



Contas anuais
do Grupo CaixaBank

2021

Contas anuais consolidadas e Relatório de Gestão consolidado que o Conselho de Administração, na sua sessão de 17 de fevereiro de 2022, acorda submeter à Assembleia-Geral de Acionistas





This version of our report is a free translation of the original, which was prepared in Spanish. All possible care has been taken to ensure that the translation is an accurate representation of the original. However, in all matters of interpretation of information, views or opinions, the original language version of our report takes precedence over this translation.

Independent auditor's report on the consolidated annual accounts

To the shareholders of CaixaBank, S.A.:

Report on the consolidated annual accounts

Opinion

We have audited the consolidated annual accounts of CaixaBank, S.A. (the Parent company) and its subsidiaries (the Group), which comprise the balance sheet as at 31 December 2021, and the profit or loss account, statement of changes in equity, cash flow statement and related notes, all consolidated, for the year then ended.

In our opinion, the accompanying consolidated annual accounts present fairly, in all material respects, the equity and financial position of the Group as at 31 December 2021, as well as its financial performance and cash flows, all consolidated, for the year then ended, in accordance with International Financial Reporting Standards as adopted by the European Union (IFRS-EU) and other provisions of the financial reporting framework applicable in Spain.

Basis for opinion

We conducted our audit in accordance with legislation governing the audit practice in Spain. Our responsibilities under those standards are further described in the *Auditor's responsibilities for the audit of the consolidated annual accounts* section of our report.

We are independent of the Group in accordance with the ethical requirements, including those relating to independence, that are relevant to our audit of the consolidated annual accounts in Spain, in accordance with legislation governing the audit practice. In this regard, we have not rendered services other than those relating to the audit of the accounts, and situations or circumstances have not arisen that, in accordance with the provisions of the aforementioned legislation, have affected our necessary independence such that it has been compromised.

We believe that the audit evidence we have obtained is sufficient and appropriate to provide a basis for our opinion.

Key audit matters

Key audit matters are those matters that, in our professional judgment, were of most significance in our audit of the consolidated annual accounts of the current period. These matters were addressed in the context of our audit of the consolidated annual accounts as a whole, and in forming our opinion thereon, and we do not provide a separate opinion on these matters.

Key audit matter	How our audit addressed the key audit matter
<p data-bbox="268 465 837 504">Merger by absorption of Bankia</p> <p data-bbox="268 526 837 683">On 23 March 2021 all the necessary conditions precedent were met for the subsequent completion of the merger of Bankia, S.A. (the target company) into CaixaBank, S.A. (the acquiring company).</p> <p data-bbox="268 705 837 884">Previously, on 17 September 2020 the Boards of Directors of CaixaBank, S.A. and Bankia, S.A. had entered into the Common Merger Plan which was approved by the respective General Shareholders' Meetings in December 2020.</p> <p data-bbox="268 907 837 1008">The reference date for the recognition of this business combination for accounting purposes is 31 March 2021.</p> <p data-bbox="268 1030 837 1523">In accordance with IFRS 3, the Group has classified the identifiable assets acquired and the liabilities assumed on the business combination at provisional fair value during the Purchase Price Allocation (PPA) exercise. Moreover, management has had the support of a third party in carrying out an independent verification of the measurements used. This process of allocating fair value to the assets acquired and liabilities assumed is subject to significant judgement by management and is one of the most significant and complex estimates in the preparation of the accompanying consolidated financial statements, and so has been considered a key audit matter.</p> <p data-bbox="268 1545 837 1668">The acquiring company has one year from the acquisition date to complete the final valuation of the business combination and measure the acquiree's assets and liabilities at fair value.</p> <p data-bbox="268 1691 837 1765">See Note 7 to the accompanying consolidated financial statements.</p>	<p data-bbox="837 526 1468 683">We documented our understanding and our evaluation of the internal control with respect to the process for the identification and fair value measurement of the assets acquired and liabilities assumed carried out by management.</p> <p data-bbox="837 705 1468 828">Additionally, we carried out audit procedures to obtain sufficient audit evidence on the balances included at the date of integration from an accounting perspective.</p> <p data-bbox="837 851 1468 1064">Similarly, with the collaboration of the auditor's internal experts and specialists, we assessed whether the methodology to determine fair values, the underlying assumptions and the mathematical accuracy were appropriate. Specifically, with regard to the allocation of the purchase price to the assets acquired and liabilities assumed.</p> <p data-bbox="837 1086 1468 1254">In this respect, the measurements performed by the Group are the best estimates available at the date of issue of these consolidated financial statements and they are therefore provisional in nature and may not yet be considered definitive.</p> <p data-bbox="837 1276 1468 1456">The results of the procedures performed uphold the approach used in management's preliminary measurement and purchase price allocation as well as the appropriateness of the information disclosed in the accompanying consolidated financial statements.</p> <p data-bbox="837 1478 1468 1612">As a result of the work carried out, no differences were identified, over a reasonable range, in the amounts recognised in the accompanying consolidated financial statements.</p>

Key audit matter	How our audit addressed the key audit matter
------------------	--

Impairment due to credit risk of financial assets at amortised cost and foreclosed real estate assets

Determining impairment due to credit risk and of foreclosed real estate assets is based on internal expected loss calculation models. The crisis triggered by Covid-19 has increased the complexity of estimating impairment linked to credit risk as a result of the adaptation of internal models to include new assumptions and elements of judgement such as considering government-backed operations or the adjustments to collective provision models to adapt them to uncertain macroeconomic scenarios. This estimation requires a significant component of judgement by management and is one of the most challenging and complex estimations in preparing the accompanying consolidated financial statements and so has been considered a key audit matter.

In addition to the above, management’s main judgements and estimates relate to the following:

- The identification and staging classification criteria of impaired assets or assets which show a significant increase in risk, including the additional criteria established in the context of Covid-19.
- The building of the parameters for internal probability of default (PD) models and loss given default (LG) models.

Our work included involving internal specialists in credit risk and foreclosed real estate asset valuation models and focused on the analysis, evaluation and verification of internal control and the performance of tests of details on the estimation of impairment.

With respect to the internal control system, we gained an understanding of the process for estimating impairment due to credit risk and tested the appropriateness of controls in the different process phases and paid special attention to determining and approving the adjustments to the models in order to adapt them to the macroeconomic scenarios within the framework of Covid-19.

The regular evaluation of credit risk monitoring alerts has also been analysed as well as the effective completion of the regular review of borrower files in order to track their classification and where warranted, recognise impairment.

In addition, we carried out the following tests of details:

- Analysis of the methodology and verification of the main internal models concerning: i) calculation and segmentation methods; ii) criteria for classifying loans and discounts in stages (“staging”); iii) methodology for estimating expected loss parameters (probability of default and realisable value of guarantees); iv) data used and main estimates employed, specifically, those relating to macroeconomic scenarios and related assumptions; and v) internal model recalibration and backtesting.

Key audit matter	How our audit addressed the key audit matter
<ul style="list-style-type: none"> • The use of assumptions with a significant effect on the established credit risk provisions, such as the macroeconomic scenarios considered along with the probability of occurrence (specifically, the adjustment to the collective provision model performed in the context of the Covid-19 crisis), the expected life of operations and the existence of default, among others. • The realisable value of the guarantees associated with lending transactions based on the information and / or valuation value provided by valuation companies or the use of statistical methodologies in those cases involving reduced exposure and risk. <p>The estimation of impairment of real estate assets originating in lending activities and which through dation in payment, purchase or the courts are adjudicated to the Group is also based on internal calculation models and following the same criteria as those used for mortgage guarantees associated with lending transactions.</p> <p>See Notes 2, 3.4.1, 14, 20, 21, 40.2 and 40.3 to the accompanying consolidated financial statements concerning credit risk and foreclosed real estate assets and Notes 26 and 39 to the accompanying consolidated financial statements concerning the profit or loss generated during the year.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Validation of the additional criteria, established in the context of Covid-19, to assess the significant increase in risk. • Analysis of the functioning of the “calculation engine” of the collective provision models for estimating impairment due to credit risk, re-performance of the calculation of the provisions for certain loan portfolios and comparison of the results with those obtained by Group management. Additionally, we verified the variation during the year in the collective provision established in 2020 due to the adjustment to the models as a result of the change in the macroeconomic scenario brought about by the Covid-19 crisis (Post-Model Adjustment), as well as its reasonableness at 31 December 2021. • Verification of the appropriate functioning of the “calculation engine” of the collective provisions of the models for estimating impairment of foreclosed real estate assets, re-performance of the calculation of those collective provisions and comparison of results with those obtained by Group management. • Validation of a sample of borrower files, analysed individually, in order to assess their appropriate classification, loss estimation methodologies and recognition, where warranted, of impairment. • Analysis of the methodology used to estimate costs to sell, sales periods and reductions in the value of the guarantee, in order to estimate impairment of foreclosed real estate assets. • Validation of a sample of valuations in order to assess whether they conform to prevailing legislation, their reasonableness and update level.

Key audit matter	How our audit addressed the key audit matter
------------------	--

As a result of our tests, no differences were identified, over a reasonable range, in the amounts recognised in the accompanying consolidated financial statements.

Recoverability of deferred tax assets

The evaluation of the capacity to recover deferred tax assets is a complex exercise which requires a significant level of judgement and estimation and we therefore consider such estimation performed by Group management a key audit matter.

Group policy is to recognise DTA, other than those qualifying for monetization, only when the Group considers it probable that sufficient taxable income will be obtained in the future to enable their recovery.

During this process, there are specific and complex considerations which management takes into account with respect to the tax consolidation group, in order to assess the recognition and subsequent capacity to recover the deferred tax assets recognised, based on the Group's financial projections and business plans, updated for the impact of Covid-19 and supported by defined assumptions which are projected over a timeline and considering tax legislation existing at each point in time.

Additionally, Group management subjects the deferred tax asset recoverability model to review by an independent tax expert and regular back- testing to assess predictability.

See Notes 2 and 25 to the accompanying consolidated financial statements.

With the collaboration of our tax experts, we gained an understanding of management's estimation process and the controls designed and implemented in relation to the following activities:

- Preparation of the Group's financial projections in order to estimate the recoverability of deferred tax assets.
- Calculation of deductible temporary differences in accordance with applicable tax rules.

Additionally, we carried out the following tests of details:

- Evaluation of the cash flows taken into account in the financial projections and the reasonableness and accuracy of the calculations performed.
- Analysis of the economic and financial assumptions employed in the estimations to calculate temporary differences, assessing whether they are complete, appropriate and usable within the established timeline, paying specific attention to the impact of Covid-19.
- Analysis of the reasonableness of the amounts of deferred tax assets considered monetizable.

As a result of our tests, no differences were identified, over a reasonable range, in the amounts recognised in the accompanying consolidated financial statements.

Key audit matter	How our audit addressed the key audit matter
<p data-bbox="276 477 807 506">Measurement of insurance contract liabilities</p> <p data-bbox="276 537 783 689">The Group carries out its life insurance business through its subsidiary VidaCaixa, S.A.U. de Seguros y Reaseguros, and insurance contracts are primarily marketed through the Group's bank branch network.</p> <p data-bbox="276 719 831 929">The Group recognises insurance contract liabilities in accordance IFRS 4 "Insurance Contracts" which in certain cases requires the application of judgements and estimates by Group management so as to properly measure insurance contract liabilities, meaning that this is a key audit matter.</p> <p data-bbox="276 958 815 1169">Specifically, in the case of savings insurance, Group management calculates the mathematical reserve using actuarial techniques based on technical interest rate, expense and biometric assumptions, in accordance with applicable accounting legislation.</p> <p data-bbox="276 1198 767 1256">See Notes 2 and 17 to the accompanying consolidated financial statements.</p>	<p data-bbox="866 537 1465 719">We gained an understanding of the estimation process and recognition of insurance contract liabilities, which included evaluating the design and effectiveness of the internal control connected with this area, including the most significant information system controls.</p> <p data-bbox="866 748 1437 837">Our procedures, which were conducted with the collaboration of our team of actuarial specialists, focused on aspects such as:</p> <ul data-bbox="866 866 1461 1592" style="list-style-type: none"> <li data-bbox="866 866 1461 1019">• Understanding the methodology used to calculate insurance contract liabilities in accordance with the nature of the products and its consistent application with respect to the previous year. <li data-bbox="866 1048 1445 1137">• Verification of the appropriate accounting recognition of insurance contract liabilities as well as variations during the period. <li data-bbox="866 1167 1445 1288">• Analysis of the completeness and reconciliation of the base data included in the technical - actuarial calculations which underpin insurance contract liabilities. <li data-bbox="866 1317 1461 1469">• Verification of the application of interest rate, expense and biometric assumptions which are compliant with applicable regulations and consistent with the Group's experience. <li data-bbox="866 1498 1445 1592">• Recalculation of the mathematical reserve for a selection of policies, in accordance with sampling procedures. <p data-bbox="866 1621 1445 1796">As a result of the procedures described concerning the measurement of insurance contract liabilities, no differences were identified, over a reasonable range, in the amounts recognised in the accompanying consolidated financial statements.</p>

Key audit matter	How our audit addressed the key audit matter
<p data-bbox="276 477 837 510">Risks associated with information technologies</p> <p data-bbox="276 539 837 875">The operation and continuity of the Group's activity, due to its nature, and particularly, the process for preparing financial and accounting information, greatly depend on the information systems that make up its technological structure and ensure the correct processing of information, this thus being a key audit matter. Besides, as systems become more complex, the risks associated with information technologies, the organisation and therefore the information processed increase.</p> <p data-bbox="276 904 837 1151">In this respect, Group management has the procedures which it deems appropriate in place within the information system environment. The effectiveness of the general framework of internal control over the information systems is a basic aspect supporting the Group's operation as well as the accounting and closing process.</p> <p data-bbox="276 1180 837 1361">Against this backdrop, it is necessary to evaluate aspects such as the organisation and governance of information systems, software maintenance and development controls, physical and logical security and system operation.</p>	<p data-bbox="866 539 1471 721">With the collaboration of our information systems and process specialists, our work consisted of assessing and verifying the control environment connected with the information systems that support the Group's operation and particularly, the accounting close.</p> <p data-bbox="866 750 1471 846">Within this context, procedures have been carried out on internal control along with substantive tests in order to assess aspects such as:</p> <ol data-bbox="895 875 1442 1151" style="list-style-type: none"><li data-bbox="895 875 1442 936">i. the organisation and governance of the information systems area,<li data-bbox="895 936 1442 996">ii. software change, development and maintenance management,<li data-bbox="895 996 1442 1151">iii. access control and physical and logical security surrounding the software, operating systems and databases that underpin the Group's relevant financial information. <p data-bbox="866 1180 1471 1272">Specifically, with respect to the accounting and closing process, we performed the following additional procedures:</p> <ul data-bbox="916 1301 1453 1518" style="list-style-type: none"><li data-bbox="916 1301 1453 1397">• Understanding and analysis of the process of generating accounting entries and financial information.<li data-bbox="916 1397 1453 1518">• Extracting, validating the completeness and filtering entries included in the accounting records as well as analysing the reasonableness of certain entries. <p data-bbox="866 1547 1471 1729">Additionally, within the context of the merger by absorption of Bankia, S.A., we assessed the control procedures surrounding the integration of its information systems in the information systems of CaixaBank, S.A and the relevant data migration.</p>

Key audit matter	How our audit addressed the key audit matter
	<p>The control environment associated with the migration of data in the information systems and applications from Bankia, S.A. to CaixaBank, S.A.'s environment was assessed for the integration of the activity underpinned by Bankia's information systems. Additionally, other aspects were evaluated such as the planning of the migration data project, the analysis of the target systems' performance and capacity, the results of previously performed tests and simulations, the operational continuity during the migration process, the transfer of source data, the performance of accounting reconciliations and the monitoring of post-migration incidents.</p> <p>As a result of the above procedures, there are no significant observations to be made.</p>

Other information: Consolidated management report

Other information comprises only the consolidated management report for the 2021 financial year, the formulation of which is the responsibility of the Parent company's directors and does not form an integral part of the consolidated annual accounts.

Our audit opinion on the consolidated annual accounts does not cover the consolidated management report. Our responsibility regarding the consolidated management report, in accordance with legislation governing the audit practice, is to:

- a) Verify only that the consolidated statement of non-financial information, certain information included in the Annual Corporate Governance Report and the Annual Report on Directors' Remuneration, as referred to in the Auditing Act, has been provided in the manner required by applicable legislation and, if not, we are obliged to disclose that fact.
- b) Evaluate and report on the consistency between the rest of the information included in the consolidated management report and the consolidated annual accounts as a result of our knowledge of the Group obtained during the audit of the aforementioned financial statements, as well as to evaluate and report on whether the content and presentation of this part of the consolidated management report is in accordance with applicable regulations. If, based on the work we have performed, we conclude that material misstatements exist, we are required to report that fact.

On the basis of the work performed, as described above, we have verified that the information mentioned in section a) above has been provided in the manner required by applicable legislation and that the rest of the information contained in the consolidated management report is consistent with that contained in the consolidated annual accounts for the 2021 financial year, and its content and presentation are in accordance with applicable regulations.

Responsibility of the directors and the Comisión de Auditoría y Control for the consolidated annual accounts

The Parent company's directors are responsible for the preparation of the accompanying consolidated annual accounts, such that they fairly present the consolidated equity, financial position and financial performance of the Group, in accordance with IFRS-EU and other provisions of the financial reporting framework applicable to the Group in Spain, and for such internal control as the aforementioned directors determine is necessary to enable the preparation of consolidated annual accounts that are free from material misstatement, whether due to fraud or error.

In preparing the consolidated annual accounts, the Parent company's directors are responsible for assessing the Group's ability to continue as a going concern, disclosing, as applicable, matters related to going concern and using the going concern basis of accounting unless the aforementioned directors either intend to liquidate the Group or to cease operations, or has no realistic alternative but to do so.

The Parent company's Comisión de Auditoría y Control is responsible for overseeing the process of preparation and presentation of the consolidated annual accounts.

Auditor's responsibilities for the audit of the consolidated annual accounts

Our objectives are to obtain reasonable assurance about whether the consolidated annual accounts as a whole are free from material misstatement, whether due to fraud or error, and to issue an auditor's report that includes our opinion.

Reasonable assurance is a high level of assurance, but is not a guarantee that an audit conducted in accordance with legislation governing the audit practice in Spain will always detect a material misstatement when it exists. Misstatements can arise from fraud or error and are considered material if, individually or in the aggregate, they could reasonably be expected to influence the economic decisions of users taken on the basis of these consolidated annual accounts.

As part of an audit in accordance with legislation governing the audit practice in Spain, we exercise professional judgment and maintain professional scepticism throughout the audit. We also:

- Identify and assess the risks of material misstatement of the consolidated annual accounts, whether due to fraud or error, design and perform audit procedures responsive to those risks, and obtain audit evidence that is sufficient and appropriate to provide a basis for our opinion. The risk of not detecting a material misstatement resulting from fraud is higher than for one resulting from error, as fraud may involve collusion, forgery, intentional omissions, misrepresentations, or the override of internal control.
- Obtain an understanding of internal control relevant to the audit in order to design audit procedures that are appropriate in the circumstances, but not for the purpose of expressing an opinion on the effectiveness of the Group's internal control.
- Evaluate the appropriateness of accounting policies used and the reasonableness of accounting estimates and related disclosures made by the Parent company's directors.

- Conclude on the appropriateness of the Parent company's directors' use of the going concern basis of accounting and, based on the audit evidence obtained, whether a material uncertainty exists related to events or conditions that may cast significant doubt on the Group's ability to continue as a going concern. If we conclude that a material uncertainty exists, we are required to draw attention in our auditor's report to the related disclosures in the consolidated annual accounts or, if such disclosures are inadequate, to modify our opinion. Our conclusions are based on the audit evidence obtained up to the date of our auditor's report. However, future events or conditions may cause the Group to cease to continue as a going concern.
- Evaluate the overall presentation, structure and content of the consolidated annual accounts, including the disclosures, and whether the consolidated annual accounts represent the underlying transactions and events in a manner that achieves fair presentation.
- Obtain sufficient and appropriate audit evidence regarding the financial information of the entities or business activities within the Group to express an opinion on the consolidated annual accounts. We are responsible for the direction, supervision and performance of the group audit. We remain solely responsible for our audit opinion.

We communicate with the Parent company's Comisión de Auditoría y Control regarding, among other matters, the planned scope and timing of the audit and significant audit findings, including any significant deficiencies in internal control that we identify during our audit.

We also provide the Parent company's Comisión de Auditoría y Control with a statement that we have complied with relevant ethical requirements, including those relating to independence, and we communicate with the aforementioned those matters that may reasonably be thought to bear on our independence, and where applicable, related safeguards.

From the matters communicated with the Parent company's Comisión de Auditoría y Control, we determine those matters that were of most significance in the audit of the consolidated annual accounts of the current period and are therefore the key audit matters.

We describe these matters in our auditor's report unless law or regulation precludes public disclosure about the matter.

Report on other legal and regulatory requirements

European single electronic format

We have examined the digital files of the European single electronic format (ESEF) of CaixaBank, S.A. and its subsidiaries for the 2021 financial year that comprise an XHTML file which includes the consolidated annual accounts for the financial year and XBRL files with tagging performed by the entity, which will form part of the annual financial report.

The directors of CaixaBank, S.A. are responsible for presenting the annual financial report for 2021 financial year in accordance with the formatting and markup requirements established in the Delegated Regulation (EU) 2019/815 of 17 December 2018 of the European Commission (hereinafter the ESEF Regulation).



Our responsibility is to examine the digital files prepared by the Parent company's directors, in accordance with legislation governing the audit practice in Spain. This legislation requires that we plan and execute our audit procedures in order to verify whether the content of the consolidated annual accounts included in the aforementioned digital files completely agrees with that of the consolidated annual accounts that we have audited, and whether the format and markup of these accounts and of the aforementioned files has been affected, in all material respects, in accordance with the requirements established in the ESEF Regulation.

In our opinion, the digital files examined completely agree with the audited consolidated annual accounts, and these are presented and have been marked up, in all material respects, in accordance with the requirements established in the ESEF Regulation.

Report to the Comisión de Auditoría y Control of the Parent company

The opinion expressed in this report is consistent with the content of our additional report to the Comisión de Auditoría y Control of the Parent company dated 16 February 2022.

Appointment period

The General Ordinary Shareholders' Meeting held on 22 May 2020 appointed us as auditors of the Group for a period of one year, for the year ended 31 December 2021.

Previously, we were appointed by resolution of the General Ordinary Shareholders' Meeting for a period of tres years and we have audited the accounts continuously since the year ended 31 December 2018.

Additionally, the General Ordinary Shareholders' Meeting held on May 14, 2021 appointed PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L. as auditors of the Group for a period of one year, for the year ended December 31, 2022.

Services provided

Services provided to the Group for services other than the audit of the accounts are disclosed in note 35 to the consolidated annual accounts.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L. (S0242)

PRICEWATERHOUSECOOPERS AUDITORES, S.L.

Original in Spanish signed by
Raúl Ara Navarro (20210)

18 February 2022

CONTAS ANUAIS DO GRUPO CAIXABANK A 31 DE DEZEMBRO DE 2021

- Balanços consolidados a 31 de dezembro de 2021, 2020 e 2019 antes da aplicação dos resultados
- Demonstrações de resultados consolidadas, correspondentes aos exercícios anuais terminados a 31 de dezembro de 2021, 2020 e 2019
- Estados de alterações no património líquido consolidado correspondentes aos exercícios anuais terminados a 31 de dezembro de 2021, 2020 e 2019
 - ◆ Estados de receitas e despesas reconhecidas consolidadas
 - ◆ Estados totais de alterações no património líquido consolidado
- Estados de fluxos de numerário consolidados correspondentes aos exercícios anuais terminados a 31 de dezembro de 2021, 2020 e 2019
- Memória consolidada correspondente ao exercício anual terminado a 31 de dezembro de 2021

BALANÇOS CONSOLIDADOS
ATIVO

(Milhões de euros)

	NOTA	31-12-2021	31-12-2020 *	31-12-2019 *
Caixa, saldos em caixa em bancos centrais e outros depósitos à ordem	10	104.216	51.611	15.110
Ativos financeiros detidos para negociação	11	10.925	6.357	7.370
Derivados		10.319	5.301	6.194
Instrumentos de capital próprio		187	255	457
Títulos da dívida		419	801	719
Ativos financeiros não destinados a negociação avaliados obrigatoriamente pelo justo valor através dos resultados	12	237	317	427
Instrumentos de capital próprio		165	180	198
Títulos da dívida		5	52	63
Empréstimos e adiantamentos		67	85	166
Clientes		67	85	166
Ativos financeiros designados ao justo valor através de alterações nos resultados		0	0	1
Títulos da dívida		0	0	1
Ativos financeiros ao justo valor através de outro rendimento integral	13	16.403	19.309	18.371
Instrumentos de capital próprio		1.646	1.414	2.407
Títulos da dívida		14.757	17.895	15.964
Ativos financeiros ao custo amortizado	14	420.599	267.509	244.702
Títulos da dívida		68.206	24.670	17.389
Empréstimos e adiantamentos		352.393	242.839	227.313
Bancos centrais		63	4	6
Instituições de crédito		7.806	5.847	5.153
Clientes		344.524	236.988	222.154
Derivados - contabilidade de coberturas	15	1.038	515	2.133
Alterações do justo valor dos elementos cobertos de uma carteira com cobertura de risco de taxas de juros	15	951	1.286	887
Investimentos em negócios conjuntos e associados	16	2.534	3.443	3.941
Empresas comuns		44	42	166
Entidades associadas		2.490	3.401	3.775
Ativos afetos ao negócio segurador	17	83.464	77.241	72.683
Ativos tangíveis	18	8.263	6.957	7.282
Ativos fixos tangíveis		6.398	4.950	4.915
De uso próprio		6.398	4.950	4.915
Investimentos imobiliários		1.865	2.007	2.367
Ativos intangíveis	19	4.933	3.949	3.839
Goodwill		3.455	3.051	3.051
Outros ativos intangíveis		1.478	898	788
Ativos por impostos		21.298	10.626	11.113
Ativos por impostos correntes		1.805	832	1.277
Ativos por impostos diferidos	25	19.493	9.794	9.836
Outros ativos	20	2.137	1.202	2.201
Existências		96	75	54
Restantes ativos		2.041	1.127	2.147
Ativos não correntes e grupos alienáveis de elementos classificados como detidos para venda	21	3.038	1.198	1.354
TOTAL ATIVO		680.036	451.520	391.414

Pro memoria

Compromissos de empréstimos concedidos	26	101.919	78.499	71.132
Garantias financeiras concedidas	26	8.835	6.360	5.982
Outros compromissos concedidos	26	33.663	20.207	21.226
Instrumentos financeiros prestados ou entregues como garantia com direito de venda ou penhor				
Ativos financeiros detidos para negociação		100	789	165
Ativos financeiros ao justo valor através de outro rendimento integral		11.687	9.167	2.544
Ativos financeiros ao custo amortizado		165.593	46.924	38.194
Ativos materiais adquiridos em arrendamento	18	1.829	1.447	1.495
Investimentos imobiliários, cedido em arrendamento operacional		1.586	1.736	2.007

(*) Apresenta-se única e exclusivamente para efeitos comparativos (ver Nota 1)

BALANÇOS CONSOLIDADOS

PASSIVO

(Milhões de euros)

	NOTA	31-12-2021	31-12-2020 *	31-12-2019 *
Passivos financeiros detidos para negociação	11	5.118	424	2.338
Derivados		4.838	151	1.867
Posições curtas de títulos		280	273	471
Passivos financeiros designados ao justo valor através dos resultados	0	0	0	1
Outros passivos financeiros		0	0	1
Passivos financeiros ao custo amortizado	22	547.025	342.403	283.975
Depósitos		486.529	300.523	241.735
Bancos centrais		80.447	50.090	14.418
Instituições de crédito		13.603	5.266	6.238
Clientes		392.479	245.167	221.079
Títulos da dívida emitidos		53.684	35.813	33.648
Outros passivos financeiros		6.812	6.067	8.592
Derivados - contabilidade de coberturas	15	960	237	515
Alterações no justo valor dos elementos cobertos de uma carteira com cobertura de risco de taxa de juro	15	670	1.614	1.474
Passivos afetos ao negócio segurador	17	79.834	75.129	70.807
Provisões	23	6.535	3.195	3.624
Pensões e outras obrigações de prestações definidas pós-emprego		806	580	521
Outras retribuições aos colaboradores a longo prazo		3.452	1.398	1.710
Questões processuais e litígios por impostos pendentes		1.167	556	676
Compromissos e garantias concedidas		461	193	220
Restantes provisões		649	468	497
Passivos por impostos	2337	1.231	1.296	1.296
Passivos por impostos correntes		189	222	238
Passivos por impostos diferidos	25	2.148	1.009	1.058
Outros passivos	20	2.115	1.995	2.162
Passivos incluídos em grupos alienáveis de elementos classificados como mantidos para venda		17	14	71
TOTAL PASSIVO		644.611	426.242	366.263
Pro memoria				
Passivos subordinados				
Passivos financeiros ao custo amortizado	22	10.255	6.222	5.461

(*) Apresenta-se única e exclusivamente para efeitos comparativos (ver Nota 1).

CAPITAL PRÓPRIO

(Milhões de euros)

	NOTA	31-12-2021	31-12-2020 *	31-12-2019 *
FUNDOS PRÓPRIOS	24	37.013	27.118	26.247
Capital		8.061	5.981	5.981
Prémio de emissão		15.268	12.033	12.033
Outros elementos do capital próprio		39	25	24
Lucros retidos		9.781	8.719	7.795
Outras reservas		(1.343)	(1.009)	(1.281)
(-) Ações próprias		(19)	(12)	(10)
Resultado do exercício atribuído aos proprietários da dominante		5.226	1.381	1.705
OUTRO RENDIMENTO INTEGRAL ACUMULADO	24	(1.619)	(1.865)	(1.125)
Elementos que não serão reclassificados em resultados		(1.896)	(2.383)	(1.568)
Ganhos ou (-) perdas atuariais em planos de pensões de prestações definidas		(473)	(580)	(474)
Participação noutras receitas e despesas reconhecidas, de investimentos em negócios conjuntos e associados		1	(70)	(83)
Alterações no justo valor de instrumentos de património medidos ao justo valor com alterações noutras resultados globais		(1.424)	(1.733)	(1.011)
Ineficácia das coberturas ao justo valor para instrumentos de capital próprio mensurados ao justo valor através de outro rendimento integral		0	0	0
Alterações no justo valor de instrumentos de capital próprio mensurados ao justo valor através de outro rendimento integral [instrumento coberto]		(12)	0	(58)
Alterações no justo valor de instrumentos de capital próprio mensurados ao justo valor através de outro rendimento integral [instrumento de cobertura]		12	0	58
Elementos que podem ser reclassificados em resultados		277	518	443
Conversão em divisas		5	(24)	4
Derivados de cobertura. Reservas de cobertura de fluxos de caixa [porção eficaz]		(94)	73	(34)
Alterações no justo valor dos títulos de dívida mensurados ao justo valor através de outro rendimento integral		337	521	486
Participação noutras receitas e despesas reconhecidas, de investimentos em negócios conjuntos e associados		29	(52)	(13)
PARTICIPAÇÕES MINORITÁRIAS (participações não dominantes)	24	31	25	29
Outras rubricas		31	25	29
TOTAL CAPITAL PRÓPRIO		35.425	25.278	25.151
TOTAL PASSIVO E PATRIMÓNIO LÍQUIDO		680.036	451.520	391.414

(*) Apresenta-se única e exclusivamente para efeitos comparativos (ver Nota 1).

DEMONSTRAÇÕES DE RESULTADOS CONSOLIDADAS

(Milhões de euros)

	NOTA	31-12-2021	31-12-2020 *	31-12-2019 *
Rendimentos de juros	28	7.892	6.764	7.055
Ativos financeiros ao justo valor com alterações noutros resultados globais (1)		1.742	1.812	1.966
Ativos financeiros a custo amortizado (2)		5.500	4.700	4.972
Restantes receitas de juros		650	252	117
Despesas de juros	29	(1.917)	(1.864)	(2.104)
MARGEM DE JUROS		5.975	4.900	4.951
Rendimentos por dividendos	30	192	147	163
Resultados de entidades avaliadas através do método da participação	16	425	307	425
Rendimentos de comissões	31	4.129	2.911	2.940
Despesas de comissões	31	(424)	(335)	(342)
Ganhos ou perdas líquidas no desreconhecimento de ativos e passivos financeiros não avaliados a justo valor através dos resultados	32	37	187	240
Ativos financeiros ao custo amortizado		3	114	2
Restantes ativos e passivos financeiros		34	73	238
Ganhos ou perdas líquidos de ativos e passivos financeiros detidos para negociação	32	97	127	139
Outros ganhos ou perdas		97	127	139
Ganhos ou perdas líquidas por ativos financeiros não destinados a negociação avaliados obrigatoriamente pelo justo valor através dos resultados	32	(3)	(24)	(74)
Outros ganhos ou perdas		(3)	(24)	(74)
Ganhos ou perdas líquidos resultantes da contabilidade de coberturas	32	51	(3)	45
Diferenças cambiais líquidas		39	(49)	(52)
Outra receitas de exploração	33	551	649	655
Outras despesas de exploração	33	(1.445)	(1.005)	(1.041)
Receitas de ativos protegidos por contratos de seguros ou resseguros	33	1.128	1.107	884
Despesas de passivos protegidos por contratos de seguros ou resseguros	33	(478)	(509)	(328)
MARGEM BRUTA		10.274	8.410	8.605
Despesas administrativas		(7.354)	(4.039)	(5.204)
Despesas de pessoal	34	(5.588)	(2.841)	(3.956)
Outras despesas administrativas	35	(1.766)	(1.198)	(1.248)
Amortização	18 y 19	(695)	(540)	(546)
Provisões ou reversão de provisões	23	(418)	(221)	(186)
Imparidade ou reversão da imparidade de ativos financeiros não avaliados a justo valor através dos resultados e perdas ou ganhos líquidos por alteração	36	(897)	(1.943)	(425)
Ativos financeiros ao justo valor através de outro rendimento integral		0	(1)	0
Ativos financeiros ao custo amortizado		(897)	(1.942)	(425)
Imparidade do valor ou reversão da imparidade do valor de investimentos em negócios conjuntos ou associados	16	(19)	(316)	0
Imparidade ou reversão da imparidade de ativos não financeiros	37	(158)	(112)	(106)
Ativos tangíveis		(62)	(110)	(80)
Ativos intangíveis		(58)	(14)	(25)
Outros		(38)	12	(1)
Ganhos ou perdas líquidos no desreconhecimento de ativos não financeiros	16 y 38	295	27	55
Goodwill negativo reconhecido nos resultados	7	4.300	0	0
Ganhos ou perdas líquidos provenientes de ativos não correntes e grupos alienáveis de elementos classificados como detidos para venda, não admissíveis como atividades descontinuadas	39	(13)	334	(116)
GANHOS OU PERDAS ANTES DE IMPOSTOS PROVENIENTES DAS ATIVIDADES CORRENTES		5.315	1.600	2.077
Despesas ou receitas de impostos sobre os resultados das atividades correntes	25	(88)	(219)	(369)
GANHOS OU PERDAS DEPOIS DE IMPOSTOS PROVENIENTES DAS ATIVIDADES CORRENTES		5.227	1.381	1.708
Ganhos ou perdas depois de impostos provenientes das atividades interrompidas		2	0	
RESULTADO DO EXERCÍCIO		5.229	1.381	1.708
Atribuível a juros minoritários (participações não dominantes)		3		3
Atribuível aos proprietários da dominante		5.226	1.381	1.705

(*) Apresenta-se única e exclusivamente para efeitos comparativos (ver Nota 1).

(1) Inclui também os juros dos ativos financeiros disponíveis para venda (NIC 39) associados ao negócio segurador.

(2) Inclui também os juros dos empréstimos e rubricas a cobrar (NIC 39) do negócio segurador.

ESTADO DE ALTERAÇÕES NO PATRIMÓNIO LÍQUIDO CONSOLIDADO (PARTE A)

ESTADOS DE RECEITAS E DESPESAS RECONHECIDAS CONSOLIDADAS

(Milhões de euros)

	NOTA	2021	2020 *	2019 *
RESULTADO DO EXERCÍCIO		5.229	1.381	1.708
OUTRO RENDIMENTO INTEGRAL		246	(740)	(76)
Elementos que não serão reclassificados em resultados		486	(815)	(232)
Ganhos ou perdas atuariais em planos de pensões de prestações definidas		106	(139)	(124)
Participação noutras receitas e despesas reconhecidas dos investimentos em negócios conjuntos e associados		70	13	(8)
Alterações do justo valor dos instrumentos de capital próprio avaliados ao justo valor através de outro rendimento integral	13	307	(719)	(145)
Ganhos ou perdas resultantes da contabilidade de coberturas de instrumentos de capital próprio avaliados ao justo valor através de outro rendimento integral		0	0	0
Alterações no justo valor de instrumentos de capital próprio mensurados ao justo valor através de alterações no capital próprio [instrumento coberto]		(12)	58	(58)
Alterações no justo valor de instrumentos de capital próprio mensurados a justo valor através de alterações no capital próprio [instrumento de cobertura]		12	(58)	58
Imposto sobre os lucros relativo a elementos que não serão reclassificados		3	30	45
Elementos que podem ser reclassificados em resultados		(240)	75	156
Conversão cambial		29	(29)	2
Ganhos/(perdas) operações cambiais contabilizadas no capital próprio		29	(29)	2
Coberturas de fluxos de caixa (porção eficaz)		(234)	146	(54)
Ganhos/(perdas) de valor contabilizados no capital próprio		(222)	130	9
Transferido para resultados		(12)	16	(63)
Instrumentos de dívida ao justo valor através de outro rendimento integral		(241)	65	325
Ganhos/(perdas) de valor contabilizados no capital próprio		(200)	101	523
Transferido para resultados		(41)	(36)	(198)
Participação noutras receitas e despesas reconhecidas dos investimentos em negócios conjuntos e associados		80	(39)	41
Imposto sobre os lucros relativo aos elementos que podem ser reclassificados em resultados		126	(68)	(158)
RENDIMENTO INTEGRAL TOTAL DO EXERCÍCIO		5.475	641	1.632
Atribuível a juros minoritários (participações não dominantes)		3	0	3
Atribuível aos proprietários da dominante		5.472	641	1.629

(*) Apresenta-se única e exclusivamente para efeitos comparativos (ver Nota 1).

ESTADOS DE ALTERAÇÕES NO PATRIMÓNIO LÍQUIDO CONSOLIDADO (PARTE B)
ESTADOS TOTAIS DE ALTERAÇÕES NO PATRIMÓNIO LÍQUIDO CONSOLIDADO
(Milhões de euros)

	PATRIMÓNIO LÍQUIDO ATRIBUÍDO AO BANCO DOMINANTE										PARTICIPAÇÕES MINORITÁRIAS		TOTAL
	FUNDOS PRÓPRIOS										OUTRO RENDIMENTO INTEGRAL ACUMULADO	OUTRAS RUBRICAS	
	NOTA	CAPITAL	PRÉMIO DE EMIÇÃO	OUTROS ELEMENTOS DO CAPITAL PRÓPRIO	LUCROS RETIDOS	OUTRAS RESERVAS	MENOS: AÇÕES PRÓPRIAS	RESULTADO ATRIBUÍVEL AOS PROPRIETÁRIOS DO BANCO DOMINANTE	MENOS: DIVIDENDOS INTERCALARES	OUTRO RENDIMENTO INTEGRAL ACUMULADO			
SALDO A 31-12-2020		5.981	12.033	25	8.719	(1.009)	(12)	1.381		(1.865)	25	25.278	
SALDO INICIAL A 01-01-2021		5.981	12.033	25	8.719	(1.009)	(12)	1.381		(1.865)	25	25.278	
RENDIMENTO INTEGRAL TOTAL DO EXERCÍCIO								5.226		246	3	5.475	
OUTRAS VARIACÕES DO CAPITAL PRÓPRIO		2.080	3.235	14	1.062	(334)	(7)	(1.381)			3	4.672	
Emissão de ações ordinárias	7	2.080	3.235									5.315	
Dividendos (ou remunerações aos sócios)	6				(216)						0	(216)	
Compra de ações próprias	24						(15)					(15)	
Venda ou cancelamento de ações próprias	24						8					8	
Reclassificação de instrumentos financeiros do passivo no património líquido				10								10	
Transferências entre componentes do capital próprio					1.381			(1.381)				0	
Outros aumentos/diminuições do capital próprio				4	(103)	(334)					3	(430)	
SALDO A 31-12-2021		8.061	15.268	39	9.781	(1.343)	(19)	5.226		(1.619)	31	35.425	

ESTADOS DE ALTERAÇÕES NO PATRIMÓNIO LÍQUIDO CONSOLIDADO (PARTE B)
ESTADOS TOTAIS CONSOLIDADOS DE ALTERAÇÕES NO PATRIMÓNIO LÍQUIDO *
(Milhões de euros)

	PATRIMÓNIO LÍQUIDO ATRIBUÍDO AO BANCO DOMINANTE										PARTICIPAÇÕES MINORITÁRIAS		TOTAL
	FUNDOS PRÓPRIOS							RESULTADO ATRIBUÍVEL			OUTRO RENDIMENTO		
	NOTA	CAPITAL	PRÉMIO DE EMISSÃO	OUTROS ELEMENTOS DO PATRIMÓNIO LÍQUIDO	LUCROS RETIDOS	OUTRAS RESERVAS	MENOS: AÇÕES PRÓPRIAS	PROPRIETÁRI OS DA DOMINANTE	MENOS: DIVIDENDOS INTERCALAR ES	OUTRO RENDIMENTO INTEGRAL ACUMULADO	OUTRO RENDIMENTO INTEGRAL ACUMULADO	OUTRAS RUBRICAS	
SALDO A 31-12-2018		5.981	12.033	19	7.300	(1.505)	(10)	1.985	(419)	(1.049)		29	24.364
SALDO DE ABERTURA A 01-01-2019		5.981	12.033	19	7.300	(1.505)	(10)	1.985	(419)	(1.049)		29	24.364
RENDIMENTO INTEGRAL TOTAL DO EXERCÍCIO								1.705		(76)		3	1.632
OUTRAS VARIAÇÕES DO CAPITAL PRÓPRIO				5	495	224		(1.985)	419			(3)	(845)
Dividendos (ou remunerações aos sócios)					(598)							(3)	(601)
Compra de ações próprias	24						(8)						(8)
Venda ou cancelamento de ações próprias	24						8						8
Transferências entre componentes do capital próprio					1.566			(1.985)	419				
Outros aumentos/diminuições do capital próprio				5	(473)	224							(244)
SALDO A 31-12-2019		5.981	12.033	24	7.795	(1.281)	(10)	1.705		(1.125)		29	25.151
SALDO DE ABERTURA A 01-01-2020		5.981	12.033	24	7.795	(1.281)	(10)	1.705		(1.125)		29	25.151
RENDIMENTO INTEGRAL TOTAL DO EXERCÍCIO								1.381		(740)			641
OUTRAS VARIAÇÕES DO CAPITAL PRÓPRIO				1	924	272	(2)	(1.705)				(4)	(514)
Dividendos (ou remunerações aos sócios)	6				(418)							(4)	(422)
Compra de ações próprias	24						(8)						(8)
Venda ou cancelamento de ações próprias	24						6						6
Transferências entre componentes do capital próprio					1.705			(1.705)					
Outros aumentos/diminuições do capital próprio				1	(363)	272							(90)
SALDO A 31-12-2020		5.981	12.033	25	8.719	(1.009)	(12)	1.381		(1.865)		25	25.278

(*) Apresenta-se única e exclusivamente para efeitos comparativos (ver Nota 1).

ESTADOS DOS FLUXOS DE CAIXA CONSOLIDADOS (MÉTODO INDIRETO)

(Milhões de euros)

	NOTA	2021	2020 **	2019 **
A) FLUXOS DE CAIXA DAS ATIVIDADES DE EXPLORAÇÃO		38.628	37.562	(6.453)
Resultado do exercício *		5.229	1.381	1.708
Ajustamentos para obter os fluxos de caixa das atividades de exploração		(924)	3.062	4.495
Amortização		695	540	546
Outros ajustamentos		(1.619)	2.522	3.949
Aumento/(Diminuição) líquido dos ativos de exploração		15.712	(24.832)	(8.780)
Ativos financeiros detidos para negociação		1.401	1.013	(1.743)
Ativos financeiros não destinados a negociação avaliados obrigatoriamente pelo justo valor através dos resultados		95	110	277
Ativos financeiros designados ao justo valor através de alterações nos resultados		0	0	(1)
Ativos financeiros ao justo valor através de outro rendimento integral		12.795	(1.488)	4.016
Ativos financeiros ao custo amortizado		4.670	(25.193)	(5.879)
Outros ativos de exploração		(3.249)	726	(5.450)
Aumento/(Diminuição) líquido dos passivos de exploração		19.462	58.101	(3.787)
Passivos financeiros detidos para negociação		(912)	(1.914)	1.333
Passivos financeiros designados ao justo valor através dos resultados		0	0	1
Passivos financeiros ao custo amortizado		18.934	59.369	(4.687)
Outros passivos de exploração		1.440	646	(434)
Cobranças/(Pagamentos) de imposto sobre os lucros		(851)	(150)	(89)
B) FLUXOS DE CAIXA DAS ATIVIDADES DE INVESTIMENTO		13.888	484	(117)
Pagamentos:		(1.266)	(776)	(822)
Ativos tangíveis		(358)	(403)	(525)
Ativos intangíveis		(320)	(287)	(232)
Investimentos em negócios conjuntos e associados		(49)	0	(5)
Ativos não correntes e passivos classificados como detidos para venda		(539)	(86)	(60)
Cobranças:		15.154	1.260	705
Ativos tangíveis		311	228	340
Ativos intangíveis		1	0	8
Investimentos em negócios conjuntos e associados		208	644	9
Entidades dependentes e outras unidades de negócio		277	0	0
Ativos não correntes e passivos classificados como detidos para venda		2.266	388	348
Outras cobranças relacionadas com atividades de investimento	7	12.091	0	0
C) FLUXOS DE CAIXA DAS ATIVIDADES DE FINANCIAMENTO		88	(1.540)	2.521
Pagamentos:		(4.438)	(5.277)	(2.869)
Dividendos	6	(216)	(418)	(602)
Passivos subordinados		(665)	0	0
Aquisição de instrumentos de capital próprio		(15)	(8)	(8)
Outros pagamentos relacionados com atividades de financiamento		(3.542)	(4.851)	(2.259)
Cobranças:		4.526	3.737	5.390
Passivos subordinados	22	1.750	746	0
Alienação de instrumentos de capital próprio		8	6	8
Outras cobranças relacionadas com atividades de financiamento		2.768	2.985	5.382
D) EFEITO DAS VARIAÇÕES DAS TAXAS DE CÂMBIO		1	(5)	1
E) AUMENTO/(DIMINUIÇÃO) LÍQUIDO DE CAIXA E EQUIVALENTES (A+B+C+D)		52.605	36.501	(4.048)
F) CAIXA E EQUIVALENTES NO INÍCIO DO EXERCÍCIO		51.611	15.110	19.158
G) CAIXA E EQUIVALENTES NO FINAL DO EXERCÍCIO (E+F)		104.216	51.611	15.110
Caixa		3.044	2.339	2.700
Saldo em caixa em bancos centrais		99.574	48.535	11.836
Outros ativos financeiros		1.598	737	574
TOTAL EM CAIXA E EQUIVALENTES NO FINAL DO EXERCÍCIO		104.216	51.611	15.110
(*) Dos quais: Juros recebidos		8.124	7.413	7.080
Dos quais: Juros pagos		2.637	2.123	1.951
Dos quais: Dividendos recebidos		431	532	578

(**) Apresenta-se única e exclusivamente para efeitos comparativos (ver Nota 1).

NOTAS DA MEMÓRIA CONSOLIDADA DO GRUPO CAIXABANK A 31 DE DEZEMBRO DE 2021

De acordo com a normativa em vigor sobre o conteúdo das contas anuais consolidadas, esta Memória completa, alarga e comenta o balanço, a demonstração de resultados, o estado de alterações no património líquido e o estado de fluxos de caixa, e forma com eles uma unidade, com o objetivo de mostrar a imagem fiel do património e da situação financeira do Grupo CaixaBank a 31 de dezembro de 2021, como também dos resultados das suas operações, das alterações no património líquido e dos fluxos de caixa que ocorreram no exercício anual finalizado nesta data.

Índice de notas explicativas

Página

1. Natureza do Banco, bases de apresentação e outras informações	12
2. Princípios e políticas contabilísticas e critérios de avaliação aplicados	20
3. Gestão do risco	54
4. Gestão da solvência	137
5. Distribuição de resultados	140
6. Retribuição aos acionistas e lucros por ação	141
7. Combinações de negócios, aquisição e venda de participações no capital de entidades dependentes	142
8. Informação por segmentos de negócio	146
9. Retribuições do «pessoal-chave da direção»	149
10. Caixa, saldos em caixa em bancos centrais e outros depósitos à ordem	155
11. Ativos e passivos financeiros detidos para negociação	156
12. Ativos financeiros não destinados a negociação avaliados obrigatoriamente pelo justo valor através dos resultados	158
13. Ativos financeiros ao justo valor através de outro rendimento integral	159
14. Ativos financeiros ao custo amortizado	162
15. Derivados - contabilidade de coberturas (ativo e passivo)	166
16. Investimentos em negócios conjuntos e associados	171
17. Ativos e passivos do negócio segurador	176
18. Ativos tangíveis	181
19. Ativos intangíveis	183
20. Outros ativos e passivos	186
21. Ativos não correntes e grupos alienáveis de elementos classificados como detidos para venda	188
22. Passivos financeiros	189
23. Provisões	195
24. Capital próprio	207
25. Situação fiscal	210
26. Garantias e compromissos contingentes concedidos	214
27. Outras informações significativas	215
28. Rendimentos de juros	220
29. Despesas de juros	221
30. Rendimentos por dividendos	222
31. Comissões	223

32. Ganhos ou perdas de ativos e passivos financeiros	224
33. Outras receitas e despesas de exploração e receitas e despesas de ativos e passivos afetos ao negócio segurador ou a resseguros	225
34. Despesas de pessoal	226
35. Outras despesas administrativas	227
36. Imparidade do valor ou reversão da imparidade de ativos financeiros não avaliados ao justo valor através de alterações em resultados	230
37. Imparidade ou reversão da imparidade de ativos não financeiros	231
38. Ganhos ou perdas no cancelamento de contas ativas não financeiras	232
39. Ganhos ou perdas provenientes de ativos não correntes e grupos alienáveis de elementos classificados como detidos para venda não admissíveis como operações descontinuadas	233
40. Informação sobre o justo valor	234
41. Transações com partes relacionadas	244
42. Outros requisitos de informação	251
43. Demonstrações de fluxos de caixa	253
Anexo 1 - Participações do CaixaBank em sociedades dependentes do Grupo CaixaBank	254
Anexo 2 - Participações do CaixaBank em acordos e negócios conjuntos do Grupo CaixaBank	257
Anexo 3 – Participações em sociedades associadas do CaixaBank	258
Anexo 4 - Notificações sobre aquisição e venda de participações no capital no exercício de 2021	261
Anexo 5 – Relatório bancário anual	262

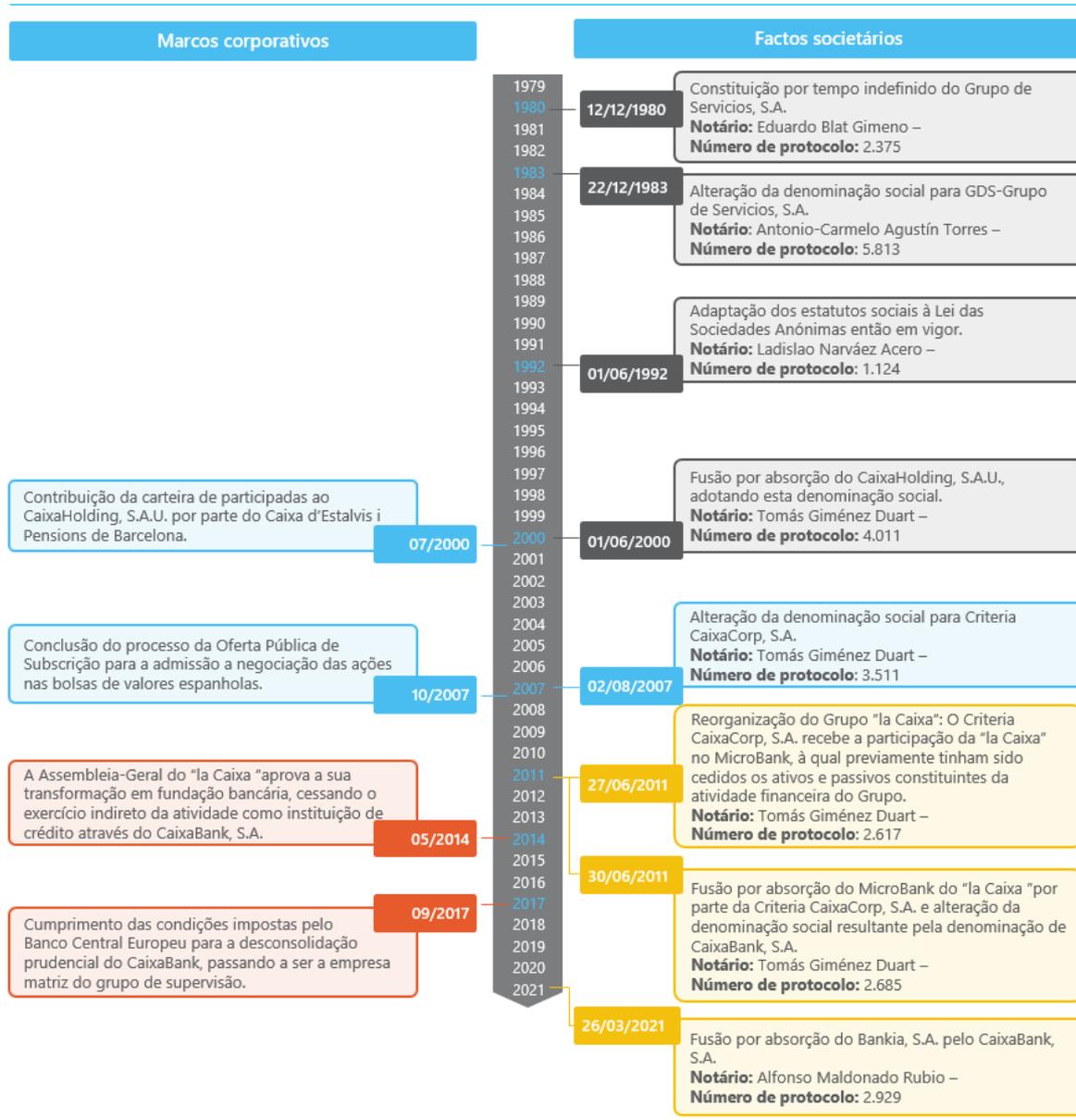
1. Natureza do Banco, bases de apresentação e outras informações

1.1. Natureza do Banco

O CaixaBank, S.A. (doravante CaixaBank – pela sua denominação comercial – ou o Banco) é uma sociedade anónima de nacionalidade espanhola inscrita no Registo Comercial de Valência, Volume 10370, Página 1, Folha V-178351, e no Registo Administrativo Especial do Banco de Espanha com o número 2100. O identificador de Entidade Jurídica (LEI) do CaixaBank e o seu NIF são o 7CUNS533WID6K7DGF187 e o A08663619, respetivamente.

Desde 1 de julho de 2011 que as ações do CaixaBank se encontram admitidas a negociação nas Bolsas de Madrid, Barcelona, Valência e Bilbao e no seu mercado contínuo. O domicílio social e fiscal do CaixaBank está sediado na rua Pintor Sorolla, 2-4 em Valência (Espanha). Os números de contacto do serviço de atendimento aos acionistas são o 902 11 05 82 / +34 935 82 98 03 e o número de atendimento aos investidores institucionais e analistas é o +34 934 11 75 03.

Os marcos societários mais relevantes do Banco durante o seu período de atividade são os seguintes:



O objeto social do CaixaBank, registado no Artigo 2 dos Estatutos, consiste principalmente: i) na realização de qualquer classe de atividades, operações, atos, contratos e serviços próprios do negócio da banca em geral, incluindo a prestação de serviços de investimento e serviços auxiliares e a realização de atividades de agência de seguros; ii) na receção de fundos do público na forma de depósitos irregulares ou noutras formas análogas, para a sua aplicação por conta própria a operações ativas de crédito e de microcrédito e a outros investimentos, prestando aos clientes serviços de vale, transferência, custódia, mediação e outros; e iii) na aquisição, porte, usufruto e transferência de qualquer classe de títulos valores e a formulação da oferta pública de aquisição e da venda de valores, bem como de qualquer classe de participações em qualquer sociedade ou empresa.

O CaixaBank S.A. e as suas sociedades subsidiárias integram o Grupo CaixaBank (doravante, Grupo CaixaBank ou o Grupo).

O CaixaBank S.A. é a empresa mãe do conglomerado financeiro integrado pelas entidades do Grupo que têm a condição de reguladas, classificando-se o CaixaBank como entidade supervisionada significativa, formando o CaixaBank, juntamente com as instituições de crédito do seu Grupo, um grupo supervisionado significativo do qual o CaixaBank é a entidade no máximo nível de consolidação prudencial.

Como entidade bancária cotada, encontra-se sujeito à supervisão do Banco Central Europeu e da Comissão Nacional do Mercado de Valores (CMVM) espanhola, se bem que as entidades do Grupo se encontrem sujeitas à supervisão de organismos complementares e setoriais.

Sendo o CaixaBank uma sociedade comercial de Espanha, que tem a forma jurídica de sociedade anónima, é regido pelo Texto Revisto da Lei das Sociedades de Capital, aprovado pelo Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julho e pela normativa de desenvolvimento. Adicionalmente, sendo uma entidade cotada, é também regido pelo Texto Revisto da Lei do Mercado de Valores, aprovado pelo Real Decreto Legislativo 4/2015, de 23 de outubro e pela normativa de desenvolvimento.

A página web corporativa do CaixaBank é www.caixabank.com.

1.2. Bases de apresentação

As contas anuais consolidadas do Grupo foram formuladas pelos Administradores de acordo com o quadro normativo de informação financeira aplicável ao Grupo a 31 de dezembro de 2021, que é o quadro estabelecido nas Normas Internacionais de Informação Financeira adotadas pela União Europeia (doravante, NIIF-UE). Na sua preparação foi tomada em consideração a Circular 4/2017 do Banco de Espanha, de 27 de novembro, que constitui a adaptação das NIIF-UE ao setor das instituições de crédito espanholas, bem como as suas posteriores alterações em vigor no encerramento do exercício.

As contas anuais foram preparadas a partir dos registos de contabilidade mantidos pelo CaixaBank e pelas entidades integradas no Grupo, sendo apresentadas de acordo com o quadro normativo de informação financeira que lhe é aplicável e, em particular, os princípios e critérios contabilísticos nele contidos, de forma a mostrarem a imagem fiel do património, da situação financeira, dos resultados do Grupo e dos fluxos de caixa havidos durante o exercício correspondente. As contas anuais anexas incluem alguns ajustamentos e reclassificações que têm como objetivo homogeneizar os princípios e critérios seguidos pelas sociedades integradas com os princípios do CaixaBank.

Os valores são apresentados em milhões de euros a menos que seja indicada outra unidade monetária alternativa. Foi arredondada alguma informação financeira desta memória e, conseqüentemente, os valores mostrados como totais neste documento podem variar ligeiramente da operação aritmética exata dos valores que o precedem. Além disso, no momento de ser definida a informação que deve ser divulgada nesta memória, foi tida em conta a sua importância relativa, relativamente ao período contabilístico anual.

Normas e interpretações emitidas pelo International Accounting Standards Board (IASB) que entraram em vigor no exercício

Em 2021 entrou em vigor a seguinte normativa contabilística:

NORMAS E INTERPRETAÇÕES QUE ENTRARAM EM VIGOR EM 2021

NORMAS E INTERPRETAÇÕES	TÍTULO	DATA DE APLICAÇÃO
Alteração das NIC 39, NIIF 9, NIIF 7, NIIF 16 e NIIF 4 *	Reforma dos índices de taxas de juro (fase 2)	1 de janeiro de 2021
Alteração da NIIF 4	Extensão da isenção temporária da aplicação da NIIF 9	1 de janeiro de 2021
Alteração da NIIF 16 *	Reduções do aluguer relacionadas com a COVID-19 além de 30 de junho de 2021	1 de abril de 2021

(*) Não tiveram impacto significativo no Grupo.

■ Alteração das NIC 39, NIIF 9, NIIF 7, NIIF 16 e NIIF 4 (fase 2)

A nível mundial, as autoridades reguladoras financeiras promoveram durante os últimos anos o abandono paulatino dos IBORs e a sua substituição por novos índices livres de risco, o que levou à necessidade de uma transição dos antigos LIBORs para os novos índices recomendados pelos grupos de trabalho estabelecidos nas várias jurisdições.

Esta transição foi acelerada com a comunicação da cessação de alguns índices LIBOR nos inícios de 2022. É por isso que os participantes de mercado irão começar a utilizar novos índices livres de risco e corrigir os contratos que ficaram afetados pela cessação de publicação do índice.

Desde os primeiros pronunciamentos dos reguladores, o Grupo adotou uma posição ativa quer a nível externo, participando no grupo de Trabalho dos Risk Free Rates (RFR) para a Zona Euro, quer a nível interno, onde estabeleceu um projeto de transição de índices dotado de uma robusta estrutura de governação para atender às necessidades reguladoras, financeiras, comerciais e técnicas resultantes da transição de índices.

Além disso, o Grupo criou um grupo de trabalho interno para gerir os vários riscos aos quais o Grupo está exposto, como consequência desta transição: risco de litígio sobre contratos referenciados a taxas que irão desaparecer, riscos operacionais resultantes da necessidade de alterações tecnológicas, de processos e controlos operativos, riscos legais na correção de contratos existentes, riscos financeiros e contabilísticos pela utilização e alteração para novos índices bem como riscos reputacionais de conduta.

O Grupo tem uma elevada exposição ao índice Euribor que não se encontra afetada pela transição enquanto este índice, após uma reforma da sua metodologia, recebeu o apoio dos supervisores e reguladores e cumpre plenamente com o regulamento de índices. O Grupo utiliza a Euribor em hipotecas, empréstimos, depósitos e emissões de dívida, bem como numa grande variedade de instrumentos derivados. Não obstante, tanto o grupo de trabalho da Zona Euro como as autoridades europeias recomendam que todos os contratos referenciados à Euribor incluam cláusulas de substituição se baseiem nos novos índices RFR para o Euro, isto é, em estruturas temporárias do €STR, no caso de um eventual fim futuro da Euribor.

Relativamente ao EONIA, foi basicamente utilizado em contratos de contas correntes, atualmente já transferidos para € STR e em derivados liquidados através de Câmaras de Compensação Central (CCPs) que migraram para € STR em outubro de 2021. Os restantes contratos referenciados ao EONIA são aqueles que fazem referência à remuneração de colaterais em contratos quadro de derivados que já estão a migrar.

Por último, quanto aos índices LIBOR, a exposição no Grupo pode ser considerada não material, sendo a LIBOR USD a mais representativa em termos de exposição.

O IASB completou a sua resposta à reforma global das taxas de juro de referência (IBORs) com uma série de alterações às NIC 39, NIIF 9, NIIF 7, NIIF 16 e NIIF 4 - a denominada fase 2 - que complementam as alterações emitidas em 2019.

Estas alterações centram-se nos casos nos quais um Banco substitui a taxa de juro de referência anterior por uma taxa de referência alternativa sobre os efeitos da alteração nos estados financeiros. Concretamente:

- ◆ Alterações nos fluxos contratuais de caixa: qualquer Banco não terá que cancelar contas ou ajustar o valor contabilístico dos instrumentos financeiros por alterações exigidas pela reforma adotada, mas atualizará a taxa de juro efetiva para refletir a alteração da taxa de referência alternativa;
- ◆ Contabilidade de coberturas: qualquer Banco não terá que descontinuar a sua contabilidade de coberturas simplesmente pelo facto de efetuar alterações exigidas pela reforma se a cobertura cumprir outros critérios da contabilidade de coberturas; e
- ◆ Desagregações: o Banco deverá divulgar informação sobre os novos riscos que surjam da reforma e como gere a transição para taxas alternativas de referência.

A 5 de março de 2021 a Financial Conduct Authority (FCA) anunciou a cessação da LIBOR com data 31 de dezembro de 2021 para determinados prazos e divisas sendo, no caso dos prazos a um dia (“overnight”) e 12 meses da LIBOR USD a cessação a 30 de junho de 2023. Como resultado deste anúncio a ISDA comunicou que constitui um “*index cessation event*” sob o seu protocolo e suplementos específicos emitidos que tratam a substituição dos IBOR, tendo a Bloomberg consequentemente fixado e publicado os ajustamentos oficiais de *fallback spread*. Está previsto que em junho de 2023 deixem de ser publicados os vários índices LIBOR,

momento no qual se espera sejam aplicadas as medidas de ajuda aprovadas nestas emendas que são efetivas desde 1 de janeiro de 2021, visto que até então esses índices continuam a ser considerados como representativos.

Por outro lado, e em referência à alteração de metodologias da EURIBOR, as emendas foram aplicadas desde 1 de janeiro de 2021 sem impactos significativos. A partir de 15 de abril de 2021 o Banco Central Europeu começou a publicar o ESTER (taxa a curto prazo em euros) na sua forma de tipo médio composto para prazos de 1 semana e de 1, 3, 6 e 12 meses.

■ Alteração da NIIF 4

Para as operações de seguro, as empresas seguradoras do Grupo aceitaram a renovação da isenção temporária de aplicação da NIIF 9, em virtude da aplicação do Regulamento (UE) 2020/2097 pelo que essa norma não se encontra ainda em vigor no negócio de seguros. Este regulamento permite o diferimento até 1 de janeiro de 2023 da aplicação da NIIF 9 para as seguradoras que fazem parte de um conglomerado financeiro segundo definido no artigo 2, parágrafo 14, da Diretiva 2002/87/CE, opção à qual o Grupo CaixaBank aderiu para os investimentos financeiros das companhias seguradoras do Grupo (VidaCaixa e BPI Vida e Pensões) desde 1 de janeiro de 2018, ao cumprir as condições estabelecidas pelo artigo 2 do Regulamento (UE) 2017/1988. No que diz respeito ao Bankia Vida, a partir da data de tomada de controlo da companhia (ver Nota 7) também está a ser aplicada a isenção temporária da aplicação da NIIF 9.

■ Alteração da NIIF 16

O IASB emitiu em fevereiro 2021 *Reduções do Aluguer Relacionadas com a COVID-19* que altera as ajudas na aplicação da NIIF 16 *Arrendamentos* que tinham sido previamente emitidas em maio de 2020. A alteração de 2020 permitiu aos arrendatários, como solução prática, não avaliarem se as reduções do aluguer concreto que ocorrem como consequência direta da pandemia COVID-19 são alterações do arrendamento e, em seu lugar, contabilizar essas reduções do aluguer como se não fossem alterações do arrendamento.

O IASB propõe alargar o prazo temporário para poder aplicar a solução prática, de forma a que seja aplicada a reduções de alugueres para os quais qualquer diminuição dos pagamentos por arrendamento afeta apenas os pagamentos originalmente devidos até 30 de junho de 2022, sempre que sejam cumpridas as restantes condições para a aplicação da solução prática.

O Grupo não identificou contratos relevantes que possam estar dentro do âmbito desta alteração, pelo que não existirão impactos significativos a nível patrimonial ou na apresentação dos estados financeiros resultantes da mesma.

Normas e interpretações emitidas pelo IASB não vigentes:

À data da formulação destas contas anuais consolidadas, as normas mais significativas que tinham sido publicadas pelo IASB mas que ainda não entraram em vigor, ou porque a sua data de efetividade é posterior à data das contas anuais consolidadas, ou porque ainda não foram aprovadas pela União Europeia, são as seguintes:

NORMAS E INTERPRETAÇÕES EMITIDAS PELO IASB NÃO VIGENTES

NORMAS E INTERPRETAÇÕES	TÍTULO	APLICAÇÃO OBRIGATÓRIA PARA EXERCÍCIOS INICIADOS A PARTIR DE:
NIIF 17	Contratos de seguros	1 de janeiro de 2023
Alteração da NIIF 17	Aplicação inicial da NIIF 17 e da NIIF 9 - informação comparativa	1 de janeiro de 2023

■ NIIF 17 “Contratos de seguros”

Com data 23 de novembro de 2021 foi publicado no Diário Oficial da União Europeia o endosso da Norma. Este contempla uma exceção relativamente à NIIF no que diz respeito a aplicar o requisito de coortes anuais para alguns tipos de contratos tal como os contratos administrados através de gerações diferentes de contratos que cumpram as condições estabelecidas no artigo 77 ter da Diretiva 2009/138/CE e que tenham sido aprovados pelas autoridades de supervisão para efeitos da aplicação do ajustamento por casamento.

Por outro lado, com data 9 de dezembro de 2021 o IASB emitiu uma emenda à NIIF 17 sobre a informação comparativa na aplicação inicial da NIIF 17 e da NIIF 9 com o objetivo de ajudar as entidades a evitarem desajustamentos contabilísticos temporários entre ativos financeiros e passivos de contratos de seguros, e, portanto, melhorar a informação comparativa para utilizadores dos estados financeiros. Esta alteração permite que as empresas apresentem informação comparativa de ativos financeiros na aplicação inicial da NIIF 17 e da NIIF 9 com base na classificação esperada segundo a NIIF 9, como se estivessem a ser aplicados os requisitos de classificação e medição da NIIF 9 nesses ativos financeiros. Esta apresentação só pode ser aplicada nos períodos comparativos que tenham voltado a ser expressos para a NIIF 17. Esta emenda encontra-se atualmente em processo de endosso a nível europeu, ainda não finalizado.

Tal como se detalha na nota 2.21 para as operações de seguro, as empresas seguradoras do Grupo aceitaram a isenção temporária da aplicação da NIIF 9, pelo que esta norma não está ainda em vigor no negócio de seguros em virtude da aplicação do Regulamento UE 2017/1988. Este regulamento permite o diferimento da aplicação da NIIF 9 para as seguradoras que fazem parte de um conglomerado financeiro segundo definido no artigo 2, parágrafo 14, da Diretiva 2002/87/CE, opção à qual o Grupo aderiu para os investimentos financeiros das companhias seguradoras do Grupo (VidaCaixa e BPI Vida e Pensões) desde 1 de janeiro de 2018, ao cumprir as condições estabelecidas no artigo 2 do Regulamento UE 2017/1988. No que diz respeito ao Bankia Vida, a partir da data de tomada de controlo da companhia (ver Nota 7) também está a ser aplicada a isenção temporária da aplicação da NIIF 9.

O Grupo continua com os trabalhos intensivos de implementação desta norma, de acordo com o plano já aprovado no exercício 2018, o qual foi objeto de atualização nos exercícios de 2019 e de 2020; em particular, os trabalhos centram-se atualmente na finalização da modelação, estimativa de impactos financeiros, bem como na execução de *dry runs* e de cálculos paralelos. Não são esperadas alterações relevantes no plano do projeto durante o exercício de 2022.

Relativamente aos princípios para o reconhecimento, medição, apresentação e informação a revelar dos contratos de seguros que o Grupo utilizará, mencionar que:

- ◆ Com base nas análises efetuadas, não são esperadas alterações no âmbito da Norma ao se considerar que os produtos continuam a cumprir a definição de contrato de seguro.
- ◆ O nível de agrupamento dos contratos de seguros tomará como referência os grupos de produtos que atualmente são utilizados para a análise de Solvência II.
- ◆ Com caráter geral, o Grupo utilizará o modelo geral na medição de grupos de contratos de seguros, reservando o enfoque de dotação do prémio principalmente para os contratos temporários anuais renováveis e a variação do modelo geral para os contratos de seguros com componentes de participação direta principalmente nos contratos do Unit Linked.
- ◆ Para os produtos administrados sob cash flow matching, espera-se utilizar taxas de desconto para ajustar as estimativas dos fluxos de caixa futuros alinhadas com as taxas dos ativos financeiros subjacentes utilizados na sua gestão. Além disso, espera-se utilizar um padrão de reconhecimento da margem do serviço contratual semelhante ao utilizado atualmente para registar a margem dos produtos na conta de resultados.

Quanto aos impactos que resultarem da entrada em vigor desta Norma a 1 de janeiro de 2023, embora ainda se esteja a trabalhar no seu detalhe, espera-se que ocorram algumas alterações de classificação e apresentação por rubricas na conta de resultados, cujo formato deverá ser revisto, mas sem que estes tenham um impacto material nem na rentabilidade nem na capacidade de pagamento de dividendos. Além disso, para efeitos de rácios de capital ou do valor contabilístico tangível, espera-se que os impactos de primeira aplicação sejam admissíveis.

1.3. Responsabilidade da informação e estimativas realizadas

As contas anuais consolidadas do Grupo do exercício 2021 foram formuladas pelo Conselho de Administração na reunião celebrada a 17 de fevereiro de 2022 e estão pendentes de aprovação pela Assembleia-Geral de Acionistas, se bem que se espera sejam aprovadas sem alterações. As contas anuais correspondentes ao exercício de 2020 foram aprovadas pela Assembleia Geral Ordinária de Acionistas realizada a 14 de maio de 2021.

Estas contas anuais consolidadas foram preparadas sobre a base de empresa em funcionamento com base na Solvência (ver Nota 4) e na liquidez (ver Nota 3.3.3.) do Grupo. Na elaboração das contas anuais consolidadas foram utilizadas avaliações, estimativas e suposições efetuadas pelo Conselho de Administração para quantificar alguns ativos, passivos, receitas, despesas e compromissos que nelas constam registados. Essas avaliações e estimativas referem-se principalmente a:

- A avaliação dos fundos de comércio e dos ativos intangíveis (Nota 2.15 e 19).
- O prazo dos contratos de arrendamento utilizado na avaliação do passivo por arrendamento (Nota 2.18).
- O justo valor dos ativos, passivos e passivos contingentes no contexto da alocação do preço pago nas combinações de negócio (Nota 7).
- As perdas por imparidade de ativos financeiros e do justo valor das garantias associadas aos mesmos, em função da sua classificação contabilística, o que pressupõe efetuar avaliações relevantes relativamente: **i)** à consideração de “aumento significativo no risco de crédito” (SICR, de acordo com as suas siglas em inglês), **ii)** à definição de *default*; e **iii)** à integração de informação *forward-looking* (Nota 2.7 e 3.4.1.).
- A avaliações das participações em negócios conjuntos e associados (Nota 16).
- A determinação dos resultados das participações em sociedades associadas (Nota 16).
- As hipóteses atuariais utilizadas no cálculo dos passivos por contratos de seguros (Nota 17).
- A classificação, vida útil e as perdas por imparidade de ativos tangíveis e ativos intangíveis (Notas 18 e 19).
- As perdas por imparidade dos ativos não correntes e grupos alienáveis de elementos que foram classificados como mantidos para venda (Nota 21).
- As hipóteses atuariais utilizadas no cálculo de passivos e compromissos pós-emprego (Nota 23).
- A avaliação das provisões necessárias para a cobertura de contingências de trabalho, legais e fiscais (Nota 23).
- A despesa do imposto de sociedades, determinada sobre a carga fiscal esperada no final do ano e a ativação dos créditos fiscais e a sua recuperabilidade (Nota 25).
- O justo valor de determinados ativos e passivos financeiros (Nota 40).

Estas estimativas foram efetuadas em função da informação ideal disponível à data de preparação destas contas anuais, considerando as incertezas existentes na data resultantes do impacto da COVID-19 no contexto económico atual, se bem que seja possível que acontecimentos futuros obriguem a alterá-las posteriormente, o que, consoante a regulamentação aplicável, se fará de forma prospetiva, reconhecendo os efeitos da alteração de estimativa na demonstração de resultados correspondente.

1.4. Comparação da informação e variações do perímetro de consolidação

Os números correspondentes ao exercício anual de 2020 e de 2019, incluídos nas contas anuais anexas do exercício 2021, são apresentados única e exclusivamente para efeitos comparativos. Nalguns casos, para facilitar a comparabilidade, a informação comparativa é apresentada de uma forma resumida, dispondo da informação completa nas contas anuais de 2020 e de 2019.

Foram alterados os números comparativos de 2020 e 2019 correspondentes à pró-memória de ativos «Instrumentos financeiros prestados ou entregues como garantia com direito de venda ou penhora – Ativos financeiros a custo amortizado» visto que estavam a ser incluídas as obrigações hipotecárias. Esta alteração não tem qualquer impacto no capital próprio.

Além disso, foi alterado o valor comparativo de 2020 e de 2019 correspondente à classificação dos montantes acumulados dos ajustamentos de coberturas de justo valor das rubricas cobertas periodificadas até ao vencimento das mesmas (cuja cobertura foi cancelada antecipadamente) da rubrica do ativo de balanço «Outros ativos – Restantes outros ativos» para «Alterações do justo valor dos elementos cobertos de uma carteira com cobertura de risco de taxa de juro», no montante de 1.017 e 781 milhões de euros, respetivamente. Esta alteração não tem qualquer impacto no capital próprio.

A 23 de março de 2021, o Bankia, SA foi absorvido. Os estados financeiros a 31 de dezembro de 2021 incluem o registo desta combinação de negócios. Na Nota 7 são detalhados os saldos de balanço integrados na combinação de negócios, bem como a diferença negativa de consolidação resultante da operação.

1.5. Variação sazonal das transações

A natureza das operações mais significativas feitas pelo Grupo, não tem um caráter cíclico ou sazonal relevante dentro de um mesmo exercício.

1.6. Participações no capital de instituições de crédito

No encerramento do exercício o Grupo não mantém qualquer participação direta igual ou superior a 5% do capital ou dos direitos de voto em instituições de crédito diferentes das participações em sociedades dependentes e associadas, detalhadas nos Anexos 1 e 3.

1.7. Coeficiente de reservas

No presente exercício foram cumpridos os mínimos exigidos pela regulamentação aplicável para este coeficiente.

1.8. Informação relevante relativa à COVID-19

Em 2021, no contexto da pandemia, foram atualizadas as entradas dos cenários macroeconómicos utilizados no cálculo da perda por risco de crédito esperada (ver Nota 3.4.1). Dado que ainda existem incertezas nas previsões macroeconómicas sobre a sua evolução em relação ao potencial fim da pandemia, os cenários considerados e as ponderações aplicadas para o cálculo das provisões no âmbito da abordagem prospetiva exigida pelas IFRS 9 não foram alterados em 2021, em comparação com o final de 2020.

Esta atualização pressupõe manter, sobre a base dos modelos de provisões existentes e de uma abordagem prudente, um ajustamento contabilístico (*Post Model Adjustment*) no Banco no montante de 1.395 milhões de euros a 31 de dezembro de 2021 na forma de fundo coletivo.

1.9. Operações significativas

Combinação de negócios com o Bankia

Com data de 23 de março de 2021, ocorreu a combinação de negócios com o Bankia (ver Nota 7). O Grupo registou um resultado positivo equivalente à diferença negativa de consolidação de 4.300 milhões de euros na rubrica «Fundo de comércio negativo reconhecido em resultados» da demonstração de resultados (antes e depois de impostos).

Associado à fusão e adicionalmente aos acordos do processo de reestruturação detalhados no seguinte capítulo, registaram-se 234 milhões de euros de despesas de integração na rubrica «Despesas de administração – Outras despesas de administração» (ver Nota 35), 93 milhões de euros correspondentes a provisões para cobrir saneamentos de ativos essencialmente resultantes do plano previsto de reestruturação da rede comercial na rubrica «Provisões ou reversão de provisões» (ver Nota 23) e 105 milhões de euros pelo saneamento e imparidade de outros ativos e por compromissos já assumidos com fornecedores no quadro da integração com o Bankia, registados em «Imparidade do valor ou reversão da imparidade do valor de ativos não financeiros» (ver Nota 37).

Como resultado da combinação de negócios, a BFA Tenedora de Acciones, SAU (propriedade integral do FROB, Fondo de Reestructuración Ordenada Bancaria) detém uma participação de 16,12% no CaixaBank.

Acordo para o processo de reestruturação

Adicionalmente, com data de 1 de julho de 2021, foi alcançado um acordo com os representantes dos colaboradores para a execução do processo de reestruturação da entidade resultante da combinação de negócios com o Bankia, que afeta 6.452 colaboradores, bem como outras alterações de condições do quadro do trabalho em vigor, especialmente as alterações que afetam compromissos sociais, com um custo bruto de 1.884 milhões de euros que foi registado na demonstração de resultados (ver Nota 23).

A 1 de janeiro de 2022, 3922 pessoas já saíram ao abrigo do Plano de Reestruturação (cerca de 60% das saídas previstas), a maioria das quais se espera esteja concluída no segundo trimestre de 2022.

1.10. Ocorrências posteriores

Em baixo, são detalhadas as operações adicionais às indicadas nas restantes notas, que ocorreram entre o final e a formulação.

Acordo com Mutua Madrileña

Em janeiro de 2022, o CaixaBank chegou a um acordo com a Mutua Madrileña e a SegurCaixa Adeslas para o pagamento de uma contrapartida de 650 milhões de euros pelo aumento da rede do Bankia no atual acordo de distribuição. A receita acumulará pelo período de 10 anos em linha com a periodificação da despesa de parte da indemnização por rutura dos acordos de não vida com a Mapfre (ver Nota 20).

Títulos da dívida emitidos

Emissão da dívida sénior preferencial

A 13 de janeiro de 2022, o CaixaBank emitiu 1000 milhões de euros de dívida sénior preferencial com vencimento a 6 anos e com um rendimento de 0,673%, equivalente a *midswap* + 62 pontos base.

Amortização antecipada da dívida subordinada

A 1 de fevereiro de 2022, o CaixaBank anunciou a amortização antecipada da emissão de dívida subordinada, emitida em 15 de março de 2017 e com vencimento em 15 de março de 2027, por um montante nominal de 500 milhões de euros, após autorização do BCE e de acordo com os seus termos e condições. Esta emissão contou como Tier 2 do CaixaBank e do Grupo.

2. Princípios e políticas contabilísticas e critérios de avaliação aplicados

Na elaboração das contas anuais consolidadas do Grupo correspondentes ao exercício 2021 foram aplicados os seguintes princípios e políticas contabilísticas e critérios de avaliação:

2.1. Combinações de negócio e princípios de consolidação

As contas anuais consolidadas compreendem, para além dos dados correspondentes à sociedade dominante, a informação correspondente às entidades dependentes, negócios conjuntos e associadas. O procedimento de integração dos elementos patrimoniais destas sociedades é feito em função do tipo de controlo ou de influência exercidos sobre as mesmas.

Entidades dependentes

O Grupo considera entidades dependentes as entidades sobre as quais existe a capacidade de exercer controlo. Esta capacidade de controlo manifesta-se quando:

- se dispõe do poder para dirigir as suas atividades relevantes, isto é, as atividades que afetam significativamente o seu rendimento, por disposição legal, estatutária ou acordo;
- se tem capacidade presente, ou seja, prática, de exercer os direitos para utilizar esse poder com o objetivo de influenciar o seu rendimento;
- e devido ao seu envolvimento, está exposto ou tem direito a rendimentos variáveis da entidade participada.

Geralmente, os direitos de voto fornecem o poder para dirigir as atividades relevantes das entidades participadas. Para o seu cálculo, são tidos em conta todos os direitos de voto, diretos e indiretos, incluindo os direitos potenciais como, por exemplo, opções de compra adquiridas sobre instrumentos de capital da participada. Em determinadas situações, pode ser exercido o poder para dirigir as atividades sem dispor da maioria dos direitos de voto.

Nestes casos, é avaliado se unilateralmente existe a capacidade prática para dirigir as suas atividades relevantes (financeiras, operativas ou as relacionadas com a nomeação e a remuneração dos órgãos de direção, entre outras).

As entidades dependentes são consolidadas, sem exceções, por razões da sua atividade, através do método de integração global, que consiste na agregação dos ativos, passivos e do património líquido, receitas e despesas, de natureza semelhante, que constam nas suas contas anuais individuais. O valor contabilístico das participações, diretas e indiretas, no capital das entidades dependentes é eliminado com a fração do património líquido das entidades dependentes que elas representam. Os restantes saldos e transações entre as sociedades consolidadas são eliminados no processo de consolidação.

A participação de terceiros no património e os resultados do exercício são apresentados no capítulo «Juros minoritários (participações não dominantes)» do balanço e em «Resultado atribuível a juros minoritários (participações não dominantes)» da demonstração de resultados.

No que diz respeito à consolidação dos resultados das entidades dependentes adquiridas no exercício, ela é feita pelo montante do resultado criado desde a data da aquisição. Analogamente, os resultados das entidades dependentes que deixam de o ser no exercício são consolidados pelo montante do resultado criado desde o início do exercício até à data em que o controlo é perdido.

As aquisições e as transferências, quando não implicam uma alteração de controlo na entidade participada, são registadas como operações patrimoniais, não reconhecendo qualquer perda ou lucro na demonstração de resultados. A diferença entre a contrapartida entregue ou recebida e a diminuição ou aumento dos juros minoritários, respetivamente, é reconhecida em reservas.

A NIIF 10 estabelece que quando ocorre a perda de controlo de qualquer entidade dependente, os ativos, passivos, juros minoritários e outras rubricas que possam ser reconhecidas em ajustamentos por avaliação têm que ser canceladas no balanço e tem que ser registado o justo valor da contrapartida recebida bem como de qualquer investimento remanescente. A diferença entre ambos os valores é reconhecida na demonstração de resultados.

Com referência às contribuições não monetárias a entidades controladas conjuntamente, o IASB reconheceu a existência de um conflito normativo entre as NIC 27, que estabelece que no caso de perda de controlo a participação remanescente seja avaliado ao seu justo valor registando na demonstração de resultados o resultado completo da operação, e entre o parágrafo 48 das NIC 31 juntamente com a interpretação SIC 13, que, para transações ao seu alcance, apenas permite reconhecer a parte do resultado

atribuível à participação detida pelos restantes participantes na entidade controlada conjuntamente. O Grupo optou por aplicar, de uma forma consistente, o estabelecido pelas NIC 27 às transações sob o alcance dessas normas.

O Anexo 1 desta Memória faculta informação relevante sobre estas entidades. A informação corresponde aos últimos dados disponíveis reais ou estimados no momento da redação desta Memória.

Empresas comuns

O Grupo considera negócios conjuntos as entidades sobre as quais existem acordos contratuais de controlo conjunto, em virtude dos quais as decisões sobre as atividades relevantes são tomadas unanimemente pelas entidades que partilham o controlo, tendo direito aos seus ativos líquidos.

As participações em negócios conjuntos são avaliadas por aplicação do método da participação, ou seja, pela fração do líquido patrimonial que representa a participação de cada entidade no seu capital uma vez considerados os dividendos recebidos dos mesmos e outras eliminações patrimoniais.

O Anexo 2 desta Memória faculta informação relevante sobre estas entidades. A informação corresponde aos últimos dados disponíveis reais ou estimados no momento da redação desta Memória.

Entidades associadas

As entidades associadas são entidades sobre as quais o Grupo, direta ou indiretamente, exerce influência significativa, não sendo entidades dependentes ou negócios conjuntos. A influência significativa torna-se evidente, na maioria dos casos, mediante uma participação igual ou superior a 20% dos direitos de voto da entidade participada. Se os direitos de voto forem inferiores a 20%, a influência significativa será evidenciada se ocorrer alguma das circunstâncias assinaladas nas NIC 28. Entre elas encontra-se o facto de ter representação no Conselho de Administração, participar nos processos de estabelecimento de políticas da participada, a existência de transações de importância relativa entre o banco e a participada, o intercâmbio de pessoal de direção ou o fornecimento de informação técnica essencial.

Excecionalmente, não são consideradas entidades associadas as entidades nas quais são mantidos direitos de voto na entidade participada superiores a 20%, mas nos quais pode ser demonstrado claramente que essa influência não existe e que, portanto, o Grupo carece do poder de intervir nas políticas financeiras e operativas. Com base nestes critérios, no encerramento do exercício, o Grupo mantém vários investimentos, de montantes poucos significativos, com participações entre os 20% e os 50% classificadas em «Ativos financeiros ao justo valor com alterações noutros resultados globais».

As participações em entidades associadas são avaliadas por aplicação do método da participação, ou seja, pela fração do líquido patrimonial que representa a participação de cada entidade no seu capital uma vez considerados os dividendos recebidos dos mesmos e outras eliminações patrimoniais. No caso de transações com uma entidade associada, os resultados correspondentes são eliminados na percentagem de participação do Grupo no seu capital.

A amortização dos ativos intangíveis de vida útil definida identificados como consequência da elaboração de um *Purchase price allocation* (“PPA”) para a dotação do preço de aquisição pago é efetuada por contrapartida ao capítulo «Resultados de entidades avaliadas pelo método da participação» da demonstração de resultados.

O Grupo não utilizou estados financeiros de entidades para as quais é aplicado o método da participação, que se refiram a uma data diferente da data da sociedade dominante do Grupo.

O Anexo 3 desta Memória faculta informação relevante sobre estas entidades. A informação corresponde aos últimos dados disponíveis reais ou estimados no momento da redação desta Memória.

Entidades estruturadas

O Banco estruturado é o Banco que foi concebido de modo a que os direitos de voto e outros direitos idênticos não sejam o fator primordial no momento de decidir o seu controlo, por exemplo, no caso em que os direitos de voto se refiram apenas a tarefas administrativas e que as atividades relevantes sejam geridas através de acordos contratuais. Em qualquer caso, o Grupo utiliza também a percentagem dos direitos de voto como indicador com o fim de avaliar efeito a existência de controlos em entidades desta natureza.

Nos casos em que o Grupo constitui entidades ou participa nelas com o objeto de permitir o acesso dos clientes a determinados investimentos ou para transmitir alguns riscos a terceiros, é feita a análise da existência de controlo sobre a entidade participada e, assim, se esta deve ser ou não objeto de consolidação.

■ Entidades estruturadas sujeitas a consolidação:

Com o fim de determinar se existe controlo sobre qualquer entidade estruturada e se, portanto, ela deve ser consolidada no Grupo, são analisados os direitos contratuais existentes, distintos dos direitos de voto. Para isso, são considerados a conceção e o propósito de cada entidade, bem como, entre outros, a evidência da capacidade para dirigir atividades relevantes, a possível existência de relações especiais ou a capacidade de influir no montante dos rendimentos aos quais se encontra exposto.

No caso dos fundos de securitização, o Grupo tem uma exposição alta aos rendimentos variáveis existentes e mantém o poder de decisão sobre a entidade, ou diretamente ou através de um agente. A informação relativa a estes fundos, os apoios financeiros conferidos aos veículos e a sua motivação encontram-se detalhados na Nota 27.2.

No encerramento do exercício não existem acordos de apoio financeiro significativos adicionais a outro tipo de entidades estruturadas consolidadas a não ser as descritas anteriormente.

■ Entidades estruturadas não sujeitas a consolidação:

O Grupo constitui veículos com o fim de permitir o acesso dos seus clientes a determinados investimentos ou para a transmissão de riscos ou para outros fins. Eles não se consolidam, dado que sobre estes veículos o Grupo não mantém o controlo nem cumpre os critérios para a sua consolidação consoante se define na NIIF 10.

No encerramento do exercício, o Grupo não tem interesses que sejam significativos nem concedeu apoio financeiro a entidades estruturadas não sujeitas a consolidação.

Combinações de negócios

As normas contabilísticas definem as combinações de negócios como a união de duas ou mais entidades numa única entidade ou num grupo de entidades, sendo a “entidade compradora” a qual, na data de aquisição, assume o controlo da outra entidade.

Para as combinações de negócios nas quais o Grupo adquire o controlo, é avaliado o custo da combinação, geralmente o justo valor da contrapartida transferida. Esta contrapartida será composta pelos ativos entregues, pelos passivos assumidos face aos anteriores proprietários do negócio adquirido e pelos instrumentos de capital emitidos pela entidade compradora.

Além disso, é avaliada na data de aquisição a diferença entre:

- i) a soma do justo valor da contrapartida transferida, dos juros minoritários e das participações anteriores mantidas na entidade ou no negócio adquirido.
- ii) o montante líquido dos ativos identificáveis adquiridos e dos passivos assumidos, medidos ao seu justo valor.

A diferença positiva entre i) e ii) é registada na rubrica «Ativos intangíveis – Fundo de comércio» do balanço, sempre que não seja possível a dotação a elementos patrimoniais concretos ou ativos intangíveis identificáveis do Banco ou do negócio adquirido. Se a diferença for negativa, é registada na rubrica «Fundo de comércio negativo reconhecido em resultados» da demonstração de resultados.

2.2. Instrumentos financeiros

Classificação dos ativos financeiros

A seguir, são detalhados os critérios estabelecidos pelo contexto regulamentar contábilístico para a classificação de instrumentos financeiros:

Fluxos de caixa contratuais	Modelo de negócio	Classificação dos ativos financeiros (AF)	
Pagamentos, apenas, de capital e juros sobre o montante do capital pendente em datas específicas (Teste SPPI)	Com o objetivo de receber fluxos de caixa contratuais.	AF ao custo amortizado.	
	Com o objetivo de receber fluxos de caixa contratuais e venda.	AF ao justo valor com alterações noutros resultados globais.	
Outros – Não teste SPPI	Instrumentos derivados designados como instrumentos de cobertura contábilística.	Derivados – Contabilidade de coberturas.	
	São originados ou adquiridos com o objetivo de os realizar a curto prazo.	AF ao justo valor com alterações em resultados.	AF mantidos para negociação.
	São parte de um grupo de instrumentos financeiros identificados e geridos conjuntamente para o quais exista a evidência de atuações recentes para a obtenção de lucros a curto prazo.		
	São instrumentos derivados que não cumprem a definição de contratos de garantia financeira nem foram designados como instrumentos de cobertura contábilística.	AF não destinados a negociação avaliados obrigatoriamente ao justo valor com alterações em resultados.	
	Restantes		

Constituem uma exceção aos critérios gerais de avaliação acima descritos os investimentos em instrumentos de capital próprio. Geralmente o Grupo exerce a opção no reconhecimento inicial, de uma forma irrevogável, de incluir na carteira de ativos financeiros ao justo valor com alterações noutros resultados globais, investimentos em instrumentos de património líquido que não são classificados como mantidos para negociação os quais, caso não se exerça essa opção, serão classificados como ativos financeiros obrigatoriamente ao justo valor com alterações nos resultados.

Relativamente à avaliação do modelo de negócio, este não depende das intenções para um único instrumento mas é determinado para um conjunto de instrumentos, tendo em consideração a frequência, o montante e o calendário das vendas em exercícios anteriores, os motivos dessas vendas e as expectativas em relação a vendas futuras. As vendas pouco frequentes ou pouco significativas, próximas do vencimento do ativo e as vendas 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 da manutenção de ativos para receber fluxos de caixa contratuais.

Cabe destacar que a realização de vendas de ativos financeiros mantidos na carteira de custo amortizado por uma alteração na intenção do Banco como consequência dos efeitos da COVID-19 não é considerada como uma alteração do modelo de negócio nem pressupõe uma reclassificação contábilística dos títulos mantidos nesta carteira, dado que estes foram classificados corretamente no momento em que foi avaliado o modelo de negócio, não sendo a crise global provocada pela COVID-19 um cenário razoavelmente possível nesse momento. Caso as vendas realizadas e as que se posam realizar, se for caso disso e durante o período associado à crise, forem significativas em valor ou frequência com base nas exceções que o contexto regulamentar contempla, consideramos que estas também serão coerentes com o modelo de negócio de manter os ativos financeiros para obter os fluxos de caixa contratuais,

dado que é evidente que as condições atuais e os motivos que originam a necessidade de efetuar vendas de ativos classificados na carteira de custo amortizado são e serão totalmente extraordinários, transitórios e poderão ser enquadrados num período de tempo identificável.

Em particular, a expectativa do Grupo em efetuar vendas frequentes e de caráter significativo de empréstimos (ou ativos financeiros semelhantes) que tiveram uma imparidade no risco de crédito não é inconsistente com a classificação destes empréstimos sob o modelo de negócio em manter os ativos financeiros para receber os seus fluxos de caixa contratuais. Estas vendas não são calculadas para efeitos de determinar a frequência das vendas e a sua importância, ficando portanto excluídas dos rácios de acompanhamento.

No que diz respeito à avaliação relativa se os fluxos de numerário de qualquer instrumento são apenas pagamentos de capital e juros, o Grupo efetua uma série de avaliações quando avalia este cumprimento (teste SPPI), sendo as mais significativas as que são enumeradas a seguir:

- Valor temporal do dinheiro modificado: para avaliar se a taxa de juro de qualquer operação integra alguma contrapartida diferente da relacionada com o decorrer do tempo, o Grupo considera fatores como a divisa na qual forem denominados os ativos financeiros e o prazo para os quais é definida a taxa de juro. Em particular, o Grupo efetua uma análise periódica para as operações que apresentam uma diferença entre o teor e a frequência de revisão, as quais são comparadas com instrumentos que não apresentem essa diferença dentro de um limite de tolerância.
- Exposição a riscos não relacionados com acordos básicos de empréstimos: é considerada se os termos contratuais dos ativos financeiros introduzem exposição a riscos ou volatilidade nos fluxos de caixa contratuais que não estariam presentes em acordos básicos de empréstimos, como por exemplo a exposição a alterações nos preços das ações ou de matérias-primas cotadas, casos em que não se consideraria que passassem no teste SPPI.
- Cláusulas que alteram o calendário ou o montante dos fluxos: o Grupo considera a existência de condições contratuais em virtude das quais o calendário ou o montante dos fluxos contratuais dos ativos financeiros possam ser alterados. É o caso de: **i)** ativos cujas condições contratuais permitem a amortização antecipada total ou parcial do capital; **ii)** ativos em que é permitido contratualmente alargar a sua duração, ou **iii)** ativos para os quais os pagamentos de juros podem variar em função de qualquer variável não financeira especificada no contrato. Nestes casos, é avaliado se os fluxos contratuais que podem ser gerados durante a vida do instrumento devido a essa condição contratual são apenas pagamentos de capital e juros do montante do capital em dívida, podendo incluir uma compensação adicional justa pela terminação 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 do juro, não podem ser considerados ativos financeiros que satisfaçam o teste SPPI (por exemplo, instrumentos derivados como os contratos simples de opção).
- Subordinação e perda do direito de cobrança: o Grupo avalia as cláusulas contratuais que possam resultar numa perda dos direitos de cobrança sobre os montantes de capital e juros sobre o capital em dívida.
- Divisa: na análise se os fluxos contratuais são apenas pagamentos do capital e juros sobre o montante do capital em dívida, o Grupo toma em consideração a divisa na qual se encontram denominados os ativos financeiros 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 dos ativos financeiros.
- Instrumentos associados contratualmente: relativamente às posições em instrumentos associados contratualmente, é efetuada uma análise *look through* a partir da qual se considera que os fluxos resultantes deste tipo de ativos consistem apenas em pagamentos de capital e juros sobre o capital em dívida se:
 - ◆ as condições contratuais da tranche cuja classificação está a ser avaliada (sem ser examinado o conjunto subjacente de instrumentos financeiros) dão lugar a fluxos de caixa que são apenas pagamentos de capital e juros sobre o capital em dívida (por exemplo, taxas de juro da tranche não associada ao índice de matérias-primas);
 - ◆ o conjunto subjacente de instrumentos financeiros é composto por instrumentos que tenham fluxos contratuais que sejam apenas pagamentos de capital e juros sobre o capital em dívida; e
 - ◆ a exposição ao risco de crédito correspondente à tranche é igual ou melhor que a exposição ao risco de crédito do conjunto subjacente de instrumentos financeiros (por exemplo, a notação de risco da tranche cuja classificação está a ser avaliada é igual ou melhor que a que seria aplicada a uma única tranche formada pelo conjunto subjacente de instrumentos financeiros). Assim, se o rating da tranche for igual ou superior ao do veículo, considerar-se-á que satisfaz a presente condição.

O conjunto subjacente ao qual é feita referência no parágrafo anterior poderá incluir, além disso, instrumentos que reduzam a variabilidade dos fluxos deste conjunto de instrumentos de modo que, quando se combinarem com estes, deem lugar a fluxos que sejam apenas pagamentos de capital e juros sobre o capital em dívida (por exemplo, opções sujeitas a um limite máximo ou mínimo de taxas de juro ou contratos que reduzam o risco de crédito dos instrumentos). Também poderá incluir instrumentos que permitam alinhar os fluxos das tranches com os fluxos do conjunto de instrumentos subjacentes para solucionar exclusivamente as diferenças nas taxas de juro, moeda na qual são denominados os fluxos (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 ativo deva ser considerado ativo financeiro Não SPPI. Nestas situações, o Grupo avalia os ativos subjacentes ou os fluxos de caixa para determinar se consistem apenas em pagamentos de capital e juros sobre o capital em dívida, independentemente da natureza dos subjacentes.

Particularmente, no caso de operações de financiamento de projetos que são reembolsados exclusivamente com as receitas dos projetos financiados, o Grupo analisa se os fluxos identificados contratualmente como capital e juros representam efetivamente o pagamento de capital e juros sobre o capital em dívida.

- Compensação negativa (cláusulas simétricas): alguns instrumentos integram uma condição contratual que possibilita que, caso ocorra a amortização antecipada total ou parcial do capital em dívida, a parte que optar por terminar o contrato antecipadamente – ou o devedor ou o credor – possa receber uma compensação adicional justa qualquer que seja a parte que efetuar essa ação. É o caso, por exemplo, das denominadas cláusulas simétricas, presentes em determinados instrumentos de financiamento à taxa fixa, que estipulam que no momento em que o credor executa a opção de amortizar antecipadamente, deve existir uma compensação pela terminação do contrato de maneira antecipada que resultará a favor do devedor ou do credor em função da forma como evoluíram as taxas de juros desde o momento da geração até à data em que se termina o contrato antecipadamente.

O facto de qualquer instrumento financeiro integrar este termo contratual, conhecido como compensação negativa, não pressupõe que o instrumento em questão deva ser considerado Não SPPI. Qualquer instrumento financeiro que em qualquer caso tenha cumprido as condicionantes para ser considerado um SPPI *compliant* exceto pelo facto de integrar uma compensação adicional justa pelo fim antecipado do contrato (a receber ou a pagar pela parte que decide terminar o contrato antecipadamente), será elegível para ser avaliado a custo amortizado ou ao justo valor através de outro rendimento integral, tal como determinado pelo modelo de negócio.

Em casos nos quais qualquer característica de quaisquer ativos financeiros não for coerente com um acordo básico de empréstimo, ou seja, se existirem características desses ativos que dão lugar a fluxos contratuais diferentes de pagamentos do capital e juros sobre o capital em dívida, o Grupo avaliará a relevância e a probabilidade da ocorrência para determinar se esta característica ou elemento devem ser consideradas na avaliação do teste SPPI.

Relativamente à importância de qualquer característica de ativos financeiros, a avaliação que o Grupo efetua consiste em estimar o impacto que a mesma pode ter sobre os fluxos contratuais. O impacto de qualquer elemento não é significativo quando este pressupõe uma variação nos fluxos de caixa esperados inferiores a 5%. Este limite de tolerância é determinado com base nos fluxos contratuais esperados sem descontar.

Se a característica de qualquer instrumento puder ter um efeito significativo sobre os fluxos contratuais mas se essa característica de fluxos afetar os fluxos contratuais do instrumento só no momento em que ocorrer qualquer situação que é extremamente excepcional, altamente anómala e muito improvável que aconteça, o Grupo não tomará em consideração essa característica ou elemento no momento de avaliar se os fluxos contratuais de caixa do instrumento são apenas 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 ao justo valor através dos resultados» e «Passivos financeiros ao custo amortizado», exceto se forem apresentados como «Passivos incluídos em grupos alienáveis de elementos classificados como detidos para venda» ou correspondam a «Alterações do justo valor dos elementos cobertos de carteiras com cobertura de risco de juro» ou «Derivados – contabilidade de coberturas», os quais são apresentados de uma forma independente.

Particularmente, na carteira de «Passivos financeiros a custo amortizado», são registados 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 que são registados nesta categoria respondem à atividade típica de captação de fundos das instituições de crédito, independentemente da sua forma de instrumentalização e do seu prazo de vencimento.

Reconhecimento inicial e avaliação

No momento do seu reconhecimento inicial todos os instrumentos financeiros foram registados pelo seu justo valor. Para os instrumentos financeiros que não forem registados ao justo valor através dos 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 imediatamente reconhecidos na demonstração de resultados.

Os custos de transação são definidos como despesas diretamente atribuíveis à aquisição ou disposição de ativos financeiros, ou à emissão ou assunção de passivos financeiros, os quais não teriam ocorrido se o Grupo não tivesse efetuado a transação. Entre eles estão incluídas as comissões pagas a intermediários (como as comissões de prescritores); as despesas de formalização hipotecária a cargo do Grupo e parte das despesas de pessoal dos Centros de Admissão de Riscos. Em nenhum caso são consideradas como custos de transação as despesas administrativas internas, nem as despesas resultantes de estudos e análise prévios.

Através de ferramentas de contabilidade analítica o Grupo identifica os custos de transação diretos e adicionais das operações de ativo. Estes custos estão incluídos na determinação das taxas de juro efetivas, diminuindo-a para os ativos financeiros, pelo que são calculadas ao longo da duração da operação.

Avaliação posterior dos ativos financeiros

Após o seu reconhecimento inicial, o Grupo avalia os ativos financeiros ao custo amortizado, ao justo valor com alterações noutros resultados globais ou ao justo valor com alterações em resultados.

As contas a receber por operações comerciais que não têm uma componente significativa de financiamento e os créditos comerciais e instrumentos de dívida a curto prazo que são avaliados inicialmente pelo preço da transação ou pelo seu capital, respetivamente, continuam a ser avaliados por esse montante menos a correção de valor por imparidade, estimada consoante descrito na Nota 2.7.

Relativamente às compras e vendas convencionais de instrumentos de rendimento fixo e de rendimento variável, estas são registadas geralmente na data de liquidação.

Rendimentos e despesas dos ativos e passivos financeiros

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

Carteira		Reconhecimento de receitas e despesas
Ativos financeiros	Ao custo amortizado	<ul style="list-style-type: none"> > Juros vencidos: na conta de ganhos e perdas com a taxa de juro efetiva da operação sobre o montante bruto da operação em livros (exceto no caso de ativos duvidosos que são aplicados sobre o valor líquido contabilístico). > Restantes alterações de valor: receita ou despesa quando o instrumento financeiro originar o cancelamento do balanço, seja reclassificado ou ocorram perdas pela deterioração do valor ou lucros pela sua posterior recuperação.
	Ao justo valor com alterações em resultados	<ul style="list-style-type: none"> > Alterações de valor razoável: as alterações de valor razoável são registadas diretamente na conta de ganhos e perdas, distinguindo, para os instrumentos que não sejam derivados, entre a parte atribuível aos rendimentos acumulados do instrumento, que serão registados como juros ou como dividendos dependendo da sua natureza, e o restante que será registado como resultados de operações financeiras na rubrica correspondente. > Juros vencidos: correspondentes aos instrumentos de dívida, são calculados aplicando o método da taxa de juro efetiva.
	Ao justo valor com alterações noutros resultados globais (*)	<ul style="list-style-type: none"> > Juros ou dividendos vencidos, na conta de ganhos e perdas. Os juros, tal como os ativos ao custo amortizado. > As diferenças de alterações na conta de ganhos e perdas quando forem ativos financeiros monetários e noutros resultados globais quando se trate de ativos financeiros não monetários. > Os instrumentos de dívida, as perdas por deterioração de valor ou os lucros para recuperação posterior na conta de ganhos e perdas. > As restantes alterações de valor são reconhecidas noutros resultados globais.
Passivos financeiros	Ao custo amortizado	<ul style="list-style-type: none"> > Juros vencidos: na conta de ganhos e perdas com a taxa de juro efetiva da operação sobre o montante bruto da operação em livros, exceto no caso das emissões Tier1, cujos cupões discricionários são reconhecidos em reservas. > Restantes alterações de valor: receita ou despesa quando o instrumento financeiro for cancelado ou reclassificado no balanço.
	Ao justo valor com alterações em resultados	<ul style="list-style-type: none"> > Alterações de justo valor: alterações de valor de passivos financeiros designados ao justo valor com alterações em resultados, caso seja aplicável, da seguinte forma: <ul style="list-style-type: none"> > a) o montante da alteração no justo valor do passivo financeiro atribuível a alterações no risco de crédito próprio desse passivo é reconhecido noutros resultados globais, que será transferido diretamente para uma rubrica de reservas se ocorrer o cancelamento deste passivo financeiro, e > b) o restante montante da alteração no valor razoável do passivo é reconhecido nos resultados do exercício. > Juros vencidos: correspondentes aos instrumentos de dívida, são calculados aplicando o método da taxa de juro efetiva.

(*) Deste modo, quando qualquer instrumento de dívida é avaliado ao justo valor com alterações noutros resultados globais, os montantes que serão reconhecidos no resultado do exercício serão os mesmos que seriam reconhecidos se esse instrumento fosse avaliado ao custo amortizado.

Quando qualquer instrumento de dívida ao justo valor com alterações noutros resultados globais é cancelado do balanço, a perda ou lucro acumulados no património líquido são reclassificados, passando a resultados do período. Por outro lado, quando qualquer instrumento de património líquido ao justo valor com alterações noutros resultados globais é cancelado do balanço, o montante da perda ou lucro registados noutros resultados globais acumulados não é reclassificado na conta de ganhos e perdas, mas sim numa rubrica de reservas.

Para cada uma das anteriores carteiras, o reconhecimento mudará se estes instrumentos fizerem parte de qualquer relação de cobertura (ver ponto 2.3).

A taxa de juro efetiva é a taxa que desconta os pagamentos ou as cobranças futuras de numerário, estimados durante a vida esperada dos ativos financeiros ou dos passivos financeiros relativamente ao valor contabilístico bruto dos ativos financeiros ou ao custo amortizado dos passivos financeiros. Para calcular a taxa de juro efetiva, o Grupo 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 integrem a taxa de juro efetiva, os custos de transação e qualquer outro prémio ou desconto. Nos casos em que os fluxos de caixa ou a vida restante de qualquer instrumento financeiro não podem ser avaliados com fiabilidade (por exemplo, pagamentos antecipados), o Grupo utiliza os fluxos de caixa contratuais ao longo de todo o período contratual do instrumento financeiro.

No caso particular da terceira série das Operações de Financiamento a longo-prazo com objetivo (conhecida como "TLTRO III" – ver Nota 3.3.3), o Grupo considera que cada uma das operações se encontra sob o âmbito da NIIF 9 *Instrumentos Financeiros* dado que se trata de operações cuja taxa de juro não está significativamente abaixo do mercado. Para isso, o Grupo considera no seu

reconhecimento inicial se os termos de cada operação relativamente aos preços de mercado para outros empréstimos com garantias semelhantes disponíveis para o Grupo e se as taxas de obrigações e outros instrumentos do mercado monetário relevantes se aproximam a termos de mercado ou se estão significativamente fora de mercado.

Para a TLTRO III, a taxa de juro efetiva determinada no exercício 2021 é calculada para cada operação desta série e reflete a estimativa do Grupo no reconhecimento inicial relativamente ao montante final de juros a cobrar no seu vencimento específico, tomando em consideração hipóteses específicas de cumprimento de volumes elegíveis. Isto pressupõe acumular por prestações a taxa de juro de cada uma das operações da TLTRO III. Se houver uma alteração posterior nesta estimativa que surja de uma alteração na expectativa do Grupo quanto ao cumprimento dos limites de desempenho creditício, isto refletir-se-á como um recálculo do custo amortizado da operação (por aplicação do parágrafo B5.4.6 de NIIF 9).

Reclassificações entre carteiras de instrumentos financeiros

Apenas se o Grupo decidir alterar o seu modelo de negócio para a gestão de ativos financeiros, reclassificará todos os ativos financeiros afetados segundo os requisitos dispostos na NIIF 9. Esta reclassificação será feita prospetivamente a partir da data da reclassificação. De acordo com a abordagem da IFRS 9, as alterações no modelo de negócio geralmente ocorrem com muito pouca frequência. Os passivos financeiros não podem ser reclassificados entre carteiras.

2.3. Cobertura contabilística

O Grupo utiliza derivados financeiros como ferramenta de gestão dos riscos financeiros, principalmente o risco estrutural de taxas de juro (Ver Nota 3). Quando estas operações cumprirem determinados requisitos, são consideradas como «de cobertura».

Quando qualquer operação é designada como operação de cobertura, ela é feita a partir do momento inicial da operação ou dos instrumentos incluídos nessa cobertura, sendo uma nota técnica da operação documentada conforme a norma em vigor. Na documentação das operações de cobertura é identificado claramente o instrumento ou instrumentos cobertos e o instrumento ou instrumentos de cobertura, para além da natureza do risco que se pretende cobrir e a forma em que o Grupo avalia se a relação de cobertura cumpre os requisitos de eficácia da cobertura (juntamente com a sua análise das causas de ineficácia da cobertura e o modo de determinar o rácio de cobertura).

Com a finalidade de verificar o requisito de eficácia:

- A** Deve existir uma relação económica entre o elemento coberto e o instrumento de cobertura,
- B** O risco de crédito da contraparte do elemento coberto ou do instrumento de cobertura não deve exercer um efeito dominante sobre as alterações de valor resultantes dessa relação económica, e
- C** Deve ser cumprido o rácio de cobertura da relação de cobertura contabilística, definido como a quantidade do elemento coberto dividida pela quantidade do instrumento de cobertura, devendo ser o mesmo que o rácio de cobertura utilizado para efeitos de gestão.

Coberturas de justo valor

As coberturas de justo valor cobrem a exposição a variações no justo valor de ativos e passivos financeiros ou de compromissos firmes ainda não reconhecidos, ou de uma porção identificada desses ativos, passivos ou compromissos firmes, atribuíveis a riscos particulares e sempre que afetem a demonstração de resultados.

Nas coberturas de justo valor, as diferenças de valor ocorridas quer nos elementos de cobertura quer nos elementos cobertos, pela parte correspondente ao tipo de risco coberto, são reconhecidas assimetricamente dependendo se o elemento coberto é um instrumento de dívida ou um instrumento de capital próprio:

- Instrumentos de dívida: as diferenças de valor ocorridas quer nos elementos de cobertura quer nos elementos cobertos, pela parte correspondente ao tipo de risco coberto, são reconhecidas na demonstração de resultados, na rubrica «Ganhos ou perdas líquidos resultantes da contabilidade de coberturas». Em particular, nas macrocoberturas de justo valor, as diferenças de avaliação dos elementos cobertos são reconhecidas nos capítulos «Ativo – Alterações do justo valor dos elementos cobertos de uma carteira com cobertura do risco de taxa de juro» ou «Passivo – Alterações do justo valor dos elementos cobertos de uma carteira com cobertura do risco de taxa de juro» do balanço, em função da natureza do elemento coberto, em vez de serem registadas nas rubricas onde os elementos cobertos estão registados.

- Instrumentos de capital próprio: as diferenças de valor ocorridas quer nos elementos de cobertura quer nos elementos cobertos, pela parte correspondente ao tipo de risco coberto, são reconhecidas na rubrica «Outro rendimento integral acumulado – Elementos que não podem ser reclassificados em resultados – Ineficácia da cobertura de coberturas de justo valor para instrumentos de capital próprio mensurados ao justo valor através de alterações noutra rendimento integral» do balanço.

Quando os instrumentos resultantes de cobertura deixam de cumprir os requisitos para o serem, são reclassificados como resultantes de negociação. O montante dos ajustamentos previamente registados no elemento coberto é atribuído da seguinte forma:

- Instrumentos de dívida: são registados na rubrica «Ganhos ou perdas líquidos resultantes da contabilidade de coberturas» da demonstração de resultados, utilizando o método da taxa efetiva de juro resultante à data da interrupção da cobertura.
- Instrumentos de capital próprio: são reclassificados para reservas a partir da rubrica «Outro rendimento integral acumulado – Elementos que não podem ser reclassificados em resultados – Ineficácia da cobertura de coberturas de justo valor para instrumentos de capital próprio mensurados ao justo valor através de alterações noutra resultado integral» do balanço.

Coberturas de fluxos de caixa

As coberturas de fluxos de caixa cobrem a variação dos fluxos de caixa que são atribuídos a riscos particulares associados a ativos ou a passivos financeiros ou a transações previstas altamente prováveis, sempre que possam afetar a demonstração de resultados.

O montante dos ajustamentos sobre o elemento de cobertura é registado no capítulo «Outro rendimento integral acumulado – Elementos que podem ser reclassificados em resultados – Derivados de cobertura. Reservas de cobertura de fluxos de caixa [parte eficaz]» onde serão mantidas até que a transação coberta ocorra, momento em que serão reconhecidas no capítulo «Ganhos ou perdas líquidos resultantes da contabilidade de coberturas» da demonstração de resultados simetricamente aos fluxos de caixa cobertos, salvo se preveja que a transação não se irá realizar, pelo que serão imediatamente registadas. Os elementos cobertos são registados de acordo com os critérios explicados na Nota 2.2, sem qualquer alteração devido ao facto de serem considerados instrumentos cobertos.

2.4. Compensação de ativos e passivos financeiros

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

- O direito, legalmente exigível, de compensar os montantes reconhecidos não deve depender de eventos futuros e deve ser juridicamente vinculativo em qualquer circunstância, incluindo casos de falta de pagamento ou de insolvência de qualquer das partes.
- São admitidas como equivalentes a “liquidações pelo montante líquido” as liquidações que cumprirem as seguintes condições: o risco de crédito e de liquidez é praticamente todo eliminado e a liquidação do ativo e do passivo é efetuada num único processo de liquidação.

São apresentados a seguir os detalhes das operações compensadas:

COMPENSAÇÃO DE ATIVOS E PASSIVOS

(Milhões de euros)

	31-12-2021			31-12-2020			31-12-2019		
	MONTANTE		MONTANTE	MONTANTE		MONTANTE	MONTANTE		MONTANTE
	BRUTO RECONHECI DO (A)	MONTANTE COMPENSA DO (B)	LÍQUIDO NO BALANÇO (C=A-b)	BRUTO RECONHECI DO (A)	MONTANTE COMPENSA DO (B)	LÍQUIDO NO BALANÇO (C=A-b)	BRUTO RECONHECI DO (A)	MONTANTE COMPENSA DO (B)	LÍQUIDO NO BALANÇO (C=B-a)
ATIVO									
AF mantidos para negociação - derivados	18.877	8.558	10.319	10.323	5.022	5.301	10.382	4.188	6.194
AF ao custo amortizado - Empréstimos e adiantamentos	368.419	16.026	352.393	248.137	5.298	242.839	231.247	3.934	227.313
Dos quais: Colaterais	1.592	1.592		2.779	2.779		2.372	2.372	
Dos quais: Aquisição temporária de ativos *	14.434	14.434		2.045	2.045		990	990	
Dos quais: Operações de locação fiscal				474	474		572	572	
Derivados - contabilidade de coberturas	3.656	2.618	1.038	2.382	1.867	515	2.133		2.133
PASSIVO									
PF detidos para negociação - Derivados	17.419	12.581	4.838	9.374	9.223	151	9.882	8.015	1.867
PF ao custo amortizado	561.290	14.265	547.025	345.074	2.671	342.403	284.082	107	283.975
Dos quais: Outros passivos financeiros	(169)	(169)		152	152			(1.455)	1.455
Dos quais: Cedência temporária de ativos	14.434	14.434		2.045	2.045		990	990	
Dos quais: Operações de locação fiscal				474	474		572	572	
Derivados - contabilidade de coberturas	2.104	1.144	960	574	337	237	515		515

AF: Ativos financeiros; PF: Passivos financeiros

(*) Operações de troca de colaterais materializadas através de acordos de recompra, não sendo permitido o cancelamento separado. São geralmente formalizadas por 12 meses.

2.5. Desreconhecimento de

Os ativos financeiros são totalmente ou parcialmente desreconhecidos no balanço quando os direitos contratuais sobre os fluxos de caixa dos ativos financeiros expirarem ou quando forem transferidos para terceiros separados do Banco.

O tratamento contábilístico a aplicar às transferências de ativos é condicionado pelo nível e pela forma como são transferidos para terceiros os riscos e lucros associados à propriedade dos ativos que são transferidos:

- Se os riscos e vantagens inerentes à propriedade dos ativos financeiros 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 "fora do dinheiro" e nas titularizações de ativos em que o cedente não retém financiamentos subordinados nem concede qualquer tipo de melhoria de crédito aos novos titulares), estes são desreconhecidos no balanço e qualquer direito ou obrigação retida ou decorrente da transferência é reconhecida simultaneamente.
- Se os riscos e vantagens inerentes à propriedade dos ativos financeiros transferidos 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 do mutuante, contratos de empréstimo de valores nos quais o mutuário tem a obrigação de devolver os valores ou semelhantes) estes não são desreconhecidos no balanço, continuam a ser avaliados com os mesmos critérios utilizados antes da transferência e são reconhecidos contabilmente:
- ◆ Um passivo financeiro associado por um montante igual ao montante da contraprestação recebida, que é posteriormente avaliado ao seu custo amortizado, a menos que cumpra os requisitos para ser classificado como outros passivos ao justo valor através de alterações no resultado líquido do exercício.

- ◆ As receitas dos ativos financeiros transferidos mas não desreconhecidos e as despesas dos novos passivos financeiros, sem compensação.
- Se os riscos e vantagens inerentes à propriedade dos ativos financeiros transferidos não forem substancialmente transferidos nem retidos (no caso de, entre outros, vendas de ativos financeiros com opção de compra adquirida ou de venda emitida não profundamente "dentro nem fora do dinheiro", titularizações nas quais o cedente assume o financiamento subordinado ou outro tipo de melhorias de crédito por uma parte dos ativos transferidos), é feita uma distinção entre:
 - ◆ Se a entidade cedente não retiver o controlo dos ativos financeiros transferidos, estes são desreconhecidos no balanço, sendo reconhecido qualquer direito ou obrigação retida ou decorrente da transferência.
 - ◆ Se a entidade cedente retiver o controlo dos ativos financeiros transferidos, estes continuam a ser reconhecidos no balanço por um montante igual à sua exposição às alterações de valor que possam ocorrer sendo reconhecidos passivos associados aos ativos financeiros transferidos. O montante líquido dos ativos transferidos e dos passivos associados será o custo amortizado dos direitos e obrigações retidos, se os ativos forem mensurados pelo custo amortizado, ou o justo valor dos direitos e obrigações retidos, se os ativos transferidos forem mensurados pelo seu justo valor.

De acordo com os termos dos contratos de transferência, a totalidade da carteira de investimentos creditícios titularizada pelo Grupo não cumpre os requisitos para a cancelar do balanço.

Do mesmo modo, os passivos financeiros serão desreconhecidos no balanço quando as obrigações decorrentes do contrato tiverem sido pagas, canceladas ou expiradas.

2.6. Garantias financeiras

Garantias financeiras concedidas

São consideradas garantias financeiras os contratos através dos quais é exigido ao emissor que efetue pagamentos específicos para reembolsar o credor pela dívida ocorrida quando qualquer devedor específico não cumprir as suas obrigações contratuais de pagamento, independentemente da forma em que a obrigação é instrumentada, seja uma caução (incluindo as fianças relativas à participação em leilões e em concursos), avales financeiros e técnicos, promessas de aval formalizadas irrevogáveis, contratos de seguros ou derivados de crédito.

Os avales financeiros são qualquer tipo de avales que garantem, direta ou indiretamente, instrumentos de dívida, tais como empréstimos, créditos, operações de arrendamento financeiro e adiamento de pagamento de qualquer tipo de dívidas.

Todas estas operações são registadas no balanço patrimonial em contras extrapatrimoniais, na categoria de «Garantias concedidas».

No momento do seu registo inicial, o Grupo contabiliza as garantias financeiras prestadas no passivo do balanço pelo seu justo valor, o qual, geralmente, equivale ao valor atual das comissões e rendimentos a receber por estes contratos ao longo da sua duração, tendo como contrapartida o montante das comissões e rendimentos assimilados cobrados no início das operações e um crédito no ativo do balanço pelo valor atual das comissões e rendimentos pendentes de cobrança.

As carteiras de garantias financeiras e os contratos de garantia, qualquer que seja o seu titular, instrumentação ou outras circunstâncias, são analisados periodicamente para determinar o risco de crédito ao qual se encontram expostos e, se necessário, para calcular o montante das provisões a constituir. Neste processo são aplicados critérios idênticos aos estabelecidos para quantificar as perdas por imparidade de instrumentos de dívida avaliados ao seu custo amortizado, referidos na Nota 23 seguinte, exceto no caso dos avales técnicos aos quais lhes são aplicados os critérios contidos na Nota 2.20.

As provisões constituídas para estes contratos encontram-se registadas na rubrica «Provisões – Compromissos e garantias concedidas» do passivo do balanço e em «Provisões – Restantes provisões»; nesta última rubrica, no caso de as garantias financeiras prestadas serem qualificadas como dívidas incobráveis pendentes de execução por terceiros. As dotações e reversões das provisões são registadas no capítulo «Provisões ou reversão de provisões» da demonstração de resultados.

Caso seja necessário constituir provisões específicas por contratos de garantia financeira, as comissões atribuíveis pendentes de acumulação são reclassificadas a partir da rubrica «Passivos financeiros a custo amortizado – Outros passivos financeiros» até à rubrica «Provisões - Compromissos e garantias concedidas».

Garantias financeiras recebidas

O Grupo não recebeu garantias significativas sobre as quais esteja autorizado a vender ou penhorar sem que tenha ocorrido falta de pagamento por parte do proprietário da garantia exceto pelas garantias próprias da atividade de tesouraria (ver Nota 3.12.).

2.7. Imparidade dos ativos financeiros

O Grupo aplica os requisitos sobre imparidade do valor aos instrumentos de dívida que são avaliados a custo amortizado e ao justo valor com alterações noutros resultados globais, bem como a outras exposições que comportam risco de crédito como compromissos de empréstimo concedidos, garantias financeiras concedidas e outros compromissos concedidos.

O objetivo dos requisitos do quadro contabilístico regulamentar sobre a imparidade de valor é reconhecer as perdas de crédito esperadas das operações, avaliadas sobre uma base coletiva ou individual, considerando toda a informação devida e fundamentada disponível, incluindo a informação de caráter prospetivo.

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

As coberturas por perdas por imparidade nas exposições que envolvem risco de crédito, diferentes dos instrumentos de dívida, são registadas como uma provisão na rubrica «Provisões – Compromissos e garantias concedidas» do passivo do balanço. As dotações e reversões destas coberturas são registadas com um débito na rubrica «Provisões ou reversão de provisões» da demonstração de resultados.

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

- A** Perdas de crédito: correspondem à diferença entre todos os fluxos de caixa contratuais devidos ao Grupo de acordo com o contrato dos ativos financeiros e de todos os fluxos de caixa que este espera receber (ou seja, a totalidade da insuficiência de fluxos de caixa), descontada à taxa de juro efetiva original ou, para os ativos financeiros comprados ou originados com imparidade creditícia, à taxa de juro efetiva ajustada pela qualidade creditícia, ou a taxa de juro à data a que se referem os estados financeiros quando for taxa variável.

No caso dos compromissos de empréstimo concedidos, são comparados os fluxos de caixa contratuais que seriam devidos ao Grupo no caso da disponibilização dos compromissos de empréstimo e dos fluxos de caixa que este espera receber se os compromissos estiverem disponíveis. No caso de garantias financeiras concedidas, serão considerados os pagamentos que o Grupo espera realizar menos os fluxos de caixa que este espera receber do titular garantido.

O Grupo estima os fluxos de caixa da operação durante a sua vida esperada tendo em conta todos os termos e condições contratuais da operação (como opções de amortização antecipada, de extensão, de resgate e de outras semelhantes). Nos casos excecionais em que não é possível calcular com fiabilidade a vida esperada, é utilizado o restante prazo contratual da operação, incluindo opções de alargamento.

Entre os fluxos de caixa tidos em conta estão incluídos os fluxos provenientes da venda de garantias reais recebidas, tendo em conta os fluxos que seriam obtidos com a sua venda, menos o montante dos custos necessários para a sua obtenção, manutenção e posterior venda, ou outras melhorias de crédito que fazem parte integrante das condições contratuais, como as garantias financeiras recebidas. Além disso, o Banco tem também em conta na medição das perdas esperadas as possíveis receitas resultantes de cenários previstos da venda de instrumentos financeiros.

Nos casos em que a estratégia em vigor do Grupo para a redução dos ativos problemáticos preveja cenários de venda de empréstimos e outras contas a cobrar que tiveram um aumento no seu risco de crédito (exposição classificada no Stage 3), o Grupo mantém quaisquer ativos afetados por esta estratégia sob o modelo de negócio de manter os ativos para receber os seus fluxos de caixa contratuais, pelo que são avaliados e classificados dentro da carteira de «Ativos financeiros a custo amortizado» sempre que os seus fluxos forem apenas pagamentos de capital e juros. Além disso, enquanto permanecer a vontade de venda, a provisão correspondente por risco de crédito tem em consideração o preço a receber de terceiros.

- B** Perdas de crédito esperadas: são a média ponderada das perdas de crédito, utilizando como ponderadores os respectivos riscos da ocorrência de eventos de incumprimento. Serão tidas em conta as seguintes distinções:
- Perdas de crédito esperadas na vida da operação: são as perdas de crédito esperadas resultantes dos possíveis eventos de incumprimento durante a 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 poderão ocorrer na operação nos doze meses seguintes à data de referência.

O montante das coberturas por perdas por imparidade é calculado em função da existência ou não de aumentos significativos do risco de crédito a partir do reconhecimento inicial da operação e se ocorreu ou não qualquer evento de incumprimento.

Deterioração observada no risco de crédito desde o seu reconhecimento inicial				
Categoria de risco de crédito	Risco normal Stage 1	Risco normal em vigilância especial Stage 2	Risco duvidoso Stage 3	Risco falido
Critérios de classificação e de transferência	Operações para as quais o seu risco de crédito não aumentou significativamente desde o seu reconhecimento inicial.	Operações para as quais o risco de crédito aumentou significativamente (SICR) mas não apresentam eventos de incumprimento.	Opções de imparidade ou de crédito. Evento de incumprimento: quando existem montantes vencidos com mais de 90 dias de antiguidade.	Operações para as quais não existam expectativas razoáveis de recuperação.
Cálculo da cobertura de deterioração	Perdas de crédito esperadas em doze meses	Perdas de crédito esperadas na vida da operação.		Reconhecimento nos resultados de perdas pelo montante da operação em livros e alienação total dos ativos.
Cálculo e reconhecimento de juros	São calculados aplicando a taxa de juro efetiva no montante da operação bruto em livros.		São calculados aplicando a taxa de juro efetiva ao custo amortizado (ajustado pelas correções de valor por imparidade).	Não são reconhecidos na conta de resultados.
Operações incluídas	Reconhecimento inicial dos instrumentos financeiros.	Operações incluídas em acordos de sustentabilidade que não completaram o período de prova. Operações de credenciados em assembleia de credores nas quais não sejam classificados como riscos duvidosos ou falidos. Operações refinanciadas ou reestruturadas que não sejam classificadas como duvidosas e estão ainda no período de prova Operações com montantes vencidos com mais de 30 dias de antiguidade. Operações nas quais, através de indicadores <i>triggers</i> de mercado possa ser determinado que ocorreu um aumento significativo de risco.	Devedor duvidoso por razões de incumprimento: Operações com montantes vencidos de antiguidade superior a 90 dias. Operações nas quais todos seus titulares são arrastadores (critério de risco-pessoa). Devedor duvidoso por razões diferentes do incumprimento: <ul style="list-style-type: none"> > Operações que apresentam dúvidas razoáveis sobre o seu reembolso total contratual. > Operações com saldos reclamados judicialmente. > Operações nas quais foi iniciado o processo de execução da garantia real. > Operações e garantias dos titulares em assembleia de credores sem pedido de liquidação. > Operações refinanciadas às quais corresponda a sua classificação em devedor duvidoso. > As operações compradas/originadas com imparidade de crédito. 	Operações de recuperação remota. Cancelamentos parciais de operações sem que ocorra a extinção dos direitos (falidos parciais). Operações duvidosas devido a incumprimento quando tiveram uma antiguidade na categoria superior a 4 anos quando o montante não coberto com garantias eficazes tenha sido mantido com uma cobertura por risco de crédito de 100% durante mais de 2 anos (exceto quando houver garantias reais eficazes que cubram pelo menos 10% do montante bruto). Operações com todos os titulares declarados em assembleia de credores em fase de liquidação (salvo se possuírem garantias reais eficazes que cubram pelo menos 10% do montante bruto)

O Grupo classifica como falidos os instrumentos de dívida, vencidos ou não, para os quais, depois de uma análise individualizada é considerada remota a sua recuperação sendo cancelados do ativo, sem prejuízo das atuações que possam ser feitas para tentar obter a sua cobrança até que não se tenham extinguido definitivamente os seus direitos, seja por prescrição, perdão ou por outras causas.

São incluídas nesta categoria **i)** as operações duvidosas por atrasos de pagamento com uma antiguidade superior a 4 anos ou, antes de atingir esta antiguidade, quando o montante não coberto com garantias efetivas tenha sido mantido com uma cobertura de 100% durante mais de 2 anos, bem como **ii)** operações de titulares declarados em processos de insolvência para os quais conste que a fase de liquidação foi declarada ou está prestes a ser declarada. Em ambos os casos, não são considerados incobráveis se tiverem garantias reais efetivas que cubram pelo menos 10% do montante contábilístico bruto da operação.

Não obstante, para classificar nesta categoria operações antes que decorram os prazos indicados, será necessário que o Grupo prove o caráter da remota recuperabilidade destas operações.

Com base na experiência de recuperações por parte do Grupo, é considerada remota a recuperação do remanescente das operações hipotecárias quando não existem garantias adicionais uma vez tendo sido o bem recuperado sendo, portanto, este remanescente classificado como falido.

Adicionalmente, o Grupo considera como POCIs (*Purchased or Originated Credit Impaired*) os ativos adquiridos com um desconto importante que reflete perdas creditícias ocorridas no momento da transação. Dado que este desconto reflete as perdas ocorridas, não é registada qualquer provisão separada por risco de crédito no reconhecimento inicial dos POCI. Posteriormente, as alterações nas perdas esperadas na vida da operação desde o seu reconhecimento inicial são reconhecidas como provisão por risco de crédito dos POCI. As receitas de juros destes ativos são calculadas através da aplicação da taxa de juro efetiva ajustada pela qualidade de crédito ao custo amortizado dos ativos financeiros, embora este efeito não seja significativo à data de reconhecimento inicial.

Quando os fluxos contratuais de caixa de quaisquer ativos financeiros são alterados ou os ativos financeiros são trocados por outros e a alteração ou troca não dá lugar ao seu cancelamento do balanço, o Grupo recalcula o montante bruto em livros dos ativos financeiros, considerando os fluxos alterados e a taxa de juro efetiva aplicável antes da alteração e reconhece qualquer diferença que surja como uma perda ou lucro por alteração no resultado do período. O montante dos custos de transação diretamente atribuíveis aumenta o montante contábilístico dos ativos financeiros alterados, sendo amortizados durante a sua vida remanescente, o que obrigará o Banco a recalcular a taxa de juro efetiva.

2.8. Operações de refinanciamento ou reestruturação

De acordo com o estabelecido na regulamentação, estas operações correspondem às quais o cliente apresentou, ou se espera que possa apresentar, dificuldades financeiras para cumprir as suas obrigações de pagamento nos termos contratuais em vigor tendo-se procedido, por esta razão, à alteração, cancelamento e/ou formalização de uma nova operação.

Estas operações podem ser materializadas através de:

- Concessão de uma nova operação (operação de refinanciamento) com a qual são canceladas total ou parcialmente outras operações (operações refinanciadas) que foram previamente concedidas por qualquer empresa do Grupo ou por outras empresas do seu grupo económico ao mesmo titular, passando a estar em dia com os pagamentos dos riscos previamente vencidos.
- Alteração das condições contratuais da operação existente (operações reestruturadas) de forma a variar o seu quadro de amortização (carências, aumento do prazo, redução da taxa de juro, alteração do quadro de amortização, prorrogação de toda ou parte do capital no vencimento, etc.).
- Ativação de cláusulas contratuais acordadas na origem que dilatam o reembolso da dívida (carência flexível).
- Cancelamento parcial da dívida sem que exista contribuição de fundos do cliente (adjudicação, compra ou entrega das garantias, ou perdão de capital, juros, comissões ou qualquer outra despesa resultante do crédito concedido ao cliente).

A existência de incumprimentos anteriores é um indício de dificuldades financeiras. Presume-se, salvo prova em contrário, que existe reestruturação ou refinanciamento quando a alteração das condições contratuais afetar as operações que estiveram vencidas durante mais de 30 dias pelo menos uma vez, nos três meses anteriores à sua alteração. Não obstante, a existência de incumprimentos anteriores não é condição necessária para que qualquer operação seja considerada de refinanciamento ou reestruturada.

O cancelamento de operações, a alteração de condições contratuais ou a ativação de cláusulas que retardem o reembolso perante a impossibilidade de fazer frente a vencimentos futuros, constituem também um refinanciamento/reestruturação.

Em contrapartida, as renovações e renegociações são concedidas sem que o mutuário tenha, ou se preveja que venha a ter no futuro, dificuldades financeiras, ou seja, são formalizadas por motivos comerciais e não com o fim de facilitar o pagamento na concessão da operação.

Para que qualquer operação possa ser considerada como tal, os titulares devem ter a capacidade de obter no mercado, na data, operações por um montante e com condições financeiras semelhantes às que lhes são aplicadas pelo Banco. Estas condições, por sua vez, devem ser ajustadas às que são concedidas nessa data aos titulares com perfil de risco idêntico.

Como regra geral, as operações refinanciadas ou reestruturadas e as novas operações efetuadas para o seu refinanciamento são classificadas na categoria de risco normal sob vigilância especial. No entanto, atendendo às características concretas da operação, são classificadas como risco duvidoso quando cumprirem os critérios gerais para classificar os instrumentos de dívida como tal e em particular *i)* operações sustentadas num plano de negócio inadequado, *ii)* operações que incluam cláusulas contratuais que retardem o reembolso, tais como períodos de carência superiores a 24 meses, *iii)* operações que apresentem montantes desconhecidos no balanço, por terem sido considerados irrecuperáveis, que excedam as coberturas resultantes da aplicação das percentagens estabelecidas para o risco normal sob vigilância especial e *iv)* quando as medidas de reestruturação ou refinanciamento pertinentes possam resultar numa redução da obrigação financeira superior a 1% do valor atual líquido dos fluxos de caixa esperados. Adicionalmente, os critérios de saída de ativos duvidosos foram ajustados, de modo a que as operações refinanciadas não possam migrar para o stage 2 até terem 12 meses de amortização.

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

- Que se tenha concluído, após uma revisão da situação patrimonial e financeira do titular, que não é previsível que possa ter dificuldades financeiras e que, portanto, é altamente provável que possa cumprir as suas obrigações para com o banco em tempo e forma.
- Que tenha decorrido um período mínimo de dois anos desde a data de formalização da operação de reestruturação ou de refinanciamento ou, se posterior, desde a data de reclassificação da categoria de risco duvidoso.
- Que o titular tenha pago as taxas acumuladas do capital e dos juros a partir da data em que foi formalizada a operação de reestruturação ou de refinanciamento ou, se posterior, a partir da data de reclassificação da categoria de "devedor duvidoso". Adicionalmente, é necessário: *i)* que o titular tenha satisfeito, através de pagamentos regulares, um montante equivalente a todos os montantes (capital e juros) que se encontrassem vencidos na data da operação de reestruturação ou de refinanciamento, ou que foram desconhecidos como consequência desta; *ii)* ou, quando mais adequado, atendendo às características das operações, que se tenham verificado outros critérios objetivos que demonstrem a capacidade de pagamento do titular.

A existência de cláusulas contratuais que retardem 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 qualquer outra operação com montantes vencidos há mais de 30 dias no final do período.

Quando todos os requisitos anteriores forem cumpridos, as operações deixam de estar identificadas como operações de refinanciamento, refinanciadas ou reestruturadas nas demonstrações financeiras.

Durante o período de teste acima referido, novos refinanciamentos ou reestruturações das operações de refinanciamento, refinanciadas, ou reestruturadas, ou a existência de montantes vencidos nestas operações com uma antiguidade superior a 30 dias, pressupõem a reclassificação destas operações para a categoria de risco duvidoso por razões diferentes de atrasos de pagamento, desde que tenham sido classificadas na categoria de risco duvidoso antes do início do período de teste.

As operações refinanciadas ou reestruturadas e as novas operações efetuadas para o seu refinanciamento permanecem identificadas como risco duvidoso até que os critérios gerais para os 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 pago as taxas acumuladas do capital e dos juros (isto é, esteja em dia com os pagamentos) reduzindo o capital renegociado, a partir da data em que a operação de reestruturação ou de refinanciamento foi formalizada ou, se posterior, a partir da data da sua reclassificação na categoria de "devedores duvidosos".
- Que tenha sido satisfeito, através de pagamentos regulares, um montante equivalente a todos os montantes, capital e juros, que se encontrassem vencidos na data da operação de reestruturação ou de refinanciamento, ou que foram desconhecidos como consequência desta, ou, quando for mais adequado, atendendo às características das operações, que se tenham verificado outros critérios objetivos que demonstrem a capacidade de pagamento.
- Que o titular não tenha qualquer outra operação com montantes vencidos há mais de 90 dias, na data de reclassificação da operação de refinanciamento ou reestruturada, na categoria de risco normal sob vigilância especial.

Por outro lado, relativamente ao tratamento contabilístico das moratórias surgidas em apoio da COVID-19, quer legislativas como setoriais, o Grupo considera que pressupõem uma alteração qualitativa relevante que dá lugar a uma alteração contratual mas não a um reconhecimento dos instrumentos financeiros afetados (ver Nota 3.4.1 Risco de crédito – Impacto COVID-19).

2.9. Operações em moeda estrangeira

A moeda funcional e a moeda de apresentação do Grupo são o euro, sendo os saldos e transações denominadas em divisas diferentes do euro denominadas em moeda estrangeira.

Todas as transações em moeda estrangeira são registadas no momento do seu reconhecimento inicial sendo-lhes aplicada a taxa de câmbio à vista entre a moeda funcional e a moeda estrangeira.

No final de cada período em análise, os bens monetários em moeda estrangeira são convertidos em euros utilizando a taxa de câmbio média do mercado cambial à vista correspondente ao final de cada exercício. Os bens não monetários avaliados ao custo histórico são convertidos em euros aplicando a taxa de câmbio na data de aquisição, sendo os bens não monetários avaliados ao justo valor convertidos à taxa de câmbio na data de determinação do justo valor.

As operações de compra e venda de divisas a prazo, contratadas e não vencidas que não são de cobertura, são avaliadas às taxas de câmbio do mercado cambial a prazo na data do encerramento do exercício.

As taxas de câmbio aplicadas na conversão dos saldos em moeda estrangeira para euros são as taxas publicadas pelo Banco Central Europeu (BCE) a 31 de dezembro de cada exercício.

As diferenças de câmbio ocorridas na conversão dos saldos em moeda estrangeira para a moeda de apresentação do Grupo são registadas, como critério geral, na demonstração de resultados, no capítulo «Diferenças de câmbio (líquido)». No entanto, as diferenças cambiais resultantes de variações no valor dos bens não monetários são registadas na rubrica do capital próprio líquido «Outro rendimento integral acumulado – Elementos que podem ser reclassificados em resultados – Diferenças cambiais» do balanço, enquanto as diferenças cambiais ocorridas em instrumentos financeiros classificados ao justo valor através de alterações no resultado líquido do período são registadas na demonstração de resultados, sem as diferenciar das restantes variações do seu justo valor.

As receitas e despesas em moeda estrangeira são convertidas à taxa de câmbio de fecho de cada mês.

2.10. Reconhecimento de receitas e despesas

A seguir, é feito um resumo dos critérios mais significativos utilizados no reconhecimento das suas receitas e despesas:

	Características	Reconhecimento	
Receitas e despesas por juros, dividendos e conceitos assimilados	Receitas e despesas por juros e conceitos assimilados	Em função do seu período de pagamento, por aplicação do método da taxa de juro efetiva e independentemente do fluxo monetário ou financeiro resultante dessa situação, conforme descrito anteriormente	
	Dividendos recebidos	Como receita no momento em que nasce o direito a recebê-los, que é o momento do anúncio oficial de pagamento dos dividendos pelo órgão adequado da sociedade.	
Comissões cobradas / pagas*	Comissões de crédito Fazem parte integral do rendimento ou do custo efetivo de qualquer operação de financiamento. São recebidos antecipadamente.	Comissões recebidas pela criação ou aquisição de operações de financiamento que não sejam avaliadas ao justo valor com alterações em ganhos e perdas (i.e.: retribuições por atividades tais como a avaliação da situação financeira do mutuário, a avaliação e o registo de diversas garantias, a negociação de condições de operações, a preparação e tratamento da documentação e do encerramento da transação)	Diferem, sendo reconhecidas ao longo da vida da operação como ajustamento ao rendimento ou ao custo efetivo da operação.
		Comissões acordadas como compensação pelo compromisso da concessão de financiamento quando este compromisso não é avaliado ao justo valor com alterações em ganhos e perdas, sendo provável que o Grupo celebre um acordo específico de empréstimo.	Diferem, sendo imputadas ao longo da vida esperada do financiamento como um ajustamento ao rendimento ou ao custo efetivo da operação. Se o compromisso expirar sem que a instituição efetue o empréstimo, a comissão é reconhecida como uma receita no momento da expiração.
		Comissões pagas na emissão de passivos financeiros avaliados ao custo amortizado.	São incluídas juntamente com os custos diretos relacionados havidos no montante em livros do passivo financeiro, sendo imputados como um ajustamento ao custo efetivo da operação.
	Comissões não creditícias São as comissões resultantes das prestações de serviços financeiros distintos das operações de financiamento.	Relacionadas com a execução de serviços prestados ao longo do tempo (i.e.: comissões por administração de contas e as comissões recebidas por antecipação da emissão ou da renovação de cartões de crédito).	São registadas ao longo do tempo, medindo o avanço até ao cumprimento completo da obrigação de execução.
Relacionadas com a prestação de serviços que são executados num momento específico (i.e.: subscrição de valores, câmbio de divisas, aconselhamento ou sindicância de empréstimos).		São registadas na conta de ganhos e perdas no momento da sua cobrança.	
Outras receitas e despesas não financeiras	Outras receitas das atividades ordinárias	<ul style="list-style-type: none"> > Como critério geral, são reconhecidas à medida que ocorre a entrega dos bens ou a prestação dos serviços comprometidos contratualmente com os clientes. São reconhecidas como receita durante a vida do contrato o montante da contrapartida à qual espera ter direito a alteração destes bens ou serviços. > Se é recebida ou existe o direito a receber qualquer contrapartida sem que tenha ocorrido a transferência dos bens ou serviços, é reconhecido um passivo que permanece no balanço até que ela seja imputada à conta de ganhos e perdas. > O Grupo pode transferir o controlo ao longo do tempo ou em qualquer momento específico (ver as fases no seguinte quadro). 	

(*) Exceções: As comissões dos instrumentos financeiros que são avaliadas pelo seu justo valor com alterações em resultados e a comissão de não disponibilidade (nas operações nas quais a disposição de fundos é facultativa do titular do crédito) são registadas imediatamente na conta de ganhos e perdas. As comissões devidas, resultantes de produtos ou serviços típicos da atividade financeira são apresentadas separadamente das comissões resultantes de produtos e serviços que não correspondem à atividade típica, as quais são apresentadas na rubrica de «Outras receitas de exploração» da conta de ganhos e perdas.

Em particular o Grupo segue as seguintes etapas:

<p>Fase 1</p>	<p>Identificação do contrato (ou contratos) com o cliente e da obrigação ou obrigações resultantes da execução do contrato.</p>	<p>O Grupo avalia os bens ou serviços prometidos e identifica como obrigação de execução cada compromisso de transferência para o cliente:</p> <ul style="list-style-type: none"> > bens, serviços ou grupos de bens ou serviços diferenciados, ou > uma série de bens ou serviços diferenciados que sejam praticamente iguais e que sigam o mesmo padrão de transferência para o cliente.
<p>Fase 2</p>	<p>Determinação do preço da transação</p>	<p>É determinado como o montante da contrapartida à qual espera ter direito como troca da entrega dos bens ou da prestação dos serviços, sem incluir montantes cobrados por conta de terceiros, como impostos indiretos, nem considerar possíveis cancelamentos, renovações e alterações do contrato.</p> <p>O preço da transação pode consistir em montantes fixos, variáveis ou ambos, podendo variar em função de descontos, bonificações, reduções ou outros elementos semelhantes. Além disso, o preço será variável quando o direito à sua cobrança depender da ocorrência ou não de factos futuros. Para chegar ao preço da transação será necessário deduzir reduções, bonificações ou descontos comerciais.</p> <p>Caso este preço inclua uma contrapartida variável, o Grupo estima inicialmente o montante da contrapartida à qual terá direito, bem como um valor esperado, ou então como o montante no cenário mais provável.</p> <p>Este montante será incluído, total ou parcialmente, no preço da transação apenas na medida em que seja altamente provável que não irá ocorrer uma reversão significativa do montantes das receitas acumuladas, reconhecidas pelo contrato.</p> <p>No final de cada período, o Grupo atualiza a estimativa do preço da transação para representar fielmente as circunstâncias existentes nesse momento. Para determinar o preço da transação, o Grupo ajusta o montante da contrapartida para ter em conta o valor temporal do dinheiro quando o calendário de pagamentos acordado fornecer ao cliente ou à instituição um lucro significativo de financiamento. A taxa de desconto utilizada é o que será utilizada em transações de financiamento independentes entre a instituição e o seu cliente no início do contrato. Esta taxa de desconto não é objeto de atualização posterior. Não obstante o anterior, o Grupo não atualiza o montante da contrapartida se no início do contrato for previsível que o vencimento seja igual ou inferior a um ano.</p>
<p>Fase 3</p>	<p>Dotação do preço da transação entre as obrigações de execução.</p>	<p>O Grupo distribui o preço da transação de forma que a cada obrigação de execução identificada no contrato seja atribuído um montante que represente a contrapartida que obterá como troca de transferir para o cliente o bem ou serviço comprometidos nesta obrigação de execução. Esta dotação é feita sobre a base dos correspondentes preços de venda independentemente dos bens e serviços objeto de cada obrigação de execução. A melhor evidência dos preços independentes de venda é o seu preço observável, se estes bens ou serviços forem vendidos separadamente em circunstâncias semelhantes.</p> <p>O Grupo atribui às várias obrigações de execução do contrato qualquer alteração posterior na estimativa do preço da transação sobre a mesma base que no início do contrato.</p>
<p>Fase 4</p>	<p>Reconhecimento das receitas à medida que a instituição cumpre as suas obrigações.</p>	<p>O Grupo reconhece como receitas o montante do preço da transação atribuído a qualquer obrigação de execução, à medida que satisfaça esta obrigação através da transferência do bem ou serviço comprometidos com o cliente.</p>

Relativamente à contabilização dos custos relacionados com os contratos, os custos de obtenção de qualquer contrato são os custos nos quais o Grupo incorre para obter contratos com clientes, nos quais não teria incorrido se o Grupo não os tivesse celebrado.

De acordo com o quadro contábilístico aplicável ao Grupo são ativados todos os custos adicionais da obtenção e/ou do cumprimento de qualquer contrato sempre que:

- os custos estejam diretamente relacionados com contratos ou com contratos esperados que a entidade possa identificar especificamente (por exemplo, os custos relacionados com serviços que serão prestados aquando da renovação de contratos

existentes ou os custos de conceção de ativos que serão transferidos em virtude de contratos específicos que ainda não tenham sido aprovados);

- os custos gerem ou melhoram os recursos da entidade, os quais serão utilizados para satisfazer (ou para continuar a satisfazer) obrigações de execução no futuro; e
- a recuperação dos custos seja esperada.

O Grupo imputa estes custos ativados à demonstração de resultados, com base na duração do contrato-quadro ou nas operações que dão origem aos custos e adicionalmente, pelo menos com a periodicidade semestral, faz um teste de imparidade para avaliar em que medida os lucros futuros gerados por esses contratos suportam os custos ativados. No caso dos custos excederem o valor atual dos lucros futuros, estes ativos serão desvalorizados na proporção pertinente.

2.11. Patrimónios geridos

As instituições de investimento coletivo e de fundos de pensões administradas por sociedades do Grupo não são registadas no balanço do Grupo visto os seus patrimónios serem propriedade de terceiros. As comissões acumuladas no exercício por esta atividade, são registadas no capítulo «Receitas por comissões» da demonstração de resultados, com base na prestação do serviço efetuado pelo Banco.

2.12. Benefícios para os colaboradores

Regista todas as formas de contrapartida concedidas em troca dos serviços prestados pelos colaboradores do Grupo ou por indemnizações por cessação. Podem ser classificados nas seguintes categorias:

Benefícios a curto prazo para os colaboradores

Corresponde aos benefícios para os colaboradores, diferentes de indemnizações por cessação, que devem ser totalmente liquidados antes dos doze meses seguintes do final do período anual, decorrentes dos serviços prestados pelos colaboradores neste período. Inclui salários, vencimentos e contribuições para a segurança social; direitos a licenças remuneradas e licenças por doença remuneradas; Participação nos ganhos e incentivos e benefícios não monetários aos colaboradores, tais como cuidados médicos, alojamento, automóveis e entrega de bens e serviços gratuitos ou parcialmente subsidiados.

O custo dos serviços prestados é registado na rubrica «Despesas de administração – Gastos com pessoal» da demonstração de resultados, exceto parte dos gastos com pessoal dos Centros de Admissão de Riscos que são apresentados como uma redução da margem financeira das operações às quais estão associados e determinados incentivos ao pessoal da rede de agências pela comercialização de produtos, incluindo os produtos de seguros, que são também apresentados como uma redução da margem financeira ou na rubrica de despesas de passivos cobertos por contratos de seguros ou resseguros.

A concessão de facilidades de crédito aos colaboradores abaixo das condições de mercado é considerada como retribuição não monetária, sendo calculada pela diferença entre as condições de mercado e as condições acordadas com os colaboradores. Esta diferença é registada na rubrica «Despesas de administração – Gastos com pessoal» com contrapartida no capítulo «Receitas de juros» da demonstração de resultados.

Remunerações para colaboradores com base em instrumentos de capital próprio

O fornecimento ao pessoal de instrumentos de capital próprio como contrapartida pelos seus serviços, quando este fornecimento é efetuado uma vez concluído um período específico de serviços, são reconhecidos como uma despesa por serviços à medida que os colaboradores os prestam, com contrapartida na rubrica «Fundos Próprios - Outros elementos de capital próprio».

Na data da concessão, estes serviços bem como o aumento do capital próprio correspondente, são avaliados pelo justo valor dos serviços recebidos, exceto se ele não puder ser calculado com fiabilidade, caso em que são avaliados indiretamente por referência ao justo valor dos instrumentos de capital próprio comprometidos. O justo valor desses instrumentos de capital próprio será definido na data da concessão.

Quando entre os requisitos previstos no acordo de remuneração forem estabelecidas condições externas de mercado, a sua evolução será tida em conta no cálculo do justo valor dos instrumentos de capital próprio concedidos, enquanto as variáveis que não forem consideradas de mercado, não serão tidas em conta no cálculo do justo valor dos instrumentos de capital próprio concedidos, mas serão consideradas na definição do número de instrumentos a fornecer, sendo ambos os efeitos reconhecidos na demonstração de resultados e no aumento de capital próprio correspondente.

No caso de transações com pagamentos baseados em ações que são liquidadas em numerário, será reconhecida uma despesa com contrapartida no passivo do balanço. Até à data em que o passivo é liquidado, esse passivo será avaliado pelo seu justo valor, com as alterações de valor reconhecidas no resultado do exercício.

Como exceção ao indicado no parágrafo anterior, as transações com pagamentos baseadas em ações que envolvam a característica de liquidação líquida para satisfazer obrigações de retenção de impostos serão classificadas integralmente como transações com pagamentos baseados em ações liquidadas através de instrumentos de capital próprio se, na ausência da característica de liquidação líquida, tiverem sido classificadas dessa forma.

Benefícios pós-emprego

São benefícios pós-emprego todos os benefícios assumidos com o pessoal e que serão liquidados após finalizar a sua relação de trabalho com o Grupo. Inclui os benefícios de reforma, como por exemplo, o pagamento de pensões, os pagamentos únicos de reforma e outros benefícios pós-emprego tais como a contratação de seguros de vida e de cuidados médicos a colaboradores uma vez finalizada a sua relação laboral.

Planos de contribuição definida

Os compromissos pós-emprego mantidos com os colaboradores são considerados compromissos de contribuição definida quando são feitas contribuições de carácter predeterminado para uma entidade separada ou Fundo de Pensões, sem haver a obrigação legal nem efetiva de efetuar contribuições adicionais se a entidade separada ou o fundo não puderem atender as retribuições aos colaboradores, relacionadas com os serviços prestados no exercício corrente e nos anteriores. As contribuições efetuadas neste contexto em cada exercício são registadas na rubrica «Despesas de administração – Gastos com pessoal» da demonstração de resultados. Os compromissos pós-emprego que não cumpram as condições anteriores são considerados como compromissos de prestação definida.

Planos de prestação definida

São registados na rubrica «Provisões – Pensões e outras obrigações de prestações definidas pós-emprego» do balanço o valor atual dos compromissos pós-emprego de prestação definida, líquidos do valor dos ativos do plano.

São considerados como ativos do plano os seguintes:

- Os ativos detidos por um fundo de benefícios a longo prazo para os colaboradores e
- As apólices de seguro adequadas; que são apólices emitidas por seguradoras que não são uma parte relacionada com o Grupo.

No caso dos ativos detidos por fundos de benefícios, é necessário que sejam ativos:

- Possuídos por fundos que estão separados legalmente do Grupo e existem apenas para pagar ou para financiar benefícios aos colaboradores, ou
- Apenas estão disponíveis para pagar ou financiar retribuições pós-emprego, não estão disponíveis para fazer frente às dívidas dos credores do Grupo (nem sequer no caso de falência) e não podem retornar ao Grupo salvo quando i) os ativos que ficam no plano são suficientes para cumprir todas as obrigações do plano ou do CaixaBank relacionadas com as retribuições pós-emprego, ou ii) servem para reembolsar as retribuições pós-emprego que o Grupo já satisfaz aos seus colaboradores.

No caso das apólices de seguro, quando os compromissos de prestação definida estão seguros através de apólices contratadas com entidades que não têm estatuto de parte relacionada, cumprem também as condições exigidas para serem ativos afetos ao plano.

O valor quer dos ativos detidos por fundos de pensões quer das apólices de seguro adequadas é registado como uma redução do valor das obrigações no capítulo «Provisões – Pensões e outras obrigações de prestações definidas pós-emprego». Quando o valor dos ativos do plano for maior que o valor das obrigações, a diferença positiva líquida é registada no capítulo «Outros Ativos».

No processo de consolidação são integrados os ativos e os passivos das entidades dependentes que incluem as provisões matemáticas das apólices contratadas diretamente pelo CaixaBank, pelo que no processo de consolidação é reduzido o capítulo «Passivos afetos ao negócio segurador», ficando registados os investimentos nos instrumentos financeiros que se encontram afetos às apólices.

Os benefícios pós-emprego são reconhecidos da seguinte forma:

- O custo dos serviços é reconhecido na demonstração de resultados e inclui as seguintes componentes:
 - ◆ O custo dos serviços para o período corrente, entendido como o aumento do valor atual das obrigações decorrentes dos serviços prestados pelos colaboradores no exercício, é reconhecido na rubrica «Despesas administrativas – Gastos com pessoal».
 - ◆ O custo dos serviços passados, decorrente de alterações introduzidas nos benefícios pós-emprego já existentes ou da introdução de novas prestações, bem como o custo de reduções, é reconhecido no capítulo «Provisões ou reversão de provisões».
 - ◆ Qualquer ganho ou perda resultante de liquidações do plano é registado na rubrica «Provisões ou reversão de provisões».
- Os juros líquidos sobre o passivo / (ativo) líquido de benefícios pós-emprego de prestação definida, entendidos como as alterações durante o exercício no passivo/(ativo) líquido por prestações definidas resultantes da passagem do tempo, são reconhecidos no capítulo «Despesas de juros» ou, se resultarem em rendimentos, no capítulo «Receitas de juros», da demonstração de resultados.
- A reavaliação do passivo / (ativo) líquido por benefícios pós-emprego de prestação definida é reconhecida no capítulo «Outros resultados integrais acumulados» do balanço. Inclui:
 - ◆ Os ganhos e perdas atuariais gerados no exercício resultantes das diferenças entre hipóteses atuariais anteriores e a realidade e nas alterações nas hipóteses atuariais utilizadas.
 - ◆ O rendimento dos ativos afetos ao plano, excluindo as quantias incluídas nos juros líquidos sobre o passivo / (ativo) por benefícios pós-emprego de prestação definida.
 - ◆ Qualquer alteração nos efeitos do limite dos ativos, excluindo as quantias incluídas nos juros líquidos sobre o passivo / (ativo) por benefícios pós-emprego de prestação definida.

Outros benefícios a longo prazo para os colaboradores

As outras retribuições a longo prazo, entendidas como os compromissos assumidos com o pessoal pré-reformado (aqueles que deixaram de prestar os seus serviços mas que, sem estarem legalmente reformados, continuam a ter direitos económicos face à empresa até se tornarem legalmente reformados), os prémios de antiguidade e outros conceitos idênticos são tratados contabilisticamente, quando aplicável, segundo o estabelecido anteriormente para os planos pós-emprego de prestação definida, exceto as perdas e ganhos atuariais que são reconhecidas no capítulo «Provisões ou reversão de provisões» da demonstração de resultados.

Benefícios por cessação de emprego

O evento que dá lugar a esta obrigação é a cessação da relação laboral entre o Banco e o colaborador como consequência de uma decisão do Banco, a criação de expectativas válidas ao colaborador ou a decisão de qualquer colaborador de aceitar benefícios de uma oferta irrevogável do Banco por troca da cessação do contrato laboral.

São reconhecidos passivos e despesas a partir do momento em que a entidade não pode retirar a oferta desses benefícios aos colaboradores ou a partir do momento no qual reconhece os custos de qualquer reestruturação que envolva o pagamento de benefícios por cessação de emprego. Estes montantes são registados como uma provisão na rubrica «Provisões – Outras retribuições a colaboradores de longa data» do balanço, até ao momento da sua liquidação.

No caso de pagamentos além de 12 meses passa-se a efetuar o mesmo tratamento tal como para os outros benefícios aos colaboradores a longo prazo.

2.13. Imposto sobre benefícios

A despesa do imposto sobre os lucros é considerada uma despesa do exercício e é reconhecida na demonstração de resultados, exceto quando decorrer de uma transação cujos resultados são registados diretamente no capital próprio, em cujo caso o seu efeito fiscal correspondente é também registado no capital próprio.

A despesa do imposto sobre os 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 fiscais permitidas.

As diferenças temporárias, as bases fiscais 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 com a aplicação da taxa de imposto à qual se espera que sejam recuperados ou liquidados.

Os ativos fiscais encontram-se registados na rubrica «Ativos por impostos» do balanço e são separados entre ativos correntes, pelos montantes a recuperar nos próximos doze meses e ativos diferidos, pelos montantes a recuperar em exercícios posteriores.

Do mesmo modo, os passivos fiscais são registados na rubrica «Passivos por impostos» do balanço, e são também separados entre passivos correntes e passivos diferidos. O montante a pagar por impostos nos próximos doze meses é registado como corrente e o montante que se prevê a liquidação nos exercícios futuros é mostrado como diferido.

Cabe apontar que os passivos por impostos diferidos surgidos por diferenças temporárias associadas a investimentos em entidades dependentes, participações em negócios conjuntos ou em entidades associadas, não são reconhecidos quando o Grupo controla o momento de reversão da diferença temporária sendo, além disso, provável que esta não reverta.

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

2.14. Ativos tangíveis

Ativos tangíveis de uso próprio

Inclui o montante de imóveis, terrenos, mobiliário, veículos, equipamentos informáticos e outras instalações adquiridas através de propriedade ou regime de arrendamento, bem como os ativos cedidos no regime de arrendamento operacional.

O imobilizado material de uso próprio é integrado pelos ativos que o Grupo tem para utilização atual ou futura com propósitos administrativos ou para a produção ou fornecimento de bens, esperando-se que sejam utilizados durante mais de um exercício económico.

Investimentos imobiliários

Engloba os valores líquidos dos terrenos, edifícios e outras construções, incluindo os valores recebidos pelo Banco para a liquidação, total ou parcial, de ativos financeiros que representam valores a receber de terceiros, que são detidos para arrendamento ou para se obter uma mais-valia através da sua venda.

Geralmente, os ativos tangíveis são apresentados ao custo de aquisição, líquido da amortização acumulada e da correção de valor resultante da comparação do valor líquido de cada elemento com o seu montante recuperável correspondente.

A amortização é calculada através da aplicação do método linear sobre o custo de aquisição dos ativos menos o seu valor residual. Os terrenos são uma exceção, os quais não são amortizados porque são considerados como tendo uma vida indefinida.

As dotações em conceito de amortização dos ativos tangíveis são efetuadas com contrapartida no capítulo «Amortização» da demonstração de resultados e equivalem basicamente às seguintes percentagens de amortização, definidas em função dos anos de vida útil estimada dos vários elementos.

VIDA ÚTIL DOS ATIVOS TANGÍVEIS

(Anos)

	VIDA ÚTIL ESTIMADA
Imóveis	
Construção	16 - 50
Instalações	8 - 25
Mobiliário e instalações	4 - 50
Equipamentos eletrónicos	3 - 8
Outros	7 - 14

Aquando de cada encerramento contabilístico, o Grupo analisa se existem indícios que o valor líquido dos elementos do seu ativo tangível exceda do seu correspondente montante recuperável, entendido este como o maior montante entre o seu justo valor menos os custos necessários de venda e o seu valor em uso.

Se for definido que é necessário reconhecer qualquer perda por imparidade, esta é registada na rubrica «Imparidade ou reversão da imparidade de ativos não financeiros – Ativos tangíveis» da demonstração de resultados, reduzindo o valor contabilístico dos ativos até ao seu montante recuperável. Após o reconhecimento da perda por imparidade, os encargos futuros em conceito de amortização são ajustados na proporção do valor contabilístico ajustado e da sua vida útil remanescente.

Da mesma forma, quando se constata que o valor dos ativos foi recuperado, a reversão da perda por imparidade reconhecida em períodos anteriores é registada, sendo ajustados os encargos futuros em conceito de amortização. Em nenhum caso pode a reversão da perda por imparidade de qualquer ativo aumentar o seu valor contabilístico mais do que teria se não tivessem sido reconhecidas perdas por imparidade em exercícios anteriores.

Além disso, a vida útil estimada dos elementos dos ativos tangíveis é revista anualmente ou quando são observados indícios que isso é aconselhável e, se necessário, são ajustadas as dotações em conceito de amortizações na demonstração de resultados de exercícios futuros.

As despesas de conservação e manutenção são debitadas no capítulo «Despesas administrativas – Outras despesas administrativas» da demonstração de resultados, quando ocorrerem. Do mesmo modo, as receitas de exploração dos investimentos imobiliários são registadas no capítulo «Outras receitas de exploração» da demonstração de resultados, enquanto as despesas de exploração associadas são registadas no capítulo «Outras despesas de exploração».

2.15. Ativos intangíveis

São considerados ativos intangíveis os ativos não monetários identificáveis, que não têm uma aparência física e que surgem como consequência de uma aquisição a terceiros ou que foram desenvolvidos internamente.

Goodwill

O goodwill representa o pagamento antecipado efetuado pela entidade adquirente pelos lucros económicos futuros, provenientes de ativos que não puderam ser identificados individualmente e reconhecidos separadamente. O goodwill apenas é registado quando as combinações de negócio são realizadas a título oneroso.

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

- A contrapartida entregue mais, se for o caso, 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 «Ativo intangível – Fundo de comércio» e não é amortizável.

No final de cada encerramento contabilístico ou quando existirem indícios de imparidade, é feita uma avaliação sobre se qualquer imparidade reduziu o seu valor recuperável para um valor inferior ao seu custo líquido registado e, em caso afirmativo, procede-se ao seu oportuno saneamento com contrapartida na rubrica «Imparidade ou reversão da imparidade de ativos não financeiros – Ativos intangíveis» da demonstração de resultados. As perdas por imparidade não são objeto de reversão posterior.

Outros ativos intangíveis

Este elemento inclui o montante dos ativos intangíveis identificáveis, entre outros conceitos, ativos intangíveis resultantes de combinações de negócio e dos programas informáticos.

São de vida útil indefinida quando, sobre a base da análise realizada de todos os fatores relevantes, se conclui que não existe limite previsível do período durante o qual se espera que gerem fluxos líquidos de caixa a favor do Grupo e de vida útil definida para os casos restantes.

Os ativos intangíveis de vida útil indefinida não são amortizáveis. Não obstante, por ocasião de cada encerramento contabilístico ou sempre que existam indícios de imparidade, são revistas as vidas úteis remanescentes com o objetivo de assegurar que estas continuam a ser indefinidas ou, em caso contrário, proceder de acordo com a situação.

Os ativos intangíveis com vida útil definida são amortizados em função da mesma, sendo aplicados critérios idênticos aos adotados para a amortização dos ativos tangíveis.

As perdas que ocorrerem no valor registado destes ativos, sejam de vida útil indefinida ou definida, 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, se for o caso, das recuperações de perdas por imparidade registadas em exercícios anteriores são semelhantes aos critérios aplicados para os ativos tangíveis.

Software

O software é reconhecido como ativo intangível quando, entre outros requisitos, se verifica que existe a capacidade para o utilizar ou vender, sendo além disso identificável e que se pode demonstrar a sua capacidade de gerar benefícios económicos no futuro.

As despesas ocorridas durante a fase de investigação são reconhecidas diretamente na demonstração de resultados do exercício em que ocorrem, não podendo ser integradas posteriormente no valor contabilístico do ativo intangível.

Praticamente a totalidade de software registado neste capítulo do balanço foi desenvolvida por terceiros e é amortizada com uma vida útil entre 4 e 15 anos.

2.16. Existências

Esta rubrica do balanço inclui os ativos não financeiros que são detidos para venda no decurso normal do negócio, os ativos que estão em processo de produção, construção ou desenvolvimento com esta finalidade ou os que se espera sejam consumidos no processo de produção ou na prestação de serviços.

As existências são avaliadas pelo menor montante do seu custo, incluindo as despesas de financiamento, e o seu valor líquido de realização. O valor líquido de realização é entendido como o preço de venda líquido estimado dos custos estimados de produção e comercialização. Os princípios contabilísticos e os critérios de avaliação aplicados aos ativos recebidos em pagamento de dívidas, classificados nesta rubrica, são os mesmos que estão registados na Nota 2.17. Estes ativos são classificados, com base na hierarquia de justo valor, como Nível 2.

O custo das existências que não sejam comumente intercambiáveis e o custo dos bens e serviços produzidos e separados para projetos específicos é determinado individualizadamente, enquanto o custo das outras existências é definido maioritariamente por aplicação do método de «primeira entrada primeira saída» (FIFO) ou do custo médio ponderado, segundo for o caso.

Quer as diminuições como, se for o caso, as posteriores recuperações do valor líquido de realização das existências são registadas na rubrica «Imparidade do valor ou reversão da imparidade do valor de ativos não financeiros – Outros» da demonstração de resultados do exercício no qual têm lugar.

O valor contabilístico das existências é anulado do balanço e é registado como despesa na demonstração de resultados no período em que é reconhecida a receita proveniente da venda. A despesa é registada na rubrica «Outras despesas de exploração» da demonstração de resultados.

2.17. Ativos e passivos mantidos para venda

Os ativos registados nesta rubrica do balanço registam o valor contabilístico das rubricas individuais ou integradas num conjunto (grupo de disposição) ou que fazem parte de uma unidade de negócio que se pretende alienar (operações em interrupção), cuja venda é altamente provável que tenha lugar nas condições nas quais esses ativos se encontram atualmente, no prazo de um ano a contar da data à qual as contas anuais dizem respeito. Adicionalmente, podem ser classificados como mantidos para venda os ativos que se espera alienar no prazo de um ano mas o atraso é causado por factos e circunstâncias fora do controlo do Grupo, existindo evidências suficientes que o Banco se mantém comprometido com o plano para a sua venda. A recuperação do valor contabilístico destas rubricas sucederá previsivelmente através do preço que for obtido na sua alienação.

Concretamente, os ativos imobiliários ou outros ativos não correntes recebidos para cancelar, total ou parcialmente, as obrigações de pagamento de devedores por operações de crédito são consideradas «Ativos não correntes e grupos alienáveis de elementos que foram classificados como mantidos para venda», salvo se tiver sido decidido fazer uma utilização continuada desses ativos.

O Grupo tem centralizada praticamente a totalidade dos ativos imobiliários adquiridos ou adjudicados no pagamento de dívidas na sua filial BuildingCenter, SAU, com o objetivo de otimizar a sua gestão.

Os ativos não correntes mantidos para venda são avaliados inicialmente, geralmente, pelo menor entre o montante contabilístico dos ativos financeiros aplicados e o justo valor menos os custos de venda dos ativos a adjudicar:

- Para a estimativa das coberturas dos ativos financeiros aplicados, é considerado como montante a recuperar da garantia o justo valor menos os custos de venda estimados do ativo adjudicado quando a experiência de vendas da Sociedade ratificar a sua capacidade de realizar este ativo ao seu justo valor. Este montante contabilístico recalculado é comparado ao montante contabilístico anterior, sendo a diferença reconhecida como um aumento ou uma libertação de coberturas, conforme o caso.
- Para determinar o justo valor menos os custos de venda do ativo a adjudicar, o Banco parte, como valor de referência, do valor de mercado conferido em avaliações ECO individuais completas no momento da adjudicação ou da receção. A este valor de mercado é aplicado um ajustamento definido pelos modelos internos de avaliação com o fim de estimar o desconto sobre o valor de referência e os custos de venda. Estes modelos internos têm em conta a experiência de vendas de bens idênticos em termos de preço e volume.

Quando o justo valor menos os custos de venda for superior ao montante contabilístico, o Grupo reconhece a diferença na demonstração de resultados como um investimento por reversão da imparidade com o limite do montante da imparidade acumulada a partir do reconhecimento inicial do ativo adjudicado.

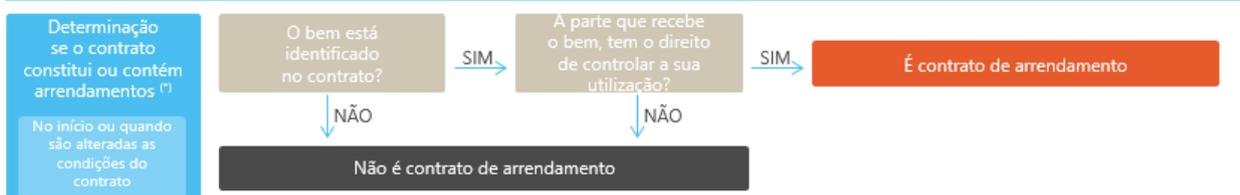
Posteriormente ao reconhecimento inicial, o Grupo compara o montante contabilístico com o justo valor menos os custos de venda, registando qualquer possível imparidade adicional na demonstração de resultados. Para isso, o Grupo atualiza a avaliação de referência que serve para a estimativa do justo valor. De forma idêntica ao procedimento seguido no reconhecimento inicial, o Grupo aplica também à avaliação de referência um ajustamento determinado pelos modelos internos de avaliação.

As perdas por imparidade de qualquer ativo, ou grupo de disposição, são registadas no capítulo «Ganhos ou perdas provenientes de ativos não correntes e grupos alienáveis de elementos classificados como mantidos para venda, não admissíveis como operações interrompidas (líquido)» da demonstração de resultados. Os lucros de ativos não correntes mantidos para venda por aumentos posteriores do justo valor (menos os custos de venda) aumentam o seu valor contabilístico e são registados também na demonstração de resultados até um montante igual ao montante das perdas por imparidade anteriormente reconhecidas.

Os ativos não correntes mantidos para venda não são amortizados enquanto permanecem nesta categoria.

2.18. Arrendamentos

A seguir é registada a forma de identificar e contabilizar as operações de arrendamento nas quais o Grupo atua como arrendador ou como arrendatário:



(*) É contabilizada cada componente do contrato que constitui arrendamento, independentemente das restantes componentes do contrato que não são de arrendamento. No pressuposto de contratos que tenham uma componente de arrendamento e uma ou mais componentes adicionais de arrendamento ou outros que não são de arrendamento, será distribuída a contrapartida do contrato a cada componente do arrendamento sobre a base do preço relativo independentemente da componente do arrendamento e do preço agregado e independentemente das componentes que não são arrendamento.

	Arrendamentos financeiros	Arrendamentos operativos
Contabilização como arrendador Segundo o fundo económico a operação, independentemente da sua forma jurídica	<ul style="list-style-type: none"> Operações nas quais, substancialmente, todos os riscos e as vantagens que recaem sobre o bem objeto do arrendamento são transferidos para o arrendatário. São registados como um financiamento prestado no capítulo «Ativo financeiro a custo amortizado» do balanço pela soma do valor atualizado das cobranças a receber do arrendatário durante o prazo do arrendamento e qualquer valor residual não garantido que corresponda ao arrendador. Incluem quer as cobranças fixas (menos os pagamentos efetuados ao arrendatário) quer as cobranças variáveis determinadas com referência a um índice ou taxa de juro, bem como o preço do exercício da opção de compra, se houver a certeza razoável que serão exercidas pelo arrendatário e as penalizações por rescisão pelo arrendatário, se o prazo do arrendamento refletir o exercício da opção de rescisão. Os lucros financeiros obtidos como arrendadores são registados na conta de ganhos e perdas na rubrica «Receitas por juros». 	<ul style="list-style-type: none"> Operações nas quais, substancialmente, todos os riscos e as vantagens que recaem sobre o bem objeto do arrendamento, e também sobre a sua propriedade, se mantêm para o arrendador. O custo de aquisição dos bens arrendados está registado na rubrica do balanço «Ativos tangíveis». São amortizados com os mesmos critérios tal como para os restantes ativos tangíveis de uso próprio. As receitas são reconhecidas no capítulo «Outros lucros de exploração» da conta de ganhos e perdas.

Contabilização como arrendatário	Prazo dos contratos	Registo contabilístico	Na data do início dos contratos		Posteriormente
			Contratos com um prazo superior a 12 meses ou nos quais o ativo subjacente não seja de baixo valor (fixado em 6.000 euros)	Restantes contratos	
			Passivo por arrendamento («Outros passivos financeiros») É avaliado pelo valor atual dos pagamentos por arrendamento que não estejam pagos nesta data, utilizando como taxa de desconto a taxa de juro que o arrendatário terá que pagar para emprestar, com um prazo e uma garantia semelhantes, os fundos necessários para obter um bem de valor semelhante ao ativo por direito de utilização num ambiente económico parecido, denominado «tipo de financiamento adicional»*.		É avaliado ao custo amortizado utilizando o método da taxa de juro efetiva, sendo reavaliado (com o correspondente ajustamento nos ativos por direito de uso relacionado) quando existir uma alteração nos pagamentos por arrendamento futuro no caso de renegociação, alterações de índices ou taxas de juro, ou no caso de uma nova avaliação das opções do contrato.
			Ativo por direito de utilização («Ativos tangíveis - terrenos e edifícios») É avaliado ao custo e inclui o montante da avaliação inicial do passivo por arrendamento, os pagamentos efetuados na data de início ou antes desta, os custos diretos iniciais, de desmantelamento ou reabilitação quando existir a obrigação de os suportar.		É linearmente amortizado e está sujeito a qualquer perda por imparidade, se a houver, de acordo com o tratamento estabelecido para os restantes ativos tangíveis e intangíveis. Em particular, os ativos por direito de uso estão incluídos dentro do teste de imparidade da UGE bancária juntamente com os correspondentes passivos por arrendamento.
			São contabilizados como arrendamento operativo		

(*) Esta taxa de financiamento adicional foi calculada tomando como referência os instrumentos de dívida emitidos – certificados hipotecários e dívida sénior – ponderados em função da capacidade de emissão de cada um. É utilizada uma taxa de juro específica em função do prazo da operação e do negócio (Espanha ou Portugal) onde se encontrem os contratos.

Transações de venda
com arrendamento
posterior

- › Quando se atua como vendedor-arrendatário:
 - Se não for retido o controlo do bem: ·
 - Cancela-se o ativo vendido. ·
 - Avalia o ativo por direito de utilização que resulta do arrendamento posterior no montante igual à parte do montante em livros anterior ao ativo arrendado que corresponde à proporção que o direito de utilização retido sobre o valor do ativo vendido representa.
 - É reconhecido um passivo por arrendamento.
 - Se for retido o controlo do bem: ·
 - Não se cancela o ativo vendido. ·
 - Reconhece um passivo financeiro no montante da contrapartida recebida.
- › Os resultados obtidos na operação são imediatamente reconhecidos na conta de ganhos e perdas se for determinado que existiu uma venda (apenas pelo montante do lucro ou perda relativa aos direitos sobre o bem transferidos), de tal maneira que o comprador-arrendador adquira o controlo do bem.
- › Está estabelecido um procedimento para efetuar o acompanhamento de prospeção da operação, prestando especial atenção à evolução no mercado dos preços de aluguer de escritórios/agências em comparação com as rendas estipuladas contratualmente e com a situação dos ativos vendidos

2.19. Ativos contingentes

Os ativos contingentes surgem por factos inesperados ou não planeados dos quais nasce a possibilidade de uma entrada de lucros económicos. Os ativos contingentes não são objeto de reconhecimento nos estados financeiros exceto se a entrada de lucros económicos for praticamente certa. Se a entrada de lucros económicos for provável, é feita a informação em notas sobre o correspondente ativo contingente.

Os ativos contingentes são objeto de avaliação continuada com o objetivo de assegurar que a sua evolução se reflete adequadamente nos estados financeiros.

2.20. Provisões e passivos contingentes

As provisões cobrem obrigações presentes na data de formulação das contas anuais surgidas como consequência de factos passados dos quais podem resultar prejuízos patrimoniais, sendo considerada provável a sua ocorrência; são concretos relativamente à sua natureza, mas indeterminados relativamente ao seu montante e/ou momento de cancelamento.

Nas contas anuais são registadas todas as provisões significativas relativamente às quais se estima que a probabilidade que seja necessário atender a obrigação é maior que a de não o fazer. As provisões são registadas no passivo do balanço em função das obrigações cobertas.

As provisões, que são quantificadas tendo em conta a melhor informação disponível sobre as consequências do sucesso no qual trazem a sua causa e são reestimadas por ocasião de cada encerramento contabilístico, são utilizadas para enfrentar as obrigações específicas para as quais foram originalmente reconhecidas. É feita a sua reversão, total ou parcial, quando estas obrigações deixarem de existir ou diminuírem.

A política relativamente às contingências fiscais é aprovisionar as atas de inspeção iniciadas pela Inspeção Fiscal relativamente aos principais impostos que lhe são devidos, tenham sido ou não reclamados, mais os correspondentes juros de mora. Quanto aos procedimentos judiciais em curso, são aprovisionados aqueles cuja probabilidade de perda se estima que ultrapasse os 50%.

Quando existe a obrigação presente mas não é provável que exista uma saída de recursos, é registada como passivos contingentes. Os passivos contingentes podem evoluir de uma forma diferente daquela inicialmente esperada, pelo que são objeto de revisão continuada com o objetivo de determinar se essa eventualidade de saída de recursos se transformou em provável. Se se confirmar que a saída de recursos é mais provável que não ocorra, é reconhecida a correspondente provisão 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.

2.21. Operações de seguros

Instrumentos financeiros

As companhias seguradoras do Grupo (VidaCaixa, BPI Vida e Pensões e Bankia Vida) beneficiaram da isenção temporária da aplicação da NIIF 9, pelo que os seus instrumentos financeiros são apresentados segundo os critérios de apresentação e avaliação das NIC 39 na rubrica «Ativos afetos ao negócio segurador» do balanço anexo (ver Notas 1 e 17).

Classificação dos ativos e passivos financeiros

Os ativos financeiros são apresentados no balanço, agrupados dentro da rubrica «Ativos afetos ao negócio segurador» nas várias categorias nas quais são classificados para efeitos da sua gestão e avaliação, que se descrevem a seguir:

- «Ativos e passivos financeiros mantidos para negociação»: esta carteira é integrada principalmente pelos ativos e passivos financeiros adquiridos/emitidos com a intenção de os realizar a curto prazo ou que fazem parte de uma carteira de instrumentos financeiros, identificados e administrados conjuntamente, para a qual existe evidência de atuações recentes dirigidas para a obtenção de lucros a curto prazo. Também são considerados passivos financeiros mantidos para negociação as posições curtas de valores como consequência de vendas de ativos adquiridos temporariamente com acordo de retrocessão não opcional ou de valores recebidos em empréstimo. Por último, são considerados como ativos ou passivos financeiros mantidos para negociação os derivados ativos e passivos que não cumprem a definição de contrato de garantia financeira nem foram designados como instrumentos de cobertura.
- «Ativos e passivos financeiros designados ao justo valor com alterações em resultados»: são incluídos, se for o caso, os instrumentos financeiros designados no seu reconhecimento inicial, como por exemplo os ativos ou passivos financeiros híbridos que devem ser avaliados integralmente pelo seu justo valor ou com derivados financeiros para reduzir a exposição a variações no justo valor, ou são geridos conjuntamente com passivos financeiros e derivados com o fim de reduzir a exposição global ao risco da taxa de juro. Em geral, estão incluídos nesta categoria todos os ativos ou passivos financeiros que ao serem classificados nela são eliminadas ou reduzidas significativamente incoerências no seu reconhecimento ou avaliação (assimetrias contábilísticas). Os instrumentos financeiros desta categoria deverão estar permanentemente submetidos a um sistema de medição, gestão e controlo de riscos e resultados, integrado e consistente, que permita comprovar que o risco é efetivamente reduzido. Os ativos e passivos financeiros apenas poderão ser incluídos nesta carteira na data da sua aquisição ou quando são originados.
- «Ativos financeiros disponíveis para venda»: é integrada pelos valores representativos de dívida e instrumentos de património que não foram classificados noutras categorias.
- «Empréstimos e rubricas a cobrar»: inclui o financiamento conferido a terceiros com origem nas atividades típicas de crédito e de empréstimos realizadas por estas filiais, as dívidas contraídas com estas por parte dos segurados e pelos valores representativos de dívida que não possuem um preço cotado em qualquer mercado ativo.

Avaliação dos ativos financeiros

Todos os instrumentos financeiros são registados inicialmente pelo seu justo valor o qual, salvo evidência em contrário, coincide com o preço da transação.

Posteriormente, numa data determinada, o justo valor de qualquer instrumento financeiro corresponde ao montante pelo qual poderá ser entregue, se se tratar de um ativo, ou liquidado, se se tratar de um passivo, numa transação efetuada entre partes interessadas, informadas na matéria, que atuarão em condições de independência mútua. A referência mais objetiva do justo valor de qualquer instrumento financeiro é o preço que for pago por ele em qualquer mercado ativo, transparente e profundo, pelo qual se toma o preço de cotação ou preço de mercado.

Quando não existir preço de mercado, recorre-se para estimar o seu justo valor ao preço de transações recentes de instrumentos análogos e, caso não existam, para modelos de avaliação suficientemente comparados e reconhecidos pela comunidade financeira internacional, tomando sempre em consideração as características específicas do instrumento a avaliar e, muito especialmente, os vários tipos de risco associados ao mesmo.

Exceto nos derivados de negociação, todas as variações no valor dos instrumentos financeiros resultantes do pagamento de juros e conceitos assimilados são registadas na demonstração de resultados do exercício no qual ocorreu o pagamento. Os dividendos recebidos de outras sociedades são registados na demonstração de resultados do exercício no qual nasce o direito de os receber.

As variações nas avaliações que ocorram posteriormente ao registo inicial por causas diferentes das causas mencionadas no parágrafo anterior são tratadas como se descreve a seguir, em função das taxas dos ativos e dos passivos financeiros:

- Os instrumentos financeiros incluídos em «Ativos financeiros mantidos para negociação», «Ativos financeiros designados ao justo valor com alterações em resultados», «Passivos financeiros mantidos para negociação» e «Passivos financeiros designados ao justo valor com alterações em resultados» são avaliados inicialmente pelo seu justo valor e, posteriormente, as variações que ocorrem no mesmo são registadas com contrapartida na demonstração de resultados.
- Por seu lado, os instrumentos financeiros incluídos em «Ativos financeiros disponíveis para venda» são avaliados inicialmente pelo seu justo valor e, posteriormente, as variações que ocorrem no mesmo, líquidas do seu impacto fiscal, são registadas com contrapartida nas rubricas de «Património líquido». Outros resultados globais acumulados – Elementos que podem ser reclassificados em resultados – Ativos financeiros disponíveis para venda» e «Património líquido. Outros resultados globais acumulados – Elementos que podem ser reclassificados em resultados – Conversão de divisas» do balanço.
- Os derivados são registados no balanço pelo seu justo valor. No momento da sua contratação, e salvo evidência em contrário, o preço da transação é o seu justo valor, sendo registados como ativo se este for positivo ou como passivo se for negativo. No pressuposto que no momento de contratação o seu preço seja diferente do seu justo valor, a diferença é registada imediatamente na demonstração de resultados para os derivados classificados nos níveis 1 e 2 da hierarquia de justo valor (ver o parágrafo “Justo valor dos instrumentos financeiros” desta mesma Nota).
- As alterações posteriores do justo valor dos derivados são registadas na demonstração de resultados, salvo se se tratar de derivados de contabilidade de cobertura de fluxos de caixa que são registados na rubrica «Património líquido». Outros resultados globais acumulados – Elementos que podem ser reclassificados em resultados – Derivados de cobertura. Coberturas de fluxos de caixa» do património líquido.
- Os derivados implícitos noutros instrumentos financeiros ou noutros contratos são registados separadamente como derivados quando os seus riscos e características não estiveram estreitamente relacionados com os riscos do instrumento ou contrato principal, e sempre que se possa dar um justo valor fiável ao derivado implícito considerado independentemente.
- Os instrumentos financeiros incluídos na carteira de «Empréstimos e contas a receber» e «Passivos financeiros a custo amortizado» são avaliados ao seu custo amortizado. O custo amortizado é entendido como o custo de aquisição corrigido, mais ou em menos segundo for o caso, pelos reembolsos de capital e pela parte imputada na demonstração de resultados, através da utilização do método da taxa de juro efetiva, da diferença entre o montante inicial e o valor de reembolso no vencimento. Adicionalmente, o custo amortizado é reduzido pelo montante das correções de valor motivadas pela imparidade havida nos ativos.

A taxa de juro efetiva é a taxa de atualização que iguala exatamente o valor inicial de qualquer instrumento financeiro com os fluxos de caixa estimados por todos os conceitos até ao seu vencimento ou cancelamento. Para os instrumentos financeiros à taxa de juro fixo, a taxa de juro efetiva coincide com a taxa de juro contratual mais, se for o caso, as comissões e custos de transação que façam parte do seu rendimento financeiro. Caso esta taxa de juros fixo seja contingente, o Grupo integra-a na estimativa da taxa de juro efetiva só se for altamente provável a consecução do evento desencadeador. Para o cálculo da taxa de juro efetiva dos instrumentos financeiros à taxa de juro variável toma-se a taxa de juro variável como se fosse taxa fixa até à próxima revisão da taxa de juro de referência.

Reclassificações entre carteiras de instrumentos financeiros

No encerramento do exercício, os montantes dos ativos financeiros sob o tratamento da NIC 39 reclassificados em exercícios prévios não são significativos.

Imparidade do valor de ativos financeiros (NIC 39)

Quaisquer ativos financeiros são considerados em imparidade quando existir uma evidência objetiva de um impacto negativo nos fluxos de caixa futuros que foram considerados no momento da formalização da transação, como consequência do credenciado não poder fazer frente aos seus compromissos contratuais em tempo e forma, ou quando não puder ser recuperado integralmente o seu valor contábilístico. A diminuição do justo valor abaixo do custo de aquisição não constitui por si só uma evidência de imparidade.

Como critério geral, a correção do valor contábilístico dos instrumentos financeiros devido à sua imparidade é efetuada no capítulo «Degradação do valor ou reversão da depreciação dos ativos financeiros não avaliados ao justo valor com alterações em resultados e em ganhos e perdas líquidos por alteração» da demonstração de resultados do período em que a mencionada imparidade se

manifesta, sendo as recuperações das perdas por imparidade previamente registadas, caso ocorram, reconhecidas na mesma rubrica da demonstração de resultados do período em que a imparidade é eliminada ou reduzida.

Para o caso dos instrumentos de dívida a custo amortizado, são mantidas as categorias identificadas no parágrafo 2.7, se bem que o cálculo das coberturas se baseie no estabelecido na NIC 39. A cobertura calculada ou provisão é definida como a diferença entre o montante bruto da operação em livros e o valor atualizado da estimativa dos fluxos de caixa que se espera cobrar, descontados com a taxa de juro efetiva da operação. São tidas em conta as garantias eficazes recebidas. Para efeitos da estimativa das coberturas, o montante do risco é, para os instrumentos de dívida, o montante bruto em livros e para as exposições fora do balanço, a estimativa das quantias que se espera desembolsar.

Quer as operações classificadas sem risco apreciável quer as operações que, como consequência da tipologia do seu fiador, forem classificadas sem risco apreciável poderão ter uma percentagem de cobertura de 0%. Esta percentagem só será aplicada sobre o risco coberto.

A seguir é descrita a política contábilística respeitante ao reconhecimento de perdas por imparidade das categorias de instrumentos disponíveis para venda:

- Valores representativos de dívida classificados em "disponível para venda": o valor de mercado dos instrumentos de dívida cotados é considerado uma estimativa justa do valor atual dos seus fluxos futuros de caixa.
- Quando existe uma evidência objetiva que as diferenças negativas surgidas na avaliação destes ativos têm a sua origem na sua imparidade, deixam de ser apresentadas na rubrica do património líquido «Outros resultados integrais acumulados – Elementos que podem ser reclassificados em resultados – Ativos financeiros disponíveis para venda», sendo registado na demonstração de resultados o montante considerado como imparidade acumulada até esse momento. Caso seja recuperada posteriormente a totalidade ou parte das perdas por imparidade, o seu montante é reconhecido na demonstração de resultados do período no qual ocorreu a recuperação.

Ativos cobertos por contratos de seguros e resseguros

Por seu lado, o capítulo «Ativos afetos ao negócio segurador - Ativos cobertos por contratos de seguros e resseguros» do balanço regista também os montantes que as entidades consolidadas têm direito a receber com origem nos contratos de resseguros que mantêm com terceiros e mais concretamente a participação dos resseguros nas provisões técnicas constituídas pelas entidades consolidadas de seguros.

Passivos por contratos de seguros

O capítulo «Passivos afetos ao negócio segurador» do balanço regista as provisões técnicas dos seguros diretos e dos resseguros aceites, registadas pelas entidades consolidadas para cobrir as obrigações com origem nos contratos de seguros que mantêm em vigor no encerramento do período. A seguir são detalhadas as principais componentes registadas como provisões técnicas:

- Prémios não ganhos e riscos em curso:
 - ◆ A provisão para prémios não ganhos corresponde à fração dos prémios vencidos no exercício que devem ser imputados ao período compreendido entre o encerramento de cada exercício e o termo do período de cobertura da apólice.
 - ◆ A provisão para riscos em curso tem como objetivo complementar a provisão de prémios não ganhos na medida em que o seu montante não seja suficiente para cobrir a avaliação de todos os riscos e despesas correspondentes ao período de cobertura não decorrido à data do encerramento.
- Seguros de vida: é integrada principalmente pelas provisões matemáticas dos contratos de seguros, bem como pelos prémios não pagos dos contratos de seguros com período de cobertura igual ou inferior a um ano. As provisões matemáticas representam o excesso do valor atual atuarial das obrigações futuras das companhias seguradoras dependentes sobre o valor dos prémios que o tomador do seguro deve satisfazer.
- Relativas ao seguro de vida quando o risco do investimento é assumido pelos tomadores: correspondem às provisões técnicas dos contratos de seguros nos quais o tomador assume o risco do investimento.
- Prestações: regista o montante total das obrigações pendentes resultantes dos sinistros ocorridos antes da data de encerramento do exercício. O Grupo calcula esta provisão como a diferença entre o custo total estimado ou certo dos sinistros ocorridos pendentes de declaração, liquidação ou pagamento, incluindo as despesas externas e internas de gestão e tratamento dos expedientes e o conjunto dos montantes já pagos devido a estes sinistros.

- Provisões para participação em resultados e para estornos: inclui o montante dos lucros devidos a favor dos segurados ou beneficiários ainda não atribuídos à data do encerramento. Não regista o efeito de atribuir parte das mais-valias latentes da carteira de investimentos a favor dos tomadores de seguros.

As provisões técnicas associadas aos riscos cedidos a entidades resseguradoras são calculadas em função dos contratos de resseguro subscritos, seguindo critérios análogos aos estabelecidos nos seguros diretos.

Adicionalmente, o Grupo está a aplicar a opção contabilística prevista na NIIF 4 denominada “contabilidade tácita”, pela qual é permitido à entidade seguradora que altere a sua política contabilística de forma que os ganhos ou perdas reconhecidos mas não realizados nos ativos associados aos contratos de seguros afetem as avaliações dos passivos por contratos de seguros da mesma forma que os ganhos ou perdas realizados. O ajustamento correspondente nestes passivos (ou nos custos de aquisição diferidos ou nos ativos intangíveis) será reconhecido noutra resultado global e apenas se os ganhos ou perdas não realizados forem reconhecidos noutras receitas e despesas reconhecidas.

O Grupo efetua anualmente um teste de adequação de passivos com o objetivo de identificar qualquer défice de provisões e efetuar a correspondente dotação. Pelo contrário, se o resultado da avaliação do teste de idoneidade de passivos evidenciar qualquer suficiência ou excesso de provisão, o Grupo, tal como estabelece a NIIF 4, adota um critério de prudência. A prova de adequação de passivos consiste em avaliar os passivos por contratos de seguros a partir das estimativas mais atuais dos fluxos de caixa futuros provenientes dos seus contratos relativamente aos ativos afetos à sua cobertura. Com este objetivo, determina-se:

- A diferença entre o valor contabilístico dos seus contratos de seguros, líquido dos custos diferidos de aquisição ou de qualquer ativo intangível relacionado com os contratos de seguros objeto de avaliação e o valor atual dos fluxos de caixa resultantes dos contratos de seguros e dos fluxos de caixa conexos, tais como os custos de tratamento das reclamações e dos fluxos de caixa provenientes de opções e de garantias implícitas.
- A diferença entre o valor contabilístico e o valor atual dos fluxos de caixa projetados dos ativos financeiros afetos aos contratos de seguros.

Os fluxos futuros avaliados resultantes dos contratos de seguros e dos ativos financeiros afetos são descontados a uma curva de taxas de juro de ativos de alta qualidade creditícia (dívida soberana espanhola). Para avaliar os fluxos de caixa futuros resultantes dos contratos de seguros são tomados em consideração os resgates observados na carteira de acordo com o número médio dos 3 últimos anos para a Pensão 2000 e PPA e a partir da média observada dos últimos 5 anos nos restantes produtos. Adicionalmente, são efetuados exercícios de sensibilidade relativamente à curva de desconto utilizada. Esta análise de sensibilidade consiste em introduzir uma queda da taxa de juro de 100, 150 e 200 pontos básicos da curva de desconto utilizada, bem como um aumento de 80, 100 e 200 pontos básicos.

O Grupo não separa qualquer componente de depósito associada aos contratos de seguros, sendo essa dissociação de caráter voluntário para o mesmo. Além disso, estima-se que o justo valor das opções de resgate emitidas a favor dos tomadores de contratos de seguros tem um valor nulo ou, no caso contrário, a sua avaliação faz parte do valor dos passivos por contratos de seguros.

2.22. Demonstrações de fluxos de caixa

Os conceitos utilizados na apresentação dos estados de fluxos de caixa são os seguintes:

- Fluxos de caixa: entradas e saídas de dinheiro em numerário e dos seus equivalentes; ou seja, os investimentos a curto prazo de grande liquidez e sob o risco de alterações no seu valor.
- Atividades de exploração: é utilizado o método indireto para a apresentação dos fluxos de caixa das atividades de exploração, que reflete o fluxo proveniente das atividades típicas das instituições de crédito, bem como de outras atividades que não podem ser classificadas como atividades de investimento ou de financiamento.
- Atividades de investimento: as atividades de aquisição, alienação ou provisão por outros meios de ativos a longo prazo, como participadas e investimentos estratégicos e outros investimentos não incluídas no numerário e nos seus equivalentes.
- Atividades de financiamento: atividades que produzem alterações na composição do património líquido e dos passivos que não fazem parte das atividades de exploração, como os passivos financeiros subordinados. São consideradas atividades de financiamento as emissões colocadas no mercado institucional, enquanto as emissões colocadas no mercado de retalho entre os nossos clientes são consideradas como atividades de exploração.

2.23. Estado de alterações no património líquido. Parte A) Estados de receitas e despesas reconhecidas

Neste estado são apresentadas as receitas e despesas reconhecidas como consequência da atividade do Grupo durante o exercício, distinguindo entre as receitas registadas como resultados na demonstração de resultados e as outras receitas e despesas reconhecidas diretamente no património líquido.

2.24. Estado de alterações no património líquido. Parte B) Estados totais de alterações no património líquido

Neste estado são apresentadas todas as alterações havidas no património líquido do Grupo, incluindo as que têm a sua origem em alterações nos critérios contábilísticos e em correções de erros. No estado é apresentada uma conciliação do valor contábilístico no início e no final do exercício de todas as rubricas que formam o património líquido, agrupando os movimentos em função da sua natureza:

- Ajustamentos por alterações em critérios contábilísticos e em correções de erros: inclui as alterações no património líquido que surgem como consequência da reexpressão retroativa dos saldos dos estados financeiros distinguindo os que têm origem em alterações nos critérios contábilísticos dos que correspondem a uma correção de erros.
- Total de receitas e despesas reconhecidas: regista, agregadamente, o total das rubricas registadas no estado de alterações no património líquido parte A) Investimentos e Despesas reconhecidas, anteriormente indicadas.
- Outras variações no património líquido: regista as restantes rubricas registadas no património líquido, tais como aumentos ou diminuições de capital, distribuição de dividendos, operações com instrumentos de capital próprios, pagamentos com instrumentos de capital próprios, transferências entre rubricas do património líquido e qualquer outro aumento ou diminuição do património líquido.

Particularmente, nas rubricas de «Ganhos acumulados» e «Outras reservas» são registadas:

- A rubrica de fundos próprios «Ganhos acumulados» que inclui, no encerramento do exercício, os lucros não distribuídos provenientes da aplicação de resultados das entidades do grupo sujeitas a consolidação e os resultados provenientes da venda dos investimentos classificados em «Ativos financeiros ao justo valor com alterações noutra resultado global – Instrumentos de património», entre outras.
- A rubrica de fundos próprios «Outras reservas» que inclui, no encerramento do exercício, os impactos de 1ª aplicação da normativa contábilística, a aplicação do resultado de entidades consolidadas pelo método da equivalência patrimonial, líquido dos dividendos distribuídos a entidades do grupo sujeito a consolidação, a remuneração de emissões que cumprem determinadas características e os lucros / perdas resultantes da operativa com ações próprias, entre outras.

3. Gestão do risco

3.1 Meio e fatores de risco

A partir da perspetiva do Grupo, podem-se destacar do exercício 2021 os seguintes fatores que se repercutiram significativamente na gestão do risco, quer pela sua incidência no ano quer pelas implicações a longo prazo:

■ Ambiente macroeconómico

◆ Economia global

Após a recessão histórica em 2020 (queda de 3,1% do PIB mundial), em resultado da COVID-19 e das enormes restrições à atividade impostas para a conter, a economia mundial registou uma forte recuperação em 2021, com um crescimento de cerca de 6%. As rápidas e fortes políticas económicas iniciadas em 2020 e que se seguiram durante 2021 juntamente com a gradual retirada de boa parte das restrições apoiaram a recuperação no ano.

Contudo, tratou-se de uma recuperação desigual em função dos países. Esta não é, em rigor, uma novidade absoluta: quando a pandemia eclodiu em 2020 e as vagas se foram repetindo, ainda sendo um choque global, ela revestiu diversas intensidades locais em função das características setoriais da economia; da estratégia mais ou menos agressiva de confinamento; e, finalmente, do grau de estímulo económico adotado. E se o choque foi global, mas o impacto local, algo parecido está a acontecer com a recuperação. Neste sentido, os fatores-chave que definiram 2021 foram o grau de vacinação da população; a capacidade fiscal e monetária de continuar a apoiar a economia; as diversas variantes, que se espalharam em contextos de vacinação muito distintos; e a disrupção das cadeias globais de aprovisionamento. Assim, enquanto a China não chegou a contrair no cálculo anual de 2020 (+2,3%) e terá crescido cerca de 8% em 2021 e os EUA alcançaram já os níveis de PIB pré-pandemia no 2T21 (-3,4% em 2020 e 5,4% estimados em 2021), a Zona Euro não atingirá estes níveis pré-COVID-19 até meados de 2022 (-6,5% em 2020 e cerca de 5% em 2021).

Relativamente aos próximos trimestres, a recuperação económica global prossegue, embora a um menor ritmo. Além disso, os riscos de um maior enfraquecimento no ritmo de avanço não são insignificantes. Concretamente, a nível global, destacam-se o impacto das novas variantes e as interrupções da cadeia de fornecimento global, que por sua vez estão a alimentar ainda mais as preocupações sobre a inflação em muitos países (como nos EUA). Neste sentido, a pressão sobre a Fed para aumentar as taxas de juro intensificou-se e estima-se que esta o poderá fazer até três vezes em 2022. A nível mais regional, preocupa a crise da empresa imobiliária chinesa Evergrande. Se bem que o contágio financeiro internacional seja limitado, o principal risco provém do contágio no setor imobiliário nacional, o que afetaria negativamente a taxa de crescimento do gigante asiático.

◆ Zona Euro

Após uma recuperação notável da atividade no segundo e terceiro trimestres de 2021, os últimos indicadores na Zona Euro mostram um desempenho mais frágil no quarto trimestre. Concretamente, a atividade foi negativamente afetada pela escassez de fornecimentos, que está a causar impacto de uma forma substancial em países como a Alemanha, dado a sua alta exposição ao setor industrial (especialmente à indústria automóvel, altamente integrada nas cadeias de valor global). Além disso, o aumento de casos de COVID-19 nos países do centro e do norte da Europa trouxe também novas limitações à mobilidade, com claros efeitos sobre a economia. Mesmo assim, estima-se que o PIB da zona euro tenha crescido cerca de 5% em 2021. Para 2022, o crescimento anual cairá para cerca de 4,0% com claras diferenças entre países: de mais para menos a Itália e a França; e de menos para mais a Alemanha e a Espanha. Os principais países da Zona Euro recuperarão os níveis de PIB perdidos em meados de 2022, exceto a Espanha.

◆ Espanha e Portugal

A economia espanhola denotou em 2021 uma intensa recuperação da atividade, sobretudo, do emprego, que recuperou os níveis anteriores à pandemia. Não obstante, a evolução ao longo do ano foi caracterizada por altos e baixos. Após um arranque de ano hesitante, pelos efeitos da terceira vaga da pandemia e pela climatologia adversa, a atividade retomou o caminho da recuperação no segundo trimestre graças à ampla implantação da vacinação e à consequente contenção dos contágios e pressão nos hospitais. Isto, por seu lado, facilitou a reativação dos fluxos turísticos e da despesa das famílias, especialmente nas atividades que exigem mais interação social e que foram mais afetadas pelas medidas restritivas anteriores, como a restauração, lazer e turismo, de grande importância para a nossa economia.

No último trecho do ano, a atividade manteve a tônica expansiva se bem que a um ritmo mais moderado, num contexto de forte subida da inflação motivada pelo aumento do preço da energia e de dificuldades nalguns fornecimentos devido

aos estrangulamentos nas cadeias de abastecimento. Na totalidade de 2021, o PIB cresceu 5%, de modo que no final do exercício ainda estaria 4,0% abaixo dos níveis pré-crise (4T 2019).

Em 2022, prevê-se que a recuperação económica se consolide e que o crescimento do PIB acelere para 5,5%, de modo a que o PIB atinja o nível pré-crise do 4T de 2019 no último trimestre de 2022. A pandemia poderá ainda gerar novas vagas mas espera-se que o seu impacto sobre o sistema de saúde seja limitado graças ao avanço das vacinas e que não seja necessário voltar a introduzir medidas severas de restrição à atividade. O crescimento em 2022 apoiar-se-á principalmente em três alavancas: a recuperação do setor turístico, o impacto dos fundos europeus e a procura retida. Ainda assim, 2022 não estará isento de fatores de incerteza. Por um lado, a crise energética que está a ocorrer na Europa trouxe fortes aumentos dos preços da energia que diminuem a capacidade de compra das famílias e que colocam pressão sobre as margens empresariais. O impacto desta crise, embora agudo, deverá ser temporário e os seus efeitos deverão abrandar uma vez passe o inverno. Por outro lado, as disrupções nas cadeias de fornecimentos globais continuarão a travar a capacidade de recuperação do setor industrial, sobretudo durante a primeira metade de 2022. Contudo, espera-se que a crise energética e os problemas logísticos acabem por ter um impacto relativamente contido em comparação com a magnitude dos fatores impulsionadores do crescimento. Embora não se possam excluir novas vagas ou novas variantes do vírus, estima-se que o impacto na economia será cada vez mais limitado, devido à eficácia das vacinas para prevenir os casos mais graves da doença, pelo que não será necessário voltar a implementar medidas para restringir a atividade.

Em 2021 a economia portuguesa registou uma notável recuperação, se bem que o desempenho tenha sido irregular ao longo do ano. Após um frágil início de ano marcado por uma nova vaga da pandemia, a partir de março, com a retirada gradual das medidas que restringiam a atividade e a mobilidade, a economia denotou um acentuado dinamismo, com um avanço do PIB de 4,5% em cadeia no 2T e de 2,9% no 3T. Esta recuperação foi apoiada pelo sucesso do plano de vacinação, com quase 88% da população totalmente vacinada, Portugal encabeçou o ranking mundial de vacinação, o que contribuiu para um desempenho positivo do turismo nos meses de verão. No último trimestre do ano, espera-se que o ritmo de expansão do PIB desacelere refletindo, por um lado, a entrada da atividade num período de maior normalidade e, por outro, devido também a alguns fatores de incerteza, como o aumento dos contágios pela COVID-19, as eleições antecipadas previstas para finais de janeiro de 2022, os estrangulamentos nas cadeias de produção e o aumento dos preços da energia. No conjunto de 2021 é estimado um avanço do PIB de 4,3%, reduzindo a sua distância ao nível de 2019 para 2,9%.

Para 2022, tendo em conta a implementação de possíveis restrições para o controlo da pandemia, possivelmente mais acentuada nos primeiros meses do ano, prevê-se um crescimento do PIB de 4,9%. A recuperação do turismo, a receção de fundos europeus e a poupança acumulada serão os motores do crescimento em 2022 e serão mais fortes que os fatores que podem travar o crescimento (crise energética e estrangulamentos). Não obstante, o cenário continua sujeito a alguma incerteza que poderá ser desfavorável se os fatores negativos persistirem durante mais tempo que o previsto, ou favorável se se dissiparem mais rapidamente.

■ Ambiente regulador

O esquema normativo sobre o qual se sustenta o modelo de negócio do Grupo é determinante no seu desenvolvimento, quer em relação a processos de gestão quer metodológicos. Deste modo, a análise normativa representa um ponto relevante na agenda do Grupo.

Entre as propostas de alterações legislativas e reguladoras, bem como a nova legislação e regulamento aprovado em 2021 cabe destacar:

◆ Crise da COVID-19:

- ▲ Medidas e publicações que causam impacto nas exposições beneficiárias de medidas de apoio para fazer frente à pandemia da COVID-19 e a sua classificação, em particular:
 - Real Decreto Lei (RDL) 5/2021 de 12 de março, de medidas extraordinárias de apoio à solvência empresarial em resposta à pandemia da COVID-19, bem como o Código de Boas Práticas para o quadro de renegociação com clientes com financiamento avalizado pelo Instituto de Crédito Oficial (ICO), previsto no RDL 5/2021.
 - Decreto-lei Real 27/2021, de 23 de novembro, que prolonga determinadas medidas económicas para apoiar a recuperação.
 - Resolução de 30 de novembro de 2021, da Secretaria de Estado de Economia e Apoio às Empresas, pela qual é publicado o Acordo do Conselho de Ministros de 30 de novembro de 2021, pelo qual se adaptam as condições e se alargam os prazos de pedido dos avales regulados pelos Reais Decretos-lei 8/2020, de 17 de março,

e 25/2020, de 3 de julho e é alterado o Código de Boas Práticas para o quadro de renegociação para clientes com financiamento avalizado previsto no Real decreto-lei 5/2021, de 12 de março.

◆ **Finanças sustentáveis e fatores meio ambientais, sociais e de governança (ASG):**

- ▲ Relatórios de autoridades submetidas a consulta pública: **i)** o relatório da EBA sobre a integração dos riscos ESG na gestão e a supervisão das instituições de crédito; **ii)** os ITS (*Implementing Technical Standards*) para a divulgação de informação sobre os riscos ESG ao abrigo do Pilar 3 da EBA; **iii)** os relatórios da Plataforma para o Financiamento Sustentável da Comissão Europeia sobre taxonomia social e opções para alargar a taxonomia ligada a objetivos ambientais.
- ▲ Propostas legislativas e reguladoras em discussão: **i)** a proposta de regulamento sobre uma norma europeia de obrigações sustentáveis; **ii)** a proposta da Diretiva sobre Relatórios de Sustentabilidade Empresarial (CSRD, pela sigla em inglês).
- ▲ Textos legislativos e reguladores finalizados e publicados e em fase de implementação: **i)** os Atos Delegados de alteração da MiFID II, IDD (*Insurance Distribution Directive*), AIFMD (*Alternative Investment Managers Directive*), UCITS (*Undertakings for the Collective Investment in Transferable Securities*) e Solvência II para a integração dos fatores, riscos e preferências de sustentabilidade; **ii)** o Ato Delegado sobre a Taxonomia climática (atividades que contribuem para os objetivos de diminuição e de adaptação às alterações climáticas); **iii)** o Ato Delegado sobre o Art. 8 do Regulamento da Taxonomia sobre o grau de alinhamento das atividades de empresas obrigadas a reportar sob a NFRD com a Taxonomia climática.
- ▲ Textos legislativos e reguladores que entraram em vigor/aplicação: o Regulamento de divulgação de finanças sustentáveis (SFDR pelas suas siglas em inglês), apesar da falta de desenvolvimentos de segundo nível.
- ▲ Outros textos e marcos importantes: **i)** a Lei Europeia do Clima, que torna obrigatório por lei o compromisso da União Europeia em alcançar a neutralidade climática em 2050 e o objetivo de reduzir as emissões líquidas de gases com efeito de estufa para 55% em 2030, relativamente aos níveis de 1990; **ii)** estabelecimento de um *setter padrão global* e de outro padrão europeu de informação não financeira;

◆ **Regulamento prudencial:**

- ▲ Consulta pública da EBA sobre a atualização dos guias para o Processo de Revisão e Avaliação (SREP) que propõe uma nova metodologia para estabelecer o requisito da P2G.
- ▲ Consulta Pública do Banco de Espanha sobre o desenvolvimento de novas ferramentas macroprudenciais introduzidas pelo RD-L 22/2018.
- ▲ Publicação da proposta legislativa da CRR III (*Capital Requirements Regulation*) e CRD-vi (*Capital Requirements Directive*) que implementa na Europa as reformas finais dos acordos de Basileia III. Além disso, a proposta reforça o quadro de gestão e supervisão dos riscos ASG e melhora a dotação de ferramentas supervisoras.
- ▲ Aplicação da CRR II que, entre outros, introduz uma nova abordagem padrão (SA-CCR), para efeito do cálculo de requisitos de capital por risco de contraparte.

◆ **No âmbito digital:**

- ▲ Lançamento da fase de investigação do Euro Digital que durará 24 meses centrando-se numa possível conceção funcional e criado o *Market Advisory Group* composto por 30 membros, cujo objetivo é aconselhar o BCE.
- ▲ Alteração do Regulamento eIDAS (*electronic identification and trust services*), para a criação da identidade digital europeia que integrará atributos para a sua identificação (incluindo informação das entidades financeiras), para se autenticar de uma forma segura e para assinar documentos de uma forma qualificada.

◆ **Mercados:**

- ▲ Avanços no processo de substituição dos IBOR, em particular, relativamente ao desaparecimento da LIBOR a CE submeteu a consulta as minutas dos Atos Delegados nos quais são estabelecidos os índices substitutivos para o CHF LIBOR e EONIA.
- ▲ Consulta da Estratégia de Investidor Retalhista da CE com o objetivo de potencializar uma maior participação dos investidores retalhistas nos mercados de capitais.

- ▲ Publicação da proposta de revisão da Diretiva de Crédito ao Consumo e de consulta pública da revisão da Diretiva de Crédito Hipotecário.
- ▲ Publicação da Lei 5/2021 pela qual é alterado o Texto Revisto da Lei de Sociedades de Capital que implica a adaptação do novo regime de operações associadas e as novas exigências de implicação a longo prazo dos acionistas.
- ▲ Publicação do RDL 24/2021 que transpõe Diretivas pendentes, destacando-se entre elas a Diretiva de Obrigações Garantidas que completa o regulamento sobre as cédulas e obrigações hipotecárias, territoriais e de internacionalização.
- ▲ Circular 4/2021 do Banco de Espanha que define os modelos de estados reservados, para os quais são definidos o seu conteúdo e a periodicidade com a qual deverão ser remetidos ao Banco de Espanha e a necessidade que as entidades possuam um registo de reclamações à disposição do supervisor, com um conteúdo predefinido.
- ◆ **Prevenção do branqueamento de capitais e do financiamento ao terrorismo (PBC/FT):**
 - ▲ Publicação de um pacote de 4 propostas legislativas i) Regulamento que institui a nova Autoridade Europeia de Supervisão CBC/FT (AMLA); ii) o regulamento das obrigações em termos de CBC/FT; iii) a 6ª Diretiva CBC/FT (altera a 5ª, revogando a 4ª); e iv) o regulamento das transferências de fundos.
 - ▲ O RDL 7/2021 de transposição de Diretivas entre as quais se transpunha a V Diretiva de Branqueamento de Capitais, com o objetivo de melhorar a transparência e a disponibilidade de informação sobre o titular real.
- ◆ **Outros:**
 - ▲ Consulta pública sobre a revisão do quadro de gestão das crises bancárias e da garantia de depósitos, a partir do qual será efetuada uma avaliação das medidas para a preparação e prevenção de falências bancárias, bem como as medidas aplicáveis uma vez que qualquer banco tenha sido declarado em falência ou com probabilidade de falência.

■ **Eventos estratégicos**

Eventos estratégicos são os acontecimentos mais relevantes que podem resultar em qualquer impacto significativo para o Grupo 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 do Banco está exposta devido a causas externas, embora a gravidade do potencial impacto desses acontecimentos possa ser reduzida com a gestão. No caso de materialização de qualquer evento estratégico, a afetação poderá dar-se sobre um ou vários riscos do Catálogo ao mesmo tempo.

São relacionados os eventos estratégicos mais relevantes atualmente identificados com o objetivo de poder antecipar e gerir os seus efeitos:

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

Imparidade pronunciada e persistente das perspetivas macroeconómicas e um aumento da aversão ao risco nos mercados financeiros. Pode, por exemplo, ser o resultado de um prolongamento da pandemia, de choques geopolíticos globais, de fatores políticos nacionais (tais como tensões territoriais, governos populistas ou protestos sociais), ou do ressurgimento de tensões dentro da zona euro que poderiam alimentar os riscos de fragmentação. Possíveis consequências: aumento do prémio de risco do país (custo de financiamento), redução dos volumes de negócio, deterioração da qualidade creditícia, saídas de depósitos, danos materiais em agências ou impedimentos para o acesso a centros empresariais (por protestos ou sabotagens fruto do descontentamento social).

Atenuantes: o Grupo acredita que estes riscos são suficientemente geridos pelos níveis de capital e de liquidez do Grupo, validados pelo cumprimento de testes de stress externos e internos, e informados no processo anual de autoavaliação e adequação tanto do capital como da liquidez (ICAAP e ILAAP, respetivamente).

◆ **Novos competidores e aplicação de novas tecnologias**

Espera-se que a concorrência de novos participantes, tais como a *fintechs*, aumente (por exemplo, *digital banks*), bem como das *bigtechs* e outros *players* com propostas ou tecnologias disruptivas. Este evento poderá acarretar a desagregação e a desintermediação de parte da cadeia de valor, o que poderá comportar um impacto em margens e vendas cruzadas, ao competir com entidades mais ágeis, flexíveis e geralmente com propostas de baixo custo para o consumidor. Tudo isto

poderá ficar agravado se as exigências reguladoras aplicáveis a estes novos competidores e serviços não forem equiparadas às atuais exigências das instituições de crédito.

Adicionalmente, a carreira entre os competidores pelo desenvolvimento e pela aplicação de novas tecnologias, tais como a inteligência artificial ou o *blockchain*, poderá supor uma desvantagem competitiva em certos casos de utilização no caso de falta de dinâmica ou de pouca adoção no Grupo.

Como exemplo ilustrativo, a potencial emissão de um Euro Digital poderia levar à entrada no sistema bancário europeu de agentes não bancos (por exemplo, entidades de pagamento e entidades de dinheiro eletrónico) caso lhes fosse autorizada a intermediação da gestão das carteiras de euros digitais (*e-wallets*). Além disso, na medida em que os meios de pagamento associados ao euro digital poderão substituir aos meios eletrónicos atuais, os bancos poderão perder a informação que a transacionalidade dos clientes traz em função do seu operador final.

Atenuantes: o Grupo considera os novos operadores uma potencial ameaça e, ao mesmo tempo, uma oportunidade como fonte de colaboração, aprendizagem e estímulo para o cumprimento dos objetivos de digitalização e transformação do negócio estabelecidos no Plano Estratégico. A evolução dos principais novos participantes e os movimentos das *bigtech* na indústria são, portanto, regularmente acompanhados. Adicionalmente, desde 2020, dispõe de um espaço interno *sandbox* no qual as soluções de certas *fintech* com as quais existem oportunidades de colaboração são analisadas tecnicamente de forma rápida e segura.

Além disso, o Grupo dispõe do *Imagin* como uma proposta de valor de primeiro nível que continuará a potencializar. Relativamente à concorrência a partir dos *bigtechs*, o Grupo aposta por uma melhoria da experiência do cliente com o valor acrescentado que pressupõe a sensibilidade social do Grupo (*bits and trust*, para além de apresentar possíveis abordagens de colaboração (*open banking*) e possuir acordos nalguns casos (por exemplo, *Apple, Paypal*).

◆ **Cibercrime e proteção de dados**

A ciberdelinquência desenvolve esquemas ilícitos para continuar a tentar lucrar através de várias modalidades de ataques. Neste sentido, a difusão de novas tecnologias e serviços que o Grupo coloca à disposição dos clientes acarreta uma maior facilidade de acesso à ciberdelinquência e portanto, uma sofisticação das suas operações ilícitas. Esta evolução constante dos vetores e técnicas criminosas pressiona o Grupo para reavaliar constantemente o seu modelo de prevenção, gestão e resposta aos ciberataques e fraudes.

As campanhas de dissimulação de várias empresas e de organismos oficiais, bem como a implementação acelerada do teletrabalho para manter a produtividade durante a pandemia, tornaram possível que determinados eventos de cibersegurança se tenham materializado em numerosas organizações devido aos cibercriminosos. Paralelamente, os reguladores e supervisores no âmbito financeiro definiram nas suas agendas a prioridade deste âmbito. Tendo em conta as ameaças existentes sobre a cibersegurança e os ataques recentes recebidos por outras entidades, a exploração destes eventos no meio digital do Grupo poderá pressupor graves impactos de vária índole, destacando-se a corrupção massiva de dados, a indisponibilidade de serviços críticos (p. ex. *ransomware*), a filtragem de informação confidencial ou a fraude em canais digitais. A materialização destes impactos, diretamente relacionados com a operativa bancária, poderá resultar adicionalmente em importantes sanções por parte dos organismos competentes e em potenciais danos reputacionais para o Grupo.

Atenuantes: o Grupo está também muito consciente da importância e do nível de ameaça existente nestes momentos, pelo que mantém uma constante verificação do ambiente tecnológico e das aplicações nas suas vertentes de integridade e de confidencialidade da informação, bem como da disponibilidade dos sistemas e da continuidade do negócio, quer com revisões planeadas quer através da auditoria contínua, mediante o acompanhamento dos indicadores de risco definidos. Adicionalmente, o Grupo mantém atualizados os protocolos e mecanismos de segurança para os adequar às ameaças que se apresentam no contexto atual, monitorizando continuamente os novos riscos que possam surgir. A evolução dos protocolos e as medidas de segurança estão incluídas no plano estratégico de segurança da informação para continuar na vanguarda da proteção da informação, alinhado com os objetivos estratégicos do Grupo e de acordo com os melhores padrões de mercado.

◆ **Evolução do quadro legal, regulador ou supervisor**

O risco de aumento da pressão do meio legal, regulador ou supervisor é um dos riscos identificados no exercício de autoavaliação de riscos que podem pressupor um maior impacto a curto e médio prazo. Concretamente, é observada a necessidade de continuar a manter uma monitorização constante das novas propostas normativas e da sua implementação, dada a elevada atividade de legisladores e reguladores no setor financeiro.

Atenuantes: o controlo e o acompanhamento da normativa realizados pelas várias áreas do Grupo, sob a coordenação de um órgão colegial, o Comité de Regulamento e o controlo sobre a efetiva implementação normativa nas entidades do Grupo.

◆ **Pandemias e outros eventos extremos**

Desconhece-se qual possa ser o impacto de eventos extremos, em cada um dos riscos do Catálogo, tais como futuras pandemias ou eventos de natureza ambiental, o que dependerá de acontecimentos e de desenvolvimentos futuros que são incertos e que incluirão ações para conter ou tratar o evento e diminuir o seu impacto nas economias dos países afetados. Tomando como referência a COVID-19 poderá ocorrer elevada volatilidade nos mercados financeiros e a experiência de quedas relevantes. Além disso, as perspetivas macroeconómicas poderão piorar de uma forma notável e com bastante volatilidade nos cenários prospetivos.

Atenuantes: capacidade da implementação efetiva de iniciativas de gestão para diminuir a afetação sobre o perfil de risco pela deterioração do ambiente económico perante qualquer evento operacional extremo, como sucedeu no caso concreto da COVID-19.

◆ **Integração operacional e tecnológica com o Bankia (ver Nota 1.9 e 7)**

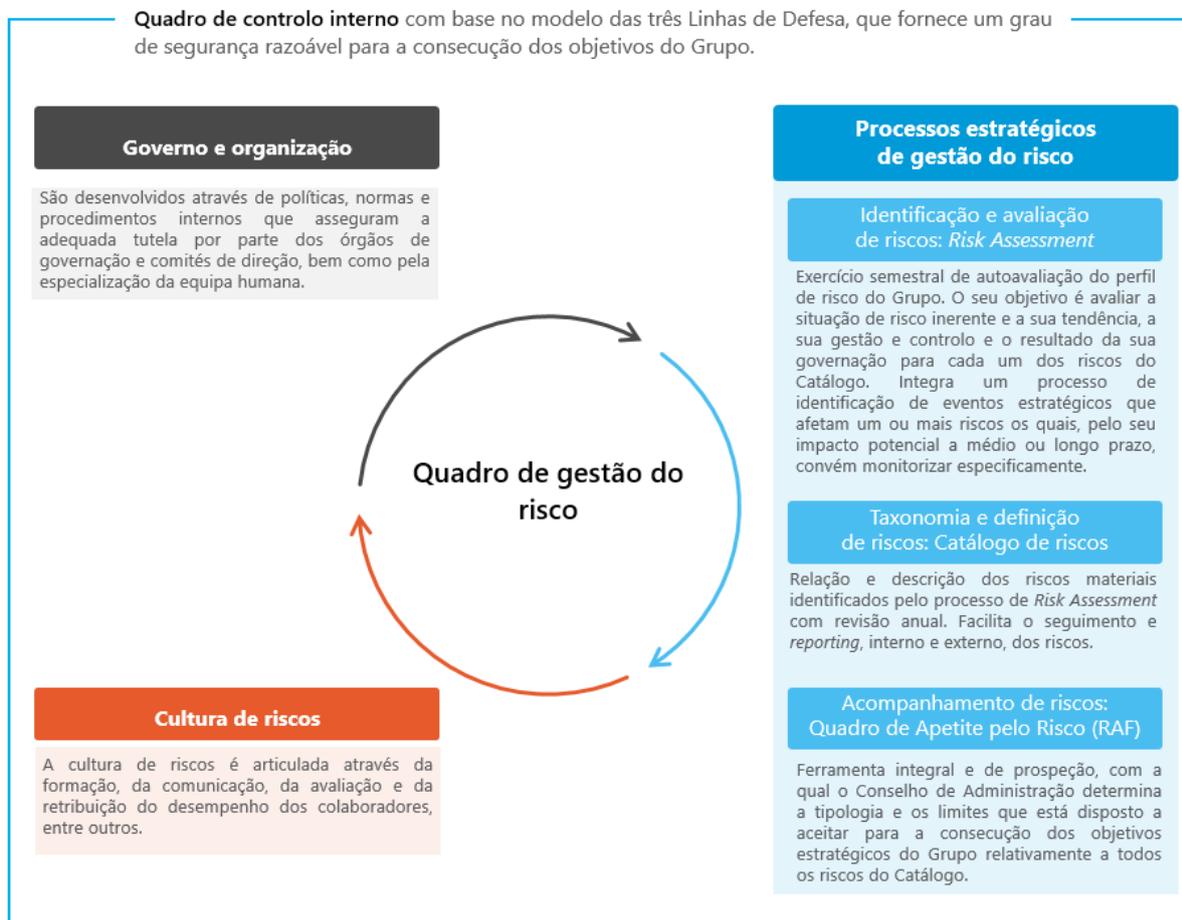
Uma vez concluída a fusão jurídica e tecnológica, o CaixaBank poderá não conseguir integrar com sucesso o negócio do Bankia a partir de outras perspetivas operacionais (por exemplo, encerramento de agências, alteração de gestores, etc.). Tudo isto poderá impedir que os benefícios identificados ao formular o projeto comum de fusão se materializem.

Atenuantes: *track record* bem-sucedido do CaixaBank em integrações anteriores nas quais conseguiu materializar as poupanças e as sinergias anunciadas. Adicionalmente, a compatibilidade dos modelos de negócio de ambas as entidades e uma origem e valores empresariais partilhados, bem como a sólida força financeira em solvência e em qualidade de ativos, permitem enfrentar com margem os riscos da fusão.

3.2. Governação, gestão e controlo de riscos

O CaixaBank visa manter um perfil de risco médio baixo, uma adequação confortável do capital e métricas de liquidez satisfatórias, em linha com o seu modelo de negócio e a apetência para o risco definido pelo Conselho de Administração.

Como parte do quadro do controlo interno e conforme o estabelecido na Política corporativa de gestão global do risco, o Grupo possui um quadro de gestão do risco que lhe permite tomar decisões fundamentadas sobre a assunção de riscos de uma forma coerente com o perfil de risco objetivo e com o nível de apetite aprovado pelo Conselho de Administração. 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 no Grupo CaixaBank para garantir uma gestão prudente do negócio e uma operacionalidade eficaz e eficiente. É efetuado através:

- de uma adequada identificação, medição e redução dos riscos aos quais o Grupo está ou pode estar exposto,
- da existência de informação financeira e não financeira completas, pertinentes, fiáveis e oportunas,
- da adoção de procedimentos administrativos e contabilísticos sólidos e
- do cumprimento da normativa e dos requisitos em matéria de supervisão, dos códigos deontológicos e das políticas, processos e normas internas.

Está integrado no sistema de governação interna do Grupo, alinhado com o modelo de negócio e está de acordo com: **i)** a normativa aplicável às entidades financeiras; **ii)** as Diretrizes de Governação Interna da EBA de 21 de julho de 2021, as quais desenvolvem os requisitos de governação interna estabelecidos na Diretiva 2013/36/EU do Parlamento Europeu; **iii)** as recomendações da CNMV espanhola sobre esta matéria e **iv)** outras diretrizes sobre funções de controlo aplicáveis a entidades financeiras.

As diretrizes do quadro de controlo interno do Grupo estão registadas na Política corporativa de controlo interno e estão configuradas na base do modelo “de três linhas de defesa”.

Primeira linha de defesa

Formada pelas linhas e unidades de negócio, juntamente com as áreas que lhes prestam apoio, que originam a exposição aos riscos do Grupo no exercício da sua atividade. Assumem os riscos tendo em conta a apetência para o risco do Grupo, os limites de risco autorizados e as políticas e procedimentos existentes, e faz parte da sua responsabilidade a gestão destes riscos. São responsáveis, portanto, por desenvolver e implementar processos e mecanismos de controlo para assegurar que são identificados, geridos, medidos, controlados, diminuídos e reportados os principais riscos que originam as suas atividades.

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

Estas funções podem estar integradas nas próprias unidades de negócio e de apoio ao negócio. Não obstante, quando os níveis de complexidade ou de intensidade assim o exigirem, são estabelecidas unidades específicas de controlo, dotadas de uma maior especialização, para assegurarem um nível adequado de controlo dos riscos.

Segunda linha de defesa

Formada pelas funções de gestão de riscos e de cumprimento. São responsáveis, entre outros, por:

- Elaborar, de forma coordenada com a primeira linha de defesa, políticas de gestão dos riscos alinhadas com o RAF, avaliando o seu cumprimento posterior.
- Identificar, medir e acompanhar os riscos (incluindo os riscos emergentes), contribuindo para a definição e implementação de indicadores de risco, de risco de processo e de controlos.
- Acompanhar periodicamente a eficácia dos indicadores e controlos da primeira linha de defesa, bem como dos indicadores e controlos próprios da segunda linha de defesa.
- Acompanhar as fragilidades de controlo identificadas, bem como o estabelecimento e implementação dos planos de ação para as remediar.
- Emitir uma opinião sobre a adequação do ambiente de controlo dos riscos.



As atividades da segunda linha de defesa, do mesmo modo que **i)** as fragilidades identificadas, **ii)** o acompanhamento dos planos de ação e **iii)** a opinião sobre a adequação do ambiente de controlo no Grupo são reportadas periodicamente aos órgãos responsáveis do ambiente de controlo, seguindo a hierarquia estabelecida bem como os organismos supervisores.

■ Função da gestão de riscos

Para além de identificar, definir os limites de assunção, medir, acompanhar, gerir e reportar os riscos no âmbito das suas competências, **i)** assegura que todos os riscos aos quais o Grupo está ou pode estar exposto sejam identificados, avaliados, monitorizados e controlados adequadamente; **ii)** proporciona aos Órgãos do Governação uma visão agregada de todos os riscos aos quais o Grupo está ou pode estar exposto, incluindo uma versão agregada do ambiente de controlo operacional dos processos de risco; **iii)** acompanha as atividades que geram riscos, avaliando a sua conformidade com a tolerância aprovada ao risco e assegurando o planeamento antecipado das correspondentes necessidades de capital e de liquidez em circunstâncias normais e adversas; **iv)** acompanha o cumprimento dos limites de apetência para o risco aprovados pelo Conselho de

Administração, e v) valida e controla a correta funcionalidade e governação dos modelos de risco, verificando a sua aptidão conforme os usos regulamentares.

No CaixaBank, as funções de gestão dos riscos de segunda linha são desempenhadas pelas Direções de *Corporate Risk Management Function & Planning* e de Cumprimento e Controlo.

A Direção da *Corporate Risk Management Function & Planning* tem entre as suas responsabilidades a coordenação corporativa da função da gestão de riscos no Grupo CaixaBank; o exercício direto das funções de segunda linha de defesa dos riscos específicos do modelo de negócio e da atividade e qualquer aspeto transversal que afete as atividades de gestão de riscos que sejam implementadas nas sociedades do Grupo. A pessoa que ocupa a Direção da *Corporate Risk Management Function & Planning* é considerada responsável pela função de gestão de riscos do Grupo CaixaBank, sendo portanto quem cumpre os requisitos do supervisor nesta matéria e efetua as funções que a regulamentação aplicável atribui a esta posição.

Por seu lado, a partir da Direção de Cumprimento e Controlo é efetuado o exercício direto das funções de segunda linha de defesa para os riscos não financeiros; a função transversal de incentivo, coordenação e governação da atividade de controlo interno operacional para todos os riscos do Banco, a fiabilidade da informação e as funções de risco de modelo e de validação de modelos.

■ Função de cumprimento

A missão da função de cumprimento é identificar, avaliar, supervisionar e informar os riscos de sanções ou perdas financeiras aos quais o Banco está exposto, como consequência do incumprimento ou cumprimento defeituoso das leis, regulamentos, ordens judiciais ou administrativas, códigos de conduta ou padrões éticos e de boas práticas, relativos ao seu âmbito de atuação e com referência aos riscos legais/reguladores de conduta e cumprimento (Risco de Cumprimento); bem como aconselhar, informar e assistir a gestão de topo e os órgãos de governação em matéria de cumprimento normativo, promovendo, através de ações de formação, informação e sensibilização, uma cultura de cumprimento em toda a organização.

A função de cumprimento é exercida a partir da Direção de Compliance, em dependência da Direção de Cumprimento e Controlo e reporta diretamente aos Órgãos de Governação e aos organismos supervisores (Banco de Espanha, BCE, Serviço Executivo da Comissão de Prevenção do Branqueamento de Capitais e de Infrações Monetárias (SEPBLAC), Tesouro, CNMV espanhola e outros).

O modelo de gestão da função de cumprimento é construído sobre dois pilares fundamentais: a taxonomia de riscos de cumprimento e o modelo de três linhas de defesa. A função utiliza os seguintes elementos-chave para assegurar uma adequada cobertura do Risco de Cumprimento: programa de cumprimento, plano anual de cumprimento e acompanhamento de gaps (deficiências de controlo ou incumprimentos dos regulamentos) identificados e dos planos de ação para a sua mitigação. Além disso, a função leva a cabo atividades de aconselhamento sobre as matérias da sua competência e faz ações de promoção da cultura em toda a organização (formação, sensibilização e desafios corporativos).

Para facilitar o cumprimento da regulamentação aplicável e dos códigos de conduta, o CaixaBank possui um canal confidencial de consultas e denúncias alinhado com as melhores práticas, através do qual podem ser apresentadas dúvidas interpretativas e denunciar possíveis irregularidades que possam pressupor infrações.

Finalmente, o CaixaBank obteve em junho 2021 a certificação ISO 37301 relativa ao Sistema de Gestão de Compliance, o que pressupôs uma revisão global dos elementos que formam a função com o objetivo de confirmar o alinhamento com as melhores práticas regulamentares.

Terceira linha de defesa

A Auditoria Interna atua como terceira linha de defesa supervisionando independentemente as atuações da primeira e segunda linhas com o objetivo de fornecer a devida segurança à Gestão de Topo e aos Órgãos de Governação.

De modo a estabelecer e preservar a independência da função, a Direção de Auditoria Interna depende funcionalmente da Presidência da Comissão de Auditoria e Controlo do Conselho de Administração, sem prejuízo de reportar ao Presidente do Conselho de Administração para o adequado cumprimento das suas funções.

A Auditoria Interna possui um Estatuto da sua função, aprovado pelo Conselho de Administração, que estabelece que é uma função independente e objetiva de garantia e consulta e que foi concebida para agregar valor e melhorar as atividades. Tem como objetivo fornecer a devida segurança à Gestão de Topo e aos Órgãos de Governação sobre:

- A eficácia e eficiência dos Sistemas de Controlo Interno para a redução dos riscos associados às atividades do Grupo.

- O cumprimento da legislação em vigor, com especial atenção às exigências dos Organismos Supervisores e à adequada aplicação dos quadros de gestão integral e apetência para o risco definidos.
- O cumprimento das políticas e normativas internas e o alinhamento com as melhores práticas e bons usos setoriais, para uma adequada Governança Interna do Grupo.
- A fiabilidade e integridade da informação financeira, não financeira e operacional, incluindo a eficácia do Sistema de Controlo Interno sobre a Informação Financeira e não Financeira (SCIIF e SCIINF).

Neste sentido, os principais âmbitos de supervisão referem-se:

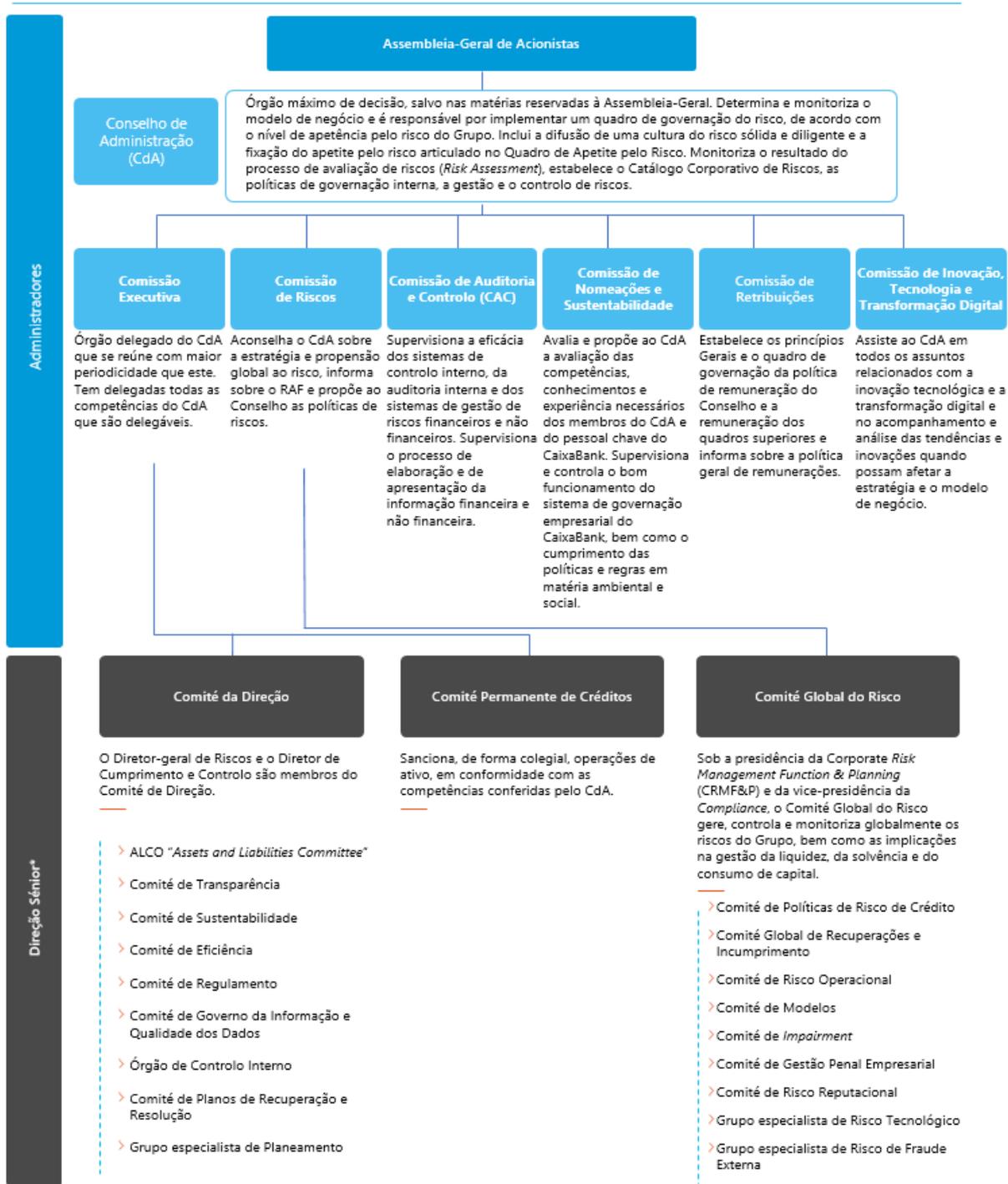
- À adequação, eficácia e implementação de políticas, normas e procedimentos.
- À eficácia dos controlos.
- À adequada medição e acompanhamento de Indicadores das primeira e segunda linhas de defesa.
- À existência e correta implementação dos planos de ação para a atenuação das fragilidades dos controlos.
- À validação, acompanhamento e avaliação do meio de controlo que efetua a segunda linha de defesa.

Além disso, as suas funções incluem:

- i) A elaboração do Plano Anual de Auditoria com visão plurianual baseado nas avaliações de riscos, que inclua os requisitos dos reguladores e as tarefas ou projetos solicitados pela Gestão de Topo /Comité Diretivo e pela Comissão de Auditoria e Controlo. Neste sentido, o Plano Anual de Auditoria de 2021 colocou em foco cinco áreas de especial relevância: a integração com o Bankia, a sustentabilidade, os impactos da COVID-19, a cibersegurança, bem como o cumprimento do regulamento e das expectativas dos supervisores.
- ii) O relatório periódico das conclusões dos trabalhos realizados e as fragilidades detetadas nos Órgãos de Governança, a gestão de topo, os auditores externos, supervisores e os restantes meios de controlo e gestão correspondentes.
- iii) A contribuição de valor através da formulação de recomendações para resolver as fragilidades detetadas nas revisões e o acompanhamento da sua adequada implementação pelos centros responsáveis.

3.2.2. Governação e Organização

O esquema organizacional em relação à governação na gestão do risco é apresentado abaixo:



* No quadro das atribuições delegadas constitui vários comités para a governação, gestão e controlo do risco.
Nota: Não são mostrados todos os comités.

3.2.3. Processos estratégicos de gestão do risco

O objetivo dos processos estratégicos de gestão do risco é a identificação, medição, acompanhamento, controlo e *reporting* dos riscos. Para esse efeito, os processos incluem três elementos fundamentais que são desenvolvidos a seguir: a avaliação de riscos ou *risk assessment* (identificação e avaliação), o catálogo de riscos (taxonomia e definição) e o quadro de apetência para o risco (acompanhamento).

O resultado dos processos estratégicos é comunicado, pelo menos anualmente, primeiro ao Comité Global de Risco, em segunda instância à Comissão de Riscos, para ser finalmente aprovado pelo Conselho de Administração.

Avaliação de riscos (Risk Assessment)

O Grupo efetua, com a periodicidade semestral, um processo de autoavaliação do perfil de risco, com o fim de:

- Identificar e avaliar os riscos inerentes assumidos pelo Grupo segundo o meio e o modelo de negócio.
- Efetuar uma autoavaliação das capacidades de gestão, de controlo e de governação dos riscos, como instrumento explícito que ajuda a detetar melhores práticas e fragilidades relativas nalgum dos riscos.

Isto permite determinar a situação de cada um dos riscos materiais identificados no Catálogo Empresarial de Riscos

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

- **Riscos emergentes:** riscos cuja materialidade ou importância está a aumentar de tal forma que poderá levar à sua inclusão explícita no Catálogo Empresarial de Riscos.
- **Eventos estratégicos:** acontecimentos mais relevantes que podem resultar num impacto significativo para o Grupo 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 do Banco está exposta devido a causas externas, embora a gravidade do potencial impacto desses acontecimentos possa ser reduzida com a gestão.

Catálogo Empresarial de Riscos

O Catálogo Empresarial de Riscos é a taxonomia relação de riscos materiais do Grupo. Abarca quer a definição dos riscos materiais aos quais o Banco está exposto quer a definição dos riscos emergentes e eventos estratégicos. Facilita o acompanhamento e o *reporting* interno e externo e está sujeito a revisão periódica, pelo menos, com uma frequência anual. Neste processo de atualização é também avaliada a materialidade dos riscos emergentes previamente identificados no processo de *Risk Assessment*.

De seguida, é apresentada uma definição para cada um dos riscos:

Riscos	Descrição
Riscos do modelo de negócio	
Rentabilidade do negócio	Obtenção de resultados inferiores às expectativas do mercado ou aos objetivos do Grupo que impeçam, em última instância, atingir um nível de Rentabilidade Sustentável superior ao Custo do Capital.
Recursos próprios / Solvência	Restrição da capacidade do Grupo CaixaBank para adaptar o seu volume de recursos próprios às exigências normativas ou à alteração do seu perfil de Risco.
Liquidez e financiamento	Défice de ativos líquidos, ou limitação na capacidade de acesso ao financiamento do mercado, para satisfazer os vencimentos contratuais dos passivos, os requisitos reguladores ou as necessidades de investimento do Grupo.
Riscos específicos da atividade financeira	
Crédito	Perda de valor dos ativos do Grupo CaixaBank face a um cliente ou contrapartida, pela deterioração da capacidade, deste cliente ou contrapartida, de fazerem frente aos seus compromissos com o Grupo.
Atuarial	Risco de perda ou alteração adversa do valor dos compromissos contraídos por contratos de seguro ou pensões com clientes ou colaboradores devido à divergência entre a estimativa para as variáveis atuariais empregues na tarificação e em reservas e a evolução real destas.
Estrutural de taxas de juro	Efeito negativo sobre o valor económico das massas do balanço ou sobre a margem financeira devido a alterações na estrutura temporária das taxas de juro e a sua afetação aos instrumentos do ativo, passivo e fora de balanço do Grupo, não registados na carteira de negociação.
Mercado	Perda do valor, com impacto em resultados ou em solvência, de uma carteira (conjunto de ativos e passivos), devido a movimentos desfavoráveis nos preços ou taxas de mercado.
Riscos operacionais e reputacionais	
Conduta e cumprimento	Aplicação de critérios de atuação contrários aos interesses dos seus clientes ou de outros grupos de interesse, ou atuações ou omissões por parte do Grupo não ajustadas ao quadro jurídico e regulamentar, ou às políticas, normas ou procedimentos internos ou aos códigos de conduta e padrões éticos e de boas práticas.
Legal / Regulamentar	Potenciais perdas ou diminuição da rentabilidade do Grupo CaixaBank como consequência de alterações na legislação em vigor, de uma implementação incorreta dessa legislação nos processos do Grupo CaixaBank, da inadequada interpretação da mesma nas várias operações, da gestão incorreta dos requisitos judiciais ou administrativos ou das ações ou reclamações recebidas.
Tecnológico	Perdas devidas à inadequação ou aos erros do hardware ou do software das infraestruturas tecnológicas, resultantes de ciberataques ou de outras circunstâncias, que podem comprometer a disponibilidade, integridade, acessibilidade e segurança das infraestruturas e dos dados.
Fiabilidade da informação	Deficiências na exatidão, integridade e critérios de elaboração dos dados e na informação necessária para a avaliação da situação financeira e patrimonial do Grupo CaixaBank, bem como a informação colocada à disposição dos grupos de interesse e publicada no mercado, que ofereça uma visão holística do posicionamento em termos de sustentabilidade com o ambiente e que guarde uma relação direta com os aspetos ambientais, sociais e de governação (princípios ASG).
Modelo	Possíveis consequências adversas para o Grupo que poderão ser originadas como consequência de decisões fundadas principalmente nos resultados de modelos internos com erros na construção, aplicação ou utilização destes modelos.
Outros riscos operacionais	Perdas ou danos provocados por erros ou falhas em processos, por acontecimentos externos ou pela atuação acidental ou dolosa de terceiros alheios ao Grupo. Inclui, entre outros, fatores de risco relacionados com a externalização, com a guarda de valores ou com a fraude externa.
Reputacional	Perda da capacidade competitiva por deterioração da confiança no Grupo CaixaBank de algum dos seus grupos de interesse, a partir da avaliação que estes grupos efetuam das atuações ou omissões, realizadas ou atribuídas, do Grupo, da sua Direção Sénior, dos seus Órgãos de Governação ou por falência de entidades relacionadas não consolidadas (risco de <i>Step-In</i>).

As alterações mais relevantes da revisão deste ano são:

- Integrar o risco de imparidade de outros ativos (tais como participações sob forma de ações, ativos por impostos diferidos, ativos intangíveis e imóveis) como parte do risco de crédito, de acordo com o tratamento regulamentar, tendo em conta a gestão específica de alguns deles.

- Relativamente ao risco ASG (sustentabilidade): continua a ser um candidato a emergir no Catálogo Empresarial durante 2022, dada a sua crescente relevância. Atualmente, já se encontra incluído no Catálogo como fator transversal em vários dos seus riscos (crédito, reputacional, outros riscos operacionais). Adicionalmente, vale a pena mencionar que o CaixaBank integra no seu Plano de Banca Socialmente Responsável, aprovado pelo Conselho de Administração em 2017, a integração dos aspetos ASG na gestão do risco. A este respeito destaca-se especialmente a estratégia ambiental aprovada pelo Comité de Direção, que se materializa numa gestão ativa dos riscos ambientais e dos riscos associados às alterações climáticas.

Neste sentido, as linhas de trabalho do CaixaBank durante o ano 2021, foram:

- ◆ Estabelecer um plano de ação para cumprir as expectativas supervisoras do Guia de gestão dos Riscos Climáticos e Ambientais do BCE, de novembro de 2020.
- ◆ Efetuar uma análise da materialidade dos riscos ASG (seguindo as linhas de trabalho iniciadas em exercícios anteriores) e avançar na análise qualitativa e quantitativa dos riscos climáticos, incluindo a preparação do exercício de stress climático do BCE;
- ◆ Avançar na classificação das carteiras, em cumprimento do Regulamento de Taxonomia da UE; e
- ◆ Subscrever a Net Zero Banking Alliance, pela qual se compromete a alinhar as suas carteiras de financiamento aos objetivos do Acordo de Paris e atingir as emissões líquidas zero em 2050.

Para mais detalhes ver a secção Estratégia ambiental no Relatório de Gestão Consolidado 2021.

Quadro de Apetência para o Risco

O Quadro de Apetência para o Risco (doravante, *Risk Appetite Framework* ou “RAF”) é uma ferramenta integral e prospetiva com a qual o Conselho de Administração determina a tipologia e os limites de risco (apetência para o risco) que está disposto a aceitar para a prossecução dos objetivos estratégicos do Grupo¹. Estes objetivos são formalizados através das declarações qualitativas relativamente à apetência para o risco, expressas pelo Conselho de Administração e das métricas e limites que permitem o acompanhamento do desenvolvimento da atividade para os diversos riscos do Catálogo Empresarial.

Para a definição dos limites, conforme aplicável, são tomados como referência os requisitos do regulamento/normativa em vigor, a evolução histórica e os objetivos de negócio com a margem adicional suficiente para permitir a gestão antecipada, a fim de evitar os incumprimentos.

¹ É de realçar que os objetivos não se refletem apenas nos níveis de tolerância ao risco, mas o RAF também inclui declarações de apetência mínima para o risco, tais como, por exemplo, o acompanhamento do risco fiscal como parte do risco legal incluído no Catálogo Empresarial de Riscos.

Órgão responsável			Conselho de Administração (assessorado pela Comissão de Riscos)	Comité Global de Riscos	Áreas de gestão/controlo dos Riscos e Recursos Humanos	
	Equivalência no Catálogo de Riscos		Declarações e métricas primárias NÍVEL I	Métricas que complementam e desenvolvem as métricas de NÍVEL I NÍVEL 2	Alavancas de gestão NÍVEL 3	
Dimensões prioritárias	Declarações qualitativas	Riscos modelo de negócio		Métricas detalhadas que resultam da decomposição factorial das métricas do Nível I ou de uma maior desagregação. Integram também elementos de medição do risco mais complexos e especializados	<ul style="list-style-type: none"> Formação e comunicação Metodologias de medição de riscos e avaliação de ativos e passivos monitorização RAF Limites, políticas e competências Incentivos e nomeações Ferramentas e processos 	
	<ul style="list-style-type: none"> Manter um perfil de risco médio-baixo (moderado), com uma adequação de capital confortável, para fortalecer a confiança dos clientes através da solidez financeira. Estar permanentemente em condições de cumprir as suas obrigações e necessidades de financiamento de uma forma oportuna, inclusivamente sob condições adversas de mercado. Ter uma base de financiamento estável e diversificada, para preservar e proteger os interesses dos seus depositantes. Obter receitas e capital de uma forma equilibrada e diversificada. Alinhar a estratégia de negócio e a relação com clientes com a ação social responsável, com a aplicação dos mais altos padrões éticos e de governação, bem como com a consideração dos potenciais impactos nas alterações climáticas e no meio ambiente. Promover uma cultura própria de riscos integrada na gestão através de políticas, comunicação e formação do pessoal. Perseguir a excelência, a qualidade e a resiliência operacional, para continuar a prestar serviços financeiros aos nossos clientes de acordo com as suas expectativas, inclusivamente em cenários adversos. 	<ul style="list-style-type: none"> Rentabilidade do negócio Recursos próprios/solvência Liquidez e financiamento 	<ul style="list-style-type: none"> Rácios de rentabilidade Rácios de solvência reguladora Métricas de liquidez reguladoras e internas que garantem a manutenção de níveis confortáveis de liquidez 			
		Riscos específicos da atividade financeira				
		<ul style="list-style-type: none"> Crédito Atuarial Mercado Estrutural de taxas de juro 	<ul style="list-style-type: none"> Cálculos baseados nos modelos e metodologias avançadas Dimensões contabilísticas (custo do risco e rácio de incumprimento) Indicadores que promovem a diversificação (por credenciado, setorial, etc.) 			
	Riscos operacionais e reputacionais					
	<ul style="list-style-type: none"> Conduta e cumprimento Legal / Regulamentar Tecnológico Fiabilidade da informação Risco de modelo Outros riscos operacionais Reputacional 	<ul style="list-style-type: none"> Métricas quantitativas de riscos não financeiros (i.e. reputacional, operacional) Métricas de número de incidências em cumprimento 				
Relatórios do Sistema de Alertas						
	Mensal ao Comité Global do Risco		Trimestral à Comissão de Riscos	Semestral ao Conselho de Administração		
Nível 1	<ul style="list-style-type: none"> Verde Tolerância O Comité Global do Risco impulsiona planos de ação e elabora calendários. 	<ul style="list-style-type: none"> Incumprimento Acompanhamento do plano de ação pelo Comité Global do Risco e comunicação específica à Comissão de Riscos. 	<ul style="list-style-type: none"> Recovery Plan Processo de Governança do Recovery Plan para reduzir a possibilidade de falência. 	<ul style="list-style-type: none"> Evolução de métricas e projeção de NÍVEL I. Estado de incumprimento e planos de ação. 	<ul style="list-style-type: none"> Evolução de métricas e projeção de NÍVEL I. Estado de incumprimento e planos de ação. 	
Nível 2	Através de limites de referência.					

3.2.4. Cultura de riscos

A cultura de risco no Grupo consiste nos comportamentos e atitudes em relação ao risco e à gestão do risco dos colaboradores, que refletem os valores, objetivos e práticas comuns do Grupo, estando integrada na gestão através das suas políticas, comunicação e formação do pessoal.

Esta cultura influi nas 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 incorrer em riscos não suportáveis. É sustentada num elevado nível de consciencialização sobre o risco e a sua gestão, uma estrutura sólida de governação, um diálogo aberto e crítico na organização e a ausência de incentivos para a assunção injustificada de riscos.

Deste modo, as atuações e decisões que pressupõem uma assunção de risco estão:

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

A cultura do risco inclui, entre outros, os seguintes elementos:

Responsabilidade

O Conselho de Administração do CaixaBank é o responsável por estabelecer e supervisionar a implementação de uma cultura de riscos sólida e diligente na organização, que promova condutas de acordo com a identificação e redução dos riscos. Considerarão o impacto desta cultura na estabilidade financeira, no perfil de risco e na governação adequada do Banco e farão alterações quando for necessário.

Todos os colaboradores devem estar plenamente conscientes da sua responsabilidade na gestão de riscos; gestão que não corresponde apenas aos especialistas em riscos ou às funções de controlo interno dado que as unidades de negócio são responsáveis, principalmente, pela gestão diária dos riscos.

Comunicação

A direção do CaixaBank apoia os órgãos da governação no estabelecimento e na comunicação da cultura de risco ao restante da organização, assegurando que todos os membros da organização conheçam os valores fundamentais e as expectativas associadas na gestão dos riscos, um elemento essencial para manter um quadro robusto e coerente alinhado com o perfil de risco do Grupo.

Neste sentido, o projeto de Cultura de Riscos, que visa sensibilizar para a importância de todos os funcionários na gestão dos riscos (crédito, ambiental, etc.) para ser um banco sólido e sustentável, marcou um ponto de viragem na divulgação da cultura de riscos em todo o Banco. No quadro deste projeto, têm sido levadas a cabo várias ações de divulgação da cultura de riscos dirigidas a todos os colaboradores do CaixaBank através da publicação na *intranet*, entre outros meios, de notícias relacionadas com projetos de riscos.

Em 2021, mais de 100 notícias foram publicadas no canal de notícias de riscos da Intranet, explicando os projetos mais relevantes, fornecendo informações gerais sobre conceitos de medição do risco, divulgando a estrutura organizacional, etc. Uma destas iniciativas foi a introdução neste exercício do "Dicionário de Riscos", uma série de conteúdos para tornar os aspetos técnicos quotidianos na gestão do risco facilmente acessíveis a toda a organização (por exemplo, RAF, Risk Assessment, NPL, etc.).

Adicionalmente, as *intranets* empresariais de riscos (Empresas e *Retail*) constituem um meio dinâmico de comunicação direta das principais novidades do ambiente de riscos. Destacam-se os seus conteúdos sobre atualidade, informação institucional, setorial, formação e perguntas frequentes.

Formação

A formação representa um mecanismo fundamental no Grupo para a interiorização da cultura de riscos e para assegurar que os colaboradores possuam as competências adequadas para desempenhar as suas funções com plena consciência da sua responsabilidade na assunção do risco de modo a atingir os objetivos do Grupo. Para este efeito, o CaixaBank fornece formação periódica ajustada a funções e perfis, de acordo com a estratégia de negócio, que permite aos colaboradores estarem familiarizados com as políticas, procedimentos e processos da gestão de riscos do Banco e que inclui o estudo das alterações introduzidas nos quadros jurídicos e regulamentares aplicáveis.

No âmbito específico da atividade de Riscos, são definidos os conteúdos de formação, quer nas funções de apoio ao Conselho de Administração/Gestão de Topo, com conteúdos específicos que facilitem a tomada de decisões a alto nível, quer nas restantes funções da organização, especialmente no que respeita a profissionais da rede de agências. Tudo isto é feito com o objetivo de facilitar a transferência do RAF para toda a organização, a descentralização da tomada de decisões, a atualização de competências na análise de riscos e a otimização da qualidade do risco.

O Grupo estrutura a sua oferta formativa através da Escola de Riscos. Desta forma a formação surge como uma ferramenta estratégica orientada para dar suporte às áreas de negócio, ao mesmo tempo que é o canal de transmissão da cultura e das políticas de riscos do Grupo oferecendo formação, informação e ferramentas a todos os profissionais. A proposta é articulada como um itinerário formativo de especialização na gestão de riscos que estará associado à carreira profissional de qualquer colaborador, abrangendo desde a Banca Retail a especialistas de qualquer âmbito.

As principais iniciativas de formação do Grupo no âmbito do fomento da cultura de riscos têm as seguintes dimensões:

FORMAÇÃO E CULTURA DE RISCOS

CURSO	TÍTULO	GRUPO FORMADO	NÚMERO DE PESSOAS
Curso Básico de Risco Bancário (última edição)	Certificado Universitário de nível básico	Não especialistas da rede comercial de agências e outros grupos de interesse que possam exigir um conhecimento básico dos critérios de risco da organização para o desempenho do seu trabalho	2.259 (acumulado)
Diploma de Pós-Graduação em Análise do Risco Bancário (7ª edição Retail e 3ª de Empresas)	Diploma universitário	Direções e subdireções de agências da rede comercial, e outros grupos de interesse que, pela sua função, possam ter atribuições na concessão de operações de ativos, ou exijam um conhecimento avançado do risco	318 em 2021 (2183 acumulados na especialidade de Retail e 589 na especialidade de Empresas)
Formação especializada em riscos para agências AgroBank	Especialização	Colaboradores que compõem a rede de agências AgroBank	2.105 (acumulado)
Formação especializada em riscos para agências BusinessBank	Especialização	Colaboradores que compõem a rede de agências Businessbank	277 em 2021 (631 acumulado)
Formação especializada em riscos para agências da Banca Privada	Especialização	Colaboradores que compõem a rede da Banca Privada	552 (acumulado)
Formação Lei dos Contratos de Crédito Imobiliário 5/2019 (edições 6ª e 7ª)	Certificado de especialização da Universidade Pompeu Fabra - BSM	Curso de atualização da nova lei 5/2019 dirigido a colaboradores que compõem a rede de Retail, Empresas e Riscos	1.020 em 2021 (30.704 acumulado)
Formação de Concretização Documental e de qualidade dos dados	Formação interna	Dirigida a todos os colaboradores para melhorar a sensibilização sobre aspetos de riscos como a integridade documental e qualidade dos dados introduzidos nos sistemas	22.400
Curso Básico de Análise Económico-financeira	Formação interna	Dirigida ao grupo de rede Retail e Centros de Empresa, incluído em Welcome Banca Empresas, Welcome Business Bank	517 colaboradores (397 em autoformação, 39 Welcome Empresas, colaboradores e 81 Welcome Business Bank)
Formação em Gestão de Riscos e em Circuitos Banca de Empresas	Formação interna	Devido à fusão foi desenvolvido um curso de formação em políticas e em circuitos de riscos, específico para o grupo de profissionais da área de Riscos provenientes da integração com o Bankia	365

Avaliação e retribuição do desempenho

O Grupo zela para que a motivação dos seus colaboradores seja coerente com a cultura de riscos e com o cumprimento dos níveis de risco que o Conselho está disposto a assumir. Assim, a responsabilidade na gestão do risco integra-se, na medida que for adequado, nas funções que os colaboradores desempenhem, nos seus objetivos pessoais, na avaliação do desempenho e nas estruturas de remuneração.

Neste sentido, existem esquemas de compensação nas políticas de remuneração que estabelecem ajustamentos na remuneração dos quadros superiores e dos outros grupos cujas atividades incidem significativamente no perfil do risco, associados diretamente à evolução anual das métricas do RAF, que são detalhados no Relatório Anual de Remunerações.

3.3. Riscos do modelo de negócio

3.3.1. Risco de rentabilidade do negócio

O risco de rentabilidade de negócio refere-se à obtenção de resultados inferiores às expectativas do mercado ou aos objetivos do Grupo que impeçam, em última instância, atingir um nível de rentabilidade sustentável superior ao custo do capital.

Os objetivos de rentabilidade, apoiados por um processo de planeamento financeiro e de acompanhamento, são definidos no Plano Estratégico do Grupo, a três anos, e são especificados anualmente no orçamento do Grupo e nos desafios da rede comercial.

O Grupo possui uma Política empresarial de gestão do risco de Rentabilidade de Negócio. A gestão deste risco é fundamentada em quatro visões de gestão:

- Visão de Grupo: a rentabilidade integral agregada ao nível do Grupo CaixaBank.
- Visão Negócios / Territórios: a rentabilidade dos negócios/territórios.
 - ◆ Visão Financeiro-contabilística: a rentabilidade dos vários 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 do Grupo, sendo apoiada pelos processos estratégicos de riscos (Catálogo Empresarial de Riscos, *Risk Assessment* e RAF).

3.3.2. Risco de recursos próprios e de solvência

O risco de recursos próprios e de solvência responde à potencial restrição da capacidade do Grupo para adaptar o seu volume de recursos próprios às exigências normativas ou à alteração do seu perfil de risco.

O Grupo tem como objetivo manter um perfil de risco médio-baixo e uma adequação confortável de capital para fortalecer a sua posição. A adequação de capital para cobrir eventuais perdas inesperadas é medida a partir de duas perspetivas e metodologias diferentes: o capital regulador e o capital económico.

O capital regulador é a métrica exigida pelos reguladores, utilizada por analistas e investidores para a comparação entre entidades financeiras. É regulado pelo Regulamento 575/2013 (CRR) e pela Diretiva 2013/36/UE do Parlamento Europeu e do Conselho (CRD 4) que integraram o quadro normativo de Basileia III (BIS III) na União Europeia. Enquanto a CRR foi de aplicação direta em Espanha, a CRD 4 foi transposta para a regulamentação espanhola através da Lei 10/2014 de ordenação, supervisão e solvência das instituições de crédito e o seu posterior desenvolvimento regulamentar através do Real Decreto 84/2015 e da Circular 2/2016 do Banco de Espanha. A 27 de junho de 2019 entrou em vigor um pacote integral de reformas que altera o CRR e a Diretiva CRD 4. A Diretiva CRD 5 foi integrada na legislação espanhola através do Real decreto-lei 7/2021 (que alterou, entre outras, a Lei 10/2014). Embora o RDL 7/2021 seja geralmente aplicável desde 29 de abril de 2021, o Parlamento espanhol decidiu a 19 de maio de 2021 aprová-lo como lei, pelo que pode estar sujeito a alterações. Do mesmo modo, o Real Decreto 970/2021, alterou, entre outros, o RD 84/2015. Adicionalmente, relativamente à Circular 2/2016, o Banco de Espanha publicou a Circular 5/2021 pela qual altera esta circular com a

integração de ferramentas macroprudenciais e com um projeto de circular cuja versão final deve ser publicada em 2022, mediante a qual completará a transposição da CRD 5 para o direito espanhol. Além disso, na sequência da transposição legal europeia de 2013, o Comité de Basileia e outros organismos competentes publicaram normas e documentos adicionais com novas especificações no cálculo dos recursos próprios

Isto implica um estado de permanente desenvolvimento, pelo qual o Grupo vai adaptando continuamente os processos e os sistemas para assegurar que o cálculo do consumo de capital e das deduções de recursos próprios esteja totalmente alinhado com os novos requisitos estabelecidos.

Por seu lado, o capital económico mede com critério interno os recursos próprios disponíveis e os requisitos de capital pelo conjunto de riscos resultantes da sua atividade. Esta medida complementa a visão reguladora da solvência e permite uma melhor aproximação ao perfil de risco que o Grupo assume ao integrar riscos não considerados, ou parcialmente considerados, nas exigências reguladoras. Neste sentido, adicionalmente aos riscos já contemplados no Pilar I (risco de crédito, de mercado e operacional), são adicionados outros riscos incluídos também no Catálogo Empresarial de Riscos (por exemplo, o risco estrutural de taxa de juro, liquidez, negócio ou atuarial). Esta visão é utilizada para *i*) a autoavaliação do capital, sendo objeto de apresentação e revisão periódica nos órgãos correspondentes do Grupo; *ii*) como ferramenta de controlo e acompanhamento; *iii*) planeamento de riscos e *iv*) para calcular a Rentabilidade Ajustada ao Risco (RAR) e o *Pricing*. Ao contrário do capital regulador, o capital económico é sempre uma estimativa própria que se ajusta em função do nível de tolerância ao risco, volume e tipo de atividade.

Adicionalmente, o regime sob a Diretiva 2014/59/UE (BRRD) e sob o Regulamento 806/2014/UE (SRM) do Parlamento Europeu e do Conselho pelo qual é estabelecido um quadro para a reestruturação e resolução de instituições de crédito e de empresas de serviços de investimento, que foi implementado em Espanha através da Lei 11/2015 e do Real Decreto 1012/2015, prescreve que os bancos deverão ter um nível mínimo de fundos próprios e de passivos admissíveis (MREL). O pacote integral de reformas mencionadas anteriormente alterou também a BRRD e o Regulamento SRM dando lugar à BRRD 2 e ao SRM 2. A BRRD 2 foi integrada na legislação espanhola através do Real decreto-lei 7/2021 (que alterou, entre outras, a Lei 11/2015) e o Real Decreto 1041/2021 que alterou o Real Decreto 1012/2015.

O Grupo possui uma Política empresarial de gestão do risco de recursos próprios e solvência que abrange um conceito de recursos próprios no sentido amplo, incluindo quer os recursos próprios computáveis sob normativa prudencial quer os instrumentos elegíveis para efeitos da cobertura dos requisitos mínimos do MREL e tem como finalidade estabelecer os princípios sobre os quais se definem os objetivos de capital no Grupo, bem como assentar diretrizes comuns relativamente ao acompanhamento, controlo e gestão dos recursos próprios que permitam, entre outros, mitigar este risco. Além disso, os principais processos que compõem a gestão e controlo do risco de solvência e de recursos próprios são os seguintes: *i*) medição contínua e *reporting* interno e externo do capital regulador e do capital económico através de métricas relevantes; *ii*) planeamento do capital em vários cenários (normalizados e de stress, incluindo ICAAP, EBA *Stress Test* e *Recovery Plan*), integrados no processo de planeamento financeiro corporativo, que inclui a projeção do balanço, a conta de resultados, os requisitos de capital, os recursos próprios e a solvência do Grupo. Tudo isto acompanhado de uma monitorização da regulamentação de capital aplicável na atualidade e nos próximos anos.

Para mais informações sobre a gestão do risco de recursos próprios e de solvência, ver a Nota 4 - Gestão da Solvência.

3.3.3. Risco de liquidez e de financiamento

Descrição geral

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

O Grupo gere este risco com o objetivo de manter níveis de liquidez que permitam atender folgadoamente os compromissos de pagamento e que não possam prejudicar a atividade investidora por falta de fundos prestáveis mantendo-se, em qualquer momento, dentro do RAF. Os princípios estratégicos para cumprir o objetivo de gestão de liquidez são:

- Sistema de gestão de liquidez descentralizado em três unidades (subgrupo CaixaBank, subgrupo BPI e CaixaBank Wealth Management Luxembourg, S.A.) nos quais existe segregação de funções para assegurar a gestão ótima e o controlo e o acompanhamento dos riscos.
- Manutenção de um nível eficaz de fundos líquidos para fazer frente aos compromissos adquiridos, para o financiamento dos planos de negócio e para o cumprimento das exigências reguladoras.

- Gestão ativa da liquidez com um acompanhamento contínuo dos ativos líquidos e da estrutura de balanço.
- Sustentabilidade e estabilidade como princípios da estratégia de fontes de financiamento assente em i) estrutura de financiamento baseada principalmente em depósitos de clientes e ii) financiamento em mercados de capitais, que complementam a estrutura de financiamento.

A estratégia de risco e de apetência para o risco de liquidez e financiamento articula-se através de:

- identificação dos riscos de liquidez relevantes para o Grupo e para as suas unidades de gestão de liquidez;
- formulação dos princípios estratégicos que o Grupo deve seguir na gestão de cada um destes riscos;
- delimitação de métricas relevantes para cada um destes riscos;
- fixação de limites de apetite, tolerância, limite e, se for o caso, *recovery*, no RAF;
- 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 garantir a gestão do risco de liquidez em situações de crise moderada e grave
- e de um quadro dos planos de recuperação, onde são formulados cenários e medidas para uma situação de maior stress.

Com carácter particular, o Grupo 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 garantidos. Além disso, o Grupo possui procedimentos para minimizar os riscos de liquidez em condições de stress através i) da deteção precoce das circunstâncias que a possam gerar; ii) da minimização dos impactos negativos e iii) da gestão ativa para superar a potencial situação de crise.

Diminuição do risco de liquidez

A partir dos princípios mencionados no parágrafo anterior é elaborado o Plano de Contingência no qual é definido um plano de ação para cada um dos cenários de crises estabelecidos e no qual são detalhadas medidas a nível comercial, institucional e de comunicação para fazerem frente a este tipo de situações e se prevê a possibilidade de utilizar a reserva de liquidez ou fontes de financiamento extraordinárias. Caso ocorra uma situação de stress, a almofada de ativos líquidos será gerida com o objetivo de minimizar o risco de liquidez.

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

- Delegação da Assembleia-Geral de Acionistas ou, se for o caso, do Conselho de Administração para emitir, dependendo da natureza do tipo de instrumento.
- Disponibilidade de várias linhas abertas com i) o ICO, sob linhas de crédito – mediação, ii) o Banco Europeu de Investimentos (BEI) e iii) o *Council of Europe Development Bank* (CEB). Adicionalmente, disponibilizam-se instrumentos de financiamento com o BCE para os quais foram depositadas garantias que permitem a obtenção imediata de liquidez:

DISPONÍVEL EM APÓLICE DE CRÉDITO BCE

(Milhões de euros)

	31-12-2021	31-12-2020	31-12-2019
Valor garantias entregues como colaterais	89.345	72.139	51.455
CaixaBank	83.424	66.498	46.001
BPI	5.921	5.641	5.454
Disposto	(80.752)	(49.725)	(12.934)
TLTRO II – CaixaBank			(3.409)
TLTRO III – CaixaBank *	(75.890)	(45.305)	(8.145)
TLTRO II – BPI			(500)
TLTRO III – BPI *	(4.862)	(4.420)	(880)
Juros de garantias fornecidas	951	122	49
Juros de garantias fornecidas - CaixaBank	951	122	44
Juros de garantias fornecidas - BPI			6
TOTAL SALDO DISPONÍVEL NA APÓLICE BCE	9.543	22.536	38.571

(*) Os juros cumulados do financiamento tomado do TLTRO III a 31 de dezembro de 2021 e 2020 são de 746 e 288 milhões de euros, respetivamente. Estes juros são calculados para cada operação desta série e refletem a estimativa do Grupo no reconhecimento inicial relativamente ao montante final de juros a cobrar no seu vencimento específico, tomando em consideração hipótese específicas de cumprimento de volumes elegíveis. O valor "juros de garantias fornecidas" é o cálculo que o Banco de Espanha efetua para a avaliação das garantias fornecidas na apólice. No cálculo do disponível em apólice de 31 de dezembro de 2021 o Banco de Portugal não calcula os juros das garantias fornecidas.

Nas operações de financiamento de política monetária de duração determinada TLTRO III existem taxas de juros de financiamento preferencial condicionadas ao cumprimento de variações do crédito admissível durante determinados períodos.

No período iniciado de 1 de outubro de 2020 a 31 de dezembro de 2021 foi cumprido o limite estabelecido que define a obtenção da taxa preferencial no financiamento TLTRO.

- Manutenção de programas de emissão com o fim de encurtar os prazos de formalização na emissão de títulos ao mercado.

CAPACIDADE DE EMISSÃO DE DÍVIDA - 31-12-2021

(Milhões de euros)

	CAPACIDADE TOTAL DE EMISSÃO	TOTAL EMITIDO
Folheto de Base de Valores Não Participativos (FBVNP) CaixaBank (CNMV 13-07-2021)	20.000	6.000
Programa EMTN ("Euro Medium Term Note") CaixaBank (Irlanda 27-04-2021)	30.000	17.925
Programa EMTN ("Euro Medium Term Note") BPI (Luxemburgo 09-09-2021)	7.000	1.725
Programa ECP ("Euro Commercial Paper") CaixaBank (Irlanda 13-12-2021)	3.000	590
Programa de Mortgage Covered Bonds do BPI (CMVM Portugal 25-11-2021)	9.000	7.300
Programa Obrigações sobre o Setor Público de BPI (CMVM Portugal 16-12-2021)	2.000	600

■ Capacidade de emissão de títulos garantidos

CAPACIDADE DE EMISSÃO DE CERTIFICADOS - 31-12-2021

(Milhões de euros)

	CAPACIDADE DE EMISSÃO	TOTAL EMITIDO
Certificados hipotecários	16.755	67.661
Certificados territoriais	9.450	4.500

■ Para facilitar a saída nos mercados a curto prazo, existem atualmente:

- ◆ Linhas interbancárias com um número importante de entidades (nacionais e internacionais) bem como de bancos centrais.
- ◆ Linhas de acordo de recompra com várias contrapartes nacionais e estrangeiras.
- ◆ Acesso a Câmaras de Contrapartida Central para as operações de acordos de recompra (LCH SA – Paris, MeffClear e EUREX – Frankfurt).

■ O Plano de Contingência e o *Recovery Plan* contemplam um amplo leque de medidas que permitem criar liquidez em situações de crise de diversa natureza. Entre elas incluem-se potenciais emissões de dívida *secured* e *unsecured*, recursos ao mercado de acordos de recompra, etc. Para todas elas é avaliada a sua viabilidade perante diversos cenários de crise, sendo descritos os passos necessários para a sua execução e o prazo de execução previsto.

Situação de liquidez

A seguir é apresentado um detalhe da composição dos ativos líquidos do Grupo sob os critérios estabelecidos para a definição dos ativos líquidos de elevada liquidez para o cálculo do rácio LCR (HQLA) e ativos disponíveis em apólices não consideradas HQLAS:

ATIVOS LÍQUIDOS *

(Milhões de euros)

	31-12-2021		31-12-2020		31-12-2019	
	VALOR DE MERCADO	MONTANTE PONDERADO APLICÁVEL	VALOR DE MERCADO	MONTANTE PONDERADO APLICÁVEL	VALOR DE MERCADO	MONTANTE PONDERADO APLICÁVEL
Ativos Nível 1	166.473	166.466	94.315	94.280	53.098	53.021
Ativos Nível 2A	182	155	344	292	42	36
Ativos Nível 2B	1.338	669	1.590	795	3.670	1.960
TOTAL ATIVOS LÍQUIDOS DE ALTA QUALIDADE (HQLAS) (1)	167.993	167.290	96.249	95.367	56.810	55.017
Ativos disponíveis em apólices não consideradas HQLAS		1.059		19.084		34.410
TOTAL DE ATIVOS LÍQUIDOS		168.349		114.451		89.427

(*) Ativos afetos para o cálculo do rácio LCR (*Liquidity Coverage Ratio*). Corresponde a ativos disponíveis de elevada qualidade para fazer frente às necessidades de liquidez num horizonte de 30 dias num cenário de stress.

A seguir são apresentados os rácios de liquidez e de financiamento para o Grupo:

RÁCIOS LCR E NSFR

(Milhões de euros)

	31-12-2021	31-12-2020	31-12-2019
Ativos líquidos de alta qualidade – HQLAs (numerador)	167.290	95.367	55.017
Saídas de caixa líquidas totais (denominador)	49.743	34.576	30.700
Saídas de caixa	62.248	42.496	36.630
Entradas de caixa	12.505	7.920	5.930
RÁCIO LCR (COEFICIENTE DE COBERTURA DE LIQUIDEZ) (%) (1)	336%	276%	179%
RÁCIO NSFR (NET STABLE FUNDING RATIO) (%) (2)	154%	145%	129%

(1) LCR: rácio regulador cujo objetivo é a manutenção de um adequado nível de ativos disponíveis de alta qualidade para fazer frente às necessidades de liquidez num horizonte de 30 dias, num cenário de stress que considera uma crise combinada do sistema financeiro e de nome, segundo o Regulamento Delegado (UE) 2015/61 da Comissão, de 10 de outubro de 2014 (e a sua alteração no Regulamento Delegado (UE) 2018/1620 de julho de 2018), pelo qual se completa o Regulamento (UE) nº 575/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho no que respeita ao requisito de cobertura de liquidez aplicável às instituições de crédito. O limite regulador do rácio LCR é de 100%.

(2) NSFR - Rácio regulador de estrutura de balanço que mede a relação entre a quantia de financiamento estável disponível (ASF) e a quantia de financiamento estável exigida (RSF). O financiamento estável disponível define-se como a proporção dos recursos próprios e alheios que se espera sejam estáveis durante o horizonte temporal considerado de um ano. A quantia de financiamento estável exigida por qualquer instituição é definida em função das características de liquidez e dos vencimentos residuais dos seus diversos ativos e das suas posições de balanço.

O Regulamento (UE) 2019/876 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 20 de maio de 2019, entrou em vigor em junho de 2021 e estabelece o limite regulador para o rácio NSFR nos 100%.

Os principais *ratings* de qualificação de crédito são apresentados abaixo:

RATINGS DE QUALIFICAÇÃO CREDITÍCIA CAIXABANK

	RATING EMISSOR				DATA DE AVALIAÇÃO	RATING CERTIFICADOS HIPOTECÁRIOS	DATA ÚLTIMA REVISÃO CERTIFICADOS HIPOTECÁRIOS
	DÍVIDA A LONGO PRAZO	DÍVIDA A CURTO PRAZO	PERSPETIVA	DÍVIDA SÉNIOR PREFERENCIAL			
S&P Global	A-	A-2	Estável	A-	16-12-2021	AA+	21-12-2021
Fitch Ratings	BBB+	F2	Estável	A-	02-09-2021		
Moody's	Baa1	P-2	Estável	Baa1	22-09-2020	Aa1	24-08-2021
DBRS	A	R-1(low)	Estável	A	29-03-2021	AAA	14-01-2022

No caso de *downgrade* da qualificação creditícia atual, é exigida a entrega de colaterais adicionais a determinadas contrapartes ou existem cláusulas de reembolso antecipado. A seguir é apresentado o detalhe do impacto na liquidez, resultante de reduções de 1, 2 e 3 degraus (“*notches*”):

SENSIBILIDADE DA LIQUIDEZ A VARIAÇÕES NA QUALIFICAÇÃO CREDITÍCIA

(Milhões de euros)

	REDUÇÃO DE 1 ESCALÃO	REDUÇÃO DE 2 ESCALÕES	REDUÇÃO DE 3 ESCALÕES
Operações de produtos derivados / acordos de recompra (contratos CSA / GMRA / GMSLA)	0	2	2
Depósitos tomados com instituições de crédito (*)	0	0	674

(*) Os saldos apresentados são acumulados para cada redução de qualificação.

Asset encumbrance – ativos recebidos e entregues em garantia

A seguir são detalhados os ativos que garantem algumas operações de financiamento e os que se encontram livres de encargos:

ATIVOS QUE GARANTEM OPERAÇÕES DE FINANCIAMENTO E ATIVOS LIVRES DE ENCARGO

(Milhões de euros)

	31-12-2021		31-12-2020		31-12-2019	
	VALOR CONTABILÍSTICO O DE ATIVOS GARANTIDOS	VALOR CONTABILÍSTICO O DE ATIVOS NÃO GARANTIDOS	VALOR CONTABILÍSTICO O DE ATIVOS GARANTIDOS	VALOR CONTABILÍSTICO O DE ATIVOS NÃO GARANTIDOS	VALOR CONTABILÍSTICO O DE ATIVOS GARANTIDOS	VALOR CONTABILÍSTICO O DE ATIVOS NÃO GARANTIDOS
Instrumentos de capital próprio		1.998		1.849		3.063
Títulos da dívida *	37.644	45.744	8.040	35.377	5.248	28.887
<i>dos quais: obrigações garantidas</i>	7	1	6	3	2	9
<i>dos quais: obrigações de titularização de ativos</i>	57	59		70		92
<i>dos quais: emitidas por Administrações</i>						
<i>Públicas</i>	35.030	41.485	6.801	31.152	4.584	24.161
<i>dos quais: emitidas por sociedades financeiras</i>	2.128	1.582	910	1.451	417	1.396
<i>dos quais: emitidas por sociedades não</i>						
<i>financeiras</i>	422	2.617	323	2.701	245	3.228
Outros ativos **	125.793	396.082	90.339	249.081	54.217	236.942
<i>dos quais: empréstimos e rubricas a cobrar</i>	125.793	327.427	84.841	207.968	49.146	191.368
TOTAL	163.437	443.824	98.379	286.307	59.465	268.892

(*) Correspondem principalmente a ativos cedidos em operativa de cessão temporária de ativos e de operações de financiamento do BCE.

(**) Correspondem principalmente a ativos apresentados como garantia de obrigações de titularização, certificados hipotecários e territoriais. Estas emissões são utilizadas principalmente em operativa de emissões de mercado e como garantia em operações de financiamento do BCE.

A seguir são detalhados os ativos recebidos em garantia, separando os ativos que se encontram livres de encargo dos que estão garantidos, garantindo operações de financiamento:

ATIVOS QUE GARANTEM OPERAÇÕES DE FINANCIAMENTO E ATIVOS LIVRES DE ENCARGO

(Milhões de euros)

	31-12-2021		31-12-2020		31-12-2019	
	VR DE ATIVOS GARANTIDOS	VR DE ATIVOS NÃO GARANTIDOS	VR DE ATIVOS GARANTIDOS	VR DE ATIVOS NÃO GARANTIDOS	VR DE ATIVOS GARANTIDOS	VR DE ATIVOS NÃO GARANTIDOS
Colateral recebido *	8.820	22.576	2.631	13.573	1.790	15.841
Instrumentos de capital próprio						
Títulos da dívida	8.816	19.990	2.627	12.240	1.780	14.737
Outras garantias recebidas	4	2.586	5	1.333	10	1.103
Valores representativos de dívida própria diferentes de obrigações garantidas ou obrigações de titularização de ativos próprios **		333		249		12
Obrigações garantidas e de titularização de ativos próprios emitidas e não penhoradas ***		18.075		25.815		53.787
TOTAL	8.820	40.984	2.631	39.637	1.790	69.640

(*) Corresponde principalmente corresponde a ativos recebidos em operativa de aquisição temporária de ativos, operações de empréstimo de valores e garantias recebidas por derivados.

(**) Autocartera de dívida sénior.

(***) Corresponde a autocartera emitida de titularizações e de *covered bonds* (hipotecário / setor público).

VR: Justo valor

A seguir é registado o rácio de ativos garantidos:

RÁCIO DE ATIVOS GARANTIDOS

(Milhões de euros)

	31-12-2021	31-12-2020	31-12-2019
Ativos e colateral recebido comprometido ("numerador")	172.257	101.010	61.255
Títulos da dívida	46.459	10.667	7.027
Empréstimos e rubricas a cobrar	125.793	84.846	49.156
Outros ativos	5	5.497	5.072
Total ativo + Total ativo recebido ("denominador")	638.656	400.891	345.988
Instrumentos de capital próprio	1.998	1.849	3.063
Títulos da dívida	112.193	58.285	50.652
Investimento creditício	453.220	292.814	240.524
Outros ativos	71.245	47.943	51.749
RÁCIO ATIVOS GARANTIDOS	26,97%	25,20%	17,70%

Durante 2021, o rácio dos ativos colateralizados aumentou em comparação com o rácio de 2020, com um aumento do rácio de 1,8 pontos percentuais principalmente devido ao crescimento de peso no *encumbrance* do acordo de recompra.

A seguir é registada a relação entre os passivos garantidos e os ativos que os garantem:

PASSIVOS GARANTIDOS

(Milhões de euros)

	31-12-2021		31-12-2020		31-12-2019	
	PASSIVOS COBERTOS, PASSIVOS CONTINGENTES OU TÍTULOS CEDIDOS	ATIVOS, GARANTIAS RECEBIDAS E AÇÕES EM TESOURARIA EMITIDAS *	PASSIVOS COBERTOS, PASSIVOS CONTINGENTES OU TÍTULOS CEDIDOS	ATIVOS, GARANTIAS RECEBIDAS E AÇÕES EM TESOURARIA EMITIDAS *	PASSIVOS COBERTOS, PASSIVOS CONTINGENTES OU TÍTULOS CEDIDOS	ATIVOS, GARANTIAS RECEBIDAS E AÇÕES EM TESOURARIA EMITIDAS *
Passivos financeiros	145.829	167.307	81.018	96.135	49.543	57.063
Derivados	7.576	8.236	6.216	6.491	5.653	5.945
Depósitos	113.567	131.141	58.621	70.457	26.281	30.322
Emissões	24.686	27.930	16.181	19.187	17.609	20.796
Outras fontes de encargos	4.277	4.950	4.379	4.875	3.861	4.192
TOTAL	150.106	172.257	85.397	101.010	53.404	61.255

(*) Exceto certificados e obrigações de titularização comprometidas

Prazo residual das operações

A seguir é apresentado o detalhe por prazos de vencimentos contratuais dos saldos sem ter em conta, se for o caso, os ajustamentos por avaliação nem as correções de valor, de determinadas rubricas do balanço, num cenário de condições de normalidade de mercados:

PRAZO RESIDUAL DAS OPERAÇÕES - 31-12-2021

(Milhões de euros)

	À VISTA	<3 MESES	3-12 MESES	1-5 ANOS	> 5 ANOS	TOTAL
Interbancário ativo	0	117.193	3.185	2.088	532	122.998
Empréstimos e adiantamentos - Clientes	1.407	24.854	56.850	136.346	115.391	334.848
Títulos da dívida	0	4.243	22.802	28.632	22.788	78.465
AF afetos ao negócio segurador - Valores representativos de dívida	827	437	1.411	11.071	46.728	60.474
TOTAL ATIVO	1.407	146.290	82.837	167.066	138.711	536.311
Interbancário passivo	1	18.813	60.512	31.301	383	111.010
PF - Depósitos de Clientes	23.485	58.617	90.700	106.851	108.758	388.411
PF - Valores representativos emitidos de dívida	5	2.749	5.583	36.364	13.007	57.708
Passivos afetos ao negócio segurador	470	1.197	5.151	16.367	54.534	77.719
TOTAL PASSIVO	23.491	80.179	156.795	174.516	122.148	557.129
<i>Dos quais emissões grossistas líquidas de ações em tesouraria e multicedentes</i>	0	1.619	3.095	27.700	21.687	54.100
<i>Dos quais outros passivos financeiros por arrendamento operacional</i>	0	6	33	112	1.713	1.864
Disponíveis por terceiros	0	5.743	13.638	42.124	40.414	101.919

AF: Ativos financeiros; PF: Passivos Financeiros

Os vencimentos das operações são projetados em função do seu prazo contratual e residual, sem considerar qualquer hipótese de renovação dos ativos ou dos passivos. No caso de contas à ordem, sem vencimento contratual definido, são aplicados os modelos internos de comportamento do Banco. Com o fim de avaliar o gap negativo a curto prazo há que considerar os seguintes aspetos:

- O Grupo possui um financiamento elevado de retalho, estável e de renovação provável.
- Existem garantias adicionais disponíveis com o Banco Central Europeu e com capacidade de gerarem novos depósitos instrumentalizados através da titularização de ativos e da emissão de certificados hipotecários ou territoriais.

O cálculo não considera a hipótese de crescimento, pelo que são ignoradas as estratégias internas de captação líquida de liquidez, especialmente importante no mercado de retalho. Além disso, também não é contemplada a monetização dos ativos líquidos disponíveis.

Relativamente às emissões, as políticas do Grupo têm em conta uma distribuição equilibrada dos vencimentos, evitando a sua concentração e levando a cabo uma diversificação nos instrumentos de financiamento. Adicionalmente, a dependência do Grupo dos mercados grossistas é reduzida.

3.4. Riscos específicos da atividade financeira

3.4.1. Risco de crédito

Descrição geral

O risco de crédito corresponde à perda de valor dos ativos do Grupo face a qualquer cliente ou contraparte, pela deterioração da capacidade desse cliente ou contraparte para fazerem frente aos seus compromissos com o Grupo. É o mais significativo da atividade financeira do Grupo, baseada na comercialização bancária e seguradora, na operativa de tesouraria e na participação a longo prazo no capital de instrumentos de património (carteira de ações).

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

EXPOSIÇÃO MÁXIMA AO RISCO DE CRÉDITO

(Milhões de euros)

	31-12-2021		31-12-2020		31-12-2019	
	EXPOSIÇÃO MÁXIMA AO RISCO DE CRÉDITO	COBERTURA	EXPOSIÇÃO MÁXIMA AO RISCO DE CRÉDITO	COBERTURA	EXPOSIÇÃO MÁXIMA AO RISCO DE CRÉDITO	COBERTURA
Ativos financeiros mantidos para negociação (Nota 11)	606		1.056		1.176	
Instrumentos de capital próprio	187		255		457	
Títulos da dívida	419		801		719	
Ativos financeiros não destinados a negociação avaliados obrigatoriamente ao justo valor com alterações em resultados (Nota 12)	237		317		427	
Instrumentos de capital próprio	165		180		198	
Títulos da dívida	5		52		63	
Empréstimos e adiantamentos	67		85		166	
Ativos financeiros ao justo valor com alterações noutros resultados globais (Nota 13)	16.403		19.309		18.371	
Instrumentos de capital próprio	1.646		1.414		2.407	
Títulos da dívida	14.757		17.895		15.964	
Ativos financeiros a custo amortizado (Nota 14)	428.873	(8.274)	273.129	(5.620)	249.408	(4.706)
Títulos da dívida	68.220	(14)	24.681	(11)	17.395	(6)
Empréstimos e adiantamentos	360.653	(8.260)	248.448	(5.609)	232.013	(4.700)
Bancos centrais	63		4		6	
Instituições de crédito	7.814	(8)	5.847		5.155	(2)
Clientes	352.776	(8.252)	242.597	(5.609)	226.852	(4.698)
Derivados de negociação e contabilidade de coberturas	4.466		4.120		3.854	
Ativos afetos ao negócio segurador (Nota 17)	83.464		77.241		72.683	
TOTAL DA EXPOSIÇÃO ATIVA	534.049	(8.274)	375.172	(5.620)	345.919	(4.706)
TOTAL DE GARANTIAS CONCEDIDAS E COMPROMISSOS	144.417	(461)	105.066	(193)	98.340	(220)
TOTAL	678.466	(8.735)	480.238	(5.813)	444.259	(4.926)

(*) Os CCF (Credit Conversion Factors), fatores de conversão de crédito de garantias concedidas e de compromissos em créditos, a 31 de dezembro de 2021, 2020 e 2019 ascendem a 96.458, 75.560 e 71.818 milhões de euros, respetivamente.

A exposição máxima ao risco de crédito é o valor contabilístico bruto, exceto no caso dos derivados, que é o valor da exposição segundo o método de avaliação da posição a preços do mercado, que é calculado como a soma de:

- Exposição atual: o valor mais alto entre zero e o valor de mercado de operações ou de carteiras de operações num conjunto de operações compensáveis com uma contraparte que se perderia no caso de falta de pagamento da contraparte, assumindo que nada será recuperado sobre o valor das operações no caso de insolvência ou de liquidação além do colateral recebido.
- Risco potencial: variação da exposição creditícia como resultado das alterações futuras das avaliações das operações compensáveis com uma contraparte durante o prazo residual até ao vencimento.

O Grupo orienta a sua atividade creditícia para a satisfação das necessidades de financiamento de famílias e empresas e para a prestação de serviços de valor acrescentado ao segmento das grandes empresas, tudo isto dentro do perfil de risco médio-baixo afixado como objetivo no RAF.

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

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

- A política e a estratégia de gestão do risco de crédito, bem como os quadros de atuação e de limites que permitam controlar e reduzir este risco, deverão integrar-se e serem coerentes com a estratégia e o apetite de risco global.
- Definição e dotação clara das responsabilidades às diversas áreas participantes no ciclo de concessão, gestão, acompanhamento e controlo do risco de crédito de forma que seja garantida uma gestão eficaz deste risco.
- As linhas e unidades de negócio que originam o risco de crédito serão as principais responsáveis de gerir o risco de crédito gerado pelas suas atividades ao longo do ciclo de vida do crédito. Estas linhas e unidades de negócio possuirão 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.
- Concessão baseada na capacidade de devolução do credenciado. Como norma geral as garantias, sejam elas pessoais ou reais, não substituirão falta de capacidade de devolução ou finalidade incerta da operação.
- Avaliação adequada quer das garantias quer dos ativos adjudicados ou recebidos em pagamento de dívidas.
- O sistema de fixação de preços será ajustado ao risco assumido nas operações, de forma a que seja garantida a adequada relação do binómio risco/rentabilidade e no qual as garantias atuem como elemento de mitigação, especialmente em operações a longo prazo.
- O desenvolvimento que for feito de modelos internos para a qualificação das exposições e dos credenciados, bem como para medir os parâmetros de riscos para efeitos de consumo de capital regulador ou de provisões, garantirá o estabelecimento e a normalização dos aspetos-chave destes modelos, de acordo com uma metodologia adaptada às características de cada carteira.
- Existirá um sistema independente de validação interna e de revisão periódica dos modelos de risco de crédito utilizados quer para efeitos de gestão quer para efeitos reguladores, para cujo exercício serão aplicados critérios de materialidade.
- Haverá um quadro de acompanhamento que zele para que a informação relativa às exposições ao risco de crédito, aos mutuários e às garantias reais seja pertinente e se mantenha atualizada ao longo de todo o ciclo de vida das exposições creditícias e que os relatórios externos sejam fiáveis, completos, estejam atualizados e sejam elaborados nos prazos estabelecidos.
- Serão estabelecidos critérios de classificação contabilística das operações e para a quantificação das perdas esperadas e requisitos de capital por risco de crédito que refletem fielmente a qualidade creditícia dos ativos.
- O processo de recuperações será regido pelos princípios de antecedência, objetividade, eficácia e orientação para o cliente. O circuito de recuperação será concebido de forma que seja articulado a partir da deteção precoce da possibilidade de falta de pagamento e será dotado de medidas adequadas para a reclamação eficaz das dívidas.

Ciclo do risco de crédito

O ciclo completo de gestão do risco de crédito compreende toda a vida da operação, desde a análise da viabilidade e da admissão do risco segundo critérios estabelecidos, do acompanhamento da solvência e da rentabilidade e, eventualmente, da recuperação dos ativos deteriorados. A diligência na gestão de cada uma destas etapas promoverá o sucesso no reembolso.

Admissão e concessão

O processo de admissão e de concessão de novas operações é baseado na análise da solvência dos intervenientes e das características da operação.

O sistema de competências atribui o nível de aprovação a alguns colaboradores, com um nível de responsabilidade estabelecida como padrão adequado associado ao cargo. Fundamenta-se no estudo de quatro eixos:

- **Montante:** montante económico solicitado juntamente com o risco já concedido; é o primeiro eixo-chave e consiste no cálculo do risco acumulado para cada um dos titulares do pedido apresentado e, se for o caso, do grupo económico. O montante da operação é definido através de dois métodos alternativos segundo o segmento ao qual pertencem as operações:
 - ◆ Perda ponderada por produto: baseado na fórmula de cálculo da perda esperada, tem em conta o apetite pelo risco segundo a natureza de cada produto. É aplicado aos pedidos cujo primeiro titular é uma pessoa coletiva.
 - ◆ Nominais: tem em conta o montante nominal e as garantias das operações de risco. É aplicado a pessoas singulares.
- **Garantia:** compreende o conjunto de bens ou solvências destinados a assegurar o cumprimento de qualquer obrigação.
- **Políticas de risco geral:** conjunto de critérios que identificam e avaliam as variáveis relevantes de cada tipo de pedido e pressupõem um tratamento específico. Entre outros, alertas de incumprimento, diagnóstico do scoring/rating, rácio de endividamento, qualificações resultantes da atividade de acompanhamento ou o facto que a operação seja de montante reduzido.
- **Prazo:** duração da operação solicitada, que deverá estar relacionado com a finalidade da operação. Existem políticas específicas em função do tipo de operação e prazo, que exigem um maior nível de competência para a sua aprovação.

Com o propósito de facilitar a agilidade na concessão, existem Centros de Admissão de Riscos (CAR) segundo a tipologia do titular:

- particulares e trabalhadores independentes em Centros de Admissão de Particulares centralizados nos Serviços Empresariais, e
- pessoas coletivas em Centros de Admissão distribuídos por todo o território, os quais gerem os pedidos dentro dos seus níveis de atribuição, transferindo-os centros especializados de Serviços Empresariais caso excedam estes níveis.

A aprovação do risco de qualquer operação, exceto as operações que possam ser aprovadas na Agência ou pelo Diretor de Área de Negócio, está sujeita à concordância de assinaturas de um responsável de negócio e de um responsável de risco. Adicionalmente é efetuada, de uma forma centralizada a pré-concessão de crédito a pessoas singulares e coletivas dos segmentos de micro e pequenas empresas para determinados produtos e de acordo com uns limites e critérios de risco definidos.

Com carácter particular, a organização interna de Admissão de Risco de Empresas nos Serviços Empresariais parte da seguinte estrutura especializada ajustada à tipologia de riscos e de segmentos dos clientes:

- **Riscos Empresariais:** centraliza grupos empresariais que tenham uma faturação anual superior aos 200 milhões de euros no Centro Empresarial e nas Filiais Internacionais.
- **Risco de Empresas:** compreende as pessoas coletivas ou grupos de empresas com faturação até 200 milhões de euros, e os grupos de mais de 200 milhões de euros que não sejam administrados no Centro Empresarial ou nas Filiais Internacionais nem pertençam a segmentos especializados (Imobiliário, Agroalimentar, Turismo ou *Project Finance*).
- **Risco Imobiliário:** serve empresas contribuintes de qualquer segmento, independentemente do volume de negócios e sociedades de investimento imobiliário, incluindo financiamento especializado de propriedade imobiliária.
- **Risco do Turismo e Agroalimentar:** compreende todas as empresas ou grupos empresariais que desenvolvem a sua atividade nos setores do turismo e agroalimentar. Adicionalmente, inclui o segmento de trabalhadores independentes do setor agrícola.
- **Project Finance:** abrange todas as operações que são apresentadas através do esquema de financiamento de projetos (*project finance*), financiamento de ativos físicos (*object finance*) e as operações de financiamento de ativos (*asset finance*).

- **Banca Institucional:** compreende instituições públicas autonómicas ou centrais, câmaras municipais e instituições públicas locais e membros de grupos económicos ou grupos de gestão cujo interlocutor/matriz cumpre os critérios anteriores. Inclui também as instituições privadas (fundações, universidades, ONG, ordens religiosas, etc.) administradas pelos Centros de Instituições.
- **Risco Soberano, País e Entidades Financeiras:** responsáveis pela admissão e gestão do risco país e pelo risco de entidades financeiras que têm implícitas as operações de financiamento dos vários segmentos.

Finalmente, o Comité Permanente de Créditos tem competência para a aprovação de operações individuais até 100 milhões de euros, sempre quando o risco acumulado com o cliente ou com o seu grupo for igual ou inferior a 150 milhões de euros possuindo, geralmente, atribuições para aprovar operações que implicam exceções nas suas características as quais podem ser aprovadas nas agências e nos CAR. Caso exceda os mencionados montantes, a competência de aprovação corresponde à Comissão Executiva.

Com o objetivo de garantir o nível adequado de proteção do cliente dos serviços bancários, existem políticas, métodos e procedimentos de estudo e de concessão de empréstimos ou de créditos responsáveis, como os associados ao desenvolvimento do disposto na Lei 2/2011 da Economia Sustentável e da Ordem EHA/2899/2011, de transparência e proteção do cliente de serviços bancários ou a mais recente Lei 5/2019, de 15 de março, reguladora dos contratos de crédito imobiliário.

Para efeitos de *pricing* são considerados todos os fatores associados à operação, ou seja, os custos de estrutura, de financiamento, a rentabilidade histórica do cliente e a perda esperada da operação. Adicionalmente, as operações deverão proporcionar uma remuneração mínima aos requisitos de capital económico, a qual será calculada líquida de impostos.

As ferramentas de *pricing* e RAR (Rentabilidade Ajustada ao Risco) permitem atingir os mais elevados padrões no controlo do equilíbrio entre a rentabilidade e o risco, tornando possível identificar os fatores determinantes da rentabilidade de cada cliente e assim analisar clientes e carteiras de acordo com a sua rentabilidade ajustada.

Corresponde à Direção Geral de Negócio a aprovação dos preços das operações. Neste sentido, a definição dos preços encontra-se sujeita a um sistema de competências focado em obter uma remuneração mínima e, adicionalmente, a estabelecer as margens em função dos vários negócios.

Mitigação do risco

O perfil de gestão do risco de crédito do Grupo é caracterizado por uma política de concessão prudente, a preço de acordo com as condições do credenciado e das coberturas/garantias adequadas. Em qualquer caso, as operações a longo prazo devem possuir garantias mais sólidas pela incerteza resultante do passar do tempo e, em nenhum caso, estas garantias devem substituir uma falta de capacidade de devolução ou uma finalidade incerta da operação.

Para efeitos contabilísticos, são consideradas garantias eficazes as garantias reais e pessoais que são válidas como atenuante 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. A seguir são descritas as várias tipologias de garantias:

- Garantias pessoais ou constituídas pela solvência de titulares e fiadores: destacam-se as operações de risco com empresas, nas quais é considerado relevante o aval dos sócios, quer pessoas singulares como coletivas. Quando se trata de pessoas singulares, a estimativa da garantia é efetuada a partir das declarações de bens e quando o avalista é uma pessoa coletiva, ele é analisado no processo de concessão como um titular.
- Garantias reais, principais tipos:
 - ◆ Garantias penhoráveis: destacam-se o penhor de operações de passivo ou os saldos intermediários. Para poderem ser admitidos como garantia, os instrumentos financeiros deverão, entre outros requisitos: i) estarem livres de encargos, ii) a sua definição contratual não deve impedir a sua penhora e iii) a sua qualidade creditícia não deve estar relacionada com o titular do empréstimo. A penhora permanece até que o ativo vença ou seja cancelado antecipadamente ou enquanto não for anulado.
 - ◆ Garantias hipotecárias sobre imóveis. Direito real constituído sobre bens imóveis como garantia de obrigações, sobre o qual, segundo política interna, se estabelece:
 - ▲ O procedimento de admissão de garantias e os requisitos necessários para a formalização das operações como, por exemplo, a documentação que deve ser entregue pelos titulares e a certeza jurídica com a qual deve contar.
 - ▲ Os processos de revisão das avaliações registadas, para assegurar o correto acompanhamento e o controlo do valor das garantias. São realizados processos periódicos de comparação e de validação dos valores de avaliação, com o fim de detetar possíveis anomalias na atuação das sociedades de avaliação fornecedoras do Grupo.

- ▲ A política de desembolso, que afeta principalmente as operações de promoções e autopromoções imobiliárias.
- ▲ O *loan-to-value* (LTV) da operação. O capital que é concedido em operações hipotecárias está limitado a percentagens sobre o valor da garantia, valor que é definido como o menor entre o valor de avaliação e o valor escriturado ou credenciado do bem. Os sistemas informáticos calculam o nível de aprovação exigido para cada tipo de operação.

■ Derivados de crédito: fiadores e contraparte. O Grupo utiliza pontualmente derivados de crédito, contratados com entidades de alto nível creditício, protegidos por contratos colaterais para a cobertura do risco de crédito.

A seguir é oferecido o detalhe das garantias recebidas para a concessão de operações do Grupo que regista o montante máximo das garantias reais eficazes que pode ser considerado para efeitos do cálculo da imparidade: o justo valor estimado dos imóveis segundo a última avaliação disponível ou a atualização efetuada sobre a base do previsto na normativa aplicável em vigor. Além disso, são incluídas as restantes garantias reais como o valor atual das garantias de penhor à data, sem incluir portanto as garantias pessoais:

CATEGORIZAÇÃO POR STAGE DO INVESTIMENTO CREDITÍCIO E GARANTIAS AFETAS *

(Milhões de euros)

	31-12-2021			31-12-2020			31-12-2019		
	MONTAN TE BRUTO	CORREÇÃO DO VALOR POR IMPARIDADE	VALOR DAS GARANTIAS **	MONTAN TE BRUTO	CORREÇÃO DO VALOR POR IMPARIDADE	VALOR DAS GARANTIAS **	MONTAN TE BRUTO	CORREÇÃO DO VALOR POR IMPARIDADE	VALOR DAS GARANTIAS **
Stage 1:	306.212	(966)	426.791	212.834	(920)	276.360	201.419	(574)	288.563
Sem garantia real	139.850	(638)		102.733	(606)		85.640	(374)	
Garantia real imobiliária	157.084	(298)	418.866	103.520	(280)	269.795	108.317	(116)	281.058
Outras garantias reais	9.278	(30)	7.925	6.581	(34)	6.565	7.462	(84)	7.505
Stage 2 + POCI sem imparidade:	31.440	(1.632)	37.094	20.066	(1.064)	25.846	15.541	(708)	21.552
Sem garantia real	14.372	(716)		8.299	(606)		5.140	(379)	
Garantia real imobiliária	16.323	(884)	36.399	11.183	(411)	25.004	9.833	(248)	21.109
Outras garantias reais	745	(32)	695	584	(47)	842	568	(81)	443
Stage 3 + POCI com imparidade:	12.967	(5.653)	15.291	8.256	(3.625)	9.761	8.387	(3.416)	9.929
Sem garantia real	4.158	(2.731)		2.334	(1.869)		2.251	(1.658)	
Garantia real imobiliária	8.658	(2.839)	15.256	5.787	(1.698)	9.572	5.961	(1.656)	9.831
Outras garantias reais	151	(83)	35	135	(58)	189	175	(102)	98
TOTAL	350.619	(8.251)	479.176	241.156	(5.609)	311.967	225.347	(4.698)	320.044

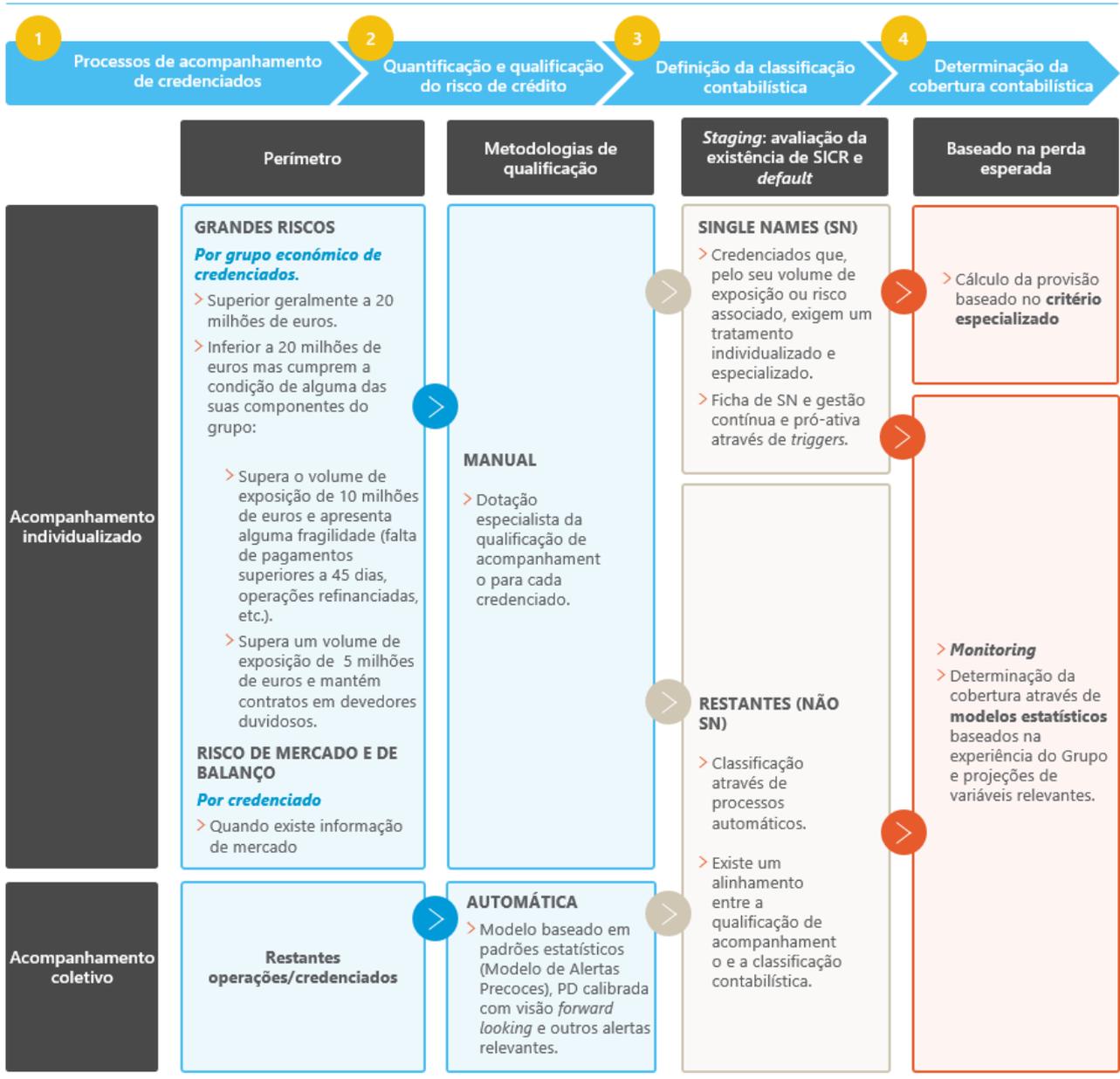
(*) Inclui empréstimos e adiantamentos a clientes das rubricas «Ativos financeiros a custo amortizado» (Nota 14) e «Ativos financeiros não destinados a negociação avaliados obrigatoriamente ao justo valor com alterações em resultados» (Nota 12)

(**) É o montante máximo das garantias reais eficazes que pode ser considerado para efeitos do cálculo da imparidade, isto é o justo valor estimado dos imóveis segundo a última avaliação disponível ou a atualização desta, efetuada sobre a base do previsto na normativa aplicável em vigor. Além disto, estão incluídas as restantes garantias reais como o valor atual das garantias de penhor à data, sem incluir portanto as garantias pessoais.

Por outro lado, as medidas de mitigação do risco de contraparte no final deste parágrafo.

Acompanhamento e medição do risco de crédito

O Grupo possui um sistema de acompanhamento e de medição que garante a cobertura de qualquer credenciado ou operação através de procedimentos metodológicos adaptados à natureza de cada titular e risco:



① Processos de acompanhamento de credenciados

O objetivo da ação de acompanhamento é definir a qualidade do risco assumido com qualquer credenciado (“Qualificação de Acompanhamento”) e as ações que serão efetuadas em função do resultado, incluindo a estimativa da imparidade. O objeto do acompanhamento do risco é serem credenciados titulares de instrumentos de dívida e exposições fora do balanço que comportem risco de crédito, sendo os resultados uma referência para a política de futuras concessões.

A Política de acompanhamento do risco de crédito é articulada em função do tipo e da especificidade da exposição segregada em âmbitos diferenciados, conforme as várias metodologias de medição do risco de crédito.

A *Qualificação de Acompanhamento* é uma avaliação sobre a situação do cliente e dos seus riscos. Qualquer credenciado tem associada uma qualificação de acompanhamento que o classifica em cinco categorias² que são, de melhor a pior: risco insignificante, baixo, médio, médio-alto ou duvidoso; podendo ser criadas manualmente (no caso do perímetro de credenciados de baixo acompanhamento individualizado) ou automaticamente (para os restantes).

Em função do perímetro de acompanhamento e da qualificação dos credenciados o acompanhamento pode ser:

- **Individualizado:** aplicável a exposições de montante relevante ou que apresentem características específicas. O acompanhamento de grandes riscos leva à emissão de relatórios de acompanhamento de grupos, concluindo numa qualificação de acompanhamento para os credenciados que o compõem.

O Grupo define como credenciados individualmente significativos (*Single Names*) aqueles que cumprirem os seguintes limites ou características³:

- ◆ Exposição superior a 30 milhões de euros durante dois meses consecutivos ou superior a 36 milhões de euros durante um mês.
 - ◆ Exposição superior a 10 milhões de euros durante dois meses consecutivos ou superiores a 12 milhões de euros por mês, que cumpram qualquer dos seguintes critérios: perda esperada superior a 200 mil euros, com operações refinanciadas, com incumprimento precoce (>45 dias) ou aqueles que consolidem com o Banco por equivalência patrimonial.
 - ◆ Exposição superior a 5 milhões de euros que tenham operações duvidosas (objetivo ou subjetivo) que suponham mais de 5% do risco do credenciado.
 - ◆ Credenciados que façam parte do Grupo (por integração global), com a exceção do BPI.
- **Grupo:** as qualificações são obtidas a partir da combinação de um modelo estatístico específico referido como o Modelo de Alertas Precoces (MAT), a probabilidade de incumprimento (PD para *probability of default*) calibrada com visão *forward looking* (que consiste com a utilizada no cálculo das coberturas por risco de crédito) e vários alertas relevantes. Tanto o MAT como a PD são obtidos com uma frequência mínima mensal, frequência essa que é diária no caso de alertas.

Adicionalmente, os modelos MAT e PD estão sujeitos à Política de gestão de modelos de risco de crédito.

② Quantificação e qualificação do risco de crédito

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

- **Perda esperada (PE):** média ou esperança matemática das perdas potenciais previstas que é calculada como o produto das três magnitudes seguintes: PD (*probability of default*), exposição (EAD para *exposure at default*) e rigor (LGD para *loss given default*).
- **Perda inesperada:** perdas potenciais imprevistas, originadas pela variabilidade que a perda possa ter relativamente à perda esperada estimada. Pode ser fruto de alterações repentinas do ciclo ou de variações nos fatores de risco ou na dependência entre o risco de crédito dos vários devedores. As perdas inesperadas são pouco prováveis e de montante elevado, devendo ser absorvidas pelos recursos próprios do Grupo. O cálculo da perda inesperada também é fundamentado, principalmente, na PD, EAD e LGD das operações.

² As várias categorias de qualificação de acompanhamento são:

- Risco insignificante: a totalidade das operações do cliente é desenvolvida corretamente e não existem indícios que ponham em dúvida a capacidade de devolução.
- Risco baixo: a capacidade de pagamento é adequada; não obstante, o cliente ou alguma das suas operações apresenta algum indício pouco relevante de fragilidade.
- Risco médio: existem indícios de imparidade do cliente; não obstante, estas fragilidades não põem em risco, atualmente, a capacidade de devolução da dívida.
- Risco médio-alto: a qualidade creditícia do cliente foi seriamente fragilizada. Continuam as imparidades e o cliente poderá não ter capacidade de devolução da dívida.
- Devedor Duvidoso: existem evidências de imparidades ou dúvidas sustentadas quanto à capacidade do cliente para fazer frente às suas obrigações.
- Sem qualificação: não se encontra disponível informação suficiente para atribuir uma qualificação de acompanhamento.

³ Para além destes credenciados, exigirão de estimativa individual da perda por risco de crédito as operações com risco de crédito baixo, qualificadas como tal por serem operações sem risco apreciável, que se encontrem em situação duvidosa. Atendendo a um critério de materialidade, será efetuada a estimativa individual da perda sempre que se trate de credenciados com mais de 1 milhão de euros de exposição quando mais de 20% for duvidosa.

A estimativa dos parâmetros do risco de crédito está apoiada na própria experiência histórica de falta de pagamento. Para isto, está disponível um conjunto de ferramentas e de técnicas de acordo com as necessidades particulares de cada um dos riscos, descritas a seguir segundo a sua afetação sobre os três fatores de cálculo da perda esperada:

- **EAD:** estima a dívida pendente no caso de incumprimento do cliente. Esta grandeza é relevante para os instrumentos financeiros que têm uma estrutura de amortização variável em função das provisões que o cliente fizer (geralmente, qualquer produto *revolving*).

Para a obtenção desta estimativa é observada a experiência interna de incumprimento, relacionando os níveis de provisão no momento do incumprimento e nos 12 meses anteriores. Na construção do modelo são consideradas variáveis relevantes tais como a natureza do produto, o prazo até ao vencimento e as características do cliente.

- **PD:** o Grupo possui ferramentas de suporte à gestão para o prognóstico da probabilidade de incumprimento de cada credenciado, que cobrem praticamente a totalidade da atividade creditícia.

Estas ferramentas, implementadas na rede de agências e integradas nos canais de concessão e acompanhamento do risco, foram desenvolvidas de acordo com a experiência histórica de mora e integram as medidas necessárias quer para ajustar os resultados ao ciclo económico, com o objetivo de oferecer medições relativamente estáveis a longo prazo, quer à experiência recente e a projeções futuras. Os modelos podem ser classificados em função da sua orientação para o produto ou para o cliente:

- ◆ As ferramentas orientadas para o produto são utilizadas basicamente no âmbito de admissão de novas operações da banca de retalho (*scorings* de admissão) e têm em consideração características do devedor, informação resultante da relação com os clientes, alertas internos e externos, bem como características próprias da operação, para determinar a sua probabilidade de incumprimento.
- ◆ As ferramentas orientadas para o cliente avaliam a probabilidade de incumprimento do devedor. São compostas por *scorings* de comportamento para o acompanhamento do risco de pessoas singulares e por *ratings* de empresas.
 - ▲ Relativamente a **empresas**, as ferramentas de *rating* são específicas segundo o segmento ao qual pertencem. Particularmente, no caso de microempresas e de pequenas e médias empresas, o processo de avaliação fundamenta-se num algoritmo modular no qual são avaliadas quatro áreas diferentes de informação: os estados financeiros, a informação resultante da relação com os clientes, alertas internos e externos, e outros aspetos qualitativos.
 - ▲ Relativamente a grandes empresas, o Grupo possui modelos que exigem o critério especialista dos analistas, cujo objetivo é replicar e serem coerentes com os *ratings* das agências de qualificação. Perante a falta de frequências suficientes de incumprimento interno para a elaboração de modelos puramente estatísticos, a construção dos modelos deste segmento é alinhada com a metodologia da *Standard & Poor's*, o que permite a utilização das suas taxas públicas de incumprimento global e acrescenta fiabilidade à metodologia.

A atualização dos *scorings* e dos *ratings* dos clientes é efetuada mensalmente de modo a manter a notação de risco atualizada, com exceção do *rating* das grandes empresas, a qual é atualizada pelo menos uma vez por ano ou no caso de eventos significativos que possam alterar a qualidade do crédito. No âmbito de pessoas coletivas são efetuadas ações periódicas de atualização de estados financeiros e de informação qualitativa para conseguir o máximo nível de cobertura do rating interno.

- **LGD:** quantifica a percentagem da dívida que não poderá ser recuperada no caso de incumprimento do credenciado.

São calculadas as gravidades históricas com informação interna, considerando os fluxos de caixa associados aos contratos desde o incumprimento. Os modelos permitem obter gravidades em função da garantia, da relação empréstimo/valor (*LTV* ou *Loan to Value*), do tipo de produto, da qualidade creditícia do credenciado e para as utilizações que o regulamento o exija, das condições recessivas do ciclo económico. Adicionalmente, é efetuada uma aproximação das despesas indiretas (pessoal de agências, infraestrutura, etc.) associadas ao processo de recuperação. No caso de grandes empresas, a gravidade também integra elementos de julgamento especialista de uma forma coerente com o modelo de *rating*.

Cabe destacar que o Grupo considera, através da gravidade, as receitas geradas na venda de contratos falidos como um dos fluxos futuros possíveis gerados para medir as perdas esperadas por deterioração do valor creditício. Estas receitas são calculadas a partir da informação interna das vendas efetuadas no Grupo⁴. A venda destes ativos é considerada razoavelmente previsível como método de recuperação, pelo que o Grupo a considera dentro da sua estratégia de redução de saldos duvidosos

⁴Ver a Nota 2.7 como referência a que os casos de venda de exposição com aumento significativo do risco de crédito não comprometem o modelo de negócio em manter os ativos para receber os seus fluxos de caixa contratuais.

como uma das ferramentas de uso recorrente. Neste sentido, existe um mercado ativo de dívida deteriorada que assegura com alta probabilidade a possibilidade de gerar transações futuras de venda de dívida⁵.

Para além da utilização regulamentar na determinação dos requisitos mínimos de capital do Grupo e do cálculo da cobertura, os parâmetros de risco de crédito (PD, LGD e EAD) são utilizados em diversas ferramentas de gestão, tais como o cálculo da rentabilidade ajustada ao risco, a ferramenta de *pricing*, a pré-classificação dos clientes, bem como nas ferramentas de acompanhamento e de sistemas de alertas.

③ Definição da classificação contabilística

A classificação contabilística entre os vários *stages* da NIIF-9⁶ das operações com risco de crédito encontra-se definida pela ocorrência de eventos de incumprimento ou aumentos significativos do risco de crédito (SICR, *significant increase in credit risk*) a partir do reconhecimento inicial da operação.

Entender-se-á que houve um SICR a partir do reconhecimento inicial, classificando-se essas operações como *stage 2*, quando forem apresentadas fragilidades que possam pressupor perdas significativamente superiores às perdas esperadas no momento da concessão. Para a sua identificação, o Grupo possui os processos de acompanhamento e qualificação descritos em ②. Concretamente, quando as operações cumprirem qualquer dos seguintes critérios qualitativos ou quantitativos, salvo se forem classificadas como *stage 3*:

- 1) Exposições refinanciadas que não é apropriado classificar como *stage 3*.
- 2) Operações de credenciados em assembleia de credores que não for apropriado serem classificadas como *stage 3*, porque:
 - O credenciado pagou pelo menos 25% dos créditos do Banco afetados pelo concurso uma vez descontada, quando aplicável, a anulação acordada.
 - Tenham decorrido dois anos desde a inscrição no Registo Comercial do auto de aprovação do acordo de credores, sempre que esse acordo esteja a ser fielmente cumprido e a evolução da situação patrimonial e financeira da empresa elimine as dúvidas sobre o reembolso total dos débitos, tudo isto salvo se tiverem sido acordados juros notoriamente inferiores aos de mercado.
- 3) Operações com montantes vencidos superiores a 30 dias, mas inferiores a 90, caso em que seriam classificadas como *stage 3*.
- 4) Operações que através de indicadores/*triggers* de mercado podem determinar que ocorreu um SICR.
- 5) Operações para as quais tenha ocorrido um SICR desde a data de reconhecimento inicial sobre a base de qualquer dos dois seguintes critérios⁷: deterioração da qualificação de acompanhamento ou de aumento relativo da PD (ver mais detalhe a seguir).

Deve notar-se que, em comparação com o exercício anterior, não existiram alterações nos critérios gerais para determinar um aumento significativo do risco de crédito. Sem prejuízo do acima exposto, o Banco aplicou em 2021, como em 2020, no contexto da COVID-19, alguns ajustamentos prudentes que estão incluídos no parágrafo “Impacto COVID-19”.

Serão classificadas como *stage 1* as operações que deixem de satisfazer as condições para estarem classificadas no *stage 2*, exceto se estiveram identificadas como operações de refinanciamento, refinanciadas ou reestruturadas.

Relativamente às operações de refinanciamento, refinanciadas ou reestruturadas classificadas no *stage 2* por não ter sido feita a sua classificação como *stage 3* na data de refinanciamento ou reestruturação ou por terem sido reclassificadas a partir da categoria de *stage 3*, permanecerão identificadas como *stage 2* durante um período de prova até que seja cumprida a totalidade dos seguintes requisitos:

- i) Tenham passado mais de 2 anos desde a data de refinanciamento, ou desde a data mais recente de entrada na vigilância especial dessa operação nos vários refinanciamentos/reestruturações em que está envolvida, se esta for posterior à data de refinanciamento.
- ii) Nenhuma das operações implicadas no refinanciamento/reestruturação tenha capital diferido no vencimento.
- iii) Nenhuma das operações envolvidas no refinanciamento/reestruturação esteja em incumprimento.

⁵ Ver a Nota 27.4 onde são registadas as vendas informadas e carteira duvidosa e falida.

⁶ Ver Nota 2.

⁷ A menos que, para exposições com credenciados individualmente significativos, a análise individual determine que este SICR efetivamente não ocorreu.

- iv) Foi satisfeito através de pagamentos regulares um montante equivalente a todos os montantes, capital e juros, que eram devidos à data da operação de reestruturação ou de refinanciamento, ou que não foram reconhecidos em resultado da mesma, ou, quando mais adequado tendo em conta as características das operações, foram identificados outros critérios objetivos que demonstrem a capacidade de pagamento do titular.
- v) Existe algum titular nas operações envolvidas no refinanciamento/reestruturação que não tem operações (de Refinanciamento ou outras) com montantes vencidos há mais de 30 dias ou se as tiver, que não excedem o limiar. O limite é considerado aplicando como dívida de referência a Dívida total não paga (vencida + pendente) dos contratos que cumprem a condição e como divisor o total da dívida desse titular (Dívida patrimonial/Disponível patrimonial + Risco de assinatura, excluindo rendimento variável).
- vi) Tenha pago durante 13 meses consecutivos a prestação inteira.
- vii) A priori, os ciclos de incumprimento não serão tidos em conta, apenas para considerar que a primeira prestação começa a ser paga na primeira vez.
- viii) Será considerado que em qualquer operação não está a ser paga a prestação inteira (não está a ser amortizada ou a amortização não é toda a que deva ser) se:
 - a. Estiver em processo de entrega, carência ou período de espera.
 - b. A operação tem capital diferido ao último vencimento (*bullets*, atípicos, etc.)
 - c. A operação aparece como refinanciada numa moratória posterior à data do Refinanciamento/Reestruturação analisado.
- ix) É avaliado se todos os contratos em vigor dentro do mesmo refinanciamento (refinanciadores e refinanciados) cumprem a condição de pagamento das 13 prestações consecutivas.
- x) A operação não está em “**Vigilância Especial**” em qualquer outro refinanciamento / reestruturação diferente da tratada.
- xi) A operação não está em “**Vigilância Especial**” no produto, ou se o estiver não é “por refinanciamento”.

Adicionalmente, será necessário que o titular tenha satisfeito através de pagamentos regulares um montante equivalente a todos os montantes (capital e juros) que se encontrassem vencidos na data da operação da reestruturação ou refinanciamento, ou que foram anulados como consequência dela, ou quando for mais adequado atendendo às características das operações, que se tenham verificado outros critérios objetivos que demonstrem a capacidade de pagamento do titular, o que implica que não existam cláusulas contratuais que dilatam o reembolso, tais como períodos de carência para o capital.

Entender-se-á que houve um **evento de incumprimento** (*default*) sendo, portanto, classificadas no *stage 3* as operações que, independentemente do titular e da garantia, tenham algum montante vencido de capital, juros ou despesas acordadas contratualmente, com mais de 90 dias de antiguidade, bem como as restantes operações de titulares quando as operações com montantes vencidos com mais de 90 dias de antiguidade forem superiores a 20% dos montantes pendentes de cobrança.

As operações classificadas no *stage 3* devido ao incumprimento do cliente serão reclassificadas no *stage 1* ou no *stage 2* quando, como consequência da cobrança de parte dos montantes vencidos, desaparecerem as causas que motivaram a sua classificação como *stage 3* e não subsistam dúvidas razoáveis sobre o seu reembolso total pelo titular, por outras razões.

Além disso, serão classificadas no *stage 3* as seguintes operações:

- i) Operações com saldos reclamados judicialmente.
- ii) Operações nas quais foi iniciado o processo de execução da garantia real.
- iii) Operações dos titulares que estejam declarados ou conste que irão ser declarados em assembleia de credores sem pedido de liquidação.
- iv) Garantias concedidas a avalizados declarados em assembleia de credores para os quais conste que se tenha declarado ou irá ser declarada a fase de liquidação, ou sofram uma deterioração notória e irrecuperável da sua solvência, embora o beneficiário do aval não tenha reclamado o seu pagamento.
- v) Operações de refinanciamento, refinanciadas ou reestruturadas às quais corresponda a sua classificação em "devedores duvidosos" incluindo as operações que, tendo estado em "devedores duvidosos" antes do início do período de prova, sejam refinanciadas ou reestruturadas novamente ou venham a ter montantes vencidos com uma antiguidade superior a 30 dias.

- vi) Operações que têm uma segunda garantia hipotecária ou posteriores quando a operação que tem uma primeira garantia hipotecária está classificada em "devedores duvidosos".
- vii) As operações nas quais todos seus titulares têm operações refinanciadas sob um Código de Boas Práticas.
- viii) Operações de titulares que após uma revisão individualizada apresentem dúvidas razoáveis sobre o seu reembolso total (capital e juros) nos termos acordados contratualmente.

Exceto se estiverem identificadas como operações de refinanciamento, refinanciadas ou reestruturadas, as operações classificadas no *stage 3* por razões diferentes do incumprimento do cliente poderão ser reclassificadas no *stage 1* ou no *stage 2* se, como consequência de um estudo individualizado, desaparecem as dúvidas razoáveis sobre o seu reembolso total pelo titular nos termos acordados contratualmente e se não existirem montantes vencidos com mais de noventa dias de antiguidade na data da reclassificação no *stage 1* ou no *stage 2*.

No caso de operações de refinanciamento, refinanciadas ou reestruturadas para considerar que a qualidade creditícia da operação melhorou e que, portanto, é feita a sua reclassificação no *stage 2* será necessário que, geralmente, se verifiquem todos os seguintes critérios:

- i) Tenha passado mais de 1 ano desde a data de refinanciamento.
- ii) Tenha passado mais de 1 ano desde a última vez que algum contrato do refinanciamento teve incumprimentos com mais de 30 dias.
- iii) Nenhuma das operações implicadas no refinanciamento/reestruturação apresenta faltas de pagamento.
- iv) Foi satisfeito através de pagamentos regulares um montante equivalente a todos os montantes, capital e juros, que eram devidos à data da operação de reestruturação ou de refinanciamento, ou que não foram reconhecidos em resultado da mesma, ou, quando mais adequado tendo em conta as características das operações, foram identificados outros critérios objetivos que demonstrem a capacidade de pagamento do titular.
- v) Tenha pago durante 13 meses consecutivos a prestação inteira.
- vi) A priori, os ciclos de incumprimento não serão tidos em conta, apenas para considerar que a primeira prestação começa a ser paga na primeira vez.
- vii) Além disso, considerar-se-á que numa operação não está a ser paga a prestação inteira (não se está a amortizar ou a amortização não é toda a que deveria ser) se:
 - a. Estiver em processo de entrega, carência ou período de espera.
 - b. A operação tem capital diferido no último vencimento (Bullets, atípicos...)
 - c. A operação aparece como refinanciada numa moratória posterior à data do Refinanciamento/Reestruturação analisado.
- viii) É avaliado se todos os contratos em vigor dentro do mesmo refinanciamento (refinanciadores e refinanciados) cumprem a condição de pagamento das 13 prestações consecutivas.
- ix) Existe algum titular nas operações envolvidas no refinanciamento/reestruturação que não tem operações (operações de refinanciamento ou outras) com montantes vencidos há mais de 90 dias, ou se os tiver, que não excedem o limite. Considera-se este limite aplicando como dívida de referência a Dívida total não paga (vencida + pendente) dos contratos que cumprem a condição e como divisor o total da dívida desse titular (Dívida patrimonial/disponível patrimonial + Risco de assinatura, excluindo rendimento variável).
- x) A operação não está em "Devedores Duvidosos" em qualquer outro Refinanciamento/Reestruturação diferente da tratada.
- xi) A operação não está em "Devedores Duvidosos" no Produto, ou se o estiver não é "por refinanciamento".

Os riscos de credenciados declarados em assembleia de credores sem pedido de liquidação serão reclassificados como risco normal em vigilância especial quando tiverem cumprido uma das seguintes condições:

- O credenciado pagou pelo menos 25% dos créditos do Banco afetados pelo concurso uma vez descontada, quando aplicável, a anulação acordada.

- Tenham decorrido dois anos desde a inscrição no Registo Comercial do auto de aprovação do acordo de credores, sempre que esse acordo esteja a ser fielmente cumprido e a evolução da situação patrimonial e financeira da empresa elimine as dúvidas sobre o reembolso total dos débitos, tudo isto salvo se tiverem sido acordados juros notoriamente inferiores aos de mercado.

Todos os riscos ocorridos após à aprovação do acordo não serão classificados como duvidosos sempre que o credenciado esteja a cumprir o acordo e não apresente dúvidas sobre a sua cobrança, mantendo-se classificados como risco normal. A seguir é detalhado o processo de definição da classificação contabilística dos credenciados:

- **Single Name:** para estes credenciados é efetuada uma avaliação contínua da existência de evidências ou de indícios de imparidade, bem como do potencial aumento significativo do risco a partir do reconhecimento inicial (SICR), sendo avaliadas as perdas associadas aos ativos desta carteira.

Com o objetivo de ajudar na gestão pró-ativa das evidências, indícios de imparidade e de SICR, o Grupo desenvolveu *triggers*, que são indícios de imparidades do ativo que afetam o cliente ou as operações, sendo avaliados pelo analista para determinar a classificação no *stage 2* ou no *stage 3* das operações do cliente. São fundamentados em informação disponível interna e externa, por credenciado e por operação, agrupando-se em função do segmento, o que condiciona a tipologia da informação necessária para a análise do risco de crédito e a sensibilidade à evolução das variáveis indicativas da imparidade. Temos:

◆ *Triggers* globais:

- ▲ Dificuldades financeiras do emissor ou do devedor: *triggers* de devedor duvidoso subjetivo (i.e. informação financeira desfavorável do devedor, medida através de vários rácios sobre as suas demonstrações financeiras) e *triggers* no mínimo do *stage 2* (por deterioração da qualificação de acompanhamento).
- ▲ Não cumprimento de cláusulas contratuais, incumprimentos ou atrasos no pagamento de juros ou de capital: *triggers* de *stage 3* (i. e. incumprimentos superiores a 90 dias) e *triggers* no mínimo do *stage 2* (incumprimentos superiores a 30 dias).
- ▲ Por dificuldades financeiras, são conferidas concessões ou vantagens aos credenciados que não seriam consideradas de outro modo. *Trigger* no mínimo do *stage 2* (refinanciamento).
- ▲ Probabilidade que o mutuário entre em falência ou em reestruturação. *Trigger* do *stage 3* (assembleia de credores).
- ▲ *Triggers* de mercado referentes à identificação de dificuldades financeiras do devedor ou do emissor, seja pelo incumprimento de cláusulas contratuais ou por desaparecimento de mercados ativos para o título financeiro:
 - Rating externo ou interno que indique default ou *near to default* (qualidade creditícia do nível 6 segundo definido na CRR)
 - Imparidade significativa no rating de crédito do credenciado por parte do Grupo.
 - Agravamento da qualificação automática.
 - Rating externo inferior a CCC+.
 - Variação relativa dos CDS sobre um índice de referência (iTraxx).
 - Imparidade significativa no rating externo do emissor relativamente ao momento de concessão da operação.
 - Evento de falta de pagamento diferente dos eventos contemplados na definição de default da ISDA.
 - Diminuição no preço da emissão de obrigações do credenciado >30% ou cotação abaixo dos 70%.
 - Suspensão da cotação das ações do credenciado.

◆ *Triggers* específicos: para setores como o promotor, *project finance* ou administrações públicas.

Nos casos que, a julgamento do analista, pressuponham classificação de contratos como *stage 2* ou *stage 3* é efetuado o cálculo especialista da provisão específica.

- **Restantes contratos (No Single Name):** como foi indicado anteriormente, perante uma deterioração significativa da qualificação de acompanhamento do credenciado ou um aumento relativo de PD relevante relativamente à origem da operação, o contrato é classificado no *stage 2*. Para estes fins, a classificação é revista mensalmente, tendo em conta que o cumprimento de uma das duas condições abaixo indicadas determinará a existência de um SICR:

- ◆ **Agravamento da qualificação de acompanhamento:** será considerado que houve um SICR se na data de classificação contabilística (encerramento de cada mês) o credenciado agravou a sua qualificação de acompanhamento relativamente ao momento de reconhecimento inicial da operação em risco médio ou pior.
- ◆ **Aumento relativo da PD :** será considerado que houve SICR se a PD reguladora⁸ da operação se na data da classificação contabilística superar um determinado limite absoluto e houve um aumento relativo superando um determinado limite da PD reguladora da operação desde o seu reconhecimento inicial (no caso de exposições com pessoas singulares, compara-se com a primeira PD de risco vivo mais antiga da operação). Portanto, deverá ser reclassificado no *stage 2* se cumprir as seguintes condições:
 - A Escala Mestra⁹ é maior ou igual a 4, ou seja, com uma PD maior que 0,4205%.
 - A PD atual é superior a 3,75 vezes a PD original do contrato.
 - A diferença entre a Escala Mestra atual e a Escala Mestra original é igual ou superior a dois graus.

- A Qualificação de Acompanhamento e as PDs utilizadas são as mais recentes. Ambas são atualizadas com uma frequência pelo menos mensal do mesmo modo que os restantes critérios de classificação, no *stage 2* ou no *stage 3*.

No contexto da COVID-19, não houve alterações nos critérios para a determinação do SICR. Sem prejuízo do acima exposto, o Grupo aplicou alguns ajustamentos prudentes, reforçando os critérios recorrentes. Concretamente, foram incluídos critérios adicionais nos clientes nos quais os mecanismos de suporte às empresas e famílias (moratórias gerais e financiamento com garantia do Estado, principalmente) puderam afetar a sua classificação sob os critérios gerais, ou pela menor carga financeira que os credenciados do segmento de particulares suportam, ou por outros motivos como o desfasamento entre o efeito da COVID-19 e a formulação e apresentação de contas anuais de empresas. Trata-se de um *overlay* transitório sobre os critérios da SICR, que foi revisto com a evolução do meio durante o ano, por exemplo após a finalização do grosso das moratórias gerais.

Em nenhum caso a concessão de ajudas significou uma melhoria da classificação contabilística das exposições nem foram suspensos ou aliviados os procedimentos ordinários de gestão contabilística da imparidade creditícia.

④ Determinação da cobertura contabilística

O objetivo dos requisitos da IFRS-9 sobre a imparidade é o reconhecimento das perdas de crédito esperadas das operações, avaliadas sobre uma base coletiva ou individual, considerando toda a informação devida e fundamentada disponível, incluindo a informação de caráter prospetivo (*forward looking*).

Princípios para a estimativa das perdas de crédito esperadas para efeito da determinação das coberturas de perda por risco de crédito

A cobertura contabilística calculada ou provisão é definida como a diferença entre o montante bruto da operação em livros e o valor atualizado da estimativa dos fluxos de caixa que se espera cobrar, descontados com a taxa de juro efetiva da operação, considerando as garantias eficazes recebidas.

O Grupo estima as perdas de crédito esperadas de qualquer operação de forma a que estas perdas reflitam:

- A** um montante ponderado e não tendencioso, determinado através da avaliação de uma série de resultados possíveis;
- B** o valor temporal do dinheiro, e
- C** a informação devida e fundamentada que estiver disponível na data de referência, sem custo nem esforço desproporcionados, sobre factos passados, condições atuais e previsões de condições económicas futuras.

⁸ PD reguladora ou *through-the-cycle*: probabilidade de incumprimento estimada como PD média esperada durante um ciclo económico, de acordo com os requisitos da CRR para a utilização resultante do cálculo de ativos ponderados por risco, de acordo com a abordagem interna de ratings (IRB).

⁹ A Escala Mestra é uma tabela de correspondências entre categorias de probabilidades de incumprimento (PD) e uma escala entre 0 e 9,5, sendo 0 a pontuação associada às melhores PDs e 9,5 as associadas às PDs mais altas da carteira. A utilização desta Escala Mestra está relacionada com a utilização na gestão das probabilidades de incumprimento, já que elementos como pontos de corte ou níveis de competência se expressam em termos de pontuação da Escala Mestra em lugar da PD.

De acordo com a regulamentação aplicável, o método de cálculo da cobertura é definido se o credenciado for individualmente significativo e em função da sua classificação contabilística¹⁰.

- Se, para além de ser individualmente significativo, o cliente apresentar operações em situação duvidosa (devido ao incumprimento ou por razões diferentes do incumprimento) ou estiver no *stage* 2¹¹, a cobertura das suas operações duvidosas será estimada através de uma análise pormenorizada da situação do titular e da sua capacidade de geração de fluxos futuros.
- Nos restantes casos, a cobertura é estimada coletivamente através de metodologias internas, sujeitas à Política de gestão de modelos de risco de crédito em vigor, sobre a base da experiência histórica própria de incumprimentos e de recuperações de carteiras, tendo em conta o valor atualizado e ajustado das garantias eficazes. Adicionalmente, serão tidas em consideração previsões de condições económicas futuras sob diversos cenários.

Para a determinação das coberturas por perdas de crédito das carteiras sob análise coletiva são utilizados modelos de estimativa da PD; da probabilidade de regularização dos incumprimentos (concretamente a sua dimensão complementar, a probabilidade de não cura ou PNC); gravidade no caso de não regularização (*loss-given-loss* ou LGL); modelos de valor recuperável de garantias hipotecárias (*haircuts*); bem como ajustamentos para obter estimativas com o caráter *lifetime* ou *forward looking* em função da classificação contabilística do contrato. Cabe destacar que o conjunto de modelos de *haircuts*, LGL e PNC são modelos de LGD ou de gravidade.

Os modelos utilizados são reestimados ou treinados de novo semestralmente e são executados mensalmente para registarem em qualquer momento a situação económica do meio e serem representativos do contexto económico em vigor. Desta forma são reduzidas as diferenças entre as perdas estimadas e as observações recentes. É integrada nos modelos uma visão não distorcida da possível evolução futura (*forward looking*) para a determinação da perda esperada considerando os fatores macroeconómicos mais relevantes: i) crescimento do PIB, ii) taxa de desemprego, iii) Euribor a 12 meses e iv) crescimento do preço da habitação. Neste sentido, o Grupo gera um cenário-base, bem como uma gama de cenários potenciais que lhe permitem ajustar, ponderando pela sua probabilidade, as estimativas de perda esperadas. Sem prejuízo do anterior, o Banco aplicou, no contexto da COVID-19, uma abordagem prudente para a constituição de um fundo coletivo de provisão que se encontra registado no ponto "Impacto COVID-19".

O processo de cálculo é estruturado em dois passos:

- ◆ Determinação da base de provisões que, por sua vez, se divide em dois passos:
 - 1 Cálculo do montante de exposição, o qual consiste na soma do montante contabilístico bruto no momento do cálculo e os montantes fora do balanço (disponíveis ou risco de assinatura) que se espera que possam ser desembolsados no momento em que o cliente cumprisse as condições para ser classificado em "devedores duvidosos".
 - 2 Cálculo do valor recuperável das garantias eficazes associadas à exposição. Para efeitos da definição do valor recuperável destas garantias, no caso de garantias imobiliárias, os modelos estimam o montante de venda futura da garantia ao qual descontam a totalidade das despesas nas quais se incorreria até à venda.
- ◆ Determinação da cobertura a aplicar sobre a base de provisões:

¹⁰ A existência do colateral, particularmente para a análise individualizada, não é utilizada para a avaliação da qualidade creditícia dos credenciados se bem que, para atividades estritamente relacionadas com o colateral como são a atividade de promoções imobiliárias, a diminuição do valor deste colateral seja analisada para avaliar o aumento ou a imparidade do risco do credenciado.

Como indicado no ③ a análise coletiva a notação automática é gerada a partir da combinação de uma notação por i) modelos de risco e ii) notação por alertas. Considerando que a política do Banco relativamente à concessão de operações de ativos segue como critério a avaliação da capacidade de devolução do cliente e não a recuperação através da adjudicação de garantias, sendo a análise coletiva centrada na avaliação da qualidade de crédito dos credenciados e não na avaliação dos colaterais apresentados. Neste sentido, as principais garantias (ou colaterais) do Grupo são de natureza hipotecária, carecendo de oscilações de valor significativo que possam ser consideradas como evidência de um aumento significativo de risco de crédito dos empréstimos hipotecários.

¹¹ Como indicado no ③ a análise da carteira *Single Names* é efetuada individualmente para a sua totalidade, sendo definido o *stage* de uma forma especialista para cada um dos instrumentos analisados, baseado no conhecimento dos credenciados e na experiência. Quando exigido, é também feita essa abordagem individualizada no cálculo da cobertura.

As perdas de crédito dos instrumentos da carteira que têm acompanhamento individual e que estão classificados de uma forma individual especialista no *stage* 1, são calculadas coletivamente sobre a base do conhecimento dos credenciados e da experiência. Esta forma de estimar perdas esperadas não terá dado lugar a diferenças materiais no seu conjunto, comparada com uma estimativa utilizando estimativas individuais. Isto deve-se a que, de uma forma geral, a informação a considerar no cálculo coletivo terá sido equivalente à informação utilizada com estimativas individuais.

Este cálculo é feito tendo em conta a probabilidade de incumprimento do titular da operação, a probabilidade de regularização ou cura e a perda que ocorreria caso esta regularização ou cura sucedesse.

Para carteiras pouco materiais para as quais, a partir de um ponto de vista de processos ou por falta de representatividade da experiência histórica se considerar que a abordagem de modelos internos não é adequada, o Grupo poderá utilizar as percentagens por defeito de cobertura que as normativas nacionais em vigor estabelecerem.

Quer as operações classificadas sem risco apreciável quer as operações que, como consequência da tipologia do seu fiador, forem classificadas sem risco apreciável, poderão ter uma percentagem de cobertura contabilística de 0%. No último caso, esta percentagem só será aplicada sobre a parte garantida do risco.

As coberturas estimadas individual ou coletivamente devem ser coerentes com o tratamento que é dado às categorias nas quais as operações podem ser classificadas. Isto é, o nível de cobertura para qualquer operação será superior ao nível correspondente, quando essa operação for classificada noutra categoria de menor risco de crédito.

Nos ciclos de revisão também são introduzidas as melhorias necessárias detetadas nos exercícios de comparação retrospectiva (*backtesting*) e *benchmarking*. Além disso, os modelos desenvolvidos estão documentados, permitindo a réplica por parte de terceiros. A documentação contém as definições-chave, a informação relativa ao processo de obtenção de mostras e tratamento de dados, os princípios metodológicos e os resultados obtidos, bem como a sua comparação com exercícios anteriores.

O CaixaBank possui um total de 81 modelos, com o fim de obter os parâmetros necessários para o cálculo de coberturas sob análise coletiva. Para cada um dos parâmetros de risco, podem ser utilizados vários modelos para se adaptarem a cada tipologia de exposição. Concretamente, os modelos são os que são indicados a seguir:

- ◆ 18 modelos de parâmetros de *Scoring e Rating*
- ◆ 21 modelos de parâmetros de PD
- ◆ 10 modelos de parâmetros de EAD
- ◆ 19 modelos de parâmetros de PNC
- ◆ 9 modelos de parâmetros de LGL
- ◆ 3 modelos de parâmetros de *Haircut*
- ◆ 1 modelo de parâmetros de transformação LT/FL (*Life-engage/Forward-looking*)

Outras filiais possuem, além disso, modelos internos adicionais. No caso do Banco BPI possui um total de 70 e no caso do CaixaBank *Payments & Consumer* um total de 42.

Operações de titulares que não tenham sido classificadas como stage 3 apesar de existirem com o mesmo devedor montantes vencidos superiores a 90 dias

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

Integração da informação forward-looking nos modelos de perda esperada

As autoridades contabilísticas e prudenciais emitiram recomendações relativamente à manutenção de um adequado nível de provisões considerando o ambiente macroeconómico de elevada incerteza gerado pela COVID-19.

Neste contexto, como é mostrado no seguinte parágrafo, o Grupo teve em conta cenários macroeconómicos de diversa gravidade, de forma consistente com os processos internos de planeamento. Estes cenários foram comparados e estão alinhados com os cenários divulgado pelos organismos oficiais, seguindo a recomendação do Banco Central Europeu na sua carta de 1 de abril de 2020.

As variáveis projetadas consideradas são as seguintes:

INDICADORES MACROECONÓMICOS FORWARD LOOKING

(% Percentagens)

	31-12-2021 *						31-12-2020**						31-12-2019					
	ESPANHA			PORTUGAL			ESPANHA			PORTUGAL			ESPANHA			PORTUGAL		
	2022	2023	2024	2022	2023	2024	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2020	2021	2022	2020	2021	2022
Crescimento do PIB																		
Cenário base	6,2	2,9	1,6	3,1	1,8	1,6	6,0	4,4	2,0	4,9	3,1	1,8	1,5	1,5	1,4	1,7	1,6	1,4
Categoria upside	7,8	4,3	1,9	3,5	1,9	2,2	7,7	5,0	1,9	6,9	3,5	2,0	2,3	2,6	1,9	2,8	2,4	1,9
Categoria downside	3,7	2,1	1,6	3,9	3,4	1,7	1,7	5,5	2,8	(0,3)	4,2	3,3	0,6	0,3	0,9	0,1	0,2	0,3
Taxa de desemprego																		
Cenário base	14,5	13,2	12,5	7,7	6,9	6,5	17,9	16,5	15,4	9,1	7,7	6,9	12,6	11,5	10,3	6,1	6,0	5,8
Categoria upside	14,2	12,2	11,2	7,6	6,3	6,0	16,9	14,9	14,1	8,3	7,0	6,3	12,1	10,0	8,4	5,4	4,6	4,5
Categoria downside	15,7	15,8	15,1	8,2	7,1	6,6	20,8	18,4	16,7	10,1	8,3	7,3	13,6	13,7	12,9	7,9	8,3	8,3
Taxas de juro																		
Cenário base	(0,40)	(0,23)	0,15	(0,40)	(0,23)	0,15	(0,47)	(0,40)	(0,21)	(0,47)	(0,40)	(0,21)	(0,30)	(0,10)	0,30	(0,30)	(0,10)	0,40
Categoria upside	(0,33)	(0,07)	0,54	(0,33)	(0,07)	0,54	(0,44)	(0,32)	(0,08)	(0,44)	(0,32)	(0,08)	(0,30)	0,10	0,50	(0,20)	0,20	0,70
Categoria downside	(0,58)	(0,47)	(0,28)	(0,58)	(0,47)	(0,28)	(0,55)	(0,50)	(0,42)	(0,55)	(0,50)	(0,42)	(0,40)	(0,40)	(0,30)	(0,30)	(0,30)	(0,10)
Crescimento do preço da habitação																		
Cenário base	1,6	2,5	2,8	0,6	2,0	2,3	(2,0)	0,8	1,8	(6,1)	(1,0)	1,6	3,2	3,0	2,9	6,1	3,8	2,7
Categoria upside	2,7	5,4	4,5	2,7	4,1	3,0	0,0	2,6	2,2	(3,3)	0,8	2,1	4,7	5,8	4,9	8,5	6,1	3,2
Categoria downside	(0,8)	(0,5)	1,5	(2,7)	1,7	2,3	(5,2)	(1,3)	1,3	(9,0)	(3,2)	1,5	1,2	(0,4)	0,9	1,3	0,3	1,3

(*) Fonte: CaixaBank Research. Na data de formulação destas contas anuais existem atualizações nos dados macro dos funcionários utilizados no cálculo das provisões após o final do exercício (como apresentado na secção 3.1) que não têm um impacto material nas provisões constituídas pelo Grupo. Ver Análise de sensibilidade.

(**) Para os modelos de projeção de frequências de incumprimento em Espanha foram aumentadas as taxas de desemprego mostradas nesta tabela, incluindo 10% dos trabalhadores incluídos em ERTES/Lay-Off

A categoria *downside* das variáveis utilizadas no cálculo de provisões integra deficiências em reformas estruturais que acarretam, juntamente com outras dinâmicas macroeconómicas, quedas na produtividade e portanto, no PIB. Deste modo, a queda estimada reflete o impacto potencial de uma deterioração dos riscos climáticos os quais, por vários mecanismos (por exemplo, aumento de custos de produção, aumento de preços de produtos básicos...), acabarão por afetar o crescimento económico a longo prazo.

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

PONDERAÇÃO DE OCORRÊNCIA DOS CENÁRIOS PREVISTOS

(% percentagens)

	31-12-2021			31-12-2020			31-12-2019		
	CENÁRIO BASE	CENÁRIO UPSIDE	CENÁRIO DOWNSIDE	CENÁRIO BASE	CENÁRIO UPSIDE	CENÁRIO DOWNSIDE	CENÁRIO BASE	CENÁRIO UPSIDE	CENÁRIO DOWNSIDE
Espanha	60	20	20	60	20	20	40	30	30
Portugal	60	20	20	60	20	20	40	30	30

Premissas e ajustamentos aos modelos

O contexto da pandemia exigirá uma adaptação específica aos critérios gerais de classificação contabilística que consistiu na inclusão de:

- critérios específicos de reclassificação do *stage 1* ao *stage 2*: clientes com moratórias hipotecárias que se estimava teriam maior dificuldade de pagamento; operações de trabalhadores independentes de e empresas com a garantia ICO que não possuíssem estados financeiros atualizados para avaliar corretamente o potencial aumento significativo do risco de crédito, especialmente em clientes que operavam em setores de alta afetação da COVID-19.
- Outros critérios específicos, tais como critérios mais exigentes que os critérios normativos para a classificação no *stage 3* nas moratórias com incumprimento. Não obstante, no encerramento de 2021, uma vez vencidos os prazos das moratórias e havendo o suficiente conhecimento do cliente sobre o seu comportamento depois deste período, a classificação contabilística por *stages* para estas posições volta a ser feita da mesma forma, tal como qualquer outro tipo de exposição creditícia.

Adicionalmente à implementação dos critérios específicos (*overlays*) mencionados anteriormente, tem sido aplicada uma abordagem prudente como consequência dos impactos da COVID-19 em termos de provisões, que pressupôs a execução de um ajustamento contabilístico pós-modelo PMA (*Post Model Adjustment*) para constituir provisões por insolvências creditícias. As coberturas PMA no Grupo ascendem a 1.395 milhões de euros a 31 de dezembro de 2021. Estas provisões irão sendo revistas no futuro com a nova informação disponível.

De acordo com os princípios da normativa contabilística aplicável, o nível de cobertura tem em conta uma visão *forward-looking* (12 meses) ou *life-engage*, em função da classificação contabilística das exposições (12 meses para o *stage 1* e *life-engage* para os *stages 2 e 3*).

Análise de sensibilidade

É conhecida a dependência existente entre as diversas variáveis que medem ou quantificam a conjuntura económica, tais como o crescimento do produto interno bruto e a taxa de desemprego. Estas dependências dificultam o estabelecimento de relações de causalidade clara entre uma variável concreta e um efeito (por exemplo, perda esperada de crédito) e, adicionalmente, dificultam também a interpretação das sensibilidades aos cálculos dos modelos de perdas esperadas de crédito quando estas sensibilidades contribuem simultaneamente para diversas variáveis.

As taxas de juro, que também fazem parte do conjunto de indicadores *forward looking*, têm um impacto pouco significativo no cálculo da perda de crédito esperada, circunscrito apenas à carteira de consumo, entre as carteiras relevantes.

A seguir é mostrada a sensibilidade estimada a uma queda de 1% no produto interno bruto, bem como, adicionalmente a uma queda de 10% nos preços, os ativos imobiliários nas perdas esperadas por risco de crédito no encerramento de 2021, separados pela tipologia de carteira para o negócio em Espanha:

ANÁLISE DE SENSIBILIDADE - Espanha

(Milhões de euros)

	AUMENTO DA PERDA ESPERADA	
	QUEDA DE 1% NO PIB	QUEDA DE 10% NOS PREÇOS DOS ATIVOS IMOBILIÁRIOS
Instituições de crédito	1	
Administrações públicas		
Outras instituições financeiras	3	
Sociedades não financeiras e empresários em nome individual	46	63
Financiamento especializado	10	19
Para o financiamento à construção e promoção imobiliária incluindo chão	5	14
Para o financiamento à construção de obras civis	3	5
Restantes financiamentos especializados	1	
Finalidades diferentes do financiamento especializado	37	44
Grandes empresas	9	4
PEQUENAS E MÉDIAS EMPRESAS	24	34
Empresários em nome individual	4	7
Famílias (excluindo empresários em nome individual)	76	257
Aquisição de habitação	54	216
Para a aquisição de habitação principal	49	203
Para a aquisição de habitação diferente da habitação principal	5	13
Crédito ao consumo	15	12
Crédito ao consumo	15	12
Outros fins	7	29
TOTAL	126	320

A seguir é mostrada a sensibilidade estimada a uma queda e a uma subida de 1% no produto interno bruto para o negócio em Portugal:

ANÁLISE DE SENSIBILIDADE - PORTUGAL

(Milhões de euros)

	AUMENTO DA PERDA ESPERADA *	
	CRESCIMENTO DE 1% NO PIB	QUEDA DE 1% NO PIB
TOTAL	(17)	17

(*) Cálculo de sensibilidade centrada no PIB a qual, pela sua natureza, permite registar de uma maneira agregada o efeito dos restantes indicadores macroeconómicos dada a sua elevada interdependência.

Os modelos e as estimativas sobre variações macroeconómicas são submetidos periodicamente a revisão para detetar possíveis imparidades na qualidade das medições. A contínua avaliação dos riscos permite conhecer a distribuição da exposição das várias carteiras relativamente à qualidade creditícia expressa como probabilidade de incumprimento.

Gestão do incumprimento

A função da gestão de recuperações e do incumprimento está alinhada com as diretrizes de gestão de riscos do Grupo. A atividade de acompanhamento da falta de pagamento e a atividade recuperadora têm uma especial relevância no atual contexto económico desfavorável devido à pandemia por COVID-19, com o principal objetivo de minimizar o impacto no volume de posições duvidosas e provisões.

Os princípios subjacentes à gestão do incumprimento centram-se não só na gestão do incumprimento, mas também na realização de ações preventivas e de antecipação baseadas nos vários indicadores de imparidade à disposição do banco, evitando a cristalização dos triggers que provocariam a classificação das posições no *stage 2* e o seu conseqüente impacto na demonstração de resultados.

Além disso é feito um acompanhamento pró-ativo da carteira classificada no *stage 3* por razões diversas do incumprimento para o seu saneamento, concebendo planos específicos da gestão focalizados aos motivos que originaram a sua classificação nesta classificação contabilística.

Por um lado, o modelo de governação e o quadro operativo de gestão de ativos problemáticos mantêm uma visão integral sobre o ciclo de vida global e uma gestão especializada segundo o momento de falta de pagamento da dívida. A responsabilidade da gestão encontra-se separada em dois âmbitos diferenciados:

- A gestão de fluxo: compreende a gestão precoce do atraso de pagamento dos clientes com incumprimentos entre os dias 1 e 90. A partir do âmbito de negócio, a área de *Solutions & Collections* coordena centralizadamente a rede de escritórios e as agências de recuperação na gestão da recuperação anterior à entrada em incumprimento contabilístico. No atual panorama económico, a capilaridade e proximidade com o cliente por parte da rede de agências continua a ser chave no momento de identificar a situação e necessidades dos clientes, especialmente, as situações de vulnerabilidade social.
- A gestão do stock: concentra a gestão de clientes que se encontram em incumprimento contabilístico, com incumprimentos superiores a 90 dias. Este âmbito recai sobre a área de Riscos, com uma gestão diferenciada do cliente particular e do cliente empresa, por segmento. A equipa de especialistas encontra-se orientada para a procura de soluções finais em situações mais avançadas de falta de pagamento.

Por outro lado, e já desde 2020, o CaixaBank tem adaptado a gestão global de recuperações e de incumprimento às medidas de apoio à economia para fazer frente à pandemia. A partir do âmbito do incumprimento, colaborou em identificar e apoiar com soluções sustentáveis os clientes cuja dívida continua a ser estruturalmente viável, assegurando que as necessidades de financiamento destes clientes resultantes da baixa temporária das suas receitas ficam cobertas. Além disso cabe mencionar a adesão do Banco às adendas dos contratos originais das linhas ICO COVID relativas às medidas do Código de boas práticas, para continuar a apoiar o tecido empresarial que continua afetado pelos impactos da pandemia.

Toda esta gestão ficou sujeita à aplicação das políticas e dos procedimentos em vigor que, de acordo com os padrões contabilísticos e reguladores, estabelecem as diretrizes para a adequada classificação dos créditos e da estimativa das coberturas.

Destaca-se como principal linha de trabalho o acompanhamento durante todo o ciclo de gestão das moratórias e dos empréstimos com aval do ICO, concedidos especialmente através do acompanhamento ativo do vencimento das medidas concedidas.

Ativos adquiridos em pagamento de dívidas

A BuildingCenter é a sociedade do Grupo encarregada da gestão dos ativos imobiliários em Espanha, que proveem basicamente da regularizações da atividade creditícia do Grupo por qualquer das seguintes vias: i) adjudicação em leilão como conclusão de procedimentos de execução, geralmente hipotecária; ii) aquisição de ativos imobiliários hipotecados concedidos a particulares, com a posterior subrogação e cancelamento das dívidas e iii) aquisição de ativos imobiliários concedidos a sociedades, geralmente promotoras imobiliárias, para o cancelamento das suas dívidas.

O processo de aquisição inclui a realização de revisões jurídicas e técnicas dos imóveis através dos comités designados para esse efeito. Em qualquer caso, a fixação dos preços de aquisição é feita de acordo com avaliações atualizadas feitas por sociedades de avaliação homologadas pelo Banco de Espanha e pelos parâmetros definidos na normativa interna.

As estratégias desenvolvidas para a comercialização destes ativos são as seguintes:

- Venda individual: através de um contrato de servicing mantido com as sociedades Servihabitat Servicios Inmobiliarios, S.A. e Haya Real State, S.A., para a comercialização multicanal através dos seus próprios escritórios, a colaboração externa da rede de agentes imobiliários e uma presença ativa na internet. A esta atividade comercial, será adicionado, como peça-chave, o reforço na prescrição de imóveis gerado por parte da rede de agências.
- Vendas institucionais: o Grupo contempla operações institucionais de venda de carteiras de ativos a outras sociedades especializadas.
- Finalização de promoções: com o objetivo que algumas destas promoções possam ser comercializadas, é efetuado um conjunto de atuações menores para a sua melhoria. Estas atuações são levadas a cabo aproveitando sinergias dentro do Grupo.
- Exploração em aluguer: permite aproveitar uma procura em expansão e gerar investimentos recorrentes, ao mesmo tempo que é criado um valor acrescentado sobre o imóvel no caso de venda futura.

A seguir são detalhados os ativos adjudicados atendendo à sua procedência e à tipologia do imóvel:

ATIVOS IMOBILIÁRIOS ADJUDICADOS - 31-12-2021 *

(Milhões de euros)

	VALOR CONTABILÍSTICO BRUTO	CORREÇÃO DO VALOR POR IMPARIDADE (**)	DO QUAL: DESDE A ADJUDICAÇÃO	VALOR CONTABILÍSTICO LÍQUIDO
Ativos imobiliários provenientes de financiamentos destinados à construção e promoção imobiliárias	1.306	(455)	(287)	851
Edifícios e outras construções terminadas	1.054	(338)	(192)	716
Habituação	908	(279)	(155)	629
Restante	146	(59)	(37)	87
Edifícios e outras construções em construção	53	(24)	(19)	29
Habituação	41	(19)	(14)	22
Restante	12	(5)	(5)	7
Chão	199	(93)	(76)	106
Piso urbano consolidado	101	(48)	(40)	53
Restante piso	98	(45)	(36)	53
Ativos imobiliários provenientes de financiamentos hipotecários a famílias para a aquisição de habitação	3.340	(886)	(603)	2.454
Restantes ativos imobiliários ou recebidos como pagamento de dívidas	1.095	(329)	(255)	766
TOTAL	5.741	(1.670)	(1.145)	4.071

(*) Inclui os adjudicados classificados na rubrica «Ativos Tangíveis - Investimentos imobiliários» no montante de 1.616 milhões de euros líquidos e também inclui os direitos de remate de imóveis provenientes de leilão no montante de 176 milhões de euros líquidos. Não inclui os adjudicados do Banco BPI, que ascendem a 5 milhões de euros de valor contabilístico líquido, visto não ser negócio em Espanha.

(**) O montante total da dívida cancelada associada aos ativos adjudicados ascende a 7.946 milhões de euros e o saneamento total desta carteira ascende a 3.875 milhões de euros, dos quais 1.670 milhões de euros são correções de valor registadas em balanço.

ATIVOS IMOBILIÁRIOS ADJUDICADOS - 31-12-2020 *

(Milhões de euros)

	VALOR CONTABILÍSTICO BRUTO	CORREÇÃO DO VALOR POR IMPARIDADE**	DO QUAL: DESDE A ADJUDICAÇÃO	VALOR CONTABILÍSTICO LÍQUIDO
Ativos imobiliários provenientes de financiamentos destinados à construção e promoção imobiliárias	1.324	(431)	(218)	893
Edifícios e outras construções terminadas	1.188	(371)	(189)	817
Edifícios e outras construções em construção	29	(16)	(9)	13
Chão	107	(44)	(20)	63
Ativos imobiliários provenientes de financiamentos hipotecários a famílias para a aquisição de habitação	2.218	(611)	(314)	1.607
Restantes ativos imobiliários ou recebidos como pagamento de dívidas	417	(141)	(53)	276
TOTAL	3.959	(1.183)	(585)	2.776

(*) Inclui os ativos adjudicados classificados na rubrica «Ativo Tangível - Investimentos imobiliários» pelo montante de 1.748 milhões de euros líquidos e inclui também os direitos de venda em hasta pública de imóveis provenientes de leilão pelo montante de 98 milhões de euros líquidos. Não inclui os ativos adjudicados do Banco BPI, que ascendem a 8 milhões de euros de valor contabilístico líquido, visto não serem negócio em Espanha.

(**) O montante total da dívida cancelada associada aos ativos adjudicados ascende a 4.792 milhões de euros e o saneamento total desta carteira ascende 2.114 milhões de euros, dos quais 1.183 milhões de euros são correções de valor registado em balanço.

ATIVOS IMOBILIÁRIOS ADJUDICADOS - 31-12-2019 *

(Milhões de euros)

	VALOR CONTABILÍSTICO BRUTO	CORREÇÃO DO VALOR POR IMPARIDADE**	DO QUAL: DESDE A ADJUDICAÇÃO	VALOR CONTABILÍSTICO LÍQUIDO
Ativos imobiliários provenientes de financiamentos destinados à construção e promoção imobiliárias	1.534	(438)	(199)	1.096
Edifícios e outras construções terminadas	1.396	(376)	(174)	1.020
Edifícios e outras construções em construção	29	(16)	(8)	13
Chão	109	(46)	(17)	63
Ativos imobiliários provenientes de financiamentos hipotecários a famílias para a aquisição de habitação	2.322	(542)	(237)	1.780
Restantes ativos imobiliários ou recebidos como pagamento de dívidas	462	(143)	(46)	319
TOTAL	4.318	(1.123)	(482)	3.195

(*) Inclui os ativos adjudicados classificados na rubrica «Ativo Tangível - Investimentos imobiliários» pelo montante de 2.094 milhões de euros líquidos e inclui também os direitos de venda em hasta pública de imóveis provenientes de leilão pelo montante de 142 milhões de euros líquidos. Não inclui os ativos adjudicados do Banco BPI, que ascendem a 4 milhões de euros de valor contabilístico líquido, visto não ser negócio em Espanha.

(**) O montante total da dívida cancelada associada aos ativos adjudicados ascende a 5.450 milhões de euros e o saneamento total desta carteira ascende 2.257 milhões de euros, dos quais 1.124 milhões de euros são correções de valor registados em balanço.

Políticas de refinanciamento

Os princípios gerais publicados pela EBA para este tipo de operações são registados na Política corporativa de gestão do risco de crédito e na Política de refinanciamentos e recuperações de dívidas de clientes.

De acordo com o estabelecido pela normativa, estas operações correspondem às operações nas quais o cliente apresentou, ou se prevê que possa apresentar, dificuldades financeiras para atender as suas obrigações de pagamento nos termos contratuais em vigor sendo, por este motivo, alterada ou inclusivamente formalizada uma nova operação.

Estas operações poderão ser materializadas através de:

- Concessão de uma nova operação (operação de refinanciamento) com a qual são canceladas, total ou parcialmente, outras operações (operações refinanciadas) previamente concedidas por qualquer empresa do Grupo ao mesmo titular ou a outras empresas do seu grupo económico passando a estar em dia com os pagamentos dos riscos previamente vencidos.
- A alteração das condições contratuais da operação existente (operações reestruturadas) de forma que varie o seu quadro de amortização reduzindo o montante das suas prestações (carências, aumento do prazo, redução da taxa de juro, alteração do quadro de amortização, adiamento de todo ou parte do capital no vencimento, etc.).

- Ativação de cláusulas contratuais acordadas na origem que dilatam o reembolso da dívida (carência flexível).
- Cancelamento parcial da dívida sem que exista contribuição de fundos do cliente (adjudicação, compra ou entrega das garantias, ou perdão de capital, juros, comissões ou qualquer outra despesa resultante do crédito concedido ao cliente).

A existência de incumprimentos anteriores é um indício de dificuldades financeiras. Presume-se, salvo prova em caso contrário, que existe uma reestruturação ou refinanciamento quando a alteração das condições contratuais afetar operações que estiveram vencidas durante mais de 30 dias pelo menos uma vez nos três meses anteriores à sua alteração. Não obstante, a existência de incumprimentos anteriores não é condição necessária para que qualquer operação seja considerada de refinanciamento ou reestruturada.

Em contrapartida, as renovações e renegociações são concedidas sem que o mutuário tenha, ou se preveja que venha a ter no futuro, dificuldades financeiras, ou seja, são formalizadas por motivos comerciais e não com o fim de facilitar o pagamento na concessão da operação.

Para que qualquer operação possa ser considerada como tal, os titulares devem ter a capacidade de obter no mercado, na data, operações por um montante e com condições financeiras semelhantes às que lhes são aplicadas pelo Banco. Estas condições, por sua vez, devem ser ajustadas às que são concedidas nessa data aos titulares com perfil de risco idêntico.

Os procedimentos e políticas aplicadas na gestão de riscos permitem efetuar um acompanhamento pormenorizado das operações de crédito. A este respeito, 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 na data da sua modificação. Portanto, estando as operações corretamente classificadas e avaliadas ao melhor julgamento do Grupo, não se manifestam exigências adicionais de provisões por imparidade sobre os empréstimos refinanciados.

Refinanciamentos

O detalhe dos refinanciamentos por setores económicos é o seguinte:

REFINANCIAMENTOS - 31-12-2021

(Milhões de euros)

	SEM GARANTIA REAL		COM GARANTIA REAL				IMPARIDADE DEVIDA AO RISCO DE CRÉDITO (*)
	NÚM. DE OPERAÇÕES	MONTANTE BRUTO EM LIVROS	NÚM. DE OPERAÇÕES	MONTANTE BRUTO EM LIVROS	MONTANTE MÁXIMO DA GARANTIA		
					GARANTIA IMOBILIÁRIA	OUTRAS GARANTIAS REAIS	
Administrações Públicas	53	150	2.148	36	30	0	(6)
Outras sociedades financeiras e empresários em nome individual (atividade empresarial financeira)	39	30	29	90	89	0	(24)
Sociedades não financeiras e empresários em nome individual (atividade empresarial não financeira)	25.528	3.665	15.047	2.543	1.875	25	(1.410)
<i>Das quais: financiamento à construção e promoção imobiliária (incluindo o chão)</i>	219	15	2.036	419	308	0	(101)
Restantes casas	69.452	533	133.045	5.614	4.586	6	(1.262)
TOTAL	95.072	4.378	150.269	8.283	6.580	31	(2.702)
Dos quais: no stage 3							
Administrações Públicas	18	3	833	11	7	0	(4)
Outras sociedades financeiras e empresários em nome individual (atividade empresarial financeira)	22	22	22	2	1	0	(22)
Sociedades não financeiras e empresários em nome individual (atividade empresarial não financeira)	12.907	1.499	10.887	1.442	1.099	12	(1.265)
<i>Das quais: financiamento à construção e promoção imobiliária (incluindo o chão)</i>	157	14	1.262	212	154	0	(69)
Restantes casas	38.217	288	101.617	3.949	3.112	3	(1.150)
TOTAL STAGE 3	51.164	1.812	113.359	5.404	4.219	15	(2.441)

Pró-memória: financiamentos classificados como ANCV (*)

(*) Corresponde a "Ativos não correntes e grupos alienáveis de elementos que foram classificados como mantidos para venda".

REFINANCIAMENTOS - 31-12-2020

(Milhões de euros)

	SEM GARANTIA REAL		COM GARANTIA REAL				IMPARIDADE DEVIDA AO RISCO DE CRÉDITO (*)
	NÚM. DE OPERAÇÕES	MONTANTE BRUTO EM LIVROS	NÚM. DE OPERAÇÕES	MONTANTE BRUTO EM LIVROS	MONTANTE MÁXIMO DA GARANTIA		
					GARANTIA IMOBILIÁRIA	OUTRAS GARANTIAS REAIS	
Administrações Públicas	43	161	192	47	43		
Outras sociedades financeiras e empresários em nome individual (atividade empresarial financeira)	39	3	22	1	1		(1)
Sociedades não financeiras e empresários em nome individual (atividade empresarial não financeira)	9.914	1.418	12.787	1.302	962	19	(816)
<i>Das quais: financiamento à construção e promoção imobiliária (incluindo o chão)</i>	158	30	2.040	454	355		(99)
Restantes casas	54.074	325	124.579	3.617	2.947	6	(831)
TOTAL	64.070	1.907	137.580	4.967	3.953	25	(1.648)
<i>Dos quais: no stage 3</i>	<i>41.237</i>	<i>1.020</i>	<i>110.251</i>	<i>3.776</i>	<i>2.919</i>	<i>17</i>	<i>(1.564)</i>

Pró-memória: financiamentos classificados como ANCV (*)

(*) Corresponde a "Ativos não correntes e grupos alienáveis de elementos que foram classificados como mantidos para venda".

REFINANCIAMENTOS - 31-12-2019

(Milhões de euros)

	SEM GARANTIA REAL		COM GARANTIA REAL				IMPARIDADE S DEVIDAS A RISCO DE CRÉDITO (*)
	NÚM. DE OPERAÇÕES	MONTANTE BRUTO EM LIVROS	NÚM. DE OPERAÇÕES	MONTANTE BRUTO EM LIVROS	MONTANTE MÁXIMO DA GARANTIA		
					GARANTIA IMOBILIÁRIA	OUTRAS GARANTIAS REAIS	
Administrações Públicas	44	179	244	68	47		(5)
Outras sociedades financeiras e empresários em nome individual (atividade empresarial financeira)	43	3	31	1	1		(1)
Sociedades não financeiras e empresários em nome individual (atividade empresarial não financeira)	8.954	1.741	16.974	1.660	1.269	36	(1.007)
<i>Das quais: financiamento à construção e promoção imobiliária (incluindo o chão)</i>	261	69	2.661	587	438		(153)
Restantes casas	55.681	350	161.384	4.521	3.816	8	(847)
TOTAL	64.722	2.273	178.633	6.250	5.133	44	(1.860)
<i>Dos quais: no Stage 3</i>	<i>34.814</i>	<i>1.133</i>	<i>107.749</i>	<i>3.754</i>	<i>2.904</i>	<i>17</i>	<i>(1.693)</i>

Pró-memória: financiamentos classificados como ANCV

(*)

(*) Corresponde a "Ativos não correntes e grupos alienáveis de elementos que foram classificados como mantidos para venda".

Risco de concentração

No Catálogo Empresarial de Riscos, o risco de concentração encontra-se englobado dentro do risco de crédito, por ser a principal fonte de risco, se bem que abranja qualquer tipo de ativos, tal como recomendam os supervisores setoriais e que efetuam as melhores práticas.

O Grupo desenvolveu políticas nas quais são estabelecidas as diretrizes relativas ao risco de concentração ou quadros que as metodologias de cálculo desenvolvem e que estabelecem limites específicos dentro da gestão. Adicionalmente, foram desenvolvidos mecanismos para identificar sistematicamente a exposição agregada e, onde foi considerado necessário, também foram definidos limites à exposição relativa, dentro do RAF.

Concentração em clientes ou "grandes riscos"

O Grupo monitoriza o cumprimento dos limites reguladores (25% sobre Tier 1 capital) e os limites de apetite pelo risco. No encerramento do exercício não existe incumprimento nos limites definidos.

Concentração geográfica e por contraparte

Além disso, o Grupo monitoriza uma perspetiva completa de posições contabilísticas, segregadas por produto e por emissor/contraparte, classificadas em empréstimos e em adiantamentos, valores representativos de dívida, instrumentos de património, derivados e garantias concedidas, que complementa com as restantes posições do Grupo e dos fundos de investimento e de pensão garantidos.

A seguir é informado o risco por área geográfica:

CONCENTRAÇÃO POR SITUAÇÃO GEOGRÁFICA

(Milhões de euros)

	TOTAL	ESPAÑA	PORTUGAL	RESTO DA UNIÃO EUROPEIA	AMÉRICA	RESTO DO MUNDO
Bancos centrais e instituições de crédito	126.345	100.538	6.983	7.962	1.908	8.954
Administrações públicas	156.391	136.133	5.154	13.163	758	1.183
Administração central	129.655	114.001	991	13.043	510	1.110
Outras Administrações Públicas	26.736	22.132	4.163	120	248	73
Outras sociedades financeiras e empresários em nome individual (atividade empresarial financeira)	25.739	11.898	598	9.450	2.677	1.116
Sociedades não financeiras e empresários em nome individual (atividade empresarial não financeira)	179.016	132.477	13.081	18.261	7.744	7.453
Construção e promoção imobiliária (incluído chão)	5.970	5.869	99	1		1
Construção de obras civis	8.181	6.234	949	111	746	141
Restantes finalidades	164.865	120.374	12.033	18.149	6.998	7.311
Grandes empresas	105.418	70.380	5.578	16.984	6.215	6.261
Pequenas e médias empresas e empresários em nome individual	59.447	49.994	6.455	1.165	783	1.050
Restantes casas	175.920	158.919	14.567	739	247	1.448
Habitações	145.029	129.783	12.954	695	226	1.371
Consumo	19.936	18.249	1.599	34	10	44
Outros fins	10.955	10.887	14	10	11	33
TOTAL 31-12-2021	663.411	539.965	40.383	49.575	13.334	20.154
TOTAL 31-12-2020	430.193	336.825	36.307	34.994	10.277	11.790
TOTAL 31-12-2019	367.845	282.852	30.650	41.021	9.119	4.203

O detalhe do risco de Espanha por Comunidades Autónomas é o seguinte:

CONCENTRAÇÃO POR COMUNIDADES AUTÓNOMAS

(Milhões de euros)

	TOTAL	ANDALUZIA	BALEARES	CANÁRIAS	CASTELA LA MANCHA	CASTELA E LEÓN	CATALUNHA	MADRID	NAVARRA	COMUNIDADE VALENCIANA	PAÍS BASCO	RESTANTES *
Bancos centrais e instituições de crédito	100.538	340					848	96.733		503	1.264	850
Administrações públicas	136.133	1.725	1.315	1.935	908	1.508	1.906	6.076	289	2.276	666	3.528
Administração central	114.001											
Outras Administrações Públicas	22.132	1.725	1.315	1.935	908	1.508	1.906	6.076	289	2.276	666	3.528
Outras sociedades financeiras e empresários em nome individual (atividade empresarial financeira)	11.898	166	46	8	3	40	1.698	8.618	179	167	907	66
Sociedades não financeiras e empresários em nome individual (atividade empresarial não financeira)	132.477	9.440	5.171	3.606	2.151	2.650	17.587	64.539	1.644	10.459	3.965	11.265
Construção e promoção imobiliária (incluído chão)	5.869	535	212	214	88	119	1.534	2.222	99	369	217	260
Construção de obras civis	6.234	481	162	155	93	147	689	3.095	91	405	245	671
Restantes finalidades	120.374	8.424	4.797	3.237	1.970	2.384	15.364	59.222	1.454	9.685	3.503	10.334
Grandes empresas	70.380	1.676	2.794	1.297	413	514	4.597	49.116	514	3.789	1.755	3.915
Pequenas e médias empresas e empresários em nome individual	49.994	6.748	2.003	1.940	1.557	1.870	10.767	10.106	940	5.896	1.748	6.419
Restantes casas	158.919	23.794	7.242	8.047	4.493	4.715	35.823	34.429	2.931	17.830	3.709	15.906
Habitações	129.783	18.801	6.154	6.569	3.763	3.874	27.672	29.592	2.399	14.709	3.101	13.149
Consumo	18.249	3.047	735	1.114	492	516	4.834	2.914	328	2.003	400	1.866
Outros fins	10.887	1.946	353	364	238	325	3.317	1.923	204	1.118	208	891
TOTAL 31-12-2021	539.965	35.465	13.774	13.596	7.555	8.913	57.862	210.395	5.043	31.235	10.511	31.615
TOTAL 31-12-2020	336.825	25.583	8.050	9.696	4.771	5.679	52.481	105.013	5.029	15.851	9.304	19.859
TOTAL 31-12-2019	282.852	24.366	6.849	8.569	4.063	5.574	52.526	68.108	4.809	15.040	9.204	17.257

(*) Inclui as comunidades que no conjunto não representam mais de 10% do total

Concentração por setores económicos

A concentração por setores económicos está sujeita aos limites do RAF, diferenciando a posição com as várias atividades económicas do setor privado empresarial e o financiamento ao setor público, bem como aos canais de reporte interno. Particularmente, para o setor privado empresarial, foi estabelecido um limite máximo de concentração em qualquer setor económico, agregando as posições contabilísticas registadas, excluindo as operações de tesouraria de acordos de recompra/depo e da carteira mantida para negociação.

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

CONCENTRAÇÃO DE EMPRÉSTIMOS A CLIENTES POR ATIVIDADE - 31-12-2021

(Milhões de euros)

	TOTAL	DO QUAL: GARANTIA IMOBILIÁRIA	DO QUAL: RESTANTES GARANTIAS REAIS	EMPRÉSTIMOS COM GARANTIA REAL. MONTANTE CONTABILÍSTICO SOBRE O MONTANTE DA ÚLTIMA AVALIAÇÃO DISPONÍVEL (LOAN TO VALUE)				
				≤ 40%	> 40% ≤ 60%	> 60% ≤ 80%	> 80% ≤ 100%	> 100%
Administrações Públicas	20.043	463	845	722	291	114	109	72
Outras sociedades financeiras e empresários em nome individual (atividade empresarial financeira)	3.992	560	987	1.272	117	41	51	66
Sociedades não financeiras e empresários em nome individual (atividade empresarial não financeira)	143.088	26.823	7.271	15.157	8.640	4.787	2.846	2.664
Construção e promoção imobiliária (incluído chão)	5.377	4.799	24	1.487	1.595	964	463	314
Construção de obras civis	7.068	633	277	458	208	83	36	125
Restantes finalidades	130.643	21.391	6.970	13.212	6.837	3.740	2.347	2.225
Grandes empresas	74.867	6.380	4.991	6.132	1.860	1.493	829	1.057
Pequenas e médias empresas e empresários em nome individual	55.776	15.011	1.979	7.080	4.977	2.247	1.518	1.168
Restantes casas	175.245	150.197	927	47.649	51.313	36.550	8.468	7.144
Habitações	144.965	142.307	292	43.609	49.021	35.367	7.961	6.641
Consumo	19.906	2.721	392	1.596	793	400	189	135
Outros fins	10.374	5.169	243	2.444	1.499	783	318	368
TOTAL	342.368	178.043	10.030	64.800	60.361	41.492	11.474	9.946
Pró-memória: Operações de refinanciamento, refinanciadas e reestruturadas	9.959	6.845	258	1.480	1.687	1.849	991	1.096

CONCENTRAÇÃO DE EMPRÉSTIMOS A CLIENTES POR ATIVIDADE - 31-12-2020

(Milhões de euros)

	TOTAL	DO QUAL: GARANTIA IMOBILIÁRIA	DO QUAL: RENTES GARANTIAS REAIS	EMPRÉSTIMOS COM GARANTIA REAL. MONTANTE CONTABILÍSTICO SOBRE O MONTANTE DA ÚLTIMA AVALIAÇÃO DISPONÍVEL (LOAN TO VALUE)				
				≤ 40%	> 40% ≤ 60%	> 60% ≤ 80%	> 80% ≤ 100%	> 100%
Administrações Públicas	16.169	401	565	372	200	158	156	80
Outras sociedades financeiras e empresários em nome individual (atividade empresarial financeira)	2.392	479	236	495	169	49	1	1
Sociedades não financeiras e empresários em nome individual (atividade empresarial não financeira)	103.534	21.622	5.488	11.023	7.750	3.830	2.312	2.195
Restantes casas	113.452	95.600	872	31.478	34.769	23.095	4.580	2.550
TOTAL	235.547	118.102	7.161	43.368	42.888	27.132	7.049	4.826
Pró-memória: Operações de refinanciamento, refinanciadas e reestruturadas	5.226	4.065	80	695	1.084	1.654	396	316

CONCENTRAÇÃO DE EMPRÉSTIMOS A CLIENTES POR ATIVIDADE - 31-12-2019

(Milhões de euros)

	TOTAL	DO QUAL: GARANTIA IMOBILIÁRIA	DO QUAL: RENTES GARANTIAS REAIS	EMPRÉSTIMOS COM GARANTIA REAL. MONTANTE CONTABILÍSTICO SOBRE O MONTANTE DA ÚLTIMA AVALIAÇÃO DISPONÍVEL (LOAN TO VALUE)				
				≤ 40%	> 40% ≤ 60%	> 60% ≤ 80%	> 80% ≤ 100%	> 100%
Administrações Públicas	11.066	415	498	275	184	212	167	75
Outras sociedades financeiras e empresários em nome individual (atividade empresarial financeira)	2.504	437	844	1.022	162	64	4	29
Sociedades não financeiras e empresários em nome individual (atividade empresarial não financeira)	88.801	21.425	5.582	10.662	7.876	3.848	2.517	2.104
Restantes casas	118.278	99.814	1.014	30.709	36.351	25.758	5.201	2.809
TOTAL	220.649	122.091	7.938	42.668	44.573	29.882	7.889	5.017
Pró-memória: Operações de refinanciamento, refinanciadas e reestruturadas	6.663	5.275	123	1.003	1.288	1.971	640	496

DETALHE DE CRÉDITOS A CLIENTES POR NATUREZA

(Milhões de euros)

	31-12-2021			31-12-2020			31-12-2019		
	STAGE 1	STAGE 2 + POCI SEM IMPARIDAD E	STAGE 3 + POCI COM IMPARIDAD E	STAGE 1	STAGE 2	STAGE 3	STAGE 1	STAGE 2	STAGE 3
Por natureza e situação das operações									
Administrações Públicas	19.612	392	59	15.784	371	22	10.625	413	40
Outras Sociedades Financeiras	3.852	172	28	2.279	120	3	2.447	62	3
Crédito a empresas e a empresários em nome individual	124.335	17.172	5.387	93.160	9.943	3.035	82.074	6.010	2.971
Construção e promoção imobiliária (incluído chão)	10.348	1.935	738	8.878	1.472	565	8.711	1.020	680
Restantes empresas e empresários em nome individual	113.987	15.237	4.649	84.282	8.471	2.470	73.363	4.990	2.291
Restantes casas	158.413	13.704	7.493	101.611	9.632	5.196	106.273	9.056	5.373
Habitações	131.553	10.349	5.437	80.177	6.743	3.347	83.794	6.148	3.434
Restantes finalidades	26.860	3.355	2.056	21.434	2.889	1.849	22.479	2.908	1.939
TOTAL	306.212	31.440	12.967	212.834	20.066	8.256	201.419	15.541	8.387

DETALHE DAS COBERTURAS DE CRÉDITO A CLIENTES POR NATUREZA

(Milhões de euros)

	31-12-2021			31-12-2020			31-12-2019		
	STAGE 1	STAGE 2 +	STAGE 3 +	STAGE 1	STAGE 2	STAGE 3	STAGE 1	STAGE 2	STAGE 3
		POCI SEM IMPARIDAD	POCI COM IMPARIDAD						
Administrações Públicas	(1)	(3)	(16)	(2)		(6)	(6)		(6)
Outras Sociedades Financeiras	(10)	(7)	(43)	(4)	(4)	(2)	(5)	(1)	(2)
Crédito a empresas e a empresários em nome individual	(438)	(710)	(2.658)	(566)	(495)	(1.543)	(257)	(328)	(1.669)
Construção e promoção imobiliária (incluído chão)	(57)	(143)	(376)	(47)	(91)	(253)	(34)	(65)	(264)
Restantes empresas e empresários em nome individual	(381)	(567)	(2.282)	(519)	(404)	(1.290)	(223)	(263)	(1.405)
Restantes casas	(517)	(912)	(2.936)	(348)	(565)	(2.074)	(306)	(379)	(1.739)
Habitações	(132)	(491)	(1.751)	(67)	(250)	(1.221)	(152)	(152)	(1.000)
Restantes finalidades	(385)	(421)	(1.185)	(281)	(315)	(853)	(154)	(227)	(739)
TOTAL	(966)	(1.632)	(5.653)	(920)	(1.064)	(3.625)	(574)	(708)	(3.416)
Das quais: determinada individualmente		(170)	(1.196)		(109)	(913)		(92)	(1.165)
Das quais: determinada coletivamente	(966)	(1.462)	(4.457)	(920)	(955)	(2.712)	(574)	(616)	(2.251)

DETALHE DE CRÉDITOS A CLIENTES POR SITUAÇÃO DE FALTA DE PAGAMENTO E TIPOS

(Milhões de euros)

	31-12-2021	31-12-2020	31-12-2019
Por situação de falta de pagamento			
Dos quais: com falta de pagamento inferior a 30 dias ou com o pagamento em dia	342.302	235.855	219.934
Dos quais: com falta de pagamento de 30 a 60 dias	953	470	789
Dos quais: com falta de pagamento de 60 a 90 dias	641	383	267
Dos quais: com falta de pagamento de 90 dias a 6 meses	983	468	614
Dos quais: com falta de pagamento de 6 meses a 1 ano	1.308	786	800
Dos quais: com falta de pagamento há mais de 1 ano	4.432	3.194	2.943
Por modalidade de taxas de juro			
A taxas de juro fixa	129.735	87.427	65.265
A taxas de juro variável	220.884	153.729	160.082

Concentração por atividade económica

De seguida é apresentada uma repartição dos empréstimos e adiantamentos às empresas não financeiras por atividade económica:

CONCENTRAÇÃO POR ATIVIDADE ECONÓMICA DE EMPRESAS NÃO FINANCEIRAS - 31-12-2021

(Milhões de euros)

	MONTANTE BRUTO EM LIVROS	DO QUAL: STAGE 3	COBERTURA
Agricultura, gado, silvicultura e pesca	2.885	121	(69)
Indústrias extrativas	927	11	(11)
Indústria de transformação	21.384	660	(490)
Fornecimento de energia elétrica, gás, vapor e ar condicionado	10.841	119	(131)
Fornecimento de água	1.586	32	(17)
Construção	12.202	600	(380)
Comércio por grosso e a retalho	20.553	730	(497)
Transporte e armazenamento	12.245	388	(267)
Hotelaria	9.457	530	(232)
Informação e comunicações	3.676	95	(62)
Atividades financeiras e de seguros	12.797	78	(63)
Atividades imobiliárias	13.296	335	(186)
Atividades profissionais, científicas e técnicas	6.385	362	(233)
Atividades administrativas e serviços auxiliares	4.061	102	(75)
Administração pública e defesa; segurança social obrigatória	1.395		
Educação	715	56	(43)
Atividades de saúde e de serviços sociais	1.895	34	(27)
Atividades artísticas, recreativas e de entretenimento	1.359	214	(84)
Outros serviços	3.547	185	(678)
TOTAL	141.206	4.652	(3.545)

Concentração por qualidade creditícia

A metodologia aplicada para a dotação de qualidade de crédito é baseada em:

- Instrumentos de rendimento fixo: em função do critério regulador bancário resultante do regulamento CRD IV e CRR de exigências de capital, pelo qual existem mais de duas avaliações creditícias, é escolhido o segundo melhor rating entre as avaliações disponíveis. Neste contexto, por exemplo, a 31 de dezembro de 2021, o rating da dívida soberana espanhola situa-se em A-. Em 2020 e 2019 situava-se em A.
- Carteira de crédito: homologação das classificações internas à metodologia Standard & Poor's.

A seguir é informada a concentração do risco por qualidade creditícia das exposições de risco de crédito associadas a instrumentos de dívida para o Grupo, no final do exercício:

CONCENTRAÇÃO POR QUALIDADE CREDITÍCIA - 31-12-2021

(Milhões de euros)

	GRUPO (EX GRUPO SEGURADOR)										GRUPO SEGURADOR ***			
	AF A CUSTO AMORTIZADO					AF MANTIDOS PARA NEGOCIAÇÃO *	AF NÃO DESTINADOS A NEGOCIAÇÃO **	AF A VR COM ALTERAÇÕES NOUTROS RESULTADOS GLOBAIS *	GARANTIAS FINANCEIRAS, COMPROMISSOS DE EMPRÉSTIMOS E OUTROS COMPROMISSOS CONCEDIDOS			AF MANTIDOS PARA NEGOCIAÇÃO *	AF DISPONÍVEIS PARA A VENDA *	EMPRÉSTIMOS E RUBRICAS A COBRAR
	EMPRÉSTIMOS E ADIANTAMENTOS A CLIENTES				VRD *				STAGE 1	STAGE 2	STAGE 3			
	STAGE 1	STAGE 2	STAGE 3	POCI										
AAA/AA+/AA/AA-	16.982	37			3.286		60	11.105	25				1.710	
A+/A/A-	42.943	630			53.528	147	11.751	10.497	77		109	52.681		
BBB+/BBB/BBB-	72.642	1.766			6.600	174	2.848	33.698	318		2	7.882	61	
"INVESTMENT GRADE"	132.567	2.433			63.414	321	14.659	55.300	420		111	62.273	61	
Correção de valor por imparidades	(299)	(77)			(1)		(1)	(16)	(2)					
BB+/BB/BB-					517		79					166		
B+/B/B-	64.773	8.193	2					31.555	1.711					
CCC+/CCC/CCC-	19.821	11.082	34		114			7.158	2.136	3				
Sem qualificação	91.208	9.731	12.243	689	4.176	98	5	43.852	1.279	1.003		41	72	
"NON-INVESTMENT GRADE"	175.802	29.006	12.279	689	4.807	98	5	82.565	5.126	1.006		207	72	
Correção de valor por imparidades	(668)	(1.555)	(5.571)	(82)	(14)			(79)	(53)	(311)				
TOTAL	307.402	29.807	6.708	607	68.206	419	5	14.757	137.865	5.546	1.006	111	62.480	133

CONCENTRAÇÃO POR QUALIDADE CREDITÍCIA - 31-12-2020

(Milhões de euros)

	GRUPO (EX GRUPO SEGURADOR)										GRUPO SEGURADOR ***			
	AF A CUSTO AMORTIZADO					AF MANTIDOS PARA NEGOCIAÇÃO *	AF NÃO DESTINADOS A NEGOCIAÇÃO **	AF A VR COM ALTERAÇÕES NOUTROS RESULTADOS GLOBAIS *	GARANTIAS FINANCEIRAS, COMPROMISSOS DE EMPRÉSTIMOS E OUTROS COMPROMISSOS CONCEDIDOS			AF MANTIDOS PARA NEGOCIAÇÃO *	AF DISPONÍVEIS PARA A VENDA *	EMPRÉSTIMOS E RUBRICAS A COBRAR
	EMPRÉSTIMOS E ADIANTAMENTOS A CLIENTES				VRD *				STAGE 1	STAGE 2	STAGE 3			
	STAGE 1	STAGE 2	STAGE 3											
AAA/AA+/AA/AA-	29.541	86			394	10	61	14.684	24				1.083	
A+/A/A-	26.560	757			16.272	458	13.788	9.629	116		463	53.921	15	
BBB+/BBB/BBB-	29.818	1.125			5.641	256	3.876	22.818	251		82	6.393	61	
"INVESTMENT GRADE"	85.919	1.968			22.307	724	17.725	47.131	391		545	61.397	76	
Correção de valor por imparidades	(292)	(73)					(1)	(7)	(3)					
BB+/BB/BB-						46	124					211		
B+/B/B-	40.931	5.047	1					18.975	1.407					
CCC+/CCC/CCC-	11.935	6.235	19		47			4.708	1.186	5				
Sem qualificação	75.490	6.816	8.236	2.327	77	5	47	29.974	635	654		35	113	
"NON-INVESTMENT GRADE"	128.356	18.098	8.256	2.374	77	51	171	53.657	3.228	659		246	113	
Correção de valor por imparidades	(628)	(991)	(3.625)	(11)				(50)	(27)	(106)				
TOTAL	213.355	19.002	4.631	24.670	801	52	17.895	100.788	3.619	659	545	61.643	189	

(*) VRD: Valores representativos de dívida; AF: Ativos Financeiros

(**) Obrigatoriamente ao justo valor com alterações em resultados

(***) Não estão incluídos os ativos financeiros designados ao justo valor com alteração nos resultados, ao serem registados, principalmente, os investimentos ligados à operativa de produtos de seguros de vida quando o risco de investimento é assumido pelo tomador (Unit-links).

CONCENTRAÇÃO POR QUALIDADE CREDITÍCIA - 31-12-2019

(Milhões de euros)

	GRUPO (EX GRUPO SEGURADOR)							GRUPO SEGURADOR ***					
	AF A CUSTO AMORTIZADO			AF MANTIDOS DESTINADOS A PARA NEGOCIAÇÃO *	AF NÃO DESTINADOS A NEGOCIAÇÃO **	AF A VR COM GARANTIAS FINANCEIRAS, COMPROMISSOS DE EMPRÉSTIMOS E OUTROS COMPROMISSOS CONCEDIDOS	ALTERAÇÕES NOUTROS RESULTADOS GLOBAIS *	AF MANTIDOS PARA A VENDA S E RÚBRICAS A COBRAR					
	EMPRÉSTIMOS E ADIANTAMENTOS A CLIENTES	STAGE 1	STAGE 2					STAGE 3	NEGOCIAÇÃO *	DISPONÍVEIS PARA A VENDA *	EMPRÉSTIMO S E RÚBRICAS A COBRAR		
AAA/AA+/AA/AA-	29.717	26		7		932	14.108	10		8	1.026		
A+/A/A-	26.237	108		369		9.774	10.105	23		927	52.118	15	
BBB+/BBB/BBB-	28.108	261		246	1	4.919	19.726	286		131	5.413	161	
"INVESTMENT GRADE"	84.062	395		622	1	15.625	43.939	319		1.066	58.557	176	
Correção de valor por imparidades	(257)	(3)				(2)	(13)						
BB+/BB/BB-	39.130	2.565	1	300	7	56	29	16.965	597		133		
B+/B/B-	12.439	6.279	10					6.002	1.190	1			
CCC+/CCC/CCC-	527	2.281	70	5				310	326	56			
Sem qualificação	66.766	4.021	8.306	2.742	90	6	312	27.637	447	551	73	174	
"NON-INVESTMENT GRADE"	118.862	15.146	8.387	3.047	97	62	341	50.914	2.560	608	206	174	
Correção de valor por imparidades	(317)	(705)	(3.416)	(6)				(33)	(16)	(158)			
TOTAL	202.350	14.833	4.971	17.389	719	63	15.964	94.853	2.879	608	1.066	58.763	350

(*) VRD: Valores representativos de dívida; AF: Ativos Financeiros

(**) Obrigatoriamente ao justo valor com alterações em resultados

(***) Não estão incluídos os ativos financeiros designados ao justo valor com alteração nos resultados, ao registarem, principalmente, os investimentos ligados à operativa de produtos de seguros de vida quando o risco de investimento é assumido pelo tomador (Unit-links).

Concentração por risco soberano

A posição do Grupo em dívida soberana está sujeita à política geral de assunção de riscos que assegura que a totalidade das posições tomadas estejam alinhadas com o perfil de risco objetivo:

- A posição em dívida pública, autonómica e local encontra-se adstrita aos limites gerais estabelecidos sobre o risco de concentração e de país. Concretamente, são estabelecidos procedimentos periódicos de controlo que impedem o assumir de novas posições em países nos quais se mantém uma alta concentração de risco, exceto aprovação expressa do nível de autorização competente.
- Para o rendimento fixo, foi estabelecido um quadro que regula as características em termos de solvência, liquidez e situação geográfica de todas as emissões de rendimento fixo e de qualquer outra operação de natureza análoga que implique para o seu comprador o desembolso de numerário e a assunção do risco de crédito próprio do seu emissor ou do colateral associado. Este controlo é efetuado na fase de admissão do risco e durante toda a vida da posição em carteira.
- As posições em dívida pública da Sala de Tesouraria encontram-se adstritas ao quadro de controlo e aos limites do âmbito de risco de mercado.

O risco das exposições, diretas ou avalizadas, de risco soberano é monitorizado continuamente atendendo à informação pública disponível, entre a qual se encontra o rating das agências públicas. No final de 2021, todas estas exposições são apoiadas por soberanos cuja notação de risco é BBB ou melhor, não sendo estimada qualquer necessidade de cobertura para estas exposições.

Por outro lado, tal como detalhado no quadro “Exposição máxima ao risco de crédito” da Nota 3.4.1, não existem correções de valor significativo de valores representativos de dívida.

A seguir é apresentado o valor contabilístico da informação relevante relativamente à exposição ao risco soberano para o Grupo:

EXPOSIÇÃO AO RISCO SOBERANO - 31-12-2021

(Milhões de euros)

PAÍSES	VENCIMENTO RESIDUAL	GRUPO (EX GRUPO SEGURADOR)				GRUPO SEGURADOR **		
		AF A CUSTO AMORTIZADO	AF MANTIDOS PARA NEGOCIAÇÃO	AF A VR ATRAVÉS DE OUTRO RENDIMENTO INTEGRAL	AF NÃO DESTINADOS A NEGOCIAÇÃO*	PF MANTIDOS PARA NEGOCIAÇÃO - POSIÇÕES CURTAS	AF DISPONÍVEIS PARA A VENDA	AF MANTIDOS PARA NEGOCIAÇÃO
Espanha	Menos de 3 meses	2.723		1.307			1.144	41
	Entre 3 meses e 1 ano	6.242	4	3.585			831	69
	Entre 1 e 2 anos	23.636	12	3.492	65	(10)	876	
	Entre 2 e 3 anos	1.654	4	2.110		(6)	4.060	
	Entre 3 e 5 anos	13.213	11	195		(10)	4.373	
	Entre 5 e 10 anos	16.353	58	1.128		(59)	10.965	
	Mais de 10 anos	11.152	39			(35)	30.694	
TOTAL	74.973	128	11.817	65	(120)	52.943	110	
Itália	Entre 3 meses e 1 ano						32	
	Entre 1 e 2 anos		7			(7)	734	
	Entre 2 e 3 anos		51	276		(49)	288	
	Entre 3 e 5 anos	677	40			(39)	360	
	Entre 5 e 10 anos	1.953	13	598		(18)	1.198	
	Mais de 10 anos	553	7	65		(6)	4.006	
TOTAL	3.183	118	939		(119)	6.618		
Portugal	Menos de 3 meses	11						
	Entre 3 meses e 1 ano	343		128			20	
	Entre 1 e 2 anos	578					25	
	Entre 2 e 3 anos	22						
	Entre 3 e 5 anos	706		310			83	1
	Entre 5 e 10 anos	1.237					249	
	Mais de 10 anos	653						
TOTAL	3.550		438			377	1	
Restante	Menos de 3 meses	273		1				
	Entre 3 meses e 1 ano	69					1	
	Entre 1 e 2 anos	230					2	
	Entre 2 e 3 anos	132						
	Entre 3 e 5 anos	404					3	
	Entre 5 e 10 anos	2					24	
	Mais de 10 anos	106					24	
TOTAL	1.216					54		
TOTAL DE PAÍSES	82.922	246	13.194	65	(239)	59.992	111	
Dos quais: Títulos da dívida	63.106	246	13.194	65		59.992	111	

AF: Ativos financeiros; PF: Passivos financeiros; VR: Justo valor

(*) Obrigatoriamente ao justo valor com alteração em resultados

(**) Não estão incluídos os ativos financeiros designados ao justo valor com alteração em resultados, ao registarem, principalmente, os investimentos ligados à operativa de produtos de seguros de vida quando o risco do investimento é assumido pelo tomador (Unit-links).

EXPOSIÇÃO AO RISCO SOBERANO - 31-12-2020

(Milhões de euros)

PAÍS	GRUPO (EX-SEGURADOR)					GRUPO SEGURADOR **	
	AF A CUSTO AMORTIZADO	AF MANTIDOS PARA NEGOCIAÇÃO	AF A VR ATRAVÉS DE OUTRO RENDIMENTO INTEGRAL	AF NÃO DESTINADOS A NEGOCIAÇÃO*	PF MANTIDOS PARA NEGOCIAÇÃO - POSIÇÕES CURTAS	AF DISPONÍVEIS PARA A VENDA	AF MANTIDOS PARA NEGOCIAÇÃO
Espanha	32.183	442	13.966	84	(224)	51.613	345
Itália	1.088	22	1.552		(20)	6.273	
Portugal	3.311	152	654		(5)	374	179
Restante	583					61	
TOTAL DE PAÍSES	37.165	616	16.172	84	(249)	58.321	524

Dos quais: Títulos

da dívida	21.165	616	16.172	84		58.321	524
-----------	--------	-----	--------	----	--	--------	-----

AF: Ativos financeiros; PF: Passivos financeiros; VR: Justo valor

(*) Obrigatoriamente ao justo valor com alteração em resultados

(**) Não estão incluídos os ativos financeiros designados ao justo valor com alteração em resultados, ao registarem, principalmente, os investimentos ligados à operativa de produtos de seguros de vida quando o risco do investimento é assumido pelo tomador (Unit-links).

EXPOSIÇÃO AO RISCO SOBERANO - 31-12-2019

(Milhões de euros)

PAÍS	GRUPO (EX GRUPO SEGURADOR)					GRUPO SEGURADOR **	
	AF A CUSTO AMORTIZADO	AF MANTIDOS PARA NEGOCIAÇÃO	AF A VR ATRAVÉS DE OUTRO RENDIMENTO INTEGRAL	AF NÃO DESTINADOS A NEGOCIAÇÃO *	PF MANTIDOS PARA NEGOCIAÇÃO - POSIÇÕES CURTAS	AF DISPONÍVEIS PARA A VENDA	AF MANTIDOS PARA NEGOCIAÇÃO
Espanha	22.255	365	10.173	112	(348)	49.977	487
Itália	501	108	2.509		(53)	5.501	
Portugal	1.871	6	590			166	506
EUA			923				
Restante	472		1			65	
TOTAL DE PAÍSES	25.099	479	14.196	112	(401)	55.709	993

Dos quais: valores representativos de dívida

	17.389	479	14.196	63		55.709	993
--	--------	-----	--------	----	--	--------	-----

AF: Ativos financeiros; PF: Passivos financeiros; VR: Justo valor

(*) Obrigatoriamente ao justo valor com alteração em resultados

(**) Não estão incluídos os ativos financeiros designados ao justo valor com alteração em resultados, ao registarem, principalmente, os investimentos ligados à operativa de produtos de seguros de vida quando o risco do investimento é assumido pelo tomador (Unit-links).

Informação relativa ao financiamento destinado à construção e à promoção imobiliária, à aquisição de habitação e aos ativos adquiridos em pagamento de dívidas

A seguir é apresentada a informação relevante sobre o financiamento destinado à promoção imobiliária, à aquisição de habitação e aos ativos adquiridos em pagamento de dívidas.

Financiamento destinado à construção e promoção imobiliárias

A seguir é detalhado o financiamento destinado a promotores e a promoções, incluindo as promoções realizadas por não promotores, negócio em Espanha:

FINANCIAMENTO DESTINADO À CONSTRUÇÃO E À PROMOÇÃO IMOBILIÁRIAS

(Milhões de euros)

	31-12-2021		31-12-2020		31-12-2019	
	MONTANTE TOTAL	DO QUAL: DEVEDORES DUVIDOSOS	MONTANTE TOTAL	DO QUAL: DEVEDORES DUVIDOSOS	MONTANTE TOTAL	DO QUAL: DEVEDORES DUVIDOSOS
Montante bruto	5.708	364	5.467	380	5.766	442
Correções de valor por imparidades	(280)	(162)	(234)	(142)	(208)	(135)
VALOR CONTABILÍSTICO	5.428	202	5.233	238	5.558	307
Excesso da exposição bruta sobre o montante máximo recuperável das garantias eficazes	922	123	858	125	848	148
<i>Pró-memória: Ativos abatidos</i>	1.999		1.969		2.387	
<i>Pró-memória: Empréstimos a clientes, excluindo Administrações Públicas (negócios em Espanha) (montante contabilístico)</i>	293.289		193.667		186.645	

É apresentada a seguir a distribuição por tipos de garantia do financiamento destinado a promotores e a promoções, incluindo as promoções realizadas por não promotores, negócio em Espanha:

FINANCIAMENTO DESTINADO A PROMOTORES E A PROMOÇÕES POR TIPOS DE GARANTIA

(Milhões de euros)

	MONTANTE BRUTO		
	31-12-2021	31-12-2020	31-12-2019
Sem garantia hipotecária	621	548	562
Com garantia hipotecária	5.087	4.919	5.204
Edifícios e outras construções terminadas	3.429	3.294	3.370
Habitação	2.313	2.250	2.277
Restante	1.116	1.044	1.093
Edifícios e outras construções em construção	1.240	1.251	1.370
Habitação	1.101	1.158	1.306
Restante	140	93	64
Chão	418	374	464
Piso urbano consolidado	156	193	351
Restante piso	262	181	113
TOTAL	5.708	5.467	5.766

A seguir são detalhadas as garantias financeiras concedidas relativamente à construção e à promoção imobiliárias, que regista o máximo nível de exposição ao risco de crédito, sendo o montante que o Grupo teria que pagar se a garantia fosse executada.

GARANTIAS FINANCEIRAS

(Milhões de euros)

	31-12-2021	31-12-2020	31-12-2019
Garantias financeiras concedidas relativamente à construção e à promoção imobiliárias	446	105	107
Montante registado no passivo do balanço			0

A seguir é facultada informação sobre as garantias recebidas das operações de financiamento à promoção imobiliária em função da classificação do risco de insolvência do cliente:

GARANTIAS RECEBIDAS EM GARANTIA DE OPERAÇÕES DE PROMOÇÃO IMOBILIÁRIA *

(Milhões de euros)

	31-12-2021	31-12-2020	31-12-2019
Valor das garantias reais *	13.574	12.454	13.362
<i>Dos quais: garante riscos duvidosos</i>	<i>758</i>	<i>738</i>	<i>810</i>

(*) É o montante máximo das garantias reais eficazes que poderá ser considerado para efeitos do cálculo da imparidade, isto é, o justo valor estimado dos imóveis segundo a última avaliação disponível ou a sua atualização efetuada sobre a base do previsto na normativa em vigor. Além disto, estão incluídas as restantes garantias reais como o valor atual das garantias de penhor à data, sem incluir portanto as garantias pessoais.

Financiamento às famílias destinado à aquisição de habitação

O detalhe dos créditos às famílias para a aquisição de habitações, negócio em Espanha, bem como o financiamento anual concedido para a aquisição de habitações provenientes de regularizações de crédito ao final desses exercícios, é o seguinte:

EMPRÉSTIMOS CONCEDIDOS PARA O FINANCIAMENTO A COMPRADORES DE HABITAÇÕES PROVENIENTES DE REGULARIZAÇÕES DE CRÉDITO

(Milhões de euros)

	2021	2020	2019
Financiamento anual concedido	210	166	190
Percentagem média financiada	92%	94%	92%

A desagregação a estas datas dos créditos às famílias para a aquisição de habitações com garantia hipotecária segundo a percentagem que pressupõe o risco total sobre o montante da última avaliação disponível (LTV) é a seguinte:

CRÉDITOS ÀS FAMÍLIAS PARA A AQUISIÇÃO DE HABITAÇÕES POR LTV *

(Milhões de euros)

	31-12-2021		31-12-2020		31-12-2019	
	MONTANTE BRUTO	DO QUAL: DEVEDOR DUVIDOSO	MONTANTE BRUTO	DO QUAL: DEVEDOR DUVIDOSO	MONTANTE BRUTO	DO QUAL: DEVEDOR DUVIDOSO
Sem hipoteca imobiliária	1.125	12	639	8	662	11
Com hipoteca imobiliária, por categorias de LTV **	125.824	4.777	73.220	2.775	76.658	2.719
LTV ≤ 40%	36.757	405	21.989	221	21.717	207
40% < LTV ≤ 60%	42.911	653	26.826	386	28.491	367
60% < LTV ≤ 80%	30.582	863	17.441	560	18.964	543
80% < LTV ≤ 100%	6.964	833	3.747	520	4.002	519
LTV > 100%	8.610	2.023	3.217	1.088	3.484	1.083
TOTAL	126.949	4.789	73.859	2.783	77.320	2.730

(*) Inclui o financiamento para a aquisição de habitações concedido pelas filiais Unión de Créditos para la Financiación Inmobiliaria EFC, SAU (Credifimo) e Corporación Hipotecaria Mutua.

(**) LTV calculado segundo as últimas avaliações disponíveis. São atualizados para as operações duvidosas de acordo com a normativa em vigor.

Risco de contraparte gerado pela operativa em derivados, operações com compromisso de recompra, empréstimo de valores e operações com liquidação diferida

Acompanhamento e medição do risco de contraparte

O risco de contraparte é o risco de crédito gerado pela operativa de derivados, operações com compromisso de recompra, empréstimos de valores e operações com liquidação diferida na atividade nos mercados financeiros. Quantifica as perdas resultantes do potencial incumprimento por parte da contraparte e antes da liquidação definitiva dos fluxos de caixa.

No Grupo, a concessão de novas operações que comportem a assunção de risco de contraparte possui um quadro interno aprovado pelo Comité Global do Risco, que permite a rápida tomada de decisões tanto para o ambiente de contrapartes financeiras como para o resto.

No caso de operações com entidades financeiras, o Grupo possui um quadro interno específico no qual é estipulada a metodologia utilizada para a concessão de linhas. A exposição máxima de risco de crédito autorizada com qualquer entidade é determinada fundamentalmente com base nos *ratings* das entidades e na análise das suas demonstrações financeiras. Este quadro também inclui o modelo de determinação de limites e cálculo do consumo de risco para entidades de contraparte central (ECC).

Em operações com as restantes contrapartes, incluindo clientes retalhistas, a aprovação das operações de derivados ligadas a um pedido de ativos (cobertura do risco de taxa de juro de empréstimos) é realizada em conjunto com a aprovação da operação de ativos. As restantes operações sujeitas ao risco de contraparte não necessitam de aprovação explícita, desde que o consumo não exceda o limite do risco atribuído. Caso contrário, é pedido o seu estudo individual. A aprovação de operações corresponde às áreas de riscos encarregadas da análise e da admissão do risco de crédito.

A definição dos limites de risco de contraparte é complementada com os limites internos de concentração, principalmente risco do país e grandes exposições.

O risco de contraparte relacionado com as **operações de derivados** está quantitativamente associado ao seu risco de mercado. O montante devido pela contraparte deve ser calculado com base no valor de mercado das operações contratadas e no seu valor potencial futuro (possível evolução do seu valor numa situação extrema de preços de mercado, de acordo com a série histórica). A equivalente exposição de crédito por derivados é entendida como a máxima perda potencial ao longo da vida das operações na qual o banco poderá incorrer se a contraparte fizer *default* em qualquer momento futuro. Para o seu cálculo, o Grupo aplica a simulação de Montecarlo, com o efeito carteira e compensação de posições (se corresponder) com um intervalo de confiança de 95% a partir de modelos conjeturais que têm em conta a volatilidade do subjacente e todas as características das operações.

Para os **acordos de recompra e de empréstimos de títulos**, a exposição por risco de contraparte no Grupo é calculada como a diferença entre o valor de mercado dos títulos/numerário transferidos para a contraparte e o valor de mercado do numerário/títulos recebidos desta como colateral, tendo em conta os ajustamentos de volatilidade aplicáveis em cada caso.

O cálculo da exposição de derivados, de acordos de recompra e de empréstimos de títulos tem em conta o efeito atenuante das garantias reais recebidas ao abrigo dos contratos quadro de colateral.

Em geral, a metodologia de cálculo da exposição por risco de contraparte descrita anteriormente é aplicada tanto no momento da admissão de novas operações como nos cálculos recorrentes dos dias subsequentes.

No ambiente de **contrapartes financeiras**, o controlo do risco de contraparte do Grupo é efetuado através de um sistema integrado que permite conhecer, em tempo real, o limite de exposição disponível com qualquer contraparte, produto e prazo. Para as **restantes contrapartes**, o controlo de risco de contraparte é efetuado em aplicações de âmbito empresarial, nas quais residem quer os limites das linhas de risco de derivados (caso existam) quer a exposição de crédito dos derivados e dos acordos de recompra.

Redução do risco de contraparte

As principais políticas e técnicas de redução do risco de contraparte empregues como parte da gestão diária das exposições a entidades financeiras pressupõem a utilização de:

- Contratos ISDA / CMOF. Contratos quadro normalizados para a proteção das operações globais de derivados com qualquer contraparte. Contemplam explicitamente no seu clausulado a possibilidade de compensar os fluxos de cobrança e pagamento pendentes entre as partes para qualquer operação de derivados abrangida por estes.
- Anexo CSA (ISDA) / Anexo III (CMOF). Trata-se de acordos pelos quais as partes se comprometem a entregar um colateral (geralmente um depósito em numerário) como garantia para cobrir a posição de risco de contrapartida líquida decorrente dos

produtos derivados contratados entre elas. No cálculo da garantia a trocar, são tidas em conta as cláusulas de compensação incluídas nos contratos ISDA ou CMOF.

- Contratos GMRA / CME / GMSLA (operações com compromisso de recompra ou com empréstimo de valores). São acordos pelos quais as partes se comprometem a entregar um colateral como garantia para cobrir a posição líquida de risco de contraparte, originada pelo desvio que possa ocorrer entre o valor do montante devido pela compra-venda simultânea de títulos e o valor de mercado destes.
- Cláusulas *break-up*. Disposições que permitem, a partir de um determinado prazo da vida do derivado, a sua resolução antecipada por decisão livre de uma das partes. Permitem atenuar o risco de contraparte reduzindo a duração efetiva das operações sujeitas a esta cláusula ou, alternativamente, reduzindo o risco da contraparte.
- Sistemas de liquidação entrega contra pagamento. Permitem eliminar o risco de liquidação com uma contraparte já que a compensação e liquidação de qualquer operação são efetuadas simultaneamente e de uma forma inseparável. É especialmente relevante o sistema de liquidação CLS, que permite ao Grupo assegurar a entrega contra pagamento quando existem fluxos simultâneos de cobrança e de pagamento em várias divisas.
- Entidades de Contraparte Central (ECC). A utilização de ECCs na operativa de derivados e de acordos de recompra permite reduzir o risco de contraparte associado, já que estas entidades realizam funções de interposição por conta própria entre as duas entidades que intervêm na operação, assumindo o risco de contraparte. A regulamentação EMIR estabelece, entre outros, a obrigação de compensar alguns contratos de derivados OTC nestas Entidades de Contraparte Central, ao mesmo tempo que notifica todas as operações efetuadas.

Para contrapartes não financeiras, as técnicas de diminuição de risco de contraparte pressupõem a utilização de: contratos ISDA/CMOF, CSA/Anexo III do CMOF e cláusulas *break-up*, bem como o penhor de garantias financeiras e a utilização de avales emitidos por contrapartes de melhor qualidade de crédito que a contraparte original da operação.

O Grupo tem firmados contratos de colaterais principalmente com entidades financeiras. Com uma frequência diária, na maioria dos casos, é efetuada a quantificação do risco através da avaliação, a preços de mercado, de todas as operações vivas sujeitas ao acordo quadro de colaterais e a comparação deste montante com a garantia atual recebida / entregue. Isto implica a modificação, se aplicável, do colateral a ser entregue pela parte devedora. Por outro lado, no caso hipotético de uma descida do rating do Grupo, o impacto sobre as garantias reais não será significativo porque a maioria dos contratos de colaterais não contempla franquias relacionadas com a notação de risco externa do Grupo.

Risco associado à carteira de participadas

O risco associado às participações acionárias (ou “participadas”) faz parte do risco de crédito para os investimentos que não estão classificados na carteira mantida para negociação. Mais concretamente, o Catálogo Empresarial de Riscos contempla-o como uma rubrica específica de risco de crédito, que reflete a possibilidade de incorrer em perdas ou diminuir a solvência do Grupo como consequência de movimentos adversos dos preços de mercado, de possíveis vendas ou da insolvência dos investimentos realizados através de instrumentos de capital com o horizonte de médio e longo prazo. O tratamento metodológico para o consumo de capital de cada participação dependerá: i) da **classificação contabilística** da participação, para as participações classificadas na carteira ao justo valor através de outro rendimento integral, o cálculo é efetuado a priori através do modelo interno de VaR; e ii) a **estratégia de permanência**, para as participações onde existe uma estratégia de permanência ou vinculação na sua gestão a longo prazo e onde o risco de crédito é o mais relevante, pelo que é aplicada a abordagem PD/LGD quando for possível.

Caso não sejam cumpridos os requisitos para a utilização dos métodos anteriores ou não se disponha de informação suficiente, é aplicado o método simples da ponderação do risco, de acordo com o regulamento atual. Sem prejuízo do anterior, para determinados casos afixados no regulamento, correspondentes a participações financeiras significativas, o consumo de capital estará submetido a deduções de recursos próprios ou uma ponderação fixa de 250%.

Em termos de gestão, são levados a cabo um controlo e uma análise financeira das principais participadas através de especialistas dedicados exclusivamente a monitorizar a evolução dos dados económicos e financeiros, bem como entender e alertar perante alterações regulamentares e dinâmicas competitivas nos países e setores nos quais operam estas participadas. Estes analistas são também responsáveis pela ligação com os departamentos de Relações com Investidores das participadas cotadas e pela recolha da informação necessária, incluindo relatórios de terceiros (por exemplo, exemplo, bancos de investimento ou agências de rating), para terem uma perspetiva global de possíveis riscos no valor das participações.

Como norma geral nas participações mais relevantes, estes analistas atualizam de uma forma recorrente quer as previsões quer os dados reais da contribuição das participadas na conta de resultados e no capital próprio (nos casos aplicáveis). Nestes processos, é partilhada com a Gestão de Topo uma perspetiva sobre os valores bolsistas, a perspetiva dos analistas (recomendações, preços-objetivo, *ratings*, etc.) sobre as empresas cotadas, que facultam um contraste recorrente com o mercado.

Cabe destacar que, com data 5 de novembro de 2021, o CaixaBank transmitiu a totalidade da sua participação de 9,92% que tinha no Erste Bank Group AG (Erste) (ver Nota 16).

Impacto da COVID-19

No contexto específico da COVID-19 (ver Nota 3.1), o Grupo está a responder às necessidades de financiamento do setor público, resultantes de um contexto excecional, sem deixar de monitorizar o nível de exposição e o apetite do Grupo pelo risco neste segmento.

Por outro lado, relativamente ao setor privado em Espanha, o CaixaBank complementou as moratórias legislativas através de outros acordos principalmente de índole setorial. Destaca-se também o esforço realizado para garantir a implementação de linhas de avales do ICO (Instituto de Crédito Oficial) ao abrigo dos RDL 8/2020 e 25/2020 que, além disso, o CaixaBank alargou através de linhas de circulantes e linhas de financiamento especial, entre outros¹².

Outras disposições extraordinárias implementadas pelo Grupo são as disposições resultantes dos RDL 25/2020 e 26/2020 de medidas urgentes para apoiar a reativação económica e o emprego, com especial foco, o primeiro, no setor do turismo e automóvel e, o segundo, no setor de transportes e da habitação. Contemplam medidas económicas incluindo uma linha de avales a empresas e a trabalhadores independentes para a realização de investimentos e moratórias específicas (para o financiamento de imóveis afetos à atividade turística, de veículos dedicados ao transporte público de passageiros de autocarro e ao transporte público de mercadorias, entre outras). Além disso o RDL 26/2020 alargou o prazo de pedido da moratória hipotecária e da moratória não hipotecária (RDL 8/2020 e RDL 11/2020) até 29 de setembro de 2020, sempre que a pessoa devedora se encontre em situação de vulnerabilidade ocorrida.

O prazo estabelecido num princípio para a concessão desses avales terminava a 31 de dezembro de 2020, de acordo com o estabelecido inicialmente na regulamentação da UE em matéria de Ajudas do Estado. No entanto, na quarta emenda do Quadro Temporário de Ajudas de Estado, a UE alargou o prazo de disponibilidade dos avales libertados ao seu abrigo até 30 de junho de 2021, tendo-se alinhado o regulamento espanhol a este novo prazo através do RDL 34/2020, no qual foi fixada a mesma data de 30 de junho de 2021 como limite para a concessão de avales públicos para atender as necessidades de liquidez de trabalhadores independentes e de empresas, alterando assim o previsto no RDL 8/2020, de 17 de março e o RDL 25/2020, de 3 de julho. Adicionalmente, o RDL 34/2020 previa o alargamento, para os devedores que cumprissem determinados requisitos, até 3 anos adicionais ao prazo máximo de vencimento dos empréstimos com aval público concedidos ao abrigo do RDL 8/2020, que eram acompanhados de uma extensão pelo mesmo prazo do aval público (sempre que o total da operação avalizada não superasse os 8 anos desde a data de formalização inicial da operação). Os novos empréstimos concedidos posteriormente sob esta linha teriam também aumentado o prazo máximo até 8 anos. Também se previa, relativamente aos empréstimos com aval libertado ao abrigo dos RDL 8/2020 e RDL 25/2020, a extensão do período de carência sobre o pagamento do capital do empréstimo avalizado pelo máximo de 12 meses, estabelecendo-se assim um máximo de carência total de 24 meses.

Durante o exercício 2021, têm sido implementadas no Grupo medidas resultantes da aprovação dos novos RDL:

- Com a aprovação do RDL 3/2021, de 2 de fevereiro, são adotadas medidas para a redução do fosso de género e de outras matérias nos âmbitos da Segurança Social e económico e é alargado o prazo até 30 de março de 2021 para solicitar moratórias relativamente: às dívidas com garantia hipotecária (RDL 8/2020), créditos sem garantia hipotecária (RDL 11/2020) e moratórias concedidas ao setor turístico e ao setor dos transportes de passageiros por estrada (RDL 25/2020 e do RDL 26/2020). Além disso, permite-se que os beneficiários de quaisquer moratórias usufruam delas numa duração máxima acumulada de nove meses.
- Com a aprovação do RDL 5/2021 de 12 de março, de medidas extraordinárias de apoio à solvência empresarial em resposta à pandemia da COVID-19, é articulado um conjunto de medidas para mobilizar um investimento público até 11.000 milhões de euros sobre quatro linhas de atuação: três fundos adicionais para financiar ajudas diretas, reestruturação de balanços e recapitalização de empresas e a prorrogação de moratórias fiscais e de falências.

¹² A existência de colaterais, avalistas ou outras garantias, não é motivo que evite a classificação da operação como *stage 2* se se estimar que se deteriorou aplicando os limites absolutos e relativos que o Grupo estabeleceu para a identificação de SICR. Não obstante, estes colaterais, avalistas ou outras garantias, são tidos em consideração na estimativa das perdas esperadas, em função da natureza e do montante do colateral ou da qualidade de crédito dos avalistas.

Estas medidas regulam quer o alargamento do prazo de pedido dos avales quer a adaptação de determinadas condições das linhas ICO AVALES COVID-19, o Código de Boas Práticas (CBP), ao qual o Grupo aderiu voluntariamente para continuar a apoiar o tecido empresarial afetado pela pandemia e o regime de cobrança das operações com garantia ICO COVID 19.

O Código de Boas práticas regula 3 medidas que o devedor poderá solicitar para cada operação financeira avalizada: **i)** alargamento do vencimento da operação avalizada; **ii)** possibilidade de converter as operações de financiamento que possuem aval concedido pelo Ministério dos Assuntos Económicos e da Transformação Digital (MAEyTD) em empréstimos participativos não convertíveis em capital; e **iii)** o prazo máximo de aplicação destas medidas é fixado a 15 de outubro de 2021.

A possível redução do capital das operações com financiamento avalizado através da utilização de 3000 milhões de euros de Ajudas Diretas, dos quais 2750 milhões de euros serão destinados a operações garantidas pelo MAEyTD e para as restantes operações com avales geridos pela CERSA ou pela CESCE. O prazo máximo de aplicação desta medida é assinalado a 1 de dezembro de 2022.

A adoção destas medidas tem associada a necessidade, por parte dos clientes, de cumprir os critérios de elegibilidade regulados e, para as entidades financeiras, a obrigação da manutenção de linhas de circulante para os clientes abrangidos pelo CBP até 31 de dezembro de 2022 e para todos os clientes até 31 de dezembro de 2021.

Adicionalmente adia até 31 de dezembro de 2021 a obrigatoriedade de solicitar a declaração de falência ao devedor que se encontre no estado de insolvência.

- O Real Decreto-lei 27/2021, de 23 de novembro, estabelece uma série de disposições cuja vigência se estende para além de dezembro de 2021, com o fim de fornecer um quadro de segurança jurídica que confira estabilidade económica e apoie as empresas nesta fase da recuperação. Isto será atingido principalmente através:
 - ◆ Da extensão do prazo para as ajudas à liquidez e à solvência: é definida a data de 30 de junho de 2022 como limite para a concessão de avales públicos para atender às necessidades de liquidez e de investimento de trabalhadores independentes e de empresas, alterando assim o previsto nos artigos 29 do Real decreto-lei 8/2020, de 17 de março, e 1 do Real decreto-lei 25/2020, de 3 de julho.
 - ◆ Da exclusão das perdas de 2020 e 2021 para efeitos da causa de dissolução empresarial: é estabelecida a prorrogação exclusivamente durante o exercício 2021 da medida excecional prevista no artigo 13 da Lei 3/2020, de 18 de setembro. Para efeitos da causa legal de dissolução por perdas, não serão calculadas as perdas dos exercícios de 2020 e de 2021, sem que surtam efeito as perdas que reduzam o capital próprio para metade do capital social até ao resultado do exercício de 2022.
 - ◆ Da extensão da moratória da obrigação de declaração de falência no caso de desequilíbrios patrimoniais, desde que aprovado o novo regime de falências: estendem-se até 30 de junho de 2022 as moratórias previstas no artigo 6 da Lei 3/2020, de 18 de setembro, para evitar o desencadeamento automático de processos de falência, com o fim de se dotar de uma margem de tempo adicional para que as empresas que estão a passar por maiores dificuldades como consequência da situação económica gerada pela crise da COVID-19, possam restabelecer o seu equilíbrio patrimonial, evitando uma desnecessária entrada em falência.
- ◆ O Conselho de Ministros de 30 de novembro de 2021, acordou alargar os prazos para que trabalhadores independentes e empresas solicitem as Linhas de Avales e possam beneficiar das medidas para reforçarem a solvência, incluídas no Código de Boas Práticas (CBP) subscrito com as entidades financeiras em 6 meses. Isto prorroga até 1 de junho de 2022 a possibilidade dos trabalhadores independentes e as empresas solicitarem as Linhas de Garantias e altera o CBP para solicitar prorrogações do prazo ou conversão em empréstimos participativos até 15 de abril de 2021, flexibilizando os requisitos de elegibilidade para as pessoas afetadas pelo vulcão de La Palma, de modo a poderem beneficiar da moratória aprovada pela situação de emergência estabelecida no RDL 20/2021. O prazo para solicitar a redução de capital através da medida de transferências é adiado até 1 de junho de 2023.

A adoção destas medidas traz consigo a obrigação, para as entidades financeiras, da manutenção de linhas de circulante para os clientes abrangidos pelo CBP até 30 de junho de 2023 e para todos os clientes até 30 de junho de 2022.

Adicionalmente adia até 31 de dezembro de 2021 a obrigatoriedade de solicitar a declaração de falência ao devedor que se encontre no estado de insolvência.

No caso de Portugal, o BPI aplicou também as suas próprias medidas extraordinárias para fazer face ao impacto da COVID-19 aprovadas ao abrigo do Decreto-lei 10-J/2020 emitido pelo governo português. Estas medidas contemplam atuações de natureza idêntica às medidas descritas anteriormente no âmbito espanhol.

O financiamento garantido pelo setor público teve um tratamento contabilístico análogo a qualquer financiamento que possui uma garantia financeira; esta garantia foi tomada em consideração apenas para efeitos do cálculo da perda esperada da operação. O custo da garantia financeira foi considerado como um custo adicional diretamente atribuível às operações, pelo que pressupõe o pagamento de uma menor taxa de juro efetiva da operação, não tendo sido registado qualquer tipo de subsídio ou de ajuda pública, nem reconhecido qualquer efeito fiscal ao abrigo da IAS 12.

A seguir é incluído o detalhe das operações de financiamento com garantia pública e as operações vivas em moratória:

DETALHE DA MORATÓRIA - 31-12-2021*

(Milhões de euros)

	MORATÓRIAS EM VIGOR (A)			VENCIMENTO		MORATÓRIAS	CLASSIFICAÇÃO POR		
	DO QUAL: DO QUAL:			<6 MESES	6-12 MESES	VENCIDAS (B)	STAGES (A+B)		
	TOTAL	ESPANHA	PORTUGAL				TOTAL	STAGE 1	STAGE 2
Administrações Públicas						38	35	3	
Sociedades não financeiras e empresários em nome individual (atividade empresarial não financeira)	45	44	1	45		4.122	2.733	1.108	326
Construção e promoção imobiliária (incluído chão)	16	16		16		199	162	31	22
Construção de obras civis						91	74	11	6
Restantes finalidades	29	28	1	29		3.832	2.497	1.066	298
Grandes empresas						671	441	184	46
Pequenas e médias empresas e empresários em nome individual	29	28	1	29		3.161	2.056	882	252
Restantes casas	120	119	1	120		16.361	11.040	3.862	1.579
Habitações	97	96	1	97		13.385	9.344	3.040	1.098
Consumo	14	14	0	14		1.390	815	372	217
Outros fins	9	9		9		1.586	881	450	264
TOTAL DE MORATÓRIAS CONCEDIDAS	165	163	2	165		20.521	13.808	4.973	1.905
TOTAL DE MORATÓRIAS	165	163	2	165					

(*) Dos quais 5734 milhões de euros são provenientes do acordo de negócios com o Bankia, SA (Nota 7)

DETALHE DA MORATÓRIA - 31-12-2020

(Milhões de euros)

	MONTANTE DE MORATÓRIAS EM VIGOR (A)			VENCIMENTO		MORATÓRIAS	CLASSIFICAÇÃO POR		
	DO QUAL: DO QUAL:			<6 MESES	6-12 MESES	VENCIDAS (B)	STAGES (A+B)		
	TOTAL	ESPANHA	PORTUGAL				TOTAL	STAGE 1	STAGE 2
Administrações Públicas	32		32		32		32		
Sociedades não financeiras e empresários em nome individual (atividade empresarial não financeira)	3.667	904	2.763	422	3.245	430	3.061	896	140
Construção e promoção imobiliária (incluído chão)	212	54	158	16	196		174	32	6
Construção de obras civis	106	1	105	1	105	3	85	23	1
Restantes finalidades	3.349	849	2.500	405	2.944	427	2.802	841	133
Grandes empresas	559	156	403	1	558	49	442	166	
Pequenas e médias empresas e empresários em nome individual	2.790	693	2.097	404	2.386	378	2.360	675	133
Restantes casas	10.658	7.834	2.824	8.867	1.791	2.039	7.604	4.292	801
Habitações	8.968	6.473	2.495	7.226	1.742	846	6.185	3.145	484
Consumo	409	80	329	408	1	1.083	799	561	132
Outros fins	1.281	1.281		1.233	48	110	620	586	185
TOTAL DE MORATÓRIAS CONCEDIDAS	14.357	8.738	5.619	9.289	5.068	2.469	10.697	5.188	941
MORATÓRIAS EM ANÁLISE	1	1							
TOTAL DE MORATÓRIAS	14.358	8.739	5.619	9.289	5.068				

DETALHE DOS FINANCIAMENTOS COM GARANTIA PÚBLICA

(Milhões de euros)

	31-12-2021			31-12-2020		
	ESPAÑA (ICO)	PORTUGAL	TOTAL	ESPAÑA (ICO)	PORTUGAL	TOTAL
Administrações Públicas	9	0	9	6		6
Sociedades não financeiras e empresários em nome individual (atividade empresarial não financeira)	20.644	1.109	21.753	12.634	551	13.185
Construção e promoção imobiliária (incluído chão)	94	2	96	41	1	42
Construção de obras civis	1.692	82	1.774	974	36	1.010
Restantes finalidades	18.858	1.025	19.883	11.619	514	12.133
Grandes empresas	4.612	44	4.656	2.686	26	2.712
Pequenas e médias empresas e empresários em nome individual	14.246	981	15.227	8.933	488	9.421
TOTAL	20.653	1.109	21.762	12.640	551	13.191
Dos quais: provenientes da combinação de negócios com o Bankia, SA (Nota 7)		8.700				

Neste contexto, no que respeita aos princípios para a estimativa das perdas creditícias esperadas para efeitos da determinação das coberturas de perda por risco de crédito, destacam-se as seguintes considerações:

■ Tratamento do aumento significativo no risco de crédito (SICR):

Foram reforçados os critérios recorrentes para a determinação do aumento significativo do risco de crédito, tendo em consideração outros critérios adicionais aos critérios do quadro recorrente. Concretamente, foram incluídos critérios adicionais nos clientes nos quais os mecanismos de suporte às empresas e famílias (moratórias gerais e financiamento com garantia do Estado, principalmente) puderam afetar a sua classificação sob os critérios gerais, ou pela menor carga financeira que os credenciados do segmento de particulares suportam, ou por outros motivos como o desfaseamento entre o efeito da COVID-19 e a formulação e apresentação de contas anuais de empresas. Trata-se de um *overlay* transitório sobre os critérios de SICR, que irá sendo revisto com a evolução do meio durante o ano, por exemplo após a finalização do grosso das moratórias gerais.

Em nenhum caso a concessão de ajudas significou uma melhoria da classificação contabilística das exposições nem foram suspensos ou aliviados os procedimentos ordinários de gestão contabilística da imparidade creditícia.

■ Tratamento das moratórias previstas:

As moratórias legislativas mencionadas anteriormente obrigaram as entidades financeiras a suspenderem o pagamento da prestação (amortização do capital e pagamento de juros) durante um determinado período.

As autoridades governamentais definiram os requisitos que, caso tenham sido satisfeitos por parte do beneficiário, supuseram a concessão de moratórias por parte do Grupo sobre o pagamento do capital ou juros das várias operações creditícias que os clientes podiam ter contratadas. As características específicas destes programas variaram entre a Espanha e Portugal:

- ◆ No caso de Espanha, foram estabelecidos critérios objetivos para a concessão de carências sobre capital e juros nos empréstimos com garantia hipotecária e créditos não hipotecários (incluindo os cartões de crédito) por um período entre 3 e 6 meses, dependendo da operação. Aos clientes que solicitaram a medida e cumpriram e credenciaram estes critérios, foi-lhes feito um diferimento automático sem juro das prestações que se tivessem vencido durante o período da suspensão. Uma vez finalizado este período, são retomadas as obrigações dos contratos. No caso dos empréstimos com garantia hipotecária, a data de vencimento acordada do contrato foi alargada pelo mesmo período que durou a suspensão e, no caso de créditos não hipotecários (incluindo os cartões de crédito), é exigido o montante das prestações mensais suspensas, ao finalizar o período de suspensão.

Para efeitos contabilísticos, a aplicação das medidas governamentais foi considerada pelo Grupo como uma alteração qualitativa relevante que dá lugar a uma alteração contratual. De acordo com o quadro contabilístico NIIF 9, se o Banco examinar as suas estimativas de cobranças (excluindo as alterações nas perdas esperadas), deverá ser ajustado o montante contabilístico dos ativos financeiros para refletir os fluxos de caixa contratuais revistos, descontados à taxa de juros efetiva original do instrumento financeiro. O efeito do ajustamento é considerado como receita ou despesa no resultado do exercício. Por isso, o Grupo calculou este efeito (denominado geralmente como *'modification gain and loss'*, o qual regista a melhor estimativa da perda económica da operação), registando-o imediatamente na conta de resultados, que em 2021

é imaterial (48 milhões de euros em 2020). Este ajustamento no montante contabilístico dos ativos financeiros afetados é revertido ao longo dos 3 ou 6 meses da moratória através da margem de juros.

- ◆ No caso de Portugal, consistiram também na concessão de carências a particulares sobre o capital e juros, ou apenas capital, à escolha do cliente, (empréstimo para a aquisição de habitação própria permanente) e empresas, com duas diferenças principalmente relativamente a Espanha. Em primeiro lugar, as moratórias estenderam-se pelo período máximo de 12 meses, até 31 de março de 2021. Uma vez finalizado este prazo, foram revistos os novos planos de pagamentos com os clientes, alargando o prazo das operações para os meses que a moratória tivesse durado. Em segundo lugar, as medidas que foram adotadas em Portugal não supuseram uma perda económica para o Grupo ao serem acumulados juros durante o período que durar a moratória dos montantes adiados (capital ou juros); portanto, para efeitos contabilísticos, a alteração contratual não pressupôs o ajustamento do valor contabilístico dos ativos financeiros nem o reconhecimento de qualquer *'modification gain and loss'*.

A maioria das moratórias venceram durante 2021.

- Ajustamentos contabilísticos sobre modelos (*post model adjustment*):

As autoridades contabilísticas e prudenciais emitiram recomendações relativamente à manutenção de um adequado nível de provisões considerando o ambiente macroeconómico de elevada incerteza gerado pela COVID-19.

Devido a este ambiente incerto foi mantido um ajustamento contabilístico (*Post Model Adjustment*) no Grupo no montante de 1.395 milhões de euros a 31 de dezembro de 2021 (1.252 milhões de euros a 31 de dezembro de 2020) na forma de fundos não atribuídos especificamente a operações concretas. Esta metodologia de estimativa tem uma vocação temporária (associada à incerteza e aos efeitos da pandemia), é abrangida pelas diretrizes emitidas por parte dos supervisores e reguladores no ambiente da pandemia e é suportada por processos devidamente documentados e sujeitos a uma estrita governança. Neste sentido, este fundo coletivo será revisto no futuro com as novas informações disponíveis e com a redução das incertezas do impacto real da crise sanitária.

3.4.2. Risco atuarial

Descrição geral

O quadro normativo europeu de referência para as entidades seguradoras, conhecido como Solvência II, é transferido para o ordenamento jurídico espanhol através da Lei 20/2015 e do Real Decreto 1060/2015, conhecidos, respetivamente, como LOSSEAR e ROSSEAR. Este quadro complementado pelos padrões técnicos aprovados pela Comissão Europeia (ITS), os quais são de aplicação direta, e pelas diretrizes publicadas pela ELOPA (Autoridade Europeia de Seguros e Pensões de Reforma), as quais foram adotadas pela Direção Geral de Seguros e Fundos de Pensões (DGSFP) como próprias.

Em linha com a Diretiva Europeia de Solvência II, o risco atuarial é definido no Catálogo Empresarial de Riscos como o risco de perda ou de alteração adversa do valor dos compromissos contraídos por contratos de seguros ou de pensões com clientes ou colaboradores por causa da divergência entre a estimativa para as variáveis atuariais empregues na tarifação e reservas e a sua evolução real.

O risco atuarial é inerente à atividade de subscrição de produtos de seguros, que dentro do Grupo CaixaBank é centralizado no subgrupo de sociedades encabeçado pelo VidaCaixa. Através do VidaCaixa, o Grupo expõe-se ao risco atuarial por movimentos desfavoráveis dos fatores de risco de mortalidade, longevidade, incapacidade e morbilidade, catastrófico, queda e despesas.

Adicionalmente à atividade subscritora, o risco atuarial também é originado devido aos compromissos por pensões de prestação definida das empresas do Grupo com os seus colaboradores. No CaixaBank os riscos inerentes a estes acordos são transferidos para a sua gestão no Grupo VidaCaixa através da formalização de contratos de seguros, enquanto nos compromissos de prestação definida de colaboradores do Banco BPI são instrumentalizados através de um Fundo de Pensões gerido pelo BPI Vida e Pensões, sociedade do Grupo VidaCaixa.

A gestão deste risco tem como objetivo manter a capacidade de pagamento dos compromissos com os segurados, otimizar a margem técnica e preservar o valor económico do balanço dentro dos limites estabelecidos no RAF.

No encerramento de dezembro de 2021 o Grupo integrou 100% do Bankia Vida após os acordos alcançados com a Mapfre para a recompra de 51% do capital social. No quadro da reorganização do Grupo, como consequência da combinação de negócios com o Bankia, foi feita a venda desta sociedade à VidaCaixa no primeiro trimestre do 2022.

Ciclo do risco atuarial

Acompanhamento e medição do risco atuarial

Os riscos atuariais assumidos devido à atividade de subscrição de contratos de seguros de vida são geridos conjuntamente com os riscos inerentes que surgem dos ativos financeiros adquiridos para a sua cobertura.

Com o objetivo de assegurar uma adequada gestão das regas, o Grupo dispõe da Política empresarial de gestão dos riscos financeiro-atuariais na qual se estabelecem os princípios gerais, o quadro de governação, o quadro de controlo e o quadro de reporting de informação que são aplicáveis a todas as sociedades do Grupo com exposição a estes riscos. Adicionalmente, as sociedades do Grupo VidaCaixa possuem políticas e quadros de gestão dos riscos financeiro-atuariais próprios que servem como desenvolvimento da Política empresarial.

A gestão do risco atuarial estabelecida nessas políticas persegue a estabilidade no longo prazo dos fatores atuariais que incidem na evolução técnica dos produtos de seguro subscritos. Dentro dos fatores de risco atuarial destacam-se os riscos de mortalidade e de longevidade nos ramos de seguros de vida onde o VidaCaixa integra na sua gestão um modelo interno parcial segundo a metodologia estabelecida na Diretiva de Solvência II, que permite possuir uma visão mais ajustada do perfil de riscos do próprio grupo seguro.

Neste sentido, a Política de subscrição e constituição de reservas do VidaCaixa, identifica para cada linha de negócio os vários parâmetros utilizados para a aceitação do risco, a sua gestão, a sua medição, a sua tarifação e finalmente para a avaliação e constituição das reservas das apólices constituídas sob o processo de subscrição. Também são identificados os procedimentos operativos gerais utilizados para a subscrição e para a constituição de reservas.

Os sistemas de medição do risco atuarial, a partir dos quais é efetuada a quantificação e a avaliação da suficiência das provisões técnicas apólice a apólice, estão integrados na gestão do negócio segurador. Desta forma, as operativas de produção, seja qual for o canal, são registadas nos sistemas através das várias aplicações de contratação, de gestão de prestações e de cálculo de provisões (como são a TAV para seguros individuais e a ACO ou Avanti para grupos). A gestão e controlo dos investimentos que sustentam a atividade seguradora da companhia são feitas através das aplicações de gestão de investimentos. Todas as aplicações contabilizam automaticamente nas aplicações de suporte contabilístico.

No quadro destes sistemas integrados e automatizados existe uma série de aplicações que realizam tarefas de suporte à gestão. Destacam-se as aplicações para o tratamento de dados e que se encarregam da elaboração de informação para reporting e gestão de riscos. Além disso, possui um Datamart de riscos e solvência, como ferramenta de suporte para o cumprimento de todos os requisitos estabelecidos pela Diretiva de Solvência II.

Relativamente ao risco de taxa de juro, através da sua companhia seguradora VidaCaixa, o Grupo limita a sua exposição através da aplicação das técnicas de imunização financeira previstas nas disposições da DGSFP.

Para o risco de crédito e liquidez ocorrido na atividade seguradora, o Grupo possui quadros de gestão do risco onde são estabelecidos níveis mínimos de qualidade creditícia e de diversificação (ver na Nota 3.4.1 de uma forma segmentada, a estrutura de riscos da atividade seguradora nestes âmbitos).

Como resposta à pandemia da COVID-19, o VidaCaixa tem implementados mecanismos de monitorização, que permitem efetuar um acompanhamento constante sobre o risco atuarial, com o fim de preservar o perfil de risco objetivo.

Redução do risco atuarial

Um dos elementos dos quais o grupo dispõe para reduzir o risco atuarial assumido consiste em transferir parte do risco para outras entidades através de contratos de resseguro. Para isso, o Grupo, e mais concretamente a sua companhia seguradora, dispõe da Política de resseguros, atualizada com uma frequência mínima anual, que identifica o nível de transferência de risco, considerando o perfil de riscos dos contratos de seguros diretos, bem como a tipologia, idoneidade e funcionamento dos vários acordos de resseguros.

Através da utilização do resseguro, o segurador pode reduzir o risco, estabilizar a solvência, utilizar o capital disponível de uma forma mais eficaz e expandir a sua capacidade de subscrição. Não obstante, independentemente do resseguro obtido, o assegurado permanece contratualmente responsável pelo pagamento, aos tomadores, de todos os sinistros.

Através do Grupo VidaCaixa, o Grupo CaixaBank estabelece na Política de resseguros:

- A estratégia e os princípios gerais que devem reger a gestão dos resseguros.
- Os quadros de governação, gestão, controlo e informação dos resseguros.

Neste sentido, o Grupo VidaCaixa estabelece limites de tolerância baseados nos critérios que devem reger a seleção das entidades resseguradoras e o risco retido máximo.

3.4.3. *Risco de mercado*

Descrição geral

O Grupo identifica o risco de mercado como a perda de valor, com impacto em resultados ou em solvência, de uma carteira (conjunto de ativos e passivos), resultante de movimentos desfavoráveis nos preços ou nas taxas do mercado. O risco de mercado quantifica as possíveis perdas na carteira de negociação que possam resultar de oscilações das taxas de juro, taxas de câmbio, *spread* de crédito, fatores externos ou preços nos mercados onde participa.

O perímetro do risco de mercado abrange praticamente a totalidade da carteira do Grupo mantida para negociação, bem como os depósitos e os acordos de recompra contratados pelas mesas de negociação para a sua gestão.

Os fatores de risco são administrados em função da relação rentabilidade-risco determinada pelas condições e expectativas do mercado, dentro do meio da estrutura de limites e do quadro operativo autorizado.

Ciclo do risco de mercado

Acompanhamento e medição do risco de mercado

São efetuados diariamente o acompanhamento das operações contratadas, o cálculo de ganhos e perdas das posições que pressupõe a afetação à evolução do mercado, a quantificação do risco de mercado assumido e o acompanhamento do cumprimento dos limites. Como resultado destas atividades é gerado diariamente um relatório de posição, quantificação de riscos e consumo de limites que é distribuído à Gestão de Topo, aos responsáveis pela sua gestão, à Validação e Risco de Modelo e à Auditoria Interna.

Em linhas gerais, existem dois tipos de medidas que constituem o denominador comum e o padrão de mercado para a medição do risco de mercado:

Sensibilidade

A sensibilidade representa o risco e o impacto no valor das posições de um pequeno movimento dos fatores de risco, sem comportar qualquer hipótese sobre a sua probabilidade.

Value-at-risk (VaR)

A medida de risco de mercado de referência é o VaR aos 99% com um horizonte temporal de um dia, para o qual o RAF define um limite para as atividades de negociação do Grupo de 20 milhões de euros (excluindo os *credit default swaps* (CDS) de cobertura económica sobre o CVA, contabilisticamente registados na carteira de mantidos para negociação). O VaR diário define-se como o máximo das três quantificações seguintes:

- VaR paramétrico com matriz de covariações resultante de 75 dias de história, dando mais peso às observações mais recentes. O VaR paramétrico é baseado nas volatilidades e nas correlações dos movimentos dos preços, taxas de juro e taxas de câmbio dos ativos que compõem a carteira.
- VaR paramétrico com matriz de covariações resultante de um histórico de um ano e de pesos iguais.
- VaR histórico: baseado no cálculo do impacto sobre o valor da carteira atual das variações históricas dos fatores de risco; são tidas em conta as variações diárias do último ano com um intervalo de confiança de 99%. O VaR histórico é adequado para completar as estimativas obtidas através do VaR paramétrico, visto não integrar qualquer hipótese sobre o comportamento estatístico dos fatores de risco, enquanto o VaR paramétrico assume oscilações de rendimentos modeláveis através de uma

distribuição normal. Adicionalmente, o VaR histórico integra a consideração de relações não lineares entre os fatores de risco, o que o torna especialmente válido.

Adicionalmente, dado que a deterioração da qualificação creditícia dos emissores dos ativos pode motivar uma evolução desfavorável dos preços de mercado, a quantificação do risco é completada com uma estimativa das perdas resultantes de movimentos do diferencial de crédito das posições em rendimento fixo privado e resultante de crédito (**Spread VaR**), que constitui uma estimativa do risco específico atribuível aos emissores dos valores. Este cálculo é realizado através de metodologias históricas tendo em conta a potencial menor liquidez destes ativos com um intervalo de confiança de 99% e assumindo variações semanais absolutas na simulação dos spreads de crédito.

O **VaR total** resulta da agregação do VaR resultante das oscilações das taxas de juro, de câmbio (e da volatilidade de ambos) e do **Spread VaR**, que é feita de uma forma conservadora assumindo correlação zero entre ambos os grupos de fatores de risco, e da adição do VaR da carteira de rendimento variável, da inflação e do VaR da carteira de matérias-primas (atualmente sem posição), assumindo em ambos os casos correlação com os restantes grupos de fatores de risco.

Medidas complementares ao VaR

Como medida de análise, o Grupo complementa as medidas do VaR com as seguintes métricas de risco, atualizadas semanalmente:

- O **VaR stressado** captura a perda máxima devida a movimentos adversos nos preços de mercado num período histórico anual de stress, e é calculado com um intervalo de confiança de 99% e um horizonte diário (posteriormente é extrapolado para o horizonte regulador de 10 dias de mercado, multiplicando pela raiz de 10). O cálculo do VaR stressado está alavancado nas mesmas metodologia e infraestrutura do VaR histórico, sendo a janela histórica selecionada a única diferença significativa.
- O **risco adicional de falta de pagamento e de migrações** reflete o risco associado às variações na qualidade creditícia ou no incumprimento nas posições de rendimento fixo resultantes do crédito em carteira, com um intervalo de confiança de 99,9%, horizonte anual e horizonte de liquidez trimestral, que é justificado pela elevada liquidez das emissões em carteira. A estimativa é efetuada através da simulação Montecarlo de possíveis estados futuros de rating externo por emissor e emissão a partir das matrizes de transição publicadas pelas principais agências de rating, onde a dependência entre as variações de qualidade creditícia entre os vários emissores é modelada através da cópula *t-Student*.

Os valores máximos, mínimos e médios destas medidas durante o presente exercício, bem como o seu valor no final do período de referência, são mostrados na seguinte tabela.

RESUMO DAS MEDIDAS DE RISCO

(Milhões de euros)

	MÁXIMO	MÍNIMO	MÉDIO	ÚLTIMO
VaR 1d	3,7	1,0	2,0	1,2
VaR stressado 1d	11,7	2,1	3,8	11,7
Risco adicional	24,1	7,3	16,6	7,3

Backtest

Para verificar a idoneidade das estimativas do modelo interno é efetuada a comparação dos resultados diários com a perda estimada pelo VaR, o que constitui o chamado exercício de *Backtest*. São realizados dois exercícios de validação do modelo de estimativa de riscos:

- O *Backtest* líquido (ou hipotético) que relaciona a parte do resultado diário avaliado a mercado ou o *marked-to-market* das posições vivas no encerramento da sessão anterior com o montante do VaR estimado com o horizonte temporal de um dia, calculado com as posições vivas no encerramento da sessão anterior. Este exercício é o mais adequado para a autoavaliação da metodologia.
- O *Backtest* bruto (ou real) que avalia o resultado obtido durante o dia (incluindo o operativo intradiário) com o montante do VaR no horizonte de um dia, calculado com as operações vivas no encerramento da sessão anterior. Deste modo, é avaliada a importância do operativo intradiário na geração de resultados e na estimativa do risco.

O resultado diário utilizado em ambos os exercícios de *backtesting* não integra margens, reservas, taxas ou comissões.

Durante o exercício não foram detetadas incidências significativas.

Stress teste

Com o objetivo de estimar as possíveis perdas da carteira em situações extraordinárias de crise, são efetuados dois tipos de exercícios de *stress* sobre o valor das posições de negociação:

Stress sistemático: calcula a variação do valor da carteira perante uma série determinada de alterações extremas nos principais fatores de risco. São considerados movimentos paralelos de taxas de juro: movimentos de pendente em vários trechos da curva da taxa de juro; variação do diferencial entre instrumentos sujeitos a risco de crédito e dívida pública (diferencial obrigação- *swap*); movimentos do diferencial de curvas EUR/USD; aumento e diminuição de volatilidade de taxas de juro; variação do euro relativamente ao USD, ao JPY e à GBP; e variação da volatilidade das taxas de câmbio, preço das ações, volatilidade das ações e do preço das mercadorias.

Cenários históricos: considera o impacto que sobre o valor das posições teriam situações realmente ocorridas no passado.

Reverse Stress Test: exercício que consiste em partir de um cenário de alta vulnerabilidade dada a composição da carteira e determinar que variação dos fatores de risco conduzem a essa situação.

O conjunto das medidas descritas permite afirmar que a gestão do risco de mercado das posições de negociação nos mercados se adapta às diretrizes metodológicas e de acompanhamento.

Redução do risco de mercado

Como parte dos necessários acompanhamento e controlo dos riscos de mercado assumidos, existe uma estrutura de limites globais de VaR que se complementa através da definição de sublimites, VaR stressado, risco adicional de falta de pagamento e migrações, resultados de *Stress Test*, *Stop Loss* e sensibilidades para as várias unidades de gestão suscetíveis de assumir o risco de mercado.

Os fatores de risco são administrados através de coberturas económicas em função da relação rentabilidade-risco que determina as condições e expectativas do mercado, sempre dentro dos limites atribuídos.

Fora do âmbito da carteira de negociação, são utilizadas coberturas contabilísticas de justo valor, que eliminam as possíveis assimetrias contabilísticas que possam ocorrer no balanço e na demonstração de resultados pelo tratamento diferente dos instrumentos cobertos e pela sua cobertura no mercado. No âmbito do risco de mercado, são estabelecidos e monitorizados limites para cada cobertura, neste caso manifestados como rácios entre o risco total e o risco dos elementos cobertos.

3.4.4. Risco estrutural de taxas

Risco estrutural das taxas de juro

Risco considerado como o efeito negativo sobre o valor económico das variáveis do balanço ou sobre a margem financeira devido a alterações na estrutura temporária das taxas de juro e a sua afetação aos instrumentos do ativo, passivo e extrapatrimoniais do Grupo não registados na carteira de negociação.

A gestão deste risco, por parte do Grupo, procura **i)** otimizar a margem financeira e **ii)** preservar o valor económico do balanço, considerando em qualquer momento as métricas e os limites do RAF quanto à volatilidade da margem financeira e da sensibilidade de valor.

A análise deste risco é levada a cabo considerando um conjunto amplo de cenários de taxas de mercado e contempla o impacto de todas as possíveis fontes de risco estrutural de taxas de juro, isto é: risco de gap (com as suas componentes: risco de novo preço e risco de curva), risco de base e risco de opcionalidade. No caso do risco de opcionalidade é contemplada a opcionalidade automática, relacionada com o comportamento das taxas de juro e com a opcionalidade de comportamento dos clientes que não depende apenas das taxas de juro.

Na medição do risco das taxas de juro o Grupo aplica as melhores práticas de mercado e as recomendações dos reguladores utilizando várias técnicas de medição que permitem analisar o posicionamento do Grupo e a sua situação de risco. Entre elas, destaque para:

- **Gap estático:** mostra a distribuição contratual de vencimentos e de revisões de taxas de juro, a uma data determinada, das massas sensíveis do balanço ou extrapatrimoniais. A análise GAP é baseada na comparação dos montantes de ativos que são revistos ou vencidos num determinado período e os montantes de passivos que são revistos ou vencidos nesse mesmo período.

- Sensibilidade da margem de juros: mostra o impacto na margem que alterações na curva de taxas de juro possam provocar como consequência da revisão das operações do balanço. Esta sensibilidade é obtida comparando a simulação da margem de juros perante vários cenários de taxas de juro (movimentos paralelos instantâneos e progressivos de várias intensidades, bem como de alterações na inclinação). O cenário mais provável, obtido a partir das taxas implícitas de mercado, incluindo as previsões de evolução do negócio e da gestão de coberturas, é comparado com outros cenários de descida ou de subida de taxas e de movimentos paralelos e não paralelos na inclinação da curva. A diferença entre estas margens financeiras stressadas relativamente à margem financeira do cenário base fornece a medida de sensibilidade ou volatilidade da margem.
- Valor económico do balanço: é calculado como a soma do i) justo valor do líquido dos ativos e passivos sensíveis às taxas de juro dentro de balanço, ii) do justo valor dos produtos extrapatrimoniais (derivados), mais iii) o líquido do valor contabilístico das rubricas de ativos e passivos não sensíveis às taxas de juro.
- Sensibilidade do valor económico: é avaliada, para os vários cenários de taxas de mercado contemplados pelo Grupo, pelo valor económico das variáveis sensíveis dentro e fora de balanço e por diferença, relativamente ao valor económico calculado com as taxas de mercado atual, é obtida, numericamente, a sensibilidade de valor nos vários cenários utilizados.
- VaR do balanço: é definido como a perda máxima que o valor económico do balanço pode perder num determinado período de tempo, aplicando preços e volatilidades de mercado bem como efeitos de correlação a partir de um nível de confiança e de um horizonte temporal determinado.

A sensibilidade da margem de juros e do valor económico são medidas que se complementam e que permitem uma visão global do risco estrutural de taxas de juro, mais centrada no curto e médio prazo no primeiro caso, e no médio e longo prazo no segundo.

Os seguintes quadros mostram, através de um gap estático, a distribuição de vencimentos e revisões de taxas de juro das massas sensíveis do balanço do Grupo, sem ter em conta, se for o caso, os ajustamentos por avaliação nem as correções de valor, no encerramento do exercício:

MATRIZ DE VENCIMENTOS E REVALORIZAÇÕES DO BALANÇO COM SENSIBILIDADE ÀS TAXAS DE JURO

(Milhões de euros)

	<1 ANO	1-2 ANOS	2-3 ANOS	3-4 ANOS	4-5 ANOS	>5 ANOS	TOTAL
ATIVO							
Interbancário e Bancos Centrais	120.378	1.116	143	508	320	532	122.997
Crédito a clientes	244.966	30.060	13.209	10.143	7.177	29.292	334.847
Carteira de Rendimento Fixo	31.668	6.796	4.097	6.575	7.210	22.120	78.466
TOTAL ATIVO	397.012	37.972	17.449	17.226	14.707	51.944	536.310
PASSIVO							
Interbancário e Bancos Centrais	109.210	1.306	159	88	37	211	111.011
Depósitos de clientes	172.804	44.888	27.696	19.140	15.122	108.755	388.405
Emissões	11.280	7.875	7.497	12.198	6.194	12.664	57.708
TOTAL PASSIVO	293.294	54.069	35.352	31.426	21.353	121.630	557.124
DIFERENÇA ATIVO MENOS PASSIVO							
COBERTURAS	(33.399)	7.251	3.465	10.909	2.980	8.764	(30)
DIFERENÇA TOTAL	70.319	(8.846)	(14.438)	(3.291)	(3.666)	(60.922)	(20.844)

A seguir é apresentada a sensibilidade da margem de juros e do valor económico das massas sensíveis do balanço para um cenário de subida e descida de taxas de juro instantâneo de 100 pontos básicos:

SENSIBILIDADE DAS TAXAS DE JURO

(% adicional relativamente ao cenário base / taxas implícitas de mercado)

	+100 PB	-100 PB
Margem de juros (1)	12,78%	(4,28%)
Valor patrimonial das massas sensíveis do balanço (2)	4,44%	(10,58%)

(1) Sensibilidade a 1 ano da margem de juros das massas sensíveis do balanço.

(2) Sensibilidade do valor económico-base das rubricas sensíveis do balanço sobre a Tier 1.

No que faz referência às ferramentas e sistemas de medição, é obtida informação relevante ao nível de transação das operações do balanço sensível a partir de cada uma das aplicações informáticas que gerem os vários produtos. A partir desta informação são preparadas bases de dados com algum grau de agregação, para acelerarem os cálculos sem perderem qualidade nem fiabilidade na informação nem nos resultados.

A aplicação da gestão de ativos e passivos é parametrizada para recolher adequadamente as especificidades financeiras dos produtos do balanço, integrando modelos de comportamento dos clientes baseados em informação histórica (modelos de pré-pagamentos). Para as massas sem vencimento contratual (contas à ordem) é analisada a sua sensibilidade às taxas de juro que está condicionada pela velocidade de translação das taxas de mercado e pelo seu prazo esperado de vencimento em função da experiência histórica de comportamento dos clientes, considerando a possibilidade do titular retirar os fundos investidos neste tipo de produtos. Para os restantes produtos, com o objetivo de definir as hipóteses de cancelamento antecipado, são utilizados modelos internos que registam as variáveis de comportamento dos clientes, dos próprios produtos, variáveis estacionais, bem como a evolução das taxas de juro.

Além disso, a ferramenta de projeção é alimentada com o crescimento orçamentado no plano financeiro (volumes, produtos e margens) e com a informação dos vários cenários de mercado (curvas das taxas de juro e de câmbio) para realizar uma estimativa adequada dos riscos associados à margem de juros e ao valor económico das massas sensíveis do balanço.

Como medidas de redução do risco estrutural das taxas de juro, o Grupo faz uma gestão ativa contratando nos mercados financeiros operações de cobertura adicionais às coberturas naturais geradas no próprio balanço, resultantes da complementaridade da sensibilidade a variações das taxas de juro das operações ativas e passivas realizadas com os clientes ou com outras contrapartes.

O risco de taxas de juro de balanço assumido pelo Grupo é inferior aos níveis considerados como significativos segundo a normativa atual.

Durante o ano de 2021 não ocorreram eventos com uma afetação relevante no risco estrutural de taxas de juro.

Risco estrutural da taxa de câmbio

O risco estrutural da taxa de câmbio responde ao risco potencial no valor das massas afetadas perante movimentos das taxas de câmbio.

O Grupo mantém no seu balanço ativos e passivos em moeda estrangeira principalmente como consequência da sua atividade comercial e das suas participações em divisas, para além dos ativos ou dos passivos em moeda estrangeira originados como consequência da gestão que o Grupo realiza para reduzir o risco da taxa de câmbio.

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

POSIÇÕES EM MOEDA ESTRANGEIRA

(Milhões de euros)

	31-12-2021	31-12-2020	31-12-2019
Caixa, saldos em caixa em bancos centrais e outros depósitos à ordem	542	538	419
Ativos financeiros detidos para negociação	4.806	391	2.314
Ativos financeiros com alterações noutros resultados globais	353	393	1.352
Ativos financeiros ao custo amortizado	18.351	13.494	11.206
Participações	124	87	108
Restantes ativos	1.103	115	1.060
TOTAL DO ATIVO EM MOEDA ESTRANGEIRA	25.279	15.018	16.459
Passivos financeiros ao custo amortizado	10.716	8.729	8.878
Depósitos	8.885	7.773	7.857
Bancos centrais	918	652	1.385
Instituições de crédito	1.894	1.807	1.469
Clientes	6.073	5.314	5.003
Títulos da dívida emitidos	1.718	867	945
Outros passivos financeiros	113	89	76
Restantes passivos	4.976	(244)	2.489
TOTAL DO PASSIVO EM MOEDA ESTRANGEIRA	15.692	8.485	11.367

O Grupo mantém uma operativa de cobertura do risco de câmbio que pode realizar através da contratação de operações em dinheiro ou em derivados financeiros que reduzem o risco das posições de ativos e passivos do balanço, mas cujo montante nominal não fica refletido diretamente no balanço mas sim em contas extrapatrimoniais de derivados financeiros. A gestão é realizada segundo a premissa de minimizar os riscos da taxa de câmbio assumidos na atividade comercial, facto que explica a reduzida exposição do Grupo a este risco de mercado.

As pequenas posições remanescentes em moeda estrangeira do balanço comercial e da atividade de tesouraria mantêm-se maioritariamente face a instituições de crédito e em divisas de primeira linha. As metodologias empregues para a quantificação são as mesmas e são aplicadas conjuntamente com as medições de risco próprias do conjunto da atividade de tesouraria.

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

DETALHE DAS PRINCIPAIS RUBRICAS DO BALANÇO POR MOEDA - 31-12-2021

(Milhões de euros)

	AF MANTIDOS NUMERÁRIO * PARA NEGOCIAÇÃO	AF COM ALTERAÇÕES EM OCI	AF A CUSTO AMORTIZADO	PF A CUSTO AMORTIZADO	RESTANTE PASSIVO	
USD	287	3.531	27	12.886	8.672	3.736
JPY	57	5	-	272	138	4
GBP	51	1.175	4	2.288	1.218	1.187
PLN (Zloty polaco)	40	3	-	1.086	84	4
CHF	21	14	-	186	254	3
CAD	10	147	-	882	62	100
Restante	76	(69)	322	751	288	(58)
TOTAL	542	4.806	353	18.351	10.716	4.976

AF: Ativos financeiros; PF: Passivos financeiros

(*) Numerário, saldos em numerário em bancos centrais e outros depósitos à ordem

Dada a reduzida exposição ao risco da taxa de câmbio e considerando as coberturas existentes, a sensibilidade do valor económico do balanço não é significativa.

Reforma IBOR

A nível mundial, as autoridades reguladoras financeiras promoveram durante os últimos anos o abandono paulatino dos IBORs e a sua substituição por novos índices livres de risco, o que levou à necessidade de uma transição dos antigos LIBORs para os novos índices recomendados pelos grupos de trabalho estabelecidos nas várias jurisdições.

Esta transição foi acelerada com a comunicação da cessação de alguns índices LIBOR nos inícios de 2022. É por isso que os participantes do mercado terão que começar a utilizar novos índices livres de risco e reparar os contratos que fiquem afetados pela cessação da publicação do índice (ver Nota 1.2).

Desde os primeiros pronunciamentos dos reguladores, o Grupo adotou uma posição ativa quer a nível externo, participando no Grupo de Trabalho dos *Risk Free Rates* (RFR) para a Zona Euro, quer a nível interno, onde estabeleceu um projeto de transição de índices dotado de uma robusta estrutura de governação para atender às necessidades reguladoras, financeiras, comerciais e técnicas resultantes da transição de índices.

O projeto de transição de índices contou com um grupo de trabalho interno para gerir os vários riscos aos quais o Grupo está potencialmente exposto, como consequência desta transição:

- risco de litígio sobre produtos, serviços e contratos referenciados a taxas que irão desaparecer,
- riscos operacionais resultantes da necessidade de alterações tecnológicas, de processos e controlos operativos,
- riscos legais na correção de contratos existentes ou outra documentação,
- riscos financeiros e contabilísticos pela utilização e alteração para novos índices em instrumentos e em metodologias contabilísticas e de avaliação,
- riscos reputacionais de conduta perante a transferência da reforma e os seus impactos nos grupos de interesse e, especialmente, a clientes.

O Grupo tem uma elevada exposição ao índice Euribor que não se encontra afetada pela transição enquanto este índice, após uma reforma da sua metodologia feita durante um *phase-in* nos dois últimos trimestres de 2019, recebeu o apoio dos supervisores e reguladores e cumpre plenamente com o regulamento de índices¹³. O Grupo utiliza a Euribor em hipotecas, empréstimos, depósitos e emissões de dívida, bem como numa grande variedade de instrumentos derivados. Não obstante, quer o grupo de trabalho da Zona Euro quer as autoridades europeias recomendam que todos os contratos referenciados à Euribor incluam cláusulas de substituição no caso de uma eventual cessação futura da Euribor que se basearem nos novos índices RFR para o Euro, isto é, em estruturas temporárias do € STR. Por conseguinte, o grupo está a integrar esses *fallbacks* em todos os contratos referenciados à Euribor.

Relativamente ao EONIA, o Grupo utilizou-o basicamente em contratos de contas correntes, transitados para € STR desde abril 2020, e em derivados liquidados através de Câmaras de Compensação Central (CCPs) cuja migração para € STR se tornou efetiva em outubro de 2021. Os restantes contratos referenciados ao EONIA são os contratos que fazem referência à remuneração de colaterais nos vários contratos-quadro de operações financeiras que ficaram referenciados em € STR no final de 2021. Cabe apontar a regulamentação de um *Statutory fallback* do EONIA por parte da Comissão Europeia, definindo como substituto o € STR +8,5pb. Além disso, o protocolo do ISDA sobre a remuneração dos contratos-quadro de derivados que fixa como substituto do EONIA o € STR +8,5pb.

Por último, quanto aos índices LIBOR, a exposição no Grupo pode ser considerada não material dado o escasso volume de ativos e de passivos referenciados para estes índices, sendo o LIBOR USD o mais representativo em termos de exposição. A 31 de dezembro de 2021 os índices LIBOR, GBP, CHF, JPY e EUR cessaram. Nessa mesma data, os períodos de 1 semana e 2 meses para o USD cessaram. Para os restantes prazos do LIBOR USD, a data de cessação prevista é junho de 2023. Atualmente a nova produção indiciada em GBP, JPY e CHF já é realizada, relacionada com as várias estruturas dos respetivos *Risk-free-Rates* de cada moeda (SONIA, TONA e SARON).

A seguir é registado o montante contabilístico de instrumentos financeiros referenciados aos índices sujeitos à Reforma IBOR:

¹³ A 2 de julho de 2019, o *European Money Markets Institute* recebeu uma autorização da Autoridade de Mercados e Serviços Financeiros da Bélgica (FSMA) em virtude do artigo 34 do Regulamento de referência da UE para a administração da Euribor.

DETALHE DE INSTRUMENTOS FINANCEIROS REFERENCIADOS A ÍNDICES SUJEITOS À REFORMA IBOR - 31-12-2021

(Milhões de euros)

	EMPRÉSTIMOS E ADIANTAMENTOS	TÍTULOS DE DÍVIDA	DEPÓSITOS	VALORES REPRESENTATIVOS DE DÍVIDA EMITIDOS	DERIVADOS - ATIVO	DERIVADOS - PASSIVO
Referenciado à LIBOR	10.229			853	759	686
USD	8.242	5		853	754	684
GBP	1.606				5	2
JPY	91					
Restante	290					
TOTAL	10.229	5	0	853	759	686

A seguir é registado o montante nominal dos instrumentos de cobertura referenciados a índices sujeitos à Reforma IBOR:

DETALHE DE INSTRUMENTOS DE COBERTURA REFERENCIADOS A ÍNDICES SUJEITOS À REFORMA IBOR - 31-12-2021

(Milhões de euros)

	LIBOR USD	LIBOR GBP	LIBOR JPY	RESTANTES
Coberturas ao justo valor	1.007			
Coberturas do fluxo de numerário	1.810			
TOTAL	2.817	0	0	0

3.5. Riscos operacionais e reputacionais

3.5.1. Risco operacional

Descrição geral

O risco operacional é definido como a possibilidade de incorrer em perdas devidas a erros ou à falta de adequação de processos, pessoal, sistemas internos ou acontecimentos externos. Dada a heterogeneidade da natureza dos eventos operacionais, o CaixaBank não regista o risco operacional como um elemento único do Catálogo Empresarial de Riscos, mas incluiu-o os seguintes riscos de natureza operacional: legal / regulador, conduta e cumprimento, tecnológico, fiabilidade da informação, modelo e outros riscos operacionais. Para cada um destes riscos do Catálogo, o Grupo mantém os dois quadros específicos de gestão, sem prejuízo da existência, adicionalmente, de uma política empresarial de gestão do risco operacional.

O CaixaBank integra o risco operacional na gestão para fazer face a um complexo ambiente legal e regulador no setor financeiro. O objetivo que se persegue através da sua gestão é melhorar a qualidade na gestão do negócio trazendo informação oportuna que permita a tomada de decisões que assegurem a continuidade da organização a longo prazo, a otimização nos processos e a qualidade de serviço ao cliente, interno ou externo. Este objetivo é desagregado em vários objetivos específicos, que as bases assentam para a organização e metodologias de trabalho na gestão do risco operacional. Estes objetivos são os seguintes:

- Identificar e antecipar os riscos operacionais existentes ou emergentes.
- Adotar medidas para diminuir e reduzir de uma forma sustentável as perdas operacionais.
- Promover o estabelecimento de sistemas de melhoria contínua dos processos operativos e da estrutura de controlo.
- Aproveitar as sinergias na gestão de riscos operacionais.
- Impulsionar uma cultura de gestão do risco operacional.
- Cumprir o quadro regulador estabelecido e os requisitos para a aplicabilidade do modelo de gestão e do cálculo escolhido.

Ciclo de gestão do risco operacional

Se bem que o método utilizado para o cálculo de requisitos reguladores de consumo de capital seja o método padrão, a medição e a gestão do risco operacional do Grupo está coberta por políticas, processos, ferramentas e metodologias sensíveis ao risco, de acordo com as melhores práticas do mercado.

Os riscos operacionais são classificados em quatro categorias ou níveis hierárquicos, desde as mais genéricas até às mais específicas ou detalhadas:

- Nível 1 e 2 da normativa reguladora: o nível 1 é composto por 7 subcategorias (Fraude Interna; Fraude Externa; Práticas de emprego e segurança no posto de trabalho; Clientes; produtos e práticas empresariais; Danos a ativos físicos; Interrupções do negócio e erros nos sistemas e Execução, entrega e gestão de processos) e o nível 2 em 20 subcategorias.
- Nível 3 interno do Grupo: representa o conjunto de riscos individuais de cada área ou empresa do Grupo.
- Nível 4 riscos individuais: representa a materialização concreta dos riscos do nível 3 em qualquer processo ou atividade.

Para dar resposta às várias funcionalidades exigidas, o ambiente tecnológico do sistema de risco operacional encontra-se completamente integrado no sistema transacional e no sistema informacional do banco.

A medição do risco operacional consta das seguintes vertentes:

■ Medição qualitativa

São realizadas anualmente autoavaliações de riscos operacionais que permitem: *i)* obter conhecimento do perfil de risco operacional e dos novos riscos críticos; e *ii)* manter um processo normalizado de atualização da taxonomia de riscos operacionais, que é a base sobre a qual assenta a gestão deste risco.

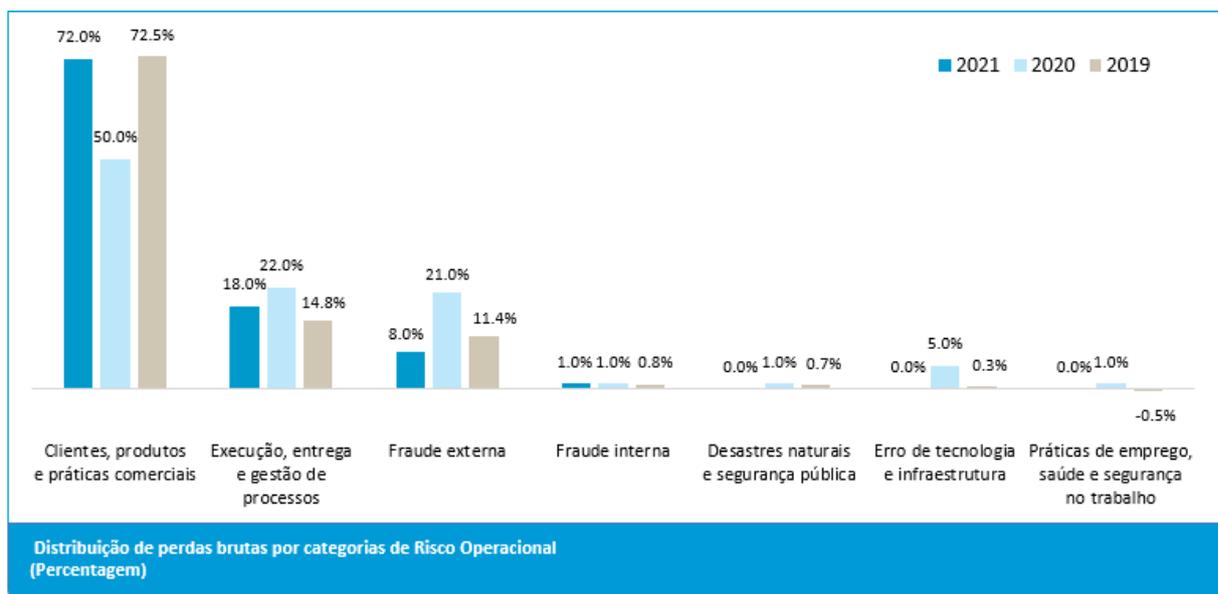
Também é realizado anualmente um exercício de geração de cenários hipotéticos de perdas operacionais extremas, através de workshops e de reuniões de especialistas. O objetivo é que estes cenários possam ser usados para detetar pontos de melhoria na gestão e complementem os dados históricos internos e externos disponíveis sobre perdas operacionais.

■ Medição quantitativa

A base de dados de perdas operacionais internas é um dos eixos sobre os quais se articula a gestão do risco operacional (e o futuro cálculo do capital para risco operacional).

Um **evento operacional** é a materialização de um risco operacional identificado, um facto que origina uma perda operacional. É o conceito sobre o qual gira todo o modelo de dados da base de dados interna. Os eventos de perda são definidos como cada um dos impactos económicos individuais correspondentes a uma perda ou recuperação operacional.

A seguir é mostrada a distribuição de perdas brutas por categoria reguladora (Nível 1) de risco:



- Adicionalmente, a medição através de **Indicadores de Risco Operacional (KRIS)** é uma metodologia quantitativa/qualitativa que permite: **i)** antecipar a evolução dos riscos operacionais e promover uma visão *forward-looking* na gestão do risco operacional e **ii)** trazer informação da evolução do perfil de risco operacional, bem como as suas causas. Um KRI é uma métrica que permite detetar e antecipar variações nos níveis desse risco e o seu acompanhamento e gestão estão integrados na ferramenta empresarial de gestão do risco operacional. A sua natureza não está orientada para ser um resultado direto de exposição ao risco, senão para ser uma métrica através da qual se possa identificar e gerir ativamente o risco operacional.

Redução do risco operacional

Com a finalidade de reduzir o risco operacional são definidos planos de ação que implicam a designação de um centro responsável, a descrição das ações que serão implementadas para a redução do risco, para uma percentagem ou grau de avanço que é atualizada periodicamente e para a data de compromisso final do plano. Isto permite a redução através **i)** da diminuição da frequência de ocorrência dos eventos, bem como do seu impacto; **ii)** da disposição de uma estrutura sólida de controlo sustentada em políticas, metodologias, processos e sistemas e **iii)** da integração na gestão quotidiana do Grupo da informação que as alavancas de gestão dos riscos operacionais trazem.

Adicionalmente, existe um programa empresarial de seguros face ao risco operacional, que permite cobrir alguns riscos e que é atualizado anualmente. A transmissão de riscos depende da exposição, da tolerância e do apetite pelo risco que existir em cada momento.

Por último, é levado a cabo anualmente um exercício de orçamentação de perdas operacionais que abrange todo o perímetro de gestão e que permite um acompanhamento mensal para analisar e, se for o caso, corrigir possíveis desvios.

Riscos de natureza operacional

A seguir são descritos os riscos do Catálogo Empresarial identificados no quadro regulador como risco operacional.

Risco de conduta e de cumprimento

No quadro do risco operacional segundo definição reguladora, o risco de conduta e de cumprimento é definido como o risco do Grupo em aplicar critérios de atuação contrários aos interesses dos seus clientes ou de outros grupos de interesse, ou atuações ou omissões por parte do Grupo não ajustadas ao quadro jurídico e regulador ou às políticas, normas ou procedimentos internos ou aos códigos de conduta e padrões éticos e de boas práticas. O objetivo do Grupo é: **i)** minimizar a probabilidade que este risco seja materializado e **ii)** que, em caso afirmativo, as deficiências sejam detetadas, reportadas e resolvidas com celeridade.

A gestão do risco de conduta e de cumprimento não corresponde a uma área específica mas a todo o Grupo o qual, através dos seus colaboradores, deve assegurar o cumprimento da normativa em vigor, aplicando procedimentos que transfiram esta normativa para a atividade que realizam.

Com o fim de gerir o risco de conduta e de cumprimento, é impulsionada a difusão e a promoção dos valores e princípios de atuação incluída no Código de Ética e nas normas de conduta, e quer os colaboradores do Grupo CaixaBank quer os membros dos seus Órgãos de Governança devem assumir o seu cumprimento como critério principal e orientador da sua atividade diária. Em função disto e como primeira linha de defesa, as áreas cuja atividade está sujeita a riscos de conduta e de cumprimento implementam e gerem indicadores ou controlos de primeiro nível que permitem detetar possíveis focos de risco e atuar eficazmente para a sua redução.

Risco legal e regulador

O risco legal e regulador entende-se como as potenciais perdas ou diminuição da rentabilidade do Grupo como consequência de alterações na legislação em vigor, de uma incorreta implementação desta legislação nos processos do Grupo, da inadequada interpretação da mesma nas várias operações, da incorreta gestão dos requisitos judiciais ou administrativos ou das procuras ou reclamações recebidas.

A sua gestão é efetuada seguindo determinados princípios de atuação com o fim de assegurar que são cumpridos os limites do apetite e tolerância pelo risco definidos no RAF do Grupo.

Nesse sentido, são efetuadas atuações no Grupo para a adequada implementação de normas, bem como para o acompanhamento e monitorização constantes de alterações reguladoras em defesa de uma maior segurança jurídica e de interesses legítimos, principalmente os descritos na Nota 3.1 relativamente ao ambiente regulador. Quanto a este, as atuações são coordenadas no Comité de Regulamento, órgão responsável por definir o posicionamento estratégico do Grupo em questões relacionadas com o regulamento financeiro, impulsionar a representação dos interesses do Banco e coordenar a avaliação regular das iniciativas e propostas normativas que possam afetar o Grupo.

No mesmo sentido, é coordenado um conjunto de comités (Comité de Transparência, Comité de Privacidade), cujo objeto é o acompanhamento, em cada iniciativa do banco, da sua adequação às normas de proteção do consumidor e da sua privacidade.

Para assegurar a correta interpretação das normas, para além de um trabalho de estudo da jurisprudência e decisões das autoridades competentes, com o fim de ajustar a sua atuação a estes critérios, adicionalmente, são consultadas as autoridades administrativas competentes quando é necessário.

Relativamente às reclamações apresentadas perante o Serviço de Atendimento ao Cliente, bem como o fluxo sustentado de litigiosidade existente, o Grupo possui políticas, critérios, procedimentos de análise e monitorização destas reclamações e dos processos judiciais. Estes permitem-lhe um melhor autoconhecimento das atividades desenvolvidas pelo Grupo, a identificação e estabelecimento de melhorias constantes em contratos e processos, a implementação de medidas de divulgação normativa e o restabelecimento precoce dos direitos dos clientes, perante eventuais incidências, através de acordos e do estabelecimento das coberturas contabilísticas resultantes, em forma de provisões, para cobrir os hipotéticos prejuízos patrimoniais sempre que seja considerada provável a sua ocorrência.

Risco tecnológico

Também no quadro do risco operacional regulador, o risco tecnológico no Catálogo Empresarial de Riscos é definido como o risco de perdas devidas à inadequação ou aos erros do hardware ou do software das infraestruturas tecnológicas, devidos a ciberataques ou a outras circunstâncias, que podem comprometer a disponibilidade, integridade, acessibilidade e segurança das infraestruturas e dos dados. O risco é dividido em 5 categorias que afetam o TIQUE (Tecnologias de Informação e de Comunicação): **i)** disponibilidade; **ii)** segurança da informação; **iii)** operação e gestão da mudança; **iv)** integridade de dados; e **v)** governação e estratégia.

A sua medição atual é integrada num indicador RAF de acompanhamento recorrente, calculado a partir de indicadores e de controlos individuais associados aos vários âmbitos que compõem o risco tecnológico. São efetuadas revisões periódicas por amostragem que permitem comprovar a benevolência quer da informação quer da metodologia de criação dos indicadores revistos.

Os quadros de governação interna associados aos diversos âmbitos do risco tecnológico foram concebidos segundo padrões internacionais de reconhecido prestígio e estão alinhados com os Guias publicados pelos vários supervisores:

- Governação TI, concebida e desenvolvida segundo a norma ISO 38500.
- Segurança da Informação, concebida e desenvolvida segundo a norma ISO 27002 e a certificação do Sistema de Gestão de Segurança da Informação sobre a base da norma ISO 27001.
- Contingência Tecnológica, concebida e desenvolvida segundo a norma ISO 27031.
- Governação da informação e da qualidade dos dados, concebida e desenvolvida atendendo à norma BCBS 239.

Com os vários quadros de governação e de sistemas de gestão CaixaBank pretende-se garantir:

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

E demonstra também aos seus clientes, investidores e a outros grupos de interesse:

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

Além disso, o CaixaBank foi designado operador crítico de infraestruturas em função do disposto na Lei 8/2011, encontrando-se sob a supervisão do Centro Nacional para a Proteção das Infraestruturas Críticas, dependente da Secretaria de Estado de Segurança do Ministério do Interior.

Por outro lado, o CaixaBank mantém um plano de emergência geral e diversas normativas internas sobre medidas de segurança, entre as quais se destacam como aspetos prioritários: **i)** a estratégia de cibersegurança; **ii)** a luta contra a fraude a clientes e fraude interna; **iii)** a proteção da informação; **iv)** a divulgação e governação da segurança; e **v)** a segurança em fornecedores.

A segunda linha de defesa do CaixaBank 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 sempre que necessário.

Risco de fiabilidade da informação

O risco de fiabilidade da informação é definido no Catálogo Empresarial de Riscos como deficiências na exatidão, integridade e critérios de elaboração dos dados e informação necessária para a avaliação da situação financeira e patrimonial do Grupo CaixaBank, bem como a informação colocada à disposição dos grupos de interesse e publicada no mercado que ofereça uma visão holística do posicionamento em termos de sustentabilidade com o ambiente e que guarde uma relação direta com os aspetos meio ambientais, sociais e de governança (princípios ASG).

O Grupo possui políticas empresariais aprovadas pelo Conselho de Administração do CaixaBank que estabelecem o quadro de controlo e gestão do risco, entre as quais se destacam:

- A Política empresarial de gestão do risco de fiabilidade da informação financeira, que tem como objetivo estabelecer e definir:
 - ◆ Relativamente ao risco de fiabilidade da informação financeira:
 - ▲ um quadro de referência que permita a gestão do risco relativamente à informação que terá que ser divulgada quer individual quer consolidada, gerada a partir do CaixaBank, homogeneizando os critérios sobre as atividades de controlo e verificação;
 - ▲ o perímetro da informação financeira que terá que ser coberto;
 - ▲ o quadro de governação que terá que ser seguido quer para a informação a divulgar quer para a verificação da citada documentação;
 - ▲ os critérios relacionados com o controlo e verificação da informação que terá que ser divulgada, com o fim de garantir a existência, conceção, implementação e o correto funcionamento de um Sistema de Controlo Interno sobre a Informação Financeira (SCIIF) que permita reduzir este risco.
 - ◆ Relativamente ao risco de fiabilidade da informação não financeira:
 - ▲ a governança e o processo de revisão estabelecido relativamente ao Estado de Informação não Financeira incluído no Relatório de Gestão,
- Política empresarial de governação da informação e da qualidade dos dados, que regula a governação dos dados e da apresentação de relatórios.

A gestão deste risco compreende, principalmente, a avaliação de que a informação do Grupo cumpre os seguintes princípios:

- **Existência e ocorrência:** as transações, factos e outros eventos registados pela informação financeira existem efetivamente, sendo registados no momento adequado.
- **Integridade:** a informação reflete a totalidade das transações, factos e demais eventos nos quais o Grupo é parte afetada.
- **Avaliação:** as transações, factos e demais eventos são registados e avaliados em conformidade com a normativa aplicável.
- **Apresentação, detalhe e comparabilidade:** as transações, factos e demais eventos são classificados, apresentados e revelados na informação financeira e não financeira, de acordo com a normativa aplicável.
- **Direitos e obrigações:** a informação financeira reflete, à data correspondente, os direitos e obrigações através dos correspondentes ativos e passivos, em conformidade com a normativa aplicável.

Risco de modelo

No Catálogo Empresarial de Riscos é definido o risco de modelo como as possíveis consequências adversas para o Grupo que se possam originar a partir de decisões fundadas principalmente nos resultados de modelos internos com erros na sua construção, aplicação ou utilização.

De forma particular, os subriscos identificados sob o risco de modelo que são objeto de gestão e de controlo são:

- Risco de qualidade: potencial impacto negativo devido a modelos pouco previsíveis, ou por defeitos em construção ou por não ter sido atualizado com o passar do tempo.
- Risco de governação: potencial impacto negativo do risco de modelo por uma governação inadequada (por exemplo, modelos sem formalização em comités, modelos relevantes sem opinião de segunda linha de defesa ou modelos não inventariados corretamente).
- Risco de ambiente de controlo: potencial impacto negativo por fragilidades no ambiente de controlo dos modelos, (por exemplo, modelos com recomendações vencidas ou planos de mitigação não cumpridos).

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

- Identificação do risco de modelo, utilizando o Inventário Empresarial de Modelos como elemento chave para fixar o perímetro dos modelos dentro do alcance. Para poder gerir o risco de modelo é necessário identificar os modelos existentes, a sua qualidade e a utilização que é feita no Grupo. É necessário possuir um registo único de modelos, que unifique o conceito de modelo e defina uma taxonomia homogênea que registe, entre outros atributos, a sua relevância e avaliação.
- Governação de modelos, na qual são abordados aspetos chave como:
 - ◆ A identificação das fases mais relevantes dentro do ciclo de vida de um modelo, a definição de papéis e de padrões mínimos para o exercício destas atividades.
 - ◆ O conceito de gestão sobre a base do *tiering*, ou seja, o modo no qual pode ser modulado o quadro de controlo dos modelos em função da relevância do modelo em termos gerais. Este atributo condicionará o ambiente de controlo do modelo como o tipo e a frequência da validação, o tipo e a frequência do acompanhamento, o órgão que tem que aprovar a sua utilização, bem como o nível de supervisão interna ou o nível de envolvimento da Gestão de Topo.
 - ◆ A governação e a gestão das alterações nos modelos a partir de uma perspetiva transversal, oferecendo aos vários proprietários de modelos a necessária flexibilidade e agilidade para alterarem os modelos afetados seguindo a governação mais adequada em cada caso.
 - ◆ A definição de padrões de Validação Interna que garantam a adequada aplicação de controlos para a avaliação de modelos por uma unidade independente.
- A monitorização, a partir de um quadro de controlo com uma abrangência prospetiva do risco de modelo, que permita manter o risco dentro dos parâmetros definidos no RAF do Grupo, através do cálculo periódico de métricas de apetite e de outros indicadores específicos do risco do modelo.

Como marcos principais, em 2021 foi desenvolvido o quadro para a gestão e controlo do risco de modelo, com a implicação das áreas relacionadas (desenvolventes e unidades de validação). Além disso, foi implementado o quadro de reporting, que permite informar os modelos mais relevantes, bem como os aspetos significativos da gestão do risco. Por último, continuou-se com a implantação progressiva da função nas filiais significativas.

Em 2022 prevê-se continuar a consolidar o desenvolvimento da função, insistindo na implementação efetiva do quadro de governação para modelos não reguladores, na evolução do quadro de acompanhamento do risco de modelo, no desenvolvimento de arquiteturas para a gestão eficaz do risco e no progresso na implantação empresarial da função.

Outros riscos operacionais

No Catálogo Empresarial de Riscos, são definidos como as perdas ou danos provocados por erros ou falhas em processos, por acontecimentos externos ou pela atuação acidental ou dolosa de terceiros alheios ao Grupo. Inclui, entre outros, fatores de risco relacionados com a externalização, com a continuidade operativa ou com a fraude externa.

O conjunto de outros riscos operacionais tem como responsáveis da sua gestão diária todas as áreas e empresas do Grupo dentro dos seus respetivos âmbitos. Isto implica identificar, avaliar, gerir, controlar e informar sobre os riscos operacionais da sua atividade, colaborando com a Direção do Controlo de Riscos Não Financeiros do CaixaBank na implementação do modelo de gestão em todo o Grupo.

A segunda linha de defesa do CaixaBank desenvolveu quadros de controlo para os riscos de externalização e de fraude externa, semelhantes aos utilizados no risco tecnológico, para avaliar a eficácia do ambiente de controlo e medir o nível de risco residual, estabelecendo planos de mitigação sempre que necessário. Estes relatórios são apresentados aos órgãos de gestão e de governação, conforme estabelecido.

3.5.2. Risco reputacional

O risco reputacional é definido como o possível prejuízo da capacidade competitiva que ocorreria pela deterioração da confiança no Grupo por parte dos seus grupos de interesse, a partir da avaliação que estes grupos efetuam das atuações ou omissões, realizadas ou atribuídas pelo Banco, à sua Gestão de Topo, aos seus Órgãos de Governação ou pela falência de entidades relacionadas não consolidadas (risco de *Step-In*).

Alguns âmbitos de risco identificados pelo Grupo nos quais se poderia deteriorar esta confiança são, entre outros, uma inadequada conceção e comercialização de produtos, sistemas ineficientes de segurança da informação ou a necessidade de impulsionar aspetos ASG (Ambientais, Sociais e do Governo Corporativo) no negócio, incluindo as alterações climáticas, o desenvolvimento do talento, a conciliação, a diversidade e a saúde no trabalho.

O acompanhamento do risco é efetuado através de indicadores de reputação selecionados, quer internos quer externos, provenientes das várias fontes de análise da perceção e das expectativas dos *stakeholders*. Os indicadores de medição são ponderados em função da sua importância estratégica e são agrupados num quadro de comandos de reputação que permite obter um Índice Global de Reputação (IGR). Esta métrica permite fazer o acompanhamento trimestral setorial e temporário do posicionamento, bem como fixar as categorias e métricas toleradas dentro do RAF.

A partir deste ano o Grupo possui uma política específica para a gestão do risco reputacional baseada no modelo de três linhas de defesa do Banco, que define e alarga os princípios que regulam a gestão e o controlo deste risco no Grupo. Nela, são contemplados o quadro normativo, 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 informação deste risco. Todas as sociedades do Grupo se encontram neste âmbito.

Concretamente, a estratégia de controlo e gestão do risco reputacional do Grupo contempla:

- A identificação e avaliação regular dos riscos de reputação, para os quais existe uma taxonomia concreta e processos regulares de avaliação e análise destes riscos (Risk Assessment semestral, análise regular das perceções, identificação de marcos de crise, estudos e *benchmarks* de mercado).
- Políticas e procedimentos de gestão e prevenção entre os quais se incluem, para além da criação da política mencionada, o desenvolvimento da cultura de risco reputacional em todas as sociedades do Grupo e os procedimentos internos reputacionais para a gestão da crise, com protocolos de deteção, escalas de gravidade e as ações para reduzir ou eliminar os potenciais efeitos negativos.
- A prevenção do risco e a promoção da reputação através da gestão dos canais de comunicação e diálogo com os *stakeholders*, a análise das operações de negócio a partir desta perspetiva, e o desenvolvimento de iniciativas de comunicação que reforcem a visibilidade e o reconhecimento dos valores corporativos entre os grupos de interesse.
- O acompanhamento e controlo do risco através de indicadores internos e externos, tais como métricas de reputação RAF, revisão do quadro de controlo, cumprimento das normas, e desenvolvimento de sistemas regulares de controlo e medição da reputação.
- Por último, o reporting periódico aos Órgãos de Governação, à Alta Direção do Banco, bem como aos supervisores, para a tomada de decisões informadas neste âmbito.

4. Gestão da solvência

No seguinte quadro são detalhados os recursos próprios computáveis do Grupo:

RECURSOS PRÓPRIOS COMPUTÁVEIS

(Milhões de euros)

	31-12-2021		31-12-2020		31-12-2019	
	MONTANTE	EM %	MONTANTE	EM %	MONTANTE	EM %
Património líquido contabilístico	35.425		25.278		25.151	
Fundos Próprios Contabilísticos	37.013		27.118		26.247	
Capital	8.061		5.981		5.981	
Resultado	5.226		1.381		1.705	
Reservas e outros	23.726		19.756		18.561	
Juros minoritários e OCI	(1.588)		(1.840)		(1.096)	
Restantes instrumentos de CET1	(601)		268		(1.037)	
Ajustamento de contabilização de juros minoritários e OCI	63		(107)		6	
Outros ajustamentos (1)	(664)		375		(1.043)	
Instrumentos CET1	34.824		25.546		24.114	
Deduções CET1	(6.487)		(5.892)		(6.327)	
Ativos intangíveis	(3.856)		(3.873)		(4.232)	
Ativos por impostos diferidos	(2.074)		(1.789)		(1.875)	
Restantes deduções de CET1	(557)		(230)		(220)	
CET1	28.337	13,1%	19.654	13,6%	17.787	12,0%
Instrumentos AT1	4.984		2.984		2.236	
Deduções AT1						
TIER1	33.322	15,5%	22.638	15,7%	20.023	13,5%
Instrumentos T2	5.192		3.407		3.224	
Deduções T2						
TIER 2	5.192	2,4%	3.407	2,4%	3.224	2,2%
CAPITAL TOTAL	38.514	17,9%	26.045	18,1%	23.247	15,7%
Outros instrumentos subordinados computáveis MREL	10.628		6.664		5.680	
MREL SUBORDINADO	49.142	22,8%	32.709	22,7%	28.927	19,6%
Outros instrumentos computáveis MREL	7.382		5.111		3.362	
MREL (2)	56.524	26,2%	37.820	26,3%	32.289	21,8%
ATIVOS PONDERADOS POR RISCO (APRs)	215.500		144.073		147.880	
Rácios do CaixaBank individual:						
CET1		13,9%		15,1%		13,8%
TIER1		16,4%		17,4%		15,4%
Capital Total		19,0%		20,0%		17,8%
APRs	200.604		132.806		135.725	

(1) Inclui, principalmente, previsão de dividendos e ajustamento transitório NIIF 9.

(2) A dezembro de 2021 inclui-se a emissão de 1000 milhões de euros de Senior Preferred realizada em janeiro de 2022. Sem considerar esta emissão o rácio situar-se-á em 25,8%. Em relação ao requisito MREL, a nova diretiva de resolução e recuperação (BRRD2) estabelece que a partir de 1 de janeiro de 2024, o CaixaBank a nível consolidado deve cumprir um requisito total de MREL de 22,95% de APR (16,26% com instrumentos subordinados) e 6,09% de exposição da Alavancagem (LRE). A dezembro de 2021, o rácio total de MREL sobre LRE atinge 9%.

No seguinte quadro são resumidos os requisitos mínimos dos recursos próprios computáveis:

REQUISITOS MÍNIMOS

(Milhões de euros)

	31-12-2021		31-12-2020		31-12-2019	
	MONTANTE	EM %	MONTANTE	EM %	MONTANTE	EM %
Requisitos mínimos BIS III						
CET1 (*)	17.639	8,19%	11.670	8,10%	12.983	8,78%
Tier1	21.538	9,99%	14.236	9,88%	15.201	10,28%
Capital Total	26.737	12,41%	17.658	12,26%	18.159	12,28%

(*) Para 2022, são aumentadas as exigências de 8,31% para CET1, 10,12% para Tier1 e 12,53% para Capital Total. O colchão anticíclico é de atualização trimestral.

No seguinte quadro é apresentado um detalhe do rácio de alavancagem:

RÁCIO DE ALAVANCAGEM

(Milhões de euros)

	31-12-2021	31-12-2020	31-12-2019
Exposição	631.351	403.659	341.681
Rácio de alavancagem (Tier 1/Exposição)	5,3%	5,6%	5,9%

São detalhados a seguir os movimentos dos recursos próprios computáveis:

MOVIMENTOS DOS RECURSOS PRÓPRIOS COMPUTÁVEIS

(Milhões de euros)

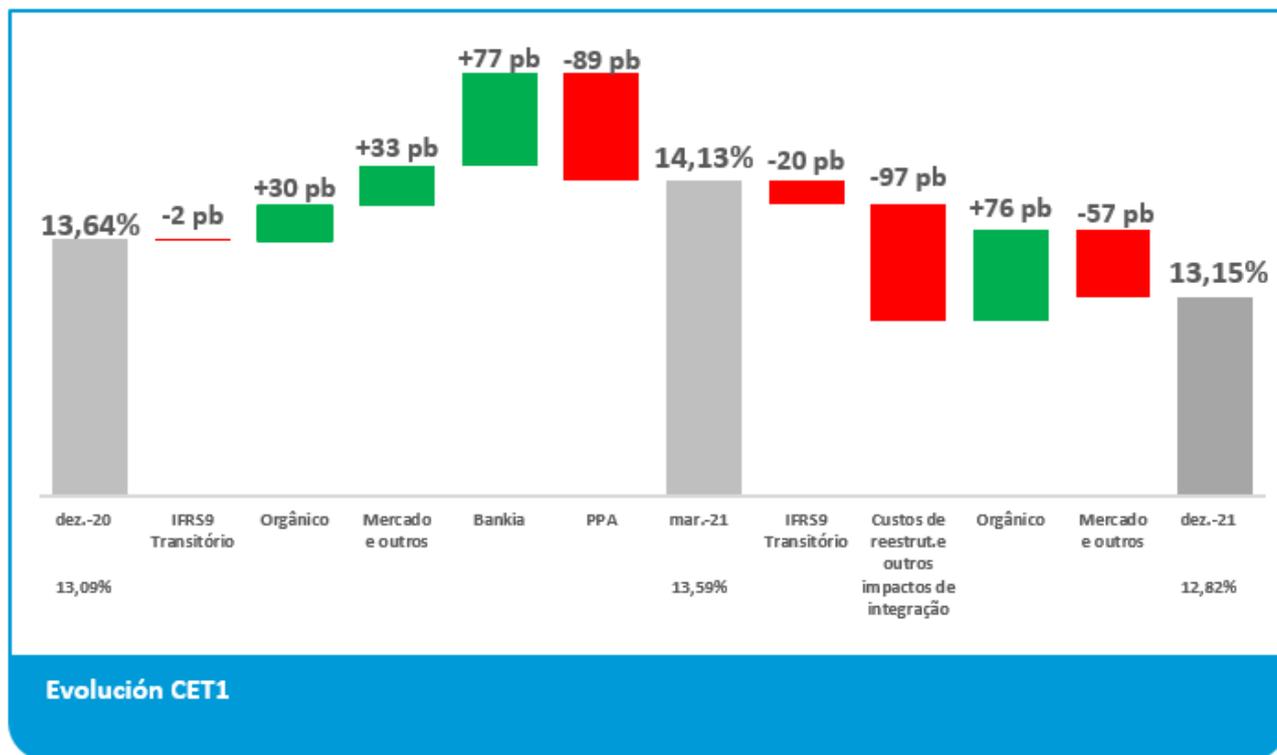
	31-12-2021		31-12-2020	
	MONTANTE	EM %	MONTANTE	EM %
CET1 NO INÍCIO DO EXERCÍCIO	19.654	13,6%	17.787	12,0%
Movimentos de instrumentos CET1	9.279		1.432	
Capital	2.079			
Lucro	5.226		1.381	
Dividendo previsto	(1.179)		(216)	
Reservas	2.807		386	
Ajustamentos de avaliação e outros ⁽¹⁾	346		(119)	
Movimentos de deduções CET1	(596)		435	
Ativos imateriais	17		359	
Ativos fiscais diferidos	(285)		85	
Restantes deduções CET1	(328)		(9)	
CET1 NO FINAL DO EXERCÍCIO	28.337	13,1%	19.654	13,6%
TIER1 ADICIONAL NO INÍCIO DO EXERCÍCIO	2.984	2,1%	2.236	1,5%
Movimentos de instrumentos AT1 ⁽²⁾	2.000		748	
TIER1 ADICIONAL NO FINAL DO EXERCÍCIO	4.984	2,3%	2.984	2,1%
TIER 2 NO INÍCIO DO EXERCÍCIO	3.407	2,4%	3.224	2,2%
Movimentos em instrumentos Tier 2	1.785		183	
Emissões de subordinadas ⁽³⁾	2.675		0	
Amortização de emissões	(1.175)		0	
Restante	285		(71)	
Movimento de deduções Tier 2	0			
TIER 2 NO FINAL DO EXERCÍCIO	5.192	2,4%	3.407	2,4%

(1) Inclui ajustamento transitório NIIF 9

(2) Em 2021 são incluídas as emissões provenientes do Bankia no valor de 1.250 milhões de euros. Além disso foi efetuada uma nova emissão de 750 milhões de euros de instrumentos de Tier 1 adicional.

(3) Em 2021 estão incluídas as emissões provenientes do Bankia no valor nominal de 1675 milhões de euros, para além de uma nova emissão de 1000 milhões de euros de instrumentos Tier 2.

A seguir é apresentado um detalhe causal dos principais aspetos do exercício que influíram no rácio CET1:



Na evolução anual destacam-se, como extraordinários, os impactos pela integração do Bankia (+77 pontos básicos pela integração; -89 pontos básicos pelo efeito da PPA e -97 pontos básicos pelos custos de reestruturação, pelos impactos da venda dos negócios de cartões provenientes do Bankia e pela recompra do Bankia Vida).

A evolução orgânica do ano foi de +106 pontos básicos e -24 pontos básicos pela evolução do mercado e outros (inclui os impactos reguladores registados no segundo trimestre e a venda da participação no Erste no quarto trimestre). O impacto de fase da regulamentação IFRS9 foi de -22 pontos de base.

A seguir é incluída informação sobre as exigências de capital segundo o método de cálculo do risco:

DETALHE DE ATIVOS PONDERADOS POR RISCO E POR MÉTODO

(Milhões de euros)

	31-12-2021		31-12-2020		31-12-2019	
	MONTANTE	%	MONTANTE	%	MONTANTE	%
Risco de crédito *	172.645	80,1%	111.827	77,6%	113.947	77,1%
Método padrão	83.556	38,8%	63.832	44,3%	62.069	42,0%
Método IRB	89.089	41,3%	47.995	33,3%	51.878	35,1%
Risco das participações	22.729	10,5%	16.729	11,6%	18.309	12,4%
Método PD/LGD	4.837	2,2%	4.056	2,8%	5.915	4,0%
Método simples	17.892	8,3%	12.673	8,8%	12.394	8,4%
Risco de mercado	1.755	0,8%	2.267	1,6%	2.224	1,5%
Método padrão	568	0,3%	1.158	0,8%	1.232	0,8%
Modelos internos (IMM)	1.187	0,6%	1.109	0,8%	992	0,7%
Risco operacional	18.371	8,5%	13.250	9,2%	13.400	9,1%
Método padrão	18.371	8,5%	13.250	9,2%	13.400	9,1%
TOTAL	215.500	99,9%	144.073	100,0%	147.880	100,0%

(*) Inclui ajustamentos de avaliação de crédito (CVA), ativos fiscais (DTAs) e titularizações.

5. Distribuição de resultados

A distribuição dos lucros do CaixaBank, SA do exercício 2021, que o Conselho de Administração, com a informação disponível à data de formulação destas contas anuais, acorda propor à Assembleia-Geral de Acionistas para a sua aprovação, é apresentada a seguir:

DISTRIBUIÇÃO DE RESULTADOS DO CAIXABANK, SA

(Milhões de euros)

	2021
Base de distribuição	
Ganhos e perdas	4.215
Distribuição:	
Por Dividendo (1)	1.179
Por reservas (2)	3.036
A reserva legal (3)	0
A reserva voluntária (2) (4)	3.036
LUCRO LÍQUIDO DO EXERCÍCIO	4.215

(1) Montante estimado correspondente ao pagamento de um dividendo de 0,1463 euros por ação, a creditar em numerário. Este montante equivale a 50% do lucro líquido consolidado ajustado pelos impactos extraordinários relacionados com a fusão com o Bankia, S.A., em conformidade com a política de dividendos atualmente em vigor. O montante de 1179 milhões de euros será reduzido de acordo com o número de ações próprias detidas pelo CaixaBank no momento do pagamento do dividendo, dado que, como exigido pela Lei das Sociedades de Capital, as ações próprias não podem receber dividendos.

(2) Montante estimado que é destinado à reserva voluntária. Este montante será aumentado na mesma quantia em que for reduzido o montante destinado ao pagamento do dividendo (ver nota (1) anterior).

(3) Não é necessário destinar parte do lucro do exercício 2021 a reserva legal dado que neste momento esta alcança já 20% do valor do capital social (artigo 274 da Lei de Sociedades de Capital).

(4) A remuneração dos instrumentos de capital AT1 correspondente ao exercício de 2021, no montante total de 244 milhões de euros, será considerada paga, imputada a este montante de reservas voluntárias.

6. Retribuição aos acionistas e lucros por ação

6.1. Retribuição aos acionistas

Após o anúncio do Banco Central Europeu no passado 23 de julho de 2021 em não estender a sua recomendação sobre a distribuição de dividendos além de setembro de 2021, o Conselho de Administração aprovou a 29 de julho de 2021 a Política de Dividendos para o exercício de 2021, estabelecendo uma distribuição de dividendos em numerário de 50% do lucro líquido consolidado, ajustado pelos impactos extraordinários relacionados com a fusão com o Bankia, a pagar num único pagamento no exercício de 2022.

O Conselho de Administração de 27 de janeiro de 2022 acordou propor à próxima Assembleia-Geral de Acionistas a distribuição de dividendos em numerário de 0,1463 euros brutos por ação, com débito nos lucros do exercício de 2021, a creditar durante o segundo trimestre do 2022. Com o pagamento destes dividendos, o montante da remuneração aos acionistas correspondente ao exercício de 2021 será de 1.179 milhões de euros, equivalente a 50% sobre o resultado consolidado ajustado pelos impactos extraordinários da fusão com o Bankia.

Além disso, o Conselho aprovou a Política de Dividendos para o exercício de 2022, consistente numa distribuição em numerário de 50 - 60% do lucro líquido consolidado, pagável num único pagamento durante 2023, sujeito à aprovação final da Assembleia-Geral de Acionistas.

Adicionalmente, o Conselho manifestou a intenção do CaixaBank, sujeita à aprovação reguladora apropriada, de implementar um programa de recompra de ações (*share buy-back*) no mercado durante o ano fiscal de 2022, com o fim de aproximar o rácio da CET1 ao objetivo interno.

Os dividendos distribuídos nos últimos exercícios foram os seguintes:

DIVIDENDOS PAGOS

(Milhões de euros)

	EUROS POR AÇÃO	MONTANTE PAGO EN NUMERÁRIO	DATA DE ANÚNCIO	DATA DE PAGAMENTO
2021				
Dividendos 2020	0,0268	216	29-01-2021	24-05-2021
2020				
Dividendos 2019	0,07	418	26-03-2020	15-04-2020
2019				
Dividendos complementares 2018	0,10	598	31-01-2019	15-04-2019

6.2. Lucro por ação

A seguir é apresentado o cálculo do lucro básico do Grupo, diluído por ação, correspondente:

CÁLCULO DO LUCRO BÁSICO E DILUÍDO POR AÇÃO

(Milhões de euros)

	2021	2020	2019
Numerador	4.982	1.238	1.572
Resultado atribuído à entidade dominante	5.226	1.381	1.705
Menos: Montante cupão participações preferentes (AT1)	(244)	(143)	(133)
Denominador (milhares de ações)	7.575	5.977	5.978
Número médio de ações em circulação (1)	7.575	5.977	5.978
Número ajustado de ações (lucro básico por ação)	7.575	5.977	5.978
Luco básico por ação (em euros) (2)	0,66	0,21	0,26
Lucro diluído por ação (em euros) (3)	0,66	0,21	0,26

(1) Número de ações em circulação no início do exercício, excluído o número médio de ações próprias mantidas em autocarteira ao longo do período. Foram contemplados os ajustamentos retroativos das NIC 33.

(2) Se tivesse sido considerado o resultado individual do CaixaBank dos exercícios 2021, 2020 e 2019, o lucro básico seria de 0,53, 0,09 e 0,32 euros por ação, respetivamente.

(3) As participações preferentes não têm impacto no cálculo do lucro diluído por ação ao ser remota a sua convertibilidade. Adicionalmente, os instrumentos de património líquido associados a componentes retributivas não são significativos.

7. *Combinações de negócios, aquisição e venda de participações no capital de entidades dependentes*

Combinações de negócios – 2021

Fusão com o Bankia, SA

Com data 17 de setembro de 2020, os Conselhos de Administração do CaixaBank e do Bankia subscreveram um Projeto Comum de Fusão através da fusão por absorção do Bankia (sociedade absorvida) pelo CaixaBank (sociedade absorvente).

O Projeto Comum de Fusão foi depositado no Registo Comercial de Valência e aprovado nas Assembleias-Gerais de acionistas do CaixaBank e do Bankia, que tiveram lugar no início de dezembro de 2020, incluindo as seguintes questões:

- A Fusão é articulada através da absorção do Bankia pelo CaixaBank, com extinção, via dissolução sem liquidação, do Bankia e transmissão em bloco de todo o seu património para o CaixaBank, que adquire, por sucessão universal, os direitos e obrigações do Bankia.
- A taxa de troca da Fusão é de 0,6845 ações do CaixaBank, de um euro de valor nominal cada uma, por cada ação do Bankia, de um euro de valor nominal cada uma (doravante, a “Equação de troca”).
- O CaixaBank trata a Equação de Troca com ações de nova emissão.

A data efetiva de aquisição foi fixada em 23 de março de 2021, uma vez cumpridas todas as condições precedentes.

Aumento de capital

Considerando o capital social do Bankia à data da operação, constituído por 3.069.522.105 ações (3.037.558.805 ações líquidas de ações em autocarteira), e a Equação de troca, estas ações foram trocadas por 2.079.209.002 ações do CaixaBank.

Tomando a cotação do CaixaBank no encerramento da data anteriormente assinalada¹⁴, o valor total do aumento de capital, e como consequência o custo de aquisição da combinação de negócios, ascendeu a 5.314 milhões de euros, dos quais 2.079 milhões de euros correspondentes ao valor nominal das novas ações emitidas do CaixaBank, de (1) euro de valor nominal cada uma delas e 3.235 milhões de euros do aumento de prémio de emissão relativo à diferença entre o montante efetivo do aumento de capital (custo da combinação de negócios) e o valor nominal das novas ações emitidas (ver Nota 24).

Contabilização provisória da combinação de negócios

Este relatório anual inclui o registo provisório desta combinação de negócios. Para efeitos contabilísticos, foi tida como data de referência para o registo o dia 31 de março de 2021. O efeito no património líquido e nos resultados ao considerar a mencionada data de referência relativamente à data de tomada do controlo efetivo não é significativo.

O valor contabilístico e razoável dos ativos e passivos do Grupo Bankia a 31 de março de 2021 é o seguinte:

¹⁴ 2,556 euros por ação.

AJUSTAMENTOS DO JUSTO VALOR SOBRE OS ATIVOS E PASSIVOS DA ENTIDADE ADQUIRIDA

(Milhões de euros)

	VALOR CONTABILÍ STICO	AJUSTAMEN TOS AO JUSTO VALOR	OUTROS AJUSTAME NTOS*	JUSTO VALOR
ATIVO				
Caixa, saldos em caixa em bancos centrais e outros depósitos à ordem	12.091			12.091
Ativos financeiros detidos para negociação	5.992	(23)		5.969
Ativos financeiros não destinados a negociação avaliados obrigatoriamente pelo justo valor através dos resultados	11		3	14
Ativos financeiros ao justo valor através de outro rendimento integral	8.479	283	1.040	9.802
Ativos financeiros ao custo amortizado	160.779	(353)	(966)	159.460
Títulos da dívida	37.357	614	(966)	37.005
Empréstimos e adiantamentos	123.422	(967)		122.455
Derivados - contabilidade de coberturas	2.142	2	(1.192)	952
Investimentos em negócios conjuntos e associados	446	193	9	648
Ativos afetos ao negócio segurador				
Ativos tangíveis	2.436	(201)		2.235
Ativos intangíveis	516	38		554
Ativos por impostos	10.516	(1.030)		9.486
Ativos por impostos correntes	106			106
Ativos por impostos diferidos	10.410	(1.030)		9.380
Outros ativos	1.054			1.054
Contratos de seguros vinculados a pensões	624			624
Ativos não correntes e grupos alienáveis de elementos classificados como detidos para venda	1.733	(66)	(98)	1.569
TOTAL ATIVO	206.195	(1.157)	(1.204)	203.834
PASSIVO				
Passivos financeiros detidos para negociação	5.986		(380)	5.606
Passivos financeiros ao custo amortizado	184.686	1.178	(727)	185.137
Derivados - contabilidade de coberturas	147			147
Provisões	1.253	531	63	1.847
Pensões e outras obrigações de prestações definidas pós-emprego	626			626
Outras retribuições aos colaboradores a longo prazo		23	82	105
Questões processuais e litígios por impostos pendentes	190	258	63	511
Compromissos e garantias concedidas	278	65		343
Restantes provisões	159	185	(82)	262
Passivos por impostos	423	661		1.084
Outros passivos	612	(53)	(160)	399
TOTAL PASSIVO	193.107	2.317	(1.204)	194.220
TOTAL CAPITAL PRÓPRIO	13.088	(3.474)		9.614
Compensação entregue				5.314
Diferença negativa de consolidação				4.300

(*) Inclui, principalmente, a adaptação das carteiras ao modelo de negócio do Grupo CaixaBank e o netting de derivados de cobertura com câmaras (IFRS 3.15).

No processo de dotação do preço pago (PPA – Purchase Price Allocation), são avaliados os seguintes ativos, passivos e passivos contingentes da entidade adquirida:

- Foi ajustado o valor da carteira creditícia classificada em «Ativos financeiros a custo amortizado» para registar o justo valor da mesma com base no estabelecido na NIIF 3 – Combinações de negócio, quer em relação às carteiras de credenciados de acompanhamento coletivo quer às carteiras de acompanhamento individualizado, em comparação com as provisões constituídas pelo Bankia a 31 de março de 2021, registadas com base na Norma Internacional de Informação Financeira 9 - Instrumentos financeiros. Este ajustamento inclui o efeito de ajustar a perda esperada *lifetime*. De acordo com o parágrafo B64 da NIIF 3, são desagregados a seguir os valores contratuais brutos dos empréstimos e adiantamentos a clientes e os ajustamentos provisórios efetuados no quadro do processo de dotação do preço pago:

VALORES CONTRATUAIS E AJUSTAMENTOS PROVISÓRIOS DOS EMPRÉSTIMOS E DOS ADIANTAMENTOS

(Milhões de euros)

	31-03-2021			AJUSTAMENTOS EFETUADOS NO PROCESSO DE DOTAÇÃO DO PREÇO PAGO	JUSTO VALOR	
	MONTANTE BRUTO	AJUSTAMENTOS DE AVALIAÇÃO	PROVISÕES			SALDO LÍQUIDO
Empréstimos e adiantamentos	125.683	170	(2.431)	123.422	(967)	122.455
Bancos centrais	1			1		1
Instituições de crédito	3.744	1	(2)	3.743		3.743
Clientes	121.938	169	(2.429)	119.678	(967)	118.711

- O justo valor da carteira de ativos imobiliários foi obtido tendo em conta os cálculos disponíveis e outros parâmetros.
- Para a estimativa dos justos valores da carteira de participações não cotadas, foram utilizados vários métodos geralmente aceites, principalmente o desconto de fluxos e de dividendos.
- Para os instrumentos de rendimento fixo, em função da tipologia do ativo, recorreu-se a preços de mercado ou foram efetuadas avaliações por desconto de fluxos de caixa utilizando inputs de mercado.
- Para a estimativa do valor dos ativos intangíveis que cumprem os critérios de separabilidade ou de legalidade contratual, tal como estabelecido nas NIC 38, foi determinado o justo valor que consiste nos fluxos descontados da margem apresentada durante a vida útil estimada da relação de negócio/contratual. Sobre esta base foram reconhecidos ativos intangíveis cuja natureza corresponde principalmente às relações contratuais de clientes de gestão de ativos. Além disso, não foram reconhecidos os ativos intangíveis por fundo de comércio originados em anteriores combinações de negócio e os ativos aos quais não lhes foi atribuído qualquer valor de mercado.
- Para as emissões de dívida colocadas no mercado grossista, foram estimados os seus valores razoáveis tendo em conta, se for o caso, a autcarteira mantida.
- Além disso, foram registados quer passivos quer passivos contingentes pela estimativa da saída esperada de fluxos que poderá ocorrer num futuro incerto. Entre estes ajustamentos é incluído o registo da estimativa do montante a desembolsar para enfrentar os riscos legais e fiscais, bem como custos indemnizatórios de ruturas de acordos.
- No quadro da combinação de negócios e de fusão com o Bankia, atendendo ao alinhamento de critérios e julgamentos dos Administradores bem como à afetação das circunstâncias económicas atuais aos mesmos e atendendo também ao statement da ESMA de 2019¹⁵ foi considerado razoável não registar bases tributáveis negativas no valor de 2.023 milhões de euros (ver Nota 25).
- Para todos os ajustamentos ao justo valor identificados no PPA que geraram diferenças temporárias entre o custo contabilístico e o custo fiscal, foi registado o correspondente ativo ou passivo por impostos diferidos

O Grupo registou um resultado positivo equivalente à diferença negativa de consolidação de 4.300 milhões de euros na rubrica «Fundo de comércio negativo reconhecido em resultados» da demonstração de resultados anexa, consolidada (antes e depois de impostos).

Relativamente ao reconhecimento do fundo de comércio negativo, e antes do seu registo, tomando em consideração o "Guia sobre a abordagem supervisora da consolidação no setor bancário" de 12 de janeiro de 2021 do BCE o Grupo reavaliou, com a colaboração de um especialista independente, a integridade dos valores e a razoabilidade das metodologias e parâmetros adotados na definição do justo valor dos ativos e passivos do Bankia.

O lucro líquido atribuído ao Grupo e a margem bruta deste negócio a 31 de dezembro de 2021 aumentariam em 54 e 711 milhões de euros, respetivamente, se a combinação de negócios se tivesse realizado a 1 de janeiro de 2021. Os custos associados diretamente à transação não são relevantes, tendo sido registados na demonstração de resultados do período no qual se materializam.

¹⁵ "Considerations on recognition of deferred tax assets arising from the carry-forward of unused tax losses" de julho de 2019

A regulamentação contabilística estabelece o período de um ano durante o qual a avaliação dos ativos e dos passivos adquiridos não é definitiva, podendo ser alterada sempre que seja obtida uma nova informação sobre factos e circunstâncias existentes na data de controlo.

Aquisição de 51% do Bankia Vida

A 29 de dezembro de 2021, após a obtenção das autorizações regulamentares pertinentes, o CaixaBank formalizou a compra ao Grupo Mapfre de uma participação de 51% no capital social da Bankia Vida, SA de Seguros y Reaseguros (BV), adquirindo assim a totalidade do seu capital social e conferindo ao Grupo o controlo sobre esta sociedade.

O preço desta operação, materializada em numerário, ascendeu a 324 milhões de euros e inclui os custos de rutura previstos nos acordos com a Mapfre (10% do valor determinado pelo perito independente, equivalente a 29 milhões de euros).

O preço da compra de 51% da BV reflete o valor de 577 milhões de euros determinado pelo perito independente escolhido entre as partes para o capital social total da BV (excluindo os custos de rutura).

Por seu lado, a Mapfre e o CaixaBank acordaram submeter a arbitragem se o CaixaBank estiver obrigado, conforme os referidos acordos de banca-seguros, a creditar à Mapfre um valor adicional de 29 milhões de euros, correspondentes a 10% do valor do negócio de vida segundo definido pelo especialista independente.

Como parte da reorganização do negócio de seguros do Grupo, no primeiro trimestre de 2022, o CaixaBank irá vender 100% do capital social da BV à VidaCaixa pelo valor determinado pelo perito independente, que será pago em numerário.

Contabilização provisória da combinação de negócios

Estas contas anuais incluem o registo provisório desta combinação de negócios. Para efeitos contabilísticos, foi tomada como data de referência para o registo o dia 31 de dezembro de 2021. O efeito no património líquido e nos resultados ao considerar a mencionada data de referência relativamente à data de tomada do controlo efetivo não é significativo.

No registo provisório da combinação de negócios não foi efetuado qualquer ajustamento pela colocação ao justo valor dos ativos e passivos adquiridos. Como consequência da aquisição foi manifestada uma diferença de primeira consolidação de 404 milhões de euros os quais, de uma forma preliminar¹⁶ foram atribuídos a «Ativos intangíveis - Fundo de comércio» para o encerramento do exercício 2021.

O Grupo encontra-se em processo de dotação do preço pago (PPA), principalmente associado à estimativa do valor das carteiras de clientes que cumprem os critérios de identificabilidade e de separabilidade estabelecidos nas NIC 38, baseados na metodologia estabelecida de *Market Consistent Embedded Value* (MCEV). Deste exercício, prevê-se uma redotação do fundo de comércio preliminar para «Ativos intangíveis – Outros ativos intangíveis» que serão reconhecidos se for o caso, retroativamente à data da combinação de negócio e que serão amortizáveis com base na vida útil considerada aplicável.

O lucro líquido atribuído ao Grupo e a margem bruta deste negócio a 31 de dezembro de 2021, se a combinação de negócios tivesse sido efetuada a 1 de janeiro de 2021, aumentaria em 87 e 213 milhões de euros, respetivamente. Os custos associados diretamente à transação não são relevantes, tendo sido registados na demonstração de resultados do período no qual se materializam.

¹⁶ A regulamentação contabilística estabelece o período de um ano durante o qual a avaliação dos ativos e dos passivos adquiridos não é definitiva, podendo ser alterada sempre que seja obtida uma nova informação sobre factos e circunstâncias existentes na data de controlo.

8. Informação por segmentos de negócio

A informação por segmentos de negócio tem como objetivo realizar a supervisão e gestão interna da atividade e dos resultados do Grupo e é construída em função das várias linhas de negócio estabelecidas segundo a estrutura e organização do Grupo. Para definir e segregar os segmentos são tidos em conta os riscos inerentes e as particularidades de gestão de cada um, partindo da base das unidades básicas de negócio, sobre as que se dispõe de números contabilísticos e de gestão.

Na sua elaboração são aplicados: i) os mesmos princípios de apresentação utilizados na informação de gestão do Grupo e ii) os mesmos princípios e políticas contabilísticas utilizados na elaboração das contas anuais.

Desta maneira, o Grupo fica configurado nos seguintes segmentos de negócio:

Negócio bancário e segurador: regista os resultados da atividade bancária, seguros e gestão de ativos realizados pelo Grupo essencialmente em Espanha, o negócio imobiliário, a atividade do ALCO relativamente à gestão da liquidez e do financiamento aos restantes negócios. Além disso, estão incluídos os negócios de seguros, gestão de ativos e cartões adquiridos pelo CaixaBank ao BPI durante 2018.

A maior parte da atividade e dos resultados provenientes do Bankia é incluída no negócio bancário e de seguros. Dado que, para efeitos contabilísticos, foi tida como data de referência para o registo contabilístico da fusão o dia 31 de março de 2021, os estados financeiros integraram os ativos e passivos do Bankia a esta data, ao seu justo valor. A partir do segundo trimestre de 2021, os resultados gerados pelo Bankia são integrados nas várias linhas da conta de resultados dos segmentos de negócio.

Adicionalmente, inclui as atividades empresariais de todo o Grupo pelas quais registam os resultados extraordinários associados à fusão, incluindo a diferença negativa de consolidação.

O negócio bancário e de seguros é apresentado de uma forma unificada em consistência com a gestão conjunta, comercial e de riscos, ao tratar-se de um modelo de negócio integrado e dentro de um quadro regulador que partilha objetivos de supervisão e contabilísticos idênticos. O Grupo comercializa os produtos de seguros, complementarmente aos restantes produtos financeiros, através da sua rede comercial sobre a mesma base de clientes, devido a que a maior parte dos produtos de seguros oferecem alternativas de poupança (vida poupança e pensões) aos produtos bancários (poupança e fundos de investimento).

Participações: o negócio regista os resultados líquidos do custo de financiamento, das participações no Erste Group Bank (até à sua venda em novembro de 2021), Telefónica, BFA, BCI e Coral Homes. Além disso, inclui impactos relevantes em resultados de outras participações significativas no âmbito da diversificação setorial integrada nas últimas aquisições do Grupo em Espanha.

É integrada, a partir de 31 de março de 2021, a participação na Gramina Homes, proveniente do Bankia, cujos resultados são consolidados a partir do segundo trimestre de 2021, deixando de ser atribuídos resultados correspondentes ao Erste Group Bank, no contexto da venda desta participada, desde o quarto trimestre.

BPI: regista os resultados do negócio bancário doméstico do BPI. A conta de resultados inclui a reversão dos ajustamentos resultantes da colocação ao justo valor dos ativos e passivos na combinação de negócios e exclui os resultados e dimensão do balanço associado aos ativos do BPI atribuídos ao negócio de participações (essencialmente BFA e BCI).

As despesas de exploração dos segmentos de negócio registam quer os segmentos diretos quer os indiretos, atribuídos em função de critérios internos de imputação.

A dotação de capital no negócio de Participações em 2020 e 2021 considera quer o consumo de recursos próprios por ativos ponderados por risco de 11,5% quer as deduções aplicáveis de 12% em 2019.

A dotação de capital no BPI corresponde à visão subconsolidada, ou seja, considerando os recursos próprios da filial. O capital consumido no BPI pelas participadas atribuídas ao negócio de participações é atribuído de uma forma consistente a este último negócio.

A diferença entre o total de fundos próprios do Grupo e o capital atribuído aos restantes negócios é atribuída ao negócio bancário e segurador, que inclui as atividades empresariais do Grupo.

A seguir são apresentados os resultados do Grupo por segmentos de negócio:

DEMONSTRAÇÕES DE RESULTADOS, CONSOLIDADAS, DO GRUPO CAIXABANK - SEGREGAÇÃO POR NEGÓCIOS

(Milhões de euros)

	NEGÓCIO BANCÁRIO E SEGURADOR						PARTICIPAÇÕES			BPI		
	2021	DO QUAL: SEGUROS*	2020	DO QUAL: SEGUROS	2019	DO QUAL: SEGUROS	2021	2020	2019	2021	2020	2019
MARGEM DE JUROS	5.557	325	4.534	342	4.659	316	(35)	(78)	(124)	453	444	416
Investimentos por dividendos e resultados de entidades avaliadas pelo método da participação *	266	209	250	220	232	192	326	186	335	25	18	21
Comissões líquidas	3.417	(6)	2.330	(62)	2.340	(68)				288	245	258
Ganhos/perdas por ativos e passivos financeiros e outros	193	7	250	5	239	57	17	(9)	35	11	(2)	24
Investimentos e despesas abrangidas por contratos de seguros e resseguros	650	653	598	598	556	556						
Outras receitas e despesas de exploração	(862)	(2)	(338)	136	(369)	79	(8)	(3)		(24)	(15)	(17)
MARGEM BRUTA	9.221	1.186	7.624	1.239	7.657	1.132	300	96	246	753	690	702
Despesas administrativas	(6.979)	(119)	(3.657)	(104)	(4.803)	(99)	(4)	(4)	(4)	(371)	(378)	(397)
Amortização	(621)	(30)	(479)	(23)	(479)	(22)				(74)	(61)	(67)
MARGEM DE EXPLORAÇÃO	1.621	1.037	3.488	1.112	2.375	1.011	296	92	242	308	251	238
Perdas por imparidade de ativos financeiros e outras provisões	(1.238)		(2.123)		(811)					(77)	(40)	200
RESULTADO DA ATIVIDADE DE EXPLORAÇÃO	383	1.037	1.365	1.112	1.564	1.011	296	92	242	231	211	438
Ganhos/perdas na alienação de ativos e outros	4.360		216		(169)		51	(311)		(6)	28	2
RESULTADO ANTES DE IMPOSTOS PROVENIENTES DAS ATIVIDADES CONTINUADAS	4.743	1.037	1.581	1.112	1.395	1.011	347	(219)	242	225	239	440
Imposto sobre benefícios	(40)	(243)	(179)	(224)	(332)	(216)	7	24	71	(55)	(65)	(108)
RESULTADO DEPOIS DE IMPOSTOS PROVENIENTES DAS ATIVIDADES CONTINUADAS	4.703	794	1.402	888	1.063	795	354	(195)	313	170	174	332
Resultado atribuído a minoritários e outros	1				3							
RESULTADO ATRIBUÍDO AO GRUPO	4.702	794	1.402	888	1.060	795	354	(195)	313	170	174	332
Ativos totais	636.825	81.649	410.689	80.667	355.416	76.116	2.078	3.267	4.554	41.133	37.564	31.444
<i>Dos quais: posições em dívida soberana</i>	<i>150.141</i>	<i>60.103</i>	<i>106.492</i>	<i>58.845</i>	<i>91.549</i>	<i>56.702</i>				<i>6.627</i>	<i>6.141</i>	<i>4.637</i>

(*) Adicionalmente ao resultado de 794 milhões de euros apresentados pela Vidacaixa em 2021, que inclui os resultados gerados a partir do segundo trimestre de 2021 do Bankia Pensões, foram integradas no perímetro da atividade seguradora as participações provenientes da fusão com o Bankia: Bankia Vida (49%, já que a aquisição de 51% em dezembro de 2021 não teve um impacto significativo na conta de resultados do Grupo), Bankia Mediación (100%), Segurbankia (100%) e Sa Nostra Vida (18,7%). Os resultados gerados por estas participações foram registados contabilisticamente a partir de 1 de abril de 2021 e ascenderam a 38 milhões de euros.

O negócio bancário e segurador apresenta um modelo de gestão integral Bancário-segurador. Dentro de um quadro regulador que partilha objetivos de supervisão e contabilísticos idênticos, a gestão comercial e de riscos é efetuada conjuntamente, ao tratar-se de um modelo de negócio integrado. Devido a este modelo de gestão integral Bancário-segurador, na informação sobre segregação por negócios são apresentados os resultados do negócio Bancário-segurador como um único segmento.

A seguir é apresentada informação sobre as receitas por segmentos de negócio, por área geográfica e por distribuição de receitas ordinárias:

DISTRIBUIÇÃO DOS JUROS E RENDIMENTOS ASSIMILADOS POR ÁREA GEOGRÁFICA

(Milhões de euros)

	CAIXABANK			GRUPO CAIXABANK		
	2021	2020	2019	2021	2020	2019
Mercado nacional	5.151	3.932	4.104	7.309	6.211	6.540
Mercado internacional	80	69	48	583	553	515
União Europeia	74	63	43	577	547	510
Zona Euro	41	27	9	544	511	476
Zona não Euro	33	36	34	33	36	34
Restantes países	6	6	5	6	6	5
TOTAL	5.231	4.001	4.152	7.892	6.764	7.055

DISTRIBUIÇÃO DOS INVESTIMENTOS ORDINÁRIOS *

(Milhões de euros)

	INVESTIMENTOS ORDINÁRIOS PROVENIENTES DE CLIENTES			INVESTIMENTOS ORDINÁRIOS ENTRE SEGMENTOS			TOTAL INVESTIMENTOS ORDINÁRIOS		
	2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020	2019
Negócio bancário e segurador	13.338	11.245	11.345	48	90	138	13.386	11.335	11.483
Espanha	13.077	11.039	11.170	48	90	138	13.125	11.129	11.308
Restantes países	261	206	175				261	206	175
Participações	337	177	370				337	177	370
Espanha	85	62	106				85	62	106
Restantes países	252	115	264				252	115	264
BPI	824	750	757	51	42	64	875	792	821
Portugal/a Espanha	816	742	749	51	42	64	867	784	813
Restantes países	8	8	8				8	8	8
Ajustamentos e eliminações ordinárias entre segmentos				(99)	(132)	(202)	(99)	(132)	(202)
TOTAL	14.499	12.172	12.472	0	0	0	14.499	12.172	12.472

(*) Correspondem às seguintes rubricas da Conta Pública de Ganhos e Perdas do Grupo.

1. Rendimentos de juros
2. Rendimentos por dividendos
3. Resultados de entidades avaliadas através do método da participação
4. Rendimentos de comissões
5. Ganhos ou (-) perdas ao cancelar em contas ativos e passivos financeiros não avaliados ao justo valor com alterações líquidas em resultados
6. Ganhos ou (-) perdas por ativos e passivos financeiros líquidos mantidos para negociação
7. Ganhos ou (-) perdas por ativos não destinados a negociação avaliados obrigatoriamente ao justo valor com alterações líquidas em resultados
8. Ganhos ou (-) perdas por ativos e passivos financeiros designados ao justo valor com alterações líquidas em resultados
9. Ganhos/perdas da contabilidade de coberturas líquidas
10. Outra receitas de exploração
11. Investimentos de ativos ao abrigo de contratos de seguros e resseguros

9. Retribuições do «pessoal-chave da direção»

9.1. Remunerações do Conselho de Administração

A Assembleia de Acionistas do CaixaBank celebrada a 14 de maio de 2021 aprovou a alteração da política de remuneração dos membros do Conselho de Administração para os exercícios 2020-2022, conforme o sistema de remuneração previsto nos Estatutos Sociais e no Regulamento do Conselho, bem como com o disposto na Lei de Sociedades de Capital e na Lei 10/2014, de 26 de junho, de ordenação, supervisão e solvência das instituições de crédito.

O artigo 34 dos Estatutos Sociais do CaixaBank estabelece que a retribuição dos administradores na sua condição como tal consistirá numa quantia fixa anual cujo valor máximo será definido pela Assembleia-Geral de Acionistas e será mantido em vigor enquanto a Assembleia-Geral não acordar a sua alteração. Este valor máximo é destinado a retribuir o conjunto de administradores na sua condição como tal e será distribuído na forma que o Conselho de Administração considerar mais oportuna, segundo proposta da Comissão de Retribuições, no que se refere à distribuição entre os membros, especialmente ao Presidente o qual, pelo exercício desta função, tem estabelecida uma retribuição fixa adicional, atendendo às funções e dedicação de cada um deles e à sua participação nas várias Comissões. Além disso, conforme o acordo e sujeito aos limites estabelecidos pela Assembleia-Geral de Acionistas, os administradores poderão ser retribuídos com a entrega de ações da Sociedade ou de outra empresa cotada do grupo ao qual pertençam, de opções sobre as mesmas ou de retribuições referenciadas ao valor das ações.

A remuneração dos administradores não executivos, os quais mantêm uma relação orgânica com o CaixaBank e como consequência não possuem contratos celebrados com a sociedade pelo exercício das suas funções nem têm reconhecido qualquer tipo de pagamento por cessação do cargo de administrador, consiste apenas em componentes fixas.

A remuneração dos conselheiros executivos poderá consistir num valor fixo, um valor complementar variável e também em sistemas de incentivos, bem como uma parte assistencial que poderá incluir sistemas oportunos de pensões e de seguros e, se for o caso, a Segurança Social. O Administrador Delegado, no caso de cessação não devida ao incumprimento das suas funções, poderá ter direito a uma indemnização.

Adicionalmente, perante a enorme dificuldade prática de uma apólice independente, os Administradores não executivos fazem parte como segurados da apólice de responsabilidade civil para administradores e diretores do Grupo para cobrir as responsabilidades em que estes possam incorrer como consequência do desempenho das suas funções.

As remunerações e outras prestações merecidas a favor das pessoas que integraram o Conselho de Administração do CaixaBank nesses exercícios são detalhadas a seguir:

REMUNERAÇÕES AO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

(Milhares de euros)

	DÉBITO	SALÁRIO	COMPONENTES FIXAS				COMPONENTES VARIÁVEIS			SISTEMA DE POUPANÇA A LONGO PRAZO	OUTROS CONCEITOS (5)	TOTAL 2021	TOTAL 2020	TOTAL 2019
			RETRIBUIÇÃO POR FAZER PARTE DO CONSELHO	RETRIBUIÇÃO POR FAZER PARTE DE COMISSÕES DO CONSELHO	RETRIBUIÇÃO POR CARGOS EM SOCIEDADES DO GRUPO *	RETRIBUIÇÃO POR FAZER PARTE DE CONSELHOS FORA DO GRUPO (6)	RETRIBUIÇÃO VARIÁVEL EM NUMERÁRIO	SISTEMAS DE RETRIBUIÇÃO BASEADA EM AÇÕES						
Goirigolzarri, Jose Ignacio (4)	Presidente	1.122	69	45		11	117	256		73	1.693			
Gual, Jordi (4)			258	14			59				331	1.382	1.385	
Muniesa, Tomás	Vice-presidente		90	100	435	11					636	620	586	
Gortázar, Gonzalo ** (7)	Administrador Executivo	1.917	90	50	204		413	645	505	72	3.896	2.836	3.762	
Reed, John S.	Administrador Coordenador		128	36							164	149	126	
Armenter, Marcelino (2)												31	62	
Ayuso, Joaquín (4)	Administrador		69	60							129			
Bassons, Maria Teresa (4)			21	7							28	120	120	
Campo, Francisco Javier (4)	Administrador		69	60							129			
Castillo, Eva (4)	Conselheira		69	60							129			
Fisas, M. Verónica	Conselheira		90	100							190	183	162	
Fundação CajaCanarias, representada por Natalia Aznarez (4)			21	12							33	140	140	
García-Bragado, Alejandro (4)			21	7							28	120	120	
Garmendia, Cristina (2)	Conselheira		90	110							200	169	61	
Garralda, Ignacio (4)			21								21	90	103	
Ibarz, Javier (1)													55	
Minc, Alain (1)													47	
Moraleda, María Amparo	Conselheira		90	116							206	206	194	
Rosell, Juan (1)													48	
Sáinz de Vicuña, Antonio (1)													52	
Sanchiz, Eduardo Javier	Administrador		90	140							230	218	197	
Santero, Teresa (4)	Conselheira		69	38							107			
Serna, José	Administrador		90	73							163	140	140	
Ulrich, Fernando María (4) (8)	Administrador		69	60	750						879			
Usarraga, Koro	Conselheira		90	160							250	231	197	
Vives, Francesc Xavier (3)												81	200	
TOTAL		3.039	1.604	1.248	1.389	81	530	901	505	145	9.442	6.716	7.757	

(*) Registado na conta de resultados das respetivas sociedades.

(**) Apenas Gonzalo Gortázar exerceu funções executivas em 2020 e 2019. Em 2021 exerceram funções executivas Jose Ignacio Goirigolzarri e Gonzalo Gortázar.

(1) Alain Minc, Juan Rosell, Antonio Sáinz de Vicuña e Javier Ibarz renunciaram ao cargo de conselheiros em 2019.

(2) Marcelino Armenter e Cristina Garmendia foram renomeados conselheiros a 5 de abril de 2019. Marcelino Armenter renunciou ao seu cargo a 2 de abril de 2020.

(3) Francesc Xavier Vives não renovou o seu cargo como Administrador Coordenador em 2020, após ter finalizado o seu mandato.

(4) Em 2021 foram renomeados: José Ignacio Goirigolzarri como Presidente, Joaquín Ayuso, Francisco Javier Campo e Eva Castillo como Administradores independentes, Fernando M. Ulrich, como Administrador externo e Teresa Santero como Administradora dominical sob proposta do FROB (pela participação que tem no CaixaBank através da BFA Tenedora de Acciones, SAU). Adicionalmente, Jordi Gual, Maria Teresa Bassons, Alejandro García-Bragado, Ignacio Garralda e a Fundação CajaCanarias renunciaram ao cargo em 2021.

(5) Inclui a retribuição em espécie (os prémios de seguro de saúde e prémios de seguro de vida pagos a favor dos conselheiros executivos), juros merecidos sobre a retribuição variável diferida em numerário, outros prémios de seguro pagos e outros benefícios.

(6) Remunerações recebidas por representação do Banco nos Conselhos de Administração de sociedades cotadas e de outras com representação, fora do grupo consolidável e que são registadas nas demonstrações de resultados das respetivas sociedades.

(7) O Administrador Delegado decidiu, voluntariamente, renunciar à remuneração variável correspondente ao exercício de 2020, quer no que corresponde ao bônus anual quer à parte correspondente ao ano de 2020 do Plano de Incentivos Anuais a Longo Prazo. Em 2019 incluí 170 milhares de euros de Instrumentos financeiros correspondentes ao incentivo provisório do 1º ciclo do Incentivo Anual Condicionado associado ao Plano Estratégico 2019 – 2021.

(8) Os cargos que o BPI detém não são em representação do Grupo CaixaBank.

O CaixaBank não tem contraídas obrigações em matéria de compromissos por pensões com os membros, antigos e atuais, do Conselho de Administração, pela sua condição de administradores.

9.2. Remunerações da Gestão de Topo

São apresentados a seguir a composição e o detalhe das remunerações da Gestão de Topo do Banco:

REMUNERAÇÕES DA GESTÃO DE TOPO

(Milhares de euros)

	2021	2020	2019
Retribuições salariais (1)	11.927	7.267	9.288
Prestações pós-emprego (2)	1.739	1.820	1.576
Outras prestações a longo prazo (3)	431	251	125
Outros cargos em sociedades do Grupo	1.011	1.010	1.173
TOTAL	15.108	10.348	12.162
Remunerações recebidas pela representação do Banco em Conselhos de Administração de sociedades cotadas e de outras sociedades com representação fora do grupo consolidável (4)	180	156	132
TOTAL REMUNERAÇÕES	15.288	10.504	12.294
Composição da Gestão de Topo	13	11	11
<i>Diretores-gerais</i>	3	3	3
<i>Diretores</i>	9	7	7
<i>Secretário Geral e do Conselho</i>	1	1	1

(1) Este montante inclui a retribuição fixa total, em espécie e variável, atribuída aos membros da Gestão de Topo. A retribuição variável corresponde ao bônus anual merecido em dinheiro e em ações objetivo do exercício, incluindo a parte diferida mais o incentivo provisório correspondente ao primeiro ciclo do plano de retribuição variável a longo prazo baseada em ações. Em abril de 2020, a Gestão de Topo anunciou a sua renúncia à sua retribuição variável de 2020, quer no que respeita ao Bónus anual, quer à sua participação no segundo ciclo do Plano de Incentivos a Longo Prazo de 2020.

(2) Inclui os prémios do seguro de pensão e os lucros discricionários de pensão.

(3) Este item corresponde ao montante da apólice de risco cujo aumento não se deve à gestão da remuneração mas sim à evolução das variáveis técnicas que determinam os prémios.

(4) Registado na conta de resultados das respetivas sociedades.

Todos os contratos dos membros da Gestão de Topo, do Presidente e do Administrador Delegado têm compromissos de não concorrência pós-contratual de uma anuidade das componentes fixas (a pagar em 12 mensalidades) e das cláusulas de indemnização da maior das quantidades entre uma anuidade das componentes fixas ou do previsto por lei.

O Presidente e o Administrador Delegado têm uma cláusula de indemnização de 1 anuidade das componentes fixas da remuneração. Existem atualmente 4 membros do comité para os quais a indemnização prevista lei ainda é inferior a 1 anuidade.

A seguir é apresentado o valor das obrigações acumuladas como conceito de compromissos pós-emprego da contribuição definida com os Administradores Executivos e com a Gestão de Topo:

COMPROMISSOS PÓS-EMPREGO COM OS ADMINISTRADORES EXECUTIVOS E COM A GESTÃO DE TOPO

(Milhares de euros)

	31-12-2021	31-12-2020	31-12-2019
Compromissos pós-emprego	18.241	15.386	14.052

9.3. Outra informação respeitante ao Conselho de Administração

O artigo 30 do Regulamento do Conselho de Administração do CaixaBank regula as situações de conflito aplicáveis a todos os administradores, estabelecendo que o administrador deverá evitar as situações que possam pressupor qualquer conflito de interesse entre a Sociedade e o Administrador ou as suas pessoas relacionadas, adotando para isso as medidas que forem necessárias.

O dever de evitar situações de conflito de interesse impõe ao administrador determinadas obrigações, tais como abster-se de: **i)** realizar direta ou indiretamente transações com o CaixaBank exceto se se tratar de operações ordinárias, feitas em condições padrão para todos os clientes e de pouca relevância; **ii)** não utilizar o nome da Sociedade nem invocar a sua condição de Administrador para influir indevidamente na realização de operações privadas; **iii)** fazer uso dos ativos da Sociedade e de se valer da sua posição na Sociedade para obter vantagens patrimoniais ou para quaisquer fins privados; **iv)** aproveitar-se das oportunidades de negócio da Sociedade; **v)** obter vantagens ou remunerações de terceiros diferentes da Sociedade e do seu grupo associadas ao desempenho do seu cargo, salvo se se tratar de atenções de mera cortesia; e de **vi)** desenvolver atividades por conta própria ou por conta alheia que constituam uma concorrência efetiva, atual ou potencial, com a sociedade ou que, de qualquer outro modo, o coloquem em conflito permanente com os interesses do CaixaBank.

As citadas obrigações poderão ser dispensadas em casos singulares, exigindo nalguns casos a aprovação por parte da assembleia de acionistas.

O texto do Regulamento do Conselho de Administração está à disposição do público na página web do CaixaBank (www.caixabank.com).

Em qualquer caso, os administradores devem comunicar ao Conselho de Administração do CaixaBank qualquer situação de conflito, direto ou indireto, que eles ou pessoas relacionadas com eles possam ter com os interesses do Grupo, os quais serão objeto de comunicação nas contas anuais, tal como estabelece o artigo 229.3 da Lei de Sociedades de Capital.

Durante o exercício 2021, nenhum administrador comunicou qualquer situação que o situe em conflitos de interesse com o Grupo, se bem que nas seguintes ocasiões os administradores se abstiveram de intervir e de votar na deliberação de assuntos nas sessões do Conselho de Administração:

CONFLITOS DE INTERESSE

ADMINISTRADOR	CONFLITO
José Ignacio Goirigolzarri	Abstenção na deliberação e na votação do acordo relativo à nomeação como Presidente do Conselho de Administração, à delegação de competências a seu favor e à aprovação do contrato para o desempenho de funções executivas.
	Abstenção na deliberação e na votação do acordo relativo à nomeação como membro da Comissão Executiva do Conselho de Administração.
	Abstenção na deliberação e na votação do esquema de bónus e de desafios corporativos do exercício 2021.
	Abstenção na deliberação e na votação dos acordos relativos à remuneração fixa individual correspondente ao exercício de 2021.
Tomás Muniesa (Vice-presidente)	Abstenção na deliberação e na votação da proposta de bónus e de desafios individuais para o exercício 2021.
	Abstenção na deliberação e na votação do acordo relativo a operações de financiamento a pessoas relacionadas.
Gonzalo Gortázar (Administrador Delegado)	Abstenção na deliberação e na votação do esquema de bónus e de desafios corporativos do exercício 2021.
	Abstenção na deliberação e na votação dos acordos relativos à remuneração fixa individual correspondente ao exercício de 2021.
Joaquín Ayuso	Abstenção na deliberação e na votação da proposta de bónus e de desafios individuais para o exercício 2021.
	Abstenção na deliberação e na votação do acordo relativo à sua nomeação como membro da Comissão de Retribuições.
Francisco Javier Campo	Abstenção na deliberação e na votação do acordo relativo à sua nomeação como membro da Comissão de Riscos.
	Abstenção na deliberação e na votação do acordo relativo à sua nomeação como membro da Comissão de Nomeações.
Eva Castillo	Abstenção na deliberação e na votação do acordo relativo à sua nomeação como membro da Comissão de Auditoria e Controlo.
	Abstenção na deliberação e na votação do acordo relativo à sua nomeação como membro da Comissão Executiva.
Fernando Maria Ulrich	Abstenção na deliberação e na votação do acordo relativo à sua nomeação como membro da Comissão de Inovação, Tecnologia e Transformação Digital.
	Abstenção na deliberação e na votação do acordo relativo à sua nomeação como membro da Comissão de Nomeações.
María Verónica Fisas	Abstenção na deliberação e na votação do acordo relativo à sua nomeação como membro da Comissão de Riscos.
	Abstenção na deliberação e na votação do acordo relativo a operações de financiamento a pessoas associadas.
Teresa Santero	Abstenção na deliberação e na votação do acordo relativo à sua nomeação como membro da Comissão de Auditoria e Controlo.
	Abstenção na deliberação e na votação do acordo relativo à prorrogação e posterior extinção do acordo vigente de prestação de serviços ao BFA Tenedora de Acciones, S.A.U. e à subscrição de um acordo sobre informação e documentação cujo objeto é regular o acesso à informação e documentação do BFA Tenedora de Acciones, S.A.U. em poder do CaixaBank e de um novo acordo de prestação de determinados serviços de gestão tributária nas comprovações tributárias em curso do BFA Tenedora de Acciones, S.A.U.
José Serna	Abstenção na deliberação e na votação do acordo relativo à nomeação como membro da Comissão de Retribuições.
	Abstenção na deliberação e na votação dos acordos relativos à proposta de reeleição como membro do Conselho de Administração.
Koro Usarraga	Abstenção na deliberação e na votação dos acordos relativos à proposta de reeleição como membro do Conselho de Administração.
	Abstenção na deliberação e na votação do acordo relativo à sua reeleição como membro da Comissão Executiva.
	Abstenção na deliberação e na votação do acordo relativo à concessão de financiamento a pessoas relacionadas.

Os restantes administradores em funções durante o exercício de 2021 (ou seja, John S. Reed, Cristina Garmendia, Amparo Moraleda e Eduardo Javier Sanchiz, bem como os que foram administradores até à data efetiva da fusão com o Bankia, S.A. e a nomeação de novos administradores em março de 2021, ou seja, Jordi Gual, Alejandro García-Bragado, María Teresa Bassons e a Fundación CajaCanarias, bem como a sua pessoa singular representante para o exercício do cargo, Natalia Aznárez, declararam não ter tido durante o período do seu mandato em 2021 qualquer situação de conflito com os interesses da Sociedade, direta ou indiretamente, com os seus próprios interesses ou com os das pessoas com eles relacionadas.

Por seu lado, no âmbito do mercado de valores, o Regulamento Interno de Conduta regula as situações de conflitos de interesse, estabelecendo a obrigação de informar a Área de Cumprimento Normativo sobre as situações de conflitos de interesse, próprios ou das suas pessoas relacionadas.

Não existe qualquer relação familiar entre os membros do Conselho de Administração do CaixaBank e o grupo do pessoal-chave que compõe a Gestão de Topo do CaixaBank.

Proibição da concorrência

Especificamente, o artigo 229.1.f) da Lei de Sociedades de Capital estabelece que os membros do Conselho de Administração se devem abster de desenvolver atividades por conta própria ou alheia que impliquem uma concorrência efetiva, seja atual ou potencial, com a sociedade ou que, de qualquer outro modo, os situem num conflito permanente com os interesses da sociedade. Por seu lado, o artigo 230 da Lei de Sociedades de Capital permite dispensar o administrador desta proibição no pressuposto que não exista dano para a sociedade ou o que se espere que seja compensado pelos benefícios que se prevê sejam obtidos da dispensa. A dispensa deve ser concedida através do acordo expresso e separado da Assembleia-Geral. As previsões contidas nos artigos citados são aplicáveis também caso o beneficiário dos atos ou das atividades seja uma pessoa relacionada com o administrador.

A sociedade não foi informada de qualquer atividade ou circunstância que pudesse pressupor competência efetiva, atual ou potencial, dos administradores ou das suas pessoas relacionadas, com o Grupo CaixaBank ou que, de qualquer outro modo, os situe num conflito permanente com os interesses do Banco.

9.4. Direitos de voto do «pessoal-chave da direção»

No final do exercício, os direitos de voto (diretos e indiretos) do «pessoal-chave da direção» são detalhados na secção "Participação do Conselho (A.3)" do Relatório Anual do Governo Corporativo, anexo ao Relatório de Gestão.

10. Caixa, saldos em caixa em bancos centrais e outros depósitos à ordem

O detalhe dos saldos desta rubrica é o seguinte:

DETALHE DE CAIXA, SALDOS EM BANCOS CENTRAIS E OUTROS DEPÓSITOS À ORDEM

(Milhões de euros)

	31-12-2021	31-12-2020	31-12-2019
Caixa	3.044	2.339	2.700
Saldo em caixa em bancos centrais (Nota 3.3.3)	99.574	48.535	11.836
Outros depósitos à ordem	1.598	737	574
TOTAL	104.216	51.611	15.110

O saldo em caixa em bancos centrais inclui os saldos mantidos para o cumprimento do coeficiente de reservas mínimas obrigatórias no banco central em função dos passivos computáveis. As reservas exigidas são remuneradas à taxa de juro das principais operações de financiamento do Eurosystema.

11. Ativos e passivos financeiros detidos para negociação
11.1. Derivados de negociação

O detalhe dos saldos desta rubrica é o seguinte:

DETALHE DOS DERIVADOS DE NEGOCIAÇÃO (PRODUTO E CONTRAPARTE)

(Milhões de euros)

	31-12-2021		31-12-2020		31-12-2019	
	ATIVO	PASSIVO	ATIVO	PASSIVO	ATIVO	PASSIVO
Compra e venda de divisas não vencidas	488	465	336	341	247	251
Compras de divisas contra euros	365	64	48	309	121	53
Compras de divisas contra divisas	87	86	17	18	47	58
Vendas de divisas contra euros	36	315	271	14	79	140
Opções sobre ações	440	388	264	247	221	228
Compradas	440		264		221	
Emitidas		388		247		228
Opções sobre taxas de juro	123	150	103	108	95	99
Compradas	123		103		95	
Emitidas		150		108		99
Opções sobre divisas	48	58	57	7	48	22
Compradas	48		57		48	
Emitidas		58		7		22
Outras operações de ações, taxas de juro e inflação	9.018	3.695	4.387	(556)	5.439	1.230
Swaps sobre ações	138	108	157	132	49	90
Swaps de taxas de juro e inflação	8.880	3.587	4.230	(688)	5.390	1.140
Derivados sobre mercadorias e outros riscos	202	82	154	4	144	37
Swaps	199	80	153	4	140	32
Compradas	3	2	1		4	5
TOTAL	10.319	4.838	5.301	151	6.194	1.867
<i>Dos quais: contratados em mercados organizados</i>	35	43	35	51	27	34
<i>Dos quais: contratados em mercados não organizados</i>	10.284	4.795	5.266	100	6.167	1.833

Maioritariamente, o Grupo cobre individualizadamente o risco de mercado associado aos derivados contratados com clientes através da contratação de derivados simétricos no mercado e efetua o registo de ambos na carteira de negociação. Desta forma, o risco de mercado gerado por esta operação torna-se pouco significativo.

11.2. Instrumentos de capital próprio

O detalhe dos saldos desta rubrica é o seguinte:

DETALHE DOS INSTRUMENTOS DE CAPITAL PRÓPRIO

(Milhões de euros)

	31-12-2021	31-12-2020	31-12-2019
Ações de sociedades espanholas	186	195	370
Ações de sociedades estrangeiras	1	60	87
TOTAL	187	255	457

11.3. Títulos da dívida

O detalhe dos saldos desta rubrica é o seguinte:

DETALHE DOS TÍTULOS DE DÍVIDA **

(Milhões de euros)

	31-12-2021	31-12-2020	31-12-2019
Dívida Pública espanhola *	128	442	365
Dívida Pública estrangeira *	118	174	114
Emitidos por instituições de crédito	28	40	97
Outros emissores espanhóis	113	92	76
Outros emissores estrangeiros	32	53	67
TOTAL	419	801	719

(*) Ver Nota 3.4.1., parágrafo 'Concentração por risco soberano'.

(**) Ver classificação por 'ratings' em Nota 3.4.1., parágrafo 'Concentração por qualidade de crédito'.

11.4. Posições curtas de títulos

O detalhe dos saldos desta rubrica é o seguinte:

DETALHE DAS POSIÇÕES CURTAS DE TÍTULOS

(Milhões de euros)

	31-12-2021	31-12-2020	31-12-2019
Por descobertos em cessões	280	273	471
Valores representativos de dívida - pública (*)	239	249	401
Títulos de dívida - outros emissores	41	24	70
TOTAL	280	273	471

(*) Ver Nota 3.4.1., parágrafo 'Concentração por risco soberano'.

As posições curtas por descobertos em cessões de "Títulos de dívida", são operações a curto prazo contratadas com o objetivo de compensar as posições não registadas no balanço, que foram vendidas ou cedidas temporariamente.

12. Ativos financeiros não destinados a negociação avaliados obrigatoriamente pelo justo valor através dos resultados

O detalhe dos saldos desta rubrica é o seguinte:

DETALHE DOS ATIVOS FINANCEIROS NÃO DESTINADOS A NEGOCIAÇÃO AVALIADOS OBRIGATORIAMENTE AO JUSTO VALOR ATRAVÉS DOS RESULTADOS

(Milhões de euros)

	31-12-2021	31-12-2020	31-12-2019
Instrumentos de capital próprio	165	180	198
Títulos da dívida	5	52	63
Empréstimos e adiantamentos	67	85	166
Clientes	67	85	166
TOTAL	237	317	427

As alterações na avaliação destes ativos financeiros, como consequência das avaliações do risco de crédito, não são significativas devido à sua qualidade de crédito (Nota 3.4.1.).

13. Ativos financeiros ao justo valor através de outro rendimento integral

O detalhe dos saldos desta rubrica é o seguinte:

DETALHE DOS ATIVOS FINANCEIROS AO JUSTO VALOR ATRAVÉS DE OUTRO RENDIMENTO INTEGRAL

(Milhões de euros)

	31-12-2021	31-12-2020	31-12-2019
Instrumentos de capital próprio	1.646	1.414	2.407
Ações de sociedades cotadas	1.002	843	1.618
Ações de sociedades não cotadas	644	571	789
Títulos da dívida *	14.757	17.895	15.964
Dívida Pública espanhola	11.817	13.966	10.173
Dívida Pública estrangeira	1.377	2.206	4.023
Emitidos por instituições de crédito	565	581	211
Outros emissores espanhóis	55	42	38
Outros emissores estrangeiros	943	1.100	1.519
TOTAL	16.403	19.309	18.371
Instrumentos de capital próprio			
Dos quais: mais-valias latentes brutas	128	109	110
Dos quais: menos-valias latentes brutas	(1.590)	(1.877)	(1.155)
Títulos da dívida			
Dos quais: mais-valias latentes brutas	394	596	503
Dos quais: menos-valias latentes brutas	(1)		(5)

(*) Ver classificação por 'ratings' na Nota 3.4.1. "Concentração por qualidade de crédito".

13.1. Instrumentos de capital próprio

O detalhe do movimento desta rubrica é o seguinte:

MOVIMENTOS DOS INSTRUMENTOS DE CAPITAL PRÓPRIO - 2021

(Milhões de euros)

	REGISTO POR COMBINAÇÃO			AJUSTAMENTOS AO VALOR DE			31-12-2021
	31-12-2020	ES DE NEGÓCIO (NOTA 7)	COMPRAS E AUMENTOS DE CAPITAL	VENDAS E REDUÇÕES DE CAPITAL	LUCROS (-) / PERDAS (+) TRANSFERIDAS PARA RESERVAS	MERCADO E DIFERENÇAS DE CÂMBIO	
Telefónica, SA *	843					157	1.000
Banco de Fomento de Angola (BFA) **	334					18	(31)
Outros	237	149	4	(24)	(10)	12	(43)
TOTAL	1.414	149	4	(24)	(10)	187	(74)

(*) A 31 de dezembro de 2021 a participação na Telefónica, SA é de 4,49% devido ao efeito diluidor do scrip dividend (4,87% a 31 de dezembro de 2020). Após o final do exercício e até à data da sua formulação, o CaixaBank concluiu uma cobertura de justo valor sobre 1,95% do capital da Telefónica no mercado.

(**) O dividendo total aprovado pelo BFA líquido de efeito fiscal ascendeu a 119 milhões de euros (dos quais 79 milhões de euros são extraordinários com débito a reservas do BFA). Dos dividendos totais, 98 milhões de euros foram reconhecidos como investimento na demonstração de resultados e o restante foi reconhecido contra o custo do investimento (e como consequência reduzindo o valor das menos-valias sobre o investimento reconhecido noutros resultados globais), considerando que são reservas geradas antes da classificação do investimento como "ativos financeiros ao justo valor com alterações noutros resultados globais".

MOVIMENTOS DOS INSTRUMENTOS DE CAPITAL PRÓPRIO - 2020

(Milhões de euros)

	31-12-2019	COMPRAS E AUMENTOS DE CAPITAL	VENDAS E REDUÇÕES DE CAPITAL	LUCROS (-) / AJUSTAMENTOS AO PERDAS (+) VALOR DE MERCADO			31-12-2020
				TRANSFERIDAS PARA RESERVAS	E DIFERENÇAS DE CÂMBIO	TRANSFERÊNC IAS E OUTROS	
Telefónica *	1.617				(774)		843
Banco de Fomento de Angola	414				(80)		334
Outros **	376	3	(153)	(61)	72		237
TOTAL	2.407	3	(153)	(61)	(782)	0	1.414

(*) Em março de 2020 foi cancelada a cobertura do justo valor sobre 1% desta participação (instrumentalizada através de *equity swap*), registando-se um acréscimo de 177 milhões de euros na rubrica «Outros resultados globais acumulados» do património líquido. A 31 de dezembro de 2020 a participação na Telefónica, SA era de 4,9% devido ao efeito diluidor do scrip *dividend* (5,0% a 31 de dezembro de 2019).

(**) Com data 25 de junho de 2020, o Grupo CaixaBank vendeu a sua participação direta e indireta de 11,51% da Caser, uma vez recebidas as respetivas autorizações administrativas, pelo valor de 139 milhões de euros. A operação não gerou qualquer impacto patrimonial significativo para o Grupo.

MOVIMENTOS DOS INSTRUMENTOS DE PATRIMÓNIO - 2019

(Milhões de euros)

	31-12-2018	COMPRAS E AUMENTOS DE CAPITAL	VENDAS E REDUÇÕES DE CAPITAL	LUCROS (-) / AJUSTAMENTOS AO PERDAS (+) VALOR DE MERCADO			31-12-2019
				TRANSFERIDAS PARA RESERVAS	E DIFERENÇAS DE CÂMBIO	TRANSFERÊNC IAS E OUTROS	
Telefónica	1.905				(288)		1.617
Repsol	786		(943)	106	51		
Banco de Fomento de Angola	522				(108)		414
Outros	352	2	(12)	(7)	35	6	376
TOTAL	3.565	2	(955)	99	(310)	6	2.407

A estimativa do justo valor do Banco de Fomento de Angola (BFA) é baseada numa metodologia de desconto de dividendos (DDM), posteriormente comparado com metodologias de múltiplos de comparáveis. As principais hipóteses utilizadas no modelo de desconto de dividendos são detalhadas a seguir:

HIPÓTESES UTILIZADAS

(Porcentagem)

	BANCO DE FOMENTO DE ANGOLA		
	31-12-2021	31-12-2020	31-12-2019
Períodos de projeção	4 anos	5 anos	5 anos
Taxa de desconto (1)	17,5%	19,3%	20,6%
Rácio objetivo de capital	15%	15%	15%

(1) Em 2021 e 2020 é calculada com a taxa de juro das obrigações dos Estados Unidos mais um prémio de risco de país e outro prémio de risco de mercado. Em 2019 era calculada sobre a taxa de juro das obrigações angolanas a 10 anos, mais um prémio de risco.

Para a participação no BFA, o exercício de determinação do justo valor considera a sensibilidade sobre a taxa de desconto [- 1,0%; +1,0%] sem que decorram disto variações significativas do justo valor estimado no cenário base.

A informação financeira relevante dos instrumentos de capital próprio mais relevantes classificados neste parágrafo é a seguinte:

INFORMAÇÃO FINANCEIRA DAS PARTICIPAÇÕES MAIS RELEVANTES

(Milhões de euros)

DENOMINAÇÃO SOCIAL	MORADA	% PARTICIPAÇÃO	% DIREITOS DE VOTO	CAPITAL PRÓPRIO	ÚLTIMOS RESULTADOS PUBLICADOS
Telefónica (1)	Madrid - Espanha	4,49%	4,49%	32.410	9.335
Sociedade de gestão de Ativos					
Provenientes da Reestruturação Bancária					
(Sareb) (2) (3)	Madrid - Espanha	12,24%	12,24%	(10.722)	(648)
Banco de Fomento de Angola (BFA) (2)	Angola	48,10%	48,10%	427	82

(1) Entidade cotada. A informação relativa ao capital próprio e o último resultado publicado é de 30-09-2021.

(2) Entidades não cotadas. A informação relativa ao capital próprio e o último resultado publicado é de 30-06-2021.

(3) A 18 de janeiro de 2022, o Conselho de Ministros aprovou um Real Decreto Lei através do qual é alterado o regime jurídico do SAREB, do qual o Banco mantém 12,24% do capital social, integralmente em imparidade. A principal alteração introduzida por esta regulamentação é a possibilidade do Estado poder atingir uma participação nesta sociedade superior a 50% do seu capital, sem adquirir a condição de sociedade comercial estatal. Tudo isto não altera o caráter temporal limitado do SAREB, cuja estimativa de liquidação continua a ser o exercício de 2027.

13.2. Títulos da dívida

O detalhe do movimento desta rubrica é o seguinte:

MOVIMENTOS DOS TÍTULOS DE DÍVIDA

(Milhões de euros)

	2021			2020			2019		
	STAGE 1:	STAGE 2:	STAGE 3:	STAGE 1:	STAGE 2:	STAGE 3:	STAGE 1:	STAGE 2:	STAGE 3:
Saldo no início do exercício	17.895			15.964			18.323		
Mais:									
Registo por combinações de negócio (Nota 7)	9.653								
Compras	320			8.657			10.579		
Juros	(16)			(116)					
Mais-valias/(menos-valias) contra ajustamentos de património líquido (Nota 24.2)	(203)			98			225		
Menos:									
Vendas e amortizações	(12.857)			(6.735)			(12.816)		
Juros implícitos acumulados	(8)			(10)			(184)		
Reclassificações e transferências									
Montantes transferidos para a demonstração de resultados (Nota 32) *	(26)			115			(163)		
Perdas por imparidades de ativos (Nota 36)									
Diferenças de câmbio e outros	(1)			(78)					
SALDO NO ENCERRAMENTO DO EXERCÍCIO	14.757			17.895			15.964		

(*) O resultado das vendas da carteira de rendimento fixo é registado na rubrica de «Ganhos ou perdas ao cancelar em contas de ativos e passivos financeiros não avaliados ao justo valor com alterações em resultados líquidos».

14. Ativos financeiros ao custo amortizado

O detalhe dos saldos desta rubrica é o seguinte:

DETALHE DOS ATIVOS FINANCEIROS A CUSTO AMORTIZADO - 31-12-2021

(Milhões de euros)

	AJUSTAMENTOS POR AVALIAÇÃO					SALDO EM BALANÇO
	SALDO BRUTO	FUNDO DE IMPARIDADE	JUROS VENCIDOS	COMISSÕES	OUTROS	
Títulos da dívida	67.945	(14)	275			68.206
Empréstimos e adiantamentos	359.771	(8.260)	475	(436)	843	352.393
Bancos centrais	63					63
Instituições de crédito	7.817	(8)	(3)			7.806
Clientes	351.891	(8.252)	478	(436)	843	344.524
TOTAL	427.716	(8.274)	750	(436)	843	420.599

DETALHE DOS ATIVOS FINANCEIROS A CUSTO AMORTIZADO - 31-12-2020

(Milhões de euros)

	AJUSTAMENTOS POR AVALIAÇÃO					SALDO EM BALANÇO
	SALDO BRUTO	FUNDO DE IMPARIDADE	JUROS VENCIDOS	COMISSÕES	OUTROS	
Títulos da dívida	24.559	(11)	122			24.670
Empréstimos e adiantamentos	247.799	(5.609)	464	(357)	542	242.839
Bancos centrais	4					4
Instituições de crédito	5.845		2			5.847
Clientes	241.950	(5.609)	462	(357)	542	236.988
TOTAL	272.358	(5.620)	586	(357)	542	267.509

DETALHE DOS ATIVOS FINANCEIROS A CUSTO AMORTIZADO - 31-12-2019

(Milhões de euros)

	AJUSTAMENTOS POR AVALIAÇÃO					SALDO EM BALANÇO
	SALDO BRUTO	FUNDO DE IMPARIDADE	JUROS VENCIDOS	COMISSÕES	OUTROS	
Títulos da dívida	17.286	(6)	109			17.389
Empréstimos e adiantamentos	231.450	(4.700)	501	(373)	435	227.313
Bancos centrais	6					6
Instituições de crédito	5.141	(2)	14			5.153
Clientes	226.303	(4.698)	487	(373)	435	222.154
TOTAL	248.736	(4.706)	610	(373)	435	244.702

14.1. Títulos da dívida

O detalhe dos saldos líquidos desta rubrica é o seguinte:

DETALHE DOS TÍTULOS DE DÍVIDA *

(Milhões de euros)

	31-12-2021	31-12-2020	31-12-2019
Dívida pública espanhola	55.623	18.579	13.944
<i>Dos quais: Sareb</i>	19.160	1.237	1.245
Outros emissores espanhóis	125		1
Outros emissores estrangeiros	12.458	6.091	3.444
TOTAL	68.206	24.670	17.389

(*) Ver Nota 3.4.1., parágrafo 'Concentração por risco soberano'.

O detalhe do movimento do valor contabilístico bruto (montante em balanço sem considerar correções de valor por imparidade de ativos) de títulos de dívida ao custo amortizado é o seguinte:

MOVIMENTOS DOS TÍTULOS DE DÍVIDA

(Milhões de euros)

	2021				2020				2019			
	STAGE 1:	STAGE 2:	STAGE 3:	TOTAL	STAGE 1:	STAGE 2:	STAGE 3:	TOTAL	STAGE 1:	STAGE 2:	STAGE 3:	TOTAL
Saldo no início do exercício	24.565	103	13	24.681	17.375	6	14	17.395	17.035	16	13	17.064
Registo por combinação de negócios (Nota 7)	37.005			37.005								
Transferências internas									(1)		1	
Do stage 1:	(3)	3										
Do stage 2:	4	(4)							(1)		1	
Novos ativos financeiros	25.663	322	23	26.008	13.822	103	12	13.937	1.296			1.296
Desreconhecimentos de ativos financeiros (exceto falências) **	(18.924)	(317)	(23)	(19.264)	(6.645)	(6)	(13)	(6.664)	(875)	(9)		(884)
Alterações na periodificação de juros	(166)			(166)	11			11	(81)			(81)
Falências			(1)	(1)								
Diferenças de câmbio e outros	(43)			(43)	2			2				
SALDO NO ENCERRAMENTO DO EXERCÍCIO	68.100	108	12	68.220	24.565	103	13	24.681	17.375	6	14	17.395
Fundo de imparidades*	(5)	(5)	(4)	(14)	(2)	(5)	(4)	(11)	(2)		(4)	(6)

(*) Não houve movimentos significativos no período

(**) Os lucros das vendas da carteira de rendimento fixo são registados na rubrica «Ganhos ou perdas ao cancelar em contas a ativos e passivos financeiros não avaliados ao justo valor com alterações em resultados, líquidas», sem que tenham tido impacto no modelo de negócio.

14.2. Empréstimos e

Empréstimos e adiantamentos – instituições de crédito

O detalhe dos saldos brutos desta rubrica é o seguinte:

DETALHE DE EMPRÉSTIMOS E ADIANTAMENTOS A INSTITUIÇÕES DE CRÉDITO POR NATUREZA

(Milhões de euros)

	31-12-2021	31-12-2020	31-12-2019
À vista	5.122	3.748	3.581
Outras contas	5.122	3.748	3.581
A prazo	2.695	2.097	1.560
Contas a prazo	2.693	2.097	1.560
Contas a prazo no stage 3	2		
TOTAL	7.817	5.845	5.141

Empréstimos e adiantamentos – crédito a clientes

O detalhe por imparidade da carteira de crédito a clientes é o seguinte:

DETALHE DO CRÉDITO A CLIENTES

(Milhões de euros)

	2021			2020			2019				
	STAGE 1	STAGE 2	STAGE 3	POCI*		STAGE 1	STAGE 2	STAGE 3	STAGE 1	STAGE 2	STAGE 3
				QUE NÃO CUMPREM A DEFINIÇÃO DE IMPARIDADE	QUE CUMPREM A DEFINIÇÃO DE IMPARIDADE						
Valor contabilístico bruto	308.369	31.439	12.279	1	688	214.275	20.066	8.256	202.924	15.541	8.387
Provisões por imparidade	(967)	(1.632)	(5.571)		(82)	(920)	(1.064)	(3.625)	(574)	(708)	(3.416)
TOTAL	307.402	29.807	6.708	1	606	213.355	19.002	4.631	202.350	14.833	4.971

(*) POCIs resultantes da combinação de negócios com o Bankia (inicialmente 770 milhões de euros).

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

MOVIMENTOS DO CRÉDITO A CLIENTES *

(Milhões de euros)

	2021				2020				2019			
	STAGE 1:	STAGE 2:	STAGE 3:	TOTAL	STAGE 1:	STAGE 2:	STAGE 3:	TOTAL	STAGE 1:	STAGE 2:	STAGE 3:	TOTAL
Saldo no início do exercício	214.275	20.066	8.256	242.597	202.924	15.541	8.387	226.852	196.634	16.328	10.718	223.680
Registo por combinação de negócios (Nota 7)	103.992	13.120	4.193	121.305								
Transferências internas	(4.342)	2.214	2.128	0	(4.549)	3.461	1.088	0	(1.643)	745	898	0
Do stage 1:	(14.552)	13.736	816	0	(9.624)	9.097	527	0	(4.555)	4.044	511	0
Do stage 2:	10.058	(12.090)	2.032	0	5.040	(6.045)	1.005	0	2.873	(3.855)	982	0
Do stage 3:	152	568	(720)	0	35	409	(444)	0	39	556	(595)	0
Novos ativos financeiros	66.377	2.295	898	69.570	65.815	4.822	818	71.455	48.829	1.386	502	50.717
Desreconhecimentos de ativos financeiros (exceto falências)	(71.933)	(6.256)	(1.369)	(79.558)	(49.915)	(3.758)	(1.017)	(54.690)	(40.896)	(2.918)	(1.627)	(45.441)
Falências			(1.827)	(1.827)			(1.020)	(1.020)			(2.104)	(2.104)
SALDO NO ENCERRAMENTO DO EXERCÍCIO	308.369	31.439	12.279	352.087	214.275	20.066	8.256	242.597	202.924	15.541	8.387	226.852

(*) O movimento dos POCIs no exercício 2021 é imaterial.

O movimento da cobertura dos «Ativos financeiros ao custo amortizado – Empréstimos e adiantamentos» é o seguinte:

MOVIMENTOS DO FUNDO DE IMPARIDADE DO CRÉDITO A CLIENTES *

(Milhões de euros)

	2021				2020				2019			
	STAGE 1:	STAGE 2:	STAGE 3:	TOTAL	STAGE 1:	STAGE 2:	STAGE 3:	TOTAL	STAGE 1:	STAGE 2:	STAGE 3:	TOTAL
Saldo no início do exercício	920	1.064	3.625	5.609	574	708	3.416	4.698	695	741	4.277	5.713
Registo por combinação de negócios (Nota 7)	545	897	1.920	3.362								
Dotações líquidas	(518)	(343)	1.590	729	328	423	942	1.693	21	(13)	400	408
Do stage 1:	(191)	127	(36)	(100)	216	472	238	926	(116)	32	219	135
Do stage 2:	(4)	(47)	788	737	(16)	(89)	469	364	(19)	(105)	142	18
Do stage 3:	49	(85)	957	921	(4)	(35)	61	22	(8)	(21)	(125)	(154)
Novos ativos financeiros	178	95	357	630	165	133	328	626	183	112	344	639
Desreconhecimentos	(550)	(433)	(476)	(1.459)	(33)	(58)	(154)	(245)	(19)	(31)	(180)	(230)
Utilizações			(1383)	(1383)			(670)	(670)			(1.308)	(1.308)
Transferências e outros	20	14	(181)	(147)	18	(67)	(63)	(112)	(142)	(20)	47	(115)
SALDO NO ENCERRAMENTO DO EXERCÍCIO	967	1.632	5.571	8.170	920	1.064	3.625	5.609	574	708	3.416	4.698

(*) O movimento dos POCs no exercício 2021 é imaterial.

15. Derivados - contabilidade de coberturas (ativo e passivo)

O detalhe dos saldos destas rubricas é o seguinte:

DETALHE DOS DERIVADOS DE COBERTURA (PRODUTO E CONTRAPARTE)

(Milhões de euros)

	31-12-2021		31-12-2020		31-12-2019	
	ATIVO	PASSIVO	ATIVO	PASSIVO	ATIVO	PASSIVO
Taxas de juro	1.007	64	312	121	2.070	351
Instrumentos de capital próprio	12				58	
Divisas e ouro	6	3		11	(6)	2
Outros	10	53	1			40
TOTAL COBERTURA DO JUSTO VALOR	1.035	120	313	132	2.122	393
Taxas de juro		17		1	11	
Instrumentos de capital próprio						
Divisas e ouro		116	159	4		
Outros	3	707	43	100		122
TOTAL DA COBERTURA DE FLUXOS DE CAIXA	3	840	202	105	11	122
TOTAL	1.038	960	515	237	2.133	515
Pró-memória						
Dos quais: OTC - instituições de crédito	1.038	958	515	237	499	254
Dos quais: OTC - outras sociedades financeiras		2			1.634	261
Dos quais: OTC - restantes						

A seguir é detalhado o calendário do montante nominal dos instrumentos de cobertura sobre taxas de juro e a sua taxa de juro média:

CALENÁRIO DE VENCIMENTO DOS ELEMENTOS DE COBERTURA E TAXA DE JURO MÉDIA

(Milhões de euros)

	VALOR DO ELEMENTO COBERTO					TOTAL	TAXA DE JURO MÉDIA
	< 1 MÊS	1-3 MESES	3-12 MESES	1-5 ANOS	>5 ANOS		
Coberturas de taxas de juros de ativos	30	2.075	394	2.520	10.581	15.600	(0,16%)
Coberturas de taxas de juros de passivos	1.190	1.980	4.555	29.469	15.384	52.578	0,92%
TOTAL COBERTURA DO JUSTO VALOR	1.220	4.055	4.949	31.989	25.965	68.178	
Coberturas de taxas de juros de ativos	839	455	1.513	2.475	5.095	10.377	
TOTAL DA COBERTURA DE FLUXOS DE CAIXA	839	455	1.513	2.475	5.095	10.377	

ELEMENTOS DE COBERTURA - COBERTURAS DE JUSTO VALOR

(Milhões de euros)

ELEMENTO COBERTO	RISCO COBERTO	INSTRUMENTO DE COBERTURA UTILIZADO	31-12-2021		2021		31-12-2020		31-12-2019	
			VALOR DO INSTRUMENTO DE COBERTURA		ALTERAÇÃO NO VR UTILIZADO PARA CÁLCULO DA INEFICÁCIA DA COBERTURA (NOTA 32)	INEFICÁCIA RECONHECIDA EM RESULTADOS (NOTA 32)	VALOR DO INSTRUMENTO DE COBERTURA		VALOR DO INSTRUMENTO DE COBERTURA	
			ATIVO	PASSIVO			ATIVO	PASSIVO	ATIVO	PASSIVO
Macro-coberturas	Emissões	Transformação da taxa fixa para taxa variável	913	2	(1.335)		265	9	1.863	22
	Empréstimos à taxa fixa	Transformação da taxa fixa para taxa variável	34	64	403		47	80	182	286
	Contas à ordem	Transformação da taxa fixa para taxa variável			(1)					
	Empréstimos à taxa variável	Transformação da taxa variável EUR 12M para taxa variável EONIA								
	Depósitos a prazo	Transformação da taxa fixa para taxa variável	26		(14)	1	0	42	19	5
TOTAL			973	66	(947)	1	312	131	2.064	313
Micro-coberturas	Dívida Pública carteira OCI	Transformação da taxa fixa para taxa variável				3				6
	Dívida Pública carteira OCI	Transformação da dívida de taxa fixa inflação para taxa variável		47	(29)		1			40
	Dívida Pública carteira OCI	Transformação da dívida da taxa fixa em divisas para a taxa variável em divisas								34
	Empréstimo em divisas	Transformação da taxa fixa em divisas para a taxa variável em euros	9		10		1			
	Título de dívida emitido	Transformação de dívida taxa fixa inflação para taxa variável	9							
	Dívida da carteira de rendimento fixo a custo amortizado	Transformação de dívida taxa fixa inflação para taxa variável		5	(2)					
	Dívida Pública da carteira a custo amortizado	Valor dos ativos cobertos de rendimento fixo	32		32					
	Restante		12	2	12					58
TOTAL			62	54	26		1	1	58	80

VR: Justo valor

ELEMENTOS COBERTOS - COBERTURAS DE JUSTO VALOR

(Milhões de euros)

ELEMENTO COBERTO	RISCO COBERTO	INSTRUMENTO DE COBERTURA UTILIZADO	31-12-2021		AJUSTAMENTOS DE JUSTO VALOR ACUMULADOS NO ELEMENTO COBERTO		2021		31-12-2020		31-12-2019		
			INSTRUMENTO COBERTO		ELEMENTO COBERTO		MONTANTE ACUMULADO DOS AJUSTAMENTOS DE COBERTURA DE FV DOS ELEMENTOS COBERTOS **	ALTERAÇÃO NO VALOR UTILIZADO PARA CALCULAR A INEFICÁCIA DA COBERTURA (NOTA 32)	INSTRUMENTO COBERTO		INSTRUMENTO COBERTO		
			ATIVO	PASSIVO	ATIVO	PASSIVO		LINHA DE BALANÇO DO ELEMENTO COBERTO	ATIVO	PASSIVO	ATIVO	PASSIVO	
Macro-coberturas	Emissões	Transformação da taxa fixa para taxa variável		44.453		599	73	1.335	Passivos financeiros ao custo amortizado		30.327	27.726	
	Empréstimos à taxa fixa	Transformação da taxa fixa para taxa variável	12.591		(130)		1.082	(403)	Ativos financeiros ao custo amortizado	12.673		13.681	
	Contas à ordem	Transformação da taxa fixa para taxa variável		3.000		(1)			Passivos financeiros a custo amortizado				
	Empréstimos à taxa variável	Transformação da taxa variável EUR 12M para taxa variável EONIA							Ativos financeiros ao custo amortizado			660	
	Depósitos a prazo	Transformação da taxa fixa para taxa variável				5.094		(2)	Passivos financeiros ao custo amortizado		5.233	5.206	
	TOTAL			12.591	52.547	(131)	597	1.155	948		12.673	35.560	14.341
Micro-coberturas	Dívida Pública carteira OCI	Transformação da taxa fixa para taxa variável	68		n/a	n/a		(3)	Ativos financeiros ao justo valor *	70		69	
	Dívida Pública carteira OCI	Transformação da dívida de taxa fixa inflação para taxa variável	498		n/a	n/a		29	Ativos financeiros ao justo valor *	471		468	
	Dívida Pública carteira OCI	Transformação da dívida de taxa fixa em divisas para taxa variável em divisas							Ativos financeiros ao justo valor *			1.037	
	Empréstimo em divisas	Transformação da taxa fixa em divisas para a taxa variável em euros	142			(9)		(10)	Ativos financeiros ao custo amortizado	131			
	Título de dívida emitido	Transformação de dívida taxa fixa inflação para taxa variável				31			Passivos financeiros a custo amortizado				
	Dívida carteira rendimento fixo carteira custo amortizado	Transformação de dívida taxa fixa inflação para taxa variável	37			3		2	Ativos financeiros ao justo valor *				
	Dívida Pública da carteira a custo amortizado	Valor dos ativos cobertos de rendimento fixo	2.032					(3)	(32)	Ativos financeiros ao custo amortizado			
	Restante		232		7	2	292	(12)		4		326	
TOTAL			3.009	31	1	2	289	(26)		676		1.900	

(*) com alterações noutros resultados globais

ELEMENTOS DE COBERTURA - COBERTURAS FLUXOS DE CAIXA

(Milhões de euros)

ELEMENTO COBERTO	RISCO COBERTO	INSTRUMENTO DE COBERTURA UTILIZADO	31-12-2021		MONTANTE RECLASSIFICADO A PARTIR DO CAPITAL PRÓPRIO PARA INEFICÁCIA RECONHECIDA EM RESULTADOS	31-12-2020		31-12-2019	
			VALOR DO INSTRUMENTO DE COBERTURA			VALOR DO INSTRUMENTO DE COBERTURA	VALOR DO INSTRUMENTO DE COBERTURA		
			ATIVO	PASSIVO		ATIVO	PASSIVO	ATIVO	PASSIVO
Macro-coberturas	Empréstimos hipotecários euribor taxa fixa	Transformação da euribor hipotecária para taxa fixa			17				11
	Empréstimos em divisas à taxa variável	Transformação da taxa variável em divisas para taxa variável em euros			(28)	114	3	158	
	Depósitos a prazo à taxa fixa	Transformação da taxa fixa para taxa variável	Permutas de taxas de juro						
	TOTAL				114	(11)	3	158	11
Micro-coberturas	Dívida Pública indexada à inflação	Transformação da taxa variável indexada à inflação para taxa fixa			(42)	165	84		122
	Dívida pública a custo amortizado em divisas	Transformação da taxa fixa em divisas para taxa fixa em euros	Permutas de Divisas	3	2	(1)			
	Dívida pública a custo amortizado indexado à inflação	Transformação de taxa variável para taxa fixa	Permutas sobre taxas de juro e inflação			(56)	542	18	44
	Restante					17			
TOTAL			3	726	(99)	102	44	122	

ELEMENTOS COBERTOS - COBERTURAS DE FLUXOS DE CAIXA

(Milhões de euros)

ELEMENTO COBERTO	RISCO COBERTO	INSTRUMENTO DE COBERTURA UTILIZADO	31-12-2021			31-12-2020			31-12-2019		
			RESERVA DE COBERTURA DE FLUXOS DE CAIXA	COBERTURA PARA OS BALANÇO ONDE SE QUAI A COBERTURA JÁ NÃO SE APLICA	LINHA DE INCLUI O ELEMENTO COBERTO	RESERVA DE COBERTURA DE FLUXOS DE CAIXA	COBERTURA PARA OS BALANÇO ONDE SE QUAI A COBERTURA JÁ NÃO SE APLICA	LINHA DE INCLUI O ELEMENTO COBERTO	RESERVA DE COBERTURA DE FLUXOS DE CAIXA	COBERTURA PARA OS BALANÇO ONDE SE QUAI A COBERTURA JÁ NÃO SE APLICA	LINHA DE INCLUI O ELEMENTO COBERTO
Macro-coberturas	Empréstimos hipotecários euribor	Transformação da euribor hipotecária para taxa fixa	Permutas de taxas de juro	7			93		2		
	Empréstimos em divisas à taxa variável	Transformação da taxa variável em divisas para taxa variável em euros	Permuta de divisas	(20)		Ativos financeiros ao custo amortizado	(3)				
	Depósitos a prazo à taxa fixa	Transformação da taxa fixa para taxa variável	Permutas de taxas de juro		23	Passivos financeiros ao custo amortizado				25	
TOTAL				(13)	23		90		2	25	
Micro-coberturas	Dívida pública indexada à inflação	Transformação dívida variável indexada à inflação para taxa fixa	Permutas sobre inflação e opções sobre inflação	(43)		Ativos financeiros ao justo valor *	15		(75)		
	Dívida pública a custo amortizado em divisas	Transformação da taxa fixa em divisas para taxa fixa em euros	Permutas de Divisas	(4)		Ativos financeiros ao custo amortizado					
	Dívida pública a custo amortizado ligada à inflação	Transformação de taxa variável para taxa fixa	Permutas sobre taxas de juro e inflação	(97)		Ativos financeiros ao custo amortizado	(25)				
TOTAL				(144)			(10)		(75)		

(*) com alterações noutros resultados globais

16. Investimentos em negócios conjuntos e associados

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

MOVIMENTOS DE PARTICIPAÇÕES - 2021

(Milhões de euros)

	31-12-2020		REGISTO POR COMBINAÇ ÕES DE NEGÓCIOS (NOTA 7)	COMPRAS E AUMENTOS DE CAPITAL	VENDAS E REDUÇÕES DE CAPITAL	VALORAÇÃO		31-12-2021	
	VALOR CONTABILÍS TICO	%PART				PELO MÉTODO DA PARTICIPAÇÃO	TRANSFER ÊNCIAS E OUTROS	VALOR CONTABILÍS TICO	%PART
VALOR TEÓRICO CONTABILÍSTICO	3.366		485	50	(2)	336	(2.082)	2.153	
Erste Group Bank	1.514	9,92%				112	(1.626)		
Coral Homes	802	20,00%				(16)	(154)	632	20,00%
SegurCaixa Adeslas	685	49,92%				210	(2)	893	49,92%
Bankia Vida			325			(14)	(311)		
Restante	365		160	50	(2)	44	8	625	
FUNDO DE COMÉRCIO	367		173				(159)	381	
SegurCaixa Adeslas	300							300	
Bankia Vida			164				(164)		
Restante	67		9				5	81	
FUNDO DE IMPARIDADE	(332)		(10)				298	(44)	
Erste Group Bank	(311)						311		
Restante	(21)		(10)				(13)	(44)	
TOTAL DAS ASSOCIADAS	3.401		648	50	(2)	336	(1.943)	2.490	
VALOR TEÓRICO CONTABILÍSTICO	42					2		44	
Restante	42					2		44	
FUNDO DE IMPARIDADE									
Restante									
TOTAL EMPRESAS COMUNS	42					2		44	

MOVIMENTOS DE PARTICIPAÇÕES - 2020

(Milhões de euros)

	31-12-2019		COMPRAS	VENDAS	AVALIAÇÃO PELO IMPARIDAD		31-12-2020	
	VALOR CONTABILÍSTICO	%PART			MÉTODO DA PARTICIPAÇÃO	DE VALOR	TRANSFERÊNCIAS	VALOR CONTABILÍSTICO ***
VALOR TEÓRICO CONTABILÍSTICO	3.429		0	0	(21)		(42)	3.366
Erste Group Bank *	1.470	9,92%			48		(4)	1.514 9,92%
Coral Homes **	948	20,00%			(41)		(105)	802 20,00%
SegurCaixa Adeslas	695	49,92%			11		(21)	685 49,92%
Associadas do subgrupo BPI	200				(9)		(3)	188
Comercia Global Payments					2		49	51 20,00%
Restante	116				(32)		42	126
FUNDO DE COMÉRCIO	362		0	0	0		5	367
SegurCaixa Adeslas	300							300
Associadas do subgrupo BPI	43							43
Restante	19						5	24
FUNDO DE IMPARIDADE	(16)	0	0	0	0	(316)	0	(332)
Erste Group Bank							(311)	(311)
Restante	(16)						(5)	(21)
TOTAL DAS ASSOCIADAS	3.775		0	0	(21)	(316)	(37)	3.401
VALOR TEÓRICO CONTABILÍSTICO	167		0	0	11		(136)	42
Comercia Global Payments	122	49,00%			14		(136)	0
Negócios conjuntos do subgrupo BPI	37							37
Restante	8				(3)			5
FUNDO DE COMÉRCIO	0		0	0	0		0	0
Restante								0
FUNDO DE IMPARIDADE	(1)		0	0	0	0	1	0
Restante	(1)						1	0
TOTAL EMPRESAS COMUNS	166		0	0	11	0	(135)	42

(*) A 31 de dezembro de 2020, o valor de mercado de 9,92% da participação é de 1.063 milhões de euros.

(**) É registada em transferências e outros, principalmente, a distribuição de reservas e dividendos contra custo.

(***) Inclui 7 milhões de euros de ativos intangíveis gerados no momento da aquisição, que estão a ser amortizados no prazo correspondente

MOVIMENTOS DE PARTICIPAÇÕES - 2019

(Milhões de euros)

	31-12-2018		COMPRAS	VENDAS	AVALIAÇÃO PELO IMPARIDAD TRANSFERÊ			31-12-2019	
	VALOR CONTABILÍS TICO	%PART			MÉTODO DA PARTICIPAÇÃO	E DE VALOR	NCIAS E OUTROS	VALOR CONTABILÍS TICO **	%PART
VALOR TEÓRICO CONTABILÍSTICO	3.368		1	(2)	204		(142)	3.430	
Erste Group Bank *	1.381	9,92%			92		(3)	1.470	9,92%
Coral Homes (Nota 1.8)	1.082	20,00%					(134)	948	20,00%
SegurCaixa Adeslas	624	49,92%			73		(2)	695	49,92%
Associadas do subgrupo BPI	168				35		(3)	200	
Restante	113		1	(2)	4			116	
FUNDO DE COMÉRCIO	362		0	0	0		0	362	
SegurCaixa Adeslas	300							300	
Associadas do subgrupo BPI	43							43	
Restante	19							19	
FUNDO DE IMPARIDADE	(19)		0	2	0	1	0	(16)	
Restante	(19)			2		1		(16)	
TOTAL DAS ASSOCIADAS	3.711		1	0	204	1	(142)	3.775	
VALOR TEÓRICO CONTABILÍSTICO	167		4	(1)	1		(4)	167	
Comercia Global Payments	123	49,00%			(1)			122	49,00%
Negócios conjuntos do subgrupo BPI	35				2			37	
Restante	9		4	(1)			(4)	8	
FUNDO DE COMÉRCIO	1		0	(1)	0		0	0	
Restante	1			(1)				0	
FUNDO DE IMPARIDADE	0		0	0	0		0	(1)	
Restante	0						(1)	(1)	
TOTAL EMPRESAS COMUNS	168		4	(2)	1		(4)	166	

(*) A 31 de dezembro de 2019, o valor de mercado de 9,92% da participação é de 1.431 milhões de euros.

(**) Inclui 55 milhões de euros de ativos intangíveis gerados no momento da aquisição, que estão a ser amortizados no prazo correspondente

Erste

A 5 de novembro de 2021, o CaixaBank transferiu a totalidade da sua participação de 9,92% que detinha no Erste Bank Group AG (Erste) através de:

- Liquidação por entrega de ações dos contratos de swap, que representavam 4,5% (aproximadamente 19,3 milhões) de ações do Erste.
- Uma colocação acelerada para 5,42% (aproximadamente 23,3 milhões) de ações do Erste, ao preço de 38 euros por ação.

O montante da transmissão foi de 1.503 milhões de euros e pressupõe um impacto positivo na demonstração de resultados de 54 milhões de euros brutos, reconhecido na rubrica «Ganhos ou perdas provenientes de ativos não correntes e grupos alienáveis de elementos classificados como mantidos para a venda não admissível como atividades interrompidas (líquido)» da demonstração de resultados (ver Nota 39), ao terem sido reclassificados em outubro de 2021 na rubrica «Ativos não correntes e grupos alienáveis de elementos que foram classificados como mantidos para venda».

Comercia Global Payments

Com a data de 1 de outubro de 2020 foram vendidos 29% do capital social da empresa Comercia Global Payments, Entidad de Pago, S.L. ao Grupo Global Payments pelo preço de 493 milhões de euros (a 30 de setembro de 2020 estes 29% foram reclassificados na rubrica «Ativos não correntes e grupos alienáveis de elementos que foram classificados como mantidos para venda» ao terem indícios

de venda). Como resultado desta operação, o Grupo mantém a sua presença e um significativo grau de influência no negócio de aquisição com lojas da empresa, ao mesmo tempo que gerou uma mais-valia aproximada de 420 milhões de euros, líquida de impostos, que foi registada na rubrica «Ganhos ou perdas provenientes de ativos não correntes e grupos alienáveis, de elementos classificados como mantidos para venda não admissíveis como atividades interrompidas (líquido)» da demonstração de resultados (ver Nota 39).

Imparidade da carteira de participações

No encerramento do exercício não existe qualquer acordo de apoio financeiro ou outro tipo de compromisso contratual nem da matriz nem das sociedades dependentes com as entidades associadas e com negócios conjuntos do Grupo que não estejam reconhecidos nos estados financeiros. Além disso, não existe no encerramento do exercício passivo qualquer contingente relacionado com estas participações.

Para analisar o valor recuperável da carteira de participações associadas e negócios conjuntos, o Grupo efetua um acompanhamento periódico dos indicadores de imparidade sobre as suas participadas. Particularmente, são considerados, entre outros elementos, os seguintes: *i)* a evolução dos negócios; *ii)* a cotação ao longo do período e *iii)* os preços objetivos publicados por analistas independentes de reconhecido prestígio.

A metodologia de determinação do valor recuperável para as participações é baseada em modelos de desconto de dividendos (DDM).

A seguir são resumidas as categorias das hipóteses utilizadas, bem como as categorias de sensibilidade de contraste:

HIPÓTESES UTILIZADAS E CENÁRIOS DE SENSIBILIDADE

(Porcentagem)

	SEGURCAIXA ADESLAS (2)			CORAL HOMES (3)	
	31-12-2021	31-12-2020	31-12-2019	31-12-2021	31-12-2020
Períodos de projeção	5 anos	5 anos	5 anos	4 anos	4 anos
Taxa de desconto (depois de impostos)	7,68%	8,24%	8,13%	6,21%	7,00%
Taxa de crescimento (1)	2%	2%	2%		
Rácio objetivo de capital/solvência	100%	100%	100%		

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

(2) O exercício de determinação do valor recuperável considera a sensibilidade sobre a taxa de desconto de [-0,68%; +1,32%] e sobre a taxa de crescimento de [-0,5%; +0,5%].

(3) O exercício de avaliação da participação minoritária no capital social da Coral Homes foi levado a cabo através de uma metodologia estática (NNAV), utilizando a metodologia dinâmica (DDM) como modo de contraste, sem que tenha sido manifestada a necessidade de efetuar qualquer correção avaliativa a 31 de dezembro de 2021. Além disso, o exercício de avaliação individual dos ativos imobiliários da Coral Homes, realizado por terceiros especialistas independentes a 31 de dezembro de 2021, evidenciou a existência de acréscimos latentes relevantes que se espera possam ser materializados ao longo dos próximos exercícios.

Informação financeira de entidades associadas

A seguir é apresentada informação selecionada das participações significativas em entidades avaliadas pelo método da participação, além da que é apresentada nos Anexos 2 e 3:

INFORMAÇÃO SELECIONADA DE ASSOCIADAS

	SEGURCAIXA ADESLAS	CORAL HOMES
Descrição da natureza das atividades	Aliança estratégica com a Mutua Madrileña para o desenvolvimento, comercialização e distribuição de seguros gerais de não vida.	A compra, posse, gestão, administração, permuta, arrendamento e venda de ativos imobiliários de qualquer classe, com os seus elementos mobiliários associados ou anexos, bem como a promoção e execução de qualquer tipo de promoções imobiliárias.
País de constituição e países onde desenvolve a sua atividade	Espanha	Espanha
Restrição ao pagamento de dividendos	Restrições à distribuição de dividendos com base no nível de solvência da empresa para assegurar o cumprimento dos requisitos reguladores e contratuais existentes.	

17. Ativos e passivos do negócio segurador

O detalhe dos saldos associados ao negócio segurador é o seguinte:

ATIVOS E PASSIVOS AFETOS AO NEGÓCIO SEGURADOR

(Milhões de euros)

	31-12-2021		31-12-2020		31-12-2019	
	ATIVO	PASSIVO	ATIVO	PASSIVO	ATIVO	PASSIVO
Ativos financeiros afetos ao negócio segurador *	83.464		77.241		72.683	
Ativos financeiros detidos para negociação	111		545		1.066	
Títulos da dívida	111		545		1.066	
Ativos financeiros designados ao justo valor com alterações em resultados **	20.557		14.705		12.150	
Instrumentos de capital próprio	13.159		9.301		7.704	
Títulos da dívida	7.316		5.297		3.980	
Empréstimos e adiantamentos - Instituições de crédito	82		107		466	
Ativos financeiros disponíveis para venda	62.480		61.643		58.763	
Títulos da dívida	62.480		61.643		58.763	
Empréstimos e rubricas a cobrar	196		218		530	
Títulos da dívida	133		189		350	
Empréstimos e adiantamentos - Instituições de crédito	63		29		180	
Ativos cobertos por contratos de seguros e resseguros	120		130		174	
Passivos afetos ao negócio segurador		79.834		75.129		70.807
Contratos designados ao justo valor com alterações em resultados		19.365		14.608		12.248
Passivos protegidos por contratos de seguros		60.469		60.521		58.559
Prémios não consumidos		9		2		4
Provisões matemáticas		59.024		59.533		57.830
Prestações		1.357		899		687
Participação em lucros e estornos		79		87		38

(*) As companhias seguradoras do Grupo (VidaCaixa, BPI Vida e Pensões e Bankia Vida) decidiram ser abrangidas pela isenção temporária da NIIF 9, pelo que os seus instrumentos financeiros são apresentados de acordo com as NIC 39 na rubrica «Ativos afetos ao negócio segurador» do balanço anexo (ver Nota 1)

(**) integra i) os investimentos associados à operativa de produtos de seguros de vida quando o risco do investimento é assumido pelo tomador do seguro, denominados Unit-link, bem como ii) os investimentos afetos ao produto Renda Vitalícia Imediata Flexível, na qual parte dos compromissos com os tomadores do seguro são calculados por referência ao justo valor dos ativos afetos, cuja natureza é idêntica à operativa Unit-link.

17.1. Ativos financeiros disponíveis para venda

O detalhe dos saldos desta rubrica é o seguinte:

DETALHE DOS ATIVOS FINANCEIROS DISPONÍVEIS PARA VENDA

(Milhões de euros)

	31-12-2021	31-12-2020	31-12-2019
Instrumentos de capital próprio			
Títulos da dívida	62.480	61.643	58.763
Dívida Pública espanhola	52.943	51.613	49.977
Dívida Pública estrangeira	7.049	6.708	5.732
Emitidos por instituições de crédito	2.488	2.917	2.629
Outros emissores estrangeiros		405	425
TOTAL	62.480	61.643	58.763
Títulos da dívida			
Dos quais: mais-valias latentes brutas *	11.336	15.769	13.362
Dos quais: menos-valias latentes brutas			

(*) O Grupo aplica a opção contabilística prevista na NIF 4 denominada "contabilidade tácita" (ver Nota 2.21) que lhe permite registar as mais-valias como maior montante de «Passivos afetos ao negócio segurador».

O detalhe do movimento da rubrica é o seguinte:

MOVIMENTO DOS VALORES REPRESENTATIVOS DE DÍVIDA

(Milhões de euros)

	2021	2020	2019
Saldo no início do exercício	61.643	58.763	51.345
Mas:			
Registo por combinações de negócios	5.892		
Compras	11.520	5.894	15.388
Mais-valias/(menos-valias) contra ajustamentos do património líquido	(3.112)	1.709	3.710
Menos			
Vendas e amortizações	(13.649)	(4.461)	(11.383)
Juros implícitos acumulados	186	(262)	(297)
SALDO NO ENCERRAMENTO DO EXERCÍCIO	62.480	61.643	58.763

17.2. Ativos cobertos por contratos de seguros e resseguros

O detalhe do movimento da rubrica é o seguinte:

MOVIMENTOS DOS ATIVOS PROTEGIDOS POR CONTRATOS DE SEGUROS E RESSEGUROS

(Milhões de euros)

	2021	2020	2019
Saldo inicial	130	174	225
Registo por combinação de negócios	2		
Dotação	118	130	174
Utilização	(130)	(174)	(225)
SALDO FINAL	120	130	174

Esta rubrica do balanço regista, basicamente, as provisões matemáticas a cargo da empresa Berkshire Hathaway Life Insurance Company of Nebraska, assumidas em função do contrato de resseguros subscrito em 2012 pelo VidaCaixa para reduzir o risco de longevidade associado à sua carteira de renda vitalícia de poupança.

17.3. Passivos afetos ao negócio segurador

O detalhe do movimento da rubrica é o seguinte:

MOVIMENTOS DOS PASSIVOS PROTEGIDOS POR CONTRATOS DE SEGUROS

(Milhões de euros)

	2021	2020	2019
Saldo inicial	75.129	70.807	61.519
Registo por combinações de negócios	5.214		
Dotação	74.620	75.129	70.807
Utilização	(75.129)	(70.807)	(61.519)
SALDO FINAL	79.834	75.129	70.807
Dos quais: Prémios não consumidos e riscos em curso	8	2	4
Dos quais: Seguros de vida – risco	439	487	506
Dos quais: Seguros de vida – poupança	58.549	59.047	57.324
Dos quais: Seguros de vida – outros	19.365	14.607	12.248
Dos quais: Prestações	1.394	899	687
Dos quais: Provisões para participação em lucros e estornos	79	87	38
Dos quais: Provisões técnicas			

A seguinte tabela mostra a suposta chave no encerramento do exercício para o cálculo das provisões matemáticas de seguros em Espanha e em Portugal:

HIPÓTESES ATUARIAIS PARA A ESTIMATIVA DAS PROVISÕES

PRODUTO	TABELAS BIOMÉTRICAS	TAXA DE JURO MÉDIO TÉCNICO
Rendas vitalícias - PVI	Em função das várias modalidades são utilizadas tabelas gr-80, gr-80 menos dois anos, gr-95 e GK-95. Desde 21 de dezembro de 2012, em função da modalidade, são utilizadas as tabelas PASEM 2010 Unisex (mix setor), gr-95 Unisex (mix empresa, carteira de poupança), PER2000P Unisex (mix empresa, carteira de poupança) ou PER2000P Mulheres (a partir dos 70 anos). Desde 01/01/2021, em função da modalidade, são utilizadas as tabelas PASEM2020 VIDACAIXA NO RELACIONADOS (UNISEX) ou PER2020 Individuais 1ª ordem (Unisex).	1,78%
Rendas vitalícias - Pension 2000	Em função das várias modalidades são utilizadas tabelas gr-70, gr-80, GK-80, gr-95 e GK-95. Desde 21/12/2012 são utilizadas as tabelas gr-95 Unisex (mix empresa, carteira de poupança). Desde 01/01/2021 são utilizadas as tabelas PER2020 Individuais 1ª ordem (Unisex).	6,80%
PAA/PIAS	Em função das modalidades são utilizadas tabelas gr-80 menos dois anos, gr-95 e GK-95. Para a nova produção desde 21/12/2012 são utilizadas tabelas PASEM 2010 Unisex (mix setor). Desde 01/01/2021 são utilizadas as tabelas PASEM2020 VIDACAIXA NO RELACIONADOS (Unisex).	0,10%
Seguros coletivos	Em função das várias modalidades são utilizadas tabelas gr-80, gr-80 menos dois, gr-70, gr-95 e PER2000P. Desde 21/12/2012, em função da modalidade, são utilizadas as tabelas PER2000P Unisex ou PASEM2010 Unisex. Desde 01/01/2021 são utilizadas as tabelas PER2020 Grupos 1ª ordem (com distinção de sexos), e em função da modalidade PER2020 Grupos 1ª ordem (Unisex).	Variável
Unit Link	Em função das várias modalidades são utilizadas as tabelas GK-80, GK-95 e INE 2005. Desde 21/12/2012 são utilizadas as tabelas PASEM 2010 Unisex (mix setor). Desde 01/01/2021 são utilizadas as tabelas PASEM2020 VIDACAIXA NO RELACIONADOS (Unisex com o ajustamento critério idade).	-

O Grupo mantém provisões técnicas suficientes sem necessidade de aplicar o período transitório previsto na Resolução relativa às tabelas de mortalidade e de sobrevivência a utilizar pelas entidades seguradoras e resseguradoras de 17 de dezembro de 2020.

17.4. Informação selecionada de ativos financeiros afetos ao negócio segurador

Adicionalmente à aplicação da isenção temporária da NIIF 9 às companhias seguradoras controladas pelo Grupo, cujos requisitos de desagregação são apresentados a seguir, bem como nas Notas 3 e 40.1, este adiamento foi também aplicado à SegurCaixa Adeslas (entidade associada do Grupo). O impacto da avaliação sobre os instrumentos financeiros associados à aplicação da NIIF 9 nesta entidade não é significativo, devido ao baixo risco de crédito dos instrumentos financeiros das contrapartes.

Na seguinte tabela é mostrado o justo valor no encerramento do exercício, diferenciando os ativos cujos fluxos de caixa representarão apenas pagamentos de capital e juros (SPPI), de acordo com a NIIF 9, os quais são geridos em função do seu justo valor (não SPPI):

CUMPRIMENTO TESTE SPPI
(Milhões de euros)

	SPPI*	NÃO SPPI	TOTAL
Ativos financeiros não mantidos para negociação nem administrados em função do seu justo valor	62.480		62.480

MONTANTE DA ALTERAÇÃO DO JUSTO VALOR DURANTE O EXERCÍCIO DE 2021
(Milhões de euros)

	SPPI*	NÃO SPPI	TOTAL
Ativos financeiros não mantidos para negociação nem administrados em função do seu justo valor	837		837

(*) As companhias seguradoras utilizam uma combinação de instrumentos financeiros nas estratégias de imunização financeira para cobrirem os riscos aos quais as suas atividades se encontram expostas. Para estes efeitos, na operativa investidora do negócio segurador do Grupo, vários títulos de rendimento fixo integram permutas financeiras as quais, de acordo com a prática setorial e com os critérios de supervisão aplicável, são contabilizadas conjuntamente em «Ativos financeiros disponíveis para venda» ou na carteira a custo amortizado, sendo mostrado o justo valor no quadro superior.

Estas permutas financeiras, avaliadas individualmente atendendo apenas à sua forma legal, não cumprirão o teste SPPI previsto na NIIF 9. Neste sentido, no quadro do projeto de implementação da NIIF 9 que continua a ser desenvolvido nas companhias seguradoras, o Grupo analisou as várias alternativas contabilísticas previstas no quadro normativo (incluindo a contabilidade de coberturas) conjuntamente com as principais alterações que a NIIF 17 Contratos de seguros introduzirá na avaliação das provisões técnicas; tudo isto com o objetivo final de evitar assimetrias na conta de resultados e de património do Grupo.

Relativamente aos instrumentos de rendimento fixo, as companhias seguradoras não consideraram significativa a perda esperada a qual, na primeira aplicação de NIIF 9, será registada em reservas.

18. Ativos tangíveis

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

MOVIMENTOS DOS ATIVOS TANGÍVEIS

(Milhões de euros)

	2021			2020			2019		
	TERRENOS E EDIFÍCIOS	MOBILIÁRIO INSTAL. E DE UTILIZAÇÃO *	DIREITOS	TERRENOS E EDIFÍCIOS	MOBILIÁRIO INSTAL. E DE UTILIZAÇÃO *	DIREITOS	TERRENOS E EDIFÍCIOS	MOBILIÁRIO INSTAL. E DE UTILIZAÇÃO *	DIREITOS
Custo									
Saldo no início do exercício	2.513	4.673	1.693	2.594	4.484	1.625	2.615	4.223	
Registos por CN (Nota 7)	1.576	2.706	615						
1ª aplicação NIIF 16 (Nota 1)									1.409
Registos	44	314	160	65	337	123	130	384	120
Desreconhecimentos	(4)	(412)	(62)	(5)	(170)	(61)	(13)	(194)	(31)
Transferências **	(365)	(1.062)	(191)	(141)	22	6	(138)	71	127
SALDO NO ENCERRAMENTO DO EXERCÍCIO	3.764	6.219	2.215	2.513	4.673	1.693	2.594	4.484	1.625
Amortização acumulada									
Saldo no início do exercício	(523)	(3.137)	(246)	(547)	(3.081)	(130)	(543)	(3.052)	
Registos por CN (Nota 7)	(393)	(2.465)	(187)						
Registos	(57)	(206)	(161)	(10)	(191)	(134)	(33)	(181)	(132)
Desreconhecimentos	(8)	339	21	6	134	18	12	158	1
Transferências **	49	1.041	187	28	1		17	(6)	1
SALDO NO ENCERRAMENTO DO EXERCÍCIO	(932)	(4.428)	(386)	(523)	(3.137)	(246)	(547)	(3.081)	(130)
Fundo de imparidades									
Saldo no início do exercício	(14)	(9)		(18)	(12)		(19)	(14)	
Registos por CN (Nota 7)	(21)								
Dotações (Nota 37)	(16)						(3)		
Disponibilidades (Nota 37)				4	1		5	2	
Transferências **		8			2		(1)		
Utilizações	(1)	(1)							
SALDO NO ENCERRAMENTO DO EXERCÍCIO	(52)	(2)		(14)	(9)		(18)	(12)	
DE USO PRÓPRIO LÍQUIDO	2.780	1.789	1.829	1.976	1.527	1.447	2.029	1.391	1.495
Custo									
Saldo no início do exercício	2.980	101		3.314	104		3.857	106	
Registos por CN (Nota 7)	599								
Registos	55	(4)		13	2		4	6	
Desreconhecimentos	(831)	(7)		(239)	(5)		(369)	(5)	
Transferências **	8	3		(108)			(178)	(3)	
SALDO NO ENCERRAMENTO DO EXERCÍCIO	2.811	93		2.980	101		3.314	104	
Amortização acumulada									
Saldo no início do exercício	(209)	(41)		(192)	(35)		(187)	(32)	
Registos por CN (Nota 7)	(42)								
Registos	(37)	(8)		(37)	(8)		(41)	(7)	
Desreconhecimentos	60	3		17	2		23	1	
Transferências **	11	3		3			13	3	
SALDO NO ENCERRAMENTO DO EXERCÍCIO	(217)	(43)		(209)	(41)		(187)	(32)	
Fundo de imparidades									
Saldo no início do exercício	(824)			(824)			(932)		
Registos por CN (Nota 7)	(153)								
Dotações (Nota 37)	(57)			(145)			(111)		
Disponibilidades (Nota 37)	82			65			66		
Transferências **	72			23			53		
Desreconhecimentos	168								
Utilizações	(67)			57			100		
SALDO NO ENCERRAMENTO DO EXERCÍCIO	(779)			(824)			(824)		
INVESTIMENTOS IMOBILIÁRIOS	1.815	50		1.947	60		2.298	69	

CN: combinação de negócios; INSTAL.: Instalações

(*) Corresponde aos direitos de utilização de terrenos e de edifícios. Relativamente aos ativos por direito de utilização, é apresentado na rubrica «Outros passivos financeiros - Passivos associados a ativos por direitos de utilização» (ver Nota 22.4) o valor atual dos pagamentos futuros de arrendamento durante o período do cumprimento obrigatório do contrato.

(**) integram, principalmente, o valor dos imóveis reclassificados a partir de outras rubricas do balanço: desde «Utilização própria», quando ocorre o encerramento de uma agência ou desde «Ativos não correntes e grupos alienáveis de elementos que foram classificados como mantidos para venda», no momento em que são colocados no regime de aluguer (ver Nota 21).

Ativos tangíveis de uso próprio

Os ativos materiais de uso próprio são atribuídos à unidade geradora de numerário (UGE) do Negócio Bancário a qual, no encerramento do exercício, não apresenta indícios de imparidade (ver Nota 19). Além disso, o Grupo efetua avaliações periódicas individualizadas de determinados ativos de uso próprio classificados como “Terrenos e edifícios”. No encerramento do exercício, as avaliações disponíveis não são indicativas da existência de imparidade significativa nos mesmos.

A informação selecionada sobre ativos fixos de uso próprio é apresentada abaixo:

OUTRA INFORMAÇÃO DO IMOBILIZADO MATERIAL DE USO PRÓPRIO

(Milhões de euros)

	31-12-2021
Ativos em uso completamente amortizados	1.265
Compromissos de aquisição de elementos de ativos tangíveis *	Não significativos
Ativos com restrições de titularidade	Não significativos
Ativos cobertos por apólices de seguros	100% **

(*) As vendas formalizadas em exercícios anteriores com contrato de arrendamento operativo posterior integram opções de compra exercíveis pelo Grupo no vencimento final dos contratos de arrendamento pelo valor de mercado das agências nessa data, o qual será determinado, se for o caso, por especialistas independentes.

(**) Algumas das apólices de seguro têm franquia. O CaixaBank é o titular de uma apólice empresarial assinada com terceiros, que cobre os danos materiais sobre os ativos materiais do Grupo.

19. Ativos intangíveis

19.1. Goodwill

O detalhe dos saldos desta rubrica é o seguinte:

DETALHE DO FUNDO DE COMÉRCIO

(Milhões de euros)

	UGE	31-12-2021	31-12-2020	31-12-2019
Aquisição da Banca Cívica	Bancária	2.020	2.020	2.020
Aquisição da Banca Cívica Vida y Pensiones	Seguros	137	137	137
Aquisição da Cajasol Vida y Pensiones	Seguros	50	50	50
Aquisição da Cajacanarias Vida y Pensiones	Seguros	62	62	62
Aquisição da Banca Cívica Gestión de Activos	Bancária	9	9	9
Aquisição do negócio da Morgan Stanley em Espanha	Bancária/Seguros *	402	402	402
Aquisição do Bankpime	Bancária	40	40	40
Aquisição do VidaCaixa	Seguros	331	331	331
Aquisição do Bankia Vida **	Seguros	404		
TOTAL		3.455	3.051	3.051

(*) Deste montante, 3,7 milhões de euros estão adstritos à UGE de Seguros e o restante à UGE Bancária.

(**) A normativa contabilística estabelece o período de um ano durante o qual a avaliação dos ativos e passivos adquiridos não é definitiva, sendo a dotação ao fundo de comércio provisório (ver Nota 7).

19.2. Outros ativos intangíveis

O detalhe dos saldos desta rubrica é o seguinte:

DETALHE DE OUTROS ATIVOS INTANGÍVEIS *

(Milhões de euros)

	VIDA ÚTIL	UGE	VIDA ÚTIL RESTANTE	31-12-2021	31-12-2020	31-12-2019
Software e outros	4 a 15 anos		1 a 15 anos	903	784	641
Relações com clientes (Core Deposits) do Barclays Bank	-	Bancária			8	10
Gestão de ativos do Bankia	12 anos	Bancária	12 anos	110		
Mediação de seguros do Bankia	13 anos	Bancária	13 anos	100		
Negócio de cartões do Bankia	7 anos	Bancária	7 anos	138		
Gestão de ativos (FI & SICAV's)	13 anos	Bancária	13 anos	65		
Gestão de ativos (FP)	15 anos	Seguros	15 anos	92		
Carteira de seguros da Banca Cívica y Pensiones	10 anos	Seguros	1,5 anos	6	13	20
Carteira de seguros da CajaSol Vida y Pensiones	10 anos	Seguros	1,5 anos	2	3	5
Carteira de seguros da CajaCanarias Vida y Pensiones	10 anos	Seguros	1,5 anos	1	2	3
Fundos de clientes do Banco de Valência	-	Bancária			1	1
Fundos de clientes do Barclays Bank	10 anos	Seguros	4,5 anos	10	12	14
Contratos com clientes da Banca Cívica Gestión de Activos	10 anos	Bancária	1,5 anos	2	2	2
Contratos com clientes do Barclays Gestión de Activos	9 anos	Bancária	2 anos	1	2	3
Relações com Clientes (Core Deposits) do BPI	-	Bancária			12	19
Marca BPI		Bancária	Indefinida	20	20	20
Carteira seguros de vida do BPI Vida	5 a 10 anos	Seguros	1 a 5 anos	1	5	8
Carteira de clientes - gestão de ativos	10 anos	Bancária	5 anos	9	10	12
Carteira de clientes - Mediação de seguros	10 anos	Bancária	5 anos	14	17	20
Carteira depositária	6 anos	Bancária	1 ano	4	7	10
TOTAL				1.478	898	788

(*) Além do estabelecido na Nota 41 relativamente à marca "la Caixa" e ao logotipo estrela, as atividades do Grupo não dependem nem são influenciadas significativamente por patentes nem por licenças comerciais, contratos industriais nem por novos processos de fabricação, assim como por contratos comerciais ou financeiros de caráter especial.

O detalhe do movimento do saldo deste capítulo é o seguinte:

MOVIMENTOS DE OUTROS ATIVOS INTANGÍVEIS

(Milhões de euros)

	2021		2020		2019	
	SOFTWARE	OUTROS ATIVOS	SOFTWARE	OUTROS ATIVOS	SOFTWARE	OUTROS ATIVOS
Custo bruto						
Saldo no início do exercício	1.464	336	1.518	375	1.348	637
Registo por combinações de negócios (Nota 7)		554				
Registos	266	54	255	32	201	31
Transferências e outros	34	(53)	19	(37)	(29)	(33)
Cancelamentos por saneamento (Nota 37)	(194)	(62)	(327)	(34)		(147)
Restantes cancelamentos	(7)		(1)		(2)	(113)
SUBTOTAL	1.563	829	1.464	336	1.518	375
Amortização acumulada						
Saldo no início do exercício	(687)	(210)	(891)	(209)	(791)	(396)
Registo por combinações de negócios (Nota 7)			1			
Registos	(149)	(77)	(125)	(35)	(108)	(44)
Transferências e outros	(1)	12	7	1	7	
Cancelamentos por saneamento (Nota 37)	152	51	319	33		124
Restantes cancelamentos	7		2		1	107
SUBTOTAL	(678)	(224)	(687)	(210)	(891)	(209)
Fundo de imparidades						
Saldo no início do exercício		(5)		(5)		(1)
Registo por combinações de negócios (Nota 7)						
Dotações (Nota 37)		(5)				(4)
Recuperações (Nota 37)						1
Transferências e outros		(2)				(1)
Utilizações						
SALDO NO ENCERRAMENTO DO EXERCÍCIO		(12)		(5)		(5)
TOTAL	885	593	777	121	627	161

A seguir é apresentada informação selecionada relativamente a outros ativos intangíveis:

OUTRA INFORMAÇÃO DE OUTROS ATIVOS INTANGÍVEIS

(Milhões de euros)

	31-12-2021
Ativos em uso completamente amortizados	568
Compromissos de aquisição de elementos de ativos intangíveis	Não significativos
Ativos com restrições à titularidade	Não significativos

Teste de imparidade da UGE bancária

Para efeitos da análise do valor recuperável da UGE do negócio bancário, o Grupo realiza um exercício periódico de dotação dos fundos próprios do Grupo com base nos modelos internos do capital regulador, os quais consideram os riscos assumidos por cada um dos negócios. Este montante a recuperar da UGE é comparado com o seu montante recuperável, com o fim de determinar a possível existência de imparidade.

O valor recuperável é determinado com base no valor em uso, o qual foi determinado através de um modelo de desconto dos dividendos esperados a médio prazo, obtidos a partir da projeção orçamental num horizonte temporal de 6 anos. Adicionalmente, com carácter semestral, é feito um exercício de atualização das projeções para integrar os possíveis desvios no modelo.

As projeções utilizam hipóteses baseadas nos dados macroeconómicos aplicáveis à atividade do Grupo, comparadas através de fontes externas de reconhecido prestígio e de informação interna das próprias entidades. A seguir são resumidas as categorias das hipóteses utilizadas, bem como as categorias de sensibilidade de contraste:

HIPÓTESES UTILIZADAS E CENÁRIOS DE SENSIBILIDADE UGE BANCÁRIA

(Percentagem)

	31-12-2021	31-12-2020	31-12-2019	CATEGORIA DE SENSIBILIDADE
Taxa de desconto (depois de impostos) *	7,6%	8,2%	7,5%	[-0,5%; + 2,5%]
Taxa de crescimento **	1,0%	1,0%	1,0%	[-0,5%; + 1,0%]
Margem de juros sobre ativos totais médios (NIM) ***	[0,92% - 1,28%]	[1,15% - 1,30%]	[1,21% - 1,46%]	[-0,05%; + 0,05%]
Custo do risco (CoR)	[0,24% - 0,39%]	[0,82% - 0,39%]	[0,26% - 0,36%]	[-0,1%; + 0,1%]

(*) Calculada sobre a taxa de juro das obrigações alemãs a 10 anos, mais um prémio de risco. A taxa de desconto antes de impostos a 31 de dezembro de 2021, 2020 e 2019 é de 10,9%, 11,7% e 10,8%, respetivamente.

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

(***) Margem de juros sobre ativos totais médios.

No encerramento do exercício constatou-se que as projeções utilizadas no anterior teste e a realidade não tenham afetado as conclusões da anterior análise.

Tendo em conta o excesso do valor recuperável atual sobre o valor contabilístico, o Grupo não considera que qualquer alteração razoavelmente possível nalgumas das hipóteses possa implicar, isoladamente, que este exceda o valor recuperável.

Os julgamentos e estimativas com base nos quais forem determinadas as hipóteses-chave são os que o Grupo considera mais plausíveis e que, portanto, melhor refletem o valor do negócio bancário.

Teste de imparidade da UGE seguros

A metodologia para a estimativa do valor em uso da UGE de seguros é análoga à metodologia utilizada para a UGE bancária, sem que dos resultados obtidos se tenham manifestado indícios de imparidades no encerramento do exercício.

A seguir são resumidas as categorias das hipóteses utilizadas, bem como as categorias de sensibilidade de contraste:

HIPÓTESES UTILIZADAS E CENÁRIOS DE SENSIBILIDADE UGE SEGUROS

(Percentagem)

	31-12-2021	31-12-2020	31-12-2019	SENSIBILIDADE
Taxa de desconto (depois de impostos)	8,71%	8,81%	8,68%	[-0,5%; + 0,5%]
Taxa de crescimento *	1,50%	1,50%	2,00%	[-0,5%; + 0,5%]

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

20. Outros ativos e passivos

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

DETALHE DE OUTROS ATIVOS E PASSIVOS

(Milhões de euros)

	31-12-2021	31-12-2020	31-12-2019
Existências	96	75	54
Outros ativos restantes	2.041	1.127	2.147
Ativos líquidos em planos de pensões (Nota 23.1)	362		10
Periodificações	1.035	669	715
Operações a caminho	349	284	271
Dividendos de rendimento variável acumulados não cobrados	62	3	7
Outros	233	171	1.144
TOTAL DE OUTROS ATIVOS	2.137	1.202	2.201
Periodificações	1.410	1.132	1.143
Operações a caminho	478	702	446
Outros	227	161	573
TOTAL DE OUTROS PASSIVOS	2.115	1.995	2.162

Rutura dos acordos de distribuição de seguros não-vida com a Mapfre

Com data de 29 de dezembro de 2021, o Grupo chegou um acordo com a Mapfre para o fim do contrato de agência assinado entre a Mapfre e o Bankia Mediación Operador de Banca de Seguros Vinculado, SAU (Bankia Mediación) para a distribuição de seguros não vida, para o qual foi acordada uma indemnização no montante de 247 milhões de euros, satisfeita em numerário, correspondente a 110% do valor da nova produção (excluindo a carteira atual) do negócio de não vida, segundo determinado pelos especialistas independentes designados pelas partes. O montante foi satisfeito por parte do CaixaBank através da sua sociedade dependente Bankia Mediación.

Do montante total da indemnização, foi utilizado um total de 106 milhões de euros do capítulo «Provisões - Restantes provisões» do balanço associado ao montante reconhecido no exercício de PPA (ver Nota 7). O restante foi registado como uma despesa antecipada no capítulo «Outros ativos» do balanço ao tratar-se de um montante que o Grupo teve que assumir para poder proporcionar o acesso a uma maior rede de agências livre de qualquer acordo na qual serão distribuídos os produtos de seguros de não vida que atualmente já estão a ser comercializados. Os Administradores do Grupo estimam que a despesa antecipada irá ser recuperada com o acordo formalizado (ver Nota 1.10) com a SegurCaixa Adeslas/Mutua Madrileña. Os termos económicos deste acordo foram aprovados pela Gestão de Topo do Grupo na data de preparação destas contas anuais, esperando-se que ele seja ratificado pela assembleia-geral de acionistas da SegurCaixa Adeslas.

Por seu lado, a Mapfre e o CaixaBank acordaram submeter a arbitragem se o CaixaBank estiver obrigado, conforme os referidos acordos de banca-seguros, a creditar à Mapfre uma quantia adicional de 23 milhões de euros, correspondentes a 10% do valor do negócio de não-vida segundo determinado pelos especialistas independentes.

O detalhe do movimento do saldo do capítulo «Existências» é o seguinte:

MOVIMENTOS DE EXISTÊNCIAS

(Milhões de euros)

	2021		2020		2019	
	ATIVOS PROVENIENTES DE REGULARIZAÇÕES CREDITÍCIAS	OUTROS ATIVOS	ATIVOS PROVENIENTES DE REGULARIZAÇÕES CREDITÍCIAS	OUTROS ATIVOS	ATIVOS PROVENIENTES DE REGULARIZAÇÕES CREDITÍCIAS	OUTROS ATIVOS
Custo bruto de existências						
Saldo no início do exercício	80	31	53	35	38	43
Mais:						
Aquisições	8	201	14	125	3	215
Transferências e outros		1	18		15	
Menos:						
Vendas	(10)	(176)	(5)	(129)	(3)	(224)
Transferências e outros *	(2)	(3)				1
SALDO NO ENCERRAMENTO DO EXERCÍCIO	76	54	80	31	53	35
Fundo de imparidade existências						
Saldo no início do exercício	(35)	(1)	(33)	(1)	(23)	(1)
Mais:						
Dotações líquidas (Nota 37)	(3)	(1)	(2)	0		
Transferências e outros	2	(1)		0	(11)	
Menos:						
Utilizações	5				1	
SALDO NO ENCERRAMENTO DO EXERCÍCIO	(31)	(3)	(35)	(1)	(33)	(1)
EXISTÊNCIAS	45	51	45	30	20	34

(*) integram, principalmente, o valor das construções/terrenos reclassificados a partir de outras rubricas do balanço: a partir de «Investimentos imobiliários» ou de «Ativos não correntes e grupos alienáveis de elementos que foram classificados como mantidos para venda» (ver Notas 18 e 21).

21. Ativos não correntes e grupos alienáveis de elementos classificados como detidos para venda

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

MOVIMENTO DOS ATIVOS NÃO CORRENTES EM VENDA

(Milhões de euros)

	2021			2020			2019		
	PROVENIENTES DE REGULARIZAÇÕES CREDITÍCIAS			PROVENIENTES DE REGULARIZAÇÕES CREDITÍCIAS			PROVENIENTES DE REGULARIZAÇÕES CREDITÍCIAS		
	DIREITOS DE REMANTE (1)	OUTROS S ATIVOS (2)		DIREITOS DE REMANTE (1)	OUTROS S ATIVOS (2)		DIREITOS DE REMANTE (1)	OUTROS S ATIVOS (2)	
Custo bruto									
Saldo no início do exercício	133	1.351	273	183	1.333	314	267	1.033	301
Registo por combinação de negócios (Nota 7)	130	1.702	326						
Registos	82	102	215	33	75	86	128	175	61
Transferências e outros (3)	(120)	716	1.782	(83)	205	73	(212)	427	62
Desreconhecimentos do exercício		(654)	(1.790)		(262)	(200)		(302)	(110)
SALDO NO ENCERRAMENTO DO EXERCÍCIO	225	3.217	806	133	1.351	273	183	1.333	314
Fundo de imparidades									
Saldo no início do exercício	(35)	(458)	(66)	(41)	(390)	(45)	(55)	(280)	(27)
Registo por combinação de negócios (Nota 7)	(17)	(504)	(68)						
Dotações (Nota 39)		(228)	(1)		(159)	(43)		(149)	(37)
Recuperações (Nota 39)	1	104	1		87	8		45	7
Transferências e outros (4)	4	(82)	(82)	6	(70)	1	14	(73)	(1)
Utilizações		188	33		74	13		67	13
SALDO NO ENCERRAMENTO DO EXERCÍCIO	(47)	(980)	(183)	(35)	(458)	(66)	(41)	(390)	(45)
TOTAL	178	2.237	623	98	893	207	142	943	269

(1) Os direitos de remate são registados inicialmente pelo valor líquido pelo qual o ativo será registado no momento em que ocorrer a adjudicação definitiva.

(2) Inclui principalmente: participações reclassificadas em ativos não correntes em venda, ativos provenientes da finalização de contratos de arrendamento operativo e de agências fechadas.

(3) Corresponde principalmente à reclassificação do Direito de Remate a "Outros Ativos provenientes de regularizações creditícias" ou a «Investimentos Imobiliários», no momento em que um imóvel é posto em regime de aluguer, para os ativos provenientes de regularizações creditícias (ver Nota 18).

(4) Incluem as provisões constituídas para a cobertura do risco de insolvência de operações de crédito do CaixaBank, canceladas através da aquisição de ativos imobiliários por parte do BuildingCenter.

A seguir são detalhados os ativos provenientes de regularizações de crédito sem considerar o seu fundo de imparidades, segundo a sua antiguidade determinada a partir da data de adjudicação:

ANTIGUIDADE DOS ATIVOS

(Milhões de euros)

	31-12-2021		31-12-2020		31-12-2019	
	Nº DE ATIVOS	MONTANTE	Nº DE ATIVOS	MONTANTE	Nº DE ATIVOS	MONTANTE
Até 1 ano	4.510	362	1.519	157	3.015	318
Entre 1 e 2 anos	2.683	230	3.266	320	4.935	514
Entre 2 e 5 anos	12.451	1.054	5.850	591	4.319	398
Mais de 5 anos	19.462	1.796	4.917	416	3.427	286
TOTAL	39.106	3.442	15.552	1.484	15.696	1.516

22. Passivos financeiros

O detalhe dos saldos desta rubrica é o seguinte:

DETALHE DOS PASSIVOS FINANCEIROS A CUSTO AMORTIZADO - 31-12-2021

(Milhões de euros)

	SALDO BRUTO	AJUSTAMENTOS POR AVALIAÇÃO			SALDO EM BALANÇO
		JUROS VENCIDOS	MICROCOBERTURAS	CUSTOS DE TRANSAÇÃO	
Depósitos	487.093	(1.032)			486.529
Bancos centrais	81.671	(1.224)			80.447
Instituições de crédito	13.590	13			13.603
Clientes	391.832	179		(10)	392.479
Títulos da dívida emitidos	51.720	582		(11)	53.684
Outros passivos financeiros	6.812				6.812
TOTAL	545.625	(450)	0	(21)	547.025

DETALHE DOS PASSIVOS FINANCEIROS A CUSTO AMORTIZADO - 31-12-2020

(Milhões de euros)

	SALDO BRUTO	AJUSTAMENTOS POR AVALIAÇÃO			SALDO EM BALANÇO
		JUROS VENCIDOS	MICROCOBERTURAS	CUSTOS DE TRANSAÇÃO	
Depósitos	301.001	(160)			300.523
Bancos centrais	50.377	(287)			50.090
Instituições de crédito	5.268	(2)			5.266
Clientes	245.356	129		(12)	245.167
Títulos da dívida emitidos	35.542	420		(8)	35.813
Outros passivos financeiros	6.067				6.067
TOTAL	342.610	260	0	(20)	342.403

DETALHE DOS PASSIVOS FINANCEIROS A CUSTO AMORTIZADO - 31-12-2019

(Milhões de euros)

	SALDO BRUTO	AJUSTAMENTOS POR AVALIAÇÃO			SALDO EM BALANÇO
		JUROS VENCIDOS	MICROCOBERTURAS	CUSTOS DE TRANSAÇÃO	
Depósitos	242.012	115	0	(14)	241.735
Bancos centrais	14.463	(45)			14.418
Instituições de crédito	6.230	8	0	0	6.238
Clientes	221.319	152	0	(14)	221.079
Títulos da dívida emitidos	33.382	404	0	(10)	33.648
Outros passivos financeiros	8.592				8.592
TOTAL	283.986	519	0	(24)	283.975

22.1. Depósitos de instituições de crédito

O detalhe dos saldos brutos desta rubrica é o seguinte:

DETALHE DOS DEPÓSITOS DE INSTITUIÇÕES DE CRÉDITO

(Milhões de euros)

	31-12-2021	31-12-2020	31-12-2019
À vista	2.444	1.138	1.272
Contas mútuas		7	2
Outras contas	2.444	1.131	1.270
A prazo ou com pré-aviso	11.146	4.130	4.958
Contas a prazo	3.918	3.371	4.039
Passivos financeiros híbridos			1
Cedência temporária de ativos	7.228	759	918
TOTAL	13.590	5.268	6.230

22.2. Depósitos a clientes

O detalhe dos saldos brutos desta rubrica é o seguinte:

DETALHE DOS DEPÓSITOS DE CLIENTES

(Milhões de euros)

	31-12-2021	31-12-2020	31-12-2019
Por natureza	391.832	245.356	221.319
Contas correntes e outras contas à ordem	260.810	143.020	123.410
Contas de poupança	89.639	77.305	66.143
Depósitos a prazo	37.914	22.729	29.632
Passivos financeiros híbridos	193	298	655
Cessões temporárias	3.276	2.004	1.479
Por setores	391.832	245.356	221.319
Administrações públicas	19.853	13.136	11.030
Setor privado	371.979	232.220	210.289

22.3. Títulos da dívida emitidos

O detalhe dos saldos brutos desta rubrica é o seguinte:

DETALHE DOS TÍTULOS DE DÍVIDA EMITIDOS

(Milhões de euros)

	31-12-2021	31-12-2020	31-12-2019
Certificados hipotecários	20.854	14.497	15.539
Obrigações simples *	17.104	11.729	8.734
Obrigações de titularização	1.627	1.077	1.387
Notas estruturadas	1.384	1.436	1.619
Livranças	591	653	703
Participações preferenciais	5.000	3.000	2.250
Dívida subordinada	5.160	3.150	3.150
TOTAL	51.720	35.542	33.382

(*) Inclui obrigações simples ou ordinárias e obrigações simples ou ordinárias não preferentes

O detalhe do movimento dos saldos de cada uma das tipologias de valores emitidos é o seguinte:

MOVIMENTOS DOS TÍTULOS DE DÍVIDA EMITIDOS

(Milhões de euros)

	CERTIFICADOS HIPOTECÁRIOS	CERTIFICADOS TERRITORIAIS	OBRIGAÇÕES SIMPLES	OBRIGAÇÕES DE TITULARIZAÇÃ O	NOTAS ESTRUTURA DAS	DÍVIDA SUBORDINADA	PARTICIPAÇÃO PREFERENTES
Saldo bruto							
Saldo no início do exercício de 2019	56.543	5.900	4.684	37.595	741	3.459	2.250
Emissões	2.415		4.382	4.032	1.092		275
Amortizações	(4.700)		(295)	(9.720)	(51)		
Diferenças de câmbio e outros	2						
SALDO NO ENCERRAMENTO DO EXERCÍCIO DE 2019	54.260	5.900	8.771	31.907	1.782	3.459	2.525
Títulos recomprados							
Saldo no início do exercício de 2019	(39.970)	(5.900)	(291)	(35.775)	(45)	(309)	
Recompras				(3.308)			(275)
Amortizações e outros	1.249		254	8.563	(118)		
SALDO NO ENCERRAMENTO DO EXERCÍCIO DE 2019	(38.721)	(5.900)	(37)	(30.520)	(163)	(309)	(275)
SALDO LÍQUIDO NO ENCERRAMENTO DO EXERCÍCIO DE 2019	15.539		8.734	1.387	1.619	3.150	2.250
Saldo bruto							
Saldo no início do exercício de 2020	54.260	5.900	8.771	31.907	1.782	3.459	2.525
Emissões			3.000	425			750
Amortizações	(1.244)	(1.500)	(40)	(14)	(193)		
Diferenças de câmbio e outros							
SALDO NO ENCERRAMENTO DO EXERCÍCIO DE 2020	53.016	4.400	11.731	32.318	1.589	3.459	3.275
Títulos recomprados							
Saldo no início do exercício de 2020	(38.721)	(5.900)	(41)	(30.520)	(163)	(309)	(275)
Recompras							
Amortizações e outros	202	1.500	39	(721)	10		
SALDO NO ENCERRAMENTO DO EXERCÍCIO DE 2020	(38.519)	(4.400)	(2)	(31.241)	(153)	(309)	(275)
SALDO LÍQUIDO NO ENCERRAMENTO DO EXERCÍCIO DE 2020	14.497		11.729	1.077	1.436	3.150	3.000
Saldo bruto							
Saldo no início do exercício de 2021	53.016	4.400	11.731	32.318	1.589	3.459	3.275
Registo por combinação de negócios (Nota 7)	17.671		2.599	6.518		1.675	1.250
Emissões	6.064	1.000	2.787	2.302		1.000	750
Amortizações	(7.424)			(5.719)		(665)	
SALDO NO ENCERRAMENTO DO EXERCÍCIO DE 2021	69.327	5.400	17.117	35.419	1.589	5.469	5.275
Títulos recomprados							
Saldo no início do exercício de 2021	(38.519)	(4.400)	(2)	(31.241)	(153)	(309)	(275)
Registo por combinação de negócios (Nota 7)	(8.892)			(1.063)			
Recompras	(6.529)	(1.000)	(11)	(2.302)	(52)		
Amortizações e outros	5.467			814			
SALDO NO ENCERRAMENTO DO EXERCÍCIO DE 2021	(48.473)	(5.400)	(13)	(33.792)	(205)	(309)	(275)
SALDO LÍQUIDO NO ENCERRAMENTO DO EXERCÍCIO DE 2021	20.854		17.104	1.627	1.384	5.160	5.000

O detalhe das emissões de participações preferentes é apresentado a seguir:

DETALHE DAS EMISSÕES DE PARTICIPAÇÕES PREFERENTES

(Milhões de euros)

DATA DE EMISSÃO	VENCIMENTO	MONTANTE NOMINAL	TAXA DE JURO NOMINAL	MONTANTE PENDENTE DE AMORTIZAÇÃO		
				31-12-2021	31-12-2020	31-12-2019
Junho 2017 *	Perpétuo	1.000	6,750%	1.000	1.000	1.000
Julho de 2017 **	Perpétuo	750	6,000%	750		
Março 2018 *	Perpétuo	1.250	5,250%	1.250	1.250	1.250
Setembro 2018 **	Perpétuo	500	6,375%	500		
Setembro 2019 *	Perpétuo	275	6,500%	275	275	275
Outubro 2020 *	Perpétuo	750	5,875%	750	750	
Setembro 2021*	Perpétuo	750	3,675%	750		
PARTICIPAÇÕES PREFERENTES				5.275	3.275	2.525
Títulos próprios comprados				(275)	(275)	(275)
TOTAL				5.000	3.000	2.250

(*) São instrumentos perpétuos de capital de nível 1 adicional, sem prejuízo do qual as opções do CaixaBank podem ser amortizadas (parcial ou totalmente) em determinadas circunstâncias (uma vez tenham decorrido, pelo menos, cinco anos desde a sua data de emissão segundo as condições particulares de cada uma delas e com o consentimento prévio da autoridade competente) sendo, em qualquer caso, convertidas em ações ordinárias de nova emissão da entidade se o CaixaBank ou o Grupo CaixaBank apresentarem um rácio de capital de nível 1 ordinário (Common Equity Tier 1 rácio ou CET1), calculado segundo o Regulamento Europeu 575/2013, de 26 de junho, do Parlamento Europeu e do Conselho, sobre os requisitos prudenciais das instituições de crédito e das empresas de investimento ("CRR"), inferior a 5,125%. O preço de conversão das participações preferentes será o maior entre i) o número médio dos preços médios ponderados por volume diário das ações do CaixaBank correspondente aos cinco dias de cotação anteriores ao dia em que for anunciado que ocorreu o pressuposto de conversão correspondente, ii) o preço mínimo de conversão e iii) o valor nominal das ações do CaixaBank no momento da conversão.

(**) Provenientes da combinação de negócios com o Bankia (ver Nota 7).

É apresentado a seguir o detalhe das emissões de dívida subordinada:

DETALHE DAS EMISSÕES DE DÍVIDA SUBORDINADA

(Milhões de euros)

DATA DE EMISSÃO	VENCIMENTO	MONTANTE NOMINAL	TAXA DE JURO NOMINAL	MONTANTE PENDENTE DE AMORTIZAÇÃO		
				31-12-2021	31-12-2020	31-12-2019
15-02-2017	15-02-2027	1.000	3,500%	510	1.000	1.000
15-03-2017 *	17-07-2028	500	3,375%	500		
07-07-2017	07-07-2042	150	4,000%	150	150	150
14-07-2017	14-07-2028	1.000	2,750%	1.000	1.000	1.000
17-04-2018	17-04-2030	1.000	2,250%	1.000	1.000	1.000
15-02-2019 *	15-02-2029	1.000	3,750%	1.000		
18-03-2021	18-06-2031	1.000	1,250%	1.000		
DÍVIDA SUBORDINADA				5.160	3.150	3.150
Títulos próprios comprados						
TOTAL				5.160	3.150	3.150

(*) Provenientes da combinação de negócios com o Bankia (ver Nota 7).

22.4. Outros passivos financeiros

A composição do saldo desta rubrica dos balanços é a seguinte:

DETALHE DE OUTROS PASSIVOS FINANCEIROS

(Milhões de euros)

	31-12-2021	31-12-2020	31-12-2019
Obrigações a pagar	1.313	1.215	1.475
Fianças recebidas	24	24	1.491
Câmaras de compensação	1.314	1.169	1.308
Contas de cobrança	1.461	1.271	1.195
Contas especiais	368	426	683
Passivos associados a ativos por direitos de utilização (Nota 18)	1.864	1.468	1.509
Outros conceitos	468	494	931
TOTAL	6.812	6.067	8.592

Na rubrica «Outros passivos financeiros - Passivos associados a ativos por direitos de utilização» (ver Nota 18) é apresentado o valor atual dos pagamentos futuros de arrendamento durante o período de cumprimento obrigatório do contrato. O movimento correspondente ao exercício é o seguinte:

PAGAMENTOS FUTUROS DE CONTRATOS DE ARRENDAMENTO OPERATIVO

(Milhões de euros)

	REGIST O				REGIST O				REGIST O					
	LÍQUID	ATUAL. PAGAM			LÍQUID	ATUAL. PAGAM			O POR	LÍQUID	ATUAL. PAGAM			
	01-01-2019	FINANC. ENTOS	31-12-2019		01-01-2019	FINANC. ENTOS	31-12-2019		31-12-2020	CN	01-01-2021	FINANC. ENTOS	31-12-2021	
Associados ao contrato de venda e arrendamento posterior														
Soimob Imobiliária	591	29	10	(40)	590	12	11	(60)	553	78	10	(62)	579	
Associados a outros arrendamentos operativos	818	209	10	(118)	919	66	8	(78)	915	456	7	8	(101)	1.285
TOTAL	1.409	238	20	(158)	1.509	78	19	(138)	1.468	456	85	18	(163)	1.864

Taxa de desconto aplicada (segundo o prazo) *

Espanha	[0,10%-1,66%]	[0,10%-1,66%]	[0,10%-1,66%]	[0,10%-1,66%]
Portugal	[0,20%-0,90%]	[0,20%-0,90%]	[0,20%-0,90%]	[0,20%-0,90%]

ATUAL. FINANC.: Atualização financeira; CN: Combinação de negócios (ver Nota 7)

(*) A diferença na taxa de desconto aplicada para os negócios de Espanha e de Portugal é explicada, fundamentalmente, pelo prazo dos contratos de arrendamento em cada um deles

22.5. Financiamento a curto prazo

A composição do financiamento a curto prazo é a seguinte:

DETALHE DO FINANCIAMENTO A CURTO PRAZO

(Milhões de euros)

	2021		2020		2019	
	MONTANT E	TAXA MÉDIA	MONTANT E	TAXA MÉDIA	MONTANT E	TAXA MÉDIA
Cedência temporária de ativos						
Balanco final do exercício	10.504	(0,14%)	2.763	(0,34%)	2.397	0,15%
Média anual	22.518	(0,40%)	8.957	(0,12%)	7.292	0,40%
Máximo no exercício	34.968	(0,43%)	12.164	0,23%	9.735	0,19%
Livranças						
Balanco final do exercício	591	(0,51%)	653	(0,24%)	703	(0,17%)
Média anual	564	(0,41%)	804	(0,22%)	521	(0,11%)
Máximo no exercício	692	(0,51%)	1.054	(0,21%)	754	(0,17%)

23. Provisões

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

MOVIMENTO DE PROVISÕES

(Milhões de euros)

	PENSÕES E OUTRAS OBRIGAÇÕES DE PRESTAÇÕES DEFINIDAS PÓS- EMPREGO	OUTRAS RETRIBUIÇÕES AOS COLABORADORES A LONGO PRAZO	QUESTÕES PROCESSUAIS E LITÍGIOS POR IMPOSTOS PENDENTES		COMPROMISSOS E GARANTIAS CONCEDIDAS		REMANEJANTES PROVISÕES
			CONTINGÊNCIAS AS LEGAIS	PROVISÕES PARA IMPOSTOS	RISCOS CONTINGENTES	COMPROMISSOS CONTINGENTES	
SALDO A 31-12-2018	458	1.072	429	285	311	44	480
Com débito à demonstração de resultados	2	979	115	20	(69)	18	102
Dotação			148	25	76	81	207
Reversão			(33)	(5)	(145)	(63)	(105)
Despesas de pessoal	2	979					
(Ganhos) / Perdas atuariais	109						
Utilização de fundos	(27)	(324)	(165)	(43)			(132)
Transferências e outros	(21)	(17)	15	20	(84)		47
SALDO A 31-12-2019	521	1.710	394	282	158	62	497
Com débito à demonstração de resultados	5	138	81	(19)	(30)	(2)	55
Dotação		146	117	20	2	67	115
Reversão		(10)	(36)	(39)	(32)	(69)	(60)
Custo/Receita por juros	5	2					
Despesas de pessoal							
(Ganhos) / Perdas atuariais	133						
Utilização de fundos	(24)	(423)	(145)	(46)			(113)
Transferências e outros	(55)	(27)	2	7	6	(1)	29
SALDO A 31-12-2020	580	1.398	332	224	134	59	468
Registo por combinação de negócios (Nota 7)	626	105	314	197	258	85	262
Com débito à demonstração de resultados	(390)	2.296	190	35	(50)	3	216
Dotação		33	359	42	(21)	88	389
Reversão		(9)	(169)	(7)	(29)	(85)	(173)
Custo/Receita por juros	4						
Despesas de pessoal *	(394)	2.272					
(Ganhos) / Perdas atuariais	(38)						
Utilização de fundos	(45)	(348)	(212)	(24)			(76)
Transferências e outros	73	1	150	(39)	18	(46)	(221)
SALDO A 31-12-2021	806	3.452	774	393	360	101	649

(*) Com data de 1 de janeiro de 2022 entraram em vigor as alterações resultantes do novo Acordo de Trabalho assinado a 7 de julho de 2021. Relativamente à previsão social complementar, foi acordado estabelecer um crescimento fixo anual de 0,35% para o futuro das prestações originadas em substituição dos vários critérios estabelecidos, principalmente com base no IPC (aplicável até ao momento). Esta revalorização tornou-se aplicável a todos os planos de prestações definidas atuais e futuras, quer as que se encontram instrumentadas através do Plano de Pensões de Emprego do CaixaBank, quer as que estão fora do mesmo. Este facto originou, no momento do acordo (2021), uma liquidação das obrigações no montante de 394 milhões de euros.

23.1. Pensões e outras obrigações
definidas pós-emprego**Fundo para pensões e obrigações idênticas – Planos pós-emprego de prestação definida**

Os compromissos por retribuições pós-emprego de prestação definida do Grupo têm a seguinte natureza:

- Parte dos compromissos com colaboradores e ex-colaboradores do CaixaBank encontram-se cobertos por contratos de seguros com entidades seguradoras pertencentes ou não ao Grupo, provenientes na sua maioria de processos de fusão. Nestes casos o tomador das apólices de seguros é o CaixaBank, sendo a gestão dos mesmos e a assunção dos seus riscos levada a cabo através de cada uma das entidades seguradoras.
- Os restantes compromissos atribuídos aos negócios em Espanha estão instrumentados através do Plano de Pensões de Emprego do CaixaBank, o qual prevê vários subplanos. Estes subplanos encontram-se integrados em dois Fundos de Pensões, sendo o fundo Pensiones Caixa 30, Fondo de Pensiones o que une um maior número de participantes e de beneficiários. Os Fundos de Pensões mantêm assegurados os seus compromissos de prestação definida através de contratos de seguros, cujo tomador é a própria Comissão de Controlo do Plano de Pensões, a maior parte com o VidaCaixa. O CaixaBank não controla os Fundos de Pensões nos quais estes subplanos se encontram integrados tendo, no entanto, representação minoritária nas Comissões de Controlo estabelecidas em cada um deles.
- Ao encontrar-se a maioria dos compromissos de prestação definida cobertos através dos Fundos de Pensões ou através de apólices de seguro contratadas diretamente pelo CaixaBank cujo objetivo é que as prestações a pagar aos beneficiários sejam equivalentes aos lucros garantidos nas apólices contratadas, o Grupo não se expõe a volatilidades e a movimentos incomuns de mercado. Nos vários encerramentos, o justo valor das apólices contratadas diretamente com o VidaCaixa ou com outras entidades e o valor dos ativos dos Fundos de Pensões (principalmente coberto através de apólices de seguro), é calculado com uma metodologia de avaliação homogênea tal como estabelece a norma contabilística.

Se qualquer apólice de seguros for um ativo afeto ao Plano de Pensões de Emprego do CaixaBank e os seus fluxos corresponderem exatamente quer no montante quer no calendário de pagamentos com as prestações a pagar dentro do plano, considera-se então que o justo valor dessas apólices de seguro é igual ao valor atual das obrigações de pagamento conexas. Existirá apenas um passivo líquido por prestação definida quando o CaixaBank ou o Fundo de Pensões mantiverem não seguros determinados compromissos, por exemplo, filas de longevidade para as quais as seguradoras não tenham podido encontrar instrumentos financeiros com uma duração suficientemente longa que repliquem os pagamentos garantidos. Caso contrário ocorrerá um ativo como posição líquida.

Enquanto as apólices de seguro contratadas com seguradoras fora do Grupo e o valor dos ativos mantidos através dos Fundos de Pensões são apresentados liquidamente no balanço de situação ao tratarem-se de ativos elegíveis afetos ao plano, os quais servirão para liquidar as obrigações assumidas, o justo valor das restantes apólices contratadas diretamente pelo CaixaBank com o VidaCaixa é eliminado no processo de consolidação, ficando integrados os investimentos financeiros do VidaCaixa afetos às apólices nas várias rubricas do balanço consolidado.

- Por seu lado, durante o exercício 2021 e após a fusão por absorção do Bankia (ver Nota 7) foram integrados no Grupo CaixaBank os compromissos provenientes da entidade adquirida. Os ativos que suportam estes compromissos considerados aptos (associados principalmente aos fundos de pensões de colaboradores) são apresentados liquidamente no balanço.

A 31 de dezembro de 2021, uma vez adquirido o controlo sobre os 100% do Bankia Vida, esta sociedade passou a ser consolidada por integração global. Neste quadro, o justo valor das apólices contratadas diretamente pelo CaixaBank com o Bankia Vida é eliminado no processo de consolidação ficando integrados os investimentos financeiros do Bankia Vida afetos às apólices nas várias rubricas do balanço consolidado.

- Por seu lado, o BPI tem a totalidade dos compromissos externalizados no Fundo “de Pensões Banco BPI” e apresenta o valor atual das obrigações líquidas do justo valor dos ativos do plano.

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

MOVIMENTOS DE FUNDOS PARA PENSÕES E OBRIGAÇÕES SEMELHANTES

(Milhões de euros)

	VINCULADA *						NÃO VINCULADA **						ATIVO/(PASSIVO) LÍQUIDO POR COMPROMISSOS A LONGO PRAZO (A+B)		
	OBRIGAÇÕES POR PRESTAÇÃO DEFINIDA			JUSTO VALOR DOS ATIVOS AFETOS			OBRIGAÇÕES POR PRESTAÇÃO DEFINIDA (A)			JUSTO VALOR DOS ATIVOS AFETOS (B)					
	2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020	2019
BALANÇO NO INÍCIO	(489)	(473)	(437)	490	473	438	(3.674)	(3.568)	(3.284)	3.583	3.530	3.279	(91)	(38)	(5)
(Custo) receita dos juros	(3)	(4)	(7)	3	4	7	(5)	(15)	(25)	110	41	52	105	26	27
Custo por serviços passados	(1)						(17)	(21)	(22)				(17)	(21)	(22)
Custo (receita) dos juros															
COMPONENTES DO CUSTO NA PRESTAÇÃO DEFINIDA, RECONHECIDO EM GANHOS E PERDAS	(4)	(4)	(7)	3	4	7	(22)	(36)	(47)	110	41	52	88	5	5
Lucros/(Perdas) atuariais por hipótese experiência	17	(10)	(19)				36	(112)	(161)				36	(112)	(161)
Lucros/(Perdas) atuariais por hipóteses financeiras	21	(27)	(36)	(30)	39	52	33	(87)	(164)	(106)	104	275	(73)	17	111
COMPONENTES DO CUSTO NA PRESTAÇÃO DEFINIDA, RECONHECIDO NO CAPITAL PRÓPRIO	38	(37)	(55)	(30)	39	52	69	(199)	(325)	(106)	104	275	(37)	(95)	(50)
Contribuições para o Plano				(93)	(1)	2	(4)	(4)	(3)	19	20	21	15	16	18
Pagamentos do Plano	45	25	27	(45)	(25)	(27)	167	152	160	(168)	(156)	(163)	(1)	(4)	(3)
Liquidações	84	2			(1)		310	35	2		(19)	(2)	310	16	
Registo por combinações de negócio (Nota 7)	(626)			478			(131)			137			6		
Transações	146	(2)	(1)	1	1	1	(70)	(54)	(71)	142	63	68	72	9	(3)
OUTROS	(351)	25	26	341	(26)	(24)	272	129	88	130	(92)	(76)	402	37	12
BALANÇO NO ENCERRAMENTO	(806)	(489)	(473)	804	490	473	(3.355)	(3.674)	(3.568)	3.717	3.583	3.530	362	(91)	(38)
Registado em															
«Outros ativos - Ativos líquidos em planos de pensões» (Nota 20)													362		10
«Provisões - Pensões e outras obrigações definidas pós-emprego» (Nota 23)	(806)	(489)	(473)											(91)	(48)
Tipo de obrigação															
Compromissos causados	(804)	(487)	(471)				(2.699)	(2.946)	(2.867)						
Compromissos não causados	(2)	(2)	(2)				(656)	(728)	(701)						
Tipo de investimento															
Instrumentalizados através de apólices de seguro				804	490	473				1.771	1.701	1.662			
Investimentos em ativos imobiliários										395	392	390			
Investimentos em instrumentos de património										260	235	215			
Investimentos em instrumentos de dívida										1.250	1.182	1.187			
Investimentos nos restantes ativos										41	73	76			

(*) As obrigações encontram-se seguras numa sociedade associada, sendo o Grupo o tomador do seguro.

(**) As obrigações estão seguras por terceiros ou o Grupo não é o tomador do seguro.

O valor atual das obrigações de prestação definida foi determinado aplicando os seguintes critérios:

- Foi utilizado como método de pagamento o 'método da unidade projetada de crédito', que contempla cada ano de serviço como gerador de uma unidade adicional de direito às prestações e que cada unidade avalia separadamente.
- A idade estimada de reforma para cada colaborador é a primeira idade possível a que tiver direito a aposentar-se ou a idade acordada nos acordos, se for o caso.
- As hipóteses atuariais e financeiras utilizadas na avaliadas são aleatórias e compatíveis entre si.

As hipóteses utilizadas nos cálculos referentes aos negócios em Espanha são as seguintes:

HIPÓTESES ATUARIAIS E FINANCEIRAS EM ESPANHA

	31-12-2021	31-12-2020	31-12-2019
Taxa de desconto prestações pós-emprego (1)	0,84%	0,39%	0,98%
Taxa de desconto prestações a longo prazo (1)	0,01%	(0,26%)	(0,02%)
Tabelas de mortalidade (2)	PERM-F/2000 - P	PERM-F/2000 - P	PERM-F/2000 - P
Taxa anual de revisão de pensões (3)	0,35%	0% - 2%	0% - 2%
I.P.C. anual acumulativo (4)	2,56%	1,81%	1,90%
Taxa de crescimento dos salários	0,75% 2022; 1% 2023; 0% 2021; 0,75% 2022; 1% 2023; IPC+0,5% 2024 e seguintes		IPC + 0,5%

(1) Utilização de uma curva de taxas construída a partir de obrigações corporativas de alta qualidade de crédito, da mesma moeda e prazo que os compromissos assumidos. Taxa informada com base no prazo médio ponderado destes compromissos.

(2) Foi decidido manter as tabelas PERM-F/2000-P como a melhor estimativa do padrão de sobrevivência, baseada na experiência histórica.

(3) Dependendo de cada compromisso. Com base no Acordo de alteração das condições de trabalho assinado a 1 de julho de 2021, foi considerada uma taxa fixa de 0,35% como reavaliação futura para os compromissos por pensões que resultam de sistemas, pactos e/ou acordos coletivos.

(4) Utilização da curva de inflação cupão zero espanhola. Taxa informada com base no prazo médio ponderado dos compromissos.

As hipóteses utilizadas nos cálculos respeitantes aos negócios do BPI em Portugal são as seguintes:

HIPÓTESES ATUARIAIS E FINANCEIRAS EM PORTUGAL

	31-12-2021	31-12-2020	31-12-2019
Taxa de desconto *	1,26%	1,01%	1,34%
Tabelas de mortalidade homens **	TV 88/90	TV 88/90	TV 88/90
Tabelas de mortalidade mulheres **	TV 90/01 - 2 anos	TV 88/90 - 3 anos	TV 88/90 - 3 anos
Taxa anual de revisão de pensões	0,40%	0,40%	0,40%
Taxa de crescimento dos salários	[0,9 - 1,9]%	[0,9 - 1,9]%	[0,9 - 1,9]%

(*) Taxa resultante da utilização de uma curva de taxas construída a partir de obrigações de empresa de alta qualidade creditícia, da mesma moeda e prazo que os compromissos assumidos.

(**) O impacto resultante da utilização de tabelas biométricas mais ajustadas ao grupo segurado em Portugal pressupôs uma perda atuarial de 51 milhões de euros.

As avaliações atuariais dos compromissos por pensões atribuídas aos negócios em Espanha e em Portugal são efetuadas por atuários qualificados e independentes do Grupo.

Adicionalmente, relativamente a preservar a governança da avaliação e da gestão dos riscos inerentes à assunção nestes compromissos, o CaixaBank tem estabelecido um quadro de atuação onde o Comité ALCO gere as propostas de coberturas destes riscos e o Comité Global do Risco aprova qualquer alteração nos critérios de avaliação dos passivos que refletem estes compromissos para os negócios de Espanha.

A seguir é apresentada uma análise da sensibilidade do valor das obrigações sobre as principais hipóteses utilizadas na avaliação atuarial. Para determinar esta sensibilidade foi replicado o cálculo do valor das obrigações alterando a variável em questão, tendo-se mantido constantes as restantes hipóteses atuariais e financeiras. Uma limitação deste método origina que seja improvável que a alteração de qualquer variável ocorra isoladamente, dado que algumas das variáveis poderão estar correlacionadas:

ANÁLISE DA SENSIBILIDADE DAS OBRIGAÇÕES

(Milhões de euros)

	ESPANHA		PORTUGAL	
	+50 p. b.	-50 p. b.	+50 p. b.	-50 p. b.
Taxa de desconto	(43)	48	(151)	172
Taxa anual de revisão de pensões	1	0	227	(200)

A estimativa do justo valor dos contratos de seguros associados a pensões contratadas diretamente pelo CaixaBank com o VidaCaixa ou com outras instituições e do valor dos ativos dos Fundos de Pensões (principalmente também apólices de seguro) considera o valor dos pagamentos futuros seguros descontados à mesma curva de taxas utilizada para as obrigações pelo que, ao estarem ligados os fluxos previstos de pagamentos com os fluxos que resultarão das apólices, as possíveis justas alterações na taxa de desconto no

encerramento do exercício terão um efeito semelhante no valor das obrigações brutas do Grupo, no justo valor dos contratos de seguros associados a pensões e no justo valor dos ativos mantidos através de Fundos de Pensões.

De uma forma consistente com o mencionado na Nota 2.12, o cálculo da sensibilidade das obrigações foi calculado unicamente quando o CaixaBank ou o Fundo de Pensões não mantêm seguros determinados compromissos, por exemplo, algumas filas de longevidade mencionadas anteriormente para o negócio de Espanha.

A seguir é indicada a estimativa do pagamento das prestações previstas para os próximos 10 anos:

PAGAMENTOS PREVISTOS POR COMPROMISSOS PÓS-

(Milhões de euros)

	2022	2023	2024	2025	2026	2027-2031
Espanha *	50	49	48	46	45	202
Portugal	64	64	64	64	63	308

(*) Excluindo as prestações seguras a pagar pelo VidaCaixa diretamente aos Fundos de Pensões.

23.2. Provisões para outras retribuições aos colaboradores

O Grupo mantém fundos para a cobertura dos compromissos dos seus programas de desvinculação, quer em matéria de salários quer de outras cargas sociais, a partir do momento da sua desvinculação até ser atingida a idade estabelecida nos acordos. Também estão constituídos fundos para cobrir prémios de antiguidade e outros compromissos com o pessoal no ativo. A seguir são detalhados os principais programas sobre os quais são mantidos fundos:

PROGRAMAS DE DESVINCULAÇÕES

(Milhões de euros)

	EXERCÍCIO DE REGISTO	NÚMERO DE PESSOAS	
		ADERENTES	DOTAÇÃO INICIAL
Acordo do trabalho 17-07-2014	2014	434	182
Acordo do trabalho de reestruturação pessoal Barclays Bank 2015	2015	968	187
Acordo do trabalho 29-06-2015 (reorganização territorial do modelo)	2015	700	284
Plano de desvinculações voluntárias incentivadas 16-04-2016	2016	371	160
Acordo do trabalho 29-07-2016	2016	401	121
Plano de desvinculações voluntárias incentivadas 10-01-2017	2017	350	152
Acordo do trabalho 27-04-2017 - BPI	2017	613	107
Acordo do trabalho 28-04-2017 - Desvinculações 2017	2017	630	311
Acordo do trabalho 28-04-2017 - Desvinculações 2018	2018	151	67
Acordo do trabalho 08-05-2019	2019	2.023	978
Acordo do trabalho 31-01-2020 - Desvinculações 2020	2020	226	109
Acordo do trabalho de reestruturação 1-07-2021	2021	6.452	1.884

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

CONCILIAÇÃO DE SALDOS DE OUTRAS RETRIBUIÇÕES AOS COLABORADORES A LONGO PRAZO

(Milhões de euros)

	(ATIVO)/PASSIVO LÍQUIDO POR PRESTAÇÃO DEFINIDA		
	2021	2020	2019
BALANÇO NO INÍCIO	1.398	1.710	1.072
Incluído em ganhos e perdas			
Custo dos serviços do exercício corrente	(1)	4	2
Custo por serviços passados	2.279	98	978
Custo (receita) líquido dos juros	1	2	1
Revalorizações (Lucros)/Perdas	17	34	(2)
COMPONENTES DO CUSTO DA PRESTAÇÃO DEFINIDA RECONHECIDO EM GANHOS E PERDAS	2.296	138	979
Outros			
Registo por combinações de negócio (Nota 7)	105		
Pagamentos do Plano	(348)	(423)	(324)
Transações	1	(27)	(17)
TOTAL OUTROS	(242)	(450)	(341)
BALANÇO NO ENCERRAMENTO	3.452	1.398	1.710
Dos quais: Com o pessoal pré-reformado	232	299	449
Dos quais: Indemnizações por cessação	3.144	753	962
Dos quais: Garantias complementares e acordos especiais	0	238	181
Dos quais: Prémios de antiguidade e outros compromissos	64	61	60
Dos quais: Outros compromissos provenientes do Barclays Bank	12	47	58

23.3. Provisões para questões processuais e litígios por impostos pendentes

O litígio em matéria de produtos bancários e financeiros é objeto de acompanhamento e de controlo exaustivo para identificar os riscos que possam implicar uma saída de recursos do Banco, efetuar as dotações oportunas e adotar as medidas correspondentes em termos de adaptação e de melhoria dos procedimentos, produtos e serviços. 2020 foi marcado por fluxos muito irregulares, condicionados pelo efeito que a crise sanitária e o Estado de Emergência ocasionaram também no normal funcionamento da Administração de Justiça, se bem que se possa considerar normalizado o seu funcionamento durante 2021.

O caráter dinâmico do litígio e a elevada disparidade de critérios judiciais originam com frequência alterações de cenários, sem prejuízo do qual o Grupo tem estabelecidos mecanismos de acompanhamento para controlar a evolução das reclamações, ações judiciais e das várias sensibilidades judiciais sobre as matérias litigiosas que permitam identificar, definir e estimar os riscos conforme a melhor informação disponível em cada momento.

Em matéria de litígios por condições gerais, geralmente associadas à concessão de empréstimos hipotecários a consumidores (p. ex. cláusulas chão, cláusulas multidivisa, despesas hipotecárias, vencimento antecipado, etc.), são mantidas as provisões necessárias e o Grupo mantém um constante diálogo com os clientes para, caso a caso, explorar acordos. Além disso, o CaixaBank lidera a adesão a sistemas de resolução extrajudicial de conflitos promovidos por alguns órgãos judiciais que resolvem estas matérias, com o objetivo de potencializar soluções amistosas que evitem manter litígios com clientes e ajudem a aliviar a carga judicial.

Da mesma maneira o CaixaBank tem as suas provisões adaptadas ao risco de ações judiciais em curso resultantes de reclamações de quantias por pagamentos em conta na compra de habitação em projeto, produtos bancários, financeiros e de investimento, preço excessivo e anormal das taxas de juro, direito à honra ou declarações de responsabilidade civil subsidiária originada por eventuais condutas de pessoas com associação laboral.

Por último, é adotado um critério de prudência na constituição de provisões por eventuais procedimentos administrativos sancionatórios, aos quais é dada cobertura conforme os critérios económicos que a concreta administração do procedimento apresentar, sem prejuízo de exercer plenamente o direito de defesa nas instâncias adequadas com o fim de diminuir ou anular a potencial sanção.

A seguir é detalhado o conteúdo das secções principais desta rubrica, cujo calendário esperado de saídas de recursos económicos, caso ocorra, é incerto.

Índice de Referência de Empréstimos Hipotecários (IRPH)

Relativamente à taxa de referência oficial para as hipotecas em Espanha denominada IRPH, a sentença tornada pública pelo Tribunal de Justiça da União Europeia (TJUE) a 3 de março de 2020 e o conjunto de sentenças emitidas pela Sala Primeira do Tribunal Supremo (TS) a 6 e 12 novembro de 2020 trazem clareza à acusação das reclamações que questionem a falta de transparência na comercialização de empréstimos hipotecários que incluam este índice.

A conclusão jurídica principal do atual quadro judicial, sem prejuízo da sua eventual evolução, é a validade dos empréstimos hipotecários que incluam este índice.

Por um lado os empréstimos hipotecários onde o IRPH tenha sido incluído no contexto de Acordos públicos para facilitar o acesso de Habitações de Proteção Oficial (VPO), é entendido pelo TS que existiu transparência na contratação; os elementos principais relativos ao cálculo do juro variável fixado no contrato eram facilmente acessíveis, o consumidor aderiu a um regime de financiamento estabelecido e regulado numa norma regulamentar, revista periodicamente por sucessivos Conselhos de Ministros, a cláusula fazia referência expressa a esta normativa e a estes acordos e quer aquela quer estes gozam da publicidade resultante da sua publicação no BOE.

Nos casos não incluídos no anterior pressuposto, deverá ser examinada caso a caso a informação pré-contratual e contratual que tenha sido fornecida aos consumidores dos empréstimos hipotecários que incluam este índice, para determinar se estão ou não afetados por falta de transparência, dado que não existem meios avaliados para provar a transparência material. Em qualquer caso, o relevante é que a eventual declaração de falta de transparência exige que o TS, consoante doutrina reiterada pelo TJUE, realize consecutivamente um julgamento de abuso e que este abuso - por existência de má fé e de desequilíbrio importante - não suceda nestes casos. No julgamento do TS, por um lado a boa fé não é violada quando é oferecido um índice oficial, recomendado pelo Banco de Espanha desde finais de 1993 como uma das taxas que podiam ser utilizadas para as operações de crédito hipotecário e que o Governo central e vários Governos autonómicos, através de várias disposições regulamentares, tinham estabelecido o índice IRPH como referência para o financiamento (obtenção de empréstimos) da aquisição de habitações de proteção oficial – VPO –. Por outro lado, também não existe desequilíbrio importante no momento da contratação, ao tornar-se irrelevante a evolução posterior e não se podendo evitar que hipoteticamente, ao ser substituído o IRPH Caixas ou Bancos pelo índice o TJUE proponha como substitutivo no caso de abuso e de falta de acordo, que seja aplicado como índice supletivo legal o IRPH Entidades, que não tem praticamente diferenças com o IRPH Caixas ou com o IRPH Bancos.

Este critério do TS foi referendado recentemente pelo Tribunal de Justiça da União Europeia em auto de 17 de novembro de 2021, ao resolver uma segunda questão prejudicial formulada pelo julgado de primeira instância número 38 de Barcelona (assunto C-655/20).

Em conclusão, clarifica-se conforme o estado da jurisprudência atual a plena validade da contratação e a ausência de risco sobre a eventual saída de recursos devido a uma eventual declaração de falta de transparência.

Em concordância com a atualidade e razoabilidade jurídica do manifestado, bem como a melhor informação disponível até o momento, o Grupo não mantém provisões por este conceito.

A 31 de dezembro de 2021, o montante total de empréstimos hipotecários com o pagamento em dia indexado ao IRPH com pessoas singulares é de aproximadamente 5.596 milhões de euros (a maioria deles, mas não todos, com consumidores).

Contencioso relacionado com contratos de crédito ao consumo (cartões “revolving”) pela aplicação da Lei de Repressão da Usura de 1908, devido à Sentença do Tribunal Supremo, com data de 04.03.2020

O TS ditou uma sentença com relevância setorial nos contratos de cartões *revolving* e/ou com pagamento diferido. A resolução determina i) que os cartões *revolving* são um mercado específico dentro das facilidades de crédito, ii) que o Banco de Espanha publica uma taxa de juro de referência específica deste produto no seu Boletim Estatístico, que é a que deve servir de referência para determinar qual é o “juro normal do dinheiro”, iii) que “a taxa média de juros das operações de crédito mediante cartões de crédito e *revolving* das estatísticas do Banco de Espanha (...) era algo superior a 20%” e iv) que uma TAE como a analisada no caso concreto, entre 26,82%/27,24%, é uma taxa “manifestamente desproporcionada”, o que implica a nulidade do contrato e a devolução dos juros pagos. Esta sentença, ao contrário da anterior sobre esta matéria onde era utilizada a regra *supra duplum* para delimitar o preço

desproporcionado - i.e. superar no dobro o juro médio ordinário - não fornece nesta ocasião critérios específicos ou precisão que permitam determinar com segurança jurídica que a superação ou o afastamento do juro “normal do dinheiro” pode chegar a implicar a nulidade do contrato. É provável que esta circunstância continue a propiciar um litígio significativo e um conjunto de critérios judiciais muito díspares cuja concreta afetação não é determinável na atualidade e que serão objeto de acompanhamento e gestão específicos.

Adicionalmente, o CaixaBank e sua filial emissora de cartões, CaixaBank Payments and Consumer, receberam uma ação coletiva formulada pela Associação de Consumidores e Utilizadores (ASUFIN) que foi indeferida parcialmente pelo Julgado do Comercial nº 4 de Valência o 30 de dezembro de 2020. Em primeiro lugar, o processo ficou reduzido a uma ação de eventual cessação de condições gerais; foi indeferida, contra a ASUFIN e a favor do CaixaBank, a possibilidade de reclamar a devolução de quantias. Mais adiante, a sentença reafirma esta situação, indefere integralmente a ação contra o CaixaBank e solicita apenas ao CaixaBank Payments and Consumer a cessação da cláusula de vencimento antecipado, indeferindo todos os pedidos restantes sobre falta de transparência no funcionamento dos cartões, nos métodos de cálculo dos juros, no direito de compensação de dívidas ou na alteração de condições em contratos de duração indefinida. A Seção 9ª da Audiência Estadual de Valência ditou a sentença nº 1152/2021 de 03-10-2021, em função da qual indefere o recurso da ASUFIN e defere o recurso do CaixaBank Payments and Consumer, e como consequência, indefere integralmente a ação, revogando parcialmente a ação de primeira instância. Esta sentença não é firme.

De acordo com a melhor informação disponível até ao momento, a rubrica de «Restantes Provisões» inclui a estimativa, das obrigações presentes que possam resultar de procedimentos judiciais, incluindo os procedimentos relativos a cartões *revolving* e/ou com pagamentos diferidos ou, em menor medida, de empréstimos pessoais pela taxa de juro submetida a revisão judicial sob estas considerações jurisprudenciais, cuja ocorrência foi considerada como provável.

Em qualquer caso, os desembolsos que finalmente possam ser necessários dependerão dos termos concretos das sentenças às quais o Grupo tenha que fazer frente e/ou o número de ações que sejam atendidas, entre outros. Dada a natureza destas obrigações, o calendário esperado de saídas de recursos económicos, caso ocorra, é incerto e, conforme a melhor informação disponível a data de hoje, estima-se que as responsabilidades que possam resultar destes procedimentos não terão, no conjunto, um efeito significativo adverso nos negócios, na situação financeira nem nos resultados das suas operações.

Investigação em curso em Julgados de Instrução Central nº2 (DDPP 16/18)

Em abril de 2018 a Procuradoria Anticorrupção iniciou ações contra o CaixaBank, contra o ex-responsável pelo Cumprimento Normativo do Banco e contra 11 colaboradores por factos que, eventualmente, possam ser considerados constitutivos de um delito de branqueamento de capitais, principalmente pela atividade levada a cabo em 10 agências do CaixaBank por supostos membros de determinadas organizações compostas por pessoas de nacionalidade chinesa que, presumivelmente, terão defraudado quantias à Fazenda Pública durante os anos de 2011 a 2015. O procedimento encontra-se em fase de instrução, tendo sido acordado o arquivo das atuações relativamente a quatro colaboradores. Quer o CaixaBank quer os seus assessores legais não consideram como provável a materialização do risco associado a este procedimento penal. O potencial impacto que possa surgir, se for o caso, resultante dos factos descritos não é considerado material à data de hoje, embora o CaixaBank esteja exposto a risco reputacional pelo tratamento deste procedimento.

Investigação em curso em Julgado de Instrução Central nº5 (DDPP 67/18)

Como consequência de uma acusação particular estava a ser investigado um conjunto de operações empresariais ocorridas em 2015 e em 2016, juntamente com uma operação de ativos manifestada pela acusação, mas inexistente (nunca concedida). O Julgado Central de Instrução acordou o arquivamento do processo através de auto que foi confirmado integralmente em recurso. A resolução é firme e o procedimento finalizou sem afetação ou materialização de risco patrimonial para o CaixaBank.

Investigação em curso perante o Julgado de Instrução Central nº6 (DDPP 96/17) Peça separada nº 21

Durante o mês de julho de 2021, o Tribunal decidiu convocar a pessoa coletiva na qualidade de investigada para ser ouvida, a fim de obter conhecimento das medidas implementadas nos seus programas de cumprimento para prevenir crimes ou reduzir significativamente o risco da sua comissão. A investigação refere-se a factos que poderiam eventualmente ser considerados constitutivos de um crime de suborno e revelação de segredos, no caso de se ter contratado fraudulentamente um funcionário

público para alegadas atividades de segurança privada, e foi a primeira nomeação processual como parte investigada a partir da qual o CaixaBank poderia fornecer explicações e provas sobre os procedimentos, regras e controlos da prevenção penal corporativa.

A 29 de julho de 2021, foi tornada pública uma decisão judicial que concordou em arquivar o processo contra o banco com base nas provas apresentadas até essa data. A 7 de fevereiro de 2022, esta decisão foi revogada pela Câmara Penal da Audiência Nacional, que entende que a decisão de arquivar o processo é prematura e que são necessários mais procedimentos para esclarecer os factos.

Sem prejuízo dos danos de reputação resultantes de uma investigação judicial com acompanhamento público, considera-se que este estudo mais amplo solicitado pela Câmara levará a uma nova decisão de arquivamento do processo e/ou sem afetar ou materializar um risco patrimonial associado a estes processos penais.

Processos judiciais relativos à OPS de 2011 do Bankia

Procedimentos civis em matéria de nulidade de subscrição de ações.

Na atualidade continuam a ser processadas, embora num número reduzido, ações judiciais nas quais é solicitado quer o cancelamento das compras de ações na oferta pública de subscrição feita em 2011 por ocasião da saída de bolsa do Bankia quer as ações judiciais respeitantes a compras posteriores, se bem que relativamente a este último pressuposto sejam reclamações residuais.

Com data 19 de julho de 2016, o Bankia foi notificado através de ação judicial coletiva apresentada pelo ADICAE, mantendo-se atualmente em suspenso a tramitação do processo.

Recentemente, em sentença de 3 de junho de 2021, o Tribunal de Justiça da União Europeia resolveu uma questão prejudicial formulada pelo Supremo Tribunal espanhol, esclarecendo que nos pressupostos de emissões dirigidas quer a investidores de retalho quer a investidores qualificados, estes últimos podem exercer uma ação de responsabilidade baseada em inexatidões do prospeto, embora o tribunal nacional tenha de tomar em consideração se estes investidores tinham ou deviam ter conhecimento da situação económica do emissor da oferta pública de subscrição de ações à margem do prospeto. Aplicando esse critério no procedimento que foi causa do planeamento desta questão, o Tribunal Supremo considerou que no caso concreto julgado não ficou provado se o queixoso teve acesso a outra informação à margem do folheto.

O Grupo mantém provisões para cobrir o risco resultante deste contencioso.

Procedimento Abreviado 1/2018 (com origem em Diliências Prévias Nº 59/2012) seguido perante a Câmara Criminal da Procuradoria Nacional.

Procedimento penal pelo qual o Tribunal acordou a admissão ao processo da queixa interposta pela Unión Progreso y Democracia contra o Bankia, BFA Tenedora de acciones, SAU e contra os antigos membros dos seus respetivos Conselhos de Administração. Posteriormente, juntaram-se a este processo outras queixas de supostos prejudicados pela saída do Bankia da Bolsa (como acusação particular) e de pessoas que não detêm essa condição (como acusação popular). Mediante a saída da Bolsa, o Bankia captou em julho de 2011, 3.092 milhões de euros dos quais 1.237 milhões de euros correspondiam a investidores institucionais e 1.855 milhões de euros a investidores de retalho. Dado que foi efetuada a devolução aos investidores de retalho praticamente da totalidade dos montantes investidos na saída de Bolsa, através dos procedimentos civis ou do processo voluntário de pagamento aberto pelo próprio Bankia, considera-se que a contingência aberta com estes foi praticamente resolvida.

Com data de 23 de novembro de 2018 foi fixada uma fiança de 38,3 milhões de euros dentro da Peça de Responsabilidade Civil. Existem, à data de hoje, pedidos de fiança pendentes de resolução pelo Tribunal, no montante aproximado de 5,8 milhões de euros.

O Juiz titular do Tribunal Central de Instrução nº 4 do Tribunal Superior Nacional deu fim à instrução, através do Auto de Transformação com data de 11 de maio de 2017. Com data 17 de novembro de 2017, o Tribunal Central de Instrução nº 4 do Tribunal Superior Nacional ditou o Auto abrindo a fase de julgamento oral. O Auto acordou a abertura de julgamento oral pelos delitos de falsidade nas contas anuais, classificado no artigo 290 do Código Penal e por fraude de investidores, classificado no artigo 282 bis do Código Penal contra alguns ex-administradores e diretores e ex-diretores do Bankia e do BFA, contra o Auditor Externo no momento da OPS e contra o BFA e o Bankia como pessoas coletivas. O Fiscal e o FROB nos seus escritos solicitaram o arquivamento do processo da causa penal relativamente ao BFA e ao Bankia. O FROB não solicitou responsabilidade civil subsidiária do Bankia nem do BFA.

A 29 de setembro de 2020, a Câmara Criminal, secção quarta da Procuradoria Nacional ditou a sentença (n.º 13/2020), pela qual absolveu, com todos os pronunciamentos favoráveis, todos os acusados de todos os cargos.

Apenas duas acusações – uma associação e uma pessoa coletiva – formalizaram o correspondente recurso de cassação perante a Câmara Criminal do Supremo Tribunal, contra a sentença de 29 de setembro de 2020.

O Grupo tratou o litígio instruído no Procedimento Abreviado 1/2018 (com origem em Diligências Prévias Nº 59/2012) como um passivo contingente cujo resultado final é incerto.

Acionistas do Banco de Valência

Queixa formulada pela Associação de Pequenos Acionistas do Banco de Valência “Apabankval”: No ano 2012, a Apabankval interpôs queixa contra os membros do Conselho de Administração do Banco de Valência e contra o auditor externo por delitos societários. Não foi determinada a quantia de responsabilidades civis. A queixa da Apabankval deu lugar às Diligências Prévias 65/2013-10 do Tribunal Central de Instrução nº 1 da Procuradoria Nacional.

Posteriormente, é acumulada uma segunda queixa interposta por vários particulares (“Banco de Valência”). Neste sentido, através do Auto de 6 de junho de 2016, o Tribunal Central de Instrução nº 1 da Procuradoria Nacional admitiu a acumulação ao DP 65/2013-10 de uma nova queixa interposta por acionistas do Banco de Valência contra vários administradores do Banco de Valência, contra o auditor externo e contra o Bankia, S.A. (“como substituto do Bancaja”), por um delito societário de falsificação de contas classificadas no artigo 290 do Código Penal.

Com data de 13 de março de 2017, a Câmara Criminal, secção 3ª da Procuradoria Nacional ditou auto pelo qual se confirmou que (i) o Bankia não pode ser responsável penal pelos factos e que (ii) o Bankia deve ser mantido como responsável civil subsidiário.

Com data de 1 de junho de 2017, a Apabankval aglutinava aproximadamente 351 prejudicados. Além disso, de acordo com o Auto com data de 8 de janeiro de 2018, o Tribunal Central de Instrução nº 1 identificou até essa data outros 89 retratados como prejudicados, unificando a sua representação e defesa na associação Apabankval, consoante o previsto no artigo 113 da Lei do Processo Criminal.

Com data de 6 de setembro de 2017, foi apresentada por um particular uma nova queixa por um delito de falsidade contabilística do artigo 290.2 do Código Penal. A queixa é dirigida nesta ocasião contra os ex-administradores pessoas singulares como responsáveis penais e contra o Bankia apenas como responsável civil (além disso, contra a Valenciana de Inversiones Mobiliarias e contra o Auditor Externo também como responsáveis civis).

Com data de 13 de dezembro de 2017, o Tribunal Central de Instrução nº 1 ditou Auto acordando trazer ao processo na qualidade de responsáveis civis subsidiários a BFA, Tenedora de Acciones, S.A.U. e a Fundación Bancaja. Contra este Auto, o BFA interpôs Recurso de Reforma – o qual foi indeferido pelo Auto de 13 de dezembro de 2017 – e subsidiário de apelação do qual desistiu, não porque o BFA respeitasse a citada resolução, mas porque se reserva para um momento processual posterior voltar a submeter os argumentos expostos que considera sólidos e fundados.

Com data de 19 outubro de 2018, foi ditado o Auto que indeferiu o recurso do FROB – ao qual se juntou o BFA – contra o Auto que sustentava a responsabilidade civil subsidiária do BFA, com um voto contra, que entendia que não se pode trazer o FROB – organismo público – ao processo, ao ser exigida a responsabilidade civil subsidiária do BFA da qual possui 100%.

Em 2 de dezembro de 2019, o Tribunal Central de Instrução nº 1 emitiu uma Ordem de Transformação pela qual acordou a continuação destes Procedimentos Preliminares através do procedimento abreviado para a alegada participação num crime societário contínuo de falsidade nas contas anuais do Banco de Valência dos exercícios 2009-2010, previsto e punível nos termos dos n.ºs 1 e 2 do artigo 290º e do artigo 74º do Código Penal, contra os membros do conselho de administração do Banco de Valência e contra várias sociedades como subsidiárias civilmente responsáveis, entre as quais se encontram: BFA, Bankia, Bankia Hábitat S.L. e Valenciana de Inversiones Mobiliarias, S.L. Rejeitados os recursos de reforma levantados pelas defesas através do Auto de 12 de junho de 2020, o Bankia e o BFA interpuseram recursos perante a Câmara Criminal da Procuradoria Nacional.

A Procuradoria Nacional teve o CaixaBank como sucessor na posição do Bankia, como resultado da fusão do Bankia por integração (sociedade absorvida) no CaixaBank (sociedade absorvente).

O Grupo tratou esta contingência como passivo contingente cujo resultado final é incerto à data.

Provisões para impostos

A composição do saldo desta rubrica dos balanços é a seguinte:

DETALHE DE PROVISÕES PARA IMPOSTOS

(Milhões de euros)

	31-12-2021	31-12-2020	31-12-2019
Atas da Inspeção Tributária	20	31	58
Imposto sobre Depósitos	40	18	18
Outros	333	175	206
TOTAL	393	224	282

Os principais procedimentos tributários que, no encerramento do exercício 2021, se encontram em curso são os seguintes:

- Durante o exercício 2020 finalizaram as atuações de comprovação dos exercícios de 2013 a 2015, cujos impactos estavam devidamente provisionados. As atas de inconformidade do Imposto sobre Sociedades e do Imposto sobre o Valor Acrescentado estão pendentes de resolução por parte do Tribunal Económico-Administrativo Central.
- Durante o exercício de 2017, as atuações de comprovação dos exercícios 2010 a 2012 finalizaram sem impactos relevantes. As atas de inconformidade do Imposto sobre Sociedades têm recurso perante a Audiência Nacional e as atas de inconformidade do Imposto sobre o Valor Acrescentado foram objeto de reclamação económico-administrativa perante o Tribunal Económico-Administrativo Central.
- Durante o exercício de 2011, a Inspeção Tributária iniciou a comprovação da "la Caixa" relativamente aos exercícios de 2007 a 2009 para os principais impostos aplicáveis que finalizaram no exercício de 2013. As atas de inconformidade têm recurso perante o Supremo Tribunal e foram executadas no presente exercício.

O Grupo tem constituídas provisões para a cobertura dos riscos máximos que possam resultar das atas assinadas em inconformidade relativas ao Imposto sobre Sociedades e ao Imposto sobre o Valor Acrescentado.

23.4. Provisão por compromissos e garantias concedidas

Neste capítulo são registadas as provisões por risco de crédito das garantias e dos compromissos contingentes concedidos (Nota 26).

23.5. Restantes provisões

A seguir é detalhado o conteúdo das secções principais desta rubrica, cujo calendário esperado de saídas de recursos económicos, caso ocorra, é incerto.

Procedimento no exercício de ação coletiva interposta pela ADICAE (cláusulas chão)

O procedimento judicial no qual foi executada a ação coletiva de cessação pela Associação de Utilizadores de Bancos, Caixas e Seguros (ADICAE) na aplicação das cláusulas-chão que existem em determinadas hipotecas do Banco, está atualmente em fase de Cassação e de Infração Processual perante o Supremo Tribunal.

Conforme consta nas contas anuais precedentes, o risco associado a esta matéria foi gerido com uma cobertura específica de 625 milhões de euros, sendo desenvolvida, além disso, uma equipa e procedimentos específicos para cumprir os pedidos apresentados ao abrigo do Real Decreto-lei 1/2017, de 20 de janeiro, de medidas urgentes de proteção dos consumidores em matéria de cláusulas chão.

Não houve desembolsos significativos associados a este procedimento durante 2021.

Relativamente aos procedimentos provenientes do Bankia, a 31 de dezembro de 2021 existem procedimentos judiciais abertos no exercício de ações individuais de nulidade, encontrando-se também pedidos na ação coletiva de cessação referida anteriormente.

Com a informação disponível, o risco resultante dos desembolsos que possam ocorrer por este contencioso está razoavelmente coberto através das provisões correspondentes.

Procedimentos do Fundo de Resolução Português (FRP)

Com data 3 de agosto de 2014, o Banco de Portugal aplicou um procedimento de resolução ao Banco Espírito Santo, SA (BES) através da transferência dos seus ativos líquidos e sob gestão para o Novo Banco, SA (Novo Banco). No quadro deste procedimento, o FRP efetuou um aumento de capital no Novo Banco no montante de 4.900 milhões de euros, passando a ser o único acionista. O aumento de capital foi financiado através de empréstimos ao FRP no montante de 4.600 milhões de euros, dos quais 3.900 milhões de euros concedidos pelo Estado Português e 700 milhões de euros concedidos de forma sindicada pelas entidades financeiras portuguesas, entre as quais o BPI com 116 milhões de euros.

Com data 19 de dezembro de 2015, o Banco de Portugal iniciou um processo de resolução do Banco Internacional do Funchal (Banif) que finalizou com **i)** a venda parcial dos seus ativos por 150 milhões de euros ao Banco Santander Totta, SA; e com **ii)** a contribuição do restante dos seus ativos líquidos não vendidos à Oitante, SA. A resolução foi financiada através da emissão de dívida de 746 milhões de euros com a garantia do FRP e do Estado Português em última instância. A operação contou além disso com a garantia última do Estado Português, de 2.255 milhões de euros, para cobrir contingências futuras.

Para o reembolso das obrigações com o Estado Português (na forma de empréstimos e garantias) do FRP relativamente às medidas de resolução adotadas, o FRP dispõe dos instrumentos ordinários apresentados através das diversas contribuições do setor bancário. Nesta linha, foram alteradas as condições dos empréstimos ao FRP para as alinhar com a cobrança das mencionadas contribuições, sem que esteja prevista a necessidade de recorrer a contribuições adicionais do setor bancário.

Em 2017, o Banco de Portugal selecionou a Lone Star para concluir a operação de venda do Novo Banco, após a qual o FRP manteria 25% do capital social e seriam estabelecidos determinados mecanismos de capitalização contingente por parte dos acionistas. Para cobrir o risco contingente, o FRP possui os meios financeiros que o Estado Português disponibilizar cujo reembolso, se for o caso, se repercutirá no esforço contributivo do setor bancário.

A 31 de maio de 2021, o FRP assinou uma linha de crédito com um grupo de entidades financeiras portuguesas no montante de 475 milhões de euros, na qual o BPI participou no montante de 87,4 milhões de euros. A 4 de junho de 2021, o FRP efetuou uma disponibilização no montante de 317 milhões de euros para cumprir o mecanismo contingente de capital do Novo Banco, dos quais 58,3 milhões corresponderam ao BPI. A 23 de dezembro, o FRP efetuou um pagamento adicional no montante de 112 milhões de euros que estava pendente, após obter uma opinião externa favorável sobre o pagamento associado à não aplicação da contabilidade de coberturas para a gestão do risco da taxa de juro, dos quais 20,6 milhões corresponderam ao BPI.

À data atual, não é possível estimar os possíveis efeitos para o Fundo de Resolução resultantes da: **i)** venda da participação no Novo Banco; **ii)** aplicação do princípio de que nenhum credor de qualquer instituição de crédito sob resolução pode assumir uma perda maior daquela que seria suposta se essa entidade tivesse entrado em liquidação; **iii)** garantia conferida às obrigações emitidas pela Oitante e **iv)** outros passivos que se conclui devem ser assumidos pelo FRP.

Não obstante a possibilidade prevista na legislação aplicável para a cobrança de contribuições especiais, dada a renegociação dos termos dos empréstimos concedidos ao FRP, entre os quais se inclui o BPI e aos anúncios públicos efetuados pelo FRP e pelo Ministro das Finanças de Portugal que declara que esta possibilidade não será utilizada, as contas anuais consolidadas do exercício de 2020 refletem a expectativa dos Administradores de que o Banco não terá que fazer contribuições especiais nem qualquer outro tipo de contribuições extraordinárias para financiar as medidas de resolução aplicadas ao BES e ao Banif ou qualquer outro passivo contingente ou passivo assumido pelo FRP.

Qualquer alteração a este respeito poderá ter implicações relevantes para a situação financeira do Grupo.

24. Capital próprio

24.1. Fundos próprios

Capital Social

A seguir é apresentada informação selecionada sobre o valor e a natureza do capital social:

INFORMAÇÃO SOBRE O CAPITAL SOCIAL

	31-12-2021	31-12-2020	31-12-2019
Número de ações subscritas e desembolsadas (unidades) (1)	8.060.647.033	5.981.438.031	5.981.438.031
Valor nominal por ação (euros)	1	1	1
Cotação no encerramento do exercício (euros)	2,414	2,101	2,798
Capitalização bolsista no encerramento do exercício, excluindo a autocarteira (milhões de euros) (2)	19.441	12.558	16.727

(1) A totalidade das ações está representada através de registo escritural, sendo todas simétricas quanto a direitos.

(2) As ações do CaixaBank estão admitidas a cotação no mercado contínuo, fazendo parte do Ibex-35.

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

MOVIMENTOS DE CAPITAL - 2021

(Milhões de euros)

	NÚMERO DE AÇÕES	DATA INICIO DA COTAÇÃO	VALOR NOMINAL
SALDO A 31-12-2020	5.981.438.031		5.981
Fusão com o Bankia (Nota 7)	2.079.209.002	29-03-2021	2.079
SALDO A 31-12-2021	8.060.647.033		8.061

A 22 de maio de 2020, a Assembleia-Geral da Sociedade aprovou autorizar o Conselho de Administração para que possa aumentar o capital social por uma ou por várias vezes e em qualquer momento, no prazo de cinco anos contados a partir dessa data, na quantia nominal máxima de 2.990.719.015 euros (equivalente a 50% do capital social no momento da autorização), através da emissão de novas ações –com ou sem prémio e com ou sem voto–, consistindo o contravalor das novas ações a emitir em contribuições em dinheiro, podendo fixar os termos e as condições do aumento de capital. Esta autorização substituiu e deixou sem efeito, na parte não utilizada, a delegação anterior aprovada na Assembleia-Geral de 23 de abril de 2015.

A autorização em vigor prevê a delegação no Conselho da faculdade de excluir, total ou parcialmente, o direito de subscrição preferente, se bem que nesse caso, o montante dos aumentos de capital ficará limitado, na generalidade, à quantia máxima de 1.196.287.606 euros (equivalente ao 20% do capital social no momento da autorização). Este limite não será aplicável aos aumentos de capital social que o Conselho possa aprovar, com supressão do direito de subscrição preferente, para atender a conversão de valores que o Conselho acorde emitir ao abrigo da autorização da Assembleia-Geral, sendo aplicável a estes aumentos de capital o limite geral de 2.990.719.015 euros.

Neste sentido, a 14 de maio de 2021 a Assembleia-Geral aprovou autorizar o Conselho para a emissão de valores convertíveis que permitam ou tenham como finalidade atender requisitos reguladores para a sua computabilidade como instrumentos de capital regulador de nível 1 adicional até um montante global máximo de 3.500.000.000 euros pelo período de três anos, com a competência de excluir o direito de subscrição preferente caso o interesse social assim o justifique. O detalhe de instrumentos emitidos ao abrigo deste acordo é apresentado na Nota 22.3.

Prémio de emissão

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

MOVIMENTO PRÉMIO DE EMISSÃO -2021

(Milhões de euros)

SALDO A -31-12-2020	12.033
Fusão com o Bankia (Nota 7)	3.235
SALDO A 31-12-2021	15.268

Lucros acumulados, Reservas de revalorização e Outras reservas

O detalhe dos saldos destas rubricas é o seguinte:

DETALHE DAS RESERVAS

(Milhões de euros)

	31-12-2021	31-12-2020	31-12-2019
Reservas atribuídas à Sociedade dominante do Grupo CaixaBank	13.658	12.648	11.947
Reserva Legal (1)	1.612	1.196	1.196
Reserva Indisponível financiamento a clientes para aquisição de ações próprias	6	2	2
Outras reservas indisponíveis (2)	0	509	509
Reserva de Livre disponibilização	2.773	2.620	1.088
Outras Reservas de consolidação atribuídas à Matriz	9.267	8.321	9.152
Reservas de sociedades consolidadas pelo método da integração global	(5.527)	(5.522)	(5.806)
Reservas de sociedades integradas pelo método da participação	307	584	373
TOTAL	8.438	7.710	6.514

(1) No encerramento do exercício 2021, a reserva legal atinge os mínimos exigidos pela Lei das Sociedades de Capital.

(2) As outras reservas indisponíveis foram dotadas pelos fundos de comércio da Morgan Stanley, Bankpime e Banca Cívica. A Assembleia-Geral de Acionistas de 14 de maio de 2021 aprovou a reclassificação em reservas voluntárias, em aplicação da regulamentação em vigor.

Outros instrumentos de capital próprio

O valor das ações não entregues correspondentes aos programas de retribuição variável baseados em ações (ver Nota 34) é detalhado a seguir:

DETALHE DE OUTROS INSTRUMENTOS DE CAPITAL PRÓPRIO

(Milhões de euros)

	31-12-2021	31-12-2020	31-12-2019
Valor das ações não entregues	39	25	24

Títulos Próprios

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

MOVIMENTO DE AÇÕES PRÓPRIAS

(Milhões de euros / Número de ações)

	2021			2020			2019		
	NÚMERO DE AÇÕES PRÓPRIAS	% CAPITAL SOCIAL *	CUSTO / VENDAS	NÚMERO DE AÇÕES PRÓPRIAS	% CAPITAL SOCIAL *	CUSTO / VENDAS	NÚMERO DE AÇÕES PRÓPRIAS	% CAPITAL SOCIAL *	CUSTO / VENDAS
SALDO NO INÍCIO	4.053.994	0,068%	12	3.121.578	0,052%	10	2.805.039	0,047%	10
Aquisições e outros	6.356.541	0,079%	15	3.037.319	0,051%	8	2.602.477	0,044%	8
Transferências e outros **	(3.192.024)	(0,040%)	(8)	(2.104.903)	(0,035%)	(6)	(2.285.938)	(0,038%)	(8)
SALDO NO ENCERRAMENTO	7.218.511	0,090%	19	4.053.994	0,068%	12	3.121.578	0,052%	10

(*) Percentagem calculada sobre o número de ações totais do CaixaBank no encerramento dos respetivos exercícios.

(**) Os resultados obtidos pelas operações com a autcarteira nos exercícios de 2021, 2020 e 2019 não são significativos, tendo sido registados em «Outras Reservas».

(***) A 31 de dezembro de 2021, 2020 e 2019 não estão incluídas 7.515 ações do VidaCaixa, associadas a Unit-links, registadas na rubrica «Ativos financeiros designados ao justo valor com alterações em resultados».

Adicionalmente, o número de ações próprias aceites como conceito de garantia de financiamentos concedidos pelo Grupo e as ações próprias propriedade de terceiros, mas administradas por alguma sociedade do Grupo são as seguintes:

CARTEIRA DE AÇÕES PRÓPRIAS ACEITES COMO CONCEITO DE GARANTIA E GERIDAS EM PROPRIEDADE DE TERCEIROS

(Milhões de ações / Milhões de euros)

	CARTEIRA DE AÇÕES PRÓPRIAS ACEITES COMO CONCEITO DE GARANTIA			CARTEIRA DE AÇÕES PRÓPRIAS PROPRIEDADE DE TERCEIROS GERIDAS PELO GRUPO		
	31-12-2021	31-12-2020	31-12-2019	31-12-2021	31-12-2020	31-12-2019
Número de ações próprias	17	12	13	18	13	12
% do capital social	0,215%	0,207%	0,217%	0,225%	0,225%	0,201%
Valor nominal	17	12	13	18	13	12

24.2. Outro rendimento integral

O movimento da rubrica é registado na demonstração de receitas e despesas reconhecidas.

24.3. Juros minoritários

A seguir são relacionadas as empresas dependentes do Grupo nas quais qualquer acionista minoritário participa numa proporção igual ou superior a 10%:

EMPRESAS DEPENDENTES COM ACIONISTAS MINORITÁRIOS COM PARTICIPAÇÃO MAIOR QUE 10%

(Percentagem)

SOCIEDADE DEPENDENTE	ACIONISTAS MINORITÁRIOS	PARTICIPAÇÃO DO ACIONISTA MINORITÁRIO		
		31-12-2021	31-12-2020	31-12-2019
Inversiones Inmobiliarias Teguisse Resort	Metrópolis Inmobiliarias y Restauraciones	40%	40%	40%
Coia Financiera Naval	Construcciones Navales P. Freire	21%	21%	21%
El Abra Financiera Naval	Astilleros Zamakona	21%	21%	21%
Arrendadora de Equipamientos Ferroviarios	CAF Investment Projects, S.A.	15%		
Telefonica Consumer Finance	Telefonica	50%	50%	50%

25. Situação fiscal

25.1. Consolidação fiscal

O grupo de consolidação fiscal do Imposto sobre Sociedades inclui o CaixaBank, como sociedade dominante, e como dependentes as instituições espanholas do grupo comercial que cumprem os requisitos exigidos para o efeito pela regulamentação, incluindo a Fundação Bancaria "la Caixa" e o CriteriaCaixa. As sociedades dependentes do grupo fiscal cuja entidade dominante era o Bankia estão integradas no grupo fiscal do CaixaBank.

As restantes sociedades do grupo comercial apresentam as suas declarações de acordo com a regulamentação fiscal aplicável.

Além disso, o CaixaBank e algumas das suas instituições dependentes fazem parte do grupo de consolidação fiscal do IVA desde o exercício de 2008, sendo o CaixaBank o banco dominante na qual foram integradas instituições dependentes do grupo do IVA do Bankia.

25.2. Exercícios sujeitos a inspeção fiscal

Com data 24 de julho de 2018 a Administração Tributária espanhola comunicou ao CaixaBank o início de uma inspeção tributária relativamente aos principais impostos dos exercícios de 2013 a 2015 que lhe são aplicáveis, inclusivamente, a qual terminou no exercício de 2020 sem impactos relevantes. As atas de inconformidade estão devidamente aprovadas.

Além disso, o Bankia e algumas entidades do Grupo Fiscal mantêm uma inspeção tributária relativamente ao Imposto sobre Sociedades, correspondente aos exercícios de 2011 a 2013.

O CaixaBank tem abertos a inspeção os exercícios de 2016 e seguintes do Imposto sobre Sociedades e os últimos quatro exercícios dos restantes impostos que lhe são aplicáveis e o BPI os exercícios 2017 e seguintes dos principais impostos que lhe são aplicáveis. Além disso, como sucessor do Bankia, o Banco tem os exercícios de 2014 e seguintes abertos para inspeção do Imposto sobre as Sociedades e os últimos quatro exercícios para os restantes impostos que lhe são aplicáveis.

Como consequência das várias interpretações possíveis que possam ser dadas à regulamentação fiscal aplicável às operações realizadas por instituições financeiras, podem existir determinados passivos fiscais de carácter contingente que não são suscetíveis de quantificação objetiva. A Direção do Grupo estima que as provisões existentes na rubrica «Provisões – Questões processuais e litígios por impostos pendentes» dos balanços, são suficientes para a cobertura dos citados passivos contingentes.

25.3. Conciliação do resultado contabilístico e fiscal

A conciliação dos resultados contabilístico e fiscal do Grupo é apresentada a seguir:

CONCILIAÇÃO DOS RESULTADOS CONTABILÍSTICO E FISCAL

(Milhões de euros)

	2021	2020	2019
Resultados antes de impostos (A)	5.315	1.600	2.077
Ajustamentos ao resultado	(4.904)	(451)	(581)
Rendimentos de instrumentos de capital (1)	(179)	(144)	(156)
Resultado de entidades avaliadas pelo método da participação (1)	(425)	(307)	(425)
Goodwill negativo reconhecido nos resultados	(4.300)		
Resultado com tributação	411	1.149	1.496
Taxa do imposto (Resultado com tributação * taxa fiscal)	(123)	(345)	(449)
Ajustamentos à taxa:	39	115	74
Variações na tributação de vendas e resultados de carteira	16	172	22
Variações nas provisões de carteira sem efeito fiscal e outras despesas não deduzíveis	(6)	(93)	0
Cancelamento de ativos e passivos por impostos diferidos			51
Reconhecimento de ativos e passivos por impostos diferidos			(13)
Efeito na despesa do imposto das jurisdições com taxa fiscal diferente (2)	16	5	11
Efeito fiscal das emissões	54	43	40
Outras despesas não deduzíveis	(22)	(22)	(30)
Retenção dividendos estrangeiros e outros	(19)	10	7
Imposto sobre lucros (B)	(88)	(219)	(369)
Imposto sobre lucros do exercício (receita/(despesa))	(84)	(230)	(374)
Taxa efetiva (3)	20,3%	20,0%	25,0%
Ajustamentos impostos sobre lucros (2019/2018 / 2017)	(4)	11	5
GANHOS OU PERDAS DEPOIS DE IMPOSTOS PROVENIENTES DAS ATIVIDADES CONTINUADAS (A) + (B)	5.227	1.381	1.708

(1) Receitas na sua maioria isentas de tributação por terem sido tributadas na origem.

(2) As receitas e despesas do CaixaBank são tributadas, praticamente na sua totalidade, à taxa geral de 30% no Imposto sobre Sociedades quanto aos negócios em Espanha e cerca de 27% para os negócios em Portugal.

(3) A taxa efetiva é calculada como o rácio entre o Imposto sobre lucros do exercício e o resultado com tributação.

25.4. Ativos e passivos fiscais diferidos

A seguir é apresentado o movimento do saldo destas rubricas:

MOVIMENTO DE ATIVOS FISCAIS DIFERIDOS

(Milhões de euros)

	REGULARIZAÇÕES		DESRECONHECIMENTOS		REGULARIZAÇÕES		DESRECONHECIMENTOS		REGISTO POR COMBINAÇÃO DE NEGÓCIOS (NOTA 7)			
	31-12-2018	31-12-2019	31-12-2018	31-12-2019	31-12-2020	31-12-2021	31-12-2020	31-12-2021	REGULARIZAÇÕES	DESRECONHECIMENTOS	31-12-2020	31-12-2021
Contribuições para planos de pensões	594		(19)	575	13	880	620	880	281	1	2	(24)
Provisão para insolvências	4.125		(11)	4.114	(15)	9.354	4.029	9.354	5.323	39	(37)	
Provisão para insolvências (NIIF 9)	167	(62)	(52)	53	(53)							
Fundos para compromissos por pré-reformas	18		(8)	10	(6)	3	4				(1)	
Provisão de imóveis adjudicados	944		(2)	942	(3)	2.668	843	2.668	1.823	2		
Comissões de investimentos creditícios	7		(2)	5	(1)	3	4			(1)		
Deduções pendentes de aplicação	924	20	(34)	910	(165)	822	745	822	85	(12)	4	
Bases tributáveis negativas	1.645	19	(16)	1.648	(18)	2.045	1.630	2.045	309	46	60	
Ativos avaliados ao justo valor com alterações no capital próprio	104		(8)	96	(9)	130	87	130	9		34	
Outros surgidos em combinações de negócio	143		(51)	92	(32)	659	60	659	1.038		(439)	
Outros *	1.370	(17)	140	1.391	37	2.929	1.772	2.929	512	(64)	709	
TOTAL	10.041	(40)	140	9.836	(280)	19.493	9.794	19.493	9.380	11	809	(501)
Dos quais: monetizáveis	5.681			5.641		12.905	5.496	12.905	7.426			

MOVIMENTO DE PASSIVOS FISCAIS DIFERIDOS

(Milhões de euros)

	REGULARIZAÇÕES		DESRECONHECIMENTOS		REGULARIZAÇÕES		DESRECONHECIMENTOS		REGISTO POR COMBINAÇÃO DE NEGÓCIOS (NOTA 7)			
	31-12-2018	31-12-2019	31-12-2018	31-12-2019	31-12-2020	31-12-2021	31-12-2020	31-12-2021	REGULARIZAÇÕES	DESRECONHECIMENTOS	31-12-2020	31-12-2021
Atualização de imóveis 1ª aplicação NIIF	215		(13)	202	(2)	173	195	173	131		(153)	
Ativos avaliados ao justo valor com alterações no capital próprio	76		136	212	45	150	257	150	29		(136)	
Ativos intangíveis de combinações de negócios	33		(20)	13	(3)	96	10	96	166		(80)	
Provisões matemáticas	204			204	3	210	207	210			3	
Outros surgidos em combinações de negócio	233		(32)	201	(46)	246	155	246	494		(403)	
Outros *	354	15	4	226	4	1.273	185	1.273	248		840	
TOTAL	1.115	15	140	1.058	(2)	2.148	1.009	2.148	1.068	0	843	(772)

(*) Inclui, entre outros, eliminações por operações intragrupo, os correspondentes aos vários fundos de provisão constituídos e outros ajustamentos por diferenças entre a normativa contabilística e fiscal.

O Grupo tem a 31 de dezembro de 2021 um total de 3.118 milhões de euros de ativos fiscais diferidos por créditos fiscais não registados, dos quais 2.907 milhões de euros correspondem a bases tributáveis negativas e 211 milhões de euros a deduções.

Semestralmente, o Grupo realiza, em colaboração com especialistas independentes, um exercício de avaliação da recuperabilidade dos ativos fiscais reconhecidos em balanço sobre a base de um orçamento consistente no horizonte de 6 anos com as projeções de resultados utilizadas para a estimativa do valor recuperável da UGE Bancária (ver Nota 19) projetado, doravante, aplicando uma margem de juros sobre ativos totais médios (NIM) sustentável, e custo do risco (CoR) normalizado de 1,40% e 0,39%, respetivamente.

A seguir é detalhada a natureza dos ativos por impostos diferidos segregados pela sua jurisdição de origem:

NATUREZA DOS ATIVOS POR IMPOSTOS DIFERIDOS RECONHECIDOS EM BALANÇO - 31-12-2021

(Milhões de euros)

	DIFERENÇAS TEMPORÁRIAS	DOS QUAIS: MONETIZÁVEIS *	BASES TRIBUTÁVEIS NEGATIVAS	DEDUÇÕES PENDENTES DE APLICAÇÃO
Espanha	16.506	12.858	2.004	822
Portugal	120	47	41	
TOTAL	16.626	12.905	2.045	822

(*) Correspondem a diferenças temporárias monetizáveis com direito a conversão num crédito contra a Fazenda Pública.

Após a combinação de negócios com o Bankia, a execução dos planos de reestruturação feitos por parte do CaixaBank deu lugar ao reconhecimento de ativos fiscais que previsivelmente darão lugar à geração de bases tributáveis negativas. Atendendo às projeções conjuntas e considerando a implementação dos planos de sinergias, o prazo máximo de recuperabilidade dos ativos fiscais no seu conjunto mantém-se abaixo dos 15 anos em linha com as assunções contempladas para a entidade adquirida no quadro da combinação de negócios (ver Nota 7).

O Grupo realiza uma análise de sensibilidade sobre as hipóteses-chave de projeção dos fluxos do modelo de recuperabilidade (ver Nota 19) sem que resultem disso variações significativas no prazo estimado no cenário-base.

Os exercícios de avaliação da recuperabilidade dos ativos fiscais que têm sido realizados desde o exercício 2014 estão reforçados pelos exercícios de *backtesting*, os quais têm um comportamento estável.

À vista dos fatores de risco existentes (ver Nota 3) e do reduzido desvio relativamente às estimativas que foram utilizadas para a elaboração dos orçamentos, os Administradores consideram que, apesar das limitações para a aplicação de diferenças temporárias monetizáveis, bases tributáveis negativas e deduções pendentes, a recuperação de todos os créditos fiscais ativados continua a ser provável com lucros fiscais futuros.

26. Garantias e compromissos contingentes concedidos

A seguir é detalhada a composição do capítulo «Garantias e compromissos contingentes concedidos», incluído na pró-memória:

DETALHE DAS EXPOSIÇÕES E COBERTURAS SOBRE GARANTIAS E DOS COMPROMISSOS CONTINGENTES - 31-12-2021

(Milhões de euros)

	EXPOSIÇÃO EXTRAPATRIMONIAL			COBERTURA		
	STAGE 1	STAGE 2	STAGE 3	STAGE 1	STAGE 2	STAGE 3
Garantias financeiras concedidas	7.788	800	247	(7)	(11)	(57)
Compromissos de empréstimos concedidos	97.870	3.696	353	(75)	(17)	(9)
Outros compromissos concedidos	32.207	1.050	406	(13)	(27)	(245)

DETALHE DAS EXPOSIÇÕES E COBERTURAS SOBRE GARANTIAS E DOS COMPROMISSOS CONTINGENTES - 31-12-2020

(Milhões de euros)

	EXPOSIÇÃO EXTRAPATRIMONIAL			COBERTURA		
	STAGE 1	STAGE 2	STAGE 3	STAGE 1	STAGE 2	STAGE 3
Garantias financeiras concedidas	5.902	294	164	(7)	(9)	(64)
Compromissos de empréstimos concedidos	75.400	2.772	327	(43)	(11)	(5)
Outros compromissos concedidos	19.486	553	168	(7)	(10)	(37)

DETALHE DAS EXPOSIÇÕES E COBERTURAS SOBRE GARANTIAS E DOS COMPROMISSOS CONTINGENTES - 31-12-2019

(Milhões de euros)

	EXPOSIÇÃO EXTRAPATRIMONIAL			COBERTURA		
	STAGE 1	STAGE 2	STAGE 3	STAGE 1	STAGE 2	STAGE 3
Garantias financeiras concedidas	5.574	190	218	(7)	(4)	(77)
Compromissos de empréstimos concedidos	68.702	2.216	214	(27)	(4)	(31)
Outros compromissos concedidos	20.577	473	176	(12)	(8)	(50)

O Grupo deverá satisfazer apenas o montante dos riscos contingentes se a contraparte avalizada não cumprir as suas obrigações. Estima-se que a maioria destes riscos chegarão ao seu vencimento sem serem satisfeitos.

Relativamente aos compromissos contingentes, o Grupo tem o compromisso de fornecer de fundos os clientes por disponíveis em linhas de crédito e outros compromissos, no momento em que lhe seja solicitado, sujeito ao cumprimento de determinadas condições por parte das contrapartes. Estima que uma parte importante dos mesmos vencerão antes da sua disponibilização, ou porque não serão solicitados pelos clientes ou porque não serão cumpridas as condições necessárias para a sua disponibilização.

A seguir é detalhada a composição do capítulo «Compromissos de empréstimos concedidos», incluído na pró-memória dos balanços:

COMPROMISSOS DE EMPRÉSTIMOS CONCEDIDOS

(Milhões de euros)

	31-12-2021		31-12-2020		31-12-2019	
	DISPONÍVEL	LIMITES	DISPONÍVEL	LIMITES	DISPONÍVEL	LIMITES
Disponível por terceiros						
Instituições de crédito	126	300	103	943	213	244
Administrações públicas	5.669	6.289	4.390	6.890	3.729	4.711
Outros setores	96.124	122.895	74.006	103.697	67.190	121.994
TOTAL	101.919	129.484	78.499	111.530	71.132	126.949
Dos quais: de disponibilidade condicionada	5.002		3.839		3.751	

27. Outras informações significativas

27.1. Operações por conta de terceiros

A seguir é apresentado o detalhe dos recursos extrapatrimoniais por conta de terceiros:

DETALHE DE RECURSOS DE CLIENTES

(Milhões de euros)

	31-12-2021	31-12-2020	31-12-2019
Ativos sob gestão	158.019	106.643	102.316
Fundos de investimento, carteiras e SICAV s	110.089	71.315	68.584
Fundos de pensões	47.930	35.328	33.732
Outros *	6.983	5.115	4.698
TOTAL	165.002	111.758	107.014

(*) Inclui, entre outros, recursos transitórios associados a transferências e cobrança, bem como outros recursos distribuídos pelo CaixaBank e pelo Banco BPI.

27.2. Ativos financeiros transferidos

O Grupo transformou parte da sua carteira de empréstimos e de créditos homogêneos em títulos de rendimento fixo, através da transferência dos ativos para vários fundos de titularização criados com esta finalidade. De acordo com a regulamentação em vigor, as titularizações em que não tenha ocorrido qualquer transferência substancial do risco não poderão ser desreconhecidas do balanço.

Os saldos classificados na rubrica «Ativos financeiros a custo amortizado» correspondentes aos montantes não amortizados dos créditos titularizados detidos no balanço são apresentados a seguir:

DETALHE DE ATIVOS TITULARIZADOS

(Milhões de euros)

	31-12-2021	31-12-2020	31-12-2019
Ativos hipotecários titularizados	26.449	21.929	24.054
Outros ativos titularizados	7.896	10.151	7.687
Empréstimos a empresas	4.771	5.372	4.648
Leasing	666	1.045	1.535
Empréstimos ao consumo	2.211	3.733	1.503
Restante	248	1	1
TOTAL	34.345	32.080	31.741

A seguir são detalhadas as várias titularizações efetuadas, com os montantes pendentes de amortização e os montantes correspondentes a melhorias de crédito concedidas aos fundos de titularização:

TITULARIZAÇÃO DE ATIVOS - EMISSÕES SOBRE ATIVOS TITULARIZADOS MANTIDOS EM BALANÇO

(Milhões de euros)

DATA DE EMISSÃO	ADQUIRIDO POR:	EXPOSIÇÃO INICIAL TITULARIZA DA	ATIVO TITULARIZADO			OBRIGAÇÕES DE TITULARIZAÇÃO RECOMPRADAS			MELHORIAS DE CRÉDITO		
			2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020	2019
Junho	2003	AyT Génova Hipotecario II, FTH	800		82			29			8
Julho	2003	AyT Génova Hipotecario III, FTH	800	75	91		29	35		8	8
Fevereiro	2004	AyT Hipotecario Mixto, FTA	140		16						8
Março	2004	AyT Génova Hipotecario IV, FTH	800	72	87	106	13	15	13	8	8
Junho	2004	AyT Hipotecario Mixto II, FTA	160					1			2
Novembro	2004	TDA 22 Mixto, FTH	388	28	25	28	11	12	14	2	2
Abril	2005	Bancaja 8 FTA *	1.650	204			73			28	
Junho	2005	AyT Hipotecario Mixto IV, FTA	200	19	23	28	8	11	18	1	1
Junho	2005	AyT Génova Hipotecario VI, FTH	700	89	104	124		66	78	5	5
Novembro	2005	AyT Génova Hipotecario VII, FTH	1.400	213	250	294	86	101	119	8	8
Dezembro	2005	Valencia Hipotecario 2, FTH	940	98	114	135	34	35	41	5	5
Fevereiro	2006	Bancaja 9 FTA *	2.000	339			188			25	
Abril	2006	MBS Bancaja 3 FTA *	800	105			228				
Junho	2006	AyT Génova Hipotecario VIII, FTH	2.100	308	365	428	170	198	232	9	9
Julho	2006	FonCaixa FTGENCAT 4, FTA	600			61			19		5
Julho	2006	AyT Hipotecario Mixto V, FTA	873	88	55	64	45	39	46	4	2
Outubro	2006	Caixa Penedés 1 TDA *	23	2							
Novembro	2006	Valencia Hipotecario 3, FTA	901	151	176	201	63	62	70	5	5
Novembro	2006	AyT Génova Hipotecario IX, FTH	1.000	208	242	279	84	93	107	5	5
Novembro	2006	Madrid RMBS I, FTA *	2.000	571			411			71	
Novembro	2006	AYT Caja Murcia Hipotecario II FTA *	315	31			21			2	
Dezembro	2006	Madrid RMBS II, FTA *	1.800	459			373			69	
Dezembro	2006	TDA 27, FTA *	290	40			14			6	
Janeiro	2007	Bancaja 10, FTA *	2.600	671			602			35	
Abril	2007	MBS Bancaja 4 FTA *	1.850	309			220			1	
Junho	2007	AyT Génova Hipotecario X, FTH	1.050	235	270	314	291	272	316	10	10
Junho	2007	AyT Caja Granada Hipotecario I *	400	76			65			5	
Junho	2007	Caixa Penedés Pymes 1 TDA *	48	4							
Julho	2007	Madrid RMBS III, FTA *	3.000	1.008			918			129	
Julho	2007	Bancaja 11, FTA *	2.000	607			522			28	
Setembro	2007	Caixa Penedés 2 TDA *	24	1							
Novembro	2007	FonCaixa FTGENCAT 5, FTA	1.000	134	158	181	38	38	38	27	27
Dezembro	2007	AyT Génova Hipotecario XI, FTH	1.200	288	330	383	293	335	388	31	34
Dezembro	2007	Madrid RMBS IV, FTA *	2.400	749			691			242	
Julho	2008	FonCaixa FTGENCAT 6, FTA	750	100	117	134	23	23	23	19	19
Julho	2008	AyT Génova Hipotecario XII, FTH	800	214	243	273	214	243	273	30	30
Agosto	2008	Caixa Penedés FTGENCAT 1 TDA *	6	3							
Dezembro	2008	Madrid RMBS Residencial I, FTA *	805	334			155			225	
Dezembro	2008	Bancaja 13, FTA *	2.895	1.261			1.201			179	
Abril	2009	Bancaja BVA-VPO 1, FTA	55			12			16		3
Junho	2010	Madrid RMBS Residencial II, FTA *	600	309			158			184	
Dezembro	2010	AyT Goya Hipotecario III, FTA	4.000	1.428	1.608	1.787	1.423	1.605	1.781	142	160
Abril	2011	AyT Goya Hipotecario IV, FTA	1.300	465	526	583	479	539	596	55	62
Dezembro	2011	AyT Goya Hipotecario V, FTA	1.400	515	578	649	528	599	670	59	63
Fevereiro	2016	CaixaBank RMBS 1, FT	14.200	9.212	10.126	10.919	9.209	10.121	10.944	568	568
Junho	2016	CaixaBank Consumo 2, FT	1.300	170	228	324		239	350	52	52
Novembro	2016	CaixaBank Pymes 8, FT	2.250	488	656	899	512	700	973	71	71
Março	2017	CaixaBank RMBS 2, FT	2.720	1.891	2.088	2.256	1.923	2.121	2.294	118	129

TITULARIZAÇÃO DE ATIVOS - EMISSÕES SOBRE ATIVOS TITULARIZADOS MANTIDOS EM BALANÇO

(Milhões de euros)

DATA DE EMISSÃO	ADQUIRIDO POR:	EXPOSIÇÃO INICIAL TITULARIZADA			OBRIGAÇÕES DE TITULARIZAÇÃO RECOMPRADAS			MELHORIAS DE CRÉDITO			
		2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020	2019	
Julho	2017 CaixaBank Consumo 3, FT	2.450	401	609	911	397	613	931	18	27	42
Novembro	2017 CaixaBank Pymes 9, FT	1.850	447	675	977	455	690	1.007	20	31	44
Dezembro	2017 CaixaBank RMBS 3, FT	2.550	1.743	1.946	2.122	1.744	1.950	2.135	72	80	88
Maio	2018 CaixaBank Consumo 4, FT	1.700	260	483	835	293	546	944	14	25	43
Novembro	2018 CaixaBank Pymes 10, FT	3.325	1.188	1.682	2.322	1.283	1.826	2.525	56	79	159
Junho	2019 CaixaBank Leasings 3, FT	1.830	666	1.045	1.535	688	1.078	1.581	39	59	90
Novembro	2019 CaixaBank Pymes 11, FT	2.450	1.334	1.793	2.388	1.442	1.919	2.451	74	116	116
Junho	2020 CaixaBank Consumo 5, FT	3.550	1.825	2.920		2.068	3.550		117	178	
Novembro	2020 CaixaBank Pymes 12, FT	2.550	1.834	2.483		1.879	2.550		103	128	
Setembro	2021 CaixaBank Corporates 1 FT	2.302	1.150			2.301			117		
TOTAL		93.890	34.345	32.080	31.741	33.837	32.218	31.058	3.093	2.006	1.939

(*) +Titularizações provenientes da combinação de negócios com o Bankia (ver Nota 7).

Os montantes pendentes de amortização das titularizações desconhecidas do balanço não são significativos.

As obrigações de titularização colocadas no mercado estão registadas na rubrica «Passivos financeiros a custo amortizado – Valores emitidos representativos de dívida» dos balanços anexos, que corresponde à diferença entre o valor contabilístico dos ativos titularizados e o valor contabilístico das obrigações recompradas.

Por outro lado, o Grupo mantém as seguintes operações de titularização sintética mediante as quais é transferido parcialmente o risco de crédito de um conjunto de credenciados classificados na rubrica «Ativos financeiros a custo amortizado - Empréstimos e adiantamentos» do balanço:

OPERAÇÕES DE TITULARIZAÇÃO SINTÉTICA

(Milhões de euros)

DATA EMISSÃO	FUNDO	EXPOSIÇÃO INICIAL TITULARIZADA	VALOR CONTABILÍSTICO TITULARIZADO		
			31-12-2021	31-12-2020	31-12-2019
Fevereiro	2016 Gaudí I	2.025	43	65	356
Agosto	2018 Gaudí II	2.025	805	1.509	2.019
Abril	2019 Gaudí III	1.282	899	1.277	1.281
TOTAL		5.332	1.747	2.851	3.656

A cessão do risco de crédito é articulada como uma garantia financeira e não é considerada transferência substancial de riscos e lucros, motivo pelo qual as exposições subjacentes continuam a ser reconhecidas no balanço.

27.3. Depósitos de títulos e serviços de investimento

A seguir são detalhados, em função da sua natureza, os valores depositados no Grupo por terceiros:

TÍTULOS DEPOSITADOS POR TERCEIROS

(Milhões de euros)

	31-12-2021	31-12-2020	31-12-2019
Anotações em conta	140.158	178.841	175.527
Títulos anotados no registo central do mercado	102.496	150.013	146.615
Instrumentos de capital próprio. Cotados	74.462	59.211	60.935
Instrumentos de capital próprio. Não cotados	4.055	3.289	2.971
Valores representativos de dívida. Cotados	23.866	87.468	80.535
Valores representativos de dívida. Não Cotados	113	45	2.174
Títulos registados no próprio Banco	767		6
Instrumentos de capital próprio. Não cotados (090)	767		
Valores representativos de dívida. Não cotados			6
Títulos confiados a outras instituições depositárias	36.895	28.828	28.906
Instrumentos de capital próprio. Cotados	931	652	1.268
Instrumentos de capital próprio. Não cotados	22.066	14.581	12.569
Valores representativos de dívida. Cotados	12.141	12.306	13.791
Valores representativos de dívida. Não cotados	1.757	1.289	1.278
Títulos físicos	5.910	5.349	5.491
Em poder do Banco	5.565	5.025	4.971
Instrumentos de capital próprio	5.548	5.008	4.954
Títulos da dívida	17	17	17
Confiados a outras instituições	345	324	520
Instrumentos de capital próprio	345	324	520
Outros instrumentos financeiros	73.355	69.350	72.397
TOTAL	219.423	253.540	253.415

27.4. Ativos financeiros desreconhecidos do balanço devido à sua imparidade

A seguir é mostrado o resumo dos movimentos nas rubricas desreconhecidas do balanço por ser considerada remota a sua recuperação. Estes ativos financeiros encontram-se registados como «Ativos em suspenso» em contas extrapatrimoniais complementares aos balanços:

MOVIMENTO DE ATIVOS ABATIDOS
(Milhões de euros)

	2021	2020	2019
SALDO NO INÍCIO DO EXERCÍCIO	13.469	13.911	14.639
Registos:	6.361	1.307	1.937
<i>Dos quais por combinações de negócio (Nota 7)</i>	<i>4.223</i>		
Desreconhecimentos:	1.296	1.749	2.665
Por recuperação do capital em numerário (Nota 36)	454	450	784
Por recuperação dos produtos vencidos e não cobrados em numerário			23
Por alienação de falidos **	564	967	635
Por perdão, prescrição e por outras causas	278	332	1.223
SALDO NO FINAL DO EXERCÍCIO	18.534	13.469	13.911
Dos quais: juros acumulados sobre dívida falida *	6.342	4.222	4.112

(*) Inclui, basicamente, juros acumulados pelos ativos financeiros no momento do seu cancelamento do balanço.

(**) Corresponde às operações realizadas de venda de ativos duvidosos e falidos e inclui os juros associados a estas carteiras.

28. Rendimentos de juros

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

DETALHE DAS RECEITAS POR JUROS

(Milhões de euros)

	2021	2020	2019
Instituições de crédito	20	35	47
Títulos da dívida	1.906	1.950	2.101
Ativos financeiros detidos para negociação	1		7
Ativos financeiros obrigatoriamente ao justo valor com alterações em resultados	1	2	5
Ativos financeiros avaliados ao justo valor através de outro rendimento integral	1.742	1.812	1.966
Ativos financeiros ao custo amortizado	162	136	123
Empréstimos e adiantamentos a clientes e outros produtos financeiros	5.332	4.534	4.808
Administrações públicas	80	65	75
Créditos e efeitos comerciais	195	150	175
Devedores com garantia hipotecária	2.059	1.778	1.921
Devedores com garantia pessoal	2.830	2.432	2.523
Restante	168	109	114
Retificação de receitas por operações de cobertura	(254)	(129)	(28)
Receitas por juros de passivos	888	374	127
TOTAL	7.892	6.764	7.055
Dos quais: Juros de exposições no stage 3	205	152	196

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

RENDIMENTO MÉDIO DOS ATIVOS

(Porcentagem)

	2021	2020	2019
Depósitos em bancos centrais	0,00%	0,00%	0,00%
Ativos financeiros detidos para negociação - Títulos de dívida	0,10%	0,02%	0,39%
Ativos financeiros obrigatoriamente ao justo valor através dos resultados - Títulos de dívida	5,07%	6,23%	4,46%
Ativos financeiros avaliados ao justo valor com alterações noutros resultados globais / Ativos disponíveis para venda - Valores representativos de dívida	2,33%	2,33%	2,61%
Ativos financeiros ao custo amortizado			
Depósitos em instituições de crédito	0,49%	0,78%	1,07%
Crédito a clientes	1,72%	2,02%	2,25%
Títulos da dívida	0,29%	0,56%	0,68%

29. Despesas de juros

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

DETALHE DAS DESPESAS POR JUROS

(Milhões de euros)

	2021	2020	2019
Bancos centrais	(2)	(15)	(48)
Instituições de crédito	(24)	(49)	(98)
Depósitos de clientes e outras cargas financeiras	(184)	(262)	(303)
Valores emitidos representativos de dívida (excluindo os passivos subordinados) *	(501)	(571)	(616)
Retificação de despesas por operações de cobertura	448	471	511
Despesas financeiras de produtos de seguros	(1.240)	(1.280)	(1.426)
Despesas por juros de ativos	(391)	(133)	(97)
Juros por passivos por arrendamentos (Notas 1.4 e 22.4)	(18)	(19)	(20)
Outros	(5)	(6)	(7)
TOTAL	(1.917)	(1.864)	(2.104)

(*) Excluindo os juros das participações preferenciais elegíveis como Additional Tier 1 (com débito em fundos próprios)

A seguir é apresentada a taxa de juro efetiva média das várias categorias de passivos financeiros calculados sobre os saldos líquidos médios (excluindo as retificações):

RENDIMENTO MÉDIO DO PASSIVO

(Percentagem)

	2021	2020	2019
Depósitos de bancos centrais	0,00%	0,04%	0,21%
Depósitos de instituições de crédito	0,11%	0,37%	0,86%
Depósitos de clientes	0,05%	0,10%	0,13%
Títulos de dívida emitidos (excluindo os passivos subordinados)	1,08%	1,62%	1,93%
Passivos subordinados	0,77%	1,71%	1,75%

30. Rendimentos por dividendos

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

RECEITAS POR DIVIDENDOS

(Milhões de euros)

	2021	2020	2019
Telefónica	90	100	104
BFA	98	40	46
Restante	4	7	13
TOTAL	192	147	163

31. Comissões

A desagregação do saldo destes capítulos das demonstrações de resultados anexas é a seguinte:

DETALHE DE RECEITAS POR COMISSÕES

(Milhões de euros)

	2021	2020	2019
Riscos contingentes	215	161	162
Disponibilidade de créditos	105	70	51
Câmbio de divisas e de notas estrangeiras	135	99	94
Serviço de cobranças e pagamentos	1.355	934	1.023
<i>das quais: cartões de crédito e de débito</i>	573	423	506
Serviço de títulos	118	102	81
Comercialização de produtos financeiros não bancários	1.698	1.164	1.120
Outras comissões	503	381	409
TOTAL	4.129	2.911	2.940

DETALHE DE DESPESAS POR COMISSÕES

(Milhões de euros)

	2021	2020	2019
Cedidas a outras entidades e a correspondentes	(166)	(105)	(99)
<i>das quais: operações com cartões e caixas</i>	(144)	(89)	(88)
Operações com títulos	(31)	(25)	(25)
Outras comissões	(227)	(205)	(218)
TOTAL	(424)	(335)	(342)

32. Ganhos ou perdas de ativos e passivos financeiros

A desagregação do saldo destes capítulos das demonstrações de resultados anexas é a seguinte:

DETALHE DE GANHOS OU PERDAS POR ATIVOS E PASSIVOS FINANCEIROS

(Milhões de euros)

	2021	2020	2019
Ganhos ou perdas líquidas no desreconhecimento de ativos e passivos financeiros não avaliados ao justo valor através dos resultados	37	187	240
Ativos financeiros ao custo amortizado	4	114	2
Títulos da dívida	4	114	2
Passivos financeiros ao custo amortizado	(1)		
Ativos financeiros ao justo valor através de outro rendimento integral	34	73	235
Títulos da dívida	34	73	235
Outros			3
Ganhos ou perdas líquidas por ativos e passivos financeiros detidos para negociação	97	127	139
Instrumentos de capital próprio	7	(79)	29
Títulos da dívida		7	
Derivados financeiros	90	199	110
Ganhos ou perdas líquidas por ativos financeiros não destinados a negociação avaliados obrigatoriamente ao justo valor através dos resultados	(3)	(24)	(74)
Instrumentos de capital próprio	(9)	(14)	(7)
Títulos da dívida	7	(5)	(54)
Empréstimos e adiantamentos	(1)	(5)	(13)
Ganhos ou perdas líquidas resultantes da contabilidade de coberturas	51	(3)	45
Ineficácias de coberturas de justo valor	1	(3)	
Avaliação dos derivados de cobertura (Nota 15)	(933)	4	292
Avaliação dos elementos cobertos (Nota 15)	934	(7)	(292)
Restante	50		45
TOTAL	182	287	350

33. Outras receitas e despesas de exploração e receitas e despesas de ativos e passivos afetos ao negócio segurador ou a resseguros

A desagregação do saldo destes capítulos das demonstrações de resultados anexas é a seguinte:

DETALHE DE OUTROS INVESTIMENTOS DE EXPLORAÇÃO

(Milhões de euros)

	2021	2020	2019
Receitas dos investimentos imobiliários e de outras rendas	98	92	119
Vendas e receitas por prestação de serviços não financeiros	311	261	289
Outras receitas	142	296	247
TOTAL	551	649	655

DETALHE DE OUTROS ENCARGOS DE EXPLORAÇÃO

(Milhões de euros)

	2021	2020	2019
Contribuição para o Fundo de Garantia de Depósitos / Fundo de Resolução Nacional *	(596)	(355)	(345)
Despesas exploração investimentos imobiliários e outras **	(118)	(114)	(127)
Variação de existências e outras despesas da atividade não financeira	(268)	(233)	(249)
Despesas associadas a reguladores e supervisores	(25)	(14)	(14)
Outros conceitos	(438)	(289)	(306)
TOTAL	(1.445)	(1.005)	(1.041)

(*) O Mecanismo Único de Resolução (SRM, pelas suas siglas em inglês) tem como objetivo principal garantir uma resolução rápida e coerente dos bancos em falência na Europa a um custo mínimo. O seu regulamento estabelece regras e procedimentos uniformes para a resolução de instituições de crédito e de algumas empresas de investimento, bem como um Fundo Único de Resolução (FUR). Através deste Fundo é estabelecido um poder de resolução centralizado investido no Conselho Único de Resolução (CUR) e nas autoridades nacionais de resolução.

A Lei 11/2015 e o RD 1012/2015 estabeleceram um requisito para que os bancos efetuem pelo menos uma contribuição anual para o Fundo de Resolução Nacional (FRN) para além da contribuição anual que será feita para o Fundo de Garantia de Depósitos (FGD) por instituições-membro. O montante total das contribuições que devem ser efetuadas para o FRN por todas as entidades bancárias espanholas deve ser igual a 1% do montante total de todos os depósitos garantidos pelo FGD antes de 31 de dezembro de 2024.

O FRN uniu-se a partir de 2016 com os restantes fundos nacionais dos Estados membros da UE no FUR. Em função do previsto no Regulamento SRM, o CUR substitui as autoridades nacionais de resolução e assume a administração do FUR e o cálculo das contribuições bancárias que serão ajustadas ao perfil de risco de cada instituição, em conformidade com os critérios estabelecidos no Real Decreto 1012/2015 e no Regulamento Delegado (UE) 2015/63 da Comissão. O objetivo do FUR é atingir um montante total de 55 mil milhões de euros para 2024.

Para além do anterior, o FROB pode solicitar contribuições extraordinárias. A Lei 11/2015 estabeleceu também uma taxa adicional que será utilizada para financiar as atividades do FROB como autoridade de resolução, que equivale a 2,5% da contribuição anual que será feita para o Fundo de Resolução Nacional.

(**) Inclui as despesas relacionadas com os investimentos imobiliários no regime de aluguer.

DETALHE DE RECEITAS E DESPESAS DE ATIVOS E PASSIVOS AFETAS AO NEGÓCIO SEGURADOR OU RESSEGURO

(Milhões de euros)

	2021	2020	2019
Depósitos			
Prémios cobrados de seguros e resseguros *	1.075	1.058	952
Receitas por resseguros	53	49	(68)
TOTAL	1.128	1.107	884
Despesas			
Prestações pagas e outras despesas relacionadas com a atividade seguradora *	(427)	(411)	(61)
Dotações líquidas a provisões técnicas *	10	(40)	(242)
Prémios pagos de seguros e resseguros	(61)	(58)	(25)
TOTAL	(478)	(509)	(328)

(*) Deduzida a parte correspondente a despesas financeiras.

34. Despesas de pessoal

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

DETALHE DE DESPESAS DE PESSOAL

(Milhões de euros)

	2021	2020	2019
Ordenados e salários	(2.790)	(2.088)	(2.207)
Segurança Social	(654)	(504)	(517)
Contribuições para planos de pensões (poupança e risco) *	(142)	(156)	(145)
Dotações para planos de prestações definidas	404	2	3
<i>Dos quais: Acordo do trabalho 2021 (Nota 23)</i>	394		
Outras despesas de pessoal	(2.406)	(95)	(1.090)
<i>Dos quais: Acordos do trabalho 2019 e 2021 (Nota 23)</i>	(2.272)		(978)
TOTAL	(5.588)	(2.841)	(3.956)

(*) Inclui prémios pagos

A despesa registada na secção «Contribuições para planos de pensões» inclui principalmente as contribuições obrigatórias estabelecidas para cobrir os compromissos de reforma, invalidez e morte dos funcionários no ativo.

A rubrica «Outras despesas de pessoal» inclui, entre outros, os conceitos de formação, ajuda nos estudos, indemnizações e outros benefícios a curto prazo. Adicionalmente, é registado nesta rubrica o custo dos planos de remunerações baseados em instrumentos de capital, registados com contrapartida na rubrica «Fundos próprios – Outros elementos do capital próprio» dos balanços anexos, líquido do correspondente efeito fiscal.

Os planos de remuneração com base em ações estão detalhados no Relatório Anual do Governo Corporativo - Remuneração.

A seguir é apresentada a composição do modelo, em termos médios, por categorias profissionais e por género:

MODELO MÉDIO *

(Número de colaboradores)

	2021			2020			2019		
	HOMENS	MULHERES	DOS QUAIS: COM DEFICIÊNCIA ≥ 33%	HOMENS	MULHERES	DOS QUAIS: COM DEFICIÊNCIA ≥ 33%	HOMENS	MULHERES	DOS QUAIS: COM DEFICIÊNCIA ≥ 33%
Diretores	4.624	2.858	39	3.321	2.113	24	3.716	2.366	26
Chefias intermédias	3.783	4.095	66	3.317	3.637	43	3.454	4.035	32
Gestores	13.202	19.658	483	9.565	13.664	295	9.650	13.376	285
TOTAL	21.609	26.611	588	16.203	19.414	362	16.820	19.777	343

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

35. Outras despesas administrativas

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

DETALHE DE OUTRAS DESPESAS ADMINISTRATIVAS

(Milhões de euros)

	2021	2020	2019
Tecnologia e sistemas	(706)	(444)	(435)
Publicidade*	(173)	(168)	(190)
Imóveis e instalações	(158)	(113)	(114)
Alugueres **	(59)	(37)	(44)
Comunicações	(79)	(72)	(71)
Serviços administrativos subcontratados	(97)	(57)	(86)
Impostos	(60)	(38)	(38)
Serviço de vigilância e de transferência de fundos	(41)	(31)	(34)
Despesas de representação e com deslocações do pessoal	(33)	(24)	(55)
Impressos e material de escritório	(20)	(20)	(16)
Relatórios técnicos	(88)	(58)	(58)
Despesas judiciais e de advogados	(16)	(15)	(16)
Órgãos de Governação e de Controlo	(9)	(10)	(10)
Outras despesas	(227)	(111)	(81)
TOTAL	(1.766)	(1.198)	(1.248)

* Inclui publicidade em meios, patrocínios, promoções e outras despesas comerciais.

** O montante dos alugueres a curto prazo no qual não foi aplicado o NIIF 16 é imaterial.

Na rubrica “Relatórios técnicos” estão incluídos os honorários e despesas pagos ao auditor, exceto o IVA correspondente, segundo o seguinte detalhe:

HONORÁRIOS DOS AUDITORES EXTERNOS *

(Milhares de euros)

	2021	2020	2019
Audidores do grupo (PwC **)			
Auditoria	7.552	4.745	3.817
Auditoria	6.598	3.546	3.285
Auditoria de balanço de fusão	39	475	
Alteração proposta da distribuição de resultados		5	
Revisão limitada	915	719	532
Serviços de auditoria relacionados	1.746	1.117	1.154
Comfort letters emissões	427	277	350
Relatórios de proteção de ativos de clientes	187	122	121
Relatório Sistema de Controlo Interno da informação financeira	124	75	99
Relatório de revisão informação não financeira, assurance obrigação social e pegada de carbono	144	67	44
Revisão de informação financeira pró-forma	45	70	
Revisão de formulários TLTRO III / outros relatórios de elegibilidade Eurossistema	167	44	68
Revisão de formulários de indicadores do cálculo da contribuição ao FUR	47	26	24
Informação de situação financeira e de solvência VidaCaixa	240	198	194
Informação de situação financeira e de solvência Bankia Vida	188		
Relatório de procedimentos estipulados sobre imparidade da carteira de crédito BPI	82	122	101
Outros relatórios de procedimentos estipulados no BPI	59	83	120
Outros relatórios de procedimentos estipulados VidaCaixa e subgrupo	36	33	33
Outros serviços	29	3	3
TOTAL	9.327	5.865	4.974

(*) Os serviços contratados aos nossos auditores cumprem os requisitos de independência registados na Lei de Auditoria de Contas e, em nenhum caso, incluem a realização de trabalhos incompatíveis com a função de auditoria.

(**) As contas anuais, individuais e consolidadas do CaixaBank correspondentes aos exercícios de 2019, 2020 e 2021 foram auditadas pela PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L., com domicílio social em Paseo de la Castellana 259 B, Torre PWC, 28046 Madrid e estão depositadas nos correspondentes registos públicos da CNMV espanhola. A Assembleia-Geral Ordinária de Acionistas (AGA) de 6 de abril de 2017, aprovou a nomeação da PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L., como auditor de contas do CaixaBank e do Grupo para os exercícios de 2018 a 2020, seguindo a recomendação motivada e a preferência da Comissão de Auditoria e Controlo, uma vez finalizado o processo de seleção desenvolvido segundo os critérios estabelecidos no Regulamento 537/2014 de 16 de abril sobre os requisitos específicos para a auditoria legal para entidades de interesse público. Com data 22 de maio de 2020 a AGA aprovou a extensão da nomeação do auditor atual para o exercício de 2021. Além disso, na AGA de 14 de maio de 2021 foi aprovada a reeleição do auditor atual para o exercício de 2022.

A PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L. não renunciou nem foi afastada das suas funções como auditor do CaixaBank durante os exercícios de 2019, 2020 e 2021, nem até à data de formulação destas contas anuais.

Nota: O rácio regulador, calculado como a soma dos “serviços relacionados de auditoria” e os “outros serviços” sobre o número médio de 3 anos de serviços de “auditoria” ascende a 33%. De acordo com a normativa em vigor, o CaixaBank considera os serviços relacionados com a auditoria no numerador para efeitos de cálculo do presente rácio, na medida em que a sua execução por parte de um auditor não significa que devam ser prestados por parte do auditor de contas da sociedade. No caso de exclusão do numerador dos serviços exigidos pela normativa ou pela prática, o rácio ascenderá a 8,5%.

Informação sobre o período médio de pagamento a fornecedores

A seguir é desagregada a informação exigida relativamente aos pagamentos efetuados e aos pendentes de pagamento na data do encerramento do balanço:

PAGAMENTOS EFETUADOS E PAGAMENTOS PENDENTES NA DATA DO ENCERRAMENTO DO BALANÇO*(Milhões de euros)*

	2021
Total pagamentos efetuados	3.439
Total pagamentos pendentes	55
TOTAL PAGAMENTOS DO EXERCÍCIO	3.494

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

	2021
Período médio de pagamento a fornecedores	22,40
Rácio de operações pagas	22,40
Rácio de operações pendentes de pagamento	22,80

De acordo com a Disposição Transitória Segunda da Lei 15/2010 de 5 de julho, na qual são registadas as medidas de luta contra o incumprimento nas operações comerciais, geralmente o prazo máximo legal para pagamentos entre empresas é de 60 dias.

36. Imparidade do valor ou reversão da imparidade de ativos financeiros não avaliados ao justo valor através de alterações em resultados

A desagregação do saldo desta rubrica das demonstrações de resultados anexas é a seguinte:

DETALHE DA IMPARIDADE OU REVERSÃO DA IMPARIDADE DE ATIVOS FINANCEIROS NÃO AVALIADOS AO JUSTO VALOR ATRAVÉS DOS RESULTADOS

(Milhões de euros)

	2021	2020	2019
Ativos financeiros ao custo amortizado	(897)	(1.942)	(425)
Empréstimos e adiantamentos	(897)	(1.942)	(425)
Dotações líquidas (Nota 14)	(878)	(1.694)	(410)
<i>Do qual Instituições de Crédito</i>	(7)	(1)	(2)
<i>Do qual Clientes</i>	(871)	(1.693)	(408)
<i>Dos quais POCI</i>	(142)		
Saneamentos	(473)	(698)	(799)
Ativos falidos recuperados (Nota 27.4)	454	450	784
Ativos financeiros ao justo valor através de outro rendimento integral		(1)	
Saneamentos		(1)	
Títulos da dívida		(1)	
TOTAL	(897)	(1.943)	(425)

37. Imparidade ou reversão da imparidade de ativos não financeiros

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

DETALHE DE IMPARIDADE DO VALOR OU REVERSÃO DA IMPARIDADE DO VALOR DE ATIVOS NÃO FINANCEIROS

(Milhões de euros)

	2021	2020	2019
Ativos tangíveis (Nota 18)	(62)	(110)	(80)
Ativos materiais de uso próprio	(87)	(30)	(35)
Dotações	(16)		(3)
Disponibilidades		5	7
Saneamentos	(71)	(35)	(39)
Investimentos imobiliários	25	(80)	(45)
Dotações	(57)	(145)	(111)
Disponibilidades	82	65	66
Ativos intangíveis (Nota 19)	(58)	(14)	(25)
Dotações	(5)		(4)
Disponibilidades			1
Saneamentos	(53)	(14)	(22)
Outros (Nota 20)	(38)	12	(1)
Existências	(4)	(2)	
Dotações	(6)	(4)	(2)
Disponibilidades	2	2	2
Restante	(34)	14	(1)
TOTAL	(158)	(112)	(106)

38. Ganhos ou perdas no cancelamento de contas ativas não financeiras

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

DETALHE DE GANHOS OU PERDAS NO DESRECONHECIMENTO DE ATIVOS NÃO FINANCEIROS

(Milhões de euros)

	2021			2020			2019		
	GANHO	PERDA	RESULTADO LÍQUIDO	GANHO	PERDA	RESULTADO LÍQUIDO	GANHO	PERDA	RESULTADO LÍQUIDO
Por venda de ativos materiais	46	(24)	22	44	(26)	18	85	(36)	49
Por venda de participações (Nota 16)	1	0	1	7	(1)	6	1	4	5
Por venda de outros ativos	273	(1)	272	3	0	3	1	0	1
<i>Dos quais: Venda de negócios provenientes do Bankia (Nota 41)</i>	266		266						
TOTAL	320	(25)	295	54	(27)	27	87	(32)	55

39. Ganhos ou perdas provenientes de ativos não correntes e grupos alienáveis de elementos classificados como detidos para venda não admissíveis como operações descontinuadas

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

DETALHE DE GANHOS/(PERDAS) DE ATIVOS NÃO CORRENTES DETIDOS PARA VENDA

(Milhões de euros)

	2021	2020	2019
Perdas por imparidade de ativos não correntes em venda (Nota 21)	(123)	(107)	(134)
Perdas por imparidade de participações não correntes em venda (Nota 21)	0		
Lucro por venda de participações (Nota 16)	55	428	
<i>Dos quais: Erste Bank</i>	54		
<i>Dos quais: Comercia Global Payments</i>		420	
Lucro líquido por venda de ativos não correntes em venda *	55	13	18
TOTAL	(13)	334	(116)

(*) A totalidade dos montantes de ganhos e perdas pela venda de ativos não correntes corresponde a imóveis provenientes da regularizações de créditos, cujo montante não é significativo a nível individual.

40. Informação sobre o justo valor

O processo de determinação do justo valor estabelecido pelo Grupo permite assegurar que os ativos e passivos sejam avaliados conforme os critérios aplicáveis. Neste sentido, as técnicas de avaliação utilizadas para estimar o justo valor cumprem os seguintes aspetos:

- São utilizados os métodos financeiros e económicos mais consistentes e adequados, que demonstraram fornecer a estimativa mais realista sobre o preço dos instrumentos financeiros e que são normalmente utilizados pelo mercado.
- Maximizam a utilização da informação disponível, quer no que se refere a dados observáveis quer a transações recentes de características semelhantes, limitando na medida do possível a utilização de dados e estimativas não observáveis.
- Estão documentados de uma forma ampla e suficiente, incluindo as razões para a sua escolha face a outras alternativas possíveis.
- Os métodos de avaliação escolhidos são respeitados ao longo do tempo, desde que não existam razões que alterem os motivos da sua escolha.
- É avaliada periodicamente a validade dos modelos de avaliação, utilizando transações recentes e dados atuais do mercado.

Os ativos e os passivos são classificados num dos seguintes níveis em função da metodologia empregue na obtenção do seu justo valor:

- Nível 1: ativos e passivos avaliados através da utilização do preço que seria pago num mercado organizado, transparente e profundo («o preço de cotação» ou «o preço de mercado»). De uma forma geral, estão incluídos neste nível os seguintes:
 - ◆ Títulos de dívida cotados. São classificados principalmente neste nível:
 - ▲ Obrigações de dívida pública espanhola e estrangeira, bem como outros instrumentos de dívida emitidos por emissores espanhóis e estrangeiros.
 - ▲ Obrigações de dívida pública espanhola e estrangeira, afetas ao negócio dos seguros.
 - ▲ Títulos próprios emitidos pelo Grupo, principalmente obrigações simples e certificados hipotecários.
 - ◆ Instrumentos de capital próprio cotados. São classificados principalmente neste nível os investimentos em ações cotadas e os investimentos em instituições de investimento coletivo.
 - ◆ Derivados negociados em mercados organizados.
- Nível 2: ativos e passivos nos quais os dados relevantes utilizados na avaliação são direta ou indiretamente observáveis no mercado, tais como preços cotados para ativos ou passivos semelhantes no mercado de ativos, curvas de taxas de juro ou margens de crédito, entre outros. De uma forma geral, estão incluídos neste nível os seguintes:
 - ◆ Títulos de dívida cotados com baixo volume e nível de atividade de mercado. São classificadas principalmente neste nível as obrigações de dívida pública das comunidades autónomas espanholas, bem como outros instrumentos de dívida privada.
 - ◆ Derivados de negociação e de cobertura *over the counter*. São classificadas principalmente neste nível as permutas financeiras sobre taxas de juro, bem como permutas financeiras sobre mercadorias e outros riscos.
 - ◆ Ativos imobiliários correspondentes aos investimentos imobiliários, existências, bem como os ativos provenientes de regularizações de crédito.
- Nível 3: ativos e passivos nos quais os dados relevantes utilizados na avaliação não são observáveis no mercado, para cuja avaliação são utilizadas técnicas alternativas como o pedido de preço à entidade comerciante ou a utilização de parâmetros de mercado correspondentes a instrumentos com um perfil de risco compatível com o instrumento objeto de avaliação. De uma forma geral, estão incluídos neste nível os seguintes:
 - ◆ Títulos de dívida, não cotados. São classificadas principalmente neste nível as obrigações de dívida não cotadas.
 - ◆ Empréstimos e rubricas a cobrar.
 - ◆ Depósitos.
 - ◆ Instrumentos de capital próprio não cotados.

40.1. Justo valor dos ativos e passivos avaliados ao justo valor

A seguir é apresentado o justo valor dos instrumentos financeiros avaliados ao justo valor registados no balanço, juntamente com a sua desagregação por níveis e com o valor contabilístico associado:

JUSTO VALOR DE ATIVOS FINANCEIROS (AF) AVALIADOS AO JUSTO VALOR (VR)

(Milhões de euros)

	31-12-2021					31-12-2020					31-12-2019				
	VALOR CONTABILÍSTICO		JUSTO VALOR			VALOR CONTABILÍSTICO		JUSTO VALOR			VALOR CONTABILÍSTICO		JUSTO VALOR		
	ICO	TOTAL	NÍVEL 1	NÍVEL 2	NÍVEL 3	ICO	TOTAL	NÍVEL 1	NÍVEL 2	NÍVEL 3	ICO	TOTAL	NÍVEL 1	NÍVEL 2	NÍVEL 3
AF mantidos para negociação (Nota 11)	10.925	10.925	637	10.259	29	6.357	6.357	1.084	5.233	40	7.370	7.370	1.189	6.169	12
Derivados	10.319	10.319	35	10.259	25	5.301	5.301	35	5.231	35	6.194	6.194	27	6.167	
Instrumentos de capital próprio	187	187	187			255	255	255			457	457	457		
Títulos da dívida	419	419	415		4	801	801	794	2	5	719	719	705	2	12
AF não destinados a negociação avaliados obrigatoriamente em VR com alterações em resultados (Nota 12)	237	237	47	5	185	317	317	50	3	264	427	427	54	59	314
Instrumentos de capital próprio	165	165	47	5	113	180	180	50	3	127	198	198	54	2	142
Títulos da dívida	5	5			5	52	52			52	63	63		57	6
Empréstimos e adiantamentos	67	67			67	85	85			85	166	166			166
AF designados para VR com alterações em resultados											1	1	1		
AF para VR com alterações noutros resultados globais (Nota 13)	16.403	16.403	15.630	129	644	19.309	19.309	18.693	44	572	18.371	18.371	17.414	245	712
Instrumentos de capital próprio	1.646	1.646	1.002		644	1.414	1.414	842		572	2.407	2.407	1.617	78	712
Títulos da dívida	14.757	14.757	14.628	129		17.895	17.895	17.851	44		15.964	15.964	15.797	167	
Derivados - contabilidade de coberturas (Nota 15)	1.038	1.038		1.038		515	515		515		2.133	2.133		2.133	
Ativos afetos ao negócio segurador (Nota 17)	83.148	83.148	82.969	34	145	76.893	76.893	76.715	130	48	71.979	71.979	71.926		53
Ativos financeiros detidos para negociação	111	111	111			545	545	545			1.066	1.066	1.066		
Títulos da dívida	111	111	111			545	545	545			1.066	1.066	1.066		
Ativos financeiros designados para VR com alterações em resultados	20.557	20.557	20.423	34	100	14.705	14.705	14.575	130		12.150	12.150	12.150		
Instrumentos de capital próprio	13.159	13.159	13.159			9.301	9.301	9.301			7.704	7.704	7.704		
Títulos da dívida	7.316	7.316	7.252	34	30	5.297	5.297	5.167	130		3.980	3.980	3.980		
Empréstimos e adiantamentos - Instituições de crédito	82	82	12		70	107	107	107			466	466	466		
Ativos financeiros disponíveis para venda	62.480	62.480	62.435		45	61.643	61.643	61.595		48	58.763	58.763	58.710		53
Títulos da dívida	62.480	62.480	62.435		45	61.643	61.643	61.595		48	58.763	58.763	58.710		53

JUSTO VALOR DE PASSIVOS FINANCEIROS (PF) AVALIADOS AO JUSTO VALOR (VR)

(Milhões de euros)

	31-12-2021					31-12-2020					31-12-2019				
	VALOR CONTABILÍSTICO		JUSTO VALOR			VALOR CONTABILÍSTICO		JUSTO VALOR			VALOR CONTABILÍSTICO		JUSTO VALOR		
	CO	TOTAL	NÍVEL 1	NÍVEL 2	NÍVEL 3	CO	TOTAL	NÍVEL 1	NÍVEL 2	NÍVEL 3	CO	TOTAL	NÍVEL 1	NÍVEL 2	NÍVEL 3
PF mantidos para negociação (Nota 11)	5.118	5.118	325	4.771	22	424	424	324	69	30	2.338	2.338	505	1.833	
Derivados	4.838	4.838	43	4.773	22	151	151	51	70	30	1.867	1.867	34	1.833	
Posições curtas	280	280	280			273	273	273			471	471	471		
PF designados para VR com alterações em resultados											1	1	1		
Derivados - contabilidade de coberturas (Nota 15)	960	961		961		237	237		237		515	515		515	
Passivos afetos ao negócio segurador (Nota 17)	19.365	19.365	19.365			14.607	14.607	14.607			12.248	12.248	12.248		
Contratos designados a VR com alterações em resultados	19.365	19.365	19.365			14.608	14.608	14.608			12.248	12.248	12.248		

A seguir são apresentados os principais métodos de avaliação, hipótese e inputs utilizados na estimativa do justo valor para os níveis 2 e 3 segundo o tipo de instrumento financeiro que se trate:

Tipo de instrumentos		Técnicas de avaliação	Inputs observáveis	Inputs não observáveis
Derivados	Swaps	> Método do Valor Presente	> Curvas de taxas de juro > Probabilidade de <i>default</i> para o cálculo CVA e DVA	
	Opções sobre taxas de câmbio	> Modelo de Black & Scholes > Modelo de volatilidade local estocástica > Modelo Vanna-volga	> Curvas de taxas de juro > Preço de opções cotadas > Probabilidade de <i>default</i> para o cálculo CVA e DVA	
	Opções sobre taxas de juro	> Método do Valor Presente > Modelo Black Normal	> Curvas de taxas de juro > Preço de opções cotadas > Probabilidade de <i>default</i> para o cálculo CVA e DVA	
	Opções sobre índices e ações	> Modelo de Black-Scholes > Volatilidade local	> Preços de opções cotadas > Correlações > Dividendos. > Probabilidade de <i>default</i> para o cálculo de CVA e DVA.	
	Opções sobre taxas de inflação	> Modelo Black Normal	> Curvas de taxas de juro > Curvas de <i>Credit Default Swaps</i> > Probabilidade de <i>default</i> para o cálculo de CVA e DVA.	
	Crédito	> Método do Valor Presente > Intensidade de <i>default</i>	> Curvas de taxas de juro > Curvas de <i>Credit Default Swaps</i> > Probabilidade de <i>default</i> para o cálculo de CVA e DVA.	
Instrumentos de capital próprio	> DCF (<i>Discounted Cash Flow</i>) > ECF (<i>Equity Cash Flow</i>) > DDM (<i>Dividend Discount Method</i>) > Valor teórico contabilístico	> Inputs macroeconómicos > Prémios de risco e prémios de mercado > Comparáveis de mercado	> Planos de negócio > Crescimentos perpétuos (g) > Capital próprio contabilístico	
Títulos da dívida	> Método do Valor Presente	> Curvas de taxas de juro > Prémios de risco > Comparáveis de mercado > Preços observáveis de mercado	> Prémios de risco	
Empréstimos e rubricas a cobrar	> Método do Valor Presente	> Curvas de taxas de juro > Rácios de cancelamento antecipado	> Rácios por perda de crédito (modelos internos)	

(1) Método do valor presente (valor atual líquido): este modelo utiliza os fluxos de caixa de cada instrumento, que estão estabelecidos nos vários contratos e desconta-os para calcular o seu valor atual.

(2) Comparáveis de mercado (preços de ativos semelhantes): são utilizados preços de instrumentos comparáveis, índices de referência ou *benchmark* de mercado para calcular o rendimento desde o preço de entrada ou da sua avaliação atual, efetuando ajustamentos posteriores para ter em conta as diferenças que podem existir entre o ativo avaliado e o ativo tomado como referência. Também se pode assumir que o preço de um instrumento equivale ao de outro.

(3) Modelo de Black & Scholes: este modelo aplica uma distribuição log-normal dos preços dos títulos de modo a, sob a medida de risco neutro, o retorno esperado dos mesmos é a taxa de juro livre de risco. Sob esta suposição, o preço das opções simples pode ser calculado analiticamente de modo que, invertendo a fórmula BS para prémios cotados em mercado, pode ser obtida a volatilidade do processo de preço.

(4) Modelo de Black normal: quando as taxas de juro se aproximam do zero (ou passam a ser negativas), as opções sobre taxas de juro passam a ser não modeláveis pelo modelo Black & Scholes. Com as mesmas suposições que este modelo, mas sob a hipótese que as taxas de juro *forward* seguem uma distribuição normal, obtemos o Modelo de Black normal que é utilizado para avaliar estas opções de taxas de juro.

(5) Modelo de volatilidade local estocástica: modelo no qual a volatilidade segue um processo estocástico no tempo segundo o nível de *moneyness*, reproduzindo os denominados “sorrisos de volatilidade” (*volatility smiles*) que se observam no mercado. Estes modelos são apropriados para as opções exóticas a longo prazo, que utilizam a simulação de Montecarlo ou a resolução de equações diferenciais para a sua avaliação.

- (6) Modelo Vanna-volga: modelo baseado na construção da carteira de réplica local cujos custos de cobertura das segundas derivadas, vanna (resultante do prémio relativamente à volatilidade e ao subjacente) e volga (segunda resultante do prémio relativamente à volatilidade), são adicionados aos preços correspondentes de Black-Scholes para reproduzir os denominados “sorrisos de volatilidade”.
- (7) Modelo de intensidade de default: modelo que extrai a probabilidade instantânea de falência a partir da cotação de *Credit Default Swaps* de mercado de um determinado emissor/contrato. A partir destas intensidades de falência é obtida a função de sobrevivência do emissor com a qual são avaliados os *swaps* de crédito.
- (8) DCF (*Discounted Cash Flow*): Com este método são analisados e estimados os fluxos futuros para os acionistas e credores, para posteriormente serem atualizados mediante o desconto a uma taxa média ponderada dos recursos utilizados (WACC).
- (9) DDM (*Dividend Discount Method*): são estimados os fluxos futuros de dividendos, para posteriormente serem atualizados mediante o desconto à taxa de *equity* (k_e). Método muito utilizado em entidades reguladas com limitações na distribuição de dividendos devido à necessidade de manter recursos próprios mínimos (p. ex. Instituições Bancárias)
- (10) ECF (*Equity Cash Flow*): Com este método são analisados e estimados os fluxos futuros para os acionistas, para posteriormente serem atualizados mediante o desconto a uma taxa de *equity* (k_e).
- (11) Valor teórico contabilístico: Capital próprio contabilístico segundo contas anuais. Método utilizado para as participadas para as quais se considera que os ativos estão avaliados ao justo valor ou próximo dele.

As avaliações obtidas pelos modelos internos poderiam ser diferentes se tivessem sido aplicados outros métodos ou outras suposições no risco de taxa de juro, nas margens de risco de crédito, de risco de mercado, de risco de câmbio, ou nas suas correspondentes correlações e volatilidades. Não obstante o anterior, os Administradores do Grupo consideram que os modelos e técnicas aplicadas refletem adequadamente o justo valor dos ativos e dos passivos financeiros registados no balanço, bem como o valor dos resultados gerados por estes instrumentos financeiros.

Durante o exercício não foram alterados os principais métodos de avaliação utilizados pelo Grupo para a determinação do justo valor recorrente (durante os exercícios de 2020 e de 2019 não foram alterados os principais métodos de avaliação).

Inputs significativos utilizados para instrumentos financeiros avaliados ao nível razoável, classificados no Nível 2

- Dividendos: os dividendos futuros de rendimento variável em opções sobre índices e ações são obtidos a partir de dividendos futuros estimados e de cotações de futuros de dividendos.
- Correlações: são utilizadas como input na avaliação de opções sobre cabazes de ações, sendo extraídas a partir dos preços históricos de encerramento das várias componentes de cada cabaz.
- Probabilidade de default para o cálculo do CVA e do DVA: Os ajustamentos por avaliação de crédito (*Credit Valuation Adjustment “CVA”*) e os ajustamentos por avaliação de débito (*Debit Valuation Adjustment “DVA”*) são integrados na avaliação dos derivados OTC (*Over The Counter*) consequência do risco associado à exposição de crédito da contraparte e do próprio, respetivamente. Adicionalmente, considera-se que um ajustamento do custo de financiamento (*Funding Value Adjustment “FVA”*) é um ajustamento à avaliação dos derivados das operações de clientes não perfeitamente colateralizados, que regista os custos de financiamento associados à liquidez necessária para a sua realização.

O cálculo do CVA é feito tendo em conta a exposição esperada com cada contrapartida em cada prazo futuro, sendo o CVA para uma determinada contrapartida igual à soma do CVA para a totalidade dos prazos. Os ajustamentos a efetuar são calculados através da estimativa da exposição (EAD), da probabilidade de incumprimento (PD) e da gravidade (LGD), para todos os produtos derivados sobre qualquer subjacente, ao nível da entidade legal com a qual o Grupo mantiver exposição. Analogamente, o DVA é calculado como o produto da exposição esperada negativa pelas probabilidades de incumprimento, multiplicando o resultado pela LGD do Grupo.

Os dados necessários para o cálculo da PD bem como da LGD são provenientes dos preços do mercado de crédito (*Credit Default Swaps*), aplicando-se o mercado da contraparte nos casos em que este exista. Quando esta informação não se encontra disponível, o Grupo desenvolve um exercício que considera, entre outros, o setor e rating da contraparte que permite atribuir a PD bem como a LGD, calibradas diretamente a mercado ou calibradas com fatores de ajustamento a mercado da probabilidade de falência e de perdas esperadas históricas. No caso do FVA, este ajustamento partilha parcialmente metodologias com o do CVA/DVA dado que também se baseia na exposição creditícia futura dos derivados, embora neste caso as exposições não sejam compensadas pela contraparte senão a nível agregado para efeitos de reconhecimento da gestão conjunta da liquidez. Os dados necessários para o cálculo do custo de financiamento são baseados também em cotações retiradas do mercado das suas emissões e dos derivados de crédito.

As variações dos ajustamentos do CVA/FVA e do DVA/FVA são reconhecidas na rubrica «Ganhos ou perdas líquidas de ativos e passivos financeiros detidos para negociação» da demonstração de resultados.

A seguir são detalhados os movimentos destes ajustamentos:

MOVIMENTO DO CVA/FVA E DO DVA/FVA

(Milhões de euros)

	2021		2020		2019	
	CVA/FVA	DVA/FVA	CVA/FVA	DVA/FVA	CVA/FVA	DVA/FVA
SALDO INICIAL	(104)	22	(86)	19	(136)	31
Registo por combinação de negócios (Nota 7)	(80)	8				
Registos/variações dos derivados	72	(4)	(17)	3	50	(12)
Cancelamento ou vencimento dos derivados	(1)		(1)		(0)	
SALDO NO ENCERRAMENTO DO EXERCÍCIO	(113)	26	(104)	22	(86)	19

Inputs significativos utilizados para instrumentos financeiros avaliados ao nível razoável classificados no Nível 3

Tendo em conta o perfil de risco do Grupo, a exposição a ativos e passivos do Nível 3 é reduzida, concentrando-se principalmente em instrumentos de património cujo justo valor se baseia em modelos múltiplos de avaliação. Entre os *inputs* utilizados para a estimativa do justo valor são tidas em conta variáveis observáveis (inputs macroeconómicos, prémios de risco e de mercado e comparáveis de mercado) e não observáveis (planos de negócio, taxas de crescimento (g) segundo estimativas de instituições de reconhecida experiência e capital próprio contabilístico de acordo com as contas anuais da empresa avaliada).

Transferências entre níveis

As transferências entre níveis dos instrumentos registados ao justo valor são detalhadas a seguir:

TRANSFERÊNCIAS ENTRE NÍVEIS - 2021

(Milhões de euros)

	DE: PAR A:	NÍVEL 1		NÍVEL 2		NÍVEL 3	
		NÍVEL 2	NÍVEL 3	NÍVEL 1	NÍVEL 3	NÍVEL 1	NÍVEL 2
ATIVOS							
Ativos financeiros detidos para negociação			3	3			
Títulos da dívida			3	3			
Ativos financeiros ao justo valor através de outro rendimento integral		204					
Títulos da dívida		204					
Ativos financeiros ao custo amortizado		105					
Títulos da dívida		105					
TOTAL		309		3			
PASSIVOS							
Passivos financeiros ao custo amortizado		1.118					
Títulos da dívida emitidos		1.118					
TOTAL		1.118					

As transferências entre níveis dos ativos e dos passivos têm lugar principalmente quando ocorre:

- Um aumento ou diminuição significativa da liquidez dos ativos no mercado em que estejam cotados.
- Um aumento ou diminuição significativa da atividade de mercado relacionada com um input observável ou
- Um aumento ou diminuição significativa sobre a relevância dos inputs não observáveis, classificando-se como Nível 3 se qualquer input não observável for considerado significativo.

Nos exercícios de 2020 e de 2019 não ocorreram transferências significativas entre níveis.

Dado o perfil de risco do Grupo relativamente à sua carteira de títulos de dívida avaliada ao justo valor (ver Nota 3.4.1), não se estima que a variação do justo valor atribuível ao risco de crédito seja significativa.

Movimento e transferências de instrumentos financeiros no Nível 3

O movimento que ocorreu no saldo do Nível 3 sobre os instrumentos registados ao justo valor é detalhado a seguir:

MOVIMENTOS DE INSTRUMENTOS FINANCEIROS DO NÍVEL 3 AO JUSTO VALOR - 31-12-2021 **

(Milhões de euros)

	AF NÃO DESTINADOS A NEGOCIAÇÃO *- VRD	AF AO JUSTO VALOR ATRAVÉS DE OUTRO RENDIMENTO INTEGRAL		ATIVOS AFETOS AO NEGÓCIO SEGURADOR
		VRD	INSTRUMENTOS DE CAPITAL PRÓPRIO	AF DISPONÍVEIS PARA VENDA - VRD
SALDO INICIAL	52		572	48
Registo por combinações de negócio			149	
Reclassificações a outros níveis			(74)	
Ganhos ou perdas totais	(1)		20	(1)
Em perdas e ganhos	(1)			
Em reservas			(10)	(1)
Em ajustamentos de avaliação do capital próprio			30	
Compras			4	
Liquidações e outros	(46)		(27)	(2)
SALDO NO ENCERRAMENTO DO EXERCÍCIO	5		644	45
Lucros ou prejuízos totais do período para os instrumentos mantidos no final do período	1		(20)	1

AF: Ativos Financeiros; VRD: valores representativos de dívida

(*) Avaliados obrigatoriamente ao justo valor através dos resultados

(**) Não foram revelados impactos significativos como resultado das análises de sensibilidade realizadas sobre os instrumentos financeiros do nível 3.

Não são apresentados movimentos significativos nos instrumentos financeiros ao justo valor de Nível 3 nos exercícios de 2020 e de 2019.

40.2. Justo valor dos ativos e passivos avaliados a custo amortizado

A metodologia para estimar o justo valor dos instrumentos financeiros a custo amortizado, de uma forma recorrente, é consistente com o que está estabelecido na Nota 40.1. Destacar que o justo valor apresentado para alguns instrumentos poderá não corresponder ao seu valor realizável num cenário de venda ou de liquidação, uma vez que não foi definido com esse fim; em particular:

- Empréstimos e adiantamentos: Inclui o investimento proveniente da atividade creditícia típica. O justo valor é estimado utilizando o método do valor atual com base nos fluxos de caixa esperados estabelecidos nos vários contratos e posteriormente descontados utilizando:
 - ◆ Curvas de taxas de juro de mercado à data da avaliação.
 - ◆ Rácios de cancelamento antecipado baseados na informação histórica interna disponível.
 - ◆ Rácios de perda de crédito a partir das estimativas de perda esperada da IFRS9, baseadas em modelos internos.

- Depósitos: Inclui os depósitos captados de bancos centrais, de instituições financeiras e de clientes. O justo valor é obtido utilizando o método do valor atual com base nos fluxos de caixa esperados estabelecidos nos vários contratos e subsequentemente descontados utilizando:
 - ◆ Curvas de taxas de juro de mercado à data da avaliação.
 - ◆ Modelo interno para estimar os vencimentos das contas-correntes e de outros depósitos à vista calibrados com base na informação histórica interna disponível. Esta modelização tem em conta a sensibilidade da sua remuneração às taxas de juro de mercado e o nível de permanência dos saldos no balanço.
 - ◆ A margem de crédito é adicionada à curva livre de risco, baseando-se nas probabilidades genéricas de perda das notações de risco.

- Títulos de dívida emitidos: Inclui as emissões de dívida do Grupo. Nos instrumentos classificados no Nível 3, o justo valor é obtido através do método do valor atual com base nos fluxos de caixa esperados estabelecidos nas várias emissões e posteriormente descontados utilizando:
 - ◆ Curvas de taxas de juro de mercado à data da avaliação.
 - ◆ Risco de crédito próprio

- Outros passivos financeiros: Inclui principalmente os montantes correspondentes às contas de cobrança de impostos, às câmaras de compensação e aos passivos associados aos ativos por direitos de utilização. O justo valor foi absorvido pelo valor contabilístico, visto tratar-se principalmente de saldos a curto prazo. No caso dos passivos associados aos ativos por direito de utilização, é apresentado o valor atual dos pagamentos futuros por arrendamento durante o período obrigatório do contrato.

Para mais informação sobre os mencionados ativos e passivos financeiros avaliados a custo amortizado ver as Notas 14 e 22.

A seguir é apresentado o justo valor dos instrumentos financeiros ao custo amortizado, registados no balanço juntamente com a sua distribuição por níveis e o valor contabilístico associado:

JUSTO VALOR DE ATIVOS FINANCEIROS (AF) AO CUSTO AMORTIZADO

(Milhões de euros)

	31-12-2021					31-12-2020					31-12-2019				
	VALOR CONTABILÍ STICO	JUSTO VALOR				VALOR CONTABILÍ STICO	JUSTO VALOR				VALOR CONTABILÍ STICO	JUSTO VALOR			
		TOTAL	NÍVEL 1	NÍVEL 2	NÍVEL 3		TOTAL	NÍVEL 1	NÍVEL 2	NÍVEL 3		TOTAL	NÍVEL 1	NÍVEL 2	NÍVEL 3
AF a custo amortizado (Nota 14)	420.599	443.797	37.734	22.390	383.673	267.509	289.064	17.490	3.224	268.350	244.702	264.355	11.593	1.968	250.794
Títulos da dívida	68.206	68.460	37.195	21.354	9.911	24.670	25.334	17.278	1.545	6.511	17.389	17.878	11.593	1.968	4.317
Empréstimos e adiantamentos	352.393	375.337	539	1.036	373.762	242.839	263.730	212	1.679	261.839	227.313	246.477			246.477
Ativos afetos ao negócio segurador (Nota 17)	196	196	1	96	99	218	218	1	15	202	530	530			530
Empréstimos e rubricas a cobrar	196	196	1	96	99	218	218	1	15	202	530	530			530
Títulos da dívida	133	133	1	96	36	189	189	1	15	173	350	350			350
Empréstimos e adiantamentos - Instituições de crédito	63	63			63	29	29			29	180	180			180

AF: Ativos financeiros

JUSTO VALOR DE PASSIVOS FINANCEIROS (PF) AO CUSTO AMORTIZADO

(Milhões de euros)

	31-12-2021					31-12-2020					31-12-2019				
	VALOR CONTABILÍ TICO	JUSTO VALOR				VALOR CONTABILÍ TICO	JUSTO VALOR				VALOR CONTABILÍ TICO	JUSTO VALOR			
		TOTAL	NÍVEL 1	NÍVEL 2	NÍVEL 3		TOTAL	NÍVEL 1	NÍVEL 2	NÍVEL 3		TOTAL	NÍVEL 1	NÍVEL 2	NÍVEL 3
PF ao custo amortizado (Nota 22)	547.025	542.816	58.337	2.026	482.453	342.403	346.835	37.210	4.291	305.334	283.975	286.577	31.589		254.988
Depósitos	486.529	481.046	6.433		474.613	300.523	303.431	857	4.291	298.283	241.735	242.664			242.664
Títulos da dívida emitidos	53.684	55.200	51.904	2.026	1.270	35.813	37.554	36.321		1.233	33.648	35.321	31.589		3.732
Outros passivos financeiros	6.812	6.570			6.570	6.067	5.850	32		5.818	8.592	8.592			8.592

40.3. Justo valor dos ativos
imobiliários

No caso particular dos ativos imobiliários, o seu justo valor é obtido através do pedido do valor de avaliação a agências de avaliação externas. Estas agências maximizam a utilização de dados observáveis de mercado e de outros fatores que os participantes no mercado considerariam na fixação do preço, limitando a utilização de considerações subjetivas e de dados não observáveis ou verificáveis. Neste sentido, o seu justo valor é classificado como Nível 2, com base na hierarquia do justo valor.

O Grupo possui uma política empresarial que garante a competência profissional, a independência e a objetividade das agências externas de avaliação, a qual exige que as agências de avaliação cumpram os requisitos de neutralidade e de credibilidade para que a utilização das suas estimativas não comprometa a fiabilidade das suas avaliações. Esta política estabelece que a totalidade das sociedades e agências de avaliação com as quais o Grupo trabalha em Espanha estejam inscritas no Registo Oficial do Banco de Espanha e que as suas avaliações sejam efetuadas seguindo a metodologia estabelecida na Ordem ECO/805/2003, de 27 de março. Por isso, as principais sociedades e agências de avaliação com as quais o Grupo trabalhou durante o exercício de 2021, são as seguintes: Tasaciones Inmobiliarias, SA, Gesvalt, SA, Sociedad de Tasación, SA e Krata, SA.

O Grupo tem estabelecidos os seguintes critérios para a obtenção dos valores de avaliação dos ativos imobiliários.

- Para os imóveis com o justo valor inferior a 300 000 euros são utilizadas avaliações estatísticas.
- Para os imóveis provenientes de regularizações de crédito com um justo valor maior ou igual a 300 000 euros, foram pedidas avaliações de acordo com os critérios estabelecidos pela Ordem ECO/805/2003:
 - ◆ Para investimentos imobiliários são utilizadas avaliações com menos de 2 anos de antiguidade através da utilização do método da atualização de rendas.
 - ◆ Para as existências são utilizadas avaliações com menos de um ano de antiguidade através da aplicação do método de custo.
 - ◆ Para os imóveis provenientes de regularizações de crédito são utilizadas avaliações com menos de um ano de antiguidade através da aplicação do método de comparação.

Para o caso concreto dos imóveis provenientes de regularizações creditícias (ativos adjudicados) classificados como ativos não correntes em venda, o Grupo desenvolveu uma metodologia interna que determina o desconto a aplicar sobre o valor da avaliação (obtido das sociedades e agências de avaliação) com base na experiência recente nas vendas de ativos do Grupo durante os últimos 3 anos, enquanto o prazo para os custos de venda sobre as vendas de ativos é dos últimos 12 meses. Esta metodologia fundamenta-se principalmente nos seguintes *drivers*:

- O tipo de imóvel: O modelo categoriza a tipologia de imóveis entre habitação residencial, comercial, terrenos e em construção.
- A localização. O modelo classifica os imóveis por zonas segundo o interesse comercial da situação geográfica dos mesmos.
- O tempo que o imóvel está em comercialização. O modelo classifica os imóveis em função do tempo decorrido desde a data de posse do imóvel até à data da sua venda.

De acordo com os drivers anteriormente descritos, o Grupo calcula, para cada venda realizada, o quociente entre a diferença do montante da última avaliação atualizada em vigor e o preço de venda, no numerador, e o montante da última avaliação atualizada em vigor, no denominador, determinando assim o ajustamento a efetuar ao valor de avaliação para obter o justo valor. A atualização dos dados utilizados para o cálculo do ajustamento sobre os valores da avaliação é efetuada com uma periodicidade trianual.

Para determinar os custos de venda, o Grupo calcula o quociente entre os custos de comercialização assumidos e o volume total de vendas de ativos realizado.

Adicionalmente, o grupo estabeleceu uma análise de *backtesting* entre o ajustamento calculado pelo modelo e o preço pelo qual os imóveis foram finalmente vendidos. Este exercício é efetuado com uma periodicidade bianual.

Durante o exercício não foram alterados os métodos de avaliação não recorrentes utilizados pelo Grupo para a determinação do justo valor (durante os exercícios de 2020 e 2019 não foram alterados os métodos de avaliação).

A seguir, é apresentado o justo valor dos ativos imobiliários por tipologia de ativo juntamente com o seu valor associado em livros:

JUSTO VALOR DE ATIVOS IMOBILIÁRIOS POR TIPOLOGIA DE IMÓVEL

(Milhões de euros)

	2021		2020		2019	
	JUSTO EM LIVROS	JUSTO VALOR	JUSTO EM LIVROS	JUSTO VALOR	JUSTO EM LIVROS	JUSTO VALOR
Ativos tangíveis – Investimentos imobiliários	1.815	2.206	1.947	2.464	2.298	2.930
Habitacões, terrenos e outros	1.613	1.984	1.779	2.265	2.105	2.693
Pavilhões industriais	18	23	30	38	41	54
Escritórios e locais	184	199	138	161	152	183
Outros ativos – Existências	45	45	45	45	20	20
Habitacões, terrenos e outros	44	44	44	44	20	20
Pavilhões industriais	1	1	0	0	0	0
Escritórios e locais	0	0	1	1	0	0
Ativos não correntes em venda e grupos alienáveis de elementos que foram classificados como mantidos para venda	2.415	2.616	991	1.146	1.085	1.253
Habitacões, terrenos e outros	2.041	2.213	854	974	916	1.053
Pavilhões industriais	32	43	38	50	52	62
Escritórios e locais	342	360	99	122	117	138
TOTAL	4.275	4.867	2.983	3.655	3.403	4.203

41. Transações com partes relacionadas

De acordo com o disposto no Regulamento do Conselho de Administração, com o relatório anterior da Comissão de Auditoria e Controlo, o Conselho de Administração aprovará as operações que o Banco ou as suas sociedades dependentes efetuarem com administradores, com acionistas titulares de 10% ou mais dos direitos de voto ou representados no Conselho de Administração do Banco, ou com qualquer outra parte relacionada segundo a definição da NIC 24 "Información a revelar sobre partes vinculadas", salvo se, por lei, essa competência corresponder à Assembleia-Geral de Acionistas.

Para este efeito, não serão consideradas operações associadas: **i)** as operações realizadas entre o Banco e as suas sociedades dependentes integralmente participadas, direta ou indiretamente; **ii)** as operações realizadas entre o Banco e as suas sociedades dependentes ou participadas sempre que nenhuma outra parte relacionada com o Banco tenha interesses nestas entidades dependentes ou participadas; **iii)** a subscrição entre o Banco e qualquer administrador executivo ou membro da gestão de topo, do contrato no qual sejam regulados os termos e condições das funções executivas que irão desempenhar, incluindo, a definição dos montantes ou das retribuições concretas a pagar em função deste contrato, o qual deverá ser aprovado conforme o previsto neste Regulamento; **iv)** as operações celebradas sobre a base de medidas destinadas a salvaguardar a estabilidade do Banco, adotadas pelas autoridades competentes responsáveis pela sua supervisão prudencial.

O Regulamento estabelece que o Conselho de Administração poderá delegar a aprovação de: **i)** operações entre as sociedades do Grupo que sejam efetuadas no âmbito da gestão ordinária e em condições de mercado; **ii)** operações concertadas em função de contratos cujas condições normalizadas sejam aplicadas em massa a um elevado número de clientes, sejam efetuados geralmente a preços ou taxas estabelecidas por quem atuar como fornecedor do bem ou do serviço de que se trate e cuja quantia não superar 0,5% do montante líquido do valor de negócios do Banco.

A concessão, pelo Banco, de créditos, empréstimos e outras modalidades de financiamento e aval a Administradores ou às pessoas relacionadas com os mesmos, será ajustada, para além do estabelecido neste artigo, à normativa de ordenação e disciplina das instituições de crédito e às diretrizes do supervisor nesta matéria.

A seguir são apresentados detalhes do financiamento concedida ao «pessoal-chave da administração e da direção»:

FINANCIAMENTO VIVO AO PESSOAL-CHAVE, ADMINISTRADORES E GESTÃO DE TOPO

(Milhares de euros)

	2021	2020	2019
Financiamento vivo	9.036	6.854	6.964
Vencimento médio (anos)	19	20	21
Taxa de juro média (%)	0,41	0,31	0,34
Financiamento concedido durante o exercício	1.363	1.764	32
Vencimento médio (anos)	22	23	5
Taxa de juro média (%)	0,93	0,79	0,65

As operações ativas, passivas ou de prestação de serviços financeiros, concertadas pelo CaixaBank com o «pessoal-chave da direção», bem como com as suas partes relacionadas, foram concedidas nas condições de mercado. Por outro lado, nenhuma destas transações é de montante significativo. Além disso, não existe evidência de imparidade nem no valor dos ativos financeiros nem dos avales e compromissos contingentes mantidos com o «pessoal-chave da direção».

O estado espanhol constitui uma parte relacionada, de acordo com a normativa em vigor, através da sua participação indireta superior a 10% das ações do CaixaBank através do FROB e do BFA. Neste sentido, de acordo com a isenção do parágrafo 25 da NIC 24, não são apresentados os saldos com Administrações Públicas espanholas como parte relacionada, se bem que tenham sido revelados convenientemente os saldos e transações significativas mantidas com as mesmas nas várias notas da memória.

A seguir são detalhados os saldos mais significativos entre o Grupo CaixaBank e as suas partes relacionadas, que complementam os restantes saldos das notas desta memória. Adicionalmente, são também detalhados os montantes registados na demonstração de resultados, como consequência das operações efetuadas.

SALDOS E OPERAÇÕES COM PARTES RELACIONADAS

(Milhões de euros)

	ACIONISTA SIGNIFICATIVO (1) (2)			ENTIDADES ASSOCIADAS E MULTIGRUPPO			ADMINISTRADORES E GESTÃO DE TOPO (3)			OUTRAS PARTES RELACIONADAS (4)			PLANO DE PENSÕES DE COLABORADORES		
	2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020	2019
ATIVO															
Créditos sobre instituições de crédito						28									
Empréstimos e adiantamentos	36	22	26	582	426	462	9	7	7	25	20	20	0	0	0
<i>Empréstimos hipotecários</i>	18	21	25	3			9	7	7	11	9	10			
<i>Restante</i>	18	1	1	579	426	462				14	11	10			
<i>Dos quais: correção de valor</i>				(2)	(1)	(2)									
Títulos da dívida	1	12	8												
TOTAL	37	34	34	583	426	490	9	7	7	25	20	20	0	0	0
PASSIVO															
Depósitos de clientes	307	210	165	1.069	659	720	13	26	29	18	48	58		66	36
Títulos da dívida emitidos															
TOTAL	307	210	165	1.069	659	720	13	26	29	18	48	58	0	66	36
GANHOS E PERDAS															
Rendimentos de juros		1	1	16	11	7									
Despesas de juros				(1)											
Rendimentos de comissões			1	169	239	205									
Despesas de comissões				(17)	(13)	(13)									
TOTAL	0	1	2	167	237	199	0	0	0	0	0	0	0	0	0
OUTROS															
Riscos contingentes	1		1	40	26	56	0								
Compromissos contingentes	1			773	475	443	3	3	2	1	3	4			
Ativos sob gestão (AUMs) e ativos sob custódia (5)	23.623	12.842	14.879	1.489	1.648	1.571	28	192	224	21	336	430	1.396	1.349	1.388
TOTAL	23.625	12.842	14.880	2.302	2.149	2.070	31	195	226	22	339	434	1.396	1.349	1.388

(1) A 31 de dezembro de 2021 fazem referência a saldos e a operações efetuadas com a Fundación Bancaria "la Caixa", CriteriaCaixa, BFA Tenedora de Acciones, SAU, o FROB e as suas entidades dependentes. A 31 de dezembro de 2021 a participação da CriteriaCaixa e da BFA Tenedora de Acciones, SAU no CaixaBank é de 30,01% e de 16,12%, respetivamente. A 31 de dezembro de 2020 e 2019 a participação da CriteriaCaixa no CaixaBank era de 40,02%. A participação da BFA Tenedora de Acciones, SAU no CaixaBank é proveniente da fusão com o Bankia (ver Nota 7).

(2) Relativamente ao custo das ações judiciais relativas a participações preferentes e a obrigações subordinadas do antigo Bankia, segundo o acordo com a BFA para a divisão de custos nesta matéria, o Bankia assumiu já uma perda máxima de 246 milhões de euros resultante dos custos relacionados com a execução das sentenças nas quais foi condenado nos vários procedimentos seguidos contra o Bankia (agora CaixaBank) devido às mencionadas emissões. A potencial contingência resultante das ações em vigor e de futuras ações, incluindo os juros e custos será, se for o caso, assumida pelo BFA no quadro do mencionado acordo.

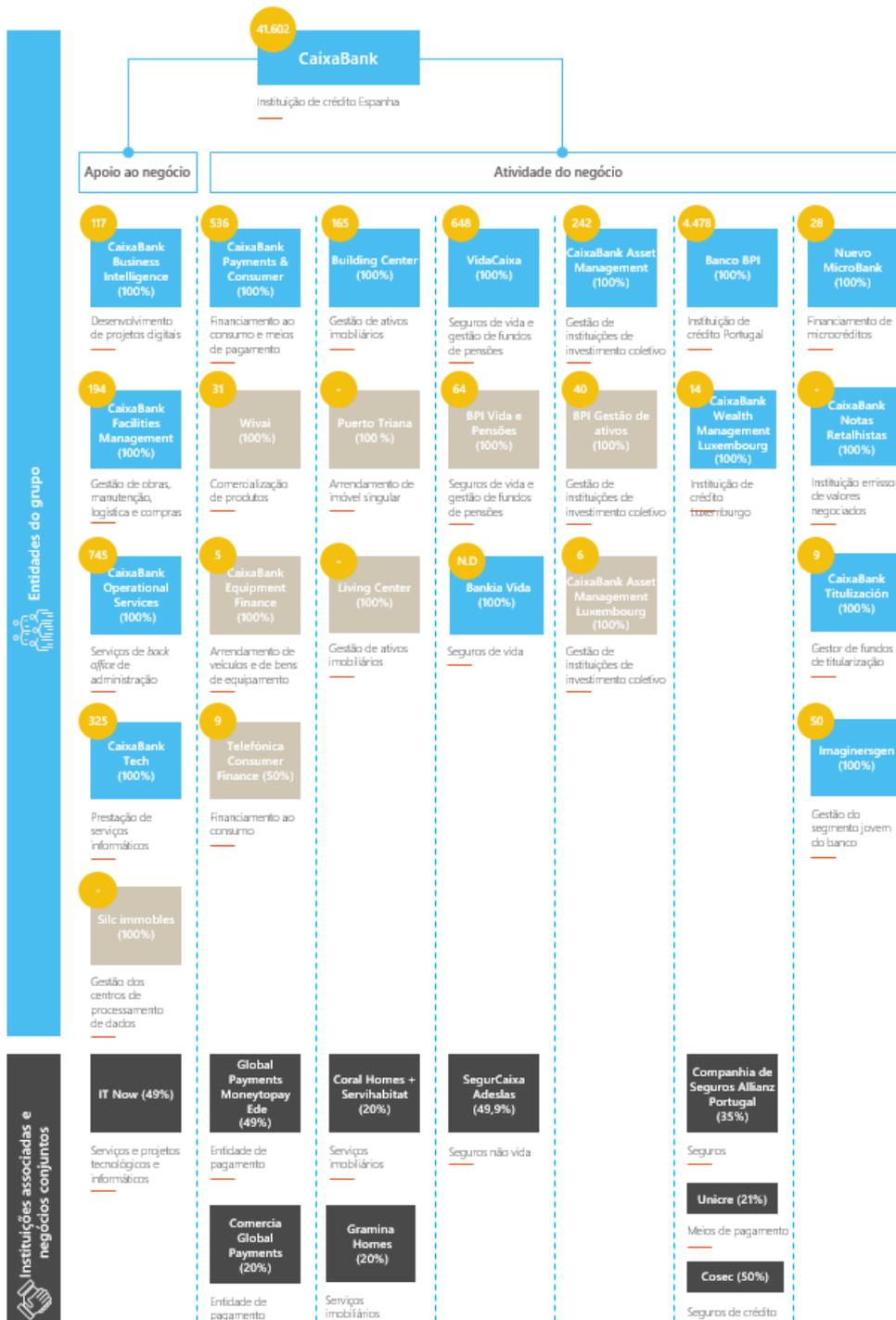
(3) É dada informação acerca dos Administradores e da Gestão de Topo do CaixaBank.

(4) Familiares e entidades relacionadas com membros do Conselho de Administração e da Gestão de Topo do CaixaBank.

(5) Inclui Instituições de investimento coletivo, contratos de seguros, fundos de pensões e depósitos de valores.

Não existem Operações Relacionadas, segundo definido no artigo 529º da LSC que tenham superado, de uma forma individual ou agregada, os limites para a sua desagregação.

A seguir são detalhadas as principais empresas dependentes, negócios conjuntos e associadas, bem como a natureza da sua relação.



● Número de colaboradores. ■ Instituições dependentes com participação direta do CaixaBank. ■ Instituições dependentes com participação indireta do CaixaBank.

Nota: Estão incluídas as instituições mais relevantes pela sua contribuição para o Grupo, excluindo-se as operações sob forma de ações (dividendos) e operações extraordinárias.

Sociedades afetas a vinculação		Natureza da vinculação	
CaixaBank	FBLC + CriteríaCaixa	<ul style="list-style-type: none"> O CaixaBank presta ao Grupo FBLC (incluindo o CriteríaCaixa) determinados serviços ao abrigo do Protocolo Interno de Relações subscrito pelas partes. 	
CaixaBank	FBLC + CriteríaCaixa Atividade do negócio Apoio ao negócio	<ul style="list-style-type: none"> O CaixaBank, S.A. é a matriz do grupo fiscal para efeitos do imposto sobre as sociedades relativamente à maioria de instituições dependentes do grupo consolidável com residência fiscal em Espanha. O grupo fiscal integra o CriteríaCaixa e a Fundación Bancaria "la Caixa", de acordo com a legislação em vigor. 	
CaixaBank	Atividade do negócio Apoio ao negócio	<ul style="list-style-type: none"> O CaixaBank intervém, total ou parcialmente, na operativa financeira das instituições do seu grupo consolidável e financia as suas atividades. Além disso, o CaixaBank mantém em carteira emissões de carácter prudencial do BPI, no quadro da gestão da liquidez conjunta do Grupo. Adicionalmente, o VidaCaixa contrata permutas financeiras de taxas de juro com o CaixaBank para adequar os fluxos dos investimentos com os fluxos resultantes dos compromissos dos contratos de seguros. O CaixaBank encerra posteriormente este risco com o mercado. 	
CaixaBank	Atividade do negócio	<ul style="list-style-type: none"> O CaixaBank recebe comissões dos serviços das suas filiais e associadas comercializados através da sua rede em Espanha. 	
Banco BPI	BPI Vida e Pensões BPI Gestão de Ativos Companhia de Seguros Allianz Portugal Unicre Cosec	<ul style="list-style-type: none"> O BPI recebe comissões de comercialização dos serviços comercializados através da sua rede em Portugal. Além disso, intervém, total ou parcialmente, na operativa financeira destas instituições e financia a sua atividade. 	
IT Now	CaixaBank Tech	FBLC + CriteríaCaixa Atividade do negócio	<ul style="list-style-type: none"> A IT Now (<i>joint venture</i> entre o Grupo e IBM) presta ao CaixaBank Tech serviços de desenvolvimento tecnológico e informático. Por sua vez, o CaixaBank Tech presta serviços informáticos ao Grupo FBLC (incluindo o CriteríaCaixa) e às restantes filiais do Grupo CaixaBank.
CaixaBank Business Intelligence	CaixaBank	<ul style="list-style-type: none"> O CaixaBank Business Intelligence presta serviços de desenvolvimento de projetos digitais. 	
CaixaBank Operational Services	CaixaBank	<ul style="list-style-type: none"> O CaixaBank Operational Services e o CaixaBank Facilities Management prestam, às instituições do grupo identificado, serviços de <i>backoffice</i> administrativo e serviços de gestão de obras, manutenção, logística e compras, respetivamente. 	
CaixaBank Facilities Management	Atividade do negócio Apoio ao negócio		
VidaCaixa + Bankia Vida	CaixaBank	<ul style="list-style-type: none"> O CaixaBank tem externalizados no VidaCaixa e no Bankia Vida alguns compromissos com colaboradores. 	
Silc inmuebles	CaixaBank	<ul style="list-style-type: none"> A Silc inmuebles mantém a propriedade e efetua a manutenção dos centros de processamento de dados, os quais estão arrendados ao CaixaBank. 	
Building Center	CaixaBank	<ul style="list-style-type: none"> O Building Center é o proprietário de imóveis que se encontram arrendados a filiais do Grupo e pelos quais recebe rendas de aluguer. Além disso, o Building Center presta serviços de gestão de determinados ativos do CaixaBank pelos quais recebe uma comissão. O Living Center é o proprietário dos imóveis provenientes de adjudicações da combinação de negócios com o Bankia. 	
Living Center	Atividade do negócio Apoio ao negócio		
Coral Homes + Servihabitat	Building Center	<ul style="list-style-type: none"> O Servihabitat presta serviços de <i>servicing</i> da carteira imobiliária do Building Center. Além disso, o Servihabitat recebe comissões de comercialização pela venda, através dos seus canais, de imóveis propriedade do Building Center e do CaixaBank. 	
Gramina Homes	CaixaBank		

As operações entre empresas do grupo fazem parte do tráfego ordinário e são realizadas em condições de mercado.

As operações mais significativas realizadas nos exercícios de 2021, 2020 e de 2019 entre as empresas do grupo, adicionais ou complementares às operações mencionadas nas anteriores notas desta memória, são as seguintes:

■ Venda de negócios provenientes do Bankia:

Em outubro de 2021, o CaixaBank vendeu alguns negócios que o Bankia estava a desenvolver diretamente às seguintes entidades participadas:

- ◆ Venda do negócio de aquisição (TPVs) à Comercia Global Payments EP, SL (CGP) pelo preço de 260 milhões de euros. A CGP é uma empresa participada pela Global Payments Inc em 80% e pelo CaixaBank em 20%.
- ◆ Venda do negócio dos cartões pré-pago à Global Payments MoneytoPay, EDE, SL (MTP). pelo preço de 17 milhões de euros. A MTP é uma empresa participada pela Global Payments Inc em 51% e pelo CaixaBank em 49%.

O resultado das operações referidas foi de uma mais-valia líquida consolidada de 266 milhões de euros na conta de resultados, registada na rubrica «Ganhos ou perdas ao cancelar em contas ativos não financeiros, líquidas» da demonstração de resultados.

■ CaixaBank neX, S.A:

Em junho de 2021 foi aprovada a fusão do CaixaBank neX, S.A. (entidade absorvida, 100% propriedade do CaixaBank) pelo CaixaBank (entidade absorvente), sem impacto no Grupo.

■ Bankia Fondos Sociedad Gestora de Instituciones de Inversión Colectiva, SAU:

Terminou em julho de 2021 a fusão do Bankia Fondos Sociedad Gestora de Instituciones de Inversión Colectiva, SAU (doravante, Bankia Fondos) (entidade absorvida) pelo CaixaBank Asset Management SGIIC SAU (doravante CaixaBank Asset Management) (entidade absorvente), sem impacto no Grupo.

■ CaixaBank Payments & Consumer (CPC):

2021:

Em novembro de 2021 foi aprovada a venda ao CaixaBank Payments&Consumer do negócio de cartões proveniente da combinação de negócios com o Bankia, no valor de 414 milhões de euros, determinado com base em métodos geralmente aceites de avaliação revistos por especialistas independentes. A operação não teve impactos patrimoniais para o Grupo.

2019:

A 31 de janeiro de 2019, o Conselho de Administração do CaixaBank, acionista único quer do CaixaBank Consumer Finance quer do CaixaBank Payments, acordou por unanimidade realizar uma reorganização societária com a finalidade de centralizar a atividade da emissão e da gestão de cartões, da prestação de serviços de pagamento e do crédito ao consumo do Grupo CaixaBank.

A reorganização implicou a fusão por absorção do CaixaBank Payments (como entidade absorvida) por parte do CaixaBank Consumer (como entidade absorvente), através da transmissão em bloco do património da primeira em benefício da segunda, que adquiriu como consequência, por sucessão universal, todos os direitos e obrigações da Sociedade Absorvida e a extinção sem liquidação da Sociedade Absorvida.

A sociedade resultante desta fusão passa a denominar-se CaixaBank Payments & Consumer E.F.C., E.P., S.A (doravante, CaixaBank Payments & Consumer). A escritura de fusão foi inscrita no Registo Comercial de Madrid a 25 de julho de 2019.

Como consequência desta fusão, foi efetuada a seguinte reordenação do perímetro societário, sem ter qualquer impacto no balanço nem na demonstração de resultados do Grupo:

- ◆ O Promo Caixa (na atualidade Wivai) e o CaixaBank Payments & Consumer subscreveram um contrato de compra e venda de 100% da capital social do Promo Caixa, titularidade do CaixaBank, pelo preço total de 212 milhões de euros.
- ◆ O Comercia Global Payments, CaixaBank Payments & Consumer subscreveu um contrato de compra e venda de 49% do capital social do Comercia Global Payments, titularidade do CaixaBank pelo preço total de 585 milhões de euros.

◆ Bankia Pensiones SA EGFP

Em dezembro de 2021 ficou completa a fusão do Bankia Pensiones SA EGFP (entidade absorvida) pelo VidaCaixa, SAU (entidade absorvente).

■ BuildingCenter

No quadro da reordenação das atividades imobiliárias do Grupo após a fusão com o Bankia (ver Nota 7), o CaixaBank efetuou as seguintes operações com o fim de concentrar estas atividades através do BuildingCenter:

- Com data de 15 de novembro de 2021, o CaixaBank subscreveu um aumento de capital não monetário no montante de 1.466 milhões de euros (1.361 milhões de euros através da contribuição de imóveis e 105 milhões de euros através de numerário) para uma nova sociedade gestora de ativos, LivingCenter, SA propriedade 100% do CaixaBank. O aumento de capital foi realizado através de uma contribuição do ramo de atividade e inclui principalmente os ativos imobiliários adjudicados ou recebidos em pagamento de dívidas com a origem no Bankia bem como os direitos, contratos ou acordos complementares relacionados com estes ativos, entre eles o contrato de servicing com a Haya Real Estate. A operação foi realizada ao justo valor dos ativos líquidos apresentados, tendo sido este valor verificado por especialistas independentes designados pelo Registo Comercial.
- Com data de 4 de novembro de 2021, o CaixaBank transferiu para a LivingCenter ativos imobiliários constituídos por agências encerradas em processo de comercialização, com origem no Bankia, no montante de 194 milhões de euros, correspondente ao valor líquido contabilístico dos ativos apresentados (que é o valor determinado no momento da combinação de negócios). A transferência foi realizada através de uma contribuição de sócios.
- Com data de 15 de novembro de 2021, o CaixaBank vendeu à BuildingCenter a sua participação de 100% no capital da LivingCenter, S.A. ao justo valor, no montante de 1.660 milhões de euros.
- Com data de 15 de novembro de 2021, o CaixaBank vendeu à BuildingCenter a sua participação de 20% da Gramina Homes, sociedade que agrupa os ativos de natureza imobiliária provenientes de regularizações de crédito do Bankia para os quais em 2018 se chegou a um acordo de venda de 80% desta sociedade à Lone Star. A operação de aquisição por parte do BuildingCenter ascendeu aos 99 milhões de euros e foi realizada ao justo valor.
- Com data de 15 de novembro de 2021, o CaixaBank vendeu à BuildingCenter a sua participação de 100% no capital do Bankia Habitat ao justo valor, no montante de 687 milhões de euros. Esta sociedade integra fundamentalmente ativos de natureza fiscal monetizável, bem como outras participadas e ativos de natureza imobiliária em processo de liquidação.

Adicionalmente, o CaixaBank efetuou uma contribuição de parceiros ao BuildingCenter, que consiste em agências encerradas com origem no CaixaBank, em processo de comercialização, no montante de 126 milhões de euros, correspondente ao valor líquido contabilístico dos ativos apresentados.

As operações de reordenação da atividade imobiliária anteriormente descritas não têm, no seu conjunto, impactos patrimoniais significativos para o Grupo.

As operações mais relevantes de 2021, 2020 e de 2019 com o acionista significativo, complementares às operações mencionadas nas anteriores notas desta memória, são as seguintes:

- A 31 de dezembro de 2021, 2020 e de 2019, o CriterioCaixa mantém derivados com o CaixaBank para cobrir as taxas de juro de empréstimos bancários bilaterais, no valor nominal de 250, 202 e de 846 milhões de euros, respetivamente. A 31 de dezembro de 2021, 2020 e de 2019, o justo valor destes derivados ascende a 3, 2 e 10 milhões de euros, respetivamente.
- Com data de 7 de outubro de 2019 foi formalizada a venda à Fundación Bancaria “la Caixa” de duas parcelas residenciais e de uma parcela de equipamentos, propriedades do CaixaBank. O preço de venda foi de 12,1 milhões de euros, tendo sido gerado um lucro na venda de 5,8 milhões de euros.

Descrição das relações com o CriteriaCaixa e com a Fundación Bancaria "la Caixa"

A Fundação Bancária "la Caixa" (FBLC), o CriteriaCaixa e o CaixaBank mantêm um Protocolo Interno de Relações disponível no site do CaixaBank, cuja última modificação foi assinada em 2021, que regula os mecanismos e critérios de relacionamento entre o CaixaBank, a FBLC e o CriteriaCaixa, particularmente nas seguintes áreas: *i*) gestão das operações relacionadas, estabelecendo mecanismos para evitar conflitos de interesse; e *ii*) regulamento dos fluxos de informação necessários para o cumprimento das obrigações de informação em matéria comercial e de supervisão.

A última alteração do Protocolo Interno de Relações foi efetuada para o adaptar à entrada em vigor da Lei 5/2021, de 12 de abril, que altera o texto revisto da Lei das Sociedades de Capital, entre outras matérias, no que diz respeito ao regime que rege as operações de partes relacionadas realizadas por sociedades cotadas, o qual incide nas operações que possam ser efetuadas entre o CaixaBank e as Sociedades do Grupo CaixaBank, por um lado, e a Fundação Bancária "la Caixa" e as Sociedades do Grupo Fundación Bancaria "la Caixa", tais como o Criteria, por outro.

O CaixaBank subscreveu (como titular da licença) um contrato de licença com a FBLC, (como licenciante) para o uso de determinadas marcas e para a cedência de nomes de domínio na internet. Entre as marcas licenciadas através deste contrato figuram a marca "la Caixa" e o logotipo estrela. Esta licença de marcas foi concedida no ano de 2014 com uma duração indefinida. Não obstante, a mesma poderá terminar por desistência ou denúncia do licenciante uma vez decorridos 15 anos desde a assinatura ou então caso a participação da FBLC no CaixaBank seja inferior a 30% do capital social e dos direitos de voto do CaixaBank ou ainda, caso houvesse um acionista com uma participação maior no CaixaBank. Por esta licença, a Sociedade paga à FBLC uma taxa revista anualmente.

A FBLC cedeu gratuitamente ao CaixaBank e às sociedades do Grupo as marcas que correspondem às suas denominações sociais, as marcas relativas a produtos e a serviços bancários, financeiros, de investimento e de seguros, excluindo as marcas que integrem o sinal gráfico "Estrela de Miró" ou o sinal denominativo "la Caixa", que são objeto da licença. Cedeu igualmente os nomes de domínio utilizados que correspondem às mesmas denominações sociais.

Além do estabelecido nos parágrafos anteriores, as atividades do Grupo não dependem nem estão influenciadas significativamente por patentes nem licenças comerciais, contratos industriais nem novos processos de fabricação, assim como de contratos comerciais ou financeiros de caráter especial.

42. Outros requisitos de informação
42.1. Ambiente

Não existe risco significativo de natureza ambiental devido à atividade do Grupo não sendo, portanto, necessário incluir qualquer desagregação específica no documento de informação meio ambiental (Ordem do Ministério da Justiça JUS/794/2021). Adicionalmente, não existem montantes significativos no imobilizado material no Grupo que estejam afetados por algum aspeto meio ambiental.

O Grupo integra o compromisso com o respeito e proteção do ambiente na gestão do negócio e os seus projetos, produtos, serviços e as suas atividades não têm impacto meio ambiental direto (ver o correspondente parágrafo no Relatório de Gestão anexo).

Em 2021, o Grupo não foi objeto de multas ou sanções relevantes relacionadas com o cumprimento da normativa ambiental.

Não existem montantes significativos no imobilizado material no Grupo que estejam afetados por algum aspeto meio ambiental.

42.2. Serviços de atendimento ao cliente

O CaixaBank possui um Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) encarregado de atender e resolver queixas e reclamações dos clientes. É um serviço separado dos serviços comerciais e atua independentemente do critério com base na normativa de proteção dos clientes de serviços financeiros.

Da análise pormenorizada das reclamações e, em particular, dos relatórios emitidos pelos Serviços de Reclamações dos Supervisores durante 2021, foram detetados pontos de melhoria nas políticas, procedimentos e documentos destinados à comercialização de produtos e serviços do CaixaBank e do seu Grupo que deram lugar à elaboração de 17 propostas de melhoria por parte do Serviço de Atendimento ao Cliente.

O tempo médio de resolução em 2021 situa-se em 21 dias naturais, sendo em 2020 de 23 dias naturais.

RECLAMAÇÕES RECEBIDAS

(Número de reclamações)

	2021	2020	2019
ATENDIDAS PELO SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE E PELO CONTACT CENTER CLIENTES (CCC)	239.347	119.361	75.766
Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC) e Contact Center Clientes (CCC)	239.347	119.361	75.766
APRESENTADAS PERANTE OS SERVIÇOS DE RECLAMAÇÕES DOS SUPERVISORES	3.720	1.598	1.322
Banco de Espanha	3.363	1.350	1.116
Comissão Nacional do Mercado de Valores espanhola	183	82	85
Direção Geral de Seguros e Planos de Pensões	174	166	121

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

RELATÓRIOS EMITIDOS PELOS SERVIÇOS DE ATENDIMENTO AO CLIENTE E PELOS SERVIÇOS DE RECLAMAÇÃO DE

TIPO DE RESOLUÇÃO	SAC E AC			BANCO DE ESPANHA			CMVM			DGS		
	2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020	2019
Favoráveis ao reclamante	109.270	54.791	34.811	518	179	193	65	22	18	7	15	
Favoráveis à entidade	90.166	35.085	25.592	483	160	163	65	19	17	3	13	34
Buscas e apreensões				1.158	232	223	37	6	13	1		2
Outros (inadmitida/sem pronunciamento)	36.398	19.963	12.107	547						7		
TOTAL	235.834	109.839	72.510	2.706	571	579	167	47	48	18	28	36

42.3. Agências

São detalhadas a seguir as agências do Grupo:

AGÊNCIAS DO GRUPO

(Número de agências)

	2021	2020	2019
Espanha	4.970	3.786	4.118
Estrangeiro	355	432	484
TOTAL	5.325	4.218	4.602

43. Demonstrações de fluxos de caixa

A seguir são detalhadas as principais variações de fluxos de numerário, correspondente ao exercício, segregados segundo a sua natureza:

- Atividades de exploração (38.628 milhões de euros): É explicado, principalmente, pelo aumento da poupança à ordem na rubrica de passivos financeiros a custo amortizado (18.934 milhões de euros) e por vendas e amortizações de valores representativos de dívida na rubrica de ativos financeiros ao justo valor com alterações noutros resultados globais (12.795 milhões de euros).
- Atividades de investimento (13.888 milhões de euros): Correspondem principalmente à tesouraria proveniente do Grupo Bankia pela combinação de negócio (12.091 milhões de euros).
- Atividades de financiamento (88 milhões de euros): são provenientes dos fluxos de numerário resultantes das emissões (4.222 milhões de euros) e de amortizações de instrumentos de dívida ou de capital próprio (4.526 milhões de euros), bem como dos dividendos pagos (216 milhões de euros) no exercício.

Anexo 1 - Participações do CaixaBank em sociedades dependentes do Grupo CaixaBank

(Milhares de euros)

(1 / 3)

DENOMINAÇÃO SOCIAL	ATIVIDADE	MORADA	% PARTICIPAÇÃO		CAPITAL SOCIAL	RESERVAS	RESULTADOS	CUSTO DA PARTICIPAÇÃO DIRETA (LÍQUIDO)
			DIRETA	TOTAL				
Abside Capital SICAV S.A. (*)	SICAVs (Sociedades de Investimento de Capital Variável)	Madrid-Espanha	90,96	90,96	1.546	-	-	1.200
Alicante Capital SICAV S.A. (*)	SICAVs (Sociedades de Investimento de Capital Variável)	Madrid-Espanha	99,99	99,99	2.555	(786)	(16)	1.278
Aris Rosen, S.A.U.	Serviços	Barcelona-Espanha	100,00	100,00	15	381	(39)	60
Arquitrabe Activos, S.L.	Holding de participações	Barcelona-Espanha	100,00	100,00	98.431	4.866	(376)	102.946
Arrendadora de Equipamientos Ferroviarios, S.A.	Empresa de locação de comboios	Barcelona-Espanha	85,00	85,00	12.720	4.259	1.647	14.300
Banco BPI, S.A.	Banca	Portugal	100,00	100,00	1.293.063	2.253.478	293.368	2.060.366
BPI (Suisse), S.A. (2)	Gestão de ativos	Suíça	-	100,00	3.000	1.657	3.217	-
BPI Gestão de Ativos - Sociedade Gestora de Fundos de Investimento Mobiliário, S.A.	Gestora de instituições de investimento coletivo	Portugal	-	100,00	2.500	14.412	10.899	-
BPI Vida e Pensões - Companhia de Seguros, S.A.	Seguros de vida e gestão de fundos de pensões	Portugal	-	100,00	76.000	64.710	9.924	-
BPI, Incorporated (3) (L)	Banca	EUA	-	100,00	-	-	-	-
Bankia Commerce, S.L.U.	Comercialização de produtos	Madrid-Espanha	100,00	100,00	3	787	(474)	-
Bankia Habitat, S.L.U.	Holding de participações	Madrid-Espanha	-	100,00	755.560	(23.901)	(7.599)	-
Bankia Mediación, Operador de Banca de Seguros Vinculado, S.A.U.	Agência de seguros	Madrid-Espanha	100,00	100,00	269	263.962	(169.897)	91.891
Bankia Vida, S.A. de Seguros y Reaseguros	Seguros de vida	Madrid-Espanha	100,00	100,00	22.686	369.589	76.829	774.791
BuildingCenter, S.A.U.	Detentora de ativos imobiliários	Madrid-Espanha	100,00	100,00	2.000.060	(126.092)	(156.711)	2.083.628
Caixa Capital Biomed S.C.R. SA	Sociedade de capital de risco	Barcelona-Espanha	90,91	90,91	1.200	2.565	(48)	2.933
Caixa Capital Fondos Sociedad De Capital Riesgo S.A.	Sociedade de capital de risco	Madrid-Espanha	100,00	100,00	1.200	7.264	3.091	5.434
Caixa Capital Micro SCR S.A.	Sociedade de capital de risco	Madrid-Espanha	100,00	100,00	1.200	240	130	1.254
Caixa Capital Tic S.C.R. SA	Sociedade de capital de risco	Barcelona-Espanha	80,65	80,65	1.209	5.140	(108)	4.988
Caixa Corp, S.A.	Detentora de ações	Barcelona-Espanha	100,00	100,00	361	351	-	585
Caixa Empreendedor XXI, S.A.U.	Fomento de atividades financeiras e empreendedoras	Barcelona-Espanha	100,00	100,00	1.007	18.057	(29)	17.954
CaixaBank Asset Management, SGIIC, S.A.U.	Gestora de instituições de investimento coletivo	Madrid-Espanha	100,00	100,00	86.310	109.975	140.815	177.016
Caixabank Asset Management Luxembourg, S.A.	Gestora de instituições de investimento coletivo	Luxemburgo	-	100,00	150	3.937	841	-
CaixaBank Brasil Escritório de Representação Ltda. (1)	Escritório de representação	Brasil	100,00	100,00	1.200	2.624	323	345
Caixabank Business Intelligence, S.A.U.	Desenvolvimento de projetos digitais	Barcelona-Espanha	100,00	100,00	100	1.199	337	1.200
CaixaBank Equipment Finance, S.A.U.	Arrendamento de veículos e de bens de equipamento	Madrid-Espanha	-	100,00	10.518	40.124	9.673	-
CaixaBank Facilities Management, S.A.	Gestão de obras, manutenção, logística e compras	Barcelona-Espanha	100,00	100,00	1.803	1.871	780	2.053
CaixaBank Notas Minoristas, S.A.U.	Financeira	Madrid-Espanha	100,00	100,00	60	1.654	96	2.250
Caixabank Operational Services, S.A.	Serviços especializados de backoffice de administração	Barcelona-Espanha	100,00	100,00	1.803	19.517	2.795	9.579
Caixabank Payments & Consumer, E.F.C., E.P., S.A.	Financiamento ao consumo	Madrid-Espanha	100,00	100,00	135.156	1.442.066	218.729	1.571.634

PARTICIPAÇÕES DO CAIXABANK EM SOCIEDADES DEPENDENTES DO GRUPO CAIXABANK

(Milhares de euros)

(2/3)

DENOMINAÇÃO SOCIAL	ATIVIDADE	MORADA	% PARTICIPAÇÃO		CAPITAL SOCIAL	RESERVAS	RESULTADOS	CUSTO DA PARTICIPAÇÃO DIRETA (LÍQUIDO)
			DIRETA	TOTAL				
Caixabank Tech, S.L.	Prestação de serviços informáticos	Barcelona-Espanha	100,00	100,00	15.003	100.801	1.672	174.519
Caixabank Titulizacion S.G.F.T., S.A.	Gestor de fundos de titularização	Madrid-Espanha	100,00	100,00	1.503	606	3.108	6.423
CaixaBank Wealth Management Luxembourg, S.A.	Banca	Luxemburgo	100,00	100,00	12.076	18.845	(6.908)	40.725
Centro de Servicios Operativos e Ingeniería de Procesos, S.L.U.	Serviços especializados de backoffice de administração	Madrid-Espanha	100,00	100,00	500	14.209	481	18.617
Coia Financiera Naval, S.L.	Prestação de serviços financeiros e de intermediação no setor naval	Madrid-Espanha	76,00	76,00	3	59	(1)	2
Corporación Hipotecaria Mutual, E.F.C., S.A.	Crédito hipotecário	Madrid-Espanha	100,00	100,00	5.000	69.261	775	71.987
El Abra Financiera Naval, S.L.	Prestação de serviços financeiros e de intermediação no setor naval	Madrid-Espanha	76,00	76,00	3	24	1	2
Estugest, S.A.	Atividades de consultoria administrativa e serviços	Barcelona-Espanha	100,00	100,00	661	161	22	781
Gestión y Recaudación Local, S.L.	Gestão da Cobrança em Câmaras Municipais	Granada-Espanha	-	99,75	900	841	190	-
Gestión y Representación Global, S.L.U.	Instrumental	Madrid-Espanha	100,00	100,00	12	27.715	(6)	27.732
Grupo Aluminios de Precisión, S.L.U. (*)	Fundição de alumínio em moldes de areia	Burgos-Espanha	100,00	100,00	7.500	19.827	1.631	3.360
HipoteCaixa 2, S.L.	Sociedade gestora de créditos hipotecários	Barcelona-Espanha	100,00	100,00	3	62.121	(596)	61.797
Hiscan Patrimonio II, S.A.U.	Holding de participações	Madrid-Espanha	100,00	100,00	241.927	(18.723)	(1.129)	221.862
Hiscan Patrimonio, S.A.	Holding de participações	Barcelona-Espanha	100,00	100,00	46.867	129.581	(16)	176.797
Imaginersgen, S.A.	Negócio digital	Barcelona-Espanha	99,99	100,00	60	2.030	466	1.858
Inter Caixa, S.A.	Serviços	Barcelona-Espanha	99,99	100,00	16	20	(3)	47
Investimentos Coridith SICAV S.A. (*)	SICAVs (Sociedades de Investimento de Capital Variável)	Madrid-Espanha	99,95	99,95	2.515	(742)	(18)	1.257
Inversiones Corporativas Digitales, S.L.	Holding de participações	Barcelona-Espanha	-	100,00	3	(3.059)	9	-
Inversiones Inmobiliarias Tegui Resort, S.L.	Hotéis e alojamentos semelhantes	Las Palmas-Espanha	60,00	60,00	7.898	10.269	1.861	8.618
Inversiones y Desarrollos 2069 Madrid, S.L.U., en liquidación (L)	Serviços imobiliários	Madrid-Espanha	100,00	100,00	6.711	(3.906)	(34)	115
Livingcenter Activos Inmobiliarios, S.A.U.	Promoção imobiliária	Barcelona-Espanha	-	100,00	137.331	1.436.746	(43.009)	-
Líderes de Empresa Siglo XXI, S.L.	Segurança privada de bens e pessoas	Barcelona-Espanha	100,00	100,00	378	1.116	192	753
Naviera Cata, S.A.	Empresa transportadora	Las Palmas da Grande Canária-Espanha	100,00	100,00	60	39	(10)	118
Negocio de Finanzas e Inversiones II, S.L.	Financeira	Barcelona-Espanha	100,00	100,00	6	440	(2)	445
Nuevo Micro Bank, S.A.U.	Financiamento de microcréditos	Madrid-Espanha	100,00	100,00	90.186	261.695	36.357	90.186
Participaciones y Cartera de Inversión, S.L.	Instrumental	Madrid-Espanha	0,01	100,00	1.205	314	(5)	-

PARTICIPAÇÕES DO CAIXABANK EM SOCIEDADES DEPENDENTES DO GRUPO CAIXABANK

(Milhares de euros)

(3/3)

DENOMINAÇÃO SOCIAL	ATIVIDADE	MORADA	% PARTICIPAÇÃO		CAPITAL SOCIAL	RESERVAS RESULTADOS	CUSTO DA PARTICIPAÇÃO	
			DIRETA	TOTAL			DIRETA (LÍQUIDO)	
PremiaT Comunidad Online, S.L.	Comercialização de plataformas cashless (sem dinheiro)	Barcelona-Espanha	-	100,00	100	749	(137)	-
Puertas de Lorca Desarrollos Empresariales, S.L.U., en Liquidación " (L)"	Serviços imobiliários	Madrid-Espanha	100,00	100,00	10.747	(6.446)	(3)	1.102
Puerto Triana, S.A.U.	Promoção imobiliária especializada em centros comerciais	Sevilha-Espanha	100,00	100,00	124.290	(4.835)	1.664	120.894
Segurbankia, S.A.U. Correduría de Seguros del Grupo Bankia	Agência de seguros	Madrid-Espanha	100,00	100,00	150	4.397	629	4.890
Sercapgu, S.L.	Holding de participações	Barcelona-Espanha	100,00	100,00	4.230	(222)	(18)	632
Silc Inmobles, S.A.	Exploração, gestão e administração de imóveis	Madrid-Espanha	-	100,00	40.070	107.442	(9.788)	-
Sociedad de Gestión Hotelera de Barcelona, S.L. (*)	Operações com bens imóveis	Barcelona-Espanha	-	100,00	8.144	9.150	(4.203)	-
Telefónica Consumer Finance E.F.C., S.A.	Financiamento ao consumo	Madrid-Espanha	-	50,00	5.000	28.781	3.970	-
Tenedora Fintech Venture, S.A.U.	Holding de participações	Madrid-Espanha	100,00	100,00	60	2.570	(1.445)	369
Unión de Crédito para la Financiación Mobiliaria e Inmobiliaria, E.F.C., S.A.U.	Empréstimos hipotecários	Madrid-Espanha	100,00	100,00	53.383	6.383	(1.801)	51.501
Valenciana de Inversiones Mobiliarias, S.L.U.	Holding de participações	Valência-Espanha	100,00	100,00	4.330	109.602	(363)	113.784
VidaCaixa Mediación, Sociedad de Agencia de Seguros Vinculada, S.A.U.	Agência de seguros	Madrid-Espanha	-	100,00	60	3.478	219	-
VidaCaixa, S.A. de Seguros y Reaseguros Sociedad Unipersonal	Seguros diretos de vida, resseguros e gestão de fundos de pensões	Madrid-Espanha	100,00	100,00	1.347.462	352.942	538.298	2.337.896
Wivai Selectplace, S.A.U.	Comercialização de produtos	Barcelona-Espanha	-	100,00	60	1.894	30.656	-

(*) Sociedades consideradas como ativas não correntes em venda.

(L) Sociedades em liquidação

(1) Todos os dados exceto o custo são expressos na moeda local: Real brasileiro (milhares).

(2) Todos os dados exceto o custo são expressos na moeda local: Franco suíço (milhares).

(3) Todos os dados exceto o custo são expressos na moeda local: Dólar USA (milhares).

Nota: A informação das sociedades que não cotizam na Bolsa corresponde aos últimos dados disponíveis (reais ou estimados) no momento da redação desta Memória.

Nota: Adicionalmente às sociedades expostas no detalhe do Anexo, o Grupo mantém uma participação de 100% do capital social das seguintes sociedades que estão inativas: Cestainmob, S.L.U.; GDS Grupo de Servicios I, S.A.; Medicaixa, S.A.; Tot Caixa, S.A.; Web Gestión 1, S.A.; Web Gestión 2, S.A.; Web Gestión 3, S.A.; Web Gestión 4, S.A.; Cartera de Participaciones SVN, S.L.; Web Gestión 7, S.A.; Gestión Global de Participaciones, S.L.U.; Inmogestión y Patrimonios, S.A. e Valoración y Control, S.L. Além disso, encontram-se atualmente em liquidação as seguintes sociedades participadas pelo Grupo em 100% do capital social: Inmobiliaria Piedras Bolas, S.A. de C.V.; Playa Paraíso Maya, S.A. de C.V.; Inmacor Desarrollos, S.A. de C.V.; Proyectos y Desarrollos Hispanomexicanos, S.A. de C.V.; Grand Coral Property and Facility Management, S.A., de CV; Tubespa, S.A., Costa Eboris, S.L.U. e Encina de los Monteros, S.L.U. Por último, o CaixaBank bem como outras sociedades participadas do Grupo CaixaBank são entidades conjuntas participantes no Serviço de Prevenção Conjunto do Grupo "La Caixa".

Anexo 2 - Participações do CaixaBank em acordos e negócios conjuntos do Grupo CaixaBank

(Milhares de euros)

(1 / 1)

DENOMINAÇÃO SOCIAL	ATIVIDADE	MORADA	% PARTICIPAÇÃO		ATIVO	PASSIVO	INVESTIMENTOS ORDINÁRIOS	CAPITAL SOCIAL	RESERVAS	RESULTADOS	RENDIMENTO INTEGRAL TOTAL	CUSTO DA PARTICIPAÇÃO DIRETA (LÍQUIDO)	DIVIDENDOS ACUMULADOS PELA PARTICIPAÇÃO TOTAL
			DIRETA	TOTAL									
Cosec - Companhia de Seguros de Crédito, S.A.	Seguros de crédito	Portugal	-	50,00	142.288	88.981	18.674	7.500	36.563	5.630	5.630	-	2.356
Global Payments South America, Brasil – Serviços de Pagamentos, S.A. (*) (1)	Sistemas de pagamento	Brasil	33,33	33,33	995.252	1.021.509	37.635	181.564	(184.184)	(23.637)	(23.637)	-	-
Inversiones Alaris, S.L. en liquidación (L)	Posse de valores	Navarra-Espanha	33,33	66,67	13.513	8.241	-	11.879	(6.092)	(515)	(515)	-	-
Payment Innovation HUB, S.A.	Meios de pagamento	Barcelona-Espanha	-	50,00	1.525	232	1.729	60	867	366	366	-	-
Vivienda Protegida y Suelo de Andalucía, S.A., en liquidación (L)	Promoção imobiliária	Sevilha-Espanha	-	50,00	4.373	7.102	-	60	(2.744)	(45)	(45)	-	-

(*) Sociedade considerada como ativa não correntes em venda

(L) Sociedades em liquidação

(1) Todos os dados são expressos na moeda local: Real brasileiro (milhares).

Nota: A informação das sociedades corresponde aos últimos dados disponíveis (reais ou estimados) no momento da redação desta Memória.

Anexo 3 – Participações em sociedades associadas do CaixaBank
(Milhares de euros)

(1 / 3)

DENOMINAÇÃO SOCIAL	ATIVIDADE	MORADA	% PARTICIPAÇÃO		INVESTIMENTOS		RESERVAS	RESULTADOS	RENDIMENTO INTEGRAL TOTAL	CUSTO DA PARTICIPAÇÃO DIRETA (LÍQUIDO)	DIVIDENDOS ACUMULADOS PELA PARTICIPAÇÃO TOTAL	
			DIRETA	TOTAL	ATIVOS	PASSIVOS						CAPITAL SOCIAL
Abaco Iniciativas Inmobiliarias, S.L., en liquidación (L)	Promoção imobiliária	Sevilha-Espanha	-	40,00	11.448	46.350	-	13.222	(48.025)	(98)	(98)	-
Ape Software Components S.L.	Atividades de programação informática	Barcelona-Espanha	-	25,22	3.228	3.517	2.371	12	364	(664)	(664)	-
Arrendadora Ferroviária, S.A.	Empresa de locação de comboios	Barcelona-Espanha	54,15	54,32	164.466	164.998	10.473	60	(598)	7	7	-
Banco Comercial de Investimento, S.A.R.L. (2)	Banca	Moçambique	-	35,67	188.137.482	164.095.359	2.790.800	10.000.000	9.156.548	5.203.367	5.203.367	-
BIP & Drive, S.A. (*)	Meios de teleportagem	Madrid-Espanha	-	25,00	24.725	11.126	223.052	4.613	6.646	2.340	2.340	-
Bizum, S.L. (*)	Entidade de pagamento	Madrid-Espanha	8,54	31,46	10.885	7.359	30.273	2.346	(315)	1.494	1.494	196
Brilliance-Bea Auto Finance Co., L.T.D. (3)	Financiamento de automóveis	China	-	22,50	4.160.545	2.432.310	22.570	1.600.000	112.026	16.208	16.208	-
Comercia Global Payments, Entidad de Pago, S.L.	Entidade de pagamento	Madrid-Espanha	-	20,00	777.440	322.652	183.814	4.625	395.745	54.418	54.418	-
Companhia de Seguros Allianz Portugal, S.A.	Seguros	Portugal	-	35,00	1.489.640	1.280.560	517.317	39.545	50.143	39.428	39.428	-
Concessia, Cartera y Gestión de Infraestructuras, S.A.	Construção e exploração de infraestruturas	Madrid-Espanha	24,20	32,20	18.304	932	12	17.249	207	(85)	(85)	878
Coral Homes, S.L.	Serviços imobiliários	Madrid-Espanha	-	20,00	3.245.104	134.980	875.356	270.774	2.886.905	(47.555)	(47.555)	-
Drembul, S.L.	Promoção Imobiliária	Logronho-Espanha	21,83	46,83	40.376	5.780	9.538	30	3.366	(937)	(937)	3.550
Ensanche Urbano, S.A., en liquidación (L)	Promoção imobiliária	Castellón-Espanha	-	49,30	36.063	27.500	-	9.225	-	(661)	(661)	-
Finweg, S.A.	Desenvolvimento de projetos digitais	Madrid-Espanha	-	20,00	1.009	663	184	102	760	(516)	(516)	-
Girona, S.A.	Holding de participações	Girona-Espanha	34,22	34,22	5.480	54	552	1.200	4.401	(175)	(175)	1.642
Global Payments Moneytopay, EDE, S.L.	Entidade de pagamento	Madrid-Espanha	-	49,00	162.482	132.612	12.405	1.367	25.366	3.137	3.137	-
Global Payments – Caixa Acquisition Corporation S.A.R.L.	Sistemas de pagamento	Luxemburgo	-	49,00	42.897	80	-	14	42.860	(56)	(56)	-
Gramina Homes, S.L.	Serviços imobiliários	Madrid-Espanha	-	20,00	506.029	16.125	47.679	27.626	467.722	(5.443)	(5.443)	-
Guadapelajo, S.L., en Liquidación (L)	Promoção imobiliária	Madrid-Espanha	-	40,00	312	5.049	-	1.981	(6.667)	(51)	(51)	-
IT Now, S.A.	Serviços relativos a projetos tecnológico-informáticos	Barcelona-Espanha	39,00	49,00	157.352	150.540	283.013	3.382	1.948	1.481	1.481	1.323
Inter-Risco – Sociedade de Capital de Risco, S.A.	Capital de risco	Portugal	-	49,00	963	362	1.306	400	347	(146)	(146)	-

PARTICIPAÇÃO DO CAIXABANK EM SOCIEDADES ASSOCIADAS DO GRUPO CAIXABANK

(Milhares de euros)

(2 / 3)

DENOMINAÇÃO SOCIAL	ATIVIDADE	MORADA	% PARTICIPAÇÃO		INVESTIMENTOS						RENDIMENTO O INTEGRAL TOTAL	CUSTO DA PARTICIPAÇÃO DIRETA (LÍQUIDO)	DIVIDENDOS ACUMULADOS PELA PARTICIPAÇÃO TOTAL
			DIRETA	TOTAL	ATIVO	PASSIVO	ORDINÁRIOS	CAPITAL SOCIAL	RESERVAS	RESULTADOS			
Ircio Inversiones, S.L., en liquidación (L)	Promoção imobiliária	Burgos-Espanha	35,00	35,00	1.906	7.361	-	675	(5.907)	(224)	(224)	-	-
Justinmind, S.L.	Desenvolvimento de sistemas informáticos	Barcelona-Espanha	-	16,98	1.128	916	643	5	703	(497)	(497)	-	-
Murcia Emprende Sociedad de Capital Riesgo, S.A. (*)	Sociedade de capital de risco	Múrcia-Espanha	28,68	28,68	2.136	76	-	2.557	(315)	(181)	(181)	600	-
Nlife Therapeutics, S.L. (L)	Investigação e desenvolvimento em biotecnologia	Granada-Espanha	-	37,18	13.245	10.096	1.928	6.930	(3.974)	(1.003)	(1.003)	-	-
Numat Medtech, S.L.	Outros tipos de investigação e de desenvolvimento em ciências naturais e técnicas	Palma-Espanha	-	17,86	1.002	378	-	7	613	(172)	(172)	-	-
Parque Científico y Tecnológico de Córdoba, S.L.	Exploração e gestão de parque científico	Córdoba-Espanha	15,58	35,69	29.368	20.440	237	23.422	(18.133)	(243)	(243)	-	-
Peñíscola Green, S.L., en liquidación (L)	Promoção imobiliária	Castellón-Espanha	-	33,33	11.740	4.856	-	12.000	(5.116)	-	-	-	-
Portic Barcelona, S.A.	Outros Serviços relacionados com as tecnologias da informação e da telecomunicação	Barcelona-Espanha	25,81	25,81	2.385	262	2.154	291	1.754	78	78	105	-
Redsys Servicios de Procesamiento, S.L.	Meios de pagamento	Madrid-Espanha	4,17	24,90	107.326	33.221	150.499	5.815	63.133	5.157	5.157	8.399	-
Sa Nostra Compañía de Seguros de Vida, S.A.	Seguros de vida	Baleares-Espanha	18,69	18,69	1.305.857	1.107.487	30.346	14.399	150.701	7.587	(1.142)	42.524	-
SegurCaixa Adeslas, S.A. de Seguros y Reaseguros	Seguros não vida	Madrid-Espanha	-	49,92	5.531.668	3.710.362	3.873.605	469.670	872.009	420.000	420.538	-	-
Servired, Sociedad Española de Medios de Pago, S.A.	Meios de pagamento	Madrid-Espanha	19,20	41,21	109.650	83.581	2.675	16.372	7.967	(1.107)	(1.107)	5.844	-
Sistema de Tarjetas y Medios de Pago, S.A.	Meios de pagamento	Madrid-Espanha	2,50	20,61	1.925.228	1.920.219	6.823	240	4.272	497	497	116	-
Sociedad Española de Sistemas de Pago, S.A.	Entidade de pagamento	Madrid-Espanha	26,91	26,91	11.737	2.505	9.593	512	7.185	1.535	1.535	2.012	178
Societat Catalana per a la Mobilitat S.A.	Desenvolvimento e implementação do projeto T-mobilitat	Barcelona-Espanha	23,50	23,50	128.266	118.749	8.616	9.874	(1.053)	622	622	1.846	-
Telefonica Factoring España, S.A.	Factoring	Madrid-Espanha	20,00	20,00	72.674	57.158	8.706	5.109	1.740	8.667	8.667	2.525	1.428
Telefonica Factoring do Brasil, Ltda. (1)	Factoring	Brasil	20,00	20,00	339.753	299.513	56.603	5.000	(50)	35.289	35.289	2.029	865

Telefónica Factoring Colombia (4)	Factoring	Colômbia	16,20	16,20	304.506.552	289.923.034	13.759.650	4.000.000	2.125.218	8.458.300	8.458.300	543	189
Telefónica Factoring Perú, S.A.C. (5)	Factoring	Peru	16,20	16,20	29.733	4.623	14.387	6.000	8.348	10.761	10.761	920	190
Unicre - Instituição Financeira de Crédito, S.A.	Emissão de cartões	Portugal	-	21,01	405.901	287.056	150.962	10.000	84.544	19.510	19.510	-	7.589

PARTICIPAÇÃO DO CAIXABANK EM SOCIEDADES ASSOCIADAS DO GRUPO CAIXABANK

(Milhares de euros)

(3 / 3)

DENOMINAÇÃO SOCIAL	ATIVIDADE	MORADA	% PARTICIPAÇÃO			INVESTIMENTOS		CAPITAL SOCIAL	RESERVAS	RESULTADOS	RENDIMENTO O INTEGRAL TOTAL	CUSTO DA PARTICIPAÇÃO DIRETA (LÍQUIDO)	DIVIDENDOS ACUMULADOS PELA PARTICIPAÇÃO TOTAL
			DIRETA	TOTAL	ATIVO	PASSIVO	ORDINÁRIOS						
Zone2Boost, S.L.	Holding para aquisição de negócios	Barcelona-Espanha	-	40,00	2.620	25	130	3	2.974	(382)	(382)	-	-

(*) Sociedades consideradas como ativas não correntes em venda.

(L) Sociedades em liquidação,

(1) Todos os dados exceto o custo e o dividendo são expressos na moeda local: Real brasileiro (milhares)

(2) Todos os dados exceto o custo são expressos na moeda local: Metical de Moçambique (milhares)

(3) Todos os dados exceto o custo são expressos na moeda local: Renmimbi (milhares)

(4) Todos os dados exceto o custo são expressos na moeda local: Pesos Colombianos (milhares)

(5) Todos os dados exceto o custo são expressos na moeda local: Soles Peruanos (milhares)

Nota: A informação das sociedades que não cotizam na Bolsa corresponde aos últimos dados disponíveis (reais ou estimados) no momento da redação desta Memória.

Nota: Adicionalmente, a sociedade tem influência significativa nas sociedades participadas Habitat Dos Mil Dieciocho, S.L. e Chimparra, A.I.E. que se encontram atualmente em liquidação.

Anexo 4 - Notificações sobre aquisição e venda de participações no capital no exercício de 2021

(Artigo 155 da Lei de Sociedades de Capital e artigo 125 do Texto Consolidado da Lei do Mercado de Valores).

No dia 26 de março de 2021 foi registada na CNMV espanhola a comunicação do CaixaBank, S.A. (doravante, CaixaBank) na qual se informava da inscrição no Registo Comercial de Valência da escritura de fusão por integração do Bankia S.A. pelo CaixaBank. Além disso, foi comunicado que, para satisfazer a troca da fusão, o CaixaBank aumentou o seu Capital Social através da emissão de 2.079.209.002 novas ações ordinárias, passando a ser o capital social resultante de 8.060.647.033 ações de um euro de valor nominal cada uma, da mesma e única classe e série.

Com data de 5 de novembro de 2021, foi registada na CNMV espanhola, por parte do CaixaBank, a comunicação de “Informação Privilegiada” através da qual se informava da transmissão da totalidade da sua participação dos 9,92% que detinha no Erste Bank Group AG.

No dia 29 de dezembro de 2021, foi registada na CNMV espanhola a comunicação do CaixaBank de “Informação Privilegiada” através da qual se informava da aquisição pelo Grupo Mapfre, S.A. de 51% da companhia Bankia Vida, Sociedad Anonima de Seguros y Reaseguros. Após esta aquisição, o CaixaBank passou a ser titular de 100% da capital do Bankia Vida.

Anexo 5 – Relatório bancário anual

No cumprimento do disposto no artigo 87 da Lei 10/2014, de 26 de junho, de ordenação, supervisão e solvência das instituições de crédito, as instituições de crédito têm a obrigação de publicar, especificando por países onde estejam estabelecidas, determinada informação em base consolidada correspondente ao último exercício encerrado. Em virtude do exposto, é detalhada a seguir a informação exigida:

A Denominação, natureza e situação geográfica da atividade

Na Nota 1.1 das Contas Anuais consolidadas do Grupo CaixaBank é detalhada a denominação, natureza e situação geográfica da atividade.

Nos Anexos 1, 2 e 3 das Contas Anuais consolidadas do Grupo CaixaBank são detalhadas as entidades dependentes, negócios conjuntos e associadas, respetivamente, que configuram o Grupo CaixaBank.

No Anexo 5 são informadas as notificações sobre a aquisição e venda de participações no capital no exercício 2021, de acordo com o artigo 155 da Lei de Sociedades de Capital e com o artigo 125 do Texto Reformulado da Lei do Mercado de Valores.

B Volume do negócio

O CaixaBank, SA está estabelecido em Espanha e possui 6 filiais no estrangeiro, concretamente na Polónia, Marrocos, Reino Unido, Alemanha, França e Portugal.

Adicionalmente o CaixaBank possui 18 escritórios de representação através dos quais não realiza atividade bancária, mas que informa acerca dos serviços do Banco nas 16 jurisdições seguintes: Argélia, Austrália, Brasil, China (3), Chile, Colômbia, Egito, Emirados Árabes Unidos, Estados Unidos da América do Norte, Índia, Itália, Turquia, Peru, Singapura, África do Sul e Canadá.

O Banco BPI possui 349 agências em Portugal.

A seguir é mostrado o volume de negócios da atividade por países, numa base consolidada:

INFORMAÇÃO GEOGRÁFICA: DISTRIBUIÇÃO DAS RECEITAS ORDINÁRIAS PROVENIENTES DE CLIENTES *

(Milhões de euros)

	NEGÓCIO BANCÁRIO E SEGRADOR			PARTICIPAÇÕES			BPI			TOTAL GRUPO CAIXABANK		
	2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020	2019	2021	2020	2019
Espanha	13.077	11.039	11.170	85	62	106				13.162	11.101	11.276
Portugal	141	112	106				816	742	749	957	854	855
Polónia	19	20	21							19	20	21
Marrocos	11	9	7							11	9	7
Reino Unido	30	30	24							30	30	24
Alemanha	32	17	8							32	17	8
França	28	18	9							28	18	9
Angola				107	31	31				107	31	31
Resultados do método de equivalência patrimonial **				145	84	233				145	84	233
Restante							8	8	8	8	8	8
TOTAL INVESTIMENTOS	13.338	11.245	11.345	337	177	370	824	750	757	14.499	12.172	12.472

(*) Correspondem às seguintes rubricas da Demonstração de Resultados Pública do Grupo CaixaBank, determinadas com base na Circular 5/2014 do Banco de Espanha:

1. Rendimentos de juros
2. Rendimentos por dividendos
3. Resultados de entidades avaliadas através do método da participação
4. Rendimentos de comissões
5. Ganhos ou (-) perdas ao cancelar em contas ativos e passivos financeiros não avaliados ao justo valor com alterações líquidas em resultados
6. Ganhos ou (-) perdas por ativos e passivos financeiros líquidos mantidos para negociação
7. Ganhos ou (-) perdas por ativos não destinados a negociação avaliados obrigatoriamente ao justo valor com alterações líquidas em resultados
8. Ganhos ou (-) perdas por ativos e passivos financeiros designados ao justo valor com alterações líquidas em resultados
9. Ganhos/perdas da contabilidade de coberturas líquidas
10. Outra receitas de exploração
11. Investimentos de ativos ao abrigo de contratos de seguros e resseguros

(**) de participações associadas internacionais e outros. Corresponde, principalmente, aos resultados do método da equivalência patrimonial das participações em entidades associadas internacionais, principalmente o Erste Group Bank (Áustria, até novembro de 2021) e o Banco Comercial e de Investimento (Moçambique).

C Pessoal a tempo completo por países

O pessoal a tempo completo a 31 de dezembro de 2021, distribuído por países, é o seguinte:

PESSOAL A TEMPO INTEIRO POR PAÍSES

	31-12-2021	31-12-2020	31-12-2019
Espanha	44.912	30.421	30.615
Portugal	4.649	4.783	4.956
Polónia	21	20	18
Marrocos	28	27	24
Reino Unido	18	16	16
Alemanha	14	12	12
França	14	11	11
Suíça	16	19	21
Restantes países - escritórios de representação	90	77	63
TOTAL DO PESSOAL A TEMPO INTEIRO	49.762	35.386	35.736

D Resultado bruto antes de impostos

O Resultado bruto antes de impostos numa base consolidada do exercício de 2021 ascende a 5.315 milhões de euros (1.600 e 2.077 milhões de euros nos exercícios de 2020 e de 2019, respetivamente), que inclui os investimentos ordinários provenientes das filiais, detalhados no ponto b) anterior.

E Impostos sobre o resultado

A despesa líquida por imposto sobre o resultado em base consolidada do exercício 2021 ascende a 88 milhões de euros (219 e 369 milhões de euros nos exercícios de 2020 e de 2019, respetivamente) tal como é apresentado na demonstração de resultados, consolidada, das contas anuais.

Os pagamentos por impostos sobre resultados efetuados no exercício de 2021 ascenderam a 717 milhões de euros, dos quais 693 milhões de euros foram pagos em Espanha, 10 milhões de euros em Portugal, 6 milhões de euros na França, 2 milhões de euros na Polónia, 2 milhões de euros em Marrocos, 2 milhões de euros no Reino Unido, 2 milhões de euros na Alemanha, 1 milhão de euros na Suíça e 1 milhão de euros no Luxemburgo.

Os impostos sobre lucros efetivamente pagos no exercício e em cada jurisdição incluem as liquidações definitivas resultantes dos pagamentos em conta e retenções entradas, reduzidas por sua vez nas devoluções cobradas pelo imposto sobre lucros no exercício corrente. Adicionalmente é integrado o resultado das liquidações por relatórios que tenham sido efetivas nesse exercício.

Todas as receitas ordinárias obtidas pelo Grupo CaixaBank são objeto de tributação.

O montante dos pagamentos de caixa do imposto de sociedades não corresponde ao montante da despesa por imposto sobre lucros registado na conta consolidada de ganhos e perdas. A causa principal desta divergência reside na diferente imputação temporal das rubricas que compõem os critérios de pagamento e de caixa relativamente ao imposto sobre lucros.

F Subvenções e ajudas públicas recebidas

Durante o ano de 2021 o Grupo recebeu as seguintes subvenções ou ajudas públicas:

- Subvenção do Ministério da Indústria, Energia e Turismo, através da gestão do setor naval, em conceito de ajudas para a construção naval, no montante de 10 milhões de euros.
- Subvenção da Fundação Estatal para a Formação no Emprego por cumprir determinadas condições exigidas nos cursos de formação a colaboradores, no montante de 4 milhões de euros.

G Indicadores e rácios

Os indicadores e rácios relevantes são indicados no parágrafo “Evolução resultados e atividade” do Relatório de Gestão do exercício de 2021. O rendimento sobre ativos do exercício de 2021, calculado como o quociente entre o resultado líquido (ajustado pelo montante do cupão do Additional Tier 1, depois de impostos registados em fundos próprios) e os ativos totais médios dos últimos doze meses, foi 0,8% (0,3% sem considerar os extraordinários da fusão), 0,3% no exercício de 2020 e 0,4% em 2019.



> 2021

Relatório de Gestão Consolidado



Documento
interativo



01. ▶ PÁG 4

A nossa Identidade

- ▶ CaixaBank em 2021_5
 - Impacto na Sociedade _5
 - Indicadores fundamentais_6
- ▶ Factos relevantes do exercício _11
- ▶ Carta do Presidente _12
- ▶ Carta do Administrador Delegado_14
- ▶ Materialidade_16
- ▶ Comportamento ético e responsável_22
 - Ética e integridade_22
 - Canal de Consultas e Denúncias_29
 - Comercialização e comunicação responsável_32
 - Transparência fiscal_35
- ▶ Objetivos de Desenvolvimento Sustentável_42
- ▶ Governança Empresarial_44
 - Melhores práticas_45
 - Estrutura da propriedade _49
 - A Administração_56
 - Direção Sénior_101
 - Remuneração_108
- ▶ Modelo de negócio_111
- ▶ Gestão do risco_124

02. ▶ PÁG 134

Linhas Estratégicas

- ▶ Contexto e perspetivas 2022_135
 - Contexto económico_135
 - Contexto regulador_137
 - Contexto social, tecnológico e competitivo_139
- ▶ Estratégia_142
- ▶ Oferecer a melhor experiência ao cliente_146
 - Soluções para clientes_147
 - Plataforma de distribuição omnicanal_153
 - Experiência cliente e qualidade_160
- ▶ Acelerar a transformação digital para ser mais eficaz e flexível_163
 - Cibersegurança_164
 - Tecnologia e digitalização_166
- ▶ Promover uma cultura centrada nas pessoas, ágil e colaborativa_170
 - Cultura Empresarial_173
 - Diversidade e igualdade de oportunidades_179
 - Desenvolvimento Profissional e Compensação_187
 - Experiência dos colaboradores_195
- ▶ Atingir uma rentabilidade atrativa, mantendo a solidez financeira_211
 - Evolução dos resultados_211
 - Evolução da atividade_222
 - Liquidez e estrutura de financiamento_225
 - Gestão do Capital_226
 - Ratings_229
 - Remuneração aos acionistas_229
- ▶ Ser uma referência na gestão responsável e compromisso com a sociedade_230
 - Governança da Sustentabilidade _230
 - Diálogo com os Grupos de interesse_239
 - Inclusão financeira_247
 - Investimento socialmente responsável_262
 - Estratégia ambiental_268
 - Ação social e voluntariado_294
 - CaixaBank Dualiza_299

03. ▶ PÁG 300

Estado da Informação não financeira

- Lei 11/2018, de Informação não Financeira e Regulamento de Taxonomia (UE) 2020/852 e Atos Delegados_301
- Global Reporting Initiative (GRI)_309
- Sustainability Accounting Standards Board (SASB)_323
- Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD)_326
- Princípios da Banca Responsável - UNEP FI_328

04. ▶ PÁG 341

Glossário e Estrutura do Grupo

- Informação Não Financeira_342
- Informação Financeira_348
- Estrutura do Grupo_357

A. ▶ PÁG 358

Relatório de Verificação Independente

B. ▶ PÁG 359

Relatório Anual de Governação Corporativa

C. ▶ PÁG 456

Relatório Anual de Remunerações

Aviso legal

O objetivo deste documento é exclusivamente informativo e não se destina a prestar um serviço de aconselhamento financeiro ou a oferta de venda, troca, aquisição ou convite para adquirir qualquer tipo de valores, produtos ou serviços financeiros do CaixaBank, S. A. ou de qualquer outra das sociedades aqui mencionadas. A informação aí contida está sujeita e deve ser tratada como complemento a todas as outras informações disponíveis. Qualquer pessoa que em qualquer momento adquira um valor só o deve fazer com base na sua própria avaliação ou na adequação do valor ao seu fim e com base unicamente na informação pública incluída na documentação pública elaborada e publicada pelo emissor no contexto dessa informação específica, recebendo acompanhamento se assim considerar necessário ou adequado às circunstâncias e não com base na informação contida no presente documento.

O CaixaBank adverte que este documento pode conter manifestações sobre revisões e estimativas de negócios e rentabilidades futuras, em particular em relação a informações financeiras relacionadas com o Grupo CaixaBank, que foram elaboradas principalmente com base em estimativas feitas pela Empresa. Note-se que estas estimativas representam as nossas expectativas relativamente ao desenvolvimento do nosso negócio e que podem existir vários riscos, incertezas e outros fatores relevantes que podem fazer com que o desenvolvimento seja substancialmente diferente das nossas expectativas. Estes fatores, entre outros, referem-se à situação do mercado, fatores macroeconómicos, diretrizes regulamentares e governamentais; movimentos nos mercados bolsistas nacionais e internacionais, taxas de câmbio e taxas de juro; alterações na posição financeira dos nossos clientes, devedores ou contrapartes, etc. Estes elementos, juntamente com fatores de risco identificados em relatórios passados ou futuros, podem afetar negativamente o nosso negócio, o desempenho e os resultados descritos. Outras variáveis desconhecidas ou imprevisíveis, ou para as quais existe incerteza quanto à sua evolução e/ou impactos potenciais, podem fazer com que os resultados sejam materialmente diferentes dos descritos nas previsões e estimativas.

As demonstrações financeiras passadas e as taxas de crescimento passadas não devem ser interpretadas como uma garantia da evolução, resultados futuros ou desempenho e preço das ações (incluindo o lucro por ação). Nada neste documento deve ser interpretado como uma previsão de resultados ou ganhos futuros. Adicionalmente, importa ter em conta que este documento foi elaborado com base nos registos contabilísticos mantidos pelo CaixaBank e por outras empresas do Grupo, e inclui alguns ajustes e reclassificações para alinhar os princípios e critérios seguidos pelas empresas do Grupo com os do CaixaBank, como no caso específico do Banco Português de Investimento ("BPI"), os dados contidos nesta apresentação podem não coincidir em alguns aspetos com a informação financeira publicada pela referida entidade. De igual modo, no que diz respeito à informação histórica sobre o Bankia e à informação sobre o desempenho do Bankia e/ou do Grupo contida nesta apresentação, importa referir que foram efetuados alguns ajustes e reclassificações para a adequar aos critérios de apresentação do Grupo CaixaBank. Além disso, a fim de mostrar a evolução recorrente dos resultados da nova instituição resultante da fusão, foi elaborada uma demonstração de resultados pró-forma mediante a agregação, ao resultado do Grupo CaixaBank, do resultado do Bankia no primeiro trimestre de 2021, bem como em todo o exercício de 2020. Os impactos extraordinários associados à integração do Bankia também foram excluídos do resultado.

A conta de ganhos e perdas, o balanço consolidado e as várias desagregações dos mesmos que são mostrados neste relatório são apresentados com critérios de gestão, tendo sido elaborados de acordo com as Normas Internacionais de Informação Financeira ("NIIF", também conhecidas pelas suas siglas em inglês como "IFRS" – "International Financial Reporting Standards") adotadas pela União Europeia através de Regulamentos Comunitários, de acordo com o Regulamento 1606/2002 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 19 de julho de 2002 e de posteriores alterações. Na sua elaboração foi tida em consideração a Circular 4/2017 do Banco de Espanha, de 6 de dezembro, que adapta as NIIF adotadas pela União Europeia ao setor das instituições de crédito espanhol e as suas alterações posteriores.

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

Adicionalmente à informação financeira elaborada em conformidade com as NIIF, este documento inclui algumas Medidas de Desempenho Alternativas ("MAR") também conhecidas pela sua sigla em inglês como APM, Alternative Performance Measures) tal como definidas nas Diretrizes sobre Medidas Alternativas do Rendimento publicadas pela European Securities and Markets Authority a 30 de junho de 2015 (ESMA/2015/1057) ("as Diretrizes ESMA"), que não foram auditadas, a fim de contribuírem para uma melhor compreensão da evolução financeira da Empresa. Estas medidas devem ser consideradas informação adicional, e de forma alguma substituir a informação financeira elaborada ao abrigo das IFRS. Além disso, a forma como o Grupo define e calcula estas medidas pode diferir de outras medidas semelhantes calculadas por outras empresas e, por conseguinte, pode não ser comparável. Consulte a secção "Glossário" do documento no qual são detalhadas as MAR utilizadas, bem como para a conciliação de alguns indicadores de gestão com os indicadores apresentados nas demonstrações financeiras consolidadas elaboradas ao abrigo das NIIF.

Este documento integra também o Estado de Informação Não Financeira em conformidade com as disposições da Lei 11/2018 de 28 de dezembro sobre informação não financeira e diversidade, cujo conteúdo tenha sido obtido essencialmente a partir dos registos internos da instituição e utilizando as suas próprias definições, que são detalhadas na secção "Glossário", que podem diferir e não serem comparáveis com as utilizadas por outras empresas.

O conteúdo deste documento é regido pela legislação espanhola aplicável no momento da sua elaboração, não sendo destinado a qualquer pessoa singular ou coletiva localizada em qualquer outra jurisdição. Por esta razão, não cumpre necessariamente os regulamentos ou requisitos legais aplicáveis noutras jurisdições.

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

A informação contida neste documento refere-se na sua maioria ao Grupo CaixaBank, também referido como CaixaBank ou a Instituição. Se os dados ou informações tiverem um perímetro diferente, este deve ser especificado.

Os montantes são apresentados em milhões de euros, a menos que seja explicitamente indicada a utilização de outra unidade monetária, e podem ser apresentados em qualquer um dos dois formatos, em milhões de euros ou MM €, sem diferenciação.

01

A nossa Identidade

- ▶ CaixaBank em 2021_5
- Impacto na Sociedade_5
- Indicadores fundamentais_6
- ▶ Factos relevantes do exercício_11
- ▶ Carta do Presidente_12
- ▶ Carta do Administrador Delegado_14

- ▶ Materialidade_16
- ▶ Comportamento ético e responsável_22
- Ética e integridade_22
- Canal de Consultas e Denúncias_29
- Comercialização e comunicação responsável_32
- Transparência fiscal_35
- ▶ Objetivos de Desenvolvimento Sustentável_42
- ▶ Governação Empresarial
- Melhores práticas_45
- Estrutura da propriedade_49
- A Administração_56
- Direção Sénior_101
- Remuneração_108
- ▶ Modelo de negócio_111
- ▶ Gestão do risco_124



CaixaBank em 2021

O CaixaBank é um grupo financeiro com um **modelo de banca universal socialmente responsável** com visão a longo prazo, baseado **na qualidade, na proximidade e na especialização**, que oferece uma proposta de valor de produtos e serviços adaptados para cada segmento, assumindo a inovação como um desafio estratégico e um rasgo diferencial da sua cultura, cujo posicionamento líder na banca retalhista em Espanha e Portugal lhe permite ter uma função-chave no contributo para o crescimento económico sustentável.

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

Impacto na Sociedade

A nossa missão.

Contribuir para o **conforto financeiro** dos nossos clientes e para o **progresso de toda a sociedade**

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

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

>> FAZEMOS ISTO:

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

>> CONTRIBUÍMOS PARA O PROGRESSO DA SOCIEDADE:

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



Indicadores fundamentais

Cientes

- Ser fornecedor de referência para serviços financeiros
- Relação baseada na proximidade e na confiança
- Excelência no serviço
- Proposta de valor para cada segmento
- Aposta na inovação

>> PLATAFORMA ONMICANAL, APOSTANDO CONTINUAMENTE NA INOVAÇÃO

4.966
agências em Espanha e
13.008 caixas automáticas

~ 40%
quota de penetração de
clientes digitais em Espanha¹

91,8%
dos cidadãos espanhóis
têm um escritório ou
agência no seu município

73,1%
de clientes digitais
em Espanha

348
agências em Portugal e
1.418 caixas automáticas

51,1%
de clientes digitais
em Portugal

>> CAIXABANK

Melhor Banco em Espanha
2021 e Melhor Banco na
Europa Ocidental 2021,
pelo Global Finance

Melhor Banco em
Espanha 2021
pela Euromoney

Melhor Banco do Ano
2021 em Espanha, pelo
The Banker

Melhor transformação
Bancária do Mundo 2021,
pelo Euromoney

>> BPI

Marca de Excelência
em Portugal, pelo
Superbrands

Marca de Confiança
pela revista Selecções
do Reader's Digest

Banco #1 em Espanha, com uma posição sólida em Portugal

20,7 MM

DE CLIENTES

18,9 MM

EM ESPANHA

1,8 MM

EM PORTUGAL

680.036 MM€

DE ATIVOS TOTAIS

619.971 MM€

RECURSOS
DE CLIENTES

352.951 MM€

CRÉDITO A
CLIENTES

>> QUOTAS DE MERCADO

ESPAÑA



24,2%
CRÉDITOS



25,9%
HIPOTECAS



23,7%
CRÉDITO
A EMPRESAS



32,7%
CARTÕES
DE CRÉDITO



25,2%
DEPÓSITOS



24,5%
FUNDOS DE
INVESTIMENTO



33,9%
PLANOS DE
PENSÕES



23,3%
SEGUROS
VIDA-RISCO

PORTUGAL²



11,1%
CRÉDITOS



13,2%
HIPOTECAS



10,6%
CRÉDITO
A EMPRESAS



12,3%
SEGUROS
VIDA-RISCO



10,9%
DEPÓSITOS



17,2%
FUNDOS DE
INVESTIMENTO

¹ Em Espanha. Fonte ComScore.

² Dados a novembro de 2021.

Acionistas e investidores

- Criação de valor a longo prazo
- Oferecer uma rentabilidade atraente
- Relação próxima e transparente



CaixaBank, o melhor atendimento aos acionistas por empresa cotada 2020 nos VI Prémios Rankia

>> MAIOR REMUNERAÇÃO AOS ACIONISTAS

50%
PAY-OUT EM DINHEIRO
EM 2021

0,1463€
DIVIDENDOS POR AÇÃO³

50%- 60%
PAY-OUT
OBJETIVO 2022

INTENÇÃO DE IMPLEMENTAR
UM PROGRAMA DE RECOMPRA
DE AÇÕES DURANTE O ANO
FISCAL DE 2022⁴

>> RESISTÊNCIA DAS RECEITAS E MENORES DOTAÇÕES

2.359 MM€
RESULTADO ATRIBUÍDO
AJUSTADO
(EXCLUINDO RESULTADOS
EXTRAORDINÁRIOS
RESULTANTES DA FUSÃO)
+71%

10.597 MM€
RECEITAS CORE
+27,5%

7,6%
ROTE¹

>> SÓLIDA POSIÇÃO DE CAPITAL

13,1%
CET1 COM AJUSTAMENTOS
TRANSITÓRIOS IFRS9

17,9%
CAPITAL TOTAL

26,2%
MREL²

>> ESTABILIDADE NAS MÉTRICAS DE QUALIDADE CREDITÍCIA

3,6%
RÁCIO DE
INCUMPRIMENTO

63%
COBERTURA DO
INCUMPRIMENTO

23 pbs
CUSTO DO RISCO
12 MESES¹

>> LIQUIDEZ FOLGADA

168.349 MM€
ATIVOS LÍQUIDOS
TOTAIS

320%
LIQUIDITY COVERAGE
RATIO (12 MESES)

154%
NET STABLE FUNDING
RATIO (NSFR)

¹ Estes rácios não incluem no numerador os resultados do Bankia gerados antes de 31 de março de 2021, data de referência para o registo contabilístico da fusão, nem, por consistência, a contribuição no denominador dos agregados do balanço ou APR anteriores à referida data. Também não consideram extraordinários associados à fusão.

² Em dezembro de 2021 é incluída a emissão de 1.000 milhões de euros da Senior Preferred realizada em janeiro de 2022. Sem considerar esta emissão o rácio situar-se-ia em 25,8%

³ Dividendo com débito aos lucros do exercício de 2021 acordado pelo Conselho de Administração para propor à próxima AGA. Equivalente a 50% de pay-out sobre o resultado líquido atribuído ajustado, excluindo impactos da fusão com o Bankia.

⁴ É intenção do CABK, sujeita à aprovação reguladora relevante, de implementar um programa de recompra de ações (share buy-back) no mercado durante o ano fiscal de 2022, com o fim de aproximar o rácio de CET1 ao objetivo interno. Esperamos poder dar mais detalhes durante o segundo trimestre de 2022.

Colaboradores

- Favorecer o talento e o seu desenvolvimento fomentando a igualdade de oportunidades, a meritocracia e a diversidade
- Implementar a melhor proposta da experiência colaborador, contribuindo para o conforto e para a conciliação
- Promover os atributos de agilidade e colaboração



>> COMPROMISSO COM A DIVERSIDADE



41,3%
DE MULHERES EM
POSIÇÕES DIRETIVAS¹



1,05%
DIFERENÇA
SALARIAL ENTRE
GÉNEROS



588
COLABORADORES
COM DEFICIÊNCIA



**Líderes a nível mundial do
GEI Bloomberg 2021**



Nível de excelência A

Em 2021 foi-nos conferido o nível de excelência A da Certificação EFR, sendo a primeira instituição financeira espanhola a consegui-lo.

>> CONTINUA A APOSTA PELA FORMAÇÃO



81,8 horas
DE FORMAÇÃO POR
COLABORADOR



1.163
FORMADORES
INTERNOS²



**Excellence in Practice
Silver Award 2021
- Professional
Development**

Segundo prémio nos EFMD "Excellence in Practice 2021" na categoria - Projeto Escola de Riscos.

VIDATATHON

In data we trust - Vidatathon

Prémios EFMA-Accenture Innovation in Insurance Awards 2021. Terceira posição para o programa gamificado para melhoria de capacidades analíticas do VidaCaixa.

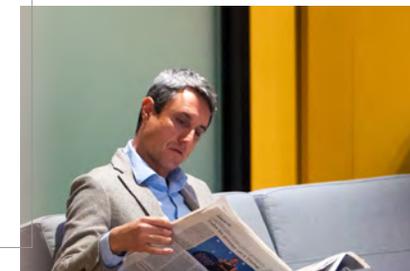
>> COMPENSAÇÃO PARA A RETENÇÃO DO TALENTO

A Política Geral de Remunerações está associada aos riscos ASG

O Plano de Pensões de colaboradores do CaixaBank (PC30) continua a ser o líder em património e em rentabilidade promovendo, além disso, iniciativas sociais e ambientais e investindo em empresas que seguem práticas de boa governação.

13,64%
DE RENTABILIDADE
ANUAL

6,13%
RENTABILIDADE
A 5 ANOS



¹ A partir da subdireção das agências A e B. Perímetro CaixaBank, S.A. pré-fusão.

² CaixaBank, S.A.

Meio ambiente e clima

– Transição para uma economia neutra em carbono

>> OS NOSSOS COMPROMISSOS



O CaixaBank aderiu como membro fundador à Aliança da Banca pelas emissões Líquidas Zero (Net Zero Banking Alliance, NZBA), promovido pelas Nações Unidas (UNEP FI)

O acordo compromete a instituição em ser neutra em emissões em 2050 e representa um aumento da ambição relativamente ao Compromisso Coletivo das Nações Unidas para as Ações Climáticas, subscrito pela Instituição em dezembro de 2019.



A VidaCaixa é a primeira seguradora espanhola a aderir à Net Zero Asset Owner Alliance, assumindo o compromisso de transitar para uma carteira de investimentos de zero emissões líquidas de CO₂ em 2050

>> PROCURANDO A EFICIÊNCIA OPERATIVA

100%
COMPENSAÇÃO DAS EMISSÕES CALCULADAS DE CO₂

Emissões diretas da atividade do CaixaBank.
Não inclui as emissões indiretas.



¹ Europa, Oriente Médio e África.

>> FINANCIAMENTO MEIO AMBIENTAL SUSTENTÁVEL



3.582 MM€
DE OBRIGAÇÕES VERDES
PRÓPRIAS EMITIDAS 2020-2021



1.435.861 tCO₂/ano
EMISSIONS EVITADAS
FINANCIADAS PELO
CAIXABANK

1.706 MM€
NOVOS PROJETOS DE
ENERGIAS RENOVÁVEIS
FINANCIADOS ATRAVÉS
DE 29 PROJETOS

6.350 MW
DE POTÊNCIA DE ENERGIA
RENOVÁVEL INSTALADA

10.832 MM€
EMPRÉSTIMOS
REFERENCIADOS
A VARIÁVEIS DE
SUSTENTABILIDADE
ATRAVÉS DE
92 OPERAÇÕES
SUBSCRITAS

1.625 MM€
DE EMPRÉSTIMOS
VERDES ATRAVÉS
DE 36 OPERAÇÕES

REFINITIV

A REFINITIV RECONHECE O
CAIXABANK NO SEU LEAGUE
TABLE COMO

16º Banco a nível global - *Global Top Tier Green & ESG Loans*

6º Banco da EMEA¹ - *EMEA Top Tier Green & ESG Loans*

Bloomberg

A BLOOMBERG RECONHECE O
CAIXABANK NOS SEUS
LEAGUE TABLE COMO

13º Banco a nível global - *Top Tier Green Use of Proceeds*

Member of
Dow Jones
Sustainability Indices
Powered by the S&P Global CSA

O DOW JONES SUSTAINABILITY INDEX (DJSI) RECONHECE O CAIXABANK NO SEU ÍNDICE DE BANCOS MAIS SUSTENTÁVEIS DO MUNDO

90 pontos na área de Sustainable Finance
(percentil 99)



Sociedade

- Maximizar a contribuição para a economia
- Estabelecer relações estáveis e de confiança com o ambiente
- Contribuir para a resolução dos desafios sociais mais urgentes

>> CONTRIBUIÇÃO PARA O PIB

0,96%



11.519 MM€

De contribuição direta e indireta para o PIB espanhol

17%

Valor Acrescentado Bruto do CaixaBank sobre o setor financeiro e de seguros

0,43%



913 MM€

De contribuição direta e indireta para o PIB português

6,8%

Valor Acrescentado Bruto do BPI sobre o setor financeiro e de seguros



>> TRIBUTOS PAGOS, ARRECAÇÃO DE TRIBUTOS DE TERCEIROS E OUTRAS CONTRIBUIÇÕES



• 2.254 MM€

De impostos pagos

• 1.820 MM€

De impostos cobrados de terceiros²

• 748 MM€

Outras contribuições³

>> IMPULSO DA ATIVIDADE ECONÓMICA



57.108

ESPAÑA

6.738

PORTUGAL

Postos de trabalho criados através do efeito multiplicador das compras a fornecedores¹

~30.000 MM€

Da nova produção de créditos a empresas

107.222

Operações novas de Microcréditos e outras finanças com impacto social por 953 MM€

17.007

Postos de trabalho criados com o apoio a empreendedores através de microcréditos

>> FINANCIAMENTOS INVESTIMENTOS COM IMPACTO



4.000 MM€
DE OBRIGAÇÕES SOCIAIS

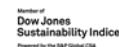
PRÓPRIAS EMITIDAS DESDE 2019⁴



> 51.000 MM€

Património administrado com a qualificação alta de sustentabilidade segundo o SFDR (artigos 8 e 9)⁶

>> COM AMPLO RECONHECIMENTO



9º banco

no Dow Jones Sustainability Index World



Máxima qualificação

em investimento sustentado pelas Nações Unidas (A+) em Governança e Estratégia⁵



Certificação em Finanças Sustentáveis

sob critérios ASG - Ambientais, sociais e de Boa Governança - da AENOR (VidaCaixa, S.A. e CaixaBank Asset Management, SGIC)



Apoio às empresas durante a crise Covid-19

O CaixaBank é reconhecido, pela Global Finance, pela sua liderança no apoio às empresas durante a crise da Covid-19

¹ CaixaBank Research, a partir do valor acrescentado da atividade do CaixaBank, do PIB espanhol, da ocupação segundo a Contabilidade Nacional e dos números de produtividade por colaborador e em função de tabelas input-output do Instituto Nacional de Estatística (INE) com dados do quarto trimestre.

² Impostos cobrados de terceiros resultantes da sua relação económica com o CaixaBank.

³ Contribuição para o Fundo de Garantia de Depósitos, Contribuição extraordinária para o setor bancário (Portugal), Contribuição para o Fundo Único de Resolução e de Prestação Patrimonial DTAs monetizáveis.

⁴ 1.000 MM€ emitidos em janeiro de 2022.

⁵ VidaCaixa, S.A., CaixaBank Asset Management, S.A e BPI Gestão de Ativos.

⁶ Segundo Regulamento (UE) 2019/2088 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de novembro de 2019, sobre a divulgação de informação relativa à sustentabilidade no setor dos serviços financeiros (SFDR).

Factos relevantes do exercício



Carta do Presidente



Graças à fusão e ao trabalho realizado na integração ao longo deste ano, começamos este exercício a partir de um ponto de partida privilegiado

**José Ignacio
Goirigolzarri**

Presidente

O exercício 2021 foi marcado pela recuperação da nossa economia após a forte deterioração que sofreu na primeira parte do ano de 2020. Uma recuperação que previsivelmente se completará durante o exercício de 2022.

Para esta recuperação contribuíram de uma forma notável as políticas económicas que as autoridades impulsionaram, e em particular, as políticas relativas ao financiamento ao tecido empresarial e às famílias.

Sendo aqui que o setor financeiro jogou um papel chave desde o eclodir da crise. Entre as moratórias a particulares e os créditos parcialmente avalizados pelo ICO, o setor conseguiu mobilizar um financiamento equivalente a 14% do PIB espanhol.

Pensamos que é algo do qual nos devemos sentir legitimamente orgulhosos como setor em geral e muito em particular no CaixaBank para o qual, como instituição líder em Espanha, contribuímos decisivamente para este desenvolvimento.

Para a nossa instituição o ano de 2021 foi, sem dúvida, um dos anos mais importantes da nossa história. Um ano onde ocorreu a fusão entre o CaixaBank e o Bankia, que nos transformou na instituição de referência para mais de 20 milhões de clientes em Espanha e em Portugal. Isto não é apenas um motivo de orgulho para todos nós, mas também acarreta uma grande responsabilidade, com os nossos clientes, com o território e com toda a sociedade.

Ao longo do exercício fomos superando os vários marcos da integração de ambas as instituições. Após a formalização legal da fusão no mês de março, em julho assinamos com a representação dos colaboradores um processo de desvinculação voluntária de 6.452 colaboradores da nossa instituição, aos quais desde aqui gostaríamos de agradecer uma vez mais a sua contribuição, ao longo destes anos, para o sucesso da nossa instituição.

De igual modo, efetuámos no passado 15 de novembro a integração tecnológica de ambas as instituições. Uma operação que pressupôs a maior integração tecnológica da história no nosso país, a qual finalizámos com grande sucesso.

Por último, ao longo do último trimestre iniciámos o processo de integração de 1.500 agências, como consequência da sobreposição de redes após a fusão, processo no qual foram ponderados critérios restritos de proximidade e de inclusão financeira, como reflete a nossa aposta pelo aconselhamento personalizado e pela presença em zonas rurais, mantendo o nosso compromisso de não abandonarmos as populações nas quais somos a única instituição financeira presente.

Paralelamente a este enorme esforço de integração, a nossa instituição continuou a demonstrar um grande dinamismo comercial, o qual nos permitiu, num exercício tão complexo, melhorar o nosso volume de negócios em 4,8%. Um crescimento que principalmente foi impulsionado pela comercialização de serviços de maior valor acrescentado como os produtos de poupança a longo prazo, com um aumento de 12,7%, ou a nova produção de empréstimos ao consumo, que aumentou 7%.

Esta atividade comercial, juntamente com uma excelente gestão do risco, que nos levou a aprovisionar 1.222 milhões de euros, 44% menos que o ano passado, contribuiu para que alcancemos um lucro de 2.359 milhões de euros depois de impostos. Se incluímos os ajustamentos extraordinários resultantes da fusão com o Bankia, o lucro reportado atinge o valor de 5.226 milhões de euros.

Estes resultados, juntamente com a nossa capacidade de gerar capital de uma forma orgânica, permitiu-nos continuar a aumentar o nosso rácio de capital, que encerrou o ano acima dos 13%.

Olhando para ao futuro, cremos que gozamos de uma grande situação de partida. Graças à fusão e ao trabalho realizado na integração ao longo deste ano, iniciamos este exercício a partir de um ponto de partida privilegiado para encarar, com confiança, os importantes desafios que como instituição, como setor e como sociedade devemos enfrentar.

O nosso objetivo é continuar a apoiar a sociedade, as famílias e as empresas, porque esta é a melhor contribuição que podemos fazer a partir do CaixaBank para apoiar a recuperação e o progresso económico e social do nosso país.

Queremos acompanhar e impulsionar a transformação que esperamos da nossa economia, tanto no avanço da digitalização como no desenvolvimento de um ambiente social e meio ambiental mais sustentável e com maiores oportunidades para todos.

Para isso, queremos liderar o processo de transformação que está a ocorrer no nosso setor. Uma ambição transformadora que tomará corpo no nosso novo Plano Estratégico 2022-2024, o qual será apresentado na primeira parte deste ano.

Plano que continuará a estar baseado num projeto único de banca, assentado sobre as nossas origens fundadoras, comprometido com os nossos diversos grupos de interesse: os clientes, a nossa equipa, os nossos acionistas e, certamente, com a sociedade.

Um modelo de gestão ancorado por uma excelente governação empresarial.

Definitivamente, um projeto baseado num modelo bancário muito inclusivo e próximo da sociedade, das necessidades das famílias e das empresas. Um modelo no qual os porquês, os objetivos, são muito importantes, mas os como, as formas de fazer são realmente diferenciais.

Olhamos para ao futuro com uma enorme esperança e com uma grande ambição.



O nosso objetivo é continuar a apoiar a sociedade, as famílias e as empresas, porque esta é a melhor contribuição que podemos fazer a partir do CaixaBank para apoiar a recuperação e o progresso económico e social do nosso país



Carta do Administrador Delegado



Completámos um ano extraordinário de uma forma muito satisfatória: finalizando a maior fusão do setor em Espanha e desenvolvendo a nossa atividade recorrente a partir da proximidade e da vocação de serviço

Gonzalo Gortázar Rotaèche
Administrador Delegado

O CaixaBank encerra o exercício 2021 consolidando a sua posição de liderança no mercado espanhol após finalizar com sucesso a maior fusão da história do setor em Espanha.

Em apenas oito meses integrámos as equipas humanas, o modelo comercial e os sistemas tecnológicos das duas instituições de origem, graças ao trabalho excelentemente executado por parte de todos os profissionais implicados e, em última instância, de toda a organização. Mais importante que o anterior é que este grande esforço de coordenação não impediu de continuarmos a desenvolver com intensidade a nossa atividade recorrente e atender, a partir da proximidade e da vocação de serviço, aos nossos mais de 20 milhões de clientes em Espanha e em Portugal.

Completámos, portanto, um ano extraordinário de uma forma muito satisfatória.

No que se refere ao balanço, encerramos o exercício com ativos de 680.036 milhões de euros e com quotas de mercado de destacada liderança nos principais produtos e serviços. Na poupança a longo prazo, que é um âmbito de tradicional força do Grupo CaixaBank e que agrupa os fundos de investimento, os planos de pensões e os seguros de poupança, as subscrições líquidas duplicaram em 2021 e os ativos administrados alcançam já 226.684 milhões de euros, equivalentes a uma quota de mercado combinada de 29,4% em Espanha.

Quanto ao crédito, após a integração do Bankia, a carteira total eleva-se a 352.951 milhões de euros, 44,7% mais que o ano anterior, com uma aceleração da nova produção na segunda parte do ano e uma quota de crédito a lares e famílias de 24,3%.

A atividade teve um reflexo positivo na conta de resultados. Os lucros, sem ter em conta os impactos extraordinários da fusão, sobem até os 2.359 milhões de euros, 71% mais que o ano an-

terior. As receitas por serviços aumentaram 6% em perímetro comparável e compensam parcialmente o efeito negativo na margem financeira das taxas de juros mais baixas. As despesas recorrentes evoluíram de acordo com o previsto, sendo que no último trimestre do ano já começam a ser registadas as poupanças associadas à fusão. Por último, ocorreu uma importante normalização do custo de risco após a pandemia, que se reduz para os 0,23% face aos 0,75% em 2020.

Em 2021 continuámos também a aumentar a nossa força financeira, o que nos permite continuar a apoiar decididamente famílias e empresas para que possam sair da crise e impulsionar a recuperação económica. O rácio de capital CET1 supera em quase 500 pontos o mínimo exigido e a liquidez continua nos níveis mais altos do sistema financeiro espanhol, superando os 168.000 milhões de euros. Além disso, reduzimos os saldos de devedores duvidosos desde a fusão e mantemos o mais baixo rácio de mora entre os grandes bancos de Espanha.

Esta força de equilíbrio, juntamente com a progressiva normalização do ambiente económico e financeiro, permitiu-nos retornar a nossa tradicional política de dividendos em numerário e propor a distribuição entre os nossos 663.000 acionistas de 50% do resultado corrente do exercício. Adicionalmente, relativamente ao exercício 2022 comunicámos a intenção de distribuir entre 50% e 60% em numerário e executar um programa de recompra de ações.

No ano de 2021 avançámos destacadamente no que se refere à sustentabilidade. Aprovámos um novo plano diretor, aumentando as iniciativas e reforçando o quadro de governação em todos os níveis da organização. Consideramos essencial facilitar a transição económica para um modelo sustentável, pelo que estamos a integrar políticas ambiciosas meio ambientais nos nossos processos de crédito. Após termos reduzido a partir de 2018 as nossas emissões de CO₂ a zero, aderimos como membro

fundador à *Net Zero Banking Alliance* promovida pelas Nações Unidas. Com isso, assumimos o compromisso de atingir também a neutralidade nas emissões de gases de efeito de estufa das nossas carteiras de crédito e de investimento em 2050.

Além disso, assinámos o *Collective Commitment to Financial Health and Inclusion* impulsionado no quadro dos Princípios da Banca Responsável e mantemos nosso firme compromisso com o Pacto Mundial das Nações Unidas. Quer a nossa gestora de ativos, CaixaBank Asset Management, quer a nossa seguradora, VidaCaixa, mantiveram a qualificação máxima (A+) nos Princípios de investimento responsável (PRI) das Nações Unidas no parágrafo de estratégia e governança e lançámos uma gama de fundos e planos de pensões de Impacto. Além disso, pelo segundo ano consecutivo, fomos o maior emissor europeu de obrigações ligadas à contribuição para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentado (ODS) das Nações Unidas e, por mais um ano, continuamos a fazer parte dos principais índices de sustentabilidade internacionais, com elevadas qualificações.

Iniciamos o exercício de 2022 com o desafio de consolidarmos o nosso crescimento e de continuarmos a apoiar a recuperação económica. Fazemo-lo empenhados, plenamente confiantes nas capacidades das nossas pessoas, que mais uma vez demonstraram a sua valia em 2021. Estamos muito conscientes que só poderemos ter sucesso se continuarmos guiados pelos nossos valores de sempre e atuando em qualquer momento ao serviço dos nossos clientes e do conjunto da sociedade.



Iniciamos o exercício de 2022 com o desafio de consolidarmos o nosso crescimento e de continuarmos a apoiar a recuperação económica. Fazemo-lo empenhados, estando conscientes que só poderemos ter sucesso se continuarmos guiados pelos nossos valores de sempre e atuando em qualquer momento ao serviço dos nossos clientes e do conjunto da sociedade



Materialidade

O CaixaBank (doravante designado, CaixaBank, o Grupo CaixaBank ou a Instituição) realiza anualmente a sua Análise de Materialidade para identificar os assuntos financeiros, económicos, sociais e ambientais prioritários para os seus grupos de interesse e para o seu negócio. As conclusões resultantes são utilizadas como guia da gestão da estratégia de sustentabilidade, do Plano Estratégico da Instituição e determinam o correto dimensionamento sobre a informação a reportar.

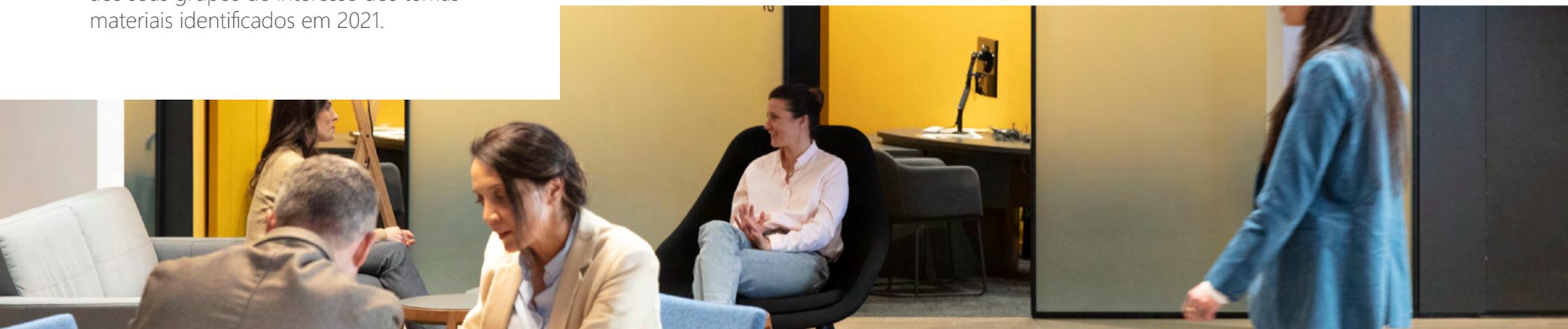
No presente relatório, a Instituição dá conta aos seus grupos de interesse dos temas materiais identificados em 2021.

Os objetivos da Análise de Materialidade de 2021 são:

- **Reunir as vozes dos principais grupos de interesse** em relação aos temas que consideram relevantes para a Instituição a curto prazo, colocando o foco nas variações relativamente ao estudo de 2020, tendo em conta o atual ambiente Covid e a integração com o Bankia.
- **Integrar o estudo de materialidade como uma ferramenta de valor para a definição da estratégia da Instituição e do novo Plano Diretor de Sustentabilidade.** Foi integrada uma pergunta sobre os temas considerados fundamentais, após a fusão, para o novo Plano Estratégico. Além disso, foram tidos em consideração os resultados do Estudo para a conceção do novo Plano Diretor de Sustentabilidade, evolução do Plano da Banca Socialmente Responsável 2019-21.
- **Dar prioridade aos temas** a dedicar mais atenções no reporting corporativo.



São considerados relevantes os assuntos que tenham uma elevada probabilidade de causar um impacto significativo, quer no negócio quer nas avaliações dos grupos de interesse



Metodologia

A elaboração da Análise de Materialidade é realizada por um especialista independente, com base num processo exaustivo e participativo do qual fazem parte os principais grupos de interesse da Instituição (clientes, colaboradores e acionistas), bem como representantes do CaixaBank e especialistas externos.

01. IDENTIFICAÇÃO DE TEMAS MATERIAIS

Atualização dos temas materiais em relação à edição anterior através de uma análise documental exaustiva de fontes internas e externas



Listagem com 26 temas

02. PRIORIDADE DE TEMAS MATERIAIS

Consultas internas e externas *ad hoc* aos grupos de interesse, utilizando uma mostra representativa e aleatória, entrevistas a especialistas externos, análise mediática, análise de tendências e benchmarking do setor



Prioridade dos temas relevantes em 2021

03. MATRIZ DE MATERIALIDADE

Consolidação dos resultados globais prioritários para o negócio e para os grupos de interesse do CaixaBank e do BPI



Matriz de Materialidade 2021 do CaixaBank



O exercício tem em conta o princípio da dupla materialidade ao enquadrar as questões da dupla perspetiva de relevância para o desenvolvimento do negócio e, por sua vez, como este tem impacto no seu ambiente.

A **primeira identificação de temas materiais** foi efetuada através de uma exaustiva análise documental que inclui dados estratégicos da empresa, bem como informação sobre tendências e relatórios do setor, meios de comunicação e outras empresas financeiras, entre outras fontes.

Nesta fase são efetuados inquéritos a clientes, acionistas e colaboradores e entrevistas em profundidade a especialistas internos do CaixaBank e especialistas externos de diversos âmbitos. Isto é complementado por uma extensa análise mediática e das tendências.

Nos cálculos de relevância, o peso dos vários grupos de interesse é baseado no peso reputacional conferido a cada um deles no Índice Global de Reputação (IGR), sendo clientes o grupo com maior peso (24%) seguido pela sociedade no seu conjunto (22%).

>> CONSULTAS REALIZADAS PARA A PRIORIDADE DOS TEMAS MATERIAIS¹



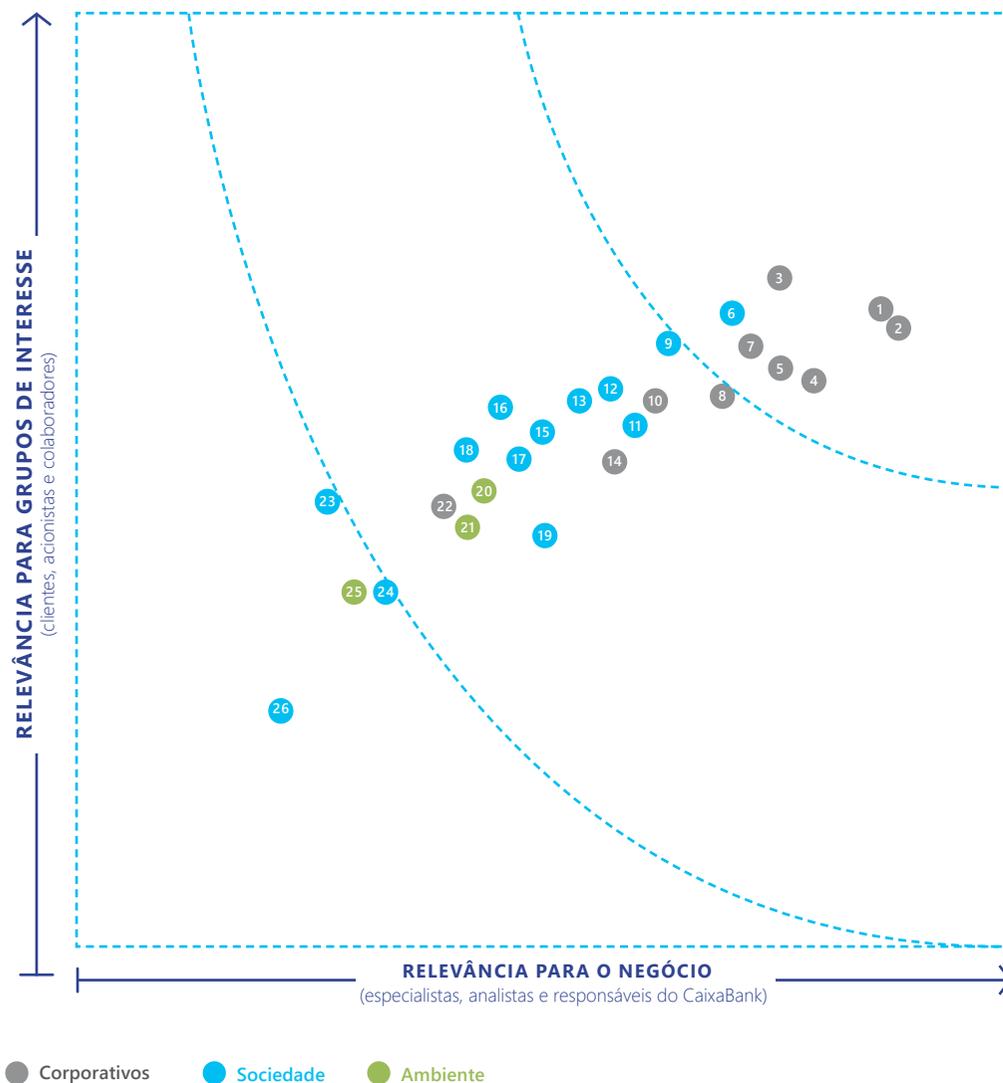
- 800 Acionistas
- 800 Clientes
- 1.314 Colaboradores
- 45 Especialistas e analistas²

¹ Em 2021, ao contrário dos exercícios anteriores, as consultas a clientes e acionistas foram efetuadas por via telefónica em vez de questionário online. Isto levou a uma redução da amostra, que continua a ser significativa com um nível de confiança de 95%.

² 36 especialistas internos e externos (Negócio) e 9 analistas, sociedade e meios de comunicação (Grupos de interesse).

A prioridade dos temas é estabelecida em função da sua avaliação em ambos os eixos para os grupos de interesse e para o negócio.

Matriz de Materialidade do Grupo CaixaBank 2021



● Corporativos ● Sociedade ● Ambiente

	RELEVÂNCIA 2021	VARIAÇÃO 2021-20
1	89,7%	1,7%
2	89,5%	0,3%
3	88,1%	-1,4%
4	86,7%	1,9%
5	86,5%	-0,4%
6	86,5%	2,1%
7	86,2%	-2,6%
8	84,7%	-0,4%
9	84,6%	2,3%
10	83,2%	2,7%
11	82,9%	2,1%
12	82,6%	2,3%
13	81,7%	0,4%
14	81,5%	3,9%
15	80,4%	0,8%
16	80,2%	3,3%
17	79,7%	1,3%
18	78,6%	3,9%
19	78,4%	1,2%
20	78,1%	0,8%
21	77,1%	3,0%
22	77,0%	1,0%
23	74,6%	2,9%
24	74,5%	-0,7%
25	73,8%	1,7%
26	69,9%	3,2%

Matriz de Materialidade por cluster temático

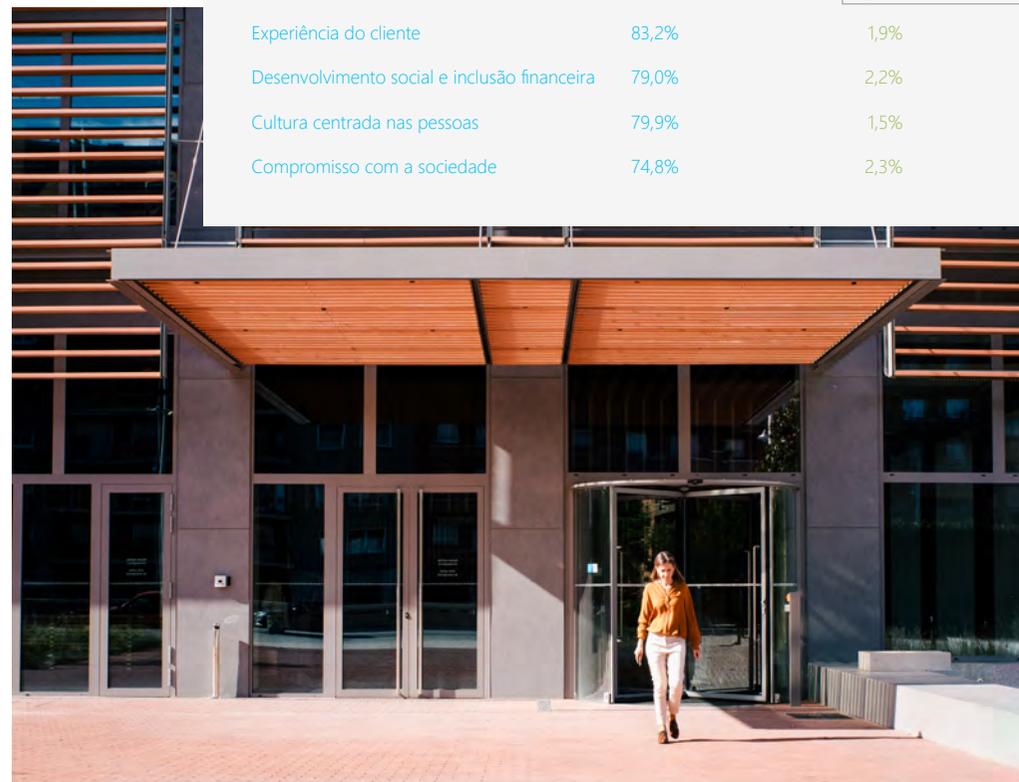


Evolução 2021

Os temas prioritários relativos à conduta íntegra, à boa governação, à solidez financeira, à gestão dos riscos e à cibersegurança continuam a ser prioritários, embora percam alguns pontos percentuais em termos de relevância.

Por outro lado, a inovação, a transformação digital e a estratégia face às alterações climáticas crescem em termos de relevância.

	RELEVÂNCIA 2021	VARIAÇÃO 2021-20
Rentabilidade e solidez financeira	87,9%	-1,1%
Governação empresarial	84,5%	1,1%
Gestão de riscos	87,3%	-0,1%
Inovação e transformação digital	82,3%	3,3%
Estratégia face às alterações climáticas	76,3%	2,4%
Experiência do cliente	83,2%	1,9%
Desenvolvimento social e inclusão financeira	79,0%	2,2%
Cultura centrada nas pessoas	79,9%	1,5%
Compromisso com a sociedade	74,8%	2,3%



Materialidade e Estratégia

A estratégia da Instituição está presente quer na base da análise de materialidade, quer na fonte de temas, e, em simultâneo, inclui os resultados desta, para assegurar que a estratégia reflita as sensibilidades, preocupações dos grupos de interesse e da sociedade, e as tendências do meio em que o CaixaBank opera.

O quadro seguinte mostra a relação dos temas relevantes com o Plano Estratégico 2019-2021.

LINHA ESTRATÉGICA	TEMAS RELEVANTES (CLASSIFICAÇÃO POR ORDEM DE PRIORIDADE)	
Oferecer a melhor experiência ao cliente	<ul style="list-style-type: none"> 9 Serviço próximo e aconselhamento especializado 14 Inovação tecnológica e desenvolvimento responsável de novos produtos e serviços 19 Desenvolvimento de canais de serviços digitais e remotos 	
Acelerar a transformação digital para ser mais eficientes e flexíveis	<ul style="list-style-type: none"> 3 Cibersegurança e proteção de dados 	
Promover uma cultura centrada nas pessoas, ágil e colaborativa	<ul style="list-style-type: none"> 11 Gestão de talento e desenvolvimento profissional 13 Segurança, saúde e bem-estar dos colaboradores 15 Diversidade, igualdade e conciliação 23 Cultura de trabalho ágil e colaborativa 	
Atingir uma rentabilidade atrativa, mantendo a solidez financeira	<ul style="list-style-type: none"> 2 Solidez do balanço e rentabilidade 	<p>TEMAS TRANSVERSAIS</p> <ul style="list-style-type: none"> 1 Conduta íntegra, responsável e sustentável 4 Boas práticas de governação empresarial e de conformidade 5 Gestão dos riscos financeiros e não financeiros
Ser uma referência na gestão responsável e compromisso com a sociedade	<ul style="list-style-type: none"> 12 Soluções financeiras para pessoas com dificuldades económicas 16 Investimento com impacto social e microfinanças 17 Colaboração com a Obra Social Descentralizada e promoção das atividades da Fundação “la Caixa” 18 Proximidade e acessibilidade dos canais comerciais 20 Gestão de riscos resultantes das alterações climáticas e meio ambientais 21 Produtos e serviços de investimento e de financiamento verde 22 Gestão responsável e contratação transparente de fornecedores 24 Educação financeira 25 Gestão ambiental e pegada de carbono 26 Voluntariado empresarial 	<ul style="list-style-type: none"> 6 Comercialização responsável 7 Visão a longo prazo e antecipação das alterações 8 Comunicação clara e transparente 10 Desenvolvimento tecnológico responsável e tratamento ético da informação <p>● Corporativos ● Sociedade ● Ambiente</p>

Critérios e âmbito do relatório

Os conteúdos do presente relatório respondem aos assuntos materiais para o Grupo CaixaBank e para os seus grupos de interesse segundo a Análise de Materialidade 2021 e os requisitos da Lei 11/2018 sobre Informação Não Financeira e Diversidade, incluindo a informação necessária para compreender a evolução, os resultados e a situação do Grupo, e o impacto da sua atividade em relação a questões ambientais e sociais, bem como as relacionadas com o pessoal, o respeito pelos direitos humanos e a luta contra a corrupção e o suborno.

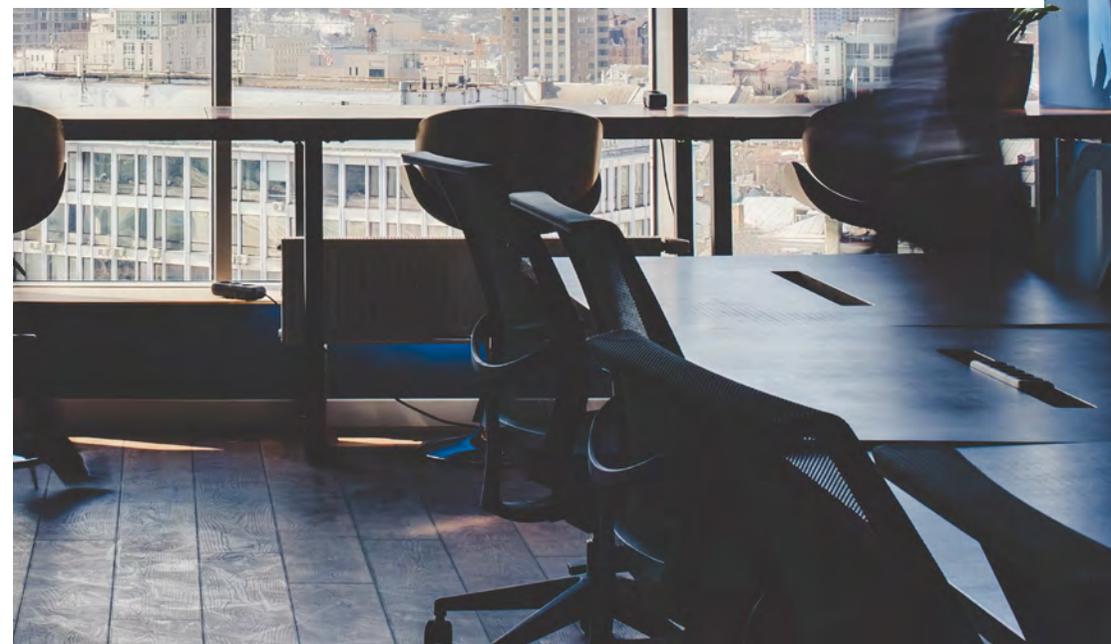
Para a sua elaboração foram seguidos os seguintes princípios que permitem assegurar a transparência, fiabilidade e exaustividade da informação reportada:

- **Global Reporting Initiative (GRI)** na sua versão *GRI Standards*, opção exaustiva. Foram aplicados os critérios e princípios para a definição do conteúdo e da qualidade do relatório definidos por este Guia.
- **Sustainability Accounting Standards Board (SASB)**, na sua norma setorial para bancos comerciais. Integrando a sua análise de materialidade e dando resposta às métricas particulares associadas.
- **Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD)**, seguindo as suas recomendações de reporting em torno dos detalhes de governança, estratégia, objetivos e métricas relacionados com o risco de alterações climáticas.
- **Quadro do International Integrated Reporting Council (IIRC)** com a integração da abordagem estratégica e da orientação futura, conectividade da informação, capacidade de resposta aos grupos de interesse, materialidade, concisão, fiabilidade, exaustividade, consistência e comparabilidade.
- **Princípios do Pacto Global das Nações Unidas e Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS)** estabelecidos pela Agenda 2030.
- **Guia de Elaboração do Relatório de Gestão das Instituições Cotadas da CNMV espanhola.**

Este relatório inclui os dados de desempenho do CaixaBank e das suas filiais que integram o Grupo CaixaBank. Quando os indicadores reportados não digam respeito ao Grupo, mas sim a uma parte deste, serão explicitamente especificados. A informação referente ao GRI, SASB e à Lei 11/2018 de Informação Não Financeira e Diversidade foi verificada segundo a norma ISAE 3000 por um especialista independente.

Em 2021, a fusão por absorção do Bankia, S.A. por parte do CaixaBank S.A. implica que a evolução da maioria dos indicadores seja afetada devido à nova dimensão da Instituição. A informação não financeira de 2020 não será reapresentada, sem prejuízo que se possam apresentar, nalguns casos, dados agregados do CaixaBank e do Bankia de 2020 quando trouxerem valor para a correta interpretação da informação.

Os indicadores de informação não financeira correspondentes a 2021 contêm a informação das sociedades origem Grupo Bankia desde 1 de janeiro de 2021. Será indicado explicitamente quando não for assim pela natureza ou indisponibilidade dos dados.



>> PRINCÍPIOS PARA A DEFINIÇÃO DO CONTEÚDO DO RELATÓRIO

- Inclusão dos grupos de interesse
- Contexto
- Materialidade
- Exaustividade

>> PRINCÍPIOS PARA A QUALIDADE DO RELATÓRIO

- Precisão
- Equilíbrio
- Clareza
- Comparação
- Fiabilidade
- Pontualidade

Comportamento ético e responsável

Ética e integridade

O respeito pelos Direitos Humanos é parte integrante dos valores empresariais do CaixaBank e o padrão mínimo de atuação para desenvolver as atividades comerciais de forma legítima. Para o efeito, o CaixaBank possui **Princípios de Direitos Humanos e um Código de Ética e Princípios de Atuação**, que constituem o mais alto nível da escala hierárquica dos regulamentos internos da Instituição, aprovados pelo Conselho de Administração e inspirados nos princípios da Carta Internacional dos Direitos Humanos das Nações Unidas e na Declaração da Organização Internacional do Trabalho.

Direitos Humanos

O CaixaBank trabalha para entender o impacto da sua atividade nos Direitos Humanos. Para isso, implementou processos regulares de "due diligence" para avaliar o risco de incumprimento, a partir dos quais propõe medidas para prevenir ou remediar os impactos negativos e medidas para maximizar os impactos positivos. No primeiro semestre de 2020, o CaixaBank concluiu o processo de "due diligence" e avaliação dos direitos humanos que realiza regularmente com uma terceira parte independente. A avaliação obtida foi satisfatória e mostrou um ambiente de controlo adequado.

Em 2021, de acordo com os planos de ação decorrentes do processo de "due diligence", os Princípios de Direitos Humanos do CaixaBank foram revistos e atualizados, sendo aprovados pelo Conselho de Administração em janeiro de 2022. As principais alterações são as seguintes: (i) alteração do nome da atual *Política Empresarial de Direitos Humanos do CaixaBank* para *Princípios de Direitos Humanos* do CaixaBank, que está mais de acordo com o conteúdo do próprio documento; (ii) integração de novos compromissos e princípios de atuação de acordo com os mais altos padrões, como o *Plano de Ação da União Europeia de Direitos Humanos 2020-2024*, os Princípios da Banca Responsável das Nações Unidas e o compromisso incentivado neste quadro, relativo a medidas para a inclusão e saúde financeira e; (iii) compromisso de realizar o exercício de "due diligence" de três em três anos ou mais cedo, se as circunstâncias o justificarem.

O CaixaBank promoverá e divulgará estes Princípios entre os seus grupos de interesse.





Princípios de Direitos Humanos do CaixaBank

A nossa responsabilidade para com os colaboradores

O CaixaBank considera a relação com os seus colaboradores como uma das suas principais responsabilidades em matéria de direitos humanos.

O CaixaBank associa as suas políticas de seleção, gestão, promoção, remuneração e desenvolvimento das pessoas ao respeito pela diversidade, a igualdade de oportunidades, a meritocracia sem considerar o seu género, identidade de género, etnia, cor, nacionalidade, credo, religião, opinião política, filiação, idade, orientação sexual, estado, incapacidade e outras situações protegidas pelo direito.

A nossa responsabilidade para com os clientes

O CaixaBank exige dos seus colaboradores o respeito pelas pessoas, pela sua dignidade e pelos seus valores fundamentais. Da mesma forma, ambiciona trabalhar com clientes que partilhem dos seus valores no que diz respeito aos direitos humanos.

Entre outros aspetos, são fundamentais neste âmbito: o desenvolvimento de novos produtos e serviços financeiros de forma consistente com as ambições do CaixaBank em matéria de direitos humanos, a integração de riscos sociais e ambientais na tomada de decisões, promovendo a inclusão financeira e evitando o financiamento ou investimento em empresas e/ou projetos associados a violações graves dos direitos humanos, bem como respeitando a confidencialidade e o direito à privacidade dos dados dos clientes e dos colaboradores.

A nossa responsabilidade para com os fornecedores

O CaixaBank exige que os seus fornecedores respeitem os direitos humanos e do trabalho e incentiva-os a incluí-los na sua própria cadeia de valor.

Para isso, o CaixaBank promove e inclui nas suas práticas: o conhecimento e respeito por parte dos seus fornecedores do Código de conduta para fornecedores e os Princípios de Compras, o conhecimento e respeito pelos Princípios do Pacto Mundial das Nações Unidas, a realização de controlos adicionais, quando for considerado conveniente, dos fornecedores que são considerados internamente como risco potencial médio-alto e a adoção das ações corretivas necessárias que atenuem o incumprimento dos seus padrões.

A nossa responsabilidade para com a comunidade

O CaixaBank está empenhado em contribuir positivamente para os direitos humanos nas comunidades onde opera, cumprindo as leis aplicáveis, colaborando com as instituições públicas e com a justiça e respeitando os direitos humanos internacionalmente reconhecidos onde quer que opere.

Além disso, o CaixaBank promove a divulgação dos princípios internacionais de direitos humanos, bem como de iniciativas e programas que contribuam positivamente para os direitos humanos e para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) das Nações Unidas.



>> ELEMENTOS DE DEVIDA DILIGÊNCIA DISTRIBUÍDOS EM QUATRO BLOCOS E PRINCIPAIS INDICADORES NO FECHO DE 2021

Gestão de compras

882

Fornecedores homologados ou homologados novamente no ano
688 EM 2020

7,3 MM€

Volume de compras adjudicadas a Centros Especiais de Emprego
5,4 MM€

Financiamento e investimento

>> **ADEQUAÇÃO DA DÍVIDA HIPOTECÁRIA**

13.235

Habitaciones programa de aluguer social
14.455 EM 2020

>> **FINANCIAMENTO DE PROJETOS EMPRESARIAIS**

10.832 MM€

Empréstimos concedidos referenciados a variáveis de Sustentabilidade
2.997 MM€ EM 2020

Gestão de recursos humanos

>> **IGUALDADE DE TRATAMENTO**

41,3%

Mulheres em posições diretivas a partir de subdireção de agência grande¹
41,6% EM 2020

40,0%

Mulheres no Conselho de Administração
42,9% EM 2020

>> **CONDIÇÕES DE TRABALHO JUSTAS**

3.059

Colaboradores em licença remunerada²
2.344 EM 2020

>> **LIBERDADE NO AMBIENTE DO TRABALHO**

74%

Participação no Estudo de Compromisso
70% EM 2020

>> **AMBIENTE E LUGAR DE TRABALHO (ACESSIBILIDADE, SEGURANÇA E SAÚDE)**

0,90

Índice de frequência de acidentes (Índice Taxa de Acidentes)
1,04 EM 2020

3,5%

Índice de absentismo gerível
3,4% EM 2020

Comercialização

>> **ACESSIBILIDADE DOS CLIENTES**

99% / 63%

Populações >5.000 habitantes com presença (Espanha e Portugal, respetivamente)
98,8% / 64% EM 2020

>> **COMERCIALIZAÇÃO (CONCEÇÃO DE PRODUTOS, MARKETING E PUBLICIDADE, VENDA)**

32.088

Profissionais certificados em MiFID II
18.710 EM 2020

>> **SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO E PROTEÇÃO DE DADOS (PRIVACIDADE DO CLIENTE)**

99%

Profissionais que fizeram o curso de segurança
98% EM 2020



¹ A partir da subdireção das Agências A e B. CaixaBank, S.A. perímetro pré-fusão.

² CaixaBank, S.A.



Código de Ética e Princípios de Atuação do CaixaBank

O Código de Ética do CaixaBank estabelece os seguintes **princípios de atuação**:

Cumprimento das leis e regulamentos em vigor

O respeito pelas leis e por outras normas em vigor em cada momento deve ser um princípio orientador de todos os princípios que integram o CaixaBank.

Respeito

Respeitamos as pessoas, a sua dignidade e valores fundamentais. Respeitamos as culturas dos territórios e países onde opera o CaixaBank. Respeitamos o meio ambiente.

Integridade

Ao sermos íntegros, geramos confiança, valor fundamental para o CaixaBank.

Transparência

Somos transparentes, publicando as nossas principais políticas e as informações relevantes sobre a nossa atividade no site da nossa empresa.

Excelência e profissionalismo

Trabalhamos com rigor e eficácia. A excelência constitui um dos valores fundamentais do CaixaBank. Por isso, colocamos a satisfação dos nossos clientes e acionistas no centro da nossa atividade comercial.

Confidencialidade

Preservamos a confidencialidade das informações que nos são confiadas pelos nossos acionistas e clientes.

Responsabilidade social

Estamos comprometidos com a sociedade e com o meio ambiente, tendo em conta estes objetivos no desenvolvimento da nossa atividade.

Política Empresarial Anticorrupção

Através da sua Política Empresarial Anticorrupção, que complementa o Código de Ética e os Princípios de Atuação, parte integrante do Modelo de Prevenção Penal do Grupo CaixaBank, o CaixaBank **rejeita totalmente qualquer conduta que possa estar direta ou indiretamente relacionada com a corrupção**, trabalha sob o princípio básico do cumprimento das leis e regulamentos em vigor em qualquer momento e baseia a sua atuação nos mais elevados padrões de responsabilidade. Como signatário do Pacto Global das Nações Unidas, o CaixaBank está empenhado em cumprir os 10 princípios que estabelecem, entre eles, o de combater a corrupção em todas as suas formas, incluindo a extorsão e o suborno (Princípio n.º 10).

A Política é um **instrumento essencial** para impedir que a Instituição, as empresas do Grupo e os seus colaboradores externos, diretamente ou através de intermediários, se envolvam em condutas que possam ser contrárias à lei ou aos princípios básicos de atuação do CaixaBank estabelecidos no seu Código de Ética.

Além disso, a Política expõe as condutas, práticas e atividades proibidas para evitar situações que possam ser consideradas como extorsão, subornos, pagamentos de facilitação ou tráfico de influências.

A Política estabelece as normas de conduta a seguir em relação a:

Aceitação e atribuição de presentes

Proibição de aceitação de presentes de qualquer valor se o objetivo for influenciar o colaborador. Uma vez cumprida a premissa acima, não podem ser aceites presentes com um valor de mercado superior a 150 euros. Em qualquer caso, devem ser voluntários e recebidos no local de trabalho. É proibida a atribuição de presentes a colaboradores e a autoridades públicas.

Despesas de viagem e de hotel

Deverão ser razoáveis e estarem relacionadas com a atividade da Instituição, serem sempre suportadas pelo CaixaBank e serem pagas diretamente ao prestador do serviço.

Relações com instituições políticas e oficiais

São proibidas as doações a partidos políticos e às suas fundações ou instituições associadas. Não poderão ser efetuados abatimentos totais ou parciais de dívida aos partidos políticos. O CaixaBank não contratará serviços diretos de lobby ou de representação de interesses para se posicionar perante as autoridades, mas participará geralmente as suas opiniões através de várias associações para tentar chegar a um consenso sobre a posição da indústria. Adicionalmente, são incluídas normas de atuação nos seguintes âmbitos: (i) Patrocínios, (ii) Doações e (iii) Fornecedores.

A seguir são detalhadas as principais políticas de **ética e de integridade** aprovadas pelo Conselho de Administração:

Política	Objetivo	Última atualização	Pública no site empresarial do CaixaBank
Código de Ética e Princípios de Atuação	Manifesto sobre os valores e princípios éticos que inspiram a atuação e devem reger a atividade do CaixaBank.	Março de 2021	✓
Princípios de Direitos Humanos	Padrão de atuação para desenvolver legitimamente a atividade.	Janeiro de 2022	✓
Política Anticorrupção	Impedir que a Instituição e o seus colaboradores externos, diretamente ou através de intermediários, se envolvam em condutas que possam ser contrárias à lei ou aos princípios básicos de atuação do CaixaBank.	Setembro de 2021	✓ ¹
Política Empresarial de Compliance Penal	Prevenir e evitar a prática de infrações no seio da organização.	Abril de 2020	✓ ¹
Política Empresarial de Prevenção do Branqueamento de Capitais e do Financiamento do Terrorismo (PBCFT) e de gestão das Sanções e Contramedidas Financeiras Internacionais do Grupo CaixaBank	Promover ativamente a aplicação dos mais elevados padrões internacionais nesta matéria em todas as jurisdições onde o Grupo CaixaBank tem presença e opera.	Setembro de 2021	✓ ¹
Política empresarial sobre as relações com o setor da Defesa	Regula as condições em que poderá ser considerada a manutenção de relações comerciais com empresas do referido setor e estabelece restrições e critérios de exclusão.	Dezembro de 2019	✓ ¹
Regulamento Interno de Conduta (RIC) para o Mercado de Valores	Promover a transparência nos mercados e preservar, em qualquer momento, o interesse legítimo dos investidores de acordo com o Regulamento 596/2014 do Parlamento Europeu e com a Lei do Mercado de Valores.	Novembro de 2021	✓
Política Geral Empresarial de Conflitos de Interesse	Permite prevenir e gerir os possíveis conflitos de interesse que possam surgir nos diversos âmbitos e cenários.	Janeiro de 2020	✓ ¹
Princípios de atuação em matéria de Privacidade e de Direitos dos clientes do CaixaBank	Estabelece o direito fundamental à proteção de dados e à privacidade.	Janeiro de 2020	✓ ¹
Política Empresarial de Cumprimento Normativo	Estabelece e desenvolve a natureza do Cumprimento Normativo como encarregada de promover os princípios éticos empresariais, reafirmar uma cultura corporativa de respeito pela lei e verificar a eficiência dos controlos associados.	Julho 2021	✓ ¹

O CaixaBank está firmemente empenhado na **prevenção do branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo**, pelo que se considera fundamental estabelecer as medidas necessárias e revê-las periodicamente para prevenir e evitar ao máximo que os produtos e serviços do CaixaBank possam ser utilizados para a prática de condutas ilícitas. Neste sentido, é fundamental colaborar ativamente com os legisladores e com as forças de segurança e comunicar todas as atividades suspeitas detetadas. Para este fim, o CaixaBank possui um modelo de gestão de riscos para o branqueamento de capitais e o financiamento do terrorismo que aplica no exercício das suas atividades,

negócios e relações, quer a nível nacional quer internacional, para prevenir este risco ao qual está sujeito. Tal como previsto na legislação espanhola, a gestão do risco de Prevenção do Branqueamento de Capitais está sujeita a uma revisão anual por especialistas externos independentes. Na revisão realizada em 2021, não foram identificadas deficiências significativas.

O respeito pelo direito fundamental à proteção de dados e à privacidade está consagrado no nosso código de ética, sendo o pilar sobre o qual se baseia um dos nossos valores como empresa, a confiança. Neste sentido, existem **Princípios de atuação**

em matéria de Privacidade e de Direitos dos clientes do CaixaBank, bem como das normativas internas que desenvolvem a confidencialidade e o tratamento de dados de caráter pessoal. Com o objetivo de garantir uma avaliação recorrente dos riscos no âmbito da gestão e tratamento de dados pessoais, dispomos de um **Comité de Privacidade e de um Comité PIA (Privacy Impact Assessment)**, responsáveis por analisar e aprovar qualquer novo tratamento e de controlar a implementação das medidas acordadas.

¹ São Públicos alguns princípios, excertos da Política.

Compliance – Um modelo maduro e reconhecido

Certificação ISO 37301 – Sistemas de Gestão de Compliance

Em julho de 2021, o CaixaBank obteve a Certificação ISO 37301 – Sistemas de Gestão de Compliance, norma internacional que especifica os requisitos e que fornece um guia dos sistemas de gestão de compliance e práticas recomendadas.

O processo de certificação foi realizado de forma satisfatória por parte da AENOR, tendo-se concluído que o Sistema de Gestão de Compliance do CaixaBank cumpre os requisitos da Norma ISO 37301 e os restantes critérios de auditoria.

Certificação ISO 37001 – Sistemas de gestão antissuborno

Em fevereiro de 2021, o CaixaBank obteve a Certificação ISO 37001 – Sistemas de gestão antissuborno, norma internacional (ISO) que especifica os requisitos e fornece um guia para estabelecer, implementar, manter, rever e melhorar um sistema de gestão antissuborno.

A auditoria foi realizada pela AENOR, que verificou a correta implementação dos sistemas de gestão do CaixaBank no que diz respeito aos requisitos especificados na norma de referência.

Certificação UNE 19601 – Sistema de Gestão de Compliance Penal

A norma UNE 19601 é a norma nacional de Compliance Penal, elaborada pela Associação Espanhola de Normalização (UNE) que estabelece a estrutura e a metodologia necessárias para implementar modelos de organização e gestão para a prevenção de delitos.

O CaixaBank obteve esta certificação em 2020, fruto do seu compromisso, de acordo com as melhores práticas, de promover uma cultura responsável orientada para a prevenção de delitos no seio da organização.

Esta certificação é válida por 3 anos, mas devem ser realizadas auditorias de acompanhamento anuais durante o período.

Entre janeiro e fevereiro de 2021, a auditoria de acompanhamento da certificação UNE 19601 foi realizada pela AENOR. A revisão foi realizada de forma satisfatória, tendo-se concluído que o Sistema de Gestão de Compliance Penal do CaixaBank cumpre os requisitos da Norma e os restantes critérios de auditoria.

 O CaixaBank tem um sistema de gestão de compliance eficazmente implementado, com um elevado grau de maturidade



Medidas para assegurar o cumprimento das políticas

Um elemento-chave para assegurar o desenvolvimento e implementação adequados dos códigos e políticas é promover e desenvolver uma cultura de conduta eficaz em toda a Instituição. Para potencializar e garantir o reforço da cultura, é mantida uma estratégia de comunicação e sensibilização em toda a organização. As principais alavancas utilizadas nesta estratégia são:

A formação

Em 2021, todos¹ os colaboradores do CaixaBank, S.A. estão cientes da associação entre a retribuição variável e a conclusão e aprovação de cursos de formação obrigatória em áreas regulamentares ou de especial sensibilidade do ponto de vista da conduta. Este critério foi estendido ao resto do Grupo em 2021.



A comunicação

Durante 2021, além dos cursos de formação, foram realizadas sessões específicas de sensibilização para a rede de agências e áreas especializadas, bem como publicações de notícias, perguntas frequentes e circulares na intranet (*PeopleNow*).



E a associação da retribuição variável dos colaboradores ao conjunto de aspetos relacionados com os riscos de conduta

Os desafios empresariais incluem o cumprimento de indicadores que estabelecem variáveis relacionadas com a conduta ("due diligence" de clientes e a correta formalização na comercialização de produtos e serviços e operações) que penaliza a retribuição variável dos colaboradores caso os objetivos definidos não sejam alcançados.

>> PRINCIPAIS CURSOS DE FORMAÇÃO REALIZADOS POR COLABORADORES NO DOMÍNIO DAS PRÁTICAS RESPONSÁVEIS

Formação em 2021		
	Associada à remuneração	Total de colaboradores do Grupo CaixaBank que concluíram a formação ²
Prevenção de Riscos Penais no CaixaBank	✓	29.049 colaboradores
Comercialização de Produtos de Seguros e Produtos de Segurança Social	✓	27.296 colaboradores
Prevenção do Branqueamento de Capitais e do Financiamento do Terrorismo	✓	32.515 colaboradores
ASG (Ambiental, Social e Governança)	✓	27.854 colaboradores



¹ À exceção dos colaboradores integrados em 2021 após a fusão com o Bankia, altura em que a formação era de realização e aproveitamento obrigatórias, mas não estava associada à retribuição variável. Além disso, estes colaboradores completaram anteriormente no CaixaBank mais 5 cursos de formação regulamentar nesta área.

² Formação realizada no CaixaBank, S.A., que foi alargada a outras empresas do Grupo de acordo com a definição de prioridades com base no risco das diferentes sociedades.

Canal de Consultas e Denúncias

O Canal de Consultas e Denúncias é um meio de comunicação que o Grupo CaixaBank coloca à disposição de todos os grupos definidos no CaixaBank e em cada uma das empresas do Grupo com acesso a este Canal. Para o CaixaBank, os grupos com acesso são os seguintes: Consultores, colaboradores, pessoal de ETT, agentes e fornecedores.

Através deste meio é possível enviar comunicações de ações ou condutas, presentes ou passadas, relacionadas com os âmbitos de aplicação do Código de Ética, da Política Empresarial Anticorrupção, da Política Empresarial de Compliance Penal, da Política Empresarial de Conflitos de Interesse do Grupo CaixaBank, do Regulamento Interno de Conduta para o Mercado de Valores, do Código de Conduta de Fornecedores, do Código de Conduta Telemático ou de qualquer outra política e norma interna do CaixaBank. No caso de denúncias feitas pelos clientes, estas serão processadas pelos canais de atendimento ao cliente estabelecidos pelo CaixaBank.

As comunicações podem ser de dois tipos:

- **Consultas:** entendidas como pedidos de esclarecimento de dúvidas concretas decorrentes da aplicação ou interpretação dos textos acima mencionados.
- **Denúncias:** entendidas como comunicações de possíveis irregularidades que possam representar infrações.

 O Canal de Consultas e Denúncias constitui uma **ferramenta essencial na prevenção e correção do incumprimento de normas**. O Canal empresarial do Grupo CaixaBank está em conformidade com as melhores práticas nacionais e internacionais

As **principais características** do Canal são as que se seguem:

- **Ambiente:** implementação de uma plataforma que permite aceder ao Canal de Consultas e Denúncias 24 horas por dia, 365 dias por ano, através das seguintes vias de acesso: Internet, intranet da empresa ou plataformas análogas.
- **Possibilidade de denunciar anonimamente.** Ao contrário das consultas, que só podem ser feitas nominativamente, as denúncias podem ser feitas anónima ou nominativamente.
- **Externalização parcial das denúncias:** uma parte do processo de gestão das denúncias é realizada por especialistas externos para reforçar a independência, a objetividade e o respeito pelas garantias oferecidas pelo Canal. Concretamente, a receção e a pré-análise de admissibilidade são subcontratadas.

Tanto as consultas como as denúncias são solucionadas através de um procedimento rigoroso, transparente e objetivo, com aplicação rigorosa de garantias de confidencialidade, ocultação de identidade e proibição de represálias. Nos casos em que os colaboradores do Grupo, durante a prestação de serviços, se envolvam em condutas que possam ser classificadas como fraude/corrupção, a conduta é considerada uma infração muito grave, em conformidade com o acordo coletivo em vigor, o que implica a aplicação das sanções previstas no referido acordo para este tipo de infrações.



>> DETALHES CANAL DE CONSULTAS E DENÚNCIAS EM 2021

33
DENÚNCIAS
38 EM 2020

417
CONSULTAS
489 EM 2020



● 17	Comercialização de produtos, transparência e proteção do cliente	● 10
● 4	Proteção de dados/confidencialidade da informação	● 12
● 3	Conflitos de interesse	● 117
● 1	Incumprimento da normativa de Prevenção de Lavagem de Capitais e do Financiamento ao Terrorismo	● 19
● 0	Incumprimento do Regulamento Interno de Conduta (RIC)	● 207
● 0	Política Anticorrupção	● 15
● 0	Informação privilegiada	● 14
● 0	Prevenção de delitos	● 2
● 8	Outros	● 21

Das 33 **denúncias recebidas** em 2021, 21 são denúncias do CaixaBank e as 12 restantes correspondem às sociedades do Grupo integradas no canal empresarial.

Das 33 denúncias recebidas em 2021, 20 foram admitidas para processamento (60,6%), 12 não admitidas (36,4%) e a denúncia restante encontrava-se pré-admitida pelos especialistas externos à data do presente relatório.

Se bem que seja certo que ocorreu uma descida no número de denúncias, 33 em 2021 relativamente às 38 de 2020, houve uma melhoria na interposição das mesmas ao não terem sido admitidas 12 face às 18 de 2020. Ou seja, a percentagem de não admissão foi reduzida de 47% em 2020 para 36% em 2021, o que se traduz num maior conhecimento dos critérios de admissão por parte dos grupos com acesso ao Canal. Neste sentido, devem ser consideradas as ações para dar maior difusão da existência e funcionamento do Canal de Consultas e Denúncias através de ações formativas, lançamento de notícias e comunicados periódicos realizados ao longo do exercício.

As razões da descida do número de denúncias podem ser várias, podendo-se destacar a situação atual resultante da pandemia por Covid-19 e, sobretudo, do processo de integração com o Bankia.

Do total de denúncias recebidas em 2021, 3 continuam em processo de gestão (9,1%).

Relativamente às denúncias admitidas cuja gestão está finalizada (18 casos no total), em 7 casos (39%) não foi detetado incumprimento e dos 11 casos (61%) com incumprimento em 9 foram aplicadas medidas disciplinares. Dos dois casos restantes, um tem pendente a análise e uma possível aplicação da medida disciplinar (competência do Comité de Incidências do CaixaBank) e por último, no outro caso não pôde ser aplicada a medida disciplinar porque, antes disso, ocorreu a cessação da relação profissional do colaborador.

Também cabe mencionar que, do total de denúncias de 2021, duas foram apresentadas no Canal de Denúncias do antigo Bankia mas foram resolvidas pelo Cumprimento Normativo do CaixaBank posteriormente à fusão das duas instituições.

Por último, quanto à distribuição por zonas geográficas, destacam-se as denúncias recebidas na Catalunha (11 casos que pressupõem 33%), Portugal (9 casos que pressupõem 27%), Canárias (4 casos que pressupõem 12%) e Andaluzia (3 casos que pressupõem 9%).

Relativamente às **417 consultas recebidas**, em primeiro lugar cabe indicar que 274 correspondem ao CaixaBank e 143 às restantes sociedades do Grupo com acesso ao Canal.

Tal como acontece com as denúncias, ocorreu uma descida do número de consultas recebidas (417 em 2021 relativamente às 489 em 2020) e as razões disso podem ser as mesmas indicadas anteriormente. Da mesma forma, ocorreu uma descida no número de consultas não admitidas, passando de 12% em 2020 (58 de 489) para 9% em 2021 (37 de 417), incidindo de novo na melhoria da qualidade na sua apresentação.

Pelos prazos de gestão previstos na normativa interna, todas as consultas foram resolvidas e finalizadas à data do presente relatório. Em termos de tipologias, destacam-se as consultas relativas ao Regulamento Interno de Conduta (207 casos que envolvem 49,6%) e Conflitos de Interesse (117 casos que envolvem 28%).

Finalmente, relativamente à zona geográfica, destacam-se as consultas recebidas em Madrid (135 casos que envolvem 32,3%), em Portugal (123 casos que envolvem 29,5%) e na Catalunha (100 casos que envolvem 24%).

O CaixaBank coloca à disposição dos seus colaboradores um **canal de denúncias específico para casos de assédio**, acessível através da intranet empresarial. Durante o ano 2021, foram recebidas 7 denúncias formais respeitantes a possíveis comportamentos de assédio no trabalho e sexual. É determinado por parte dos gestores externos que existem dois casos com possíveis indícios de assédio que finalmente se resolvem com existência de 1 caso de assédio. Em 2020 foram recebidas 3 denúncias formais, tendo sido definido que existiu 1 caso de assédio.

Tal como estabelece o Protocolo, os gestores externos elaboraram relatórios das 7 denúncias formais, com o seguinte resultado: 2 resoluções da existência de possíveis indícios de assédio e 5 resoluções da não existência de assédio.

No âmbito da intranet empresarial, durante o ano 2021 e dentro do espaço *Wengage Diversity*, destaca-se o parágrafo da Prevenção do Assédio.

Além disso, foram realizadas ações de formação de divulgação do protocolo de prevenção do assédio. No curso de formação do Código de Ética, mereceu destaque o canal específico do Protocolo de Assédio.

Gestão dos conflitos de interesse

O Grupo CaixaBank possui um canal de comunicação, na intranet empresarial, para que todos os colaboradores possam comunicar ou apresentar situações que possam representar conflitos de interesses e obter as linhas de ação necessárias, através de medidas mitigadoras.

Os colaboradores têm à sua disposição um Catálogo de Conflitos no qual são identificadas as situações e atividades mais comuns que podem representar conflitos de interesses, com as medidas de mitigação propostas para cada uma delas.



Durante 2021, foi implementado o **modelo de gestão de conflitos de interesse** nas principais filiais do Grupo



Comercialização e comunicação responsáveis

Design de produto

A correta conceção de produtos e serviços financeiros, que inclui instrumentos financeiros e produtos e serviços bancários e de seguros, bem como a sua correta comercialização são uma prioridade. A aplicação das normas que regulam os vários produtos e serviços: (i) instrumentos financeiros (Markets in Financial Instruments Directive – MiFID); (ii) produtos e serviços bancários (Diretrizes da Autoridade Bancária Europeia sobre procedimentos de governação e monitorização de produtos bancários de retalho); e (iii) produtos de seguros (Diretiva de Distribuição de Seguros – IDD) asseguram que o CaixaBank dispõe dos processos adequados para informar os clientes e comunicar de forma clara e verdadeira sobre os riscos dos seus investimentos.

A **Política de Governação de Produto**, aprovada pelo Conselho de Administração do CaixaBank e atualizada em julho de 2020, tem como objetivo estabelecer os princípios para a aprovação da conceção e da comercialização de novos produtos e serviços, assim como para os trabalhos de acompanhamento do ciclo de vida do produto, sobre a base das seguintes premissas:

- Satisfazer as necessidades dos clientes ou de potenciais clientes, de uma forma ágil.
- Reforçar a proteção dos clientes.
- Minimizar os riscos legais e de reputação resultantes da conceção e comercialização incorretas de produtos e serviços.
- Assegurar a participação plural de todas as áreas relevantes no procedimento de aprovação e monitorização dos produtos e serviços, bem como o envolvimento da Direção Sénior na definição e supervisão da Política.

A política aplica-se a todas as empresas controladas do Grupo que atuam como fabricantes ou distribuidoras de produtos bancários, financeiros ou de seguros.

O **Comité de Produtos do CaixaBank, S.A.** é composto por funções de controlo, apoio e negócios de forma a assegurar conhecimentos especializados suficientes para compreender e controlar os produtos, os seus riscos associados e os regulamentos de transparência e proteção do cliente.

Em 2021, todos os produtos provenientes do Bankia que foram mantidos no catálogo do CaixaBank foram analisados pelo Comité de Produtos.



41
SESSÕES REALIZADAS
COMITÉ DE PRODUTOS¹
52 EM 2020



224
PRODUTOS/
SERVIÇOS ANALISADOS
247 EM 2020



6
PRODUTOS/SERVIÇOS
RECUSADOS EM
PRIMEIRA INSTÂNCIA
4 EM 2020

Adicionalmente, os Comités de Produto do BPI, CaixaBank Wealth Management Luxembourg e CaixaBank Payments&Consumer analisaram 124, 27 e 19 produtos, respetivamente.



¹23 sessões ordinárias e 18 acordos por escrito sem sessão.

Comercialização transparente e responsável

A **Política de Comunicação Comercial do CaixaBank**, atualizada em outubro de 2020, registra uma descrição detalhada do mecanismo e dos controlos internos com a finalidade de minimizar os riscos relacionados com a atividade publicitária, desenvolvendo toda a casuística e requisitos formais que a publicidade do Grupo CaixaBank deve cumprir.

A atividade publicitária tem um grande impacto nas expectativas dos clientes e no subsequente processo de tomada de decisões, pelo que a atividade publicitária do Grupo deverá respeitar em qualquer momento os seguintes princípios:

- **Legalidade:** respeitando as condições de legalidade estabelecidas na Lei 34/1988, de 11 de novembro, relativa à publicidade em geral, na Lei 3/1991, de 10 de janeiro, relativa à concorrência desleal, e as restantes normas de aplicação geral à atividade publicitária de produtos e serviços.
- **Clareza:** facilitando a sua compreensão pelo público-alvo ao qual é dirigida, sem gerar dúvidas ou confusões.
- **Equilíbrio:** configurando a mensagem publicitária de acordo com a complexidade do produto ou serviço e do meio utilizado.
- **Objetividade e imparcialidade:** respondendo a critérios objetivos sem incluir julgamentos de valor.
- **Transparência:** não induzindo em erro.

Além disso, a atividade publicitária deverá respeitar sempre a dignidade das pessoas, os direitos de imagem e propriedade intelectual de terceiros e a imagem corporativa de cada uma das empresas do Grupo.

A Instituição encontra-se ligada, voluntariamente, à **Autocontrol**, a Associação para a Autorregulação Comercial, a favor das boas práticas publicitárias.



>> PEDIDO DE REVISÃO DE ANÚNCIOS OU PROJETOS DE ANÚNCIO À AUTOCONTROL



4.060
POSITIVOS:
NÃO SE VERIFICAM
INCONVENIENTES
NO CONTEÚDO
2.602 EM 2020



2.540
COM MODIFICAÇÕES:
FOI RECOMENDADA
A INTRODUÇÃO DE
ALTERAÇÕES NO ANÚNCIO
2.161 EM 2020



11
NEGATIVOS:
FOI DESACONSELHADA
A DIVULGAÇÃO DO
ANÚNCIO
1 EM 2020

>> PROFISSIONAIS CERTIFICADOS

O conhecimento sobre os produtos e serviços por parte dos colaboradores é fundamental para garantir que a informação transmitida aos clientes seja clara e completa. A formação e sensibilização contribuem para garantir um conhecimento adequado dos produtos e serviços por parte dos colaboradores.



32.088

PROFISSIONAIS
CERTIFICADOS
EM MIFID II
18.710 EM 2020



30.664

COLABORADORES
CERTIFICADOS EM
LEI DO CRÉDITO
IMOBILIÁRIO
18.066 EM 2020



33.259

COLABORADORES
CERTIFICADOS
EM INSURANCE
DISTRIBUTION
DIRECTIVE (IDD)
21.475 EM 2020

>> PRINCÍPIOS DE EMPRÉSTIMO RESPONSÁVEL

Neste ponto e dada a natureza da atividade do CaixaBank, adquirem especial importância os princípios gerais aplicáveis na atribuição de empréstimos responsáveis registados no Anexo 6 da Circular 5/2012 do Banco de Espanha, de 27 de junho, sobre transparência dos serviços bancários e responsabilidade na atribuição de empréstimos. Especialmente, com o objetivo de adequar os produtos e serviços às necessidades do cliente. Nesta linha, a normativa interna com reflexo na própria Política Empresarial de Riscos de Crédito (recentemente atualizada em novembro de 2021) regista expressamente o acompanhamento dos princípios do empréstimo responsável na atribuição e acompanhamento de qualquer tipo de financiamento.

Adicionalmente, a Instituição possui planos de incentivos que integram tabelas de qualidade e de boas práticas, procedimentos de governança e vigilância de produtos, arquivos digitais que garantem a manutenção e a atualização da documentação económica justificativa da análise e do estudo das operações, indicadores de acompanhamento e comunicações internas que favorecem o cumprimento dos princípios do empréstimo responsável na rede comercial.

>> PROJETO DE CONTRATOS TRANSPARENTES

Desde 2018 que o CaixaBank tem vindo a desenvolver o **Projeto de contratos transparentes**, centrado em garantir os objetivos de comercialização e comunicação transparentes e responsáveis. O projeto tem como objetivo simplificar a linguagem dos documentos contratuais e pré-contratuais dos produtos e serviços comercializados. Desde o início do projeto forem revisados 15 contratos dos principais produtos e serviços, bem como a documentação pré-contratual correspondente: Conta-corrente, CaixaBank Now, Empréstimo Hipotecário e Consumo, MyBox Hogar, MyBox Vida, entre outros.



OBJETIVOS PROJETO DE CONTRATOS TRANSPARENTES



TRANSPARÊNCIA
MELHORAR A TRANSPARÊNCIA NA
ASSINATURA DOS DOCUMENTOS
CONTRATUAIS POR CLIENTES



CLAREZA
ATRAVÉS DE UMA LINGUAGEM
CLARA E COMPREENSÍVEL



CONFIANÇA
MELHORAR A EXPERIÊNCIA DO
CLIENTE E A SUA CONFIANÇA NO
MOMENTO DA ASSINATURA



SEGURANÇA
SEGURANÇA JURÍDICA DO
CLIENTE E DA INSTITUIÇÃO



Transparência fiscal

O compromisso social que caracteriza a atividade do CaixaBank reflete-se numa **gestão fiscalmente responsável** que contribui para o sustento das finanças públicas, as quais possibilitam as infraestruturas e os serviços públicos imprescindíveis para o progresso e desenvolvimento da sociedade.

A estratégia fiscal do CaixaBank está alinhada com os valores que integram a cultura empresarial da Instituição e o **perfil de risco fiscal baixo** na gestão do cumprimento das suas obrigações fiscais. O perfil de risco fiscal baixo reflete-se na escassa materialidade das regularizações fiscais.

O CaixaBank define o risco fiscal como as potenciais perdas ou diminuição da rentabilidade do Grupo CaixaBank como consequência de alterações na legislação ou no regulamento em vigor ou por conflitos de normas (de qualquer âmbito, incluído o tributário), na interpretação ou aplicação da mesma pelas autoridades correspondentes ou na sua transposição para erros judiciais ou ações administrativas ou tributárias. O Risco Legal/Regulador do Catálogo de Riscos Empresariais dá cobertura a este risco.

O Grupo CaixaBank tem o Banco BPI plenamente integrado, de forma que a tradicional presença da atividade em Espanha como jurisdição de referência seja complementada com a atividade em Portugal como segunda jurisdição com maior relevância para todos os efeitos, incluindo os impostos próprios pagos e os impostos de terceiros recebidos a favor da Administração. Da mesma forma, a crescente atividade e a conseqüente geração de impostos que as filiais acarretam não devem ser subestimadas.

O CaixaBank gere diligentemente, em todas as jurisdições nas quais opera, o cumprimento das obrigações fiscais resultantes da sua atividade económica. O cumprimento fiscal refere-se principalmente a:

- i. Pagamento dos impostos próprios que a sua atividade empresarial produz diretamente,
- ii. Cobrança de impostos de terceiros resultantes da sua relação económica com o CaixaBank,
- iii. Contribuição para a cobrança dos impostos de terceiros e respetiva transferências para o erário público, na sua condição de instituição colaboradora,
- iv. Resposta aos requisitos de informação e de colaboração fiscal com a Administração.



Estratégia Fiscal do CaixaBank



Política de Controlo e Gestão do Risco Fiscal do CaixaBank¹

¹ Revista periodicamente. Última atualização janeiro de 2020.

² <https://www.caixabank.com/es/sostenibilidad/practicas-responsables/gestion-responsable.html>



>> CÓDIGOS VOLUNTÁRIOS DE BOAS PRÁTICAS FISCAIS

O CaixaBank é membro voluntário e colabora ativamente no Fórum das Grandes Empresas. No Fórum estão a Agência Estatal da Administração Tributária (AEAT) e os principais grandes contribuintes com o propósito de alargar e aprofundar o modelo de relação cooperativa através de um espaço no qual possam ser analisadas, conjunta e setorialmente, as principais questões fiscais.

O CaixaBank é voluntariamente aderente ao

Código de Boas Práticas Fiscais em Espanha

- Aprovado pelo Fórum das Grandes Empresas.
- Contém uma série de recomendações, assumidas voluntariamente quer pela AEAT quer pelas empresas, para melhorar o sistema fiscal através:
 - Do aumento da segurança jurídica.
 - Da cooperação recíproca baseada na boa-fé.
 - Da confiança legítima.
 - Da aplicação de políticas fiscais responsáveis nas empresas com conhecimento dos órgãos de governação.

Código de Práticas Fiscais para Bancos do Reino Unido

- Através da sua filial em Londres.
- Promovido pelas autoridades fiscais do Reino Unido o seu compromisso é o de manter bons padrões de governança e de comportamento no cumprimento das suas obrigações fiscais.

>> INTERPRETAÇÃO DAS NORMAS FISCAIS

O pagamento de impostos resulta do cumprimento das obrigações fiscais exigidas pelas normas fiscais.

- O CaixaBank tem em consideração:
 - A vontade do legislador.
 - A razoabilidade económica subjacente, em consonância com os princípios fiscais da OCDE (Organização para a Cooperação e o Desenvolvimento Económico) materializados no projeto BEPS (*Base Erosion and Profit Shifting*).
- A interpretação das normas fiscais é adicionalmente comprovada com assessores fiscais de prestígio reconhecido na matéria quando a complexidade ou transcendência das questões o exigem, inclusivamente solicitando esclarecimento às autoridades fiscais quando é considerado necessário.
- As decisões fiscais que resultam destas interpretações são objeto de revisão posterior pelos auditores externos do CaixaBank. Com o propósito de salvaguardar a independência da auditoria do CaixaBank, a Instituição não contrata como assessores fiscais os profissionais que auditam as suas contas.
- Como corolário da razoabilidade da interpretação das normas fiscais, a Inspeção dos Impostos verifica o cumprimento das obrigações fiscais.



Conclusão



A interpretação das normas fiscais feita pelo CaixaBank resulta numa gestão fiscal justa e razoável em conformidade com o ordenamento jurídico fiscal aplicável

Impostos geridos pelo Grupo CaixaBank e montante

>> IMPOSTOS PRÓPRIOS

Pagamento dos impostos do CaixaBank, excluindo Outras Contribuições (FGD, FUR, Prestação Patrimonial, Contribuições ao Setor Bancário de Portugal)

Impostos diretos

- Imposto sobre sociedades
- Imposto sobre a atividade económica e sobre a propriedade
- Impostos sobre depósitos

Imposto indireto

- Taxas de IVA não deduzíveis
- Imposto sobre transmissões patrimoniais e atos jurídicos documentados (ITP-AJD)
- Contribuições para a Segurança Social (taxa patronal)

>> IMPOSTOS DE TERCEIROS

Contribuição para a cobrança para a administração pública dos impostos correspondentes a terceiros resultantes da sua relação económica com o CaixaBank

- Retenções do IRS no ordenado e no pagamento de juros e dividendos
- Contribuições da Segurança Social (quota operária)
- IVA pago na Agência Fiscal

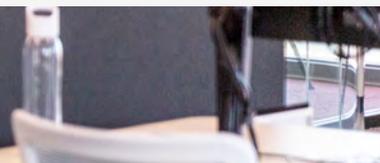
>> COBRANÇA E COOPERAÇÃO

Contribuição como instituição colaboradora na cobrança dos impostos por parte do Estado e das administrações autonómicas e locais

- Através da rede de agências e de caixas e meios *online*
- Cooperar de uma forma transparente e proativa com as administrações públicas na luta contra a evasão e a fraude fiscal

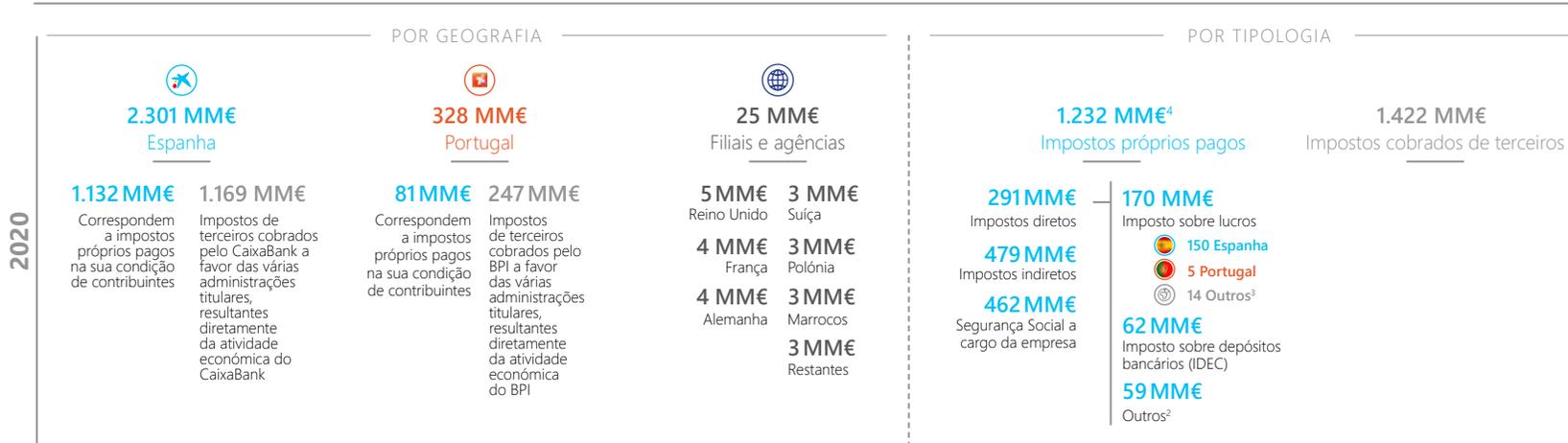


O CaixaBank possui o compromisso de pagar impostos nos locais onde opera e cria valor, pelo que uma alta percentagem dos seus impostos pagos se situa em Espanha. Além disso, também paga impostos nos países onde possui filiais internacionais. Quanto aos escritórios de representação, trata-se basicamente de impostos relativos aos colaboradores contratados nesses países



>> IMPOSTOS PRÓPRIOS E COBRADOS DE TERCEIROS EM 2020 E 2021, SEGUINDO O CRITÉRIO DE FLUXOS DE CAIXA

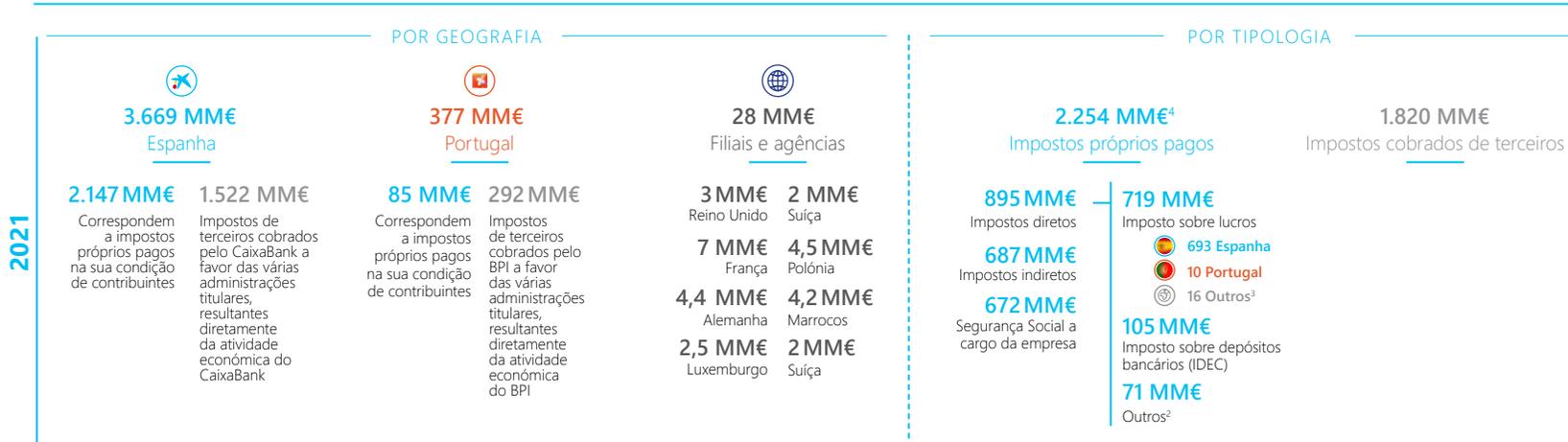
2.654 MM€



1.601 MM€
RESULTADO CONSOLIDADO ANTES DE IMPOSTOS

43%
TAXA FISCAL TOTAL (TOTAL TAX RATE)¹

4.074 MM€⁵



5.315 MM€
RESULTADO CONSOLIDADO ANTES DE IMPOSTOS

30%
TAXA FISCAL TOTAL (TOTAL TAX RATE)¹

¹ A taxa de imposto total é medida como a percentagem que os impostos totais pagos representam - excluindo Outras Contribuições (FGD, FUR, Prestação Patrimonial DTAs monetizáveis e Contribuições para o Setor Bancário Portugal) - sobre o lucro antes de impostos (2.254/(2.254+5.315)) =30%.

² Inclui principalmente o Imposto sobre a atividade económica (31 MM€) e o Imposto sobre a propriedade (28 MM€).

³ Outros: 2,4 MM€ Reino Unido, 6 MM€ França, 2,5 MM€ Polónia, 2 MM€ Alemanha, 2 MM€ Marrocos, 0,5 MM€ Suíça e 0,5 MM€ Luxemburgo.

⁴ Não inclui Outras Contribuições (FGD, FUR, Prestação Patrimonial DTAs monetizáveis e Contribuições ao Setor Bancário Portugal).

⁵ Incluem os impostos pagos e cobrados em nome de terceiros do Bankia do 1º trimestre.

>> O CAIXABANK COMO INSTITUIÇÃO COLABORADORA NA GESTÃO DE IMPOSTOS E CONTRIBUIÇÕES SOCIAIS

O CaixaBank realiza uma importante função social como instituição colaboradora das administrações fiscais estatal, autonómica e local, bem como da Tesouraria Geral da Segurança Social:

- Cobra impostos e contribuições sociais de terceiros.
- Paga a estes terceiros as devoluções de impostos ordenadas pelas administrações.

Coopera também de uma forma transparente e pró-ativa com as administrações públicas na luta contra a evasão e a fraude fiscal. Em 2021 foram destinados recursos e meios próprios à investigação da fraude.



>> OUTRAS CONTRIBUIÇÕES

Para além dos impostos mencionados, o CaixaBank realiza outras contribuições próprias das instituições financeiras para:

- Fundos supervisores dos sistemas bancários seja a nível europeu como nacional.
- Fundos para o sustento e funcionamento do sistema bancário em geral.
- Prestação Patrimonial DTAs monetizáveis.

>> GESTÃO DO MONTANTE DAS COBRANÇAS E PAGAMENTOS DAS ADMINISTRAÇÕES PÚBLICAS



87.968 MM€
COBRANÇAS
75.350 MM€ EM 2020



39.395 MM€
PAGOS
33.974 MM€ EM 2020

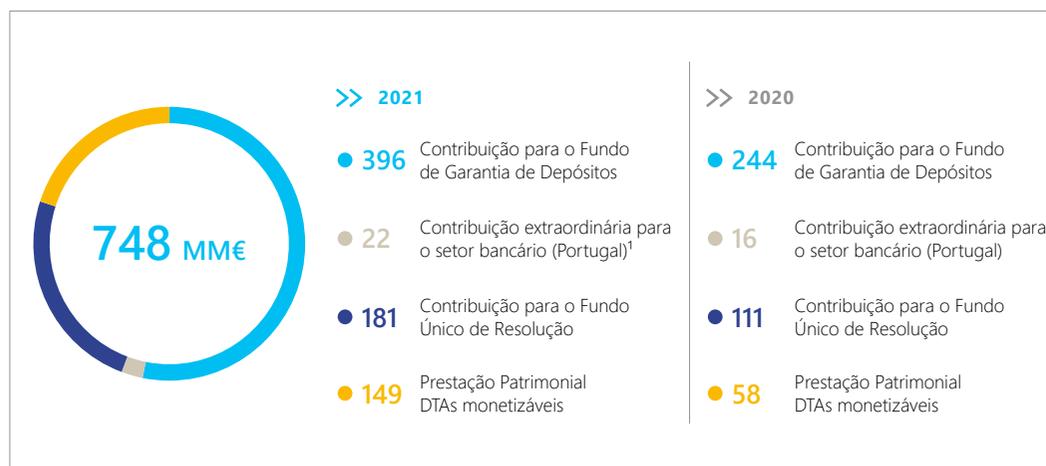
>> COLABORAÇÃO NA LUTA CONTRA A EVASÃO E A FRAUDE FISCAL



5.566
PEDIDOS INDIVIDUALIZADOS DE INFORMAÇÃO DAS AUTORIDADES ESPANHOLAS, ATENDIDOS
3.914 EM 2020



34.539
PROCESSADOS POR PEDIDO DE INFORMAÇÃO DAS AUTORIDADES ESPANHOLAS
11.123 EM 2020



¹ Inclui 3,6 MM€ de taxa de solidariedade, sistema de Segurança Social.



>> DETALHES POR GEOGRAFIA, EM MILHÕES DE EUROS

	Receitas ordinárias ¹		Resultado antes de impostos		Imposto de sociedades acumulado		Imposto de sociedades pago	
	2021	2020	2021	2020	2021	2020	2021	2020
Espanha	13.284	11.177	4.842	1.258	(44,8)	(169,0)	693,0	150,0
Portugal	1.070	886	372	270	(58,2)	(67,0)	10,0	6,0
França	28	18	22	15	4,2	6,0	6,0	3,0
Polónia	19	20	11	12	1,8	2,0	2,5	1,0
Reino Unido	30	30	23	23	3,2	4,0	2,4	6,0
Alemanha	32	17	23	13	3,9	2,0	2,0	1,0
Marrocos	11	9	6	4	2,1	3,0	2,0	1,0
Suíça	8	7	4	2	(0,5)	0,3	0,5	2,0
Luxemburgo	17	8	12	4	0,3	0,1	0,5	-
Total	14.499	12.172	5.315	1.601	(88)	(219)	719	170

¹ Correspondem às seguintes rubricas da Conta Pública de Ganhos e Perdas do Grupo: 1. Receitas por juros 2. Receitas por dividendos 3. Resultados de instituições avaliadas pelo método da participação 4. Receitas por comissões 5. Lucros ou (-) perdas ao cancelar em contas ativos e passivos financeiros não avaliados ao justo valor com alterações em resultados, líquidas 6. Lucros ou (-) perdas por ativos e passivos financeiros mantidos para negociação, líquidas 7. Lucros ou (-) perdas por ativos não destinados a negociação avaliados obrigatoriamente ao justo valor com alterações em resultados, líquidas 8. Lucros ou (-) perdas por ativos e passivos financeiros designados ao justo valor com alterações em resultados, líquidas 9. Lucros/perdas da contabilidade de coberturas, líquidas 10. Outras receitas de exploração 11. Receitas de ativos ao abrigo de contratos de seguros e resseguros.

Os montantes informados, seguindo o critério de caixa do Imposto sobre Sociedades (IS) não correspondem com a despesa registada por este imposto na conta consolidada de ganhos e perdas. As causas desta divergência podem-se sintetizar, basicamente, em três questões:

- **Diferença temporal:** o critério de caixa inclui as receitas (devoluções) pelo Imposto sobre Sociedades do grupo fiscal em Espanha e pelas sociedades em Portugal, que correspondem à receita (devolução) pelo Imposto sobre Sociedades do exercício anterior e pelos pagamentos por conta do Imposto sobre Sociedades do exercício em curso. A despesa por imposto registada na conta de ganhos e perdas consolidada corresponde ao montante acumulado no exercício em curso.
- **Diferença de perímetro:** o regime de consolidação fiscal em Espanha permite que quer a Fundación "la Caixa" quer o Criterio Caixa façam parte do grupo fiscal enquanto não fizerem parte do grupo comercial.
- **Créditos fiscais prévios:** finalmente, é preciso ter presente que a última crise financeira sofrida a nível global pressupôs perdas para as instituições financeiras que posteriormente foram absorvidas, produzindo, como consequência, créditos fiscais para as instituições absorventes o que pressupõe uma diferença adicional entre o montante acumulado e a receita efetuada.

Posição do CaixaBank face a paraísos fiscais e territórios da União Europeia não cooperantes em matéria fiscal

Como norma geral o CaixaBank evita o desenvolvimento da sua atividade em jurisdições que sejam classificadas como paraísos fiscais, assim como a utilização de estruturas fiscais que estes territórios impliquem ou territórios de baixa ou nula tributação que não respondam a uma substância económica real. É exigida uma análise prévia da motivação económica e da decisão adicional dos órgãos de governação do CaixaBank quando a instituição participar em instituições domiciliadas em territórios classificados como paraísos fiscais.

A posição do CaixaBank relativamente aos paraísos fiscais responde aos princípios dos seguintes documentos normativos do Grupo:

>> **CÓDIGO DE ÉTICA**

>> **ESTRATÉGIA FISCAL**

>> **POLÍTICA DE CONTROLO E GESTÃO DO RISCO LEGAL E GESTÃO DO RISCO LEGAL**
DENTRO DO QUAL ESTÁ INCLUÍDO O RISCO FISCAL

Atualmente, o CaixaBank não participa diretamente em sociedades estabelecidas em territórios considerados paraísos fiscais

Atividade do Grupo CaixaBank no Luxemburgo

O Luxemburgo transformou-se uma jurisdição de referência no setor financeiro por várias circunstâncias:

- A **eficiência** atingida em matéria financeira devido à sua especialização em produtos de investimento que lhe permite oferecer rentabilidades atraentes.
- A sua elevada **segurança** jurídica fundamentada na rápida implementação da normativa e na estabilidade do ordenamento jurídico.

O Grupo CaixaBank está presente num mercado de referência mundial na gestão de investimentos, que lhe permite ter um maior alcance de potenciais clientes internacionais e nacionais.

>> PRINCÍPIOS DA ATIVIDADE DO GRUPO CAIXABANK NO LUXEMBURGO

- Da mesma forma que todas as que realiza, a atividade do Grupo no Luxemburgo desenvolve-se com total transparência e sujeição ao controlo inerente de uma atividade regulada e supervisionada por órgãos submetidos à normativa europeia e internacional comum.
- O CaixaBank ajusta-se aos princípios fiscais da OCDE materializados no projeto BEPS (*Base Erosion and Profit Shifting*), atuando sem utilizar estruturas societárias artificiais para transferir lucros para jurisdições de baixa tributação, de forma que a expansão da sua atividade responde sempre a uma substância económica real.
- Os investidores no Luxemburgo são informados e conhecidos pelas autoridades fiscais para que cumpram as suas correspondentes obrigações fiscais num quadro de total transparência.



Objetivos de Desenvolvimento Sustentável

Contribuição do CaixaBank para a Agenda 2030

Pela sua dimensão e compromisso social, o CaixaBank contribui para todos os ODS através da sua atividade, ação social e alianças estratégicas



Os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável são uma iniciativa impulsionada pelas Nações Unidas com **17 objetivos e 169 metas** que incluem novas áreas como as alterações climáticas, a desigualdade económica, a inovação, o consumo sustentável e a paz e a justiça, entre outras prioridades. Após um processo de negociação sobre os ODS que envolveu 193 estados-membros da ONU, foi aprovada a 25 de setembro de 2015, em reunião plenária de alto nível da Assembleia Geral, uma Agenda que tem por título **“Transformar o nosso mundo: a Agenda 2030 para o Desenvolvimento Sustentável”** e que entrou em vigor a 1 de janeiro de 2016.

A Instituição integra os 17 ODS no seu Plano Estratégico e no Plano de Banca Socialmente Responsável, para além de contribuir de uma forma transversal para todos eles. Coerentemente com o seu compromisso com os Princípios de Banca Responsável incentivado pela UNEP FI, centra o seu perímetro de ação, com mais intensidade, em 4 ODS prioritários que permitem fazer a missão da Entidade. Os 4 ODS prioritários estão inter-relacionados com os restantes ODS, sendo que o CaixaBank contribui para todos eles graças ao seu caráter transversal.

Conhecedor do papel que as instituições financeiras têm no inventivo à mobilização de capitais para uma economia inclusiva e baixa em carbono, o CaixaBank emitiu dentro do seu **Quadro de emissão de obrigações ligadas aos ODS (agosto de 2019) quatro obrigações sociais e quatro obrigações verdes**. Através destas emissões, o CaixaBank canaliza fundos para ações concretas, contribuindo de uma forma direta para os ODS.



Prioritários	ODS inter-relacionados						
<p>1 ERADICAR A POBREZA</p>	<p>2 ERRADICAR A FOME</p>	<p>3 SAÚDE DE QUALIDADE</p>	<p>4 EDUCAÇÃO DE QUALIDADE</p>	<p>10 REDUZIR AS DESIGUALDADES</p>	<p>Compromisso com as >> PESSOAS</p>		
<p>8 TRABALHO DIGNO E CRESCIMENTO ECONÓMICO</p>	<p>5 IGUALDADE DE GÉNERO</p>	<p>9 INDÚSTRIA, INOVAÇÃO E INFRAESTRUTURAS</p>	<p>11 CIDADES E COMUNIDADES SUSTENTÁVEIS</p>	<p>Compromisso com a >> SOCIEDADE</p>			
<p>12 PRODUÇÃO E CONSUMO SUSTENTÁVEIS</p>	<p>6 ÁGUA POTÁVEL E SANEAMENTO</p>	<p>7 ENERGIAS RENOVÁVEIS E ACESSÍVEIS</p>	<p>13 AÇÃO CLIMÁTICA</p>	<p>14 PROTEGER A VIDA MARINHA</p>	<p>15 PROTEGER A VIDA TERRESTRE</p>	<p>16 PAZ, JUSTIÇA E INSTITUIÇÕES EFICAZES</p>	<p>Compromisso com o >> PLANETA</p>
<p>17 PARCERIAS PARA A IMPLEMENTAÇÃO DOS OBJETIVOS</p>	<div style="border: 1px solid blue; padding: 10px; text-align: center;"> <p>O CaixaBank é Sócio da Rede Espanhola do Acordo Mundial das Nações Unidas desde 2012</p> </div>						



Ver mais informação na Publicação de Sustentabilidade, impacto socioeconómico e contribuição para os ODS

¹ <https://www.caixabank.com/es/accionistas-e-inversores/inversores-renta-fija/bonos-ligados-ods.html>

² <https://www.caixabank.com/es/sobre-nosotros/publicaciones.html>

1 ERRADICAR A POBREZA

- Microcréditos e outras finanças com impacto social
 - Obrigações Sociais
 - Produtos bancários para grupos vulneráveis
 - Capilaridade
 - Projetos de Ação Social e Alianças Solidárias
- AgroBank
 - Política Ativa de Habitações
 - Gama SI, Soluções de impacto (fundos de investimento e *plano de pensões*)
 - Adesão ao *Commitment to Financial Health and Inclusion* da UNEPFI



- Microcréditos familiares
- Eco-empréstimos setor agrário
- Ação Social com a Fundación "la Caixa"
- Nenhuma família sem alimentos



- Empréstimos saúde e conforto
- Programa Somos Saudáveis (equipa CaixaBank)
- Escola de Rendimento Sustentado
- Colaboração com a GAVI, the Vaccine Alliance



- Plano de Cultura Financeira
- Programa Sala para acionistas
- Cátedras¹
- CaixaBank Research
- CaixaBank Talks
- Escola de Sustentabilidade para colaboradores
- CaixaBank Dualiza pela Formação Dual



- Microcréditos e outras finanças com impacto social
- Produtos bancários para grupos vulneráveis
- Ação social com a Fundación "la Caixa"
- Política ativa de habitação e programa Impulsiona
- Plano de Cultura Financeira

¹ Cátedra CaixaBank de Sustentabilidade e Impacto Social da IESE, Cátedra AgroBank - "Qualidade e inovação no setor agroalimentar"

8 TRABALHO DIGNO E CRESCIMENTO ECONÓMICO

- Financiamento a empresas e a trabalhadores independentes
- Microcréditos negócios
- Investimento em I+D
- Criação de emprego
- Obrigações Sociais



- Plano de Igualdade
- Programa *Wengage* de diversidade
- Adesão aos *Women Empowerment Principles* das Nações Unidas
- Prémios Mulher Empresária CaixaBank e BPI e prémios WONNOW (mulheres em STEM, com Microsoft)
- Suporte às principais associações de mulheres¹
- Adesão a Aliança STEAM "Meninas de pé para a ciência" do Ministério de Educação e FP



- Suporte a *Start-ups* (DayOne)²
- Financiamento a empresas com impacto social
- Investimento em I+D
- Segurança da informação
- Plano de digitalização



- Capilaridade
- Política ativa de habitações
- Adesão à UNWTO³
- Real Estate & Homes
- Hotels & Tourism

¹ Igualdade na empresa, Charter de Diversidade, Mais mulheres melhores empresas, Eje&Con.

² Rede especializada e serviços para *start-ups* e *scale-ups*.

³ *United Nations World Tourism Organization*.

12 PRODUÇÃO E CONSUMO SUSTENTÁVEIS

- Adesão à Net Zero Banking Alliance (NZBA)
- Mobilização de finanças sustentáveis
- Gama SI, Soluções de Impacto (produtos de investimento e seguros)
- Políticas de ética e integridade
- Devida diligência em Direitos Humanos
- Adesão aos Princípios da Banca Responsável da UNEP FI
- Adesão do VidaCaixa e do CaixaBank Asset Management À PRI
- Reporting* verificado
- Certificação BCorp imagin



- AgroBank
- Quadro de emissão de obrigações ODS



- Adesão à Net Zero Banking Alliance (NZBA)
- Financiamento energias renovável
- Adesão RE100
- Redução consumo energia
- Consumo de energia de origem renovável
- Obrigações verdes
- Adesão à European Clean Hydrogen Alliance



- Adesão à Net Zero Banking Alliance (NZBA)
- Membros do GECV (Grupo Espanhol de Crescimento Verde)
- Signatários dos Princípios do Equador
- Consumo de energia renovável
- Compensação 100% emissões CO₂ operacional
- Financiamento energias renováveis
- Adesão à Aliança para a Contabilidade do Carbono na Indústria Financeira (PCAF)
- Adesão aos Princípios de Garantia Sustentável (PSI) do VidaCaixa
- Adesão Aliança Europeia para o Hidrogénio Verde



- AgroBank



- Quadro de emissão de obrigações ODS



- Políticas de ética e integridade e certificações externas em *Compliance*
- Devida diligência e avaliação em Direitos Humanos
- Segurança da informação
- Adesão à Autocontrol

17 PARCERIAS PARA A IMPLEMENTAÇÃO DOS OBJETIVOS

- Alianças relacionadas diretamente com os ODS



Primeira Obra Social de Espanha e uma das maiores fundações do mundo. Aliança estratégica para a difusão dos seus projetos e participação ativa em programas-chave como o Incorpora, e o GAVI Alliance



Iniciativa da Cátedra Lideranças e Sustentabilidade da ESADE com a colaboração da Fundación "la Caixa"

Governança Empresarial

Uma Governança Empresarial sólida permite que as empresas mantenham um processo de tomada de decisões eficaz e metódico, visto integrar clareza na dotação de funções e de responsabilidades e, ao mesmo tempo, propicia a correta gestão dos riscos e a eficiência do controlo interno, o que favorece a transparência e limita o aparecimento de possíveis conflitos de interesse. Tudo isto promove a excelência da gestão, o que resulta numa maior contribuição de valor para a empresa e portanto para os seus *stakeholders*.

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

A informação relativa à governação empresarial da Sociedade é complementada pelo Relatório Anual de Remunerações dos Administradores (RARA) que é elaborado e submetido a votação não vinculativa na Assembleia-Geral de Acionistas.

Após a sua aprovação pelo Conselho de Administração e a sua publicação no site da CNMV espanhola, o RARA bem como o presente IAGC estão disponíveis no site corporativo do CaixaBank (www.caixabank.com).

A **Política de Governança Empresarial do CaixaBank** é fundamentada nos valores corporativos da Sociedade bem como nas melhores práticas da boa governação, particularmente as recomendações do Código da Boa Governação das sociedades cotadas aprovado pela CNMV espanhola em 2015. Esta política estabelece os princípios de atuação que regerão a governação empresarial da Sociedade, tendo sido o seu texto revisto em dezembro de 2021.



Princípios e práticas da governação empresarial

01. **Competências e auto-organização** eficaz do Conselho de Administração
02. **Diversidade e equilíbrio** na composição do Conselho de Administração
03. **Profissionalismo para o adequado cumprimento dos deveres** dos membros do Conselho de Administração
04. **Remuneração equilibrada** e orientada para atrair e reter o perfil adequado dos membros do Conselho de Administração
05. **Compromisso** com uma atuação ética e sustentável
06. **Proteção e fomento** dos direitos dos acionistas
07. **Cumprimento da normativa** em vigor como princípio orientador de todas as pessoas que integram o CaixaBank
08. **Prevenção, identificação e tratamento adequado dos conflitos de interesse**, em particular relativamente às operações com partes relacionadas, tendo em conta o respeito pelas relações intragrupo
09. **Prossecação do interesse social** sob a assunção e atualização das melhores práticas de boa governação
10. **Transparência informativa** abrangendo quer a atividade financeira quer a não financeira

Melhores práticas de Boa Governança (G)

Das 64 Recomendações do Código de Boa Governança, excetuando 1 por não ser aplicável, o CaixaBank cumpre integralmente com 57, parcialmente com 5 e não cumpre 1. A seguir são apresentadas as recomendações que são parcialmente cumpridas e as que não são cumpridas, bem como a sua justificação:

>> AS RECOMENDAÇÕES QUE SÃO CUMPRIDAS PARCIALMENTE SÃO:

RECOMENDAÇÃO 5	RECOMENDAÇÃO 10	RECOMENDAÇÃO 27	RECOMENDAÇÃO 36	RECOMENDAÇÃO 64
<p>Dado que, quer a Assembleia-Geral de Acionistas de 22 de maio de 2020 quer a de 14 de maio de 2021 aprovaram ambos os acordos que contemplam uma delegação que permite ao Conselho emitir obrigações e outros instrumentos convertíveis em ações com exclusão do direito de subscrição preferente, submetendo os aumentos de capital que o Conselho de Administração possa aprovar ao abrigo desta autorização ao limite legal de 50% do capital e não de 20%. Tudo o anterior, sem prejuízo que a partir de 3 maio de 2021 a Lei 5/2021 regista como obrigação geral a limitação de 20% para a exclusão do direito de subscrição preferente nos aumentos de capital, bem como no caso das instituições de crédito, como é o caso do CaixaBank, a possibilidade de não aplicar este limite dos 20% às emissões de obrigações convertíveis que as instituições de crédito efetuarem, sempre que estas emissões cumpram os requisitos previstos no Regulamento (UE) 575/2013,</p>	<p>dado que o Regulamento da Assembleia-Geral de Acionistas do CaixaBank prevê um sistema de presunção de voto distinto em função dos acordos serem propostos pelo Conselho de Administração ou por acionistas. Com isto pretende-se evitar as dificuldades de cálculo relativamente aos acionistas que se ausentem antes da votação resolvendo-se, além disso, o pressuposto que novas propostas versem sobre acordos que sejam contraditórios com as propostas apresentadas pelo Conselho, garantindo-se em qualquer caso a transparência da recontagem e do registo adequado dos votos.</p>	<p>Porque as delegações para as votações em sede do Conselho, quando as há, nos casos de impossibilidade de assistir, podem ser feitas com ou sem instruções específicas à escolha, a liberdade de efetuar delegações com ou sem instruções específicas é considerada pela Sociedade como uma boa prática da Governança Empresarial e concretamente a ausência das mesmas facilitando a posição do governante para manter o teor do debate.</p>	<p>Porque, relativamente ao exercício 2021, o Conselho de Administração efetuou a autoavaliação do seu funcionamento internamente após descartar a conveniência de ter a assistência de um assessor externo ao considerar que dado o processo de renovação parcial do Conselho uma vez se tornou efetiva a fusão do CaixaBank com o Bankia e devido ao pouco tempo que o Conselho atual constituído tinha após a fusão, tornava-se mais aconselhável e razoável adiar a colaboração externa para o próximo exercício de autoavaliação.</p>	<p>Os pagamentos por resolução ou por extinção dos contratos do Presidente e do Administrador Delegado, incluindo a indemnização no caso de cessação ou da extinção da relação em determinados pressupostos e o acordo de não concorrência pós-contratual, não ultrapassam o montante equivalente a dois anos da remuneração total anual de cada um deles.</p> <p>Por outro lado, o Banco reconhece a favor do Administrador Delegado um complemento de segurança social para a cobertura das contingências de reforma, falecimento e incapacidade permanente total, absoluta ou grande invalidez e a favor do Presidente para a cobertura de falecimento e incapacidade permanente total, absoluta ou grande invalidez.</p> <p>No caso do compromisso para cobrir a contingência da reforma, trata-se de um sistema estabelecido no regime de contribuição definida, para o qual são fixadas previamente as contribuições anuais a efetuar.</p> <p>Em virtude deste compromisso, o Administrador Delegado reconhece o direito de receber uma prestação de reforma quando atingir a idade legalmente estabelecida, que será o resultado da soma das contribuições efetuadas pelo Banco e os seus correspondentes rendimentos até esta data, sempre que não ocorra a sua cessação devido a justa causa, sem prejuízo do tratamento aplicável aos benefícios discricionais de pensões conforme a normativa reguladora em matéria de remunerações aplicáveis às instituições de crédito.</p> <p>Com o término do contrato do Administrador Delegado, as contribuições ficarão consolidadas (salvo no pressuposto de rescisão por justa causa imputável ao Administrador Delegado) mas em nenhum caso se prevê a possibilidade que ele receba antecipadamente a prestação da reforma, uma vez que o seu provisionamento e pagamento ocorrerão apenas na ocasião e no momento da reforma (ou da produção das restantes contingências cobertas) e não por motivo do fim do contrato.</p> <p>A natureza destes sistemas de poupança não é indemnizatória nem compensatória pela perda de direitos à assunção de obrigações de não concorrência, ao se configurar como um sistema de poupança que vai sendo dotado ao longo de tempo com contribuições periódicas que fazem parte das componentes fixas do pacote remuneratório habitual dos Administradores Executivos; a diferença das indemnizações ou compensações por não concorrência cresce ao longo do tempo e não é fixada em termos absolutos.</p> <p>Por isso, a instituição apenas não cumprirá a recomendação 64 se a mera consolidação de direitos dos sistemas de poupança, sem provisionamento nem pagamento efetivo no momento da cessão, tiver que ficar incluída no conceito de pagamentos diretos por resolução ou por extinção do contrato ali definido.</p>

>> NÃO SE CUMPRE

RECOMENDAÇÃO 12

Porque as ações entregues aos administradores executivos como parte da sua remuneração variável em formato bónus têm um período de retenção de um ano, sem outros requisitos após este período. É importante mencionar que está previsto que o Conselho de Administração submeta à próxima Assembleia-Geral Ordinária de Acionistas uma proposta de alteração da sua Política de Remuneração que contemple o alargamento do período de limitação para os administradores executivos transmitirem as ações correspondentes ao seu sistema remuneratório a 3 anos, nos termos que forem estabelecidos nesta Recomendação.

Além disso, considera-se que a **Recomendação 2 não é aplicável**, dado que o CaixaBank não é uma sociedade controlada, no sentido do artigo 42 do Código de Comércio, por outra entidade, cotada ou não cotada

Alterações na composição do Conselho e das suas comissões no exercício de 2021

A 26 de março de 2021 entrou em vigor a renúncia como membros do Conselho de Administração do CaixaBank: Jordi Gual, Maria Teresa Bassons, Alejandro García-Bragado, Ignacio Garralda, e a Fundación CajaCanarias, representada por Natalia Aznárez.

Por outro lado, na mesma data passaram a fazer parte do Conselho de Administração do CaixaBank: José Ignacio Goirigolzarri, Joaquín Ayuso, Francisco Javier Campo, Eva Castillo, Teresa Santero e Fernando Maria Ulrich, tendo sido comprovada a idoneidade de todos eles como administradores, por parte do supervisor bancário competente.

Com data 30 de março de 2021, o Conselho de Administração acordou designar José Ignacio Goirigolzarri como Presidente Executivo do Conselho de Administração.

A Assembleia-Geral Ordinária de Acionistas de 2021 realizada a 14 de maio aprovou as reeleições de José Serna como conselheiro delegado não executivo sob proposta da FBLC e do CriteriaCaixa e de Koro Usarraga como administradora não executiva independente.

Adicionalmente às alterações na composição dos membros do Conselho, em março de 2021 foi acordada a reorganização da composição das comissões do Conselho:



Nomeação	Cargo e comissão do conselho	Substitui
José Ignacio Goirigolzarri	Presidente e vocal da Comissão Executiva	Jordi Gual
	Presidente da Comissão de Inovação, Tecnologia e Transformação Digital	Jordi Gual
Joaquín Ayuso	Vogal da Comissão de Retribuições	Integração, é aumentado em um o número de membros da Comissão
	Vogal da Comissão de Riscos	Integração, é aumentado em um o número de membros da Comissão
Francisco Javier Campo	Vogal da Comissão de Nomeações e Sustentabilidade	Integração, é aumentado em um o número de membros da Comissão
	Vogal da Comissão de Auditoria e Controlo	Integração, é aumentado em dois o número de membros da Comissão
Eva Castillo	Vogal da Comissão Executiva	Integração, é aumentado em um o número de membros da Comissão
	Vogal da Comissão de Inovação, Tecnologia e Transformação Digital	Integração, é aumentado em um o número de membros da Comissão
Teresa Santero	Vogal da Comissão de Auditoria e Controlo	Integração, é aumentado em dois o número de membros da Comissão
José Serna	Vogal da Comissão de Retribuições	Alejandro García-Bragado
Fernando Maria Ulrich	Vogal da Comissão de Nomeações e Sustentabilidade	María Teresa Bassons
	Vogal da Comissão de Riscos	Fundación CajaCanarias representada por Natalia Aznárez

Avanços da Governança Empresarial em 2021

À parte do mencionado anteriormente, como as alterações na composição de Conselho devido à fusão com o Bankia que foram tornadas efetivas com a inscrição da fusão e da aceitação dos novos administradores após a verificação de idoneidade pelo Banco Central Europeu, há que mencionar que o Conselho tinha estabelecido para o exercício 2021 algumas oportunidades de melhoria quanto ao seu funcionamento e às suas Comissões, tudo isto devido aos resultados do processo de autoavaliação do Conselho e das Comissões do exercício anterior. Neste sentido, relativamente às oportunidades de melhoria identificadas, durante o exercício 2021 avançou-se de uma forma evidente e sólida nessa direção.

Melhorou-se nos aspetos de eficiência, da qualidade do funcionamento do Conselho e das suas Comissões podendo-se destacar, entre eles, os temas de agenda para os quais se tinha proposto melhorar a dotação dos tempos para centrar o debate nas questões estratégicas e de negócio bem como estabelecer a análise das principais filiais do grupo como assunto recorrente, dentro do possível. Nesta linha trabalhou-se e procurou-se, na medida do possível, e sempre que as circunstâncias o permitiram num ano extraordinário marcado pela materialização da fusão por absorção do Bankia por parte do CaixaBank, aumentar a informação e a profundidade no debate nos temas relacionados com filiais e com assuntos estratégicos.

Neste sentido, avançou-se em estabelecer o planeamento anual do Conselho, no acompanhamento dos acordos, mandatos e pedidos, quer do Conselho quer das Comissões, bem como da programação anual em cada sessão. Além disso, durante o ano 2021 continuou-se a melhorar a funcionalidade das ferramentas informáticas ao serviço do Conselho e dos seus membros e, em particular, foi garantida a ligação remota às reuniões, nas melhores condições, ficando assim mais uma vez mais demonstrada a eficácia das ferramentas e dos serviços informáticos da Sociedade ao ter permitido que o Conselho desenvolvesse as suas atividades durante o exercício com normalidade num contexto ainda excecional, devido à pandemia da Covid-19, que exigiu garantir a operacionalidade das reuniões do Conselho, também por meios telemáticos, com as adequadas garantias e segurança jurídica.

No que respeita às Comissões, sobre a questão dos planos anuais bem como, nalguns casos, do reporting ao Conselho, há que mencionar como avanços do exercício, o seguinte: que a Comissão de Nomeações e de Sustentabilidade aprovou o seu planeamento anual (que foi sendo adaptado quando foi necessário, especialmente para aumentar a atenção dedicada às questões de sustentabilidade) e que relativamente à Comissão de Inovação, Tecnologia e Transformação Digital, foi dada conta das suas reuniões no Conselho de Administração.

Por outro lado, relativamente às questões societárias, em maio de 2021 a Assembleia-Geral do CaixaBank acordou a alteração dos Estatutos Sociais e da correspondente disposição adicional do Regulamento da Assembleia-Geral relativa à realização de assembleias-gerais exclusivamente telemáticas. Além disso, quanto ao funcionamento do Conselho, na mesma Assembleia-Geral foi tomado conhecimento de alterações aprovadas do Regulamento do Conselho, em dezembro de 2020, para integrar as alterações do Código de Boa Governança de junho de 2020 (e algum aspeto em matéria de informação não financeira e diversidade), bem como as alterações de março de 2021 para integrar novos artigos relativos à Comissão de Inovação, Tecnologia e Transformação Digital e também para não só alterar a denominação da Comissão de Nomeações para “Comissão de Nomeações e Sustentabilidade” mas também para reforçar as suas competências em matéria de sustentabilidade, o que demonstra o compromisso da Sociedade não apenas com a boa governação mas também com uma perspetiva global da sustentabilidade.

Por último e com o fim de fortalecer e potencializar a capacidade dos órgãos de governação de realizarem o seu trabalho com padrões de excelência, foram realizadas atividades de formação quer no âmbito do Conselho quer das suas Comissões as quais, devido à nova composição do Conselho após a fusão, foram remodeladas, havendo em todas elas um aumento da presença de administradores independentes que está em linha com o compromisso da Sociedade em avançar nos padrões de boa governação empresarial.



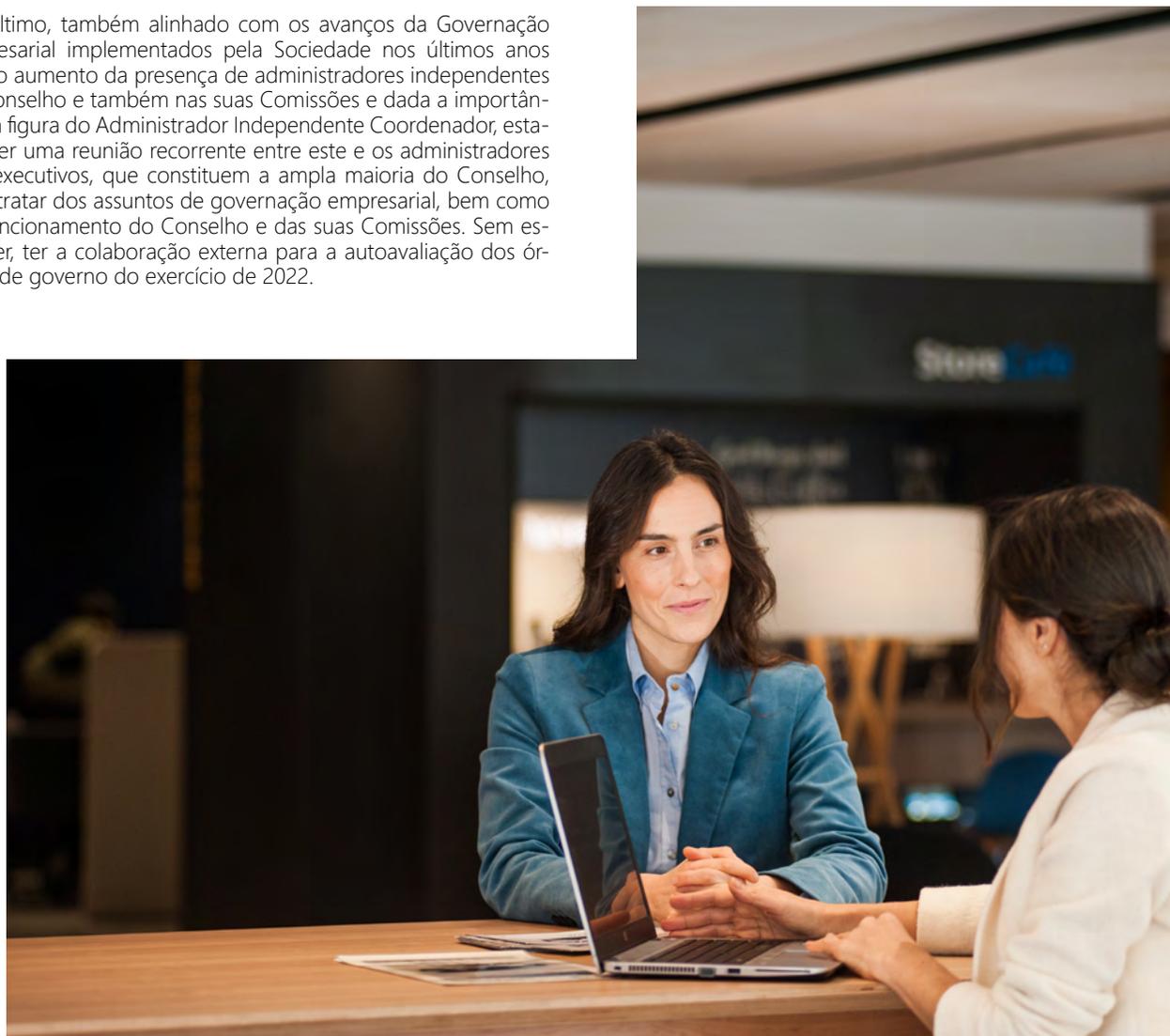
Desafios para o exercício de 2022

Devido aos resultados obtidos do processo de autoavaliação do órgão de administração que considera que o Conselho de Administração e as suas Comissões, durante o exercício de 2021 em termos de qualidade e eficiência no seu funcionamento, têm uma avaliação geral muito positiva e com o foco em continuar a progredir e a transformar em oportunidades os desafios de um meio cada vez mais complexo, o Conselho avaliou e estabeleceu para o exercício de 2022 alguns objetivos de desenvolvimento.

Em primeiro lugar, em termos de funcionamento, dado os evidentes avanços conseguidos nos últimos anos, foi considerado importante manter e consolidar o excelente padrão alcançado não só relativamente à antecipação e à qualidade da informação facultada no seio dos órgãos de administração mas também à dinâmica das reuniões, quanto à sua duração e distribuição dos tempos mas sem perder de vista o novo plano estratégico e o seu acompanhamento.

Relativamente à questão da composição dos órgãos de governo, o sólido avanço havido não só pelo aumento progressivo do número de administradores independentes, mas também do número de comissões especializadas, foi considerado como uma contribuição de valor que deve ser mantida e nalguns casos melhorada, se se der o caso, em questões de composição pela sua diversidade ou em questões organizativas, relativamente à previsão do calendário ou em questões do plano de atividades, para integrar alguns assuntos a serem tratados durante o exercício. Além disso e em linha com o reforço em 2021 dos temas de sustentabilidade em sede de regulamentação corporativa, continuar a avançar na formação do Conselho sobretudo quanto aos aspetos Ambientais, Sociais e de Governança (ASG) o que vem reforçar a sua sólida idoneidade coletiva em termos de conhecimentos, competência, experiência e diversidade, bem como a idoneidade dos seus integrantes, individualmente.

Por último, também alinhado com os avanços da Governança Empresarial implementados pela Sociedade nos últimos anos com o aumento da presença de administradores independentes no Conselho e também nas suas Comissões e dada a importância da figura do Administrador Independente Coordenador, estabelecer uma reunião recorrente entre este e os administradores não executivos, que constituem a ampla maioria do Conselho, para tratar dos assuntos de governança empresarial, bem como do funcionamento do Conselho e das suas Comissões. Sem esquecer, ter a colaboração externa para a autoavaliação dos órgãos de governo do exercício de 2022.



A propriedade

Capital social (A.1 + A.11 + A.14)

No encerramento do exercício, o capital social do CaixaBank é de 8.060.647.033 euros, representado por 8.060.647.033 ações de 1 euro de valor nominal cada uma delas, pertencentes a uma só classe e série, com idênticos direitos políticos e económicos, representadas através de registos escriturais. As ações em que o capital social da Sociedade é dividido estão admitidas a cotação nas Bolsas de Valores de Barcelona, Bilbao, Madrid e Valência, através do Sistema de Interligação Bolsista (Mercado Contínuo).

Os Estatutos da Sociedade não contêm a previsão de ações com voto duplo por lealdade. Com data de 26 de março de 2021 ficou inscrita no Registo Comercial de Valência a escritura de fusão por absorção do Bankia, S.A. pelo CaixaBank, S.A., o que pressupôs que para atender a troca da fusão, o CaixaBank aumentou o seu capital social através da emissão de 2.079.209.002 novas ações ordinárias de um euro de valor nominal cada uma delas, da mesma e única classe e série das que estavam já em circulação, representadas através de registos escriturais, para a sua entrega aos acionistas do Bankia. Estas ações começaram a ser negociadas nas Bolsas de Valores de Barcelona, Bilbao, Madrid e Valência no dia 29 de março de 2021, à abertura do mercado.

Como consequência da fusão, o capital social do CaixaBank foi fixado em 8.060.647.033 ações, de um euro de valor nominal cada uma, da mesma e única classe e série.

Relativamente à emissão de títulos que não são negociados em mercados regulados da União Europeia, pelo que se refere a títulos não participativos ou não convertíveis, o CaixaBank realizou em 2021 uma emissão de obrigações ordinárias não preferentes no montante de 200 milhões de francos suíços (ISIN CH112011593) que foram admitidas a cotação no mercado suíço SIX.

Além disso, devido à fusão por absorção do Bankia, foram integradas no CaixaBank as emissões cujos valores estão admitidos a cotação fora de mercados regulados da UE, concretamente as seguintes:

- Emissão de participações preferentes efetuada no montante de 500 milhões de euros (ISIN XS1880365975): cotizadas no mercado não regulado da Irlanda (Global Exchange Market ou GEM).
- Emissão de participações preferentes efetuada no montante de 750 milhões de euros (ISIN XS1645651909): cotizadas no mercado não regulado da Irlanda (Global Exchange Market ou GEM).
- Emissão de obrigações ordinárias efetuada no montante de 7,9 milhões de euros (ISIN XS0147547177): cotizadas no mercado não regulado de Luxemburgo.

Estrutura sob forma de ações

Trechos de ações	Acionistas ¹	Ações	% Capital Social
de 1 a 499	303.164	57.303.624	0,71
de 500 a 999	120.835	86.815.857	1,08
de 1.000 a 4.999	187.552	409.887.754	5,09
de 5.000 a 49.999	50.161	569.748.064	7,07
de 50.000 a 100.000	1.049	70.975.776	0,88
mais de 100.000 ²	696	6.865.915.958	85,18
Total	663.457	8.060.647.033	100

¹ Relativamente às ações dos investidores que operam através de uma instituição guarda situada fora do território espanhol, é considerada como acionista apenas a instituição custodiante, que é a instituição inscrita no correspondente registo escritural.

² Inclui a participação de autocarteira.

Acionistas significativos (A.2)

Conforme a definição da CNMV espanhola, estender-se-ão por acionistas significativos os acionistas que detiverem direitos de voto a partir de 3% do total de direitos de voto do emissor (ou 1%, se for residente em paraísos fiscais). A 31 de dezembro de 2021 e de acordo com a informação pública disponível no site da CNMV espanhola, os acionistas significativos são os seguintes:

>> ACIONISTAS SIGNIFICATIVOS

Nome ou denominação social do	% direitos de voto atribuídos às ações		% Direitos de voto atribuídos através de instrumentos financeiros		% total de direitos de voto
	Direto	Indireto	Direto	Indireto	
Blackrock, Inc.	0,00	3,00	0,00	0,21	3,21
Fundación Bancaria "la Caixa"	0,00	30,01	0,00	0,00	30,01
Criteria Caixa, S.A.U.	30,01	0,00	0,00	0,00	30,01
FROB	0,00	16,11	0,00	0,00	16,11
BFA Tenedora de Acciones, S.A.	16,11	0,00	0,00	0,00	16,11

Detalhe da participação indireta

Detalhe dos titulares diretos e indiretos de participações significativas à data do encerramento do exercício, incluindo os administradores que tenham uma participação significativa:

Nome ou denominação social do titular indireto	Nome ou denominação social do titular direto	% direitos de voto atribuídos às ações	% direitos de voto através de instrumentos	% total de direitos de voto
Blackrock, Inc	Outras entidades controladas que integram o Grupo Blackrock, Inc.	3,00	0,21	3,21
Fundación Bancaria "la Caixa"	CriteriaCaixa, S.A.U.	30,01	0,00	30,01
FROB	BFA Tenedora de Acciones, S.A.	16,11	0,00	16,11

A seguir são indicados os movimentos mais relevantes ocorridos durante o exercício relativamente às participações significativas:

Data	Nome do acionista	Situação da participação significativa	
		% Participação anterior	% Participação posterior
08/02/2021	Blackrock, Inc.	3,23	3,32
29/03/2021	Fundación Bancaria "la Caixa" (através de Criteria)	40,02	30,01
30/03/2021	FROB (através de BFA)	0	16,11
30/03/2021	Blackrock, Inc.	3,32	3,13
06/05/2021	Blackrock, Inc.	3,13	3,57
10/05/2021	Blackrock, Inc.	3,57	3,58
27/05/2021	Blackrock, Inc.	3,58	3,59
04/08/2021	Blackrock, Inc.	3,59	3,62
25/08/2021	Blackrock, Inc.	3,62	3,63
01/09/2021	Blackrock, Inc.	3,63	3,63
07/09/2021	Blackrock, Inc.	3,63	3,61
09/09/2021	Blackrock, Inc.	3,61	3,61
15/09/2021	Blackrock, Inc.	3,61	3,61
09/12/2021	Blackrock, Inc.	3,61	3,21
10/12/2021	Blackrock, Inc.	3,21	3,21

Acordos parassociais (A.7 + A.4)

A Sociedade não tem conhecimento da existência de ações concertadas entre os seus acionistas ou de acordos parassociais, nem de qualquer outro tipo de relação, seja de índole familiar, comercial, contratual ou societária entre os titulares de participações significativas.



Autocarteira (A.9 + A.10)

A 31 de dezembro de 2021, o Conselho tem a autorização da AGA de 22 de maio de 2020 conferida por 5 anos para proceder à aquisição resultante de ações próprias, quer direta quer indiretamente através das suas instituições dependentes, nos seguintes termos:

- A aquisição poderá ser feita a título de compra e venda, permuta, dação em pagamento ou qualquer outra permitida por lei, numa ou em várias vezes, sempre que o valor nominal das ações adquiridas, somadas ao valor das que a Sociedade já possua, não excedam 10% do capital subscrito.
- Quando a aquisição for onerosa, o preço será o preço de encerramento das ações da Sociedade no Mercado Contínuo do dia imediatamente anterior à aquisição, com uma variação máxima, para a subida ou para a descida, de 15%.

Além disso, as ações que sejam adquiridas como consequência desta autorização poderão ser destinadas quer à sua transferência ou amortização quer à aplicação dos sistemas remuneratórios, podendo ser destinadas à entrega aos colaboradores e aos administradores da Sociedade ou do seu grupo. De acordo com o estabelecido no Regulamento Interno de Conduta no âmbito do mercado de valores, as transações sobre ações do CaixaBank terão sempre finalidades legítimas, tais como contribuir para a liquidez da negociação e para regularidade na contratação das ações. Em nenhum caso responderão a propósitos de intervenção no livre processo de formação de preços no mercado ou ao favorecimento de determinados acionistas do CaixaBank. Nesta linha o Conselho fixou o critério de intervenção em autocarteira sobre a base de um sistema de alertas para delimitar a discricionariedade na gestão da autocarteira por parte da área separada.



6.797.987
>> NÚMERO DE AÇÕES DIRETAS



428.039
>> NÚMERO DE AÇÕES INDIRETAS*



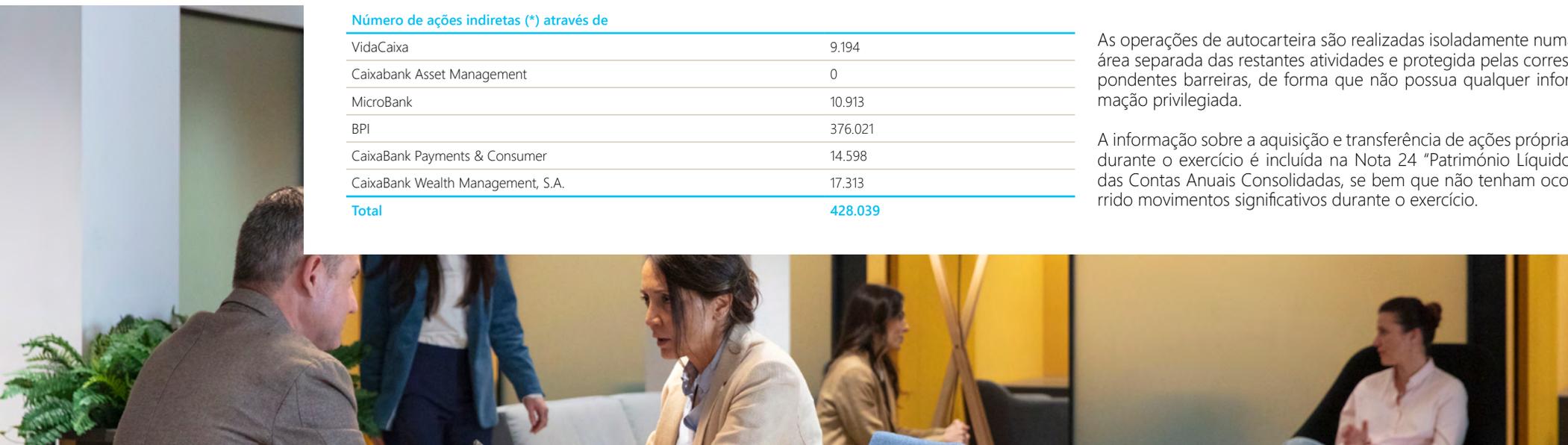
0,09%
>> % TOTAL SOBRE O CAPITAL SOCIAL

Número de ações indiretas (*) através de

VidaCaixa	9.194
Caixabank Asset Management	0
MicroBank	10.913
BPI	376.021
CaixaBank Payments & Consumer	14.598
CaixaBank Wealth Management, S.A.	17.313
Total	428.039

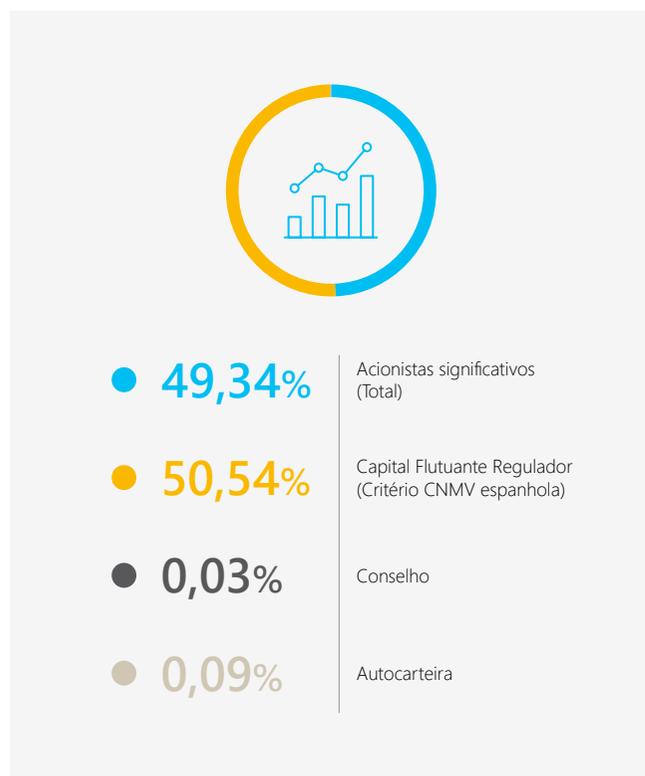
As operações de autocarteira são realizadas isoladamente numa área separada das restantes atividades e protegida pelas correspondentes barreiras, de forma que não possua qualquer informação privilegiada.

A informação sobre a aquisição e transferência de ações próprias durante o exercício é incluída na Nota 24 "Património Líquido" das Contas Anuais Consolidadas, se bem que não tenham ocorrido movimentos significativos durante o exercício.



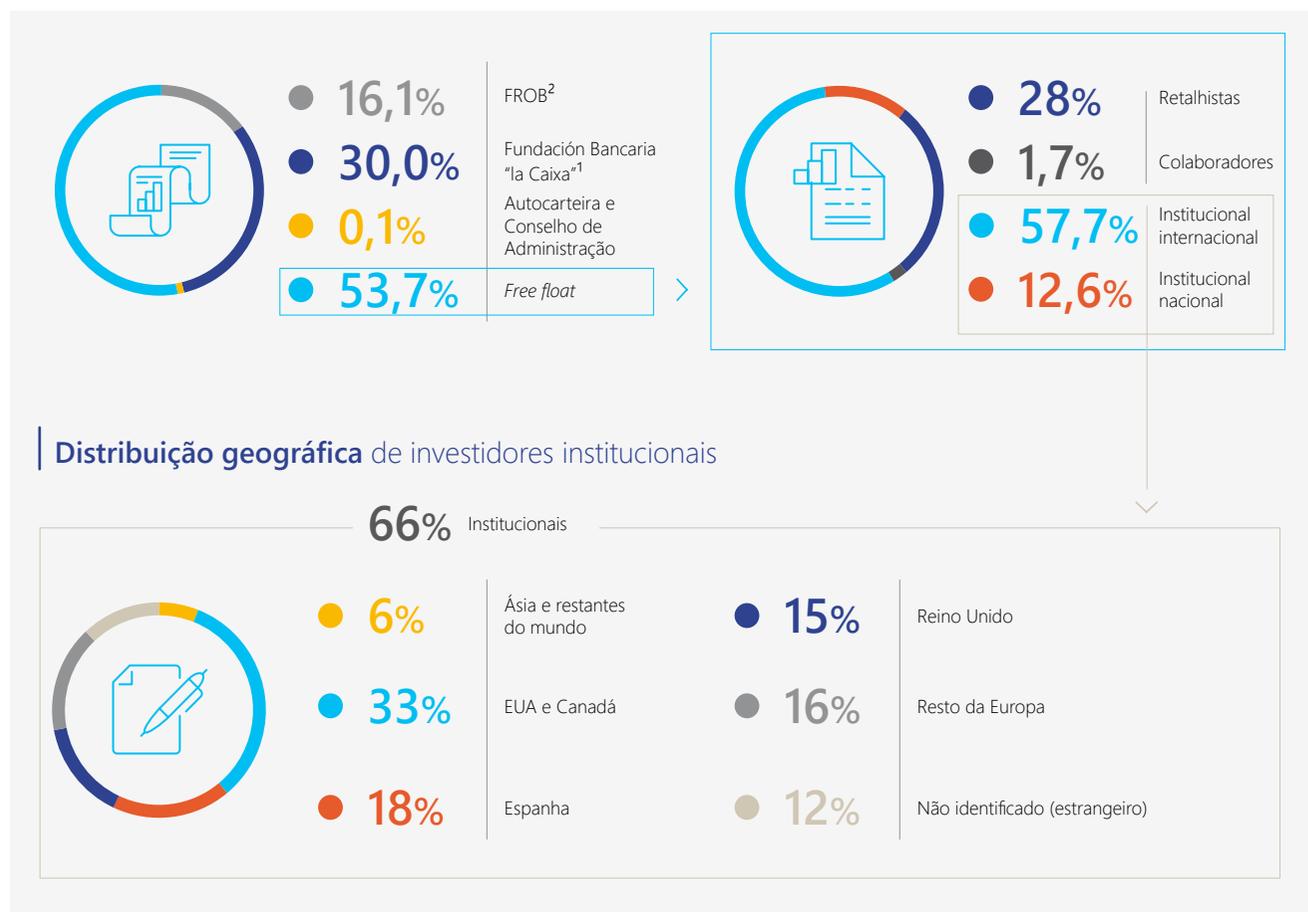
Capital fluante regulador (A.11)

Conforme a definição da CNMV espanhola entender-se-á por capital fluante estimado a parte do capital social que não esteja em mãos de acionistas significativos (segundo detalhe descrito no parágrafo anterior), de membros do Conselho de Administração ou que a sociedade tenha em autocarteira.



Capital fluante de gestão

Com o fim de detalhar o número de ações disponíveis para o público é utilizada uma definição de capital fluante de gestão que considera as ações emitidas menos as ações em autocarteira, as que são titularidade de membros do Conselho de Administração e as que estão em mãos da Fundación Bancaria "la Caixa" e do FROB, e que diferem do cálculo regulador.



¹ Fundación Bancaria Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona, "la Caixa" (Fundación Bancaria "la Caixa"). Segundo última notificação apresentada à CNMV espanhola a 29 de março de 2021, através do Criteria Caixa, S.A.U.

² Segundo última notificação apresentada à CNMV espanhola a 30 de março de 2021, através do BFA Tenedora de Acciones, S.A

Autorização para aumento de capital (A.1)

A 31 de dezembro de 2021, o Conselho tem a autorização da AGA conferida até maio de 2025 para aumentar o capital numa ou em várias vezes até ao montante nominal máximo de 2.991 milhões euros (50% do capital social à data do acordo, 22 de maio de 2020), nos termos que considerar convenientes. Esta autorização pode ser utilizada para a emissão de novas ações –com ou sem prémio e com ou sem voto– com desembolso em numerário.

O Conselho tem competência para excluir, total ou parcialmente, o direito de subscrição preferente, em cujo caso os aumentos de capital ficarão limitados, geralmente, ao montante total máximo de 1.196 milhões de euros (20% do capital social à data da proposta, de 16 de abril de 2020). Como exceção, este limite não é aplicado aos aumentos de capital para a conversão das obrigações convertíveis, que ficarão sujeitas ao limite geral de 50% do capital. Além disso, e devido à autorização da AGA de maio de 2021, o Conselho tem competência para excluir o direito de subscrição preferente sem estar sujeito ao anteriormente mencionado limite de 1.196 milhões euros, se decidir emitir valores convertíveis para atender alguns requisitos reguladores. Nesta linha e desde 3 maio de 2021, a Lei de Sociedades de Capital regista como obrigação geral a limitação de 20% para a exclusão do direito de subscrição preferente nos aumentos de capital e, no caso das instituições de crédito, a possibilidade de não aplicar este limite de 20% (e apenas o limite geral de 50%) às emissões de obrigações convertíveis que as instituições de crédito realizem, sempre que estas emissões cumpram os requisitos previstos no Regulamento (UE) 575/2013.

O CaixaBank mantém as seguintes obrigações, com natureza de participações preferentes (*Additional Tier 1*), eventualmente convertíveis em ações de nova emissão sob determinados termos, com exclusão do direito de subscrição preferente:

>> DETALHE DAS EMISSÕES DE PARTICIPAÇÕES PREFERENTES¹ (Milhões de euros)

Data de emissão	Vencimentos	Montante nominal	Taxa de juros nominal	Montante pendente de amortização	
				31-12-2021	31-12-2020
Junho 2017	Perpétuo	1.000	6,750%	1.000	1.000
Julho 2017 ²	Perpétuo	750	6,000%	750	
Março 2018	Perpétuo	1.250	5,250%	1.250	1.250
Setembro 2018 ²	Perpétuo	500	6,375%	500	
Outubro 2020	Perpétuo	750	5,875%	750	750
Setembro de 2021	Perpétuo	750	3,675%	750	
PARTICIPAÇÕES PREFERENTES				5.000	3.000
Valores próprios comprados				0	0
Total				5.000	3.000

¹ As participações preferentes eventualmente convertíveis em ações são admitidas a negociação na AIAF (Associação Espanhola de Intermediários Financeiros).

² Emissões perpétuas colocadas entre investidores institucionais em mercados organizados, com cupão discricional, que podem ser amortizadas em determinadas circunstâncias sob opção da Sociedade.

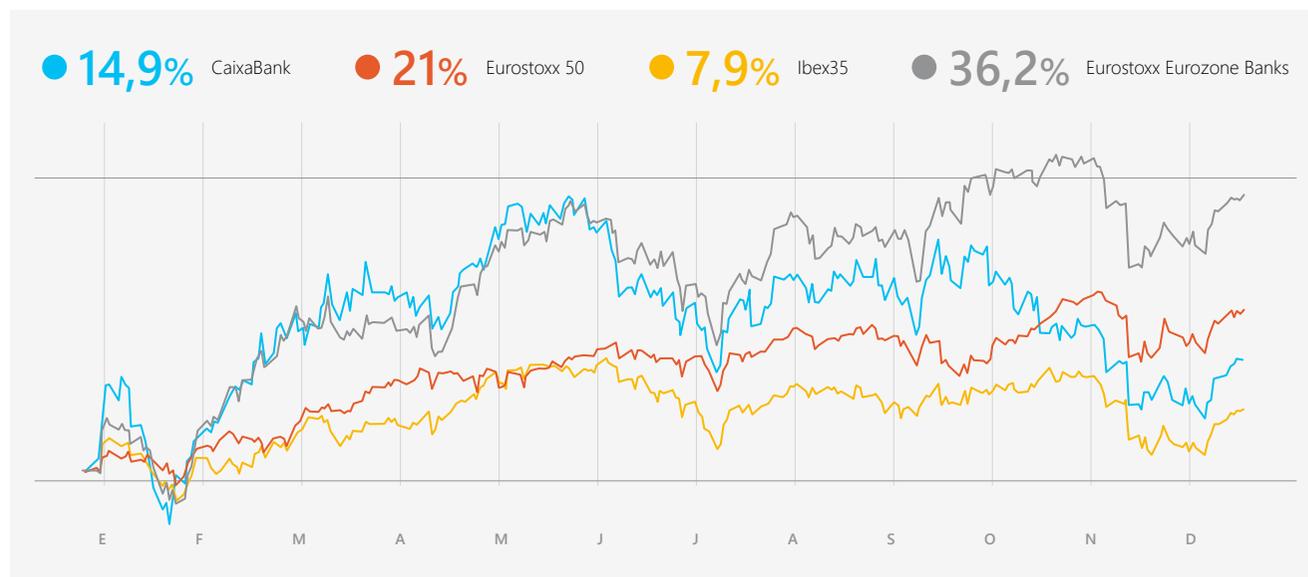


Evolução da ação (A.1)

A cotação do CaixaBank fechou 2021 em 2,414 euros por ação, o que pressupõe uma revalorização anual de +14,9% (-10,1% no quarto trimestre) vs. +36,2% do seletivo europeu Eurostoxx Banks e +23,1% do Ibex 35 bancos (+0,1% e -8,3% no trimestre respetivamente). Por sua vez, os agregados gerais registaram menores lucros em 2021 que os seletivos bancários: +21,0% o Eurostoxx 50 (+6,2% no trimestre) e +7,9% o Ibex 35 (-0,9% no trimestre), cujo avanço acumulado no anual se atrasou em comparação com os restantes principais mercados europeus.

2021 foi um ano de recuperação generalizada nas Bolsas e de progressiva reativação da atividade económica global, graças, principalmente, ao avanço e à eficácia da vacinação mas também às medidas de apoio fiscal e monetário para reduzir os impactos económicos da pandemia. Neste contexto, especialmente no primeiro semestre do ano, os valores bancários foram dos mais beneficiados, com os europeus encorajados além disso pela retirada da limitação do BCE à distribuição de dividendos. Contudo, no trecho final do ano, a irrupção de uma nova variante do vírus causador da COVID-19 (ómicron) e a reinstalação de restrições a algumas atividades reavivaram a aversão ao risco nos mercados de ações ao mesmo tempo que o foco investidor se mantinha atento às decisões das autoridades monetárias e à persistência das pressões inflacionistas nos dois lados do Atlântico Norte. Não em vão, tanto a Fed como o BCE viraram-se para um discurso mais *hawkish* enquanto o Banco da Inglaterra se antecipava aos principais bancos centrais com uma subida de taxas antes de encerrar o exercício.

>> EVOLUÇÃO DAS PRINCIPAIS BOLSAS EM 2021 (ENCERRAMENTO 2020 BASE 100 E VARIAÇÕES ANUAIS EM %)



Rádios de bolsa	Dezembro 2021	Dezembro 2020	Dezembro 2019	Varição 2021-2022	Varição 2020-2019
Cotação no encerramento do período	2,414	2,101	2,798	0,313	(0,70)
Volume de negociações médias diárias	16.315	23.637	23.583	(7.322)	54
Lucro líquido atribuído por ação (BPA) (€/ação) (12 meses) ¹	0,28	0,21	0,26	0,07	(0,05)
Valor teórico contabilístico (€/ação)	4,39	4,22	4,20	0,17	0,02
Valor teórico contabilístico tangível (€/ação)	3,73	3,49	3,49	0,24	0,00
PER (Preço / Lucros, vezes) ¹	8,65	10,14	10,64	(1,49)	(0,50)
P/VC tangível (valor cotação s/valor contabilístico tangível)	0,65	0,60	0,80	0,05	(0,20)
Rentabilidade por dividendo ¹	1,11%	3,33%	6,08%	(2,22)	(2,75)

¹ Excluindo impactos de fusão em 2021. É calculado dividindo a remuneração correspondente ao resultado do exercício de 2020 (0,0268 euros/ação) entre o preço de encerramento do período (2,414 euros ação).

Direitos dos acionistas

Não existem restrições legais nem estatutárias ao exercício dos direitos de voto dos acionistas, que poderão ser exercidos através da assistência física ou telemática na AGA, caso sejam cumpridas determinadas condições¹, ou por meios de comunicação à distância. Além disso, no contexto da crise sanitária resultante do COVID-19, foram alterados durante o exercício 2021 os Estatutos Sociais e o Regulamento da AGA para preverem a possibilidade que a Assembleia-Geral possa ser convocada para a sua realização de uma forma exclusivamente telemática e, portanto, sem assistência física dos acionistas, dos seus representantes e, se for o caso, dos membros do Conselho de Administração. (A.12 e B.6)

Os Estatutos da Sociedade não contêm a previsão de ações com voto duplo por lealdade. Além disso, também não existem restrições estatutárias à transmissibilidade das ações, salvo as restrições estabelecidas legalmente. (A.1 e A.12)

Relativamente a medidas de neutralização (segundo definidas na Lei de Mercado de Valores) no caso de ofertas públicas de aquisição, o CaixaBank não adotou qualquer acordo neste sentido. (A.13)

Por outro lado, existem disposições legais² que regulam a aquisição de participações significativas de instituições de crédito por ser a atividade bancária ser um setor regulado (a aquisição de participações ou influência significativa está sujeita à aprovação ou à não objeção reguladora) sem prejuízo das disposições relacionadas com a obrigação da formulação de uma oferta pública de aquisição das ações para adquirir o controlo e para outras operações semelhantes.

¹ Inscrição da titularidade das suas ações no correspondente registo de registos escriturais, com pelo menos 5 dias de antecedência ao dia da realização da Assembleia e com a titularidade do mínimo de 1.000 ações, a título individual ou em parceria com outros acionistas.

² Regulamento (UE) 1024/2013 do Conselho, de 15 de outubro de 2013, que confia ao BCE tarefas específicas relativamente a políticas relacionadas com a supervisão prudencial das instituições de crédito; Lei do Mercado de Valores; e Lei 10/2014, de 26 de junho, de Ordenação, Supervisão e Solvência das instituições de crédito (art. 16 a 23) e o Real Decreto 84/2015, de 13 de fevereiro, pelo qual aquela se desenvolve.

Relativamente às normas aplicáveis à alteração dos Estatutos Sociais, bem como às normas para a tutela dos direitos dos sócios para os alterar, o regulamento societário da Sociedade contempla basicamente o disposto na Lei das Sociedades de Capital. Além disso, pela sua condição de instituição de crédito, a alteração dos Estatutos Sociais está sujeita ao procedimento de autorização e registo estabelecidos no Real Decreto 84/2015, de 13 de fevereiro. Sem prejuízo do anterior, cabe mencionar que algumas alterações (entre outras, a alteração do domicílio social dentro do território nacional, o aumento de capital social ou a integração textual de preceitos legais ou regulamentares de caráter imperativo ou proibitivo, ou para cumprir resoluções judiciais ou administrativas) não estão sujeitas ao procedimento de autorização embora devam, em qualquer caso ser comunicadas ao Banco de Espanha para o seu registo no Registo de Instituições de Crédito. (B.3)

Relativamente ao direito de informação, a Sociedade atua sob os princípios de gerais de transparência e de não discriminação presentes na legislação em vigor registados na normativa interna, especialmente na Política de comunicação e contactos com acionistas, investidores institucionais e consultores, disponível no site corporativo. Quanto à informação privilegiada, em geral a mesma é tornada pública imediatamente através da CNMV espanhola e do site corporativo, bem como de tudo aquilo que for considerado relevante. Sem prejuízo do anterior, a área de Relação com Investidores da Sociedade desenvolve atividades de informação e de interlocução com vários grupos de interesse, sempre de acordo com os princípios da mencionada Política.



A Administração

No CaixaBank, a gestão e o controlo da Sociedade estão distribuídos entre a Assembleia-Geral de Acionistas, o Conselho e as suas comissões:



A Assembleia-Geral de Acionistas

A Assembleia Geral de Acionistas do CaixaBank é o órgão máximo de representação e participação dos acionistas na Sociedade.

Assim, de modo a facilitar a participação dos acionistas na Assembleia-Geral e o exercício dos seus direitos, o Conselho adotará as medidas adequadas para assegurar que a Assembleia-Geral desempenhe efetivamente as suas funções.

¹ Informação aproximada, uma vez que os acionistas estrangeiros significativos detêm a sua participação através dos nomeados.

² A Assembleia-Geral de maio de 2020 realizou-se exclusivamente num formato telemático (em aplicação do regulamento de medidas extraordinárias derivadas da COVID-19) e, portanto, o número da comparência física é o da participação telemática dos acionistas.

³ A Assembleia-Geral de dezembro de 2020 realizou-se num formato híbrido (presencial e telemático) e, por conseguinte, o número da comparência física corresponde tanto à participação presencial como à participação telemática dos acionistas.

⁴ A Assembleia-Geral de maio de 2021 realizou-se num formato híbrido (presencial e telemático) e, por conseguinte, o número da comparência física corresponde tanto à participação presencial como à participação telemática dos acionistas.

>> COMPARÊNCIA ÀS ASSEMBLEIAS-GERAIS (B.4)

Data assembleia-geral	Comparência física	Na representação	Voto à distância		Total
			Voto eletrónico	Outros	
06/04/2018 Das quais: Capital flutuante ¹	41,48% 3,78%	23,27% 19,57%	0,03% 0,03%	0,23% 0,23%	65,01% 23,61%
05/04/2019 Das quais: Capital flutuante ¹	43,67% 3,02%	20,00% 15,96%	0,09% 0,09%	1,86% 1,86%	65,62% 20,93%
22/05/2020² Das quais: Capital flutuante ¹	40,94% 0,28%	24,92% 16,90%	0,11% 0,11%	0,30% 0,30%	66,27% 17,59%
03/12/2020³ Das quais: Capital flutuante ¹	43,05% 2,36%	25,85% 15,90%	1,17% 1,17%	0,27% 0,27%	70,34% 19,70%
14/05/2021⁴ Das quais: Capital flutuante ¹	46,18% 0,01%	26,94% 23,96%	1,24% 1,24%	1,07% 1,07%	75,43% 26,28%

Na Assembleia-Geral de maio de 2021, todos os pontos da ordem de trabalhos foram aprovados (B.5):

>> **ASSEMBLEIA-GERAL DE 14 DE MAIO DE 2021**



QUÓRUM DOS 75,43%
>> **SOBRE O CAPITAL SOCIAL**



92,43%
>> **DE APROVAÇÃO MÉDIA**

Deliberações da Assembleia-Geral de Acionistas 14/05/2021

	% de votos emitidos a favor	% de votos a favor sobre o capital social
1 Contas Anuais individuais e consolidadas, e os seus respetivos relatórios de Gestão, correspondentes ao exercício de 2020	98,57%	74,35%
2 Estado consolidado de informação não financeira de 2020	98,96%	74,65%
3 Gestão do Conselho de Administração durante 2020	98,40%	74,22%
4 Provisão da reserva legal	99,07%	74,73%
5 Aprovação da proposta de aplicação do resultado do exercício de 2020	98,95%	74,64%
6 Reclassificação da reserva por goodwill em reservas voluntárias	99,07%	74,73%
7 Reeleição do revisor de contas do CaixaBank e do grupo consolidado para 2022	98,90%	74,60%
8.1 Reeleição do Sr. José Serna Masiá	94,63%	71,38%
8.2 Reeleição da Sra. Koro Usarraga Unsain	98,62%	74,39%
9.1 Introdução de um novo artigo 22 bis nos Estatutos Sociais (Assembleia exclusivamente telemática).	96,51%	72,80%
9.2 Alteração da rubrica do artigo 24º dos Estatutos Sociais (Concessão da representação e voto por meios de comunicação à distância)	99,03%	74,70%
9.3 Alteração dos artigos 31º (funções do Conselho), 35º (designação de cargos no Conselho) e 37º (condução das reuniões do Conselho) dos Estatutos Sociais	98,84%	74,56%
9.4 Alteração do artigo 40º dos Estatutos Sociais (Comissão de Auditoria e Controlo, Comissão de Riscos, Comissão de Nomeações e Comissão de Remunerações)	99,01%	74,69%
9.5 Alteração do artigo 46º dos Estatutos Sociais (Aprovação das contas anuais)	99,02%	74,69%
10 Alteração da disposição adicional do Regulamento da Assembleia-Geral de Acionistas (Comparência na Assembleia-Geral de Acionistas por meios telemáticos)	96,62%	72,88%
11 Delegação no Conselho de Administração do poder de emitir valores eventual ou contingentemente convertíveis em ações da Sociedade, ou instrumentos de natureza semelhante, para efeitos de ou para satisfazer requisitos regulamentares para a sua computabilidade como instrumentos de capital regulamentar de nível 1 adicional; o poder de aumentar o capital social e, quando apropriado, de excluir direitos de subscrição preferencial	97,96%	73,90%
12 Alteração da política de remunerações dos conselheiros	75,76%	57,13%
13 Fixação da remuneração dos conselheiros	77,08%	58,13%
14 Número máximo de ações a realizar e extensão do número de beneficiários no terceiro ciclo do plano de incentivos anuais condicionados ligados ao Plano Estratégico 2019-2021	75,73%	57,11%
15 Entrega de ações aos conselheiros executivos como parte do programa de remuneração variável	76,78%	57,90%
16 Nível máximo de remuneração variável para funcionários cujas atividades profissionais têm um impacto significativo no perfil de risco	77,07%	58,10%
17 Autorização e delegação de poderes para interpretar, regularizar, completar, executar, desenvolver, converter em documento público e registo dos acordos	99,06%	74,72%
18 Votação consultiva do Relatório Anual de Remuneração dos Conselheiros correspondente ao exercício de 2020	72,31%	54,53%

Dados Assembleia-Geral de 14 de maio de 2021 Para mais informações sobre os resultados das votações ver:

https://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank.com/Estaticos/PDFs/AccionistasInversores/Gobierno_Corporativo/JGA/2021/QuorumCAST.pdf

No CaixaBank, não existem diferenças em relação aos requisitos de quórum mínimo para a constituição da assembleia-geral, nem em relação aos requisitos para a adoção de deliberações sociais, previstos na Lei das Sociedades de Capital. (B.1, B.2)

Não foi estabelecido que as decisões que envolvem uma aquisição, alienação, contribuição para outra sociedade de ativos essenciais ou outras operações corporativas semelhantes (que não as estabelecidas na Lei) devam ser submetidas à Assembleia-Geral para aprovação. Contudo, o Regulamento da Assembleia estabelece que os poderes da Assembleia-Geral serão os que em qualquer altura resultem da legislação aplicável à Sociedade. (B.7)

A informação sobre governação empresarial está disponível no site corporativo do CaixaBank (www.caixabank.com) na secção de "Informação para Acionistas e Investidores – Governação empresarial e política de remunerações"¹, incluindo a informação específica sobre as assembleias-gerais de acionistas². Em particular, quando cada Assembleia-Geral é convocada, um "banner" destacado com acesso direto à informação para a assembleia convocada é ativado temporariamente na página inicial do website da empresa. (B.8)



¹ <https://www.caixabank.com/es/accionistas-inversores/gobierno-corporativo/consejo-administracion.html>

² <https://www.caixabank.com/es/accionistas-inversores/gobierno-corporativo/junta-general-accionistas.html>

O Conselho de Administração

O Conselho de Administração é o órgão máximo de representação, gestão e administração da Sociedade, competente para adotar deliberações sobre todos os assuntos exceto os reservados para a competência da Assembleia-Geral. Aprova e supervisiona as diretrizes estratégicas e de gestão estabelecidas no interesse de todas as sociedades do Grupo e assegura o cumprimento dos regulamentos, a aplicação de boas práticas no exercício da sua atividade e a observância dos princípios de responsabilidade social adicionais, voluntariamente aceites.

O número máximo e mínimo de conselheiros previstos nos Estatutos Sociais é de 22 e 12, respetivamente. (C.1.1)

A Assembleia-Geral de 22 de maio de 2020 adotou uma deliberação para fixar o número de membros do Conselho de Administração em 15.

No CaixaBank, as funções de Presidente e de Conselheiro Delegado são diferentes e complementares, com uma clara divisão de responsabilidades. O Presidente é o mais alto representante da Sociedade e exerce as funções que lhe são atribuídas pelos Estatutos e pelos regulamentos em vigor, e coordena, juntamente com o Conselho, o funcionamento das Comissões para um melhor desenvolvimento da função de supervisão. Do mesmo modo, e a partir de 2021, estas funções são combinadas com certas funções executivas que se limitam às áreas de Secretariado do Conselho, Comunicação Externa, Relações Institucionais e Auditoria Interna (sem prejuízo de manter a dependência desta área da Comissão de Auditoria e Controlo). O Conselho também conta com um Conselheiro Delegado, que é o primeiro Executivo da Sociedade, e é responsável pela gestão quotidiana sob a supervisão do Conselho. Existe também uma Comissão delegada que tem funções executivas atribuídas (exceto as que não podem ser delegadas) e que também reporta ao Conselho, reunindo-se com mais frequência do que este, denominada Comissão Executiva.

Existe também a figura do Conselheiro Coordenador Independente nomeado entre os Conselheiros Independentes, que, além de dirigir a avaliação periódica do Presidente, preside o Conselho na sua ausência e na do Vice-Presidente, entre outras funções que lhe são atribuídas.

Os conselheiros satisfazem os requisitos de idoneidade, experiência e boa governação exigidos pela legislação aplicável, tendo também em conta as recomendações e propostas sobre a composição dos órgãos de administração e o perfil dos conselheiros emitidas pelas autoridades e peritos nacionais ou comunitários.

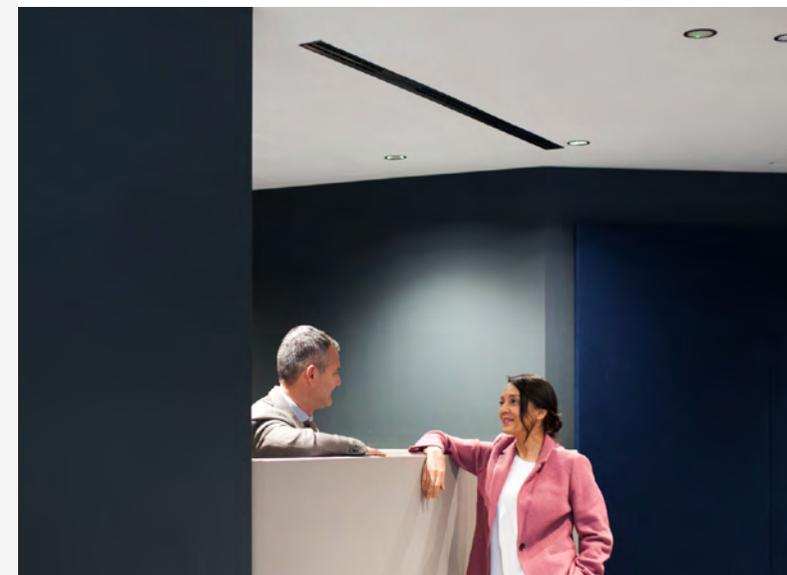
A 31 de dezembro de 2021, o Conselho de Administração era composto por 15 membros, dos quais dois são conselheiros executivos e treze são conselheiros externos (9 independentes, 3 dominicais e 1 outro externo).

Relativamente ao número de conselheiros independentes, o Conselho de Administração do CaixaBank tem uma percentagem de 60% do total do Conselho, que mais do que cumpre com o

estabelecido atualmente na recomendação 17 do Código de Boa Governação das Sociedades Cotadas, no caso das sociedades em que um acionista controla mais de 30% do capital social.

O Conselho também conta com dois conselheiros executivos, o Presidente do Conselho e o Conselheiro Delegado, um conselheiro qualificado como externo e três conselheiros dominicais, dois nomeados sob proposta da FBLC e CriteriaCaixa e um nomeado sob proposta da FROB Autoridad de Resolución Ejecutiva e BFA Tenedora de Acciones, S.A.U.

Para fins ilustrativos, o gráfico abaixo mostra a distribuição dos conselheiros nas diferentes categorias e o acionista significativo que representam, no caso dos conselheiros dominicais.



60%
» CONSELHEIROS INDEPENDENTES (C.1.3)

20%
» CONSELHEIROS DOMINICAIS (C.1.3)

13%
» CONSELHEIROS EXECUTIVOS (C.1.3)

7%
» CONSELHEIRO OUTRO EXTERNO (C.1.3)

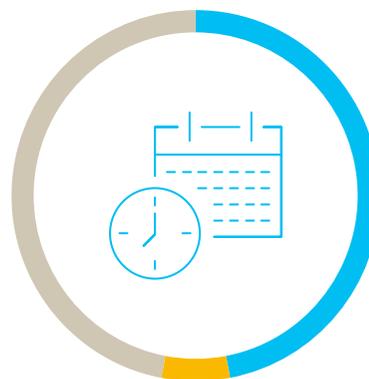
4 ANOS
» PRAZO DE DESEMPENHO DE FUNÇÕES
4,4 ANOS NO CASO DOS CONSELHEIROS INDEPENDENTES

» CONSELHEIROS POR CATEGORIA, A 31 DE DEZEMBRO

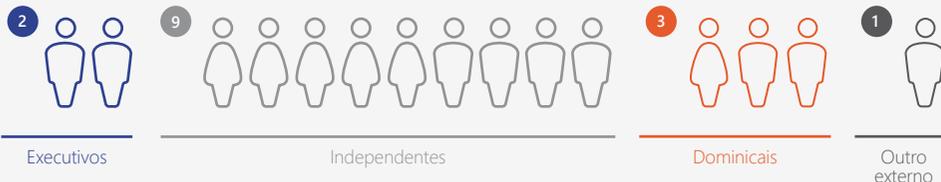
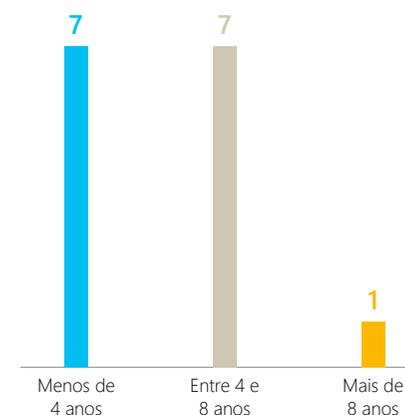


- **60%** Conselheiros Independentes
- **20%** Conselheiros Dominicais
- **13%** Conselheiros Executivos
- **7%** Conselheiro Outro Externo

» PRAZO DE DESEMPENHO, A 31 DE DEZEMBRO



- **47%** Menos de 4 anos
- **6%** Mais de 8 anos
- **47%** Entre 4 e 8 anos



Como resultado da redução progressiva da dimensão do Conselho nos últimos anos, bem como das recentes nomeações após a fusão por absorção do Bankia registada em março de 2021, quase metade dos membros do Conselho têm uma antiguidade no seu cargo bem inferior aos 4 anos e a outra metade tem entre 4 e 8 anos de antiguidade (apenas um conselheiro está no Conselho há mais de 8 anos), situando assim o número médio de anos no Conselho em 4 anos.



Segue-se o detalhe dos Conselheiros da Sociedade no final do exercício de 2021: (C.1.2)

	José Ignacio Goirigolzarri	Tomás Muniesa	Gonzalo Gortázar ¹	John S. Reed	Joaquín Ayuso	Francisco Javier Campo	Eva Castillo	Fernando Maria Ulrich	Verónica Fisas	Cristina Garmendia ²	M. Amparo Moraleda	Eduardo Javier Sanchiz	Teresa Santero	José Serna	Koro Usarraga
Categoria do conselheiro	Executivo	Delegado	Executivo	Independente	Independente	Independente	Independente	Outro Externo ³	Independente	Independente	Independente	Independente	Delegado	Delegado	Independente
Cargo no conselho	Presidente	Vice-presidente	Administrador Delegado	Conselheiro											
Data primeira nomeação	03/12/2020	01/01/2018	30/06/2014	03/11/2011	03/12/2020	03/12/2020	03/12/2020	03/12/2020	25/02/2016	05/04/2019	24/04/2014	21/09/2017	03/12/2020	30/06/2016	30/06/2016
Data última nomeação	03/12/2020	06/04/2018	05/04/2019	05/04/2019	03/12/2020	03/12/2020	03/12/2020	03/12/2020	22/05/2020	05/04/2019	05/04/2019	06/04/2018	03/12/2020	14/05/2021	14/05/2021
Procedimento de eleição	Deliberação Assembleia-Geral de Acionistas														
Ano de nascimento	1954	1952	1965	1939	1955	1955	1962	1952	1964	1962	1964	1956	1959	1942	1957
Data do termo do mandato	03/12/2024	06/04/2022	05/04/2023	05/04/2023	03/12/2024	03/12/2024	03/12/2024	03/12/2024	22/05/2024	05/04/2023	05/04/2023	06/04/2022	03/12/2024	14/05/2025	14/05/2025
Nacionalidade	Espanhola	Espanhola	Espanhola	dos EUA	Espanhola	Espanhola	Espanhola	Portuguesa	Espanhola						

¹ Foram-lhe delegados todos os poderes que podem ser delegados por lei e pelos Estatutos, sem prejuízo das limitações estabelecidas no Regulamento do Conselho, que em qualquer caso se aplicam para fins internos. (C.1.9)

² Cristina Garmendia é membro do Conselho Consultivo da Banca Privada do CaixaBank. A remuneração recebida pela pertença ao Conselho Consultivo no exercício de 2021 ascende a 15 mil euros e não é considerada significativa. (C.1.3)

³ Fernando Maria Ulrich foi classificado como conselheiro outro externo, não dominical nem independente, conforme o estabelecido na secção 2 do artigo 529 duodecies da Lei das Sociedades de Capital e do artigo 19.5 do Regulamento do Conselho. Atualmente e desde 2017 é Presidente não executivo no Banco BPI, S.A.

O Secretário-Geral e do Conselho, Óscar Calderón, não tem o estatuto de conselheiro. (C.1.29)

Segue-se o detalhe das saídas do Conselho de Administração durante o exercício: (C.1.2)

	Categoria do conselheiro no momento da cessação	Data do último nomeação	Data de saída	Comissões especializadas das quais era membro	Indique se a saída foi produzida antes do fim do mandato
Jordi Gual	Delegado	06/04/2017	26/03/2021	C. Executiva, C. Inovação, Tecnologia e Transformação Digital	Demissão (*)
Teresa Bassons	Delegado	05/04/2019	26/03/2021	C. de Nomeações	Demissão (*)
Alejandro García-Bragado	Delegado	06/04/2017	26/03/2021	C. de Remunerações	Demissão (*)
Ignacio Garralda	Delegado	06/04/2017	26/03/2021	-	Demissão (*)
Fundação CajaCanarias representada por Natalia Aznárez	Delegado	06/04/2017	26/03/2021	C. de Riscos	Demissão (*)

(*) Demissão como parte do processo da Fusão por absorção do Bankia, S.A. comunicado pelo OIR nº 8193 datado de 26/03/2021.

A Sociedade não conta com conselheiros dominicais nomeados a pedido dos acionistas cuja participação é inferior a 3% do capital social. (C.1.8)

>> PARTICIPAÇÃO DO CONSELHO (A.3)

Nome	Número de direitos de voto atribuídos às ações		% direitos de voto atribuídos às ações		Número de direitos de voto através de instrumentos financeiros		% direitos de voto através de instrumentos financeiros		Número total de direitos de voto	% total de direitos de voto	Do número total de direitos de voto atribuídos às ações, indicar os votos adicionais, quando apropriado, associados às ações com direito a voto por fidelidade.	
	Diretos	Indiretos	Direto	Indireto	Diretos	Indiretos	Direto	Indireto			Direto	Indireto
José Ignacio Goirigolzarri	196.596	0	0,002%	0,000%	108.536	0	0,001%	0,000%	305.132	0,004%	0	0
Tomás Muniesa	286.271	0	0,004%	0,000%	27.855	0	0,000%	0,000%	314.126	0,004%	0	0
Gonzalo Gortázar	1.164.261	0	0,014%	0,000%	219.952	0	0,003%	0,000%	1.384.213	0,017%	0	0
John S. Reed	12.564	0	0,000%	0,000%	0	0	0,000%	0,000%	12.564	0,000%	0	0
Joaquín Ayuso	37.657	0	0,000%	0,000%	0	0	0,000%	0,000%	37.657	0,000%	0	0
Francisco Javier Campo	34.440	0	0,000%	0,000%	0	0	0,000%	0,000%	34.440	0,000%	0	0
Eva Castillo	19.673	0	0,000%	0,000%	0	0	0,000%	0,000%	19.673	0,000%	0	0
Fernando María Ullrich	0	0	0,000%	0,000%	0	0	0,000%	0,000%	0	0,000%	0	0
Veronica Fisas	0	0	0,000%	0,000%	0	0	0,000%	0,000%	0	0,000%	0	0
Cristina Garmendia	0	0	0,000%	0,000%	0	0	0,000%	0,000%	0	0,000%	0	0
Maria Amparo Moraleda	0	0	0,000%	0,000%	0	0	0,000%	0,000%	0	0,000%	0	0
Eduardo Javier Sanchiz	8.700	0	0,000%	0,000%	0	0	0,000%	0,000%	8.700	0,000%	0	0
Teresa Santero	0	0	0,000%	0,000%	0	0	0,000%	0,000%	0	0,000%	0	0
José Serna	6.592	10.463	0,000%	0,000%	0	0	0,000%	0,000%	17.055	0,000%	0	0
Koro Usarraga	7.175	0	0,000%	0,000%	0	0	0,000%	0,000%	7.175	0,000%	0	0
TOTAL	1.773.929	10.463	0,022%	0,000%	356.343	0	0,004%	0,000%	2.140.735	0,027%	0	0

0,027
>> % TOTAL DE DIREITOS DE VOTO TITULARIDADE DO CONSELHO

+

46,129
>> % TOTAL DE DIREITOS DE VOTOS DOS ACIONISTAS SIGNIFICATIVOS REPRESENTADOS NO CONSELHO

ACIONISTAS SIGNIFICATIVOS REPRESENTADOS NO CONSELHO:

- FUNDAÇÃO BANCÁRIA "A CAIXA" (CRITERIA CAIXA) - 30,012%
- FROB (BFA TENEDORA DE ACCIONES) - 16,117%

46,156
>> % TOTAL DE DIREITOS DE VOTO REPRESENTADOS NO CONSELHO
(CONSELHEIROS + ACIONISTAS SIGNIFICATIVOS REPRESENTADOS NO CONSELHO)

% real calculada na soma de % anteriores



Ver currículo dos conselheiros

>> CURRÍCULO DOS CONSELHEIROS (C.1.3)

JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI

Presidente

>> Educação

É Licenciado em Ciências Económicas e Empresariais pela Universidade Comercial de Deusto (Bilbao).

Diploma em Finanças e Planeamento Estratégico pela Universidade de Leeds (Reino Unido).

>> Percurso profissional

Atualmente é também Vice-Presidente da Confederação Espanhola das Caixas Económicas (CECA).

Antes de assumir a Presidência, foi Presidente executivo do Conselho de Administração do Bankia, Presidente da sua Comissão de Tecnologia e Inovação e Presidente do Conselho de Administração da BFA, Tenedora de Acciones, S.A.U.

Começou a sua carreira profissional no Banco de Bilbao. Foi responsável de Banca.

Foi também Conselheiro do BBVA-Bancomer (México), Citic Bank (China) e CIFIH (Hong Kong). Foi também Vice-Presidente da Telefónica e da Repsol e Presidente espanhol da Fundación España-USA.

>> Outros cargos atuais

Além disso, é administrador do CEDE, Fundación Pro Real Academia Española, Administrador Honorário da Fundación Consejo España-USA, Presidente da Deusto Business School, Presidente do Conselho Assessor do Instituto Americano de Investigación Benjamin Franklin e Presidente da Fundación Garum. Além disso, é Presidente da Fundación CaixaBank Dualiza.

TOMÁS MUNIESA

Vice-presidente

>> Educação

Licenciado em Ciências Empresariais e Master em Administração de Empresas pela ESADE.

>> Percurso profissional

Entrou para o "la Caixa" em 1976 e foi nomeado Diretor-Geral Adjunto em 1992 e Diretor-Geral do Grupo de Seguros e Gestão de Ativos do CaixaBank em 2011, até novembro de 2018.

Foi Vice-presidente Executivo e CEO da VidaCaixa (1997-2018).

Foi anteriormente Presidente do MEFF, Vice-Presidente do BME, 2º Vice-Presidente da UNESPA, Diretor e Presidente da Comissão de Auditoria do Consorcio de Compensación de Seguros, Diretor da Vithas Sanidad e Conselheiro suplente da Inbursa.

>> Outros cargos atuais

Vice-Presidente da VidaCaixa e da SegurCaixa Adeslas, bem como membro do Conselho de Administração da Fundación ESADE e Conselheiro da Allianz Portugal.

GONZALO GORTÁZAR

Administrador Delegado

>> Educação

Licenciado em Direito e Ciências Empresariais pela Universidad Pontificia Comillas (ICADE) e Master em Administração de Empresas pelo INSEAD.

>> Percurso profissional

Antes da sua nomeação como Conselheiro Delegado, em 2014, foi Diretor Geral de Finanças do CaixaBank e Conselheiro Diretor Geral da Criteria CaixaCorp (2009-2011).

Anteriormente, ocupou vários cargos na divisão de Banca de Investimento da Morgan Stanley, bem como várias responsabilidades na banca corporativa e de investimento no Bank of America.

Foi também Presidente da VidaCaixa, 1º Vice-Presidente da Repsol, Diretor da Inbursa, Erste Bank, SegurCaixa Adeslas, Abertis, Port Aventura e Saba.

>> Outros cargos atuais

Conselheiro do Banco BPI.

JOHN S. REED

Conselheiro Independente Coordenador

>> Educação

Licenciado em Filosofia, Letras e Ciência em Washington e no Jefferson College e pelo Massachusetts Institute of Technology (MIT).

>> Percurso profissional

Foi tenente no Corpo de Engenheiros do Exército dos EUA (1962-1964), e foi subsequentemente associado ao Citibank/Citicorp e Citigroup durante 35 anos, os últimos dezasseis como Presidente, reformando-se no ano 2000. Subsequentemente, voltou a trabalhar como Presidente da Bolsa de Nova Iorque (2003-2005) e ocupou o cargo de Presidente da Corporação MIT (2010-2014).

>> Outros cargos atuais

Foi nomeado Presidente do Conselho da American Cash Exchange em 2016 e é Presidente do Boston Athenaeum, bem como administrador do NBER. É membro da Junta da Academia Americana de Artes e Ciências e da Sociedade Filosófica Americana.

JOAQUÍN AYUSO

Conselheiro independente

>> Educação

Engenheiro de Caminhos, Canais e Portos pela Universidade Politécnica de Madrid.

>> Percurso profissional

Atualmente é Presidente da Adriano Care Socimi, S.A.

Anteriormente, fez parte do Conselho de Administração do Bankia.

Desenvolveu a sua carreira profissional na sociedade Ferroviária, S.A., onde foi Conselheiro-Delegado e Vice-presidente do Conselho de Administração. Foi Conselheiro da National Express Group, PLC. e da Hispania Ativos Imobiliários e Presidente da Autopista del Sol Concessionária Espanhola.

>> Outros cargos atuais

É membro do Conselho Assessor do Instituto Benjamín Franklin da Universidade de Alcalá de Henares e do Conselho Assessor da Kearney. É também Presidente do Conselho Diretor da Real Sociedad Hípica Española Club de Campo.

FRANCISCO JAVIER CAMPO

Conselheiro independente

>> Educação

É Engenheiro Industrial pela Universidade Politécnica de Madrid.

>> Percurso profissional

Atualmente é membro do Conselho de Administração da Meliá Hotels International, S.A.

Anteriormente, foi membro do Conselho de Administração do Bankia, iniciou a sua carreira profissional na Arthur Andersen, foi Presidente mundial do Grupo Dia, membro do Comité Executivo Mundial do Grupo Carrefour, e Presidente dos grupos Zena e Cortefiel.

>> Outros cargos atuais

É Vice-presidente da Asociación Española del Gran Consumo (AECOC), membro do Conselho Assessor (senior advisor) da AT Kearney, do Grupo de Alimentación Palacios e da IPA Capital, S.L. (Pastas Gallo).

É Conselheiro da Asociación para o Progreso de la Dirección (APD) e Administrador da Fundación CaixaBank Dualiza da Fundación F. Campo e da Fundación Iter.

É titular da Ordem Nacional de Mérito da República Francesa desde 2007.

EVA CASTILLO

Conselheira Independente

>> Educação

Licenciada em Direitos e Empresariais pela Universidade Pontífice de Comillas ICADE de Madrid.

>> Percurso profissional

Atualmente é Conselheira independente da Zardoya Otis, S.A. É também Conselheira independente da International Consolidated Airlines Group, S.A. (IAG).

Anteriormente fez parte do Conselho de Administração do Bankia, S.A.

Foi Conselheira da Telefónica, S.A. e Presidente do Supervisory Board da Telefónica Deutschland, AG, bem como membro do Conselho de Administração da Fundación Telefónica. Previamente foi Conselheira independente de Visa Europe Limitede Conselheira da Old Mutual, PLC.

Foi Presidente e CEO da Telefónica Europe e ocupou diversos cargos na Merrill Lynch.

>> Outros cargos atuais

É também membro do Conselho da Fundación Comillas-ICAI e do Conselho da Fundación Entreculturas e, recentemente, membro do Conselho para a Economia da Santa Sé e membro da A.I.E Advantere School of Management.

FERNANDO MARÍA ULRICH

Outro Externo

>> Educação

Estudou Economia e Estudos Empresariais no Instituto Superior de Economia e Gestão da Universidade de Lisboa.

>> Percurso profissional

Atualmente, e desde 2017, é Presidente não executivo do Banco BPI, S.A.

Foi também Presidente não executivo do BFA (Angola) (2005-2017); membro do Conselho de Administração da APB (Associação Portuguesa de Bancos) (2004-2019); Presidente do Conselho General e de Supervisão da Universidade do Algarve, Faro (Portugal) (2009-2013); Conselheiro não executivo da SEMAPA, (2006-2008); Conselheiro não executivo da Portugal Telecom (1998-2005); Conselheiro não executivo da Allianz Portugal (1999-2004); Conselheiro não executivo da PT Multimedia (2002-2004); membro do conselho consultivo do CIP, confederação industrial portuguesa (2002-2004); Conselheiro não executivo da IMPRESA, e da SIC, conglomerado de meios de comunicação portugueses 2000-2003; Vice-presidente do Conselho de Administração do BPI SGPS, S.A. (1995-1999); Vice-presidente de Banco de Fomento & Exterior, S.A. e do Banco Borges & Irmão (1996-1998); membro do Conselho Consultivo para a Reforma do Tesouro (1990-1992); membro do Conselho Nacional da Comissão do Mercado de Valores de Portugal (1992-1995); Conselheiro executivo do Banco Fonecas & Burnay (1991-1996); Vice-presidente do Banco Português de Investimento (1989-2007); Conselheiro executivo do Banco Português de Investimento (1985-1989); Diretor Adjunto da Sociedade Portuguesa de Investimentos (SPI) (1983-1985); Chefe de gabinete do Ministro de Economia do Governo português (1981-1983); membro do Secretariado para a Cooperação Económica do Ministério de Assuntos Externos do Governo de Portugal (1979-1980) e membro da delegação portuguesa perante a OCDE (1975-1979). Responsável da seção de mercados financeiros do jornal Expresso (1973-74).

MARÍA VERÓNICA FISAS

Conselheira independente

>> Educação

Licenciada em Direito e Master em Administração de Empresas EAE.

>> Percurso profissional

Em 2009, tornou-se membro do Conselho de Administração da Stanpa, a Associação Nacional de Perfumaria e Cosmética, e em 2019 tornou-se Presidente da Stanpa e, por sua vez, Presidente da Fundación Stanpa.

>> Outros cargos atuais

Conselheira Delegada da Natura Bissé e Diretora-geral do Grupo desde 2007. Desde 2008 é curador da Fundación Ricardo Fisas Natura Bissé.

CRISTINA GARMENDIA

Conselheira independente

>> Educação

Licenciatura em Ciências Biológicas, especialização em Genética, Doutorada em Biologia Molecular pelo Centro de Biologia Molecular Severo Ochoa da Universidade Autónoma de Madrid e MBA pelo IESE, Universidade de Navarra.

>> Percurso profissional

Foi Ministra de Ciência e Inovação do Governo da Espanha durante a IX Legislatura (2008-2011).

Foi Vice-Presidente Executiva e CFO do Grupo Amasua, Presidente da Associação de Empresas de Biotecnológicas (ASEBIO) e membro do Conselho de Administração da Confederação Espanhola de Organizações Empresariais (CEOE), bem como membro dos órgãos de direção de, entre outras empresas, Science & Innovation Link Office, Naturgy, Corporación Financiera Alba, Pelayo Mutua de seguros, Presidente da Satlantis Microsats e Presidente da Genetrix.

>> Outros cargos atuais

É Conselheira da Compañía de Distribución Integral Logista Holdings, Mediaset, Ysios Capital Partners. É também Presidente da Fundação COTEC, membro das Fundações España Constitucional, SEPI e membro do Conselho Consultivo da Fundación Mujeres por África.

MARÍA AMPARO MORALEDA

Conselheira Independente

>> Educação

Engenheiro Superior Industrial pelo ICAI e PDG pelo IESE.

>> Percurso profissional

Foi Diretora de Operações para a área Internacional da Iberdrola com responsabilidade para o Reino Unido e para os Estados Unidos (2009-2012) e dirigiu a Iberdrola Ingeniería y Construcción (2009-2011). Foi também membro do Conselho de Administração da Faurecia (2012-2017).

Anteriormente, esteve vinculada ao Grupo IBM. Foi Presidente executiva da IBM para Espanha e Portugal (2001-2009), alargando a área sob sua responsabilidade à Grécia, Israel e Turquia (2005-2009). Anteriormente, foi executiva adjunta do Presidente da IBM Corporation (2000-2001), Diretora-Geral da INSA (filial da IBM Global Services) (1998-2000) e Diretora de RH para a região EMEA da IBM Global Services (1995-1997).

>> Outros cargos atuais

Conselheira Independente do Grupo Airbus, Vodafone e A.P. Møller-Mærsk A/S A.P.

É também membro do Conselho Reitor do CSIC, do Conselho Consultivo da SAP Ibérica, Spencer Stuart, bem como membro de pleno direito da Real Academia de Ciencias Económicas y Financieras, membro da Academia de Ciencias Sociales y del Medio Ambiente de Andalucía, do Conselho de Administração da MD Anderson Cancer Center em Madrid, da Fundación Vodafone e da Fundación Airbus.

EDUARDO JAVIER SANCHIZ

Conselheiro Independente

>> Educação

Licenciado em Ciências Económicas e Empresariais pela Universidade de Deusto e Master em Administração de Empresas pelo IE.

>> Percurso profissional

Vinculado à Almirall desde 2004, Conselheiro Delegado (2011-2017). Anteriormente, ocupou os cargos de Diretor Executivo de Desenvolvimento Corporativo e Finanças e CFO, sendo membro do Conselho de Administração desde 2005 e da Comissão de Dermatologia desde 2015.

Antes disso, ocupou vários cargos na empresa farmacêutica americana Eli Lilly & Co. Entre os cargos relevantes incluem-se os de Diretor Executivo na Bélgica e no México, bem como Diretor Executivo para a área de negócios que abrange os países da Europa Central, do Norte, Oriental e do Sul.

Foi membro do Conselho da Câmara de Comércio Americana no México e do Conselho da Associação das Indústrias Farmacêuticas em vários países da Europa e da América Latina.

>> Outros cargos atuais

É membro do Conselho de Administração do laboratório francês Pierre Fabre e do seu Comité Estratégico.

TERESA SANTERO

Conselheira dominical

>> Educação

É licenciada em Administração de Empresas pela Universidade de Saragoça e doutorada em Economia pela Universidade de Illinois em Chicago (EUA).

>> Percurso profissional

Anteriormente, ocupou cargos de responsabilidade tanto na Administração Central como na Administração Autónoma. Anteriormente, trabalhou durante dez anos como economista no Departamento de Economia da OCDE em Paris. Foi Professora visitante na Faculdade de Economia da Universidade Complutense de Madrid e professora associada e assistente de investigação na Universidade de Illinois em Chicago (EUA).

Pertenceu a vários Conselhos de Administração, vogal independente do Conselho Geral do Instituto de Crédito Oficial, ICO (2018-2020), Conselheira da Sociedad Estatal de Participaciones industriales, SEPI (2008-2011) e da Navantia (2010-2011).

>> Outros cargos atuais

É professora na Universidade Instituto de Empresa (UIE) em Madrid.

JOSÉ SERNA

Conselheiro dominical

>> Educação

Licenciado em Direito pela Universidade Complutense de Madrid. Advogado do Estado (em licença de ausência) e Notário (até 2013).

>> Percurso profissional

Em 1971, entrou para o Corpo de Advogados do Estado até lhe ser concedida uma licença de ausência em 1983. Assessor Jurídico da Bolsa de Madrid (1983-1987). Corretor da Bolsa em Barcelona (1987). Presidente da Sociedad Promotora da nova Bolsa de Barcelona (1988) e Presidente da Bolsa de Barcelona (1989-1993).

Presidente da Sociedad de Bolsas de Espanha (1991-1992) e Vice-presidente do MEF. Foi também Vice-Presidente da Fundação Barcelona Centro Financiero e da Sociedad de Valores y Bolsa Interdealers, S.A.

Em 1994, entrou para a Bolsa de Barcelona como corretor da bolsa.

E Notário de Barcelona (2000-2013). Foi também Conselheiro da Endesa (2000-2007) e das sociedades do respetivo Grupo.

KORO USARRAGA

Conselheira Independente

>> Educação

Licenciada e Master em Administração de Empresas pela ESADE.

PADE pela IESE. Membro do Registo Oficial de Auditores de Contas.

>> Percurso profissional

Trabalhou durante 20 anos na Arthur Andersen, tornando-se sócia em 1993 na divisão de auditoria.

Em 2001, assumiu a responsabilidade pela Direção Geral Corporativa da Occidental Hotels & Resorts. Foi Diretora Geral da Renta Corporación e membro do Conselho de Administração do NH Hotel Group (2015-2017).

>> Outros cargos atuais

Conselheira da Vocento e Administradora da Vehicle Testing Equipment e da 2005 KP Inversiones.



Segue-se uma repartição dos cargos ocupados pelos conselheiros em sociedades do grupo e não pertencentes ao grupo (cotadas e não cotadas):

>> **CARGOS DOS CONSELHEIROS NOUTRAS SOCIEDADES DO GRUPO (C.1.10)**

Nome do conselheiro	Denominação social da entidade	Cargo
Tomás Muniesa	VidaCaixa	Vice-presidente
Gonzalo Gortázar	Banco BPI	Conselheiro
Fernando Maria Ulrich	Banco BPI	Presidente



As informações sobre os conselheiros e cargos desempenhados nos conselhos de outras sociedades referem-se ao final do exercício.

A Sociedade não tem conhecimento de quaisquer relações entre acionistas significativos (ou representantes no Conselho) e membros do Conselho que sejam relevantes para qualquer uma das partes. (A.6)

A Sociedade estabeleceu regras sobre o número máximo de conselhos das sociedades nos quais os seus conselheiros podem ter assento, conforme estabelecido no artigo 32.4 do Regulamento do Conselho de Administração, os conselheiros do CaixaBank devem observar as limitações de composição dos Conselhos de Administração estabelecidas pelos regulamentos em vigor que regem a regulamentação, supervisão e solvência das entidades de crédito. (C.1.12)

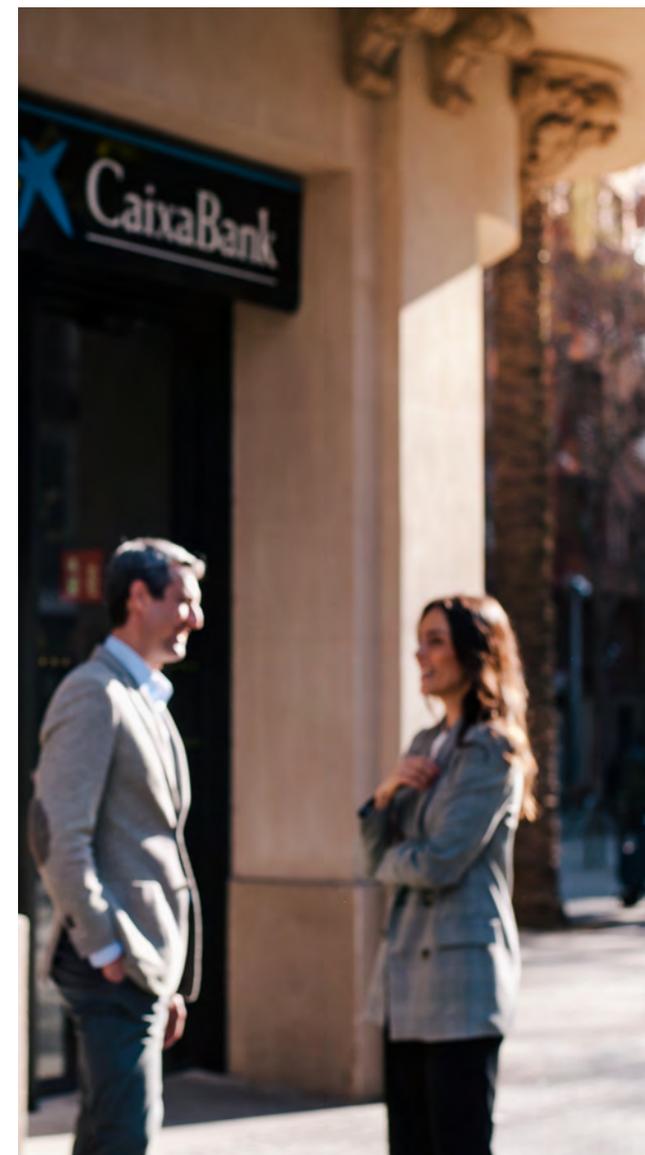


>> CARGOS DOS CONSELHEIROS NOUTRAS ENTIDADES COTADAS E NÃO COTADAS (C.1.11)

Nome do conselheiro	Denominação social da entidade	Cargo	Com remuneração ou não
Jose Ignacio Goirigolzarri	Asociación Madrid Futuro	Vogal	Não
Jose Ignacio Goirigolzarri	Asociación Valenciana de Empresarios	Membro (Representante do CaixaBank)	Não
Jose Ignacio Goirigolzarri	Câmara de Comércio de Espanha	Membro (Representante do CaixaBank)	Não
Jose Ignacio Goirigolzarri	Círculo de Empresários	Membro (Representante do CaixaBank)	Não
Jose Ignacio Goirigolzarri	Círculo de Empresários Bascos	Membro	Não
Jose Ignacio Goirigolzarri	Confederação Espanhola das Caixas de Aforro (CECA)	Vice-presidente	Sim
Jose Ignacio Goirigolzarri	Confederação Espanhola de Diretores e Executivos (CEDE)	Representante (Representante do CaixaBank)	Não
Jose Ignacio Goirigolzarri	Confederación Española de Organizaciones Empresariales (CEOE)	Membro do Conselho Assessor (Representante do CaixaBank)	Não
Jose Ignacio Goirigolzarri	Conselho Assessor do Instituto Americano de Investigação Benjamin Franklin	Presidente	Não
Jose Ignacio Goirigolzarri	Conselho Assessor Fundación Instituto Hermes	Membro	Não
Jose Ignacio Goirigolzarri	Consejo Empresarial Español para el Desarrollo Sostenible	Conselheiro (Representante do CaixaBank)	Não
Jose Ignacio Goirigolzarri	Deusto Business School	Presidente	Não
Jose Ignacio Goirigolzarri	Foment del Treball Nacional	Membro (Representante do CaixaBank)	Não
Jose Ignacio Goirigolzarri	Fundación Aspen Institute	Representante (Representante do CaixaBank)	Não
Jose Ignacio Goirigolzarri	Fundação CaixaBank Dualiza	Presidente (Representante do CaixaBank)	Não
Jose Ignacio Goirigolzarri	Fundación COTEC	Vice-presidente (Representante do CaixaBank)	Não
Jose Ignacio Goirigolzarri	Fundación de Ayuda contra la Drogadicción (FAD)	Chefe	Não
Jose Ignacio Goirigolzarri	Fundação de Estudos de Economia Aplicada (FEDEA)	Presidente (Representante do CaixaBank)	Não
Jose Ignacio Goirigolzarri	Fundación LAB Mediterráneo	Representante (Representante do CaixaBank)	Não
Jose Ignacio Goirigolzarri	Fundación Mobile Wold Capital Barcelona	Representante (Representante do CaixaBank)	Não
Jose Ignacio Goirigolzarri	Fundación Privada Consejo España-EEUU	Chefe Honorário (Representante do CaixaBank)	Não
Jose Ignacio Goirigolzarri	Fundação Pro Real Academia Espanhola	Chefe	Não
Jose Ignacio Goirigolzarri	Fundación Real Instituto Elcano	Representante (Representante do CaixaBank)	Não
Jose Ignacio Goirigolzarri	Garum Fundatio Fundazioa	Presidente	Não
Jose Ignacio Goirigolzarri	Institute of International Finance	Membro (Representante do CaixaBank)	Não

>> CARGOS DOS CONSELHEIROS NOUTRAS ENTIDADES COTADAS E NÃO COTADAS (C.1.11)

Nome do conselheiro	Denominação social da entidade	Cargo	Com remuneração ou não
Tomás Muniesa	SegurCaixa Adeslas	Vice-presidente	Sim
Tomás Muniesa	Allianz Portugal	Conselheiro	Não
Tomás Muniesa	Fundação ESADE	Membro do Patronato	Não
Gonzalo Gortázar	Círculo de Empresários	Membro (Representante do CaixaBank)	Não
Gonzalo Gortázar	Eurofi	Membro (Representante do CaixaBank)	Não
Gonzalo Gortázar	Foro Puente Aéreo	Membro (Representante do CaixaBank)	Não
Gonzalo Gortázar	Fundación Privada España-China	Representante (Representante do CaixaBank)	Não
Gonzalo Gortázar	Institut International D'Etudes Bancaires	Membro (Representante do CaixaBank)	Não
Gonzalo Gortázar	Institute of International Finance	Membro (Representante do CaixaBank)	Não
John S. Reed	American Cash Exchange Inc.	Conselheiro	Não
John S. Reed	Boston Athenaeum	Presidente	Não
John S. Reed	National Bureau of Economic Research	Fideicomissário	Não
John S. Reed	Academia Americana de Artes e Ciências	Membro da Assembleia	Não
John S. Reed	Sociedade Filosófica Americana	Membro	Não
Joaquin Ayuso	Adriano Care Socimi	Presidente	Sim
Joaquin Ayuso	Instituto Universitário de Investigação em Estudos Norte-americanos Benjamin Franklin da Universidade de Alcalá de Henares (Madrid)	Membro do Conselho Consultivo	Não
Joaquin Ayuso	Real Sociedad Hípica Española Club de Campo	Presidente do Conselho de Administração	Não
Francisco Javier Campo	Associação Espanhola de Fabricantes e Consumidores (AECOC)	Vice-presidente e membro do Conselho de Administração	Não
Francisco Javier Campo	Associação para o Progresso da Direção	Conselheiro	Não
Francisco Javier Campo	Fundação CaixaBank Dualiza	Representante (Representante do CaixaBank)	Não
Francisco Javier Campo	Meliá Hotels International, S.A.	Conselheiro	SIM





>> CARGOS DOS CONSELHEIROS NOUTRAS ENTIDADES COTADAS E NÃO COTADAS (C.1.11)

Nome do conselheiro	Denominação social da entidade	Cargo	Com remuneração ou não
Francisco Javier Campo	Fundação Iter	Chefe	Não
Francisco Javier Campo	Fundação F. Campo	Chefe	Não
Eva Castillo	Zardoya Otis, S.A.	Conselheira	Sim
Eva Castillo	International Airlines Group (IAG)	Conselheira	Sim
Eva Castillo	Fundação Comillas - ICAI.	Chefe	Não
Eva Castillo	Fundação Entreculturas	Chefe	Não
Eva Castillo	Conselho para a Economia da Santa Sé	Membro do Conselho	Não
Eva Castillo	A.I.E de Advantere School of Management	Membro	Não
María Verónica Fisas	Natura Bissé International S.A.	Conselheira Delegada	Sim
María Verónica Fisas	Natura Bissé International FZE (Dubai Airport Free Zone)	Conselheira	Sim
María Verónica Fisas	Natura Bissé Int. LTD (UK)	Conselheira	Sim
María Verónica Fisas	Natura Bissé Int. S.A. de CV (o México)	Presidente	Sim
María Verónica Fisas	Natura Bissé Inc. Dallas (USA)	Presidente	Sim
María Verónica Fisas	NB Selective Distribution S.L.	Administradora solidária	Sim
María Verónica Fisas	Fundação Ricardo Fisas Natura Bissé	Chefe	Não
María Verónica Fisas	Associação Nacional de Perfumaria e Cosmética (STANPA)	Presidente do Conselho de Administração	Não
Cristina Garmendia	Mediaset España Comunicación, S.A.	Conselheira	Sim
Cristina Garmendia	Companhia de Distribuição Integral Logista Holdings	Conselheira	Sim
Cristina Garmendia	Ysios Capital Partners	Conselheira	Sim
Cristina Garmendia	Ysios Capital Partners CIV I	Conselheira	Não
Cristina Garmendia	Ysios Capital Partners CIV II	Conselheira	Não
Cristina Garmendia	Ysios Capital Partners CIV III	Conselheira	Não
Cristina Garmendia	Ysios Asset Management	Conselheira	Não
Cristina Garmendia	Jaizkibel 2007, S.L. (sociedade patrimonial)	Administradora única	Sim
Cristina Garmendia	Fundação COTEC para a Inovação	Presidente	Não
Cristina Garmendia	Círculo de Economia	Vocal do Conselho de Administração	Não

>> **CARGOS DOS CONSELHEIROS NOUTRAS ENTIDADES COTADAS E NÃO COTADAS (C.1.11)**

Nome do conselheiro	Denominação social da entidade	Cargo	Com remuneração ou não
Cristina Garmendia	Fundação Espanha Constitucional	Membro	Não
Cristina Garmendia	Fundação SEPI	Membro	Não
Cristina Garmendia	Fundação Pelayo	Membro	Não
Cristina Garmendia	UNICEF, Comité espanhol	Membro	Não
María Amparo Moraleda	Vodafone Group PLC	Conselheira	Sim
María Amparo Moraleda	Airbus Group, S.E.	Conselheira	Sim
María Amparo Moraleda	A.P. Møller-Mærsk A/S A.P.	Conselheira	Sim
María Amparo Moraleda	Conselho Superior de Investigações Científicas-CSIC	Membro do Conselho de Direção	Não
María Amparo Moraleda	MD Anderson Cancer Center de Madrid	Membro do Patronato	Não
María Amparo Moraleda	Fundação Vodafone	Membro do Patronato	Não
María Amparo Moraleda	IESE	Membro do Conselho de Administração	Não
María Amparo Moraleda	Fundação Airbus	Chefe	Não
María Amparo Moraleda	Academia de Ciências Sociais e do Ambiente de Andaluzia	Académica	Não
María Amparo Moraleda	Real Academia de Ciências Económicas e Financeiras	Membro permanente da Assembleia-Geral	Não
Eduardo Javier Sanchiz	Laboratório Farmacêutico Pierre Fabre, S.A.	Conselheiro	Sim
Koro Usarraga	Vocento, S.A.	Conselheira	Sim
Koro Usarraga	2005 KP Investimentos, S.L.	Administradora	Não
Koro Usarraga	Vehicle Testing Equipments, S.L.	Administradora	Não



>> **OUTRAS ATIVIDADES REMUNERADAS PARA ALÉM DAS ANTERIORES (C.1.11)**

Nome do conselheiro	Denominação social da entidade	Cargo
Joaquín Ayuso	A.T. Kearney S.A.	Membro do Conselho Consultivo para Espanha
Francisco Javier Campo	Grupo Palacios	Membro do Conselho Consultivo
Francisco Javier Campo	Grupo IPA Capital SL (Pastas Gallo)	Membro do Conselho Consultivo
Francisco Javier Campo	Consultora Kearney	Membro do Conselho Consultivo
Cristina Garmendía	CaixaBank S.A.	Membro do Conselho Consultivo da Banca privada
María Amparo Moraleda	SAP Ibéria	Membro do Conselho Consultivo
María Amparo Moraleda	Spencer Stuart	Membro do Conselho Consultivo
María Amparo Moraleda	ISS Espanha	Membro do Conselho Consultivo
Eduardo Javier Sanchiz	Sabadell - Asabys Health Innovation Investments S.C.R., S.A.	Membro do Comité de Investimento
Teresa Santero	Instituto de Empresa Madrid	Professora



Diversidade Conselho de Administração (C.1.5 + C.1.6 + C.1.7)

De modo a assegurar sempre um equilíbrio adequado na composição do Conselho, promovendo a diversidade de género, idade e origem, bem como de formação, conhecimentos e experiência profissional, o que contribui para opiniões diversas e independentes e para um processo de tomada de decisões sólido e maduro, O CaixaBank tem uma Política de Seleção, Diversidade e Avaliação da Aptidão dos conselheiros (bem como dos membros dos Quadros Superiores e outros titulares de funções-chave) que é revista periodicamente e foi atualizada em 2020 em resultado das alterações às recomendações do Código de Boa Governança, particularmente no que diz respeito ao aumento da gestão de topo.

Como previsto no artigo 15º do Regulamento do Conselho, a Comissão de Nomeações e Sustentabilidade é responsável pela supervisão do cumprimento desta Política, que deve, entre outras funções, analisar e propor os perfis dos candidatos para preencher os cargos do Conselho, considerando a diversidade como um fator essencial no processo de seleção e aptidão, particularmente a diversidade de género.

No âmbito da Política, e em prol da diversidade, são estabelecidas as seguintes medidas:

- Ponderação, nos procedimentos de seleção e reeleição de conselheiros, do objetivo de garantir em qualquer momento uma composição adequada e diversificada do órgão de gestão, favorecendo especialmente a diversidade de género, bem como, entre outras, a diversidade de conhecimentos, formação e experiência profissional, idade e origem geográfica na composição do Conselho, garantindo um equilíbrio adequado e facilitando a seleção de candidatos do sexo menos representado. Para este efeito, os relatórios de avaliação da aptidão do candidato incluirão uma avaliação da forma como o candidato contribui para assegurar uma composição diversificada e adequada do Conselho de Administração.
- Avaliação anual da composição e competências do Conselho que tem em conta os aspetos de diversidade acima

indicados e, em particular, a percentagem de membros do Conselho do sexo menos representado, estabelecendo ações em caso de desvios.

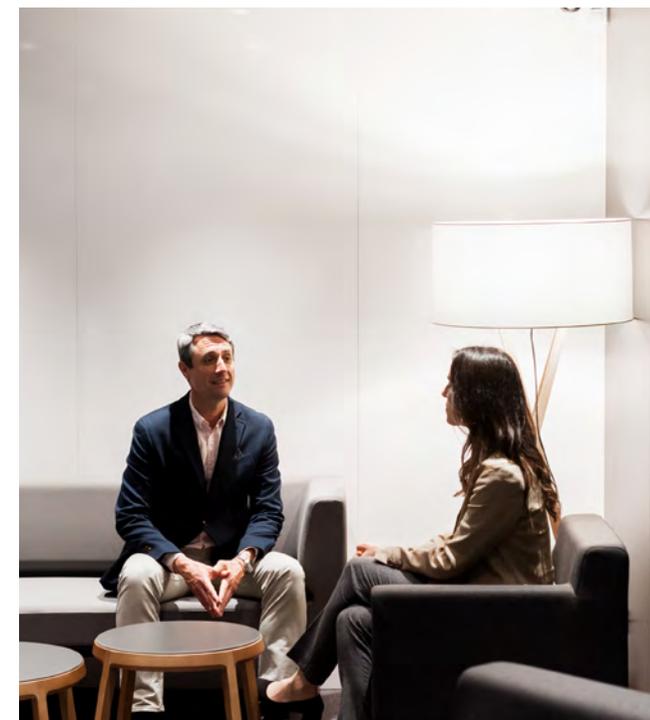
- Elaboração e atualização de uma matriz de competências, cujos resultados podem ser utilizados para identificar futuras necessidades de formação ou áreas de reforço em futuras nomeações.

A Política de Seleção do Conselho do CaixaBank e, em particular, a secção 6.1 relativa aos elementos fundamentais da política de diversidade no Conselho de Administração, bem como o Protocolo de Procedimentos de avaliação da aptidão e nomeação de conselheiros e membros dos quadros superiores e outros titulares de funções-chave no CaixaBank, estabelecem a obrigação da Comissão de Nomeações de avaliar anualmente a aptidão coletiva do Conselho de Administração.

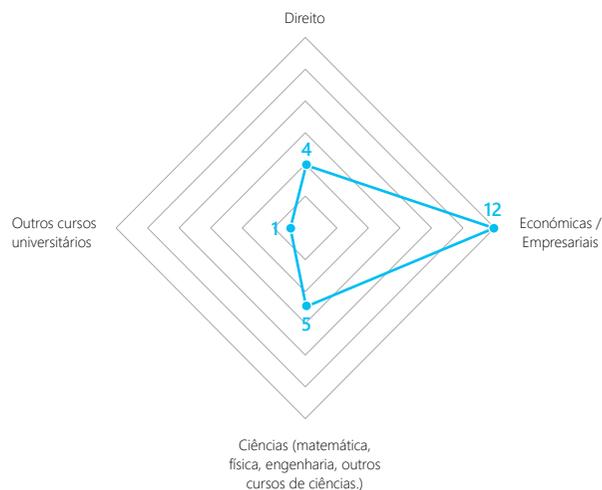
A diversidade adequada na composição do Conselho é tida em conta durante todo o processo de seleção e avaliação da aptidão no CaixaBank, valorizando-se, em particular, a diversidade de género e de formação e experiência profissional, idade e origem geográfica.

Atualmente, a recomendação 15 estabelece que a percentagem de conselheiras não deve ser em nenhum momento inferior a 30% do número total de membros do Conselho de Administração e que, até ao final de 2022, o número de conselheiras deve ser de, pelo menos, 40% dos membros do Conselho. A percentagem de mulheres no Conselho de Administração após a Assembleia-Geral Anual de maio de 2020 foi de 40%, acima da meta de 30% estabelecida pela Comissão de Nomeação em 2019 a ser atingida em 2020. Na sequência da Assembleia-Geral Extraordinária de dezembro de 2020, bem como da Assembleia-Geral Ordinária de 2021, a presença de conselheiras no órgão de administração do CaixaBank representou e continua a representar 40% do número total de membros. Isto demonstra a preocupação e o sólido compromisso da Sociedade para cumprir com o objetivo de 40% de representação feminina no Conselho de Administração.

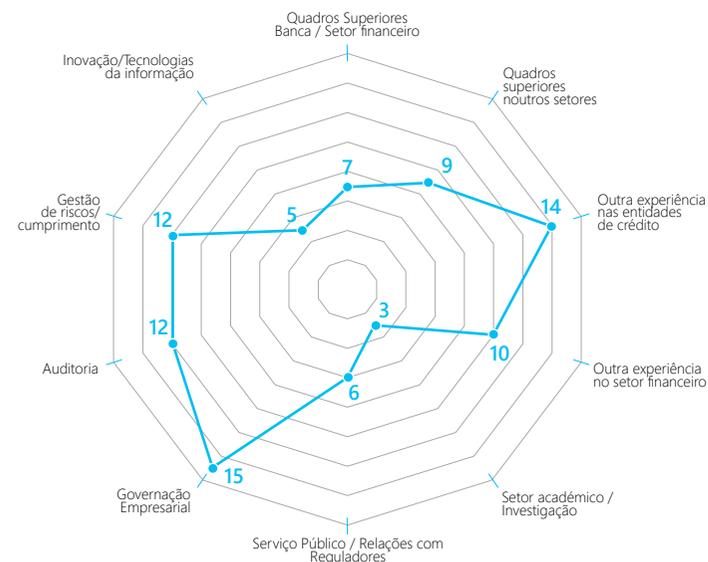
Na avaliação anual do cumprimento da referida Política, o Conselho considerou que durante o exercício de 2021 teve uma estrutura, dimensão e composição adequadas e uma composição satisfatória, equilibrada e complementar de capacidades e diversidade, bem como de conhecimentos e experiências entre os seus membros, tanto no sector financeiro como noutras áreas relevantes para assegurar a boa governação de uma entidade de crédito. A conclusão da aptidão em termos da composição do Conselho, que inclui a reavaliação individual da aptidão de cada conselheiro pela Comissão de Nomeações e Sustentabilidade, é também aplicável à diversidade de género, idade e origem.



>> DISTRIBUIÇÃO FORMAÇÃO MEMBROS DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO



>> DISTRIBUIÇÃO EXPERIÊNCIA MEMBROS DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO



Formação Conselho de Administração (C.1.5 + C.1.6 + C.1.7.)

Quanto à formação **prestada aos Conselheiros da Entidade**, em 2021, foi realizado um plano de formação de 8 sessões, dedicadas à análise de vários temas, tais como diferentes negócios, sustentabilidade ou cibersegurança, entre outros. Foi também realizado um dia de trabalho *offsite* para analisar várias questões estratégicas para a Entidade. Além disso, os membros do Conselho de Administração recebem informações recorrentes sobre assuntos económicos e financeiros correntes.

Por outro lado, a Comissão de Riscos incluiu 11 apresentações monográficas na ordem de trabalhos das suas reuniões ordinárias, que trataram em pormenor os riscos relevantes, tais como risco

de reputação, risco ambiental, risco de rentabilidade do negócio, risco de mercado, risco legal e regulamentar, risco estrutural de taxas, risco operacional, risco de participações sob forma de ações, gestão de riscos na externalização e cibersegurança, entre outros.

A Comissão de Auditoria e Controlo incluiu também apresentações monográficas, 4 no total, na ordem de trabalhos das suas reuniões, abrangendo assuntos relacionados com auditoria, supervisão e controlo da integração com o Bankia e cibersegurança. Além disso, foram realizadas 6 sessões de formação para membros da Comissão de Auditoria e Controlo sobre vários assuntos, tais como atividades de auditoria interna relacionadas

com a COVID, o papel da auditoria interna nos riscos de cibersegurança, as normas contabilísticas IFRS17 e os ativos por impostos diferidos, entre outros.

Além disso, as referidas Comissões de Riscos e de Auditoria e Controlo realizaram 2 sessões monográficas conjuntas para tratar de aspetos importantes de liquidez, capital e solvência.

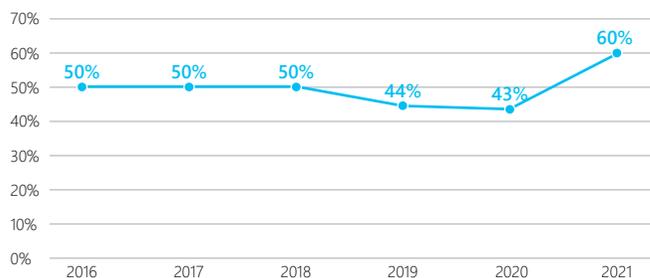
>> MATRIZ DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO CAIXABANK 2021

(Ordem dos nomes conforme a pág. web corporativa)

	Presidente José Ignacio Goirigolzarri	Vice- presidente Tomás Muniesa	Conselheiro Delegado Gonzalo Gortázar	Conselheiro coordenador John S. Reed	Joaquín Ayuso	Francisco Javier Campo	Eva Castillo	Fernando Maria Ulrich	María Verónica Fisas	Cristina Garmendia	Eduardo Javier Sanchiz	Teresa Santero	M ^a Amparo Moraleda	José Serna	Koro Usarraga
Categoria	E	D	E	I	I	I	I	OE	I	I	I	D	I	D	I
Formação	Direito		●				●		●					●	
	Económicas, empresariais	●	●	●			●	●	●	●	●	●	●	●	●
	Matemáticas, Física, Engenharia, outros cursos de ciências				●	●	●			●			●		
	Outros cursos universitários				●										
Experiência nos quadros superiores (Quadros superiores- executivos, conselho ou senior management)	Em Banca/setor financeiro	●	●	●	●		●	●						●	
	Outros setores					●	●	●	●	●	●		●		●
Experiência no setor financeiro	Entidades de crédito	●	●	●	●	●	●	●	●		●	●	●	●	●
	Mercados financeiros (resto)	●	●	●	●	●	●	●		●				●	
Outra experiência	Setor académico- Investigação	●								●		●			
	Serviço Público/ Relações com Reguladores		●		●			●		●		●		●	
	Governança empresarial (incluindo a pertença aos Órgãos de Gestão)	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	Auditoria	●	●	●	●	●	●	●		●	●			●	●
	Gestão de riscos/ cumprimento	●	●	●	●	●	●	●	●		●		●		●
	Tecnologias da Informação	●		●				●		●			●		
Experiência internacional	Espanha	●	●	●	●	●	●		●	●	●	●	●	●	●
	Portugal	●	●	●		●	●	●			●		●		
	Resto da Europa (incluindo instituições europeias)	●		●		●	●	●		●	●	●	●		
	Outros (EUA, América Latina)	●		●	●	●	●	●	●	●	●	●	●		
Diversidade de género, origem geográfica, idade	Diversidade de género						●		●	●		●	●		●
	Nacionalidade	PT	PT	PT	EUA	PT	PT	PT	PT	PT	PT	PT	PT	PT	PT
	Idade	67	69	56	82	66	66	59	69	57	59	65	62	57	79

Durante os últimos exercícios, a presença de independentes e a diversidade de género do Conselho aumentou progressivamente, atingindo e mesmo ultrapassando a meta estabelecida pela Comissão de Nomeações e Sustentabilidade de atingir um número de conselheiras que represente pelo menos 30% do número total de membros do Conselho (C.1.4):

>> EVOLUÇÃO DA INDEPENDÊNCIA



(C.1.4)	Número de conselheiras				% do número total de conselheiros em cada categoria			
	Exercício 2021	Exercício 2020	Exercício 2019	Exercício 2018	Exercício 2021	Exercício 2020	Exercício 2019	Exercício 2018
Executivas	-	-	-	-	0	0	0	0
Dominicais	1	2	2	2	33,33	28,57	25	25
Independentes	5	4	4	3	55,55	66,67	57,14	33,33
Outras Externas	-	-	-	-	0	0	0	0
Total	6	6	6	5	40	42,86	37,5	27,78

40%
>> MULHERES NO CONSELHO
OBJETIVO: >30%

57%
>> MULHERES NA
COMISSÃO EXECUTIVA

33%
>> MULHERES NA
COMISSÃO DE RISCOS

50%
>> MULHERES NA COMISSÃO
DE REMUNERAÇÕES

60%
>> MULHERES NA
COMISSÃO DE INOVAÇÃO,
TECNOLOGIA E
TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

50%
>> MULHERES NA COMISSÃO
DE AUDITORIA E
CONTROLO



Por conseguinte, pode dizer-se que o Conselho do CaixaBank está na gama superior do IBEX 35 relativamente à presença de mulheres, de acordo com a informação pública disponível sobre a composição dos Conselhos de Administração das entidades do IBEX 35 no final do exercício de 2021 (média de 32,65%)¹.

¹Presença média de mulheres no Conselho do IBEX35, calculada de acordo com a informação pública disponível nas páginas Web das entidades.

Seleção, nomeação, reeleição, avaliação e cessação dos membros do Conselho

Princípios de proporcionalidade entre as categorias de membros do Conselho de Administração (C.1.16)

01. Os conselheiros externos (não executivos) devem representar uma maioria sobre os conselheiros executivos e estes devem ser o mínimo necessário.
02. Os conselheiros externos incluem os titulares (ou os seus representantes) de participações estáveis significativas no capital ou os acionistas propostos como conselheiros, mesmo que a sua participação nas ações não seja significativa (conselheiros delegados) e profissionais de reconhecido prestígio que possam desempenhar as suas funções sem estarem condicionados por relações com a Sociedade ou o seu Grupo, os seus executivos ou os seus acionistas significativos (conselheiros independentes).
03. Entre os conselheiros externos, a relação entre conselheiros delegados e independentes deve refletir a proporção existente entre o capital da Sociedade representado pelos conselheiros delegados e o capital restante, e que os administradores independentes devem representar pelo menos 1/3 do número total de conselheiros (desde que haja um acionista, ou vários atuando em concertação, que controlem mais de 30% do capital social).
04. Nenhum acionista pode estar representado no Conselho por um número de conselheiros delegados superior a 40% do número total de membros do Conselho, sem prejuízo do direito legalmente estabelecido de representação proporcional.

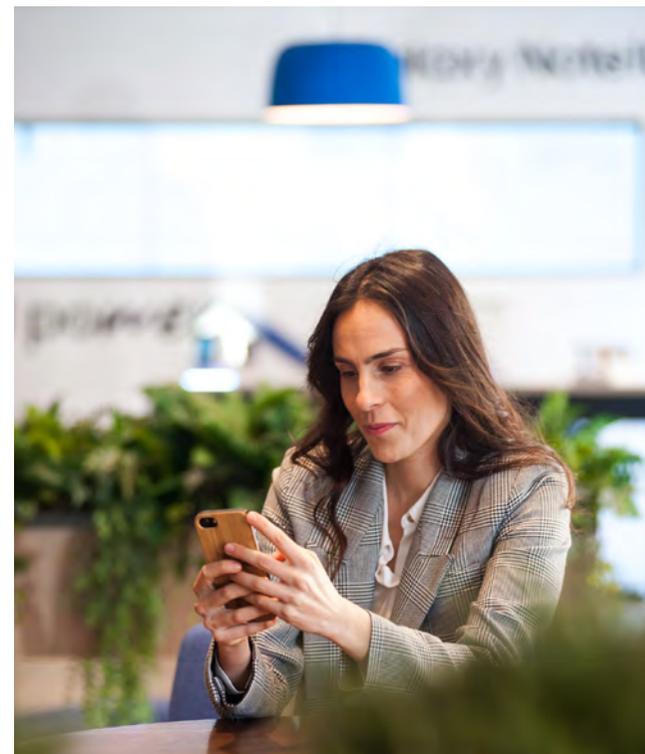
Seleção e nomeação (C.1.16)

A Política de Seleção, Diversidade e Avaliação da Aptidão dos conselheiros e membros dos Quadros Superiores e outros titulares de funções-chave, estabelece os principais aspetos e compromissos da Sociedade no que respeita à nomeação e seleção de conselheiros, cujo objetivo é fornecer candidatos que assegurem a capacidade efetiva do Conselho para tomar decisões de forma independente no interesse da Sociedade.

Neste contexto, as propostas de nomeação de conselheiros apresentadas pelo Conselho para apreciação pela Assembleia-Geral e as resoluções de nomeação adotadas pelo próprio Conselho em virtude dos poderes que lhe foram legalmente atribuídos devem ser precedidas da correspondente proposta da Comissão de Nomeações e Sustentabilidade, no caso de conselheiros independentes, e de um relatório, no caso dos restantes conselheiros. As propostas de nomeação ou reeleição de conselheiros são acompanhadas por um relatório justificativo do Conselho avaliando a competência, experiência e méritos do candidato proposto.

Os candidatos, conforme o estabelecido legalmente, devem satisfazer os requisitos de aptidão para o cargo e, em particular, devem ter reputação comercial e profissional reconhecida, possuir conhecimentos e experiência adequados para compreender as atividades e os principais riscos da Sociedade, e estar em posição de exercer uma boa governação. Além disso, são tidas em conta as condições estabelecidas nos regulamentos em vigor relativa-

mente à composição global do Conselho de Administração. Em particular, a composição global do Conselho de Administração deve reunir conhecimentos, competências e experiência suficientes na governação das entidades de crédito para compreender adequadamente as atividades da Sociedade, incluindo os seus principais riscos, bem como para assegurar a capacidade efetiva do Conselho de Administração para tomar decisões de forma independente e autónoma no interesse da Sociedade.





A Comissão de Nomeações e Sustentabilidade, com a assistência do Secretariado-Geral e do Conselho, tendo em conta o equilíbrio de conhecimentos, experiência, capacidade e diversidade exigidos e existentes no Conselho de Administração, prepara e mantém atualizada uma matriz de competências aprovada pelo Conselho de Administração.

Quando apropriado, os resultados da aplicação da matriz podem ser utilizados para identificar futuras necessidades de formação ou áreas a serem reforçadas em futuras nomeações.

A Política de Seleção é complementada por um Protocolo de Procedimentos de Avaliação da Aptidão (doravante, Protocolo de Aptidão) que estabelece os procedimentos para a seleção e avaliação contínua dos membros do Conselho, entre outros grupos, incluindo circunstâncias supervenientes que possam afetar a sua aptidão para exercer o cargo.

O Protocolo de Aptidão estabelece as unidades e procedimentos internos da Sociedade para a seleção e avaliação contínua dos membros do seu Conselho de Administração, diretores-gerais e similares, os responsáveis pelas funções de controlo interno e outras funções-chave do CaixaBank, tal como definido na legislação aplicável. De acordo com o Protocolo de Aptidão, o Conselho de Administração é responsável por avaliar a aptidão para o cargo de conselheiro, o que faz com base no relatório proposto elaborado pela Comissão de Nomeações e Sustentabilidade.

Todo este processo está sujeito às disposições do regulamento interno sobre a nomeação de conselheiros e à regulamentação aplicável das Sociedades de Capital e das entidades de crédito, que está sujeito à avaliação de aptidão do Banco Central Europeu e culmina com a aceitação do cargo após a aprovação da autoridade bancária da nomeação proposta, que será aprovada pela Assembleia Geral.

Reeleição e duração do cargo (C.1.16 + C.1.23)

Os conselheiros exercem as suas funções durante o prazo previsto nos Estatutos Sociais (4 anos) até que a Assembleia-Geral decida a sua destituição ou a sua demissão, e podem ser reeleitos uma ou várias vezes por períodos de igual duração. No entanto, os conselheiros independentes não permanecem como tal durante um período contínuo de mais de 12 anos.

Os nomeados por cooptação exercem as suas funções até à data da próxima Assembleia-Geral ou até ao termo do prazo legal para a realização desta que deverá decidir sobre a aprovação das contas do exercício anterior. Se a vaga surgir após a convocação da Assembleia-Geral e antes da sua realização, a nomeação do conselheiro por cooptação pelo Conselho para preencher essa vaga será efetiva até à realização da próxima Assembleia-Geral.

Cessação de funções (C.1.19+ C.1.36)

Os conselheiros cessam as suas funções quando o mandato para o qual foram nomeados expira, quando a Assembleia-Geral assim o decide e quando se demitem. Quando um conselheiro deixa o cargo antes do fim do seu mandato, deve explicar as razões numa carta enviada a todos os membros do Conselho.

Os conselheiros devem apresentar a sua demissão ao Conselho, formalizando a sua demissão, se este o considerar apropriado, nos seguintes casos (artigo 21.2 do Regulamento do Conselho de Administração):

- Quando deixam de exercer as posições, cargos ou funções às quais estava associada a sua nomeação como conselheiro;
- Quando estão envolvidos em qualquer dos casos de incompatibilidade ou proibição previstos por lei, ou já não satisfaçam os requisitos de aptidão exigidos;
- Quando são processados por uma alegada ação criminosa, ou são objeto de processo disciplinar por conduta grave ou muito grave por parte das autoridades de supervisão;
- Quando a sua permanência no Conselho possa comprometer os interesses da Sociedade ou quando as razões pelas quais foram nomeados deixam de existir.¹
- Quando ocorram alterações significativas na sua situação profissional ou nas condições através das quais foram nomeados conselheiros.
- Quando, devido a factos imputáveis ao conselheiro, a sua permanência no Conselho causar sérios danos ao património ou reputação social, no parecer do Conselho.

No caso de uma pessoa singular que representa uma pessoa coletiva que é um conselheiro incorra em alguma das situações acima descritas, o representante da pessoa singular deve colocar

o seu cargo à disposição da pessoa coletiva que o nomeou. Se esta decidir manter o representante como conselheiro, o conselheiro pessoa coletiva deve colocar o seu cargo de conselheiro à disposição do Conselho.

Tudo isto, sem prejuízo do disposto no Real Decreto 84/2015 de 13 de fevereiro, que implementa a Lei 10/2014, de 26 de junho, de regulamentação, supervisão e solvência das entidades de crédito, sobre os requisitos de idoneidade que os conselheiros devem satisfazer e as consequências da sua perda superveniente e outros regulamentos ou orientações aplicáveis devido à natureza da entidade.

Em relação à Fase de Inquérito 67/2018 do Tribunal Central de Instrução n.º 5, que investigou uma operação de swap acordada com a CriteriaCaixa a 3 de dezembro de 2015, a oferta pública de aquisição do BPI e certas questões contabilísticas, e que estava a ser prosseguida contra o CaixaBank e certos conselheiros, o Tribunal concordou em arquivar provisoriamente o processo por despacho de 22 de novembro de 2021, confirmado por despacho de 13 de dezembro de 2021, e confirmado por despacho de 13 de janeiro de 2022 da Divisão Criminal da Audiência Nacional; O caso tornou-se, portanto, definitivo e o processo foi arquivado.

Antes desta data e por decisão a 23 de abril de 2021, o Tribunal Central de Instrução ordenou o arquivamento do processo contra Alejandro García-Bragado, e esta decisão foi confirmada pela Audiência Nacional a 21 de maio de 2021.

O Conselho de Administração foi informado destes procedimentos desde o seu início e de todos os aspetos significativos do seu desenvolvimento até o despacho de 13 de janeiro de 2022 da Divisão Criminal da Audiência Nacional que confirma a decisão emitida pelo Tribunal Central de Instrução n.º 5 decretando o arquivamento provisório do processo, sem qualquer efeito sobre a aptidão do conselheiro sob investigação. (C.1.37)

Outras limitações ao cargo de conselheiro

Não existem requisitos específicos, além dos relacionados com os conselheiros, para a nomeação como Presidente do Conselho. (C.1.21)

Nem nos Estatutos Sociais nem no Regulamento do Conselho é estabelecido um limite de idade para ser conselheiro. (C.1.22)

Nem nos Estatutos Sociais nem no Regulamento do Conselho é estabelecido um mandato limitado, ou outros requisitos mais rigorosos para além dos legalmente previstos, para ser conselheiros independentes. (C.1.23)



¹ No caso dos conselheiros delegados, quando o acionista a quem representam transfere a totalidade da sua participação nas ações ou até um nível que exija uma redução do número de conselheiros delegados.

>> **FUNCIONAMENTO DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO (C.1.25 E C.1.26)**



14
>> **NÚMERO DE REUNIÕES DO CONSELHO**



0
>> **NÚMERO DE REUNIÕES DO CONSELHO SEM A COMPARÊNCIA DO PRESIDENTE**



0
>> **NÚMERO DE REUNIÕES DO CONSELHEIRO COORDENADOR SEM COMPARÊNCIA DOS CONSELHEIROS EXECUTIVOS**

Nota: Durante o exercício, não se realizaram reuniões coletivas do Conselheiro Coordenador com os restantes Conselheiros. Não obstante, existiram contactos individuais de trabalho.



15
>> **NÚMERO REUNIÕES DA COMISSÃO DE AUDITORIA E CONTROLO**



5
>> **NÚMERO REUNIÕES DA COMISSÃO DE INOVAÇÃO, TECNOLOGIA E TRANSFORMAÇÃO DIGITAL**

Nota: Adicionalmente, a Comissão chegou a um acordo em março, por escrito e sem uma reunião.



7
>> **NÚMERO DE REUNIÕES DA COMISSÃO DE NOMEAÇÕES E SUSTENTABILIDADE**



10
>> **NÚMERO DE REUNIÕES DA COMISSÃO DE REMUNERAÇÕES**



14
>> **NÚMERO DE REUNIÕES DA COMISSÃO DE RISCOS**



20
>> **NÚMERO DE REUNIÕES DA COMISSÃO EXECUTIVA**



14
>> **NÚMERO DE REUNIÕES COM COMPARÊNCIA FÍSICA DE PELO MENOS 80% DOS CONSELHEIROS**



98,08%
>> **% DE COMPARÊNCIA FÍSICA DO TOTAL DE VOTOS DURANTE O EXERCÍCIO**



10
>> **NÚMERO DE REUNIÕES COM COMPARÊNCIA FÍSICA, OU REPRESENTAÇÕES FEITAS COM INSTRUÇÕES ESPECÍFICAS, POR TODOS OS CONSELHEIROS**



98,08%
>> **% DE VOTOS EMITIDOS COM COMPARÊNCIA FÍSICA E REPRESENTAÇÕES FEITAS COM INSTRUÇÕES ESPECÍFICAS, DO TOTAL DE VOTOS DURANTE O EXERCÍCIO**

Comparência individual dos conselheiros nas reuniões do Conselho durante 2021 (*)

	Comparências / nº de reuniões	Delegação (sem instruções de voto em todos os casos em 2021)	Comparência telematicamente
José Ignacio Goirigolzarri	12/14**	-	-
Tomás Muniesa	14/14	-	2
Gonzalo Gortázar	14/14	-	2
John S. Reed	13/14	1	13
Joaquín Ayuso	12/14**	-	1
Francisco Javier Campo	12/14**	-	1
Eva Castillo	11/14**	1	-
Fernando Maria Ulrich	12/14**	-	1
María Verónica Fisas	14/14	-	5
Cristina Garmendia	14/14	-	2
María Amparo Moraleda	13/14	1	3
Eduardo Javier Sanchiz	13/14	1	2
Teresa Santero	12/14**	-	1
José Serna	14/14	-	3
Koro Usarraga	14/14	-	2

(*) A sessão off site realizada durante o exercício não é contada. As delegações durante 2021 foram realizadas sem instruções de voto.

(**) A fusão por absorção do Bankia tornou-se efetiva a 26 de março de 2021, data em que entraram em vigor as nomeações dos novos conselheiros aprovadas pela Assembleia-Geral de 3 de dezembro de 2020. Portanto, ainda não eram conselheiros nas duas primeiras reuniões do Conselho no exercício de 2021.

Nota: Após o registo da fusão no Registo Comercial a 26 de março de 2021, Jordi Gual, a Fundação CajaCanarias, representada por Natalia Aznárez, Alejandro García-Bragado e Ignacio Garralda, renunciaram aos seus cargos como membros do Conselho. Os referidos conselheiros assistiram a todas as reuniões até à sua renúncia, em março de 2021.

Regulamento do conselho (C.1.15)

Na AGA (Assembleia-Geral de Acionistas) de maio de 2021 foi aprovada a alteração dos artigos 35, 37 e 40 dos Estatutos Sociais, o que afetou determinadas previsões do Regulamento do Conselho. Por isso, e com vista a coordenar ambos os textos empresariais, o Conselho de Administração em previsão acordou no dia 30 de março de 2021 alterar o seu Regulamento nos aspetos que virão a ser afetados pela aprovação das referidas alterações dos Estatutos Sociais. São detalhadas a seguir as principais alterações integradas no Regulamento do Conselho de Administração da Sociedade por acordo do Conselho de 30 de março de 2021:

- Alteração do artigo 15 do Regulamento do Conselho e, em ligação com isso, dos artigos 7, 8, 9, 10, 11, 12, 16, 18, 19 e 32 do Regulamento. A responsabilidade social corporativa adquiriu um contexto mais amplo que se expressa sob o termo de “sustentabilidade”, tendo em particular uma importância crescente na gestão das empresas sob os critérios ASG (fatores ambientais, sociais e de governação das empresas) e além disso como elemento de decisão pelos investidores. Além disso, em coordenação com a alteração do artigo 40 dos Estatutos Sociais, foi alterado o artigo 15 do Regulamento do Conselho para alterar a denominação da Comissão de Nomeações por “Comissão de Nomeações e de Sustentabilidade”.
- Em linha com o anterior, foram reforçadas as competências em matéria de sustentabilidade previstas no ponto 2 do artigo 15, completando as competências previstas no ponto (xvi) com a função de “elevar para a sua aprovação a política de sustentabilidade/responsabilidade corporativa”, e integrando os novos pontos (xvii), segundo os quais a Comissão deve informar, antes da sua apresentação ao Conselho de Administração, os relatórios que a Sociedade tornar públicos em matéria de sustentabilidade, e (xviii), que estabelecem que a Comissão receberá e avaliará os relatórios periódicos que em matéria de sustentabilidade as áreas responsáveis lhe remetam, mantendo-se informada das principais novidades e avanços neste âmbito.

- Foi integrado um novo artigo 15 bis no Regulamento com vista a registar a necessária constituição da Comissão de Inovação, Tecnologia e Transformação Digital, criada por acordo do Conselho de Administração de 23 de maio de 2019, bem como as normas básicas do seu regime de competências, funcionamento e funções.
- Em conformidade com o anterior e em coordenação com a proposta de alteração do artigo 37.4 dos Estatutos Sociais, foi alterado o ponto 4 do artigo 17 do Regulamento do Conselho (“Desenvolvimento das sessões”) eliminando a seguinte previsão: “Em qualquer caso, quando qualquer acionista estiver representado no Conselho por mais de um Administrador Delegado, os seus Administradores Delegados abster-se-ão de participar na deliberação e na votação dos acordos para a nomeação de Administradores independentes por cooptação e para proporem à Assembleia-Geral de Acionistas a nomeação de Administradores independentes”.

- Além disso, foi efetuada a inclusão dos riscos relacionados com a cibersegurança na gestão de riscos não financeiros, registada no art. 14.2.b) (ii) (a) e foi eliminada a previsão sobre a nomeação dos membros da Comissão de Nomeações e Sustentabilidade a proposta da Comissão de Auditoria e Controlo, segundo as alterações introduzidas nos Estatutos Sociais.
- Adicionalmente no Conselho de 28 de outubro de 2021 foi acordada a adaptação do texto do Regulamento ao novo regime legal das operações relacionadas, estabelecido pela Lei 5/2021, de 12 de abril.

As alterações do Regulamento do Conselho foram comunicadas à CNMV espanhola e são levadas a público e inscritas no Registo Comercial, após o qual o texto reformulado é publicado no site da CNMV espanhola.





Informação (C.1.35)

Existe um procedimento para que os Administradores possam possuir a informação necessária para preparar as reuniões dos órgãos de administração com tempo suficiente. Em geral a documentação para a aprovação do Conselho, especialmente aquela que pela sua extensão não possa ser assimilada durante a sessão, é remetida aos membros do Conselho antes das sessões.

Além disso, com base no disposto no artigo 22 do Regulamento do Conselho, o administrador poderá solicitar informação sobre qualquer aspeto da Sociedade e do Grupo e examinar os seus livros, registos, documentos e restante documentação. Os pedidos serão dirigidos ao Presidente executivo, que enviará as questões aos interlocutores adequados e deverá advertir o administrador, se for o caso, do dever de confidencialidade.

Delegação de voto (C.1.24)

O Regulamento do Conselho estabelece que os administradores deverão assistir pessoalmente às reuniões do Conselho. Não obstante, quando não o puderem fazer pessoalmente, procurarão conceder a sua representação a outro membro do Conselho, por escrito e com caráter especial para cada sessão, incluindo as oportunas instruções.

Os administradores não executivos só o poderão fazer noutro administrador não executivo. No caso dos administradores independentes, apenas poderão delegar a sua representação a favor de outro administrador independente.

Não obstante o anterior, e para que o representante possa acatar o resultado do debate no Conselho, é habitual que as representações quando ocorrerem, sempre de acordo com os condicionamentos legais, não sejam produzidas com instruções específicas. Esta situação acontece coerentemente com o estabelecido na Lei sobre as competências do Presidente do Conselho, ao qual é atribuída, entre outras, a competência de estimular o debate e a participação ativa dos administradores, salvaguardando a sua livre tomada de posição.

Tomada de decisão

Não são exigidas maiorias reforçadas, diferentes das legais, em qualquer tipo de decisão. (C.1.20)

No Regulamento do Conselho está previsto o voto de qualidade do Presidente para os casos de empate na tomada de decisão do Conselho. Não obstante, durante o exercício de 2021 este voto de qualidade não foi utilizado.

Há uma ampla participação e debate nas reuniões do Conselho e os principais acordos são adotados com o voto favorável de uma ampla maioria dos administradores, sendo o voto de qualidade do Presidente um recurso excepcional, previsto para evitar situações que impeçam ou obstruam a governabilidade da instituição. De igual modo, a Empresa concordou em propor à Assembleia Geral Ordinária de Acionistas de 2022 a alteração dos Estatutos Sociais para eliminar o voto de qualidade do Presidente, entre outras questões. Esta mesma alteração está incluída no Regulamento do Conselho de Administração.

A Sociedade não celebrou acordos significativos que entrem em vigor, sejam alterados ou rescindidos no caso de alteração de controlo da Sociedade devido a qualquer oferta pública de aquisição e dos seus efeitos. (C.1.38)

A figura do Administrador Coordenador, nomeado entre os administradores independentes, foi introduzida em 2017. O atual Administrador Coordenador foi nomeado pelo Conselho de 20 de fevereiro de 2020, com efeitos desde 22 de maio de 2020. Durante o exercício de 2021, o Administrador Coordenador não manteve sessões coletivas com os restantes administradores. Não obstante, manteve contactos individuais de trabalho. (C.1.25)

Relações com o mercado (C.1.30)

Quanto às relações com os sujeitos que intervêm nos mercados, a Sociedade atua sob os princípios da transparência e da não discriminação e segundo o disposto no Regulamento do Conselho de Administração que estabelece que o público será informado imediatamente sobre qualquer informação relevante através das comunicações à CNMV espanhola e do site corporativo. No que diz respeito à relação com os agentes do mercado, o Departamento de Relações com Investidores coordena a relação da Sociedade com analistas, acionistas e investidores institucionais, entre outros, gerindo os seus pedidos de informação com o fim de assegurar a todos um tratamento equitativo e objetivo.

Neste sentido e de acordo com a Recomendação 4 do Código de Boa Governação das Sociedades Cotadas, o Conselho de Administração aprovou a Política de Comunicação e Contactos com Acionistas, Investidores Institucionais e Consultores, disponível no site corporativo da Sociedade.

No quadro desta Política e devido às competências atribuídas ao Administrador Coordenador, corresponde-lhe manter contactos com investidores e acionistas, quando for apropriado, para conhecer os seus pontos de vista com o fim de ser formada uma opinião sobre as suas preocupações, em particular, relativamente à governação empresarial da Sociedade.

Além disso, entre as competências atribuídas legalmente a todo o Conselho de Administração, encontra-se especificamente a supervisão do processo de divulgação de informação e as comunicações relativas à Sociedade, correspondendo-lhe, portanto, a gestão e a supervisão, ao mais alto nível, da informação fornecida aos acionistas, aos investidores institucionais e aos mercados em geral. Neste sentido, através dos órgãos e departamentos correspondentes, o Conselho de Administração

procura tutelar, proteger e facilitar o exercício dos direitos dos acionistas, dos investidores institucionais e dos mercados em geral no quadro da defesa do interesse social, em conformidade com os seguintes princípios:



Os anteriores princípios são aplicáveis à informação facultada e às comunicações da Sociedade com os acionistas, investidores institucionais e às relações com os mercados e com as restantes partes interessadas, tais como, entre outras, entidades financeiras intermediárias, gestores e depositárias das ações da Sociedade, analistas financeiros, organismos de regulamento e supervisão, consultores (*proxy advisors*), agências de informação e agências de qualificação creditícia (*rating*).

Em particular, a Sociedade tem presente especialmente as regras sobre o tratamento da informação privilegiada e de outra informação que possa ser relevante, as quais são registadas quer na normativa aplicável quer nas normas da Sociedade relativamente às relações com os acionistas e comunicação com os mercados de valores contidos no Código de Ética e Princípios de Atuação do CaixaBank, no Regulamento Interno de Conduta do CaixaBank, S.A. no âmbito do mercado de valores e no Regulamento do Conselho de Administração da Sociedade (também disponíveis no site corporativo da Sociedade).

Avaliação do Conselho (C.1.17 + C.1.18)

O Conselho realiza anualmente a sua avaliação e a das suas comissões de acordo com o previsto no artigo 16 do Regulamento do Conselho de Administração.

O funcionamento do Conselho durante o exercício 2021 esteve marcado pela continuidade da crise sanitária internacional provocada pela COVID-19 e, no caso do CaixaBank também pela operação de fusão por absorção do Bankia que se tornou efetiva em março de 2021.

No exercício 2021, o Conselho de Administração realizou internamente a autoavaliação do seu funcionamento por considerar mais acertado excluir a assistência de um assessor externo na autoavaliação do Conselho ao considerar que, dado o processo de renovação parcial do Conselho uma vez se tendo tornado efetiva a fusão do CaixaBank com o Bankia e devido ao pouco tempo de existência do Conselho atual constituído após a fusão, tornava-se mais aconselhável e razoável adiar a colaboração externa para o próximo exercício de autoavaliação.

Consequentemente, o exercício de autoavaliação seguiu o mesmo procedimento do ano anterior tendo a ajuda da Secretaria-Geral e do Conselho para o seu desenvolvimento. Para este efeito, foram utilizados como base do exercício os questionários de autoavaliação de 2020, tendo sido introduzidas algumas alterações pontuais.

Nos referidos questionários é avaliado:

- O funcionamento do Conselho (preparação, dinâmica e cultura; a avaliação das ferramentas de trabalho; e a avaliação do processo de autoavaliação do Conselho);
- A composição e funcionamento das comissões;
- O desempenho do Presidente, do Administrador Delegado, do Administrador Independente Coordenador e do Secretário; e
- A avaliação individual de cada administrador.

Da mesma forma, é enviado aos membros de cada comissão um formulário detalhado de autoavaliação sobre o funcionamento da respetiva comissão.

Os resultados e as conclusões alcançadas, incluindo as recomendações, são estabelecidas no documento de análise da avaliação do desempenho do Conselho do CaixaBank e nas suas Comissões correspondente ao exercício 2021 que foi aprovado pelo Conselho. Geralmente e com base nas respostas recebidas por parte dos administradores relativamente ao exercício de autoavaliação e dos relatórios de atividade elaborados por cada uma das comissões, é determinada uma avaliação positiva da qualidade e da eficiência do funcionamento do Conselho e das suas comissões durante o exercício 2021 bem como do desempenho no exercício das funções do Presidente, do Administrador Delegado, do Administrador Independente Coordenador e do Secretário do Conselho.

Durante o exercício de 2021, a Comissão de Nomeações e Sustentabilidade efetuou o acompanhamento das ações de melhoria identificadas no exercício anterior, principalmente associadas ao desenvolvimento organizativo para dotar o funcionamento do Conselho de uma maior eficiência e qualidade. Em particular, foi dada continuidade à melhoria da funcionalidade das ferramentas informáticas existentes ao serviço do Conselho e dos seus membros, garantindo a ligação remota às reuniões nas melhores condições com o objetivo final de garantir a operacionalidade das reuniões do Conselho celebradas telematicamente com segurança jurídica e garantias adequadas, permitindo ao Conselho desenvolver com normalidade as suas atividades durante o exercício num contexto ainda excepcional, devido à pandemia da Covid-19. Além disso, foram implementadas melhorias no que

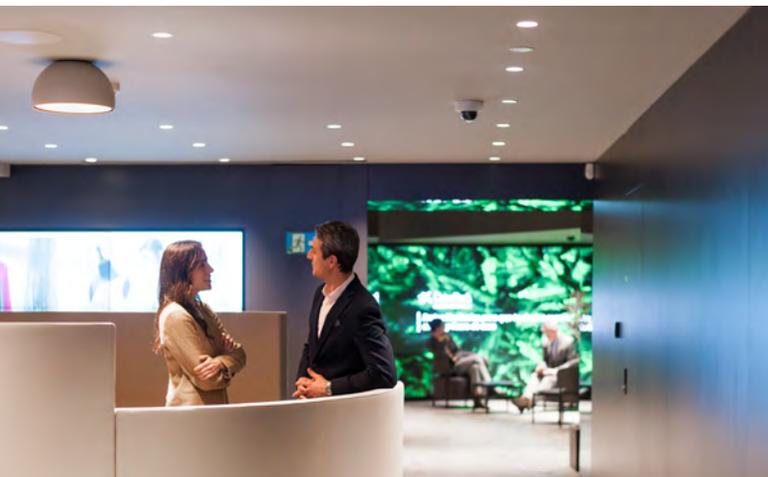
respeita a aspetos organizativos diversos desde a reestruturação de algumas Comissões devido à fusão (aumentando o número de membros nalguns casos e aumentando a presença de administradores independentes em todas elas) até à otimização da agenda, garantindo a análise das principais filiais do grupo como assunto recorrente bem como a qualidade e abrangência da informação recebida pelos Administradores. Relativamente à recomendação dirigida a aprofundar os conhecimentos do Conselho, foi ampliada a formação relativamente ao exercício anterior.



As comissões do Conselho (C.2.1)

No quadro da sua função de auto-organização, o Conselho possui várias comissões especializadas atendendo às várias matérias, com competências de supervisão e de aconselhamento, bem como uma Comissão Executiva. Não existem regulamentos específicos das comissões do Conselho, regendo-se com base no estabelecido na lei, nos Estatutos Sociais e no Regulamento do Conselho, cujas alterações durante o exercício são indicadas no ponto "A Administração – O Conselho de Administração – Funcionamento do Conselho de Administração – Regulamento do Conselho". Naquilo não previsto especialmente para a Comissão Executiva, serão aplicadas as normas de funcionamento estabelecidas para o próprio funcionamento do Conselho pelo Regulamento do Conselho.

No cumprimento do previsto no Regulamento do Conselho e na normativa aplicável, as comissões do Conselho elaboram um relatório anual das suas atividades, o qual inclui a avaliação sobre o seu funcionamento durante o exercício. Os relatórios anuais de atividades das Comissões de Nomeações e de Sustentabilidade, de Retribuições e a de Auditoria e Controlo estão disponíveis no site corporativo da Sociedade. (C.2.3)



>> NÚMERO DE ADMINISTRADORAS QUE INTEGRAM AS COMISSÕES DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO NO ENCERRAMENTO DOS ÚLTIMOS QUATRO EXERCÍCIOS (C.2.2)

	Exercício 2021		Exercício 2020		Exercício 2019		Exercício 2018	
	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%
Comissão de Auditoria e Controlo	3	50	2	50	1	33,33	1	25
Comissão de Inovação, Tecnologia e Transformação Digital	3	60	2	50	2	40	0	0
Comissão de Nomeações e Sustentabilidade	0	0	1	33,33	1	33,33	1	33,33
Comissão de Retribuições	2	50	2	66,67	2	66,67	1	33,33
Comissão de Riscos	2	33,33	3	60	2	66,67	2	40
Comissão Executiva	4	57,14	3	50	2	33,33	2	25

>> PRESENÇA DOS MEMBROS DO CONSELHO NAS VÁRIAS COMISSÕES

Membro	C. Executiva	C. Nomeações e Sustentabilidade	C. Auditoria e Controlo	C. Retribuições	C. Riscos	C. Inovação Tec. e Trans. Digital
Jose Ignacio Goirigolzarri	Presidente					Presidente
Tomás Muniesa	Vogal				Vogal	
Gonzalo Gortázar	Vogal					Vogal
John S. Reed		Presidente				
Joaquín Ayuso				Vogal	Vogal	
Francisco Javier Campo		Vogal	Vogal			
Eva Castillo	Vogal					Vogal
Fernando María Ulrich		Vogal			Vogal	
María Verónica Fisas	Vogal				Vogal	
Cristina Garmendia			Vogal	Vogal		Vogal
María Amparo Moraleda	Vogal			Presidente		Vogal
Eduardo Javier Sanchiz		Vogal	Vogal		Presidente	
Teresa Santero			Vogal			
José Serna			Vogal	Vogal		
Koro Usarraga	Vogal		Presidente		Vogal	

>> COMISSÃO EXECUTIVA

A organização e tarefas da Comissão Executiva estão reguladas basicamente no artigo 39 dos Estatutos Sociais e no artigo 13 do Regulamento do Conselho.

NÚMERO DE MEMBROS

A Comissão é composta por sete membros: dois administradores executivos (José Ignacio Goirigolzarri e Gonzalo Gortázar) 1 administrador delegado (Tomás Muniesa), e 4 administradoras independentes (Eva Castillo, María Verónica Fisas, María Amparo Moraleda e Koro Usarraga). Em conformidade com o artigo 13 do Regulamento do Conselho de Administração, são Presidente e Secretário da Comissão Executiva quem o for, por sua vez, no Conselho de Administração.

Composição

Membro	Cargo	Categoria
José Ignacio Goirigolzarri	Presidente	Executivo
Tomás Muniesa	Vogal	Delegado
Gonzalo Gortázar	Vogal	Executivo
Eva Castillo	Vogal	Independente
María Verónica Fisas	Vogal	Independente
María Amparo Moraleda	Vogal	Independente
Koro Usarraga	Vogal	Independente

A composição desta comissão, da qual fazem parte o Presidente e o Administrador Delegado, deve ter pelo menos dois administradores não executivos, sendo pelo menos um deles independente.

A designação dos seus membros exige o voto favorável de pelo menos dois terços dos membros do Conselho.

DISTRIBUIÇÃO DOS MEMBROS DA COMISSÃO POR CATEGORIA

(% SOBRE A TOTALIDADE DE MEMBROS DA COMISSÃO)

% de conselheiros executivos	28,57
% de conselheiros delegados	14,29
% de conselheiros independentes	57,14
% de outros conselheiros externos	00,00

NÚMERO DE SESSÕES (C.1.25)

Durante o exercício de 2021 a Comissão realizou vinte sessões das quais 4 foram tiveram lugar de forma exclusivamente telemática, através da ligação por meios audiovisuais que asseguram o reconhecimento dos presentes e a interatividade e intercomunicação em tempo real e, portanto, a unidade de ato, de acordo com o previsto no artigo 36.4 dos Estatutos Sociais e no artigo 16.4 do Regulamento do Conselho de Administração atendendo à situação de riscos para a saúde resultantes da COVID-19, bem como às medidas em vigor e recomendações adotadas pelas várias autoridades de saúde que afetaram a realização das sessões da Comissão através da presença física dos seus membros.

ASSISTÊNCIA MÉDIA ÀS SESSÕES

A assistência dos seus membros, presentes ou representados, às reuniões da Comissão durante o exercício 2021 foi a seguinte:

Nº de reuniões em 2021 ¹	20
José Ignacio Goirigolzarri	16/20 ²
Tomás Muniesa	20/20
Gonzalo Gortázar	20/20
Eva Castillo	16/20 ²
María Verónica Fisas	20/20
María Amparo Moraleda	20/20
Koro Usarraga	20/20

¹ O primeiro dado refere-se ao número de reuniões às quais o conselheiro assistiu e o segundo dado ao número de sessões celebradas em 2021.

² Nomeado/Renomeada a 30 de março de 2021.

Nota: Informação a 31 de dezembro de 2021. Jordi Gual participou em todas as reuniões desta Comissão até à sua renúncia, em março de 2021.



Funcionamento

A Comissão Executiva tem delegados todas as competências e poderes legais estatutariamente delegáveis. Para efeitos internos, possui as limitações estabelecidas no artigo 4 do Regulamento do Conselho. A designação permanente de poderes do Conselho na mesma elege o voto favorável de pelo menos dois terços dos membros do Conselho. (C.1.9)

A Comissão reúne-se todas as vezes que for convocada pelo seu Presidente ou por quem o deva substituir na sua ausência, entendendo-se validamente constituída quando participar nas suas reuniões a maioria dos seus membros. As suas decisões são adotadas pela maioria dos membros participantes e são válidas e vinculativas sem a necessidade de ratificação posterior pelo plenário do Conselho, sem prejuízo do previsto no artigo 4.5 do Regulamento do Conselho.

A Comissão Executiva informa o Conselho sobre os principais assuntos tratados e das decisões sobre os mesmos.

Não existe no regulamento societário uma previsão expressa sobre relatórios de atividades da Comissão. Não obstante, em dezembro de 2021, a Comissão Executiva aprovou o seu relatório anual de atividades, bem como a avaliação do seu funcionamento do correspondente exercício.

Atuações durante o exercício

A Comissão tratou, ao longo do exercício 2021, uma série de matérias de uma forma recorrente e outras com caráter pontual, com o objetivo de obter os acordos relevantes ou com efeitos informativos, tomando conhecimento neste último caso. Seguidamente, é apresentado um resumo dos principais assuntos tratados:

- 01.** Acompanhamento de **resultados e de outros aspetos financeiros**
- 02.** Acompanhamento da fusão **por absorção do Bankia por parte do CaixaBank** e dos principais aspetos da integração
- 03.** Acompanhamento de **aspetos relativos a produtos e serviços e a outros aspetos do negócio**
- 04.** Acompanhamento da situação de **ativos adjudicados, saldos de cobrança duvidosa e incumprimento**
- 05.** **Atividade de créditos e avales**
- 06.** Acompanhamento da qualidade **e da experiência do cliente e de outros aspetos relacionados com a reputação**
- 07.** Atividade relacionada com **sociedades filiais, participadas e sucursais**
- 08.** **Vários assuntos entre os quais Rendimento Variável, Emissões, Investimentos e Desinvestimentos e Autocarteira**



>> COMISSÃO DE NOMEAÇÕES E DE SUSTENTABILIDADE

A Comissão de Nomeações e de Sustentabilidade e a sua organização e tarefas estão regulados basicamente nos artigos 40 dos Estatutos Sociais e 15 do Regulamento do Conselho de Administração e na normativa aplicável.

NÚMERO DE MEMBROS

A Comissão é composta por quatro administradores não executivos. Três dos seus membros (John S. Reed, Francisco Javier Campo e Eduardo Javier Sanchiz) são considerados administradores independentes e um (Fernando Maria Ulrich) é considerado administrador externo. O Conselho de Administração acordou alterar o Regulamento do Conselho na sua reunião de 17 de dezembro de 2020 com vista a, entre outros aspetos, complementar as funções da Comissão de Nomeações da Sociedade em matéria de sustentabilidade com as funções previstas na Recomendação 54 do Código de Bom Governo.

Relativamente a isto, na Assembleia-Geral de 14 de maio de 2021 foi aprovada a atualização do artigo 40, no seu ponto 5.d) (xvi), substituindo a referência a “responsabilidade social corporativa” pela expressão mais atual de “sustentabilidade”. Além disso, foi proposto reforçar as competências em matéria de sustentabilidade, anteriormente previstas no referido ponto 5.d) (xvi), que foram divididas em dois pontos distintos, incluindo neste ponto a função de “apresentar ao Conselho a política de sustentabilidade/responsabilidade corporativa para sua aprovação”, e integrar num novo ponto 5.d) (xvii) as seguintes funções: “supervisionar e rever a informação não financeira contida no relatório de gestão anual, a publicação Sustentabilidade, impacto socioeconómico e contribuição para os ODS e o plano diretor de banca socialmente responsável, zelando pela integridade do seu conteúdo e o cumprimento dos regulamentos aplicáveis e das normas internacionais de referência”.

Além disso, o Conselho de Administração considerou conveniente alterar a denominação da Comissão de Nomeações por “Comissão de Nomeações e Sustentabilidade”, a fim de registar na mesma os dois âmbitos essenciais de competências desta Comissão, para cujos efeitos na mencionada Assembleia-Geral foi acordada a alteração do artigo 40 dos Estatutos Sociais, bem como do artigo 35 (pontos 1, 5, 6 e 8) com o fim de integrar a nova denominação da Comissão.

Composição

A Comissão de Nomeações e Sustentabilidade é formada por administradores não executivos, no número que o Conselho determinar, com um mínimo de 3 e um máximo de 5 membros, sendo a maioria administradores independentes. Os membros da Comissão de Nomeações e Sustentabilidade são nomeados pelo Conselho sob proposta da própria Comissão e o Presidente da Comissão será nomeado entre os Conselheiros independentes que façam parte da mesma.

Membro	Cargo	Categoria
John S. Reed	Presidente	Independente
Francisco Javier Campo	Vogal	Independente
Eduardo Javier Sanchiz	Vogal	Independente
Fernando Maria Ulrich	Vogal	Outro administrador externo

DISTRIBUIÇÃO DOS MEMBROS DA COMISSÃO POR CATEGORIA

(% SOBRE A TOTALIDADE DE MEMBROS DA COMISSÃO)

% de conselheiros executivos	0,00
% de conselheiros delegados	0,00
% de conselheiros independentes	75,00
% de outros conselheiros externos	25,00

NÚMERO DE SESSÕES (C.1.25)

Em 2021 a Comissão reuniu-se em 7 sessões.

ASSISTÊNCIA MÉDIA ÀS SESSÕES

A assistência dos seus membros, presentes ou representados, às reuniões da Comissão durante o exercício 2021 foi a seguinte:

Nº de reuniões em 2021 ¹	7
John S. Reed	7/7
Francisco Javier Campo ²	5/7
Fernando Maria Ulrich ²	5/7
Eduardo Javier Sanchiz	7/7

¹ O primeiro dado refere-se ao número de reuniões às quais o conselheiro assistiu e o segundo dado ao número de sessões celebradas em 2021.

² Nomeado a 30 de março de 2021.

Nota: Informação a 31 de dezembro de 2021. Teresa Bassons participou na reunião desta Comissão até à sua renúncia, em março de 2021.

Funcionamento

A Comissão de Nomeações e Sustentabilidade regula o seu próprio funcionamento e escolhe ao seu Presidente e o seu Secretário. No caso de não designação específica deste, atuará como tal o Secretário do Conselho ou qualquer dos Vice-secretários do Conselho.

Reúne-se sempre que isso for conveniente para o desenvolvimento das suas funções, sendo convocada pelo Presidente da Comissão, ou por iniciativa própria ou por requerimento de 2 membros da Comissão, devendo fazê-lo sempre que o Conselho ou o seu Presidente solicitem a emissão de um relatório ou a adoção de uma proposta.

A Comissão fica validamente constituída na presença da maioria dos seus membros, sendo os acordos adotados por maioria dos membros participantes.

Entre as suas funções estão:

- Avaliar e propor ao Conselho a avaliação das competências, conhecimentos e experiência necessários dos membros do Conselho e do pessoal-chave.
- Levar ao Conselho as propostas de nomeação de administradores independentes para a sua designação por cooptação ou para a sua submissão à decisão da AGA, bem como as propostas para a reeleição ou separação de administradores.
- Informar a nomeação e, se for o caso, a cessação do administrador coordenador, do Secretário e dos Vice-secretários do Conselho para a sua submissão à aprovação do Conselho.
- Informar as propostas de nomeação ou separação dos quadros superiores, podendo efetuar estas propostas diretamente quando se tratar de quadros superiores que, pelas suas funções ou de controlo ou de apoio ao Conselho ou às suas Comissões, a Comissão considerar que deve tomar esta iniciativa. Propor as condições básicas nos contratos dos quadros superiores, alheias à retribuição e informá-las quando tiverem sido definidas.
- Examinar e organizar, sob a coordenação do administrador coordenador, e em colaboração com o Presidente do Conselho, a sucessão do Presidente, bem como examinar e organizar, em colaboração com o Presidente, a sucessão do primeiro executivo da Sociedade e, se for o caso, formular propostas ao Conselho para que essa sucessão ocorra de uma forma ordenada e planeada.
- Informar o Conselho sobre as questões de diversidade de género, garantido que os procedimentos de seleção dos seus membros favoreçam a diversidade de experiências, conhecimentos, facilitem a seleção de administradoras, e estabelecer um objetivo de representação para o sexo menos representado no Conselho bem como elaborar as orientações sobre como deve ser alcançado este objetivo.
- Avaliar, pelo menos anualmente, a estrutura, dimensão, composição e atuação do Conselho e das suas comissões, do

seu Presidente, Administrador e Secretário, fazendo recomendações ao mesmo sobre possíveis alterações, atuando sob a direção do administrador coordenador, se for o caso, relativamente à avaliação do Presidente. Avaliar a composição do Comité de Direção, bem como as suas tabelas de substituição para a previsão das transições.

- Examinar periodicamente a política do Conselho em matéria de seleção e nomeação dos membros da gestão de topo e formular-lhe recomendações.
- Supervisionar o cumprimento das políticas e regras da Sociedade em matéria meio ambiental e social, avaliando-as e revendo-as periodicamente com o objetivo que cumpram a sua missão de promover o interesse social e considerem, conforme corresponda, os legítimos interesses dos restantes grupos de interesse, bem como levar ao Conselho as propostas que considerar oportunas nesta matéria e, em qualquer caso, apresentar para a sua aprovação a política de sustentabilidade/responsabilidade corporativa. Além disso, a Comissão supervisionará que as práticas da Sociedade em matéria meio ambiental e social se ajustam à estratégia e políticas fixadas.
- Informar, antes da sua apresentação ao Conselho de Administração, os relatórios que a Sociedade tornar públicos em matéria de sustentabilidade, incluindo em qualquer caso, a revisão da informação não financeira contida no relatório anual de gestão e plano diretor de banca socialmente responsável, zelando pela integridade do seu conteúdo e o cumprimento dos regulamentos aplicáveis e das normas internacionais de referência.
- Supervisionar a atuação da Sociedade relativamente à sustentabilidade e apresentar ao Conselho a política de sustentabilidade/responsabilidade corporativa para a sua aprovação.

A Comissão elabora um relatório anual sobre o seu funcionamento destacando as incidências surgidas, se as houver, relativamente às funções que lhe são próprias, que servirá como base entre outros, se for o caso, da avaliação do Conselho. Além disso, quando a Comissão em questão o considerar oportuno, incluirá proposta de melhoria neste relatório.

Atuações durante o exercício

Dentro das suas competências, a Comissão debateu, examinou, fez acordos ou emitiu relatórios sobre matérias respeitantes à dimensão e composição do Conselho, à avaliação da idoneidade, nomeações de membros do Conselho e das suas comissões e do pessoal-chave da Sociedade, a verificação do caráter dos administradores, diversidade de género, a Política de seleção de administradores e dos membros da gestão de topo e de outros postos-chave, questões de diversidade e sustentabilidade e a documentação da Governança Empresarial a apresentar, referente ao exercício de 2021.

Durante o exercício 2021, a Comissão supervisionou e controlou o bom funcionamento do sistema da governança empresarial da Sociedade. Para finalizar as suas atividades no exercício, a Comissão centrou-se na autoavaliação do Conselho (individual e coletiva); na avaliação da estrutura, dimensão e composição do Conselho; na avaliação do funcionamento do Conselho e das suas Comissões; na avaliação da questão relativa à diversidade de género bem como a análise do acompanhamento das recomendações do Código de Boa Governança Empresarial das Sociedades Cotadas e na análise de uma proposta de plano de formação de administradores.

Além disso, a Comissão alargou as suas funções integrando os conteúdos de sustentabilidade sob os critérios ASG (fatores ambientais, sociais e de governo).



>> COMISSÃO DE RISCOS

A Comissão de Riscos, a sua organização e tarefas estão reguladas basicamente nos Artigos 40 dos Estatutos e 14 do Regulamento do Conselho de Administração.

NÚMERO DE MEMBROS

A Comissão é formada por seis (6) administradores, sendo todos eles não executivos, Eduardo Javier Sanchiz, Joaquin Ayuso, María Verónica Fisas e Koro Usarraga detêm o caráter de administradores independentes, Tomás Muniesa o caráter de administrador delegado e Fernando María Ulrich o caráter de outro administrador externo.

Composição

Membro	Cargo	Categoria
Eduardo Javier Sanchiz	Presidente	Independente
Joaquin Ayuso	Vogal	Independente
Fernando María Ulrich	Vogal	Outro administrador externo
María Verónica Fisas	Vogal	Independente
Tomás Muniesa	Vogal	Delegado
Koro Usarraga	Vogal	Independente

A Comissão de Riscos é composta exclusivamente por administradores não executivos que possuem os conhecimentos, capacidade e experiência necessários para entender plenamente e controlar a estratégia de risco e a propensão da Sociedade ao risco, no número que o Conselho determinar, com um mínimo de 3 e um máximo de 6 membros, sendo a maioria deles administradores independentes.

¹ O primeiro dado refere-se ao número de reuniões às quais o conselheiro assistiu e o segundo dado ao número de sessões celebradas em 2021.

² Não está incluída a divisão de assistência dos administradores que deram baixa em 2021.

Nota: Informação a 31 de dezembro de 2021. A Fundação CajaCanarias (Representada por Natalia Aznárez) participou em todas as reuniões desta Comissão até à sua renúncia, em março de 2021.

DISTRIBUIÇÃO DOS MEMBROS DA COMISSÃO POR CATEGORIA

(% SOBRE A TOTALIDADE DE MEMBROS DA COMISSÃO)

% de conselheiros executivos	00,00
% de conselheiros delegados	16,67
% de conselheiros independentes	66,67
% de outros conselheiros externos	16,67

NÚMERO DE SESSÕES (C.1.25)

Durante o exercício 2021, a Comissão reuniu-se em 14 ocasiões, das quais 2 foram realizadas conjuntamente com a Comissão de Auditoria e Controlo, sendo 1 sessão extraordinária.

ASSISTÊNCIA MÉDIA ÀS SESSÕES

A assistência dos seus membros, presentes ou representados, às reuniões da Comissão durante o exercício 2021 foi a seguinte:

Nº de reuniões em 2021 ¹	14
Eduardo Javier Sanchiz	14/14
Joaquin Ayuso ²	10/14
María Verónica Fisas	14/14
Koro Usarraga	14/14
Tomás Muniesa	14/14
Fernando María Ulrich ²	10/14

Funcionamento

Reúne-se sempre que isso for conveniente para o desenvolvimento das suas funções, sendo convocada pelo Presidente da Comissão, ou por iniciativa própria ou por requerimento de 2 membros da Comissão, devendo fazê-lo sempre que o Conselho ou o seu Presidente solicitem a emissão de um relatório ou a adoção de uma proposta.

A Comissão fica validamente constituída na presença da maioria dos seus membros, sendo os acordos adotados por maioria dos membros participantes.

Para o adequado exercício das suas funções, a Sociedade garante que a Comissão de Riscos possa aceder sem dificuldade à informação sobre a situação de risco da Sociedade e se for necessário ao aconselhamento externo especializado, inclusivamente dos auditores externos e de organismos reguladores. A Comissão de Riscos poderá solicitar a assistência às sessões das pessoas que, dentro da organização, tenham tarefas relacionadas com as suas funções, e ter as assessorias que forem necessárias para formar critério sobre as questões da sua competência.

Através do seu Presidente, a Comissão dá conta ao Conselho da sua atividade e do trabalho realizado, nas reuniões previstas para o efeito, ou na reunião imediata posterior quando o Presidente o considerar necessário.

Entre as suas funções estão:

- Assessorar o Conselho sobre a propensão global ao risco, atual e futura, da Sociedade e a sua estratégia neste âmbito, informando sobre o quadro de apetite ao risco, assistindo na vigilância da aplicação dessa estratégia, garantindo que as atuações do Grupo sejam consistentes com o nível de tolerância do risco previamente decidido e efetuando o acompanhamento do grau de adequação dos riscos assumidos ao perfil estabelecido.
- Propor ao Conselho a política de riscos do Grupo.
- Vigiar que a política de preços dos ativos e os passivos oferecidos aos clientes tenha plenamente em conta o modelo empresarial e a estratégia de risco da Sociedade.
- Determinar em conjunto com o Conselho, a natureza, a quantidade, o formato e a frequência da informação sobre riscos que o Conselho deva receber e fixar o que a Comissão terá que receber.
- Rever regularmente exposições com os principais clientes, setores económicos de atividade, áreas geográficas e tipos de risco.
- Examinar os processos de informação e controlo de riscos bem como os sistemas de informação e indicadores.
- Avaliar o risco de cumprimento normativo no seu âmbito de atuação e decisão, entendido como a gestão do risco de sanções legais ou normativas, perda financeira, material ou reputacional que a Sociedade possa ter como resultado do incumprimento de leis, normas, padrões de regulação e códigos de conduta, detetando qualquer risco de incumprimento, fazendo o seu acompanhamento e o exame de possíveis deficiências.
- Informar sobre os novos produtos e serviços ou de alterações significativas nos produtos existentes.
- Colaborar com a Comissão de Retribuições para o estabelecimento de políticas e práticas de remuneração racionais. Verificar se a política de incentivos prevista nos sistemas de remuneração tem em consideração o risco, o capital, a liquidez, a probabilidade e a oportunidade dos lucros, entre outras.
- Assistir ao Conselho de Administração estabelecendo canais eficazes de informação, garantindo que sejam atribuídos recursos adequados para a gestão de riscos e garantindo a aprovação e revisão periódica das estratégias e políticas de assunção, gestão, supervisão e redução dos riscos.
- Quaisquer outras funções que lhe sejam atribuídas em função da Lei, dos Estatutos Sociais, do Regulamento do Conselho e restante normativa aplicável à Sociedade.

Não existe no regulamento societário uma previsão expressa sobre relatórios de atividades da Comissão. Não obstante, em dezembro de 2021, a Comissão aprovou o seu relatório anual de atividades bem como a avaliação do seu funcionamento do correspondente exercício.

Ações durante o exercício

Devido à singularidade do exercício de 2021 o qual foi marcado pela pandemia internacional ocasionada pela COVID-19, a Comissão foi informada periodicamente sobre o acompanhamento e as atuações extraordinárias relativamente à COVID-19.

Após a finalização das formalidades legais da fusão e da integração tecnológica, passou a operar plenamente como um único banco. Neste processo de integração com o Bankia na área de Riscos, a Comissão foi informada do Plano Diretor do processo de integração com o Bankia na área de Riscos que serve de contextualização na admissão e gestão de incumprimentos depois da plena integração e do Modelo de Admissão e Incumprimento após esta integração.

Além disso, durante o exercício 2021 a Comissão debateu, examinou, chegou a acordos ou emitiu relatórios sobre matérias da sua competência, relacionados com os Processos Estratégicos de Riscos (Risk Assessment e Catálogo de Riscos) bem como o Quadro de Apetite ao Risco (RAF), ao Recovery Plan, à Política de Riscos do Grupo, ao Quadro de comando de riscos, a Processos de autoavaliação de capital e de liquidez (ICAAP – ILAAP), Riscos ambientais e climáticos, ao Acompanhamento do Cumprimento Normativo e ao Comité Global de Risco, entre outras.



>> COMISSÃO DE RETRIBUIÇÕES

A organização e tarefas da Comissão de Retribuições estão reguladas basicamente nos artigos 40 dos Estatutos Sociais e 15 do Regulamento do Conselho e na normativa aplicável.

NÚMERO DE MEMBROS

A Comissão é composta por quatro membros, três deles (María Amparo Moraleda, Joaquín Ayuso e Cristina Garmendia) são considerados administradores independentes e um (José Serna) é considerado administrador delegado.

Composição

Membro	Cargo	Categoria
María Amparo Moraleda	Presidente	Independente
Joaquín Ayuso	Vogal	Independente
Cristina Garmendia	Vogal	Independente
José Serna	Vogal	Delegado

A Comissão de Retribuições é formada por administradores não executivos, no número que o Conselho definir, com um mínimo de 3 e um máximo de 5 membros, sendo a maioria administradores independentes. O Presidente da Comissão é nomeado entre os administradores independentes que fazem parte da Comissão.

DISTRIBUIÇÃO DOS MEMBROS DA COMISSÃO POR CATEGORIA

(% SOBRE A TOTALIDADE DE MEMBROS DA COMISSÃO)

% de conselheiros executivos	00,00
% de conselheiros delegados	25,00
% de conselheiros independentes	75,00
% de outros conselheiros externos	00,00

NÚMERO DE SESSÕES (C.1.25)

Em 2021 a Comissão reuniu-se em 10 ocasiões.

ASSISTÊNCIA MÉDIA ÀS SESSÕES

A assistência dos seus membros, durante o exercício 2021 foi a seguinte:

Nº de reuniões em 2021 ¹	10
María Amparo Moraleda	10/10
Joaquín Ayuso ²	7/10
Cristina Garmendia	10/10
José Serna ²	7/10

Funcionamento

A Comissão de Remunerações regula o seu próprio funcionamento e escolhe o seu Presidente e o seu Secretário. No caso de não designação específica deste, atuará como tal o Secretário do Conselho ou qualquer dos Vice-secretários do Conselho.

Reúne-se sempre que isso for conveniente para o desenvolvimento das suas funções, sendo convocada pelo Presidente da Comissão, ou por iniciativa própria ou por requerimento de 2 membros da Comissão, devendo fazê-lo sempre que o Conselho ou o seu Presidente solicitem a emissão de um relatório ou a adoção de uma proposta.

A Comissão fica validamente constituída na presença da maioria dos seus membros, sendo os acordos adotados por maioria dos membros participantes.



¹ O primeiro dado refere-se ao número de reuniões às quais o conselheiro assistiu e o segundo dado ao número de sessões celebradas em 2021.

² Nomeado a 30 de março de 2021.

Nota: Informação a 31 de dezembro de 2021. Alejandro García-Bragado participou em todas as reuniões desta Comissão até à sua renúncia, em março de 2021.

Entre as suas funções estão:

- Preparar as decisões relativas às remunerações e, em particular, informar e propor ao Conselho a política de retribuições, o sistema e o valor das retribuições anuais dos conselheiros e dos Quadros Superiores, bem como a retribuição dos conselheiros executivos e Quadros Superiores e as condições dos seus contratos, sem prejuízo das competências da Comissão de Nomeações e Sustentabilidade no que se refere a condições alheias ao aspeto remuneratório.
- Garantir a observância da política de retribuições de conselheiros e Quadros Superiores, bem como informar sobre as condições básicas estabelecidas nos contratos celebrados com estes e o cumprimento dos mesmos.
- Informar e preparar a política geral de remunerações da Sociedade e especialmente as políticas que se referem às categorias de pessoal cujas atividades profissionais incidam sig-

nificativamente no perfil de risco da Sociedade, e as políticas que têm por objetivo evitar ou gerir os conflitos de interesse com os clientes.

- Analisar, formular e verificar periodicamente os programas de retribuição, ponderando a sua adequação e os seus rendimentos e garantir a sua observância.
- Propor ao Conselho a aprovação dos relatórios ou políticas de remunerações que este tenha que submeter à Assembleia-Geral de Acionistas, bem como informar o Conselho sobre as propostas que tenham relação com remunerações que, se for o caso, este possa propor à Assembleia-Geral.
- Considerar as sugestões feitas pelo Presidente, membros do Conselho, diretores ou acionistas da Sociedade.

- Garantir que os eventuais conflitos de interesses não prejudiquem a independência do aconselhamento externo prestado à Comissão relativamente ao exercício das suas funções.

A Comissão elabora um relatório anual sobre o seu funcionamento destacando as incidências surgidas, se as houver, relativamente às funções que lhe são próprias, que servirá como base entre outros, se for o caso, da avaliação do Conselho. Além disso, quando a Comissão em questão o considerar oportuno, incluirá proposta de melhoria neste relatório.

Ações durante o exercício

Existem matérias recorrentes que são analisadas pela Comissão, tais como as matérias referidas às Retribuições anuais, Política salarial e sistemas de remuneração e Governança Empresarial. Além disso, dentro das suas competências ordinárias, a Comissão debateu, examinou, chegou a acordo ou emitiu relatórios, entre outros, sobre:

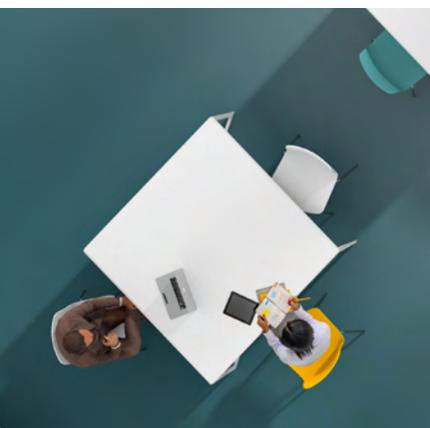
01. A política de remunerações, o sistema e o montante das remunerações anuais dos conselheiros e quadros superiores, bem como a remuneração individual do Presidente, do Conselheiro Delegado e dos membros do Comité de Gestão

02. Informação e proposta sobre as condições básicas estabelecidas nos contratos dos conselheiros e quadros superiores

03. Política Geral de Remunerações e a Política de Remuneração do Grupo Identificado

04. Análise, formulação e revisão de programas de remuneração

05. Propostas ao Conselho para Relatórios ou Políticas de Remunerações a submeter à Assembleia-Geral. Relatórios ao Conselho sobre propostas à Assembleia-Geral



>> COMISSÃO DE INOVAÇÃO, TECNOLOGIA E TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

A Comissão de Inovação, Tecnologia e Transformação Digital, a sua organização e tarefas são regulados no artigo 15 bis do Regulamento do Conselho e nos regulamentos aplicáveis.

NÚMERO DE MEMBROS

A Comissão é constituída por cinco membros, três dos quais (Cristina Garmendia, María Amparo Moraleda e Eva Castillo) são consideradas conselheiras independentes e dois dos quais (José Ignacio Goirigolzarri e Gonzalo Gortázar) são considerados conselheiros executivos.

Composição

Membro	Cargo	Categoria
José Ignacio Goirigolzarri	Presidente	Executivo
Gonzalo Gortázar	Vogal	Executivo
Cristina Garmendia	Vogal	Independente
María Amparo Moraleda	Vogal	Independente
Eva Castillo	Vogal	Independente

A Comissão de Inovação, Tecnologia e Transformação Digital será composta por um mínimo de três 3 e um máximo de 5 membros. De qualquer forma, o Presidente do Conselho e o Conselheiro Delegado farão parte da Comissão. Os restantes membros são nomeados pelo Conselho, sob proposta da Comissão de Nomeações e Sustentabilidade, tendo em conta em particular os seus conhecimentos e experiência no domínio de competências da Comissão.

A Comissão de Inovação, Tecnologia e Transformação Digital é presidida pelo Presidente do Conselho.

DISTRIBUIÇÃO DOS MEMBROS DA COMISSÃO POR CATEGORIA

(% SOBRE A TOTALIDADE DE MEMBROS DA COMISSÃO)

% de conselheiros executivos	40,00
% de conselheiros delegados	00,00
% de conselheiros independentes	60,00
% de outros conselheiros externos	00,00

NÚMERO DE SESSÕES (C.1.25)

Durante o exercício de 2021 a Comissão reuniu-se em 5 sessões. Além disso, a Comissão chegou a acordo em março, por escrito e sem uma sessão.

ASSISTÊNCIA MÉDIA ÀS SESSÕES

A comparência dos seus membros, presentes ou representados, nas reuniões da Comissão durante o exercício foi a seguinte:

Nº de reuniões em 2021 ¹	5
José Ignacio Goirigolzarri	5/5
Gonzalo Gortázar	5/5
Cristina Garmendia	5/5
María Amparo Moraleda	5/5
Eva Castillo	5/5

¹ O primeiro dado refere-se ao número de reuniões às quais o conselheiro assistiu e o segundo dado ao número de sessões celebradas em 2021.

Nota: Informação a 31 de dezembro de 2021. Jordi Gual assistiu à reunião desta Comissão até à sua renúncia em março de 2021.

Funcionamento

Reúne-se sempre que isso for conveniente para o desenvolvimento das suas funções, sendo convocada pelo Presidente da Comissão, ou por iniciativa própria ou por requerimento de 2 membros da Comissão, devendo fazê-lo sempre que o Conselho ou o seu Presidente solicitem a emissão de um relatório ou a adoção de uma proposta.

A Comissão fica validamente constituída na presença da maioria dos seus membros, sendo os acordos adotados por maioria dos membros participantes.



Entre as suas funções estão:

- Apoiar o Conselho na identificação, monitorização e análise de novos participantes, novos modelos de negócio e os progressos, e principais tendências e iniciativas no campo da inovação tecnológica, estudando os fatores que favorecem o sucesso de determinadas inovações e a sua capacidade de transformação.
- Prestar serviços de assessoria ao Conselho sobre a implementação do plano estratégico nos aspetos relacionados com a transformação digital e a inovação tecnológica, em particular, relatando os planos e projetos concebidos pelo CaixaBank nesta área e os novos modelos de negócio, produtos, relação com clientes, etc. que se desenvolvam.
- Promover um quadro de reflexão para ajudar o Conselho a identificar novas oportunidades de negócio resultantes dos desenvolvimentos tecnológicos, bem como possíveis ameaças.
- Assistir o Conselho na análise do impacto das inovações tecnológicas na estrutura do mercado, na prestação de serviços financeiros e no comportamento dos clientes. Entre outros elementos, a Comissão analisará o potencial disruptivo das novas tecnologias, as possíveis implicações regulamentares do seu desenvolvimento, os efeitos em termos de cibersegurança e as questões relacionadas com a proteção da privacidade e a utilização de dados.
- Promover a reflexão e o debate sobre as implicações éticas e sociais que podem surgir da aplicação das novas tecnologias no negócio da banca e dos seguros.
- Apoiar a Comissão de Riscos, quando esta o considerar apropriado, na supervisão dos riscos tecnológicos e aspetos de cibersegurança.

Atuações durante o exercício

Durante o exercício financeiro de 2021, a Comissão cumpriu as suas funções através, entre outras, das seguintes atividades:

- Acompanhamento e evolução da estratégia tecnológica da entidade.
- Revisão do impacto das novas tecnologias e dos novos operadores no setor financeiro.
- Revisão do plano de integração tecnológica pós-fusão do Bankia. Análise do grau de realização dos objetivos e prioridades estabelecidos no processo de integração tecnológica no âmbito da fusão por absorção do Bankia, S.A.
- Acompanhamento do grau de adoção de diferentes planos e estudos de projeto.



>> COMISSÃO DE AUDITORIA E CONTROLO

A Comissão de Auditoria e Controlo, a sua organização e funções são basicamente regulados nos artigos 40 dos Estatutos Sociais e 14 do Regulamento do Conselho de Administração e nos regulamentos aplicáveis.

NÚMERO DE MEMBROS

A Comissão é constituída por seis membros, escolhidos e nomeados com base nos seus conhecimentos, competências e experiência em economia, contabilidade e/ou auditoria e gestão de riscos.

Composição

Membro	Cargo	Categoria
Koro Usarraga*	Presidente	Independente
Eduardo Javier Sanchiz	Vogal	Independente
José Serna	Vogal	Delegado
Cristina Garmendia	Vogal	Independente
Francisco Javier Campo	Vogal	Independente
Teresa Santero	Vogal	Delegado

* A data da nomeação da Presidente para o seu cargo é 5 de abril de 2019.

A Comissão de Auditoria e Controlo é constituída exclusivamente por conselheiros não executivos, num número a determinar pelo Conselho, entre um mínimo de 3 e um máximo de 7. A maioria dos membros da Comissão de Auditoria e Controlo são independentes.

A Comissão nomeia um Presidente entre os conselheiros independentes. O Presidente deve ser substituído a cada 4 anos, e pode ser reeleito após decorrido 1 ano após a sua cessação. O Presidente da Comissão atua como o seu porta-voz nas reuniões do Conselho e, quando apropriado, na Assembleia-Geral da Sociedade. Também nomeia um Secretário e pode nomear um Vice-Secretário, atuando o do Conselho no caso de não efetuar tais designações.

O Conselho procura assegurar que os membros da Comissão, e em particular o seu Presidente, tenham conhecimentos e ex-

periência em contabilidade, auditoria ou gestão de riscos, bem como noutras áreas que possam ser apropriadas para o desempenho global das suas funções.

DISTRIBUIÇÃO DOS MEMBROS DA COMISSÃO POR CATEGORIA

(% SOBRE A TOTALIDADE DE MEMBROS DA COMISSÃO)

% de conselheiros executivos	00,00
% de conselheiros delegados	33,33
% de conselheiros independentes	66,67
% de outros conselheiros externos	00,00

NÚMERO DE SESSÕES (C.1.25)

Durante o exercício de 2021, a Comissão reuniu-se em 15 ocasiões, 4 das quais foram realizadas exclusivamente por meios telemáticos, em resposta às recomendações estabelecidas pelas autoridades de saúde.

ASSISTÊNCIA MÉDIA ÀS SESSÕES

A assistência dos seus membros, durante o exercício 2021 foi a seguinte:

Nº de reuniões em 2021 ¹	15
Koro Usarraga	15/15
Eduardo Javier Sanchiz	15/15
José Serna	15/15
Cristina Garmendia	15/15
Francisco Javier Campo ²	11/15
Teresa Santero ²	11/15

Funcionamento

Reúne-se sempre que é conveniente para o desenvolvimento das suas funções e é convocada pelo Presidente da Comissão, quer por sua própria iniciativa, quer a pedido de 2 membros da Comissão.

Para desempenhar as suas funções, a Comissão pode ter acesso de forma adequada, oportuna e suficiente a qualquer informação ou documentação na posse da Sociedade, e pode solicitar: **(i)** a assistência e cooperação dos membros da equipa de gestão ou do pessoal da Sociedade; **(ii)** a assistência dos auditores de contas da Sociedade para tratar dos pontos específicos da ordem de trabalhos para os quais são convocados; e **(iii)** a assessoria de especialistas externos quando o considerar necessário. A Comissão mantém um canal de comunicação eficaz com os seus interlocutores, que normalmente corresponderá ao Presidente da Comissão com a direção da Sociedade, em particular a direção financeira; o responsável de auditoria interna; e o auditor principal responsável pela auditoria das contas.

A Comissão fica validamente constituída na presença da maioria dos seus membros, sendo os acordos adotados por maioria dos membros participantes.

Entre as suas funções estão:

- Informar a Assembleia-Geral sobre questões que surjam em matérias da competência da Comissão e, em particular, sobre o resultado da auditoria, explicando como a auditoria contribuiu para a integridade da informação financeira e o papel que a Comissão desempenhou neste processo.

¹ O primeiro dado refere-se ao número de reuniões às quais o conselheiro assistiu e o segundo dado ao número de sessões celebradas em 2021.

² Incorporado como membro a 30 de março de 2021.

Nota: Informação a 31 de dezembro de 2021.

- Supervisionar o processo de elaboração e apresentação das informações financeiras e não financeiras obrigatórias relativas à Sociedade e, quando apropriado, ao Grupo, revendo as contas, o cumprimento dos requisitos regulamentares nesta área, a delimitação adequada do perímetro de consolidação e a correta aplicação dos princípios contabilísticos geralmente aceites.
- Assegurar que o Conselho se esforça por apresentar as contas anuais e o relatório de gestão à Assembleia-Geral sem limitações ou advertências no relatório de auditoria e que, no caso excecional de advertências, tanto o Presidente da Comissão como os auditores expliquem claramente aos acionistas o conteúdo e o alcance de tais limitações ou reservas.
- Informar previamente o Conselho sobre as informações financeiras e não financeiras associadas, que a Sociedade deve divulgar periodicamente aos mercados e aos seus órgãos de supervisão.
- Supervisionar a eficácia dos sistemas de controlo interno, bem como discutir com o auditor de contas quaisquer debilidades significativas no sistema de controlo interno que possam ser detetadas durante o decurso da auditoria, sem comprometer a independência do auditor. Para o efeito, e quando apropriado, pode apresentar recomendações ou propostas ao Conselho e o correspondente prazo para o seu acompanhamento.
- Supervisionar a eficácia da auditoria interna.
- Estabelecer e supervisionar um mecanismo que permita aos trabalhadores da Sociedade, ou do grupo a que pertence, comunicar confidencialmente e, se considerado apropriado, anonimamente, quaisquer irregularidades de potencial significado, especialmente financeiras e contabilísticas, que identifiquem dentro da Sociedade, recebendo regularmente informações sobre o seu funcionamento e podendo propor ações apropriadas para melhorar e reduzir o risco de irregularidades no futuro.

A Comissão elabora um relatório anual sobre o seu funcionamento destacando as incidências surgidas, se as houver, relativamente às funções que lhe são próprias, que servirá como base entre outros, se for o caso, da avaliação do Conselho. Além disso, quando a Comissão em questão o considerar oportuno, incluirá proposta de melhoria neste relatório.

Atuações durante o exercício

No âmbito das competências da Comissão, e no âmbito do Plano de Atividades elaborado anualmente, a Comissão debateu, analisou, chegou a acordos ou emitiu relatórios sobre:

01. Informação financeira e não financeira

02. Gestão e controlo dos riscos
(coordenadamente com a Comissão de Riscos)

03. Cumprimento normativo

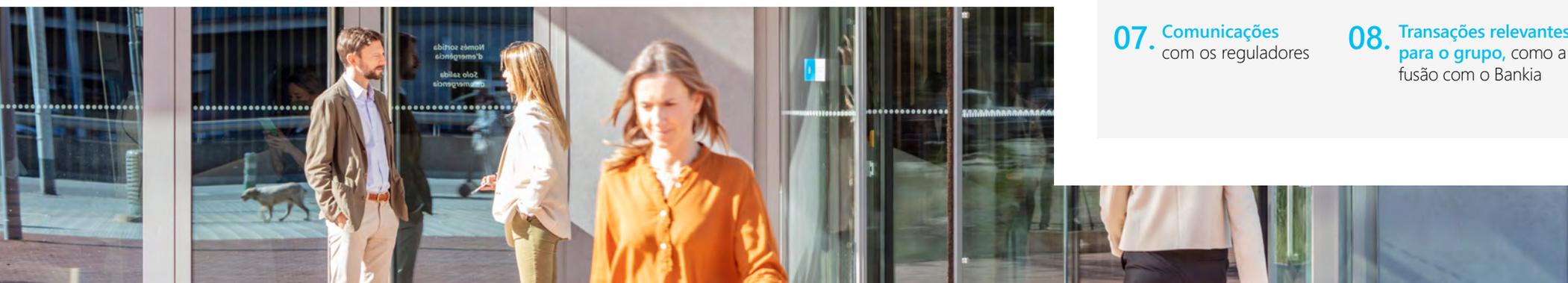
04. Auditoria Interna

05. Relação com o auditor de contas

06. Operações vinculadas

07. Comunicações com os reguladores

08. Transações relevantes para o grupo, como a fusão com o Bankia



A seguir apresentam-se mais detalhadamente as atividades relacionadas com determinados âmbitos de atuação da Comissão:

a) Supervisão da informação financeira (C.1.28)

Os poderes atribuídos ao Conselho completo incluem especificamente a supervisão do processo de divulgação de informações e comunicações relacionadas com a Sociedade, sendo por isso responsável pela gestão e supervisão ao mais alto nível da informação fornecida aos acionistas, investidores institucionais e aos mercados em geral. A este respeito, o Conselho procura salvaguardar, proteger e facilitar o exercício dos direitos dos acionistas, dos investidores institucionais e dos mercados em geral, no quadro da defesa do interesse social.

A Comissão de Auditoria e Controlo, enquanto comissão especializada do Conselho, é responsável por assegurar a correta elaboração da informação financeira, uma área à qual dedica especial atenção, juntamente com a da informação não financeira. As suas funções são, entre outras, evitar a existência de advertências nos relatórios de auditoria externa.

Neste contexto, os executivos responsáveis por estas áreas participaram em quase todas as reuniões realizadas durante o exercício de 2021 na qualidade de convidados, o que permitiu à Comissão conhecer devidamente o processo de elaboração e apresentação das informações financeiras obrigatórias relativas à Sociedade e ao Grupo, nomeadamente nos seguintes termos: (i) cumprimento dos requisitos regulamentares; (ii) delimitação do perímetro de consolidação; e (iii) aplicação dos princípios contabilísticos, em particular no que diz respeito a bases de medição, avaliações e estimativas.

Numa base ordinária, a Comissão reúne-se trimestralmente para rever as informações financeiras obrigatórias a serem submetidas às autoridades, bem como as informações a serem aprovadas pelo Conselho e incluídas na sua documentação pública anual, na presença do auditor interno e, é emitido qualquer tipo de relatório de revisão, do auditor de contas. Pelo menos uma reunião por ano com o auditor externo terá lugar sem a presença da equipa de gestão, para que questões específicas decorrentes das revisões possam ser debatidas. Além disso, durante o exercício de 2021, o auditor externo realizou uma reunião com o Conselho de Administração completo para lhe dar conta do trabalho realizado e da evolução da situação contabilística e de riscos da Sociedade.

As contas anuais individuais e consolidadas apresentadas ao Conselho para a sua formulação não são previamente certificadas. Não obstante o acima exposto, é de notar que no processo do Sistema de Controlo Interno da Informação Financeira (SCIF), as demonstrações financeiras a 31 de dezembro de 2021, que fazem parte das contas anuais, estão sujeitas a certificação pelo Diretor de Controlo Interno e Validação da Sociedade. (C.1.27)

b) Acompanhamento da independência do auditor externo

Com o objetivo de assegurar o cumprimento da regulamentação aplicável, particularmente no que respeita à natureza da Sociedade como Entidade de Interesse Público, e a independência dos trabalhos de auditoria, a Sociedade tem uma Política de Relações com o Auditor Externo (2018) que estabelece, entre outros, os princípios que devem reger a seleção, contratação, nomeação, reeleição e destituição do auditor de contas, bem como o quadro das relações. Além disso, como mecanismo adicional para assegurar a independência do auditor, os Estatutos preveem que a Assembleia-Geral não possa remover os auditores antes do fim do mandato para o qual foram nomeados, a menos que haja justa causa. (C.1.30)

A Comissão de Auditoria e Controlo é responsável por estabelecer relações com o auditor de contas a fim de receber informações sobre as questões que possam colocar a independência do auditor em risco, e quaisquer outras questões relacionadas com o processo de auditoria das contas. De qualquer modo, a Comissão deverá receber anualmente dos auditores externos uma declaração da sua independência em relação ao Grupo, bem como informações sobre serviços adicionais de qualquer tipo prestados ao Grupo pelo auditor externo, ou por pessoas ou entidades relacionadas com o auditor externo. Subsequentemente, a Comissão emitirá, antes da emissão do relatório de auditoria de contas, um relatório no qual exprimirá um parecer sobre a independência do auditor de contas, o qual deverá conter uma avaliação da prestação dos serviços não relacionados com a auditoria acima mencionados, considerados individualmente e no seu conjunto, e em relação ao regime de independência ou ao quadro regulamentar da auditoria. (C.1.30)



4

Individuais

4

Consolidados

>> **NÚMERO DE EXERCÍCIOS
ININTERRUPTOS
COMO AUDITOR
DE CONTAS PWC (C.1.34)**



18%

Individuais

18%

Consolidados

>> **% DE EXERCÍCIOS
AUDITADOS PELA PWC
SOBRE O TOTAL DE EXERCÍCIOS
AUDITADOS (C.134)**

A empresa de auditoria realiza outros trabalhos não relacionados com a auditoria para a Sociedade e/ou o seu grupo:

(C.1.32)	CaixaBank	Sociedades dependentes	Total grupo
Montante de outros trabalhos que não de auditoria (m€)	967	808	1.775
% Montante de trabalhos que não de auditoria/ Montante de trabalhos de auditoria	37%	29%	33%

Nota: De acordo com a regulamentação em vigor, o CaixaBank considera os serviços relacionados com a auditoria no numerador para efeitos de cálculo deste rácio, na medida em que a sua execução por um auditor não signifique que devam ser prestados pelo auditor de contas da sociedade. Se os serviços exigidos por regulamentação ou prática fossem excluídos do numerador, o rácio seria de 8,5%.

No âmbito da Política de Relações com o Auditor Externo, e considerando as Diretrizes Técnicas da CMVM sobre Comissões de Auditoria de Entidades de Interesse Público, a Comissão de Auditoria e Controlo é informada anualmente de uma avaliação anual da qualidade e independência do auditor de contas coordenada pela Direção de Contabilidade, Controlo de Gestão e Capital sobre o desenvolvimento do processo de auditoria externa, que inclui: (i) o cumprimento dos requisitos de independência, objetividade, competência profissional e qualidade; e (ii) a adequação da taxa de auditoria para o compromisso. Com base na mesma, a Comissão propôs ao Conselho, e este último à Assembleia-Geral, a reeleição da PwC Auditores, S.L. como auditor de contas da Sociedade e do seu Grupo consolidado para o exercício de 2022.

O relatório de auditoria das contas anuais do exercício anterior não apresenta reservas ou advertências. (C.1.33)

c) Acompanhamento das operações vinculadas (D.1)

Com exceção do que por lei corresponda à Assembleia-Geral, o Conselho tem o poder de aprovar, mediante um relatório prévio da Comissão de Auditoria e Controlo, as operações que a Sociedade ou as sociedades do Grupo realizam com: (i) conselheiros; (ii) acionistas titulares com 10% ou mais dos direitos de voto, ou representados no Conselho; ou (iii) ou com quaisquer outras pessoas que devam ser consideradas partes vinculadas segundo as Normas Internacionais de Contabilidade, adotadas em conformidade com o Regulamento (CE) n.º 1606/2002.

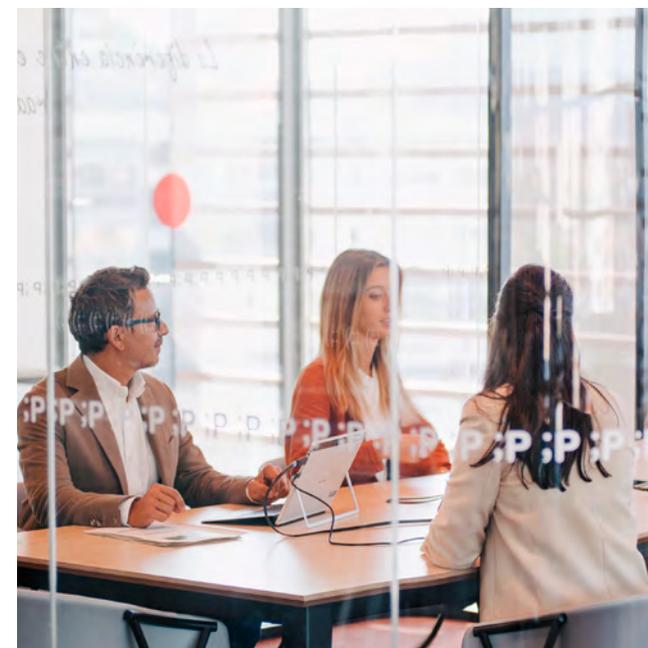
Para estes efeitos, as operações que não sejam classificadas como tal de acordo com a lei não serão consideradas como Operações Vinculadas e, em particular: (i) as operações realizadas entre a Sociedade e as suas sociedades dependentes direta ou indiretamente detidas na totalidade; (ii) as operações realizadas entre a Sociedade e as suas sociedades dependentes ou participadas desde que nenhuma outra parte vinculada à Sociedade tenha interesse nas referidas entidades dependentes ou participadas; (iii) a subscrição entre a Sociedade e qualquer conselheiro executivo ou membro dos quadros superiores do contrato no qual se regulam os termos e condições das funções executivas que vão desempenhar, incluindo a determinação dos montantes específicos ou remuneração a pagar ao abrigo desse contrato, que devem ser aprovados em conformidade com as disposições do presente Regulamento; (iv) as operações celebradas com base em medidas destinadas a salvaguardar a estabilidade da Sociedade, adotadas pela autoridade competente responsável pela sua supervisão prudencial.

Nas operações cuja aprovação corresponda ao Conselho de Administração, os Conselheiros da Sociedade afetados pela Operação Vinculada ou que representem ou estejam vinculados aos acionistas afetados pela Operação Vinculada devem abster-se de participar na deliberação e votação do acordo em questão, nos termos previstos na Lei.

O Conselho de Administração poderá delegar a aprovação das seguintes Operações Vinculadas:

a. Operações entre as sociedades que fazem parte do Grupo que são realizadas no decorrer normal dos negócios e de acordo com as condições de mercado;

b. As operações efetuadas ao abrigo de contratos cujas condições normalizadas são aplicadas em massa a um grande número de clientes, são realizadas a preços ou tarifas geralmente estabelecidos por quem atuar como fornecedor do bem ou serviço em questão, e cujo montante não exceda 0,5 por cento do volume de negócios líquido da Sociedade.



O relatório prévio da Comissão de Auditoria e Controlo não será exigido para a aprovação destas operações, embora o Conselho de Administração estabeleça um procedimento interno de informação e controlo periódico com a intervenção da Comissão de Auditoria e Controlo.

A concessão pela Sociedade de créditos, empréstimos e outras formas de financiamento e garantias aos Conselheiros, ou a pessoas com eles vinculadas, deve respeitar não só as disposições do Regulamento do Conselho mas também os regulamentos que regem a organização e disciplina das entidades de crédito e as diretrizes do supervisor nesta matéria.

A Sociedade anunciará publicamente, o mais tardar no dia da sua celebração, as Operações Vinculadas celebradas pela Sociedade ou pelas sociedades do seu Grupo, cujo montante atinja ou exceda 5% do ativo total ou 2,5% do montante anual do volume de negócios, nos termos previstos por lei. De igual modo, deve também informar sobre as Operações Vinculadas no relatório financeiro semestral, no relatório anual de governação empresarial e nas notas às contas anuais nos casos e na medida prevista por Lei.

A Sociedade não tem conhecimento de nenhum tipo de relação (comercial, contratual ou familiar) entre os titulares de participações significativas. Sem prejuízo de possíveis relações de natureza comercial ou contratual com o CaixaBank, no curso normal dos negócios e em condições de mercado. A fim de regular as relações entre a Fundação Bancária "la Caixa" e o CaixaBank e os seus respetivos grupos e evitar assim situações de conflito de interesses, foi assinado o Protocolo Interno de Relações (alterado em outubro de 2021), cujos principais objetivos são os seguintes: (i) a gestão das operações vinculadas; (ii) o estabelecimento de mecanismos para evitar o surgimento de conflitos de interesse; (iii) o direito de aquisição preferencial do Monte de Piedad; (iv) colaboração em matéria de RSC e (v) e a regulamentação do fluxo de informação para o cumprimento das obrigações periódicas de informação. O referido Protocolo está disponível no website corporativo e o seu cumprimento é objeto de supervisão com carácter anual por parte da Comissão.

Sem prejuízo do precedente, o Protocolo Interno de Relações também estabelece os critérios gerais para a realização de operações ou prestação de serviços em condições de mercado, bem como a identificação dos serviços que as Sociedades do Grupo FBLC prestam e podem prestar às Sociedades do Grupo CaixaBank e àquelas que as Sociedades do Grupo CaixaBank prestam ou podem prestar, por sua vez, às Sociedades do Grupo FBLC. O Protocolo estabelece as hipóteses e condições para a aprovação das operações que, de um modo geral, têm o Conselho de Administração como órgão competente para a sua aprovação. Em determinados casos previstos na Cláusula 3.4 do Protocolo, determinadas operações estarão sujeitas à aprovação prévia do Conselho de Administração do CaixaBank, que deve receber um relatório prévio da Comissão de Auditoria, e o mesmo se aplica aos outros signatários do Protocolo. (A.5+D.6)

Com exceção do que possa ser apresentado na Nota 41 das contas anuais consolidadas, não há operações individualmente significativas realizadas com acionistas significativos da Sociedade. (D.2)



Em relação aos membros do Conselho, os artigos 29 e 30 do Regulamento do Conselho regulam o seu dever de não concorrência e as situações de conflito de interesses aplicáveis, respetivamente: (D.6)

- Os conselheiros só ficarão dispensados do dever de não concorrência quando tal não implicar danos não recuperáveis para a Sociedade. O conselheiro que tenha obtido a renúncia deve cumprir as condições estipuladas no acordo de renúncia e, de qualquer forma, a obrigação de se abster de participar nas deliberações e votações nas quais tenha um conflito de interesses.
- Os conselheiros (direta ou indiretamente) têm a obrigação geral de evitar situações que possam envolver um conflito de interesses para o Grupo e, se existirem, o dever de as comunicar ao Conselho para divulgação nas contas anuais.

Por outro lado, o pessoal-chave está sujeito a determinadas obrigações no que respeita a conflitos de interesse diretos ou indiretos decorrentes do Regulamento Interno de Conduta no mercado de valores mobiliários, onde deve agir com liberdade de julgamento e lealdade para com a Sociedade, os seus acionistas e clientes, abstendo-se de intervir ou influenciar a tomada de decisões que possam afetar pessoas ou entidades com as quais existam conflitos, e de informar a Área de Cumprimento Regulamentar relativamente a tais conflitos.

Exceto como possa constar da Nota 41 das contas anuais consolidadas, não existem operações significativas realizadas entre o Grupo e o pessoal-chave (e as partes vinculadas) da Sociedade que não no decorrer normal dos negócios e em termos não comerciais. (D.3, D.5)

Quadros Superiores

Na figura do Conselheiro Delegado, o Comité de Direção e os principais comités da Sociedade são responsáveis pela gestão diária, implementação e desenvolvimento das decisões adotadas pelos Órgãos de Gestão.

O Comité de Direção (C.1.14)



O **Comité de Direção** reúne-se semanalmente para adotar resoluções relacionadas com o desenvolvimento do Plano Estratégico e Operacional Anual, bem como os que afetam a vida organizacional da Sociedade. Além do mais, aprova, no âmbito das suas competências, mudanças estruturais, nomeações, linhas de de despesa e estratégias de negócio



2

15,38% SOBRE O TOTAL

>> **PRESENÇA DE MULHERES NOS QUADROS SUPERIORES A 31.12.21**
(EX ADMINISTRADOR DELEGADO)



0,008%

>> **PARTICIPAÇÃO DOS QUADROS SUPERIORES NO CAPITAL DA SOCIEDADE A 31.12.21** (EX ADMINISTRADOR DELEGADO)



0,16%

>> **EM 2021, O TOTAL DE AÇÕES GERADAS POR PLANOS DE INCENTIVOS QUE AINDA ESTÃO PENDENTES DE ENTREGA ASCENDE A 0,16% DO TOTAL DO CAPITAL SOCIAL.**

JUAN ANTONIO ALCARAZ

Diretor Comercial

>> Educação

Licenciado em Ciências Empresariais pela Cunef (Universidade Complutense de Madrid) e Master em Administração de Empresas pela IESE.

>> Percurso profissional

Entrou para a "Caixa" em 2007 e, atualmente, enquanto Diretor Comercial é responsável pelas seguintes áreas de negócio: Banca de Retalho, todas as áreas relacionadas com a Satisfação do Cliente e Segmentos Especializados de Consumo.

Foi Diretor-geral do Banco Sabadell (2003-2007) e, anteriormente, Subdiretor Geral do Santander e Central Hispano (1990-2003).

>> Outros cargos atuais

Presidente do CaixaBank Payments & Consumer, Presidente da Imagin e membro do Conselho de Administração da SegurCaixa Adeslas.

Presidente da Associação Espanhola de Diretores, Vogal do Conselho Consultivo do Foment del Treball, Vogal do Patronato da Fundação Tervalis, membro do Conselho Assessor Universitário da Universitat Internacional da Catalunya.

XAVIER COLL

Diretor-geral de Recursos Humanos
(até 31 de dezembro de 2021)

>> Educação

Licenciado em Medicina pela Universidade de Barcelona e Master em Administração de Empresas pela University of Chicago e em Saúde Pública pela John Hopkins University. Bolsa de estudos Fullbright "la Caixa".

>> Percurso profissional

Em 2008 ingressou no "la Caixa" como Diretor Executivo de RH e membro do seu Comité de Direção. Possui uma trajetória internacional de mais de 30 anos no setor da saúde, na banca multilateral de desenvolvimento e no setor financeiro.

Previamente, no Banco Mundial, foi Diretor do Gabinete do Presidente e Vice-presidente de Recursos Humanos e, no Banco Europeu de Investimentos, foi Diretor de Recursos Humanos.

JORDI MONDÉJAR

Diretor-geral de Riscos

>> Educação

Licenciado em Ciências Económicas e Empresariais pela Universidade de Barcelona. Membro do Registro Oficial de Auditores de Contas.

>> Percurso profissional

Trabalhou na Arthur Andersen de 1991 a 2000 no âmbito da auditoria de contas de entidades do setor financeiro e regulado.

Incorporado no Grupo "la Caixa" no ano 2000, foi Diretor Executivo de Intervenção, Controlo de Gestão e Capital antes da sua nomeação como Diretor-geral de Riscos do Grupo em 2016.

>> Outros cargos atuais

Membro do Conselho de Administração da Sareb e Presidente não executivo da Building Center.

IÑAKI BADIOLA

Diretor de CIB e International Banking

>> Educação

Licenciado em Ciências Económicas e Empresariais pela Universidade Complutense de Madrid e Master em Administração de Empresas pelo IE.

>> Percurso profissional

Tem um percurso de mais de 20 anos na área financeira, desempenhando funções financeiras em diferentes empresas de diversos setores, setor tecnológico (EDS), setor de distribuição (ALCAMPO), setor da administração pública (GISA), setor dos transportes (IFERCAT) e setor imobiliário (Harmonia).

Foi Diretor Executivo do CIB e Diretor Corporativo de Financiamento Estruturado e Banca Institucional.



LUIS JAVIER BLAS

Diretor de Meios

>> Educação

Licenciado em Direito pela Universidade de Alcalá. AMP (Advanced Management Program) pela ESSE Business School (Universidade dos Andes - Chile) bem como outros programas corporativos de desenvolvimento diretivo pela IESE e INSEAD.

>> Percurso profissional

Até à sua nomeação para o Comité de Direção do CaixaBank, foi Head of Engineering & Data em Espanha e Portugal e membro do Comité de Direção do BBVA em Espanha (2015-2019). Anteriormente desempenhou vários cargos, principalmente no âmbito de meios do Grupo BBVA tanto no Chile (2010-2015) como na Espanha (2000-2010). Anteriormente trabalhou no Banco Central Hispano, Grupo Accenture e na Abbey National Spain.

>> Outros cargos atuais

Atualmente é Conselheiro da Caixabank Tech, S.L.U.

MATTHIAS BULACH

Diretor de Contabilidade,
Controlo de Gestão e Capital

>> Educação

Licenciado em Ciências Económicas pela Universidade de Sankt Gallen e Master em Administração de Empresas pela IESE.

>> Percurso profissional

Em 2006 entrou para o "la Caixa" como Diretor do Gabinete de Análise Económica, desenvolvendo atividades de planeamento estratégico, análise do sistema bancário e regulador e apoio à Presidência no âmbito da reorganização do setor. Antes da sua nomeação como Diretor em 2016, foi Diretor Corporativo de Planeamento e Capital. Anteriormente à sua incorporação no Grupo foi Senior Associate da McKinsey & Company, desenvolvendo atividades especializadas no setor financeiro bem como no desenvolvimento de projetos internacionais.

>> Outros cargos atuais

Membro do Conselho de Vigilância e da Comissão de Auditoria do Erste Group Bank AG; Conselheiro da CaixaBank Payments & Consumer e da Buildincenter S.A.*

* Desde 1 de janeiro de 2022 já não é Membro do Conselho de Vigilância e da Comissão de Auditoria do Erste Group Bank.

ÓSCAR CALDERÓN

Secretário-Geral e do Conselho

>> Educação

Licenciado em Direito pela Universidade de Barcelona e Advogado do Estado.

>> Percurso profissional

Foi advogado do Estado na Catalunha (1999-2003). Advogado da Secretaria-Geral da Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona ("la Caixa") (2004), Vice-secretário do Conselho de Administração da Inmobiliaria Colonial, SA (2005-2006), Secretário do Conselho do Banco de Valência (de março a julho de 2013) e Vice-secretário do Conselho de Administração da Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona ("la Caixa") até junho de 2014. Também foi Patrono e Vice-secretário da Fundação "la Caixa" até à sua dissolução em 2014, bem como Secretário do Patronato da Fundação Bancária "la Caixa" até outubro de 2017.

>> Outros cargos atuais

Patrono e Secretário do Patronato da Fundação do Museu de Arte Contemporânea de Barcelona (MACBA). É também Secretário da Fundação de Economia Aplicada (FEDEA).

MANUEL GALARZA

Diretor de Cumprimento e Controlo

>> Educação

Licenciado em Ciências Económicas e Empresariais pela Universidade de Valência. Prémio extraordinário da licenciatura. Programa de Alta Direção da ESADE. Membro do Registo Oficial de Auditores de Contas.

>> Percurso profissional

Iniciou a sua carreira profissional na Arthur Andersen em 1995, até ingressar no Grupo Bankia em 2008. Nesse Grupo ocupou diversos cargos de responsabilidade: Diretor de Investimentos Industriais, Diretor de Riscos Grossistas, Diretor Territorial de Madrid Este e Diretor-Geral de Risco de Crédito. Entrou para o Comité de Direção do Bankia em 2019 até a sua incorporação no Caixabank.

Foi diretor de empresas cotadas e não cotadas, incluindo a Iberia, Realia, Metrovacesa, NH, Deoleo, Globalvia e Caser.

MARÍA LUISA MARTÍNEZ

Diretora de Comunicação
e Relações Institucionais

>> Educação

Licenciada em História Contemporânea pela Universidade de Barcelona e em Ciências da Informação pela Universidade Autónoma de Barcelona. PADE pela IESE.

>> Percurso profissional

Entrou para o "la Caixa" em 2001 para gerir as relações com os meios de comunicação social. Em 2008, foi nomeada diretora da Área de Comunicação, com responsabilidades em tarefas de comunicação corporativa e na gestão institucional com os meios de comunicação. Em 2014 foi nomeada Diretora Corporativa de Comunicação, Relações Institucionais, Marca e RSC do Caixa-Bank e em 2016 foi nomeada Diretora Executiva com responsabilidade sobre as mesmas áreas. Em abril de 2021 foi nomeada Diretora de Comunicação e Relações Institucionais.

>> Outros cargos atuais

Presidente da Autocontrolo e da Dircom a Catalunya. Vice-presidente da Dircom nacional, Corporate Excellence e Fundacom.

JAVIER PANO

Diretor Financeiro

>> Educação

Licenciado em Ciências Empresariais e Master em Direção de Empresas pela ESADE.

>> Percurso profissional

Desde julho de 2014 que é o CFO do CaixaBank, é Presidente do ALCO e responsável pela gestão da liquidez e funding grossista, tendo estado vinculado anteriormente a cargos de responsabilidade nos âmbitos do Mercado de Capitais.

Antes da sua integração no "la Caixa" em 1993, desempenhou amplas responsabilidades em diferentes entidades.

>> Outros cargos atuais

Membro do Conselho de Administração do BPI e Vice-presidente do Conselho de Administração do Cecabank.

MARISA RETAMOSA

Diretora de Auditoria Interna

>> Educação

Licenciada em Informática pela Universidade Politécnica da Catalunha. Certificação CISA (Certified Information System Auditor) e CISM (Certified Information Security Manager) credenciadas pela ISACA.

>> Percurso profissional

Foi Diretora Corporativa de Segurança e Governação de Meios do CaixaBank e anteriormente foi Diretora da Área de Segurança e Controlo do Serviço em Serviços Informáticos. Além disso, anteriormente foi Diretora da Área de Auditoria de Meios.

Integrou o "la Caixa" em 2000. Anteriormente, trabalhou na Arthur Andersen (1995-2000) desenvolvendo atividades próprias de auditoria de sistemas e processos, bem como consultoria de Riscos.

EUGENIO SOLLÀ

Diretor de sustentabilidade

>> Educação

Licenciado em Administração e Direção de Empresas pelo Colégio Universitário de Estudos Financeiros (CUNEF), master em Gestão de Entidades de Crédito no UNED e Executive MBA em IESE.

>> Percurso profissional

Em 2004 integrou a Caixa de Poupanças de Ávila até 2009, quando passou a desempenhar a função de coordenador de Integração no Bankia. Em 2011 passou a fazer parte do Gabinete de Presidência do Bankia na qualidade de diretor de Coordenação Estratégica e Análise de Mercado para, um ano mais tarde, passar a diretor de Gabinete. Entre 2013 e 2015, foi nomeado diretor corporativo de Marketing da entidade e, em julho de 2015, diretor corporativo da Territorial Madrid Norte.

Foi membro do Comité de Direção do Bankia desde janeiro de 2019 até a sua integração no CaixaBank.

>> Outros cargos atuais

Conselheiro CaixaBank Asset Management e Vice-presidente CaixaBank Dualiza.

JAVIER VALLE

Diretor de Seguros

>> Educação

Licenciado em Ciências Empresariais e Master em Administração de Empresas pela ESADE. Community of European Management School (CEMS) em HEC, Paris.

>> Percurso profissional

Nos últimos anos desenvolveu a sua carreira profissional como Diretor-geral na Bansabadell Vida, Bansabadell Seguros Gerais e Bansabadell Pensões, e também foi Conselheiro Delegado da Zurich Vida. No Grupo Zurich foi CFO da Espanha e Diretor de Investimentos para a Espanha e América Latina.

>> Outros cargos atuais

É Diretor-geral Conselheiro da Vida-Caixa, Vice-presidente e membro do Comité Executivo e do Conselho diretivo da Unespa, bem como Conselheiro do ICEA.

Outros Comitês

Segue-se uma descrição dos principais comitês:

COMITÉ ALCO (ATIVOS E PASSIVOS)

É responsável pela gestão, monitorização e controlo dos riscos estruturais de liquidez, taxas de juro e taxas de câmbio do balanço do CaixaBank.

É responsável por otimizar e rentabilizar a estrutura financeira do balanço do Grupo CaixaBank, incluindo a margem dos juros e os resultados extraordinários no Resultado de Operações Financeiras (ROF); a determinação das taxas

de transferência com os diferentes negócios (IGC/MIS); a monitorização dos preços, prazos e volumes das atividades geradoras de ativos e passivos; e a gestão do financiamento grossista.

Tudo isto, sob as políticas do quadro de apetência para o risco e limites de risco aprovados pelo Conselho.

>>  **Frequência Mensal**

>>  **Dependência Comité da Direção**
Reporta ao Comité Global de Riscos

>>  **Riscos geridos**
Rentabilidade do negócio
Liquidez e financiamento
Mercado Estrutural de taxas de juros

COMITÉ REGULADOR

É o órgão decisor para todos os aspetos da regulação financeira. As suas funções incluem a promoção das atividades de representação de interesses da Entidade, bem

como a sistematização das ações regulamentares, avaliando periodicamente as iniciativas levadas a cabo nesta área.

>>  **Frequência Min. Bimensal**

>>  **Dependência Comité da Direção**

>>  **Riscos geridos**
Legal e Regulamentar
Conduta

COMITÉ DE GOVERNAÇÃO DA INFORMAÇÃO E QUALIDADE DOS DADOS

Zelar pela coerência, consistência e qualidade da informação a comunicar ao regulador e à direção do Grupo,

forneendo sempre uma visão transversal da mesma.

>>  **Frequência Mensal**

>>  **Dependência Comité da Direção**

>>  **Riscos geridos**
Tecnológico

COMITÉ GLOBAL DE RISCO

É responsável de forma global pela gestão, controlo e monitorização dos riscos incluídos no Catálogo Corporativo de Riscos do Grupo, bem como pelas implicações para a gestão da solvência e o consumo de capital.

Para o efeito, analisa o posicionamento global dos riscos do Grupo e estabelece políticas para otimizar a sua gestão, monitorização e controlo no âmbito dos seus objetivos estratégicos.

O objetivo específico deste comité é alinhar a estratégia em matéria de risco ao estabelecido pelo Conselho de Administração no Âmbito da Apetência para o Risco (RAF, risk assessment framework, na sigla em inglês) coordenar as medidas de mitigação dos incumprimentos e a reação a alertas precoces, e manter o Conselho do CaixaBank informado.

>>  **Frequência Mensal**

>>  **Dependência Comissão de Riscos**

>>  **Riscos geridos**
Todos os do Catálogo Corporativo de Riscos do Grupo

COMITÉ DE GESTÃO PENAL CORPORATIVA

Gerir qualquer observação ou denúncia relativa à prevenção e resposta à conduta criminosa, feita através de

qualquer canal. As principais funções são: prevenção, deteção, resposta, comunicação e monitorização do modelo.

>>  **Frequência Mensal**

>>  **Dependência Comité Global de Risco**

>>  **Riscos geridos**
Conduta

COMITÉ PERMANENTE DE CRÉDITOS

É responsável por sancionar colegialmente as operações de empréstimo, crédito, garantia e investimentos em geral,

que se enquadram no objeto social do banco e cujo nível de aprovação corresponda aos regulamentos internos.

>>  **Frequência Semanal**

>>  **Dependência Conselho de Administração**

>>  **Riscos geridos**
Crédito

COMITÉ DE TRANSPARÊNCIA

A sua função é monitorizar todos os aspetos que têm ou podem ter um impacto na comercialização de produtos e serviços, para assegurar uma proteção adequada do cliente através da transparência e compreensão por parte

dos clientes, em particular retalhistas e consumidores, e a adequação às suas necessidades.

>>  **Frequência Mensal** >>  **Dependência Comité da Direção**

>>  **Riscos geridos Legal e Regulamentar Condução De reputação**

COMITÉ DE DIVERSIDADE

A sua missão é criar, promover, acompanhar e apresentar ações aos organismos correspondentes, para aumentar a diversidade com ênfase na representação das mulheres em cargos de gestão e evitar a perda de talento, bem

como nas outras áreas da diversidade que são prioritárias para a Entidade, tais como a diversidade funcional, geracional e cultural.

>>  **Frequência Trimestral** >>  **Dependência Comité da Direção**

>>  **Riscos geridos Legais e Regulamentares De reputação**

COMITÉ DE PLANOS DE RECUPERAÇÃO E RESOLUÇÃO

Elaboração, aprovação, revisão e atualização de planos para minimizar o impacto de futuras crises financeiras nos contribuintes.

>>  **Frequência Mensal** >>  **Dependência Comité da Direção**

>>  **Riscos geridos Rentabilidade do negócio Recursos próprios: solvência Liquidez e financiamento Legal e Regulamentar De reputação**

COMITÉ DE PRIVACIDADE

Atua como o mais alto órgão decisor para todos os aspetos relacionados com a privacidade e a proteção de dados pessoais no Grupo CaixaBank.

>>  **Frequência Mensal** >>  **Dependência Comité da Direção**

>>  **Riscos geridos Legal e Regulamentar Condução**

COMITÉ DE EFICIÊNCIA

Este comité visa melhorar a eficiência da organização, sendo responsável por propor e acordar com as Áreas e Filiais as propostas de orçamento anual de despesas e investi-

mentos, que serão submetidas para posterior ratificação pelo Comité da Direção.

>>  **Frequência Mensal** >>  **Dependência Comité da Direção**

>>  **Riscos geridos Rentabilidade do negócio Recursos próprios: solvência**

COMITÉ DE SUSTENTABILIDADE

É responsável pela aprovação da estratégia e práticas de sustentabilidade do CaixaBank e pela sua monitorização, bem como pela proposta e apresentação de políticas gerais de gestão da sustentabilidade para aprovação pelos órgãos de gestão correspondentes.

A sua missão é ajudar o CaixaBank a ser reconhecido pela sua excelente gestão da sustentabilidade, reforçando o seu posicionamento através do seu modelo bancário socialmente responsável.

>>  **Frequência Mensal** >>  **Dependência Comité da Direção**

>>  **Riscos geridos De reputação**

COMITÉ DE RISCO DE REPUTAÇÃO

É responsável pelo acompanhamento da estratégia e práticas de responsabilidade empresarial e por propor e submeter à aprovação dos órgãos de gestão relevantes as políticas gerais para a gestão da responsabilidade empresarial e da reputação.

A sua missão é contribuir para que o CaixaBank seja o melhor banco em termos de qualidade e reputação, reforçando a reputação da entidade como um paradigma de banca responsável e socialmente empenhada.

>>  **Frequência Mensal** >>  **Dependência Comité Global de Risco**

>>  **Riscos geridos De reputação**

COMITÉ DE SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO

É o mais alto órgão executivo e decisorio para todos os aspetos relacionados com a Segurança da Informação a nível corporativo.

A sua finalidade é garantir a segurança da informação no Grupo CBK através da aplicação da Política Corporativa de Segurança da Informação, e a mitigação dos riscos ou fraquezas identificados.

>>  **Frequência Trimestral** >>  **Dependência Comité da Direção**

>>  **Riscos geridos Condução Tecnológica**

COMITÉ DO REGULAMENTO INTERNO DE CONDUTA (RIC)

Ajustar as atuações do CaixaBank, dos seus órgãos de administração, funcionários e representantes às normas de conduta que, no exercício das atividades relacionadas

com o Mercado de Ativos Financeiros, tenham de respeitar os anteriores, contidas no LMV e nas suas disposições de desenvolvimento

>> **Frequência Trimestral**

>> **Dependência Comité da Direção**

>> **Riscos geridos Conduta**

COMITÉ GLOBAL DE RECUPERAÇÕES E MOROSIDADE

Estabelecer objetivos para cada um dos intervenientes no processo de recuperação, acompanhamento do nível de realização destes objetivos e as ações empreendidas por cada um deles para os atingir.

>> **Frequência Mensal**

>> **Dependência Comité Global de Risco**

>> **Riscos geridos Rentabilidade do negócio Crédito**

COMITÉ DE POLÍTICA DE RISCO DE CRÉDITO

Aprovação ou, quando apropriado, reconhecimento e monitorização das políticas e critérios relacionados com a concessão e gestão do risco de crédito.

>> **Frequência Mensal**

>> **Dependência Comité Global de Risco**

>> **Riscos geridos Crédito**

COMITÉ DE RISCO OPERACIONAL

Analisar e monitorizar o perfil de risco operacional do Grupo CaixaBank e propor as medidas de gestão correspondentes.

>> **Frequência Mensal**

>> **Dependência Comité Global de Risco**

>> **Riscos geridos Conduta e cumprimento Legal e Regulamentar Tecnológico Fiabilidade da informação Risco de modelo Outros riscos operacionais**

COMITÉ DE RESILIÊNCIA OPERACIONAL

É o órgão responsável pela gestão da função de Continuidade Operacional no Grupo, sendo responsável pela conceção, implementação e monitorização do Sistema de Gestão da Continuidade Operacional.

>> **Frequência Semestral (em condições normais)**

>> **Dependência Comité da Direção**

>> **Riscos geridos Tecnológico**



Remuneração

O CaixaBank estabelece a sua Política de Remuneração dos seus Conselheiros com base nos seus princípios gerais de remuneração, com um posicionamento no mercado que permite atrair e reter os talentos necessários e incentivar comportamentos que garantem a geração e sustentabilidade de valor a longo prazo.

Periodicamente, as práticas de mercado são também analisadas, através da realização de inquéritos salariais e estudos específicos *ad hoc* realizados por empresas especializadas líderes, sendo as amostras de referência as do setor financeiro dos mercados onde o CaixaBank opera e as das empresas comparáveis do IBEX 35. É também prestado apoio por especialistas externos em determinadas questões.

A Política aplicada à remuneração dos Conselheiros submetida pelo Conselho à votação vinculativa da Assembleia Geral de 14 de maio de 2021 recebeu 75,76% de votos a favor. Este resultado foi condicionado pela entrada no capital social de um acionista significativo com 16,1% do capital, que votou contra a alteração da Política. Da mesma forma, a votação consultiva do Relatório Anual de Remunerações do exercício anterior obteve 72,31% dos votos a favor.

Descreve-se a seguir a natureza das remunerações recebidas pelos membros do Conselho da Sociedade:

>> DIRETORES EXECUTIVOS

O sistema previsto nos Estatutos Sociais estabelece que a remuneração para o cargo de conselheiro do CaixaBank deve consistir numa quantia anual fixa, cujo montante máximo será determinado pela Assembleia-Geral, e deve permanecer em vigor até esta decidir alterá-la. Assim, a remuneração dos membros do Conselho, na sua qualidade enquanto tais, consiste unicamente em componentes fixos.

Os Conselheiros não Executivos (aqueles que não exercem funções executivas) mantêm uma relação meramente orgânica com o CaixaBank e, conseqüentemente, não dispõem de contratos celebrados com este para o desempenho das suas funções, nem recebem qualquer tipo de pagamento pela cessação do cargo de conselheiro.

>> CARGO EXECUTIVO

(APLICÁVEL AO PRESIDENTE E AO CONSELHEIRO DELEGADO)

Em relação aos membros do Conselho com funções executivas, os Estatutos Sociais reconhecem a seu favor uma remuneração pelas suas funções executivas, para além do cargo de conselheiro.

Assim, os componentes de remuneração para estas funções são estruturados tendo em conta o contexto de conjuntura e os resultados, e incluem:

- Uma remuneração fixa baseada no nível de responsabilidade e na trajetória profissional, que constitui uma parte relevante da compensação total.
- Uma remuneração variável ligada à consecução de objetivos anuais e a longo prazo pré-estabelecidos e a uma gestão prudente dos riscos.
- Previdência social e outros benefícios sociais.

8.483 >> REMUNERAÇÃO DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO RECEBIDA EM 2021¹ (MILHARES DE €)

2.797 >> MONTANTE DE FUNDOS ACUMULADOS PELOS CONSELHEIROS ATUAIS POR SISTEMAS DE POUPANÇA A LONGO PRAZO COM DIREITOS ECONÓMICOS CONSOLIDADOS (MILHARES DE €)

2.690 >> IMPORTE DOS FUNDOS ACUMULADOS PELOS CONSELHEIROS ATUAIS POR SISTEMAS DE POUPANÇA A LONGO PRAZO COM DIREITOS ECONÓMICOS NÃO CONSOLIDADOS (MILHARES DE €)

0 >> MONTANTE DOS FUNDOS ACUMULADOS POR EX CONSELHEIROS ATRAVÉS DE SISTEMAS DE POUPANÇA A LONGO PRAZO (MILHARES DE €)

Os direitos adquiridos por antigos conselheiros em matéria de pensões não são divulgados, uma vez que a sociedade não tem quaisquer compromissos (contribuição ou benefício) em relação a estes ex-conselheiros executivos ao abrigo do regime de pensões. (C.1.13).

¹ A remuneração dos conselheiros para o exercício de 2021, reportada nesta secção, tem em conta as seguintes alterações na composição do Conselho e das suas Comissões durante o exercício:

Após o registo no Registo Comercial da fusão por absorção do Bankia pelo CaixaBank a 26 de março de 2021, Jordi Gual, a Fundação CajaCanarias, representada por Natalia Aznárez, Alejandro García-Bragado e Ignacio Garralda, renunciaram aos seus cargos como membros do Conselho e das Comissões e passaram a fazer parte do Conselho: José Ignacio Goirigolzarri, Joaquín Ayuso, Francisco Javier Campo, Eva Castillo, Fernando María Ulrich e Teresa Santero.

A 30 de março de 2021, José Ignacio Goirigolzarri foi nomeado Presidente Executivo e foram acordadas alterações nas Comissões do Conselho com as seguintes nomeações: de Eva Castillo, como membro da Comissão Executiva e também, em conformidade com as disposições do Regulamento do Conselho, a incorporação como membro e Presidente desta Comissão de José Ignacio Goirigolzarri, de Francisco Javier Campo e Fernando María Ulrich como membros da Comissão de Nomeações; de Francisco Javier Campo e de Teresa Santero, como membros da Comissão de Auditoria e Controlo; de Joaquín Ayuso e de José Serna, como membros da Comissão de Remunerações; de Joaquín Ayuso e de Fernando María Ulrich, como membros da Comissão de Riscos e de Eva Castillo, como membro da Comissão de Inovação, Tecnologia e Transformação Digital.

A Assembleia-Geral Ordinária de 2021 decidiu voltar a nomear José Serna e Koro Usarraga como membros do Conselho.

No encerramento do exercício de 2021, o Conselho de Administração era constituído por 15 membros, sendo o Presidente e o Conselheiro Delegado os únicos membros com funções executivas.

De igual modo, não está incluída a remuneração pela adesão a outros conselhos em representação da Sociedade fora do Grupo consolidável (81 milhares de €).

Descreve-se a seguir a natureza dos componentes acumulados em 2021 pelos Conselheiros Executivos:

Componente fixo

A remuneração fixa dos Conselheiros Executivos baseia-se principalmente no nível de responsabilidade e na trajetória profissional, combinada com uma abordagem de mercado baseada em inquéritos salariais e estudos específicos *ad hoc*. Os inquéritos salariais e estudos específicos *ad hoc* nos quais o CaixaBank participa são realizados por empresas especializadas líderes, sendo a amostra comparável a do setor financeiro no mercado onde o CaixaBank opera e a de empresas comparáveis do IBEX 35.

Componente variável

Os várias componentes variáveis da remuneração dos Conselheiros Executivos são a seguir detalhados.

Componente variável a curto prazo

Os Conselheiros Executivos têm, no exercício de 2021, direito reconhecido a uma remuneração variável sob a forma de um bônus determinado com base numa remuneração target com um nível de realização ajustado ao risco e à avaliação do rendimento:

- 50% em função de desafios corporativos com um grau de realização [80% - 120%] e cuja determinação se baseia nos seguintes conceitos alinhados com os objetivos estratégicos:
- 50% em função dos desafios individuais, com um grau de realização [60% - 120%], é distribuído globalmente entre os desafios vinculados aos objetivos estratégicos. A avaliação final pode oscilar +/-25% a fim de refletir a avaliação qualitativa e os desafios excepcionais que podem surgir durante o ano.

De acordo com o objetivo de um equilíbrio razoável e prudente entre as componentes fixas e variáveis da remuneração, os montantes da remuneração fixa dos Conselheiros Executivos são suficientes e a percentagem da remuneração variável sob a forma de bônus em relação à remuneração fixa anual é baixa, não ultrapassando 40%.



De acordo com o nosso modelo de gestão responsável, dos itens acima descritos, 18% da remuneração variável total anual e a longo prazo do Presidente e do Conselheiro Delegado está associada a fatores ASG, tais como a Qualidade, os desafios de Conduta e o cumprimento do IGR

>> COMPONENTE VARIÁVEL A CURTO PRAZO

Conceito Objetivável	Ponderação	Linha Estratégica
ROTE (<i>Return on Tangible Equity</i>)	10%	Gerar uma rentabilidade atrativa para os acionistas, mantendo a solidez financeira
REC (Rácio de Eficiência Core)	10%	Gerar uma rentabilidade atrativa para os acionistas, mantendo a solidez financeira
Variação de ativos problemáticos	10%	Gerar uma rentabilidade atrativa para os acionistas, mantendo a solidez financeira
RAF (<i>Risk Appetite Framework</i>)	10%	Gerar uma rentabilidade atrativa para os acionistas, mantendo a solidez financeira
Qualidade	5%	Oferecer a melhor experiência ao cliente
Conduta e cumprimento	5%	Ser uma referência em gestão responsável e no compromisso para com a sociedade

Componente variável a longo prazo

A Assembleia Geral de 2019 aprovou um Plano de Incentivos Anuais Condicionais associado ao Plano Estratégico de 2019-2021. Embora o número máximo de beneficiários fosse para um grupo de 90 beneficiários, a Assembleia Geral de Acionistas de 14 de maio de 2021 aprovou um aumento do número máximo de beneficiários para 130 pessoas, incluindo o Conselheiro Delegado, os membros dos Quadros Superiores e outros diretores-chave do grupo. Este aumento é uma consequência da Fusão.

>> COMPONENTE VARIÁVEL A LONGO PRAZO

Conceito Objetivável	Linha Estratégica
REC (Rácio de Eficiência Core)	Gerar uma rentabilidade atrativa para os acionistas, mantendo a solidez financeira
ROTE (<i>Return on Tangible Equity</i>)	Gerar uma rentabilidade atrativa para os acionistas, mantendo a solidez financeira
IEX (Índice de Experiência Cliente)	Oferecer a melhor experiência ao cliente
RAF (<i>Risk Appetite Framework</i>)	Gerar uma rentabilidade atrativa para os acionistas, mantendo a solidez financeira
TSR (<i>Total Shareholder Return</i>)	Gerar uma rentabilidade atrativa para os acionistas, mantendo a solidez financeira
IGR (Índice Global de Reputação)	Ser uma referência em gestão responsável e no compromisso para com a sociedade

Este programa permite receber, após um determinado período, um certo número de ações do CaixaBank, desde que os objetivos estratégicos sejam cumpridos e condicionados, entre outros aspetos, ao desempenho e posicionamento de determinados parâmetros estratégicos.

Contribuições para os sistemas de poupança a longo prazo

Além disso, o Presidente e o Conselheiro Delegado acordaram nos seus contratos contribuições pré-determinadas para sistemas de pensões e poupança.

15% das contribuições acordadas para os planos complementares de ação social serão consideradas como um montante *target* (os restantes 85% serão considerados como uma componente fixa). Este montante é determinado de acordo com os mesmos princípios que os estabelecidos para a remuneração variável sob a forma de um bônus, tendo apenas em conta parâmetros de avaliação individuais, e é objeto de contribuição para uma Política de Benefícios Discricionários de Pensões.



14.097

REMUNERAÇÃO TOTAL DOS QUADROS SUPERIORES

(EX ADMINISTRADORES EXECUTIVOS) EM 2021¹ (MILHARES DE €) (C.1.14)

¹ Este montante inclui a remuneração fixa, a remuneração em espécie, prémios de seguro de pensão e benefícios discricionários de pensões e outros benefícios a longo prazo atribuídos aos membros dos Quadros Superiores.

Este montante não inclui a remuneração pela sua atividade de representação da Entidade nos Conselhos de Administração de sociedades cotadas e de outras com representação, tanto dentro como fora do grupo consolidável (1.191 milhares de €).

Relativamente a acordos entre a sociedade e os seus cargos de administração e direção ou funcionários sobre indemnizações, cláusulas de garantia ou blindagem, ver Tabela de Conciliação (C.1.39).



Modelo de negócio

O CaixaBank tem um modelo bancário universal que procura a melhor experiência e adaptação ao cliente:



Ao perfil de cada cliente de acordo com a nossa segmentação



Às várias formas como os clientes gerem a mobilidade



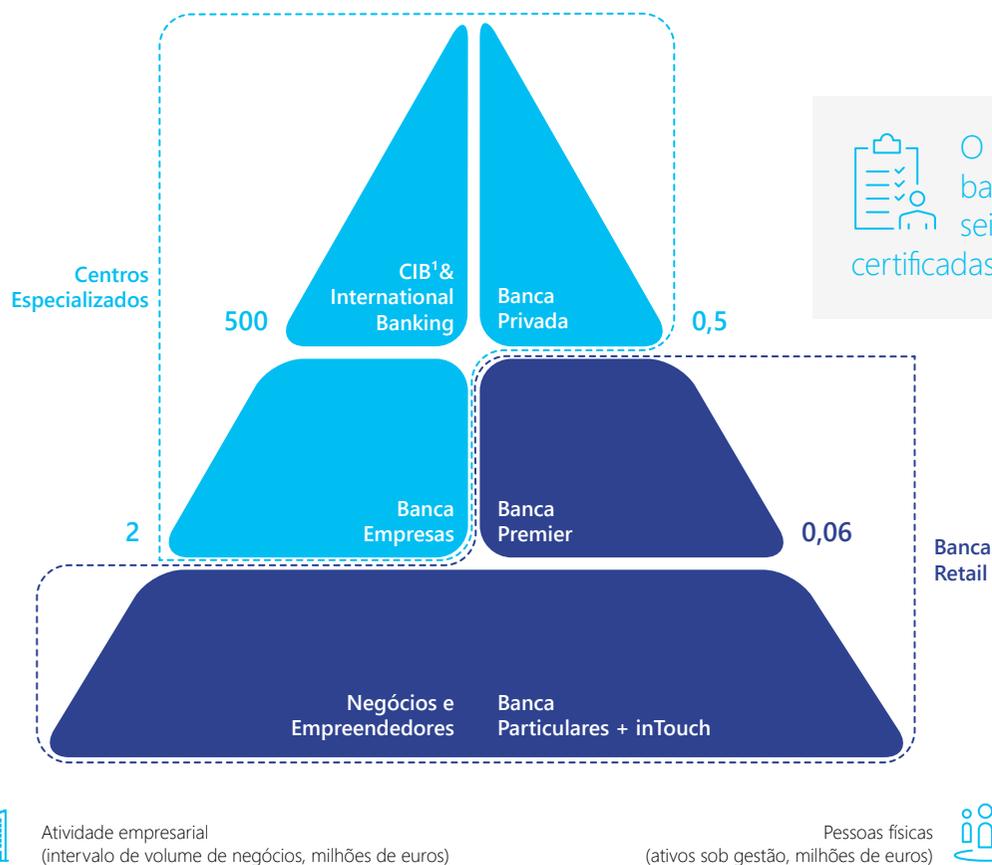
À sua forma de relacionamento com as pessoas



E à forma como utiliza a tecnologia

A vasta gama de produtos e serviços financeiros e de seguros permite satisfazer todas as necessidades dos clientes. A agilidade e a acessibilidade permitem fazê-lo de forma a garantir que a experiência individual de cada cliente seja sempre a melhor.

A SEGMENTAÇÃO É FUNDAMENTAL PARA SATISFAZER DA MELHOR FORMA AS NECESSIDADES DO CLIENTE



O CaixaBank é o único banco espanhol com seis áreas de negócio certificadas pela Aenor



Atividade empresarial
(intervalo de volume de negócios, milhões de euros)

Pessoas físicas
(ativos sob gestão, milhões de euros)



¹ Corporate & Institutional Banking. Inclui também patrocinadores financeiros.

Banca Retail: particulares, premier, negócios e empreendedores

A proposta de valor da banca de retalho baseia-se numa oferta omnicanal, inovadora e personalizada destinada a clientes particulares, premier, negócios e empreendedores.

Em 2021, continuaram a consolidação das 4 *Experiências Vitais*, a transformação da rede de distribuição e a promoção de novos modelos de relação com o cliente.

Consolidação das 4 Experiências Vitais orientadas para o cliente



Dia a dia: tornar o dia a dia do cliente mais fácil e estar presente de uma forma ágil e simples em qualquer momento que o exija.



Desfrutar da vida: facilitar financiamento ao cliente para tornar realidade os seus sonhos e projetos atuais e de futuro.



Dormir tranquilamente: estar ao lado dos nossos clientes para cuidar do que é importante para eles e ajudá-los a protegê-lo.



Pensar no futuro: ajudar os nossos clientes a planificarem as suas poupanças e a enfrentarem o futuro com total segurança.

Transformação da rede

O CaixaBank pretende continuar a transformar a sua rede com o objetivo de valorizar o cliente.

Ver secção Plataforma de distribuição omnicanal

Impulso de novos modelos de relação digital e remota com o cliente

Impulso de novos modelos de relação digital e remota com o cliente. Fornecendo diferentes ferramentas de omniexperiência para facilitar a relação gestor/cliente:



O Meu Gestor é o espaço de ligação digital entre o gestor e o cliente.

6,4 MM
CLIENTES QUE UTILIZARAM
O MEU GESTOR

Reunião prévia confirmada para entrevistas com os gestores.

10,5 MM
REUNIÕES
PLANEADAS

80%
ORIGEM
GESTOR

20%
ORIGEM
CLIENTES



App Meeter para evitar filas de espera quando nos dirigimos a qualquer agência.

3,3 MM
CLIENTES REGISTRADOS NA APP MEETER



Potencializar a utilização do Muro na nossa banca online como meio de comunicação ágil e seguro.

3,2 MM
CLIENTES QUE
UTILIZAM O MURO

9,9 MM
DOCUMENTOS
PARTILHADOS



Lançamento WhatsApp Muro, novo canal de comunicação que facilitará a relação Gestor-Cliente.

1,5 MM
DE MENSAGENS DE WHATSAPP
ENVIADAS VIA MURO

63%
DO QUAL ORIGEM CLIENTE

>> BANCA PARTICULARES



Clientes particulares com uma
posição até 60.000 euros

Marcos de 2021

- **Consolidação do novo cartão MyCard**, chegando a 3,3 MM de clientes. Trata-se de um produto diferencial no mercado que permite num único cartão a experiência de débito no qual se veem em tempo real todas as compras efetuadas, juntamente com todas as vantagens de um cartão de crédito.
- **Digitalização**: incentivo à aquisição digital de produtos. O financiamento de produtos de consumo (Wivai) contratados digitalmente através do *CaixaBankNow* foi de 155.360 operações em 2021.
- **Sustentabilidade**: novo acordo com um novo parceiro estratégico, EDP, para lhes poder facultar o acesso aos nossos clientes da tecnologia de energia solar. O CaixaBank participa, através do financiamento, de projetos de instalação de painéis solares a clientes particulares que os solicitem.
- **Mobilidade**: ano recorde na contratação de soluções de mobilidade nos nossos particulares, com 14.679 operações de *renting* (+38% face a 2020), superando as 22.700 operações em todo o banco.
- Continuamos a expandir a nossa proposta de proteção através do lançamento de novos produtos, que desenvolvem e aprofundam a oferta *MyBox*.

Indicadores principais



12,2 MM

CLIENTES
RELACIONADOS¹
8,6 MILHÕES EM 2020



9 MM

CLIENTES OMNICANAL
(AGÊNCIA, CAIXAS E DIGITAL)
4,6 MILHÕES EM 2020



84,9

ÍNDICE DE EXPERIÊNCIA
85,0 EM 2020
(ESCALA 0-100)



88,3%

CLIENTES COM
GESTOR ATRIBUÍDO
76,9% EM 2020

¹ Todos os segmentos.



985.490

APÓLICES COMERCIALIZADAS MYBOX EM 2021



Soluções de proteção
completas e competitivas



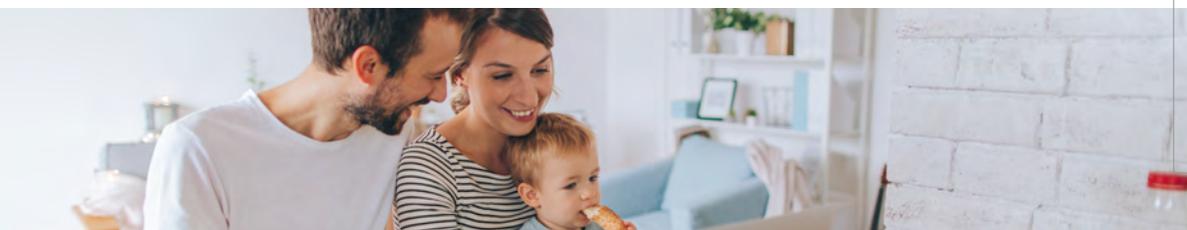
Mesma prestação
durante 3 anos



Tarifa fixa mensal



Coberturas exclusivas



>> BANCA PREMIER



Clientes particulares com uma posição
entre 60.000 e 500.000 euros

A proposta de valor do CaixaBank Banca Premier consiste na criação de uma relação de confiança com os clientes que nos posiciona como o seu principal provedor financeiro. Os pilares continuam a ser: desenvolver a proposta de valor para oferecer serviços de assessoria a todos os perfis de clientes e reforçar a figura do gestor pessoal como foco principal.

Relativamente a 2021, importa destacar o lançamento dos fundos de investimento Gama SE, com objetivos de impacto associados aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas. Isto implica uma importante tarefa de divulgação de conceitos associados à sustentabilidade entre os nossos clientes. Importa também salientar a integração de fundos próprios na *Ocean*, a plataforma digital de gestão de fundos.

Foram realizadas *Talks* específicas para o segmento Premier, alcançando todos os territórios e integrando novos temas.

- **Talk Diretrizes de Investimento:** conversa com especialistas de mercados da Instituição sobre estratégias de investimento.
- **Talk Herança é vida:** conversa com especialistas para ajudar os clientes a tomarem consciência da necessidade de planear a herança.

¹ Incluindo gestores CaixaBank + Bankia.

Indicadores principais



86,9

ÍNDICE DE EXPERIÊNCIA

87,1 EM 2020
(ESCALA 0-100)



28

CENTROS
STORE PREMIER



3.900

GESTORES
ESPECIALIZADOS¹



849.374

CLIENTES
ACOMPANHADOS



>> NEGÓCIOS E EMPREENDEDORES



Clientes trabalhadores independentes, profissionais, lojas e microempresas com faturação até 2 MM€

A proposta de Negócios e Empreendedores destina-se a clientes trabalhadores independentes, profissionais, estabelecimentos comerciais e microempresas. Inclui a gestão integral tanto de negócios e microempresas como dos seus clientes, e integra todas as soluções de que precisam no seu dia a dia, financiamento do seu negócio, proteção e segurança, e o seu futuro.

É feita uma aposta na consolidação do modelo especialista, através de agências Store Negócios, agências exclusivas para clientes Negócios e Empreendedores e de Gestores de Microempresas e de Gestores de Negócios.

A atividade comercial tem-se concentrado em atrair novos clientes e manter os clientes atuais, abrangendo as quatro experiências principais: dia a dia, financiamento do negócio, dormir tranquilamente e pensar no futuro.

Indicadores principais



83,9
ÍNDICE DE EXPERIÊNCIA
85,1 EM 2020
(ESCALA 0-100)



44,4%
PENETRAÇÃO MICROEMPRESAS¹
33,2% EM 2020



44,3%
PENETRAÇÃO INDEPENDENTES¹
33,1% EM 2020



32,3%
QUOTA DE LOJAS COM VOLUME DE NEGÓCIOS <1 MILHÃO DE EUROS
24,2% EM 2020



83
CENTROS STORE NEGÓCIOS



3.346
GESTORES DE NEGÓCIO

506
GESTORES DE MICROEMPRESA

Marcos de 2021

- Criação de uma nova oferta especializada dirigida a grupos que procuram uma oferta personalizada devido às suas necessidades específicas. Atualmente, existem quatro comunidades em desenvolvimento: **Food&Drinks**, **Pharma**, **Feel-Good** e **DayOne**.
- Consolidação da **oferta inovadora de Commerce**: lançamento de novos produtos e serviços como a TPA Tablet, **Order&Go** e o financiamento ponto de venda (*Buy now pay later*) que permite dar soluções de pagamento adequadas a cada perfil de cliente.
- **Promover a digitalização** dos clientes com uma oferta completa de produtos/serviços: *Marketplace*, Soluções Digitais, Plataforma de ajudas públicas (para incentivos a iniciativas fundos *Next Generation*), digitalização de processos de contratação dos nossos clientes.
- Lançamento da primeira **edição do Prémio A Mulher Profissional Independente** do CaixaBank em todo o território, para reconhecer o importante trabalho deste grupo profissional.
- **Talks Específicos** do segmento Negócios e empreendedores:
 - **Independentes**: Previsão para o presente e para o futuro: conversa com especialista do VidaCaixa para garantir o fluxo de rendimentos e a segurança a nível pessoal e profissional.
 - **Ciclo Proteção**: conversa com palestrantes selecionados pelo VidaCaixa sobre assuntos empresariais focados nas necessidades de trabalhadores independentes, estabelecimentos comerciais e microempresas.
 - **Food&Drinks**: sessões com conferencistas especialistas no setor para dar valor a propostas tocando temas de interesse para esta comunidade.
 - **Pharma**: sessão com especialistas do CaixaBank para realçar a proposta da *Pharma* no momento do trespasse de uma farmácia.
 - Sessões de interesse geral para todo o grupo da Banca Negócios, focando temas como a internacionalização, fiscalidade, *eCommerce* ou os Fundos *Next Generation UE*, entre outros.

Banca Privada



Cientes particulares com uma
posição de **mais de 500.000 euros**

A Banca Privada possui equipas especializadas, mais de 885 profissionais credenciados com uma experiência média de 15 anos, e com 127¹ centros exclusivos que lhe permitem assegurar que os clientes recebem sempre um tratamento próximo. São oferecidos aos clientes vários modelos de serviço, desde o aconselhamento tradicional até ao aconselhamento independente, assim como serviços de corretor de Bolsa.

A partir da Banca Privada são oferecidas propostas de valor específico a grupos os quais, pela sua natureza, partilham as mesmas necessidades e objetivos no momento de gerir o seu património.

Através do Projeto de Valor Social, são fornecidas soluções nas áreas da Filantropia e de Investimento Socialmente Responsável (ISR).

O CaixaBank Wealth Management Luxembourg, o primeiro banco no Luxemburgo a proporcionar exclusivamente um serviço de assessoria independente, está operacional desde fevereiro de 2020. Possui uma equipa de 30 profissionais.

Indicadores principais

88,4
ÍNDICE DE EXPERIÊNCIA
87,6 EM 2020
(ESCALA 0-100)

95%
DE CLIENTES ASSESSORADOS
93% EM 2020

114.619 MM€
EM RECURSOS E VALORES GERIDOS
+42% RELATIVAMENTE
A 2020

22.958 MM€
EM GESTÃO DISCRICIONAL DE CARTEIRAS
+8.864 MM€ RELATIVAMENTE
A 2020

47.712
OPERAÇÕES DE COMPRA DE FUNDOS ATRAVÉS DA OCEAN
+19.073 RELATIVAMENTE A 2020

16.874 MM€
SALDOS WEALTH ESPANHA
+ 6.076 MM€
RELATIVAMENTE A 2020

Marcos de 2021

- Consolidação da base de clientes e aumento do negócio de Banca Privada. Reforço da **assessoria como medida de crescimento**, graças ao aperfeiçoamento do nosso modelo de assessoria por objetivos.
- Promoção do **aconselhamento independente** através do CaixaBank Wealth, a primeira unidade de aconselhamento independente integrada numa instituição bancária em Espanha e do CaixaBank Wealth Management Luxembourg.
- Continuamos a **promover o nosso modelo de Gestão discricional** com uma vasta oferta de gestão ativa e de gestão passiva.
- **Ocean**, a primeira plataforma online de gestão de fundos com informação e condições personalizadas em função do perfil do cliente. Na Ocean, o cliente pode visualizar os detalhes do serviço em função do seu perfil (tarifas, oferta de fundos, serviço de custódia). Acesso a cerca de 2.000 fundos de mais de 140 gestores.



¹ São incluídos alguns centros operativos provenientes do Bankia que se consolidaram em Janeiro de 2022.

Investimento Socialmente Responsável e filantropia

Os clientes do CaixaBank têm preocupações e interesses que vão para além dos estritamente financeiros. Por isso somos pioneiros a dispor de uma unidade especializada que oferece aos clientes de Banca Privada uma solução integral que satisfaz as suas necessidades na área da filantropia e do investimento sustentável e de impacto. Para este fim, atuamos nas seguintes áreas:



1. Investimento Sustentável e de Impacto

Em 2021, lançámos um projeto para nos tornarmos **líderes em aconselhamento financeiro sustentável** e uma referência em sustentabilidade na banca privada. O objetivo é liderar o investimento sustentável e de impacto em Espanha e ajudar as pessoas a atingirem o bem-estar financeiro com impacto positivo. Por este motivo reorganizámos a nossa oferta comercial em duas categorias diferentes, em função do perfil de sustentabilidade do Regulamento *européu sobre divulgação de finanças sustentáveis (SFDR)*: **Impulsiona – Causa impacto**.

Em julho de 2021 lançámos uma nova gama de produtos de impacto, a **Gama SI Soluções de Impacto**, constituída por fundos de investimento e planos de pensões. A Gama SI alinha a estratégia de investimento com determinados objetivos de impacto no âmbito dos ODS (Objetivos de Desenvolvimento Sustentável) das Nações Unidas. Na estratégia de rendimento variável, a *BlackRock Netherlands BV* foi selecionada como assessora especializada em gestão de impacto, após um rigoroso processo de seleção.

Estamos igualmente presentes no processo de certificação dos nossos gestores em termos de sustentabilidade, antecipando-nos às exigências do regulador. Estamos a preparar as equipas comerciais para gerir com segurança a discussão sobre a sustentabilidade com os seus clientes, fazendo propostas de carteiras mais adequadas aos seus interesses, que ficarão registadas no teste de idoneidade em 2022.



Lançamento da GAMA SI
Soluções de Impacto
Impulsiona - Causa impacto

2. Causas solidárias

Disponibilizamos projetos solidários permanentes às pessoas.



1,3 MM€ cobrados para várias causas sociais em 2021, principalmente a campanha **#Ningúnhogarsinalimentos**, entre os clientes do Banca Privada (+0,1% relativamente a 2020)

3. Disseminação, divulgação e reconhecimento

Desenvolvemos eventos de difusão e de formação a cargo de especialistas em vários âmbitos:

- **Publicação do 4º Relatório Anual Projeto de Valor Social**¹: com balanços da nossa atividade realizada na sequência do Projeto de Valor Social.
- **4º Edição dos Prémios Solidários Banca Privada**: que atribuímos anualmente em duas categorias para reconhecer os esforços pessoais dos nossos clientes: Melhor Projeto Filantrópico, Melhor Percurso em Filantropia.

4. Serviço de assessoria personalizado sobre filantropia e RSC

Ajudamos a elaborar a melhor estratégia filantrópica para os nossos clientes, respondendo às suas preocupações, objetivos e recursos para criar o maior impacto em cada fase do seu compromisso.

Publicação do 1º relatório Perfis de Filantropia Pessoal em Espanha¹, com o objetivo de aproximar a figura do grande doador à sociedade e evidenciar a sua contribuição.



¹<https://www.caixabank.com/es/sostenibilidad/practicas-responsables/valor-social-banca-privada.html>

Banca de Empresas



Clientes empresas entre
2 e 500 MM€ de faturação



O CaixaBank Empresas possui um modelo exclusivo para o atendimento das empresas, consolidando-se como uma Instituição de referência para este segmento.

A integração efetuada entre as equipas desde o início da fusão permitiu realizar uma transferência com êxito, redundando numa gestão integral dos clientes, sob o modelo certificado pela AE-NOR no Aconselhamento a Empresas e no Comércio Exterior e Tesouraria através da nossa proposta de valor.

O CaixaBank Empresas oferece soluções inovadoras e personalizadas com um atendimento especializado, através de mais de 145 centros distribuídos por todo o território espanhol, prestando um serviço avançado de assessoria através de videoconferência ou do Mural das Empresas. Graças a uma equipa de mais de 1.700 especialistas, respondemos às necessidades de cada empresa.

A Instituição quer continuar a aumentar a relação com os seus clientes, impulsionando o crédito e o financiamento para que os Fundos *NextGeneration EU* cheguem a todo o tecido empresarial com o objetivo de reativar a economia, bem como de alargar a base de clientes-empresa.

Indicadores principais



¹ A novembro de 2021

Marcos de 2021

- Criação de um portal e de um motor de busca de ajuda para clientes e não clientes, sobre os **Fundos NextGeneration EU**.
- **Nova App de Confirming** que permite a antecipação de faturas *online*.
- Novo produto **Ready To Finance** para o financiamento de pagamentos 100% digitais.
- Disponível a assinatura digital para todos os documentos de empresas¹.

Hotels & Tourism

Voltámos a acompanhar o setor num segundo ano que foi muito afetado pela pandemia. Os dados da produção de crédito atingiram níveis recorde de concessão, o que reafirma a nossa posição de liderança e a nossa confiança num setor fundamental para a recuperação da economia espanhola.



2.525 MM€
DE NOVA CONCESSÃO PARA O SETOR

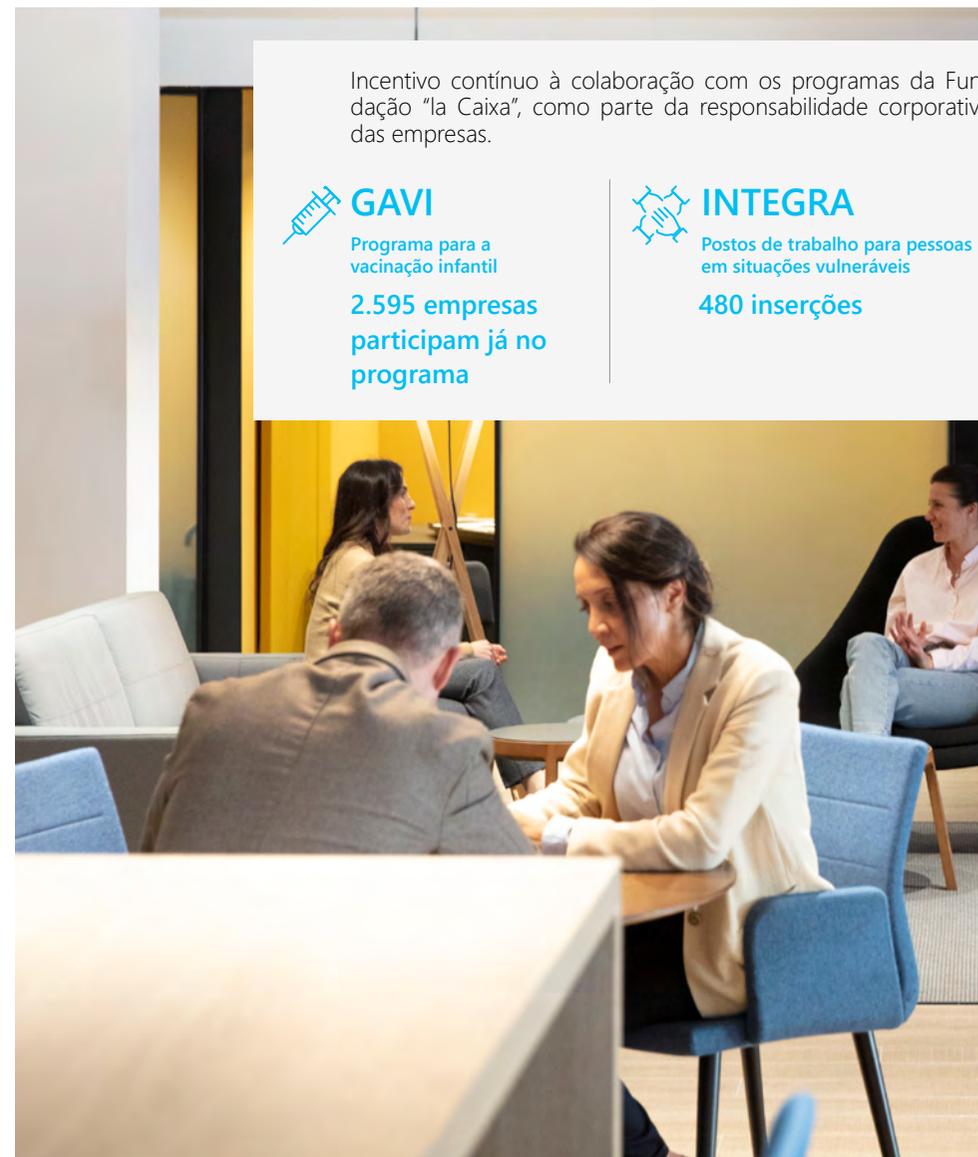
Real Estate & Homes

A promoção imobiliária é um dos motores da recuperação económica. No CaixaBank Real Estate & Homes consolidamos o nosso financiamento para empresas do setor e facultamos as sub-rogações aos compradores das casas.

Soluções Globais de Financiamento

Nível recorde de operações em financiamento especializado dando cobertura a todo o território nacional com forte presença nos setores agroalimentar, industrial, serviços.

Mais de 250 operações assinadas com um volume de perto de 3.500 MM€ e presença quer em financiamento bilateral quer como sindicada, empresarial e de aquisições.



Incentivo contínuo à colaboração com os programas da Fundação "la Caixa", como parte da responsabilidade corporativa das empresas.



GAVI

Programa para a
vacinação infantil

2.595 empresas
participam já no
programa



INTEGRA

Postos de trabalho para pessoas
em situações vulneráveis

480 inserções

Corporate & Institutional Banking



Clientes-empresa com uma faturação superior a **500 MM€**, patrocinadores financeiros, instituições e clientes internacionais

O CIB & International Banking integra três áreas de negócio, Banca Corporativa, Banca Internacional e Banca Institucional, e diversas áreas de produto que prestam serviços aos clientes, como Capital Markets, Tesouraria, Project Finance, Asset Finance e M&A.

A Banca Corporativa desenvolve e gere a relação com os clientes corporativos nacionais e internacionais, com o objetivo de se tornar na sua instituição financeira de referência. Com presença em Madrid, Barcelona e Bilbao e através de uma estrutura de cobertura setorial¹ gere 750 grupos comerciais e uma oferta específica de produtos de financiamento estruturado, Working Capital, Trade Finance, Mercado de Capitais e Assessoria. Desenvolve adicionalmente a atividade com instituições multilaterais internacionais e domésticas (Grupo BEI², IFC³ e ICO⁴).

A Banca Internacional oferece suporte aos clientes da rede de agências, da CIB e da Banca de Empresas que operam no exterior bem como a grandes empresas locais, através dos seus 27 pontos de presença internacional e de 183 profissionais.

A Banca Institucional proporciona serviços às instituições dos setores público e privado, através de uma proposta de valor que combina a elevada especialização, a proximidade com os clientes e um conjunto integral de serviços e de soluções financeiras adaptadas às suas necessidades.

Indicadores principais



Presença internacional



Milão, Pequim, Xangai, Hong Kong, Singapura, Nova Deli, Sidney, Dubai, Istambul, Cairo, Argel, Joanesburgo, Toronto, Nova Iorque, Bogotá, Lima, São Paulo, Santiago do Chile.



- Varsóvia
- Marrocos (3 agências: Casablanca - Tânger - Agadir)
- Londres
- Frankfurt
- Paris
- Portugal (2 agências: Porto - Lisboa)



¹ Energia & TMT (Technology, Media and Telecom), Construção e Infraestruturas, Real Estate, Indústrias e FIG (Financial Institutions Groups). ² Banco Europeu de Investimento. ³ International Finance Corporation. ⁴ Instituto de Crédito Oficial.

² Os dados incluem novos projetos bem como refinanciamentos.

Marcos de 2021

- Forte crescimento nas **Filiais Internacionais**, com um aumento de 47% do volume de negócio. Destacam-se as filiais de nova criação, Londres, Paris e Alemanha, confirmando a decisão estratégica de expansão internacional da atividade do CIB.
- Posicionamento relevante no **Financiamento de Renováveis** com 3.993 MM€ em mais de 50 projetos, com um crescimento de 31% face a 2020.
- Consolidamos a 2ª posição no mercado nacional de **Financiamentos Corporativos e de Aquisições**, com um volume assinado de 5.300 MM€. Além disso, aumentamos o negócio com outros 5.100 MM€ assinados através das nossas agências internacionais.
- Reforçamos a nossa posição como instituição de referência em Espanha em **Commercial Real Estate**. Ultrapassámos os 1.100 MM€ de novos investimentos em 35 operações.
- Elevada atividade de **Structured Trade Finance** juntamente com as agências internacionais, onde foi aumentado o investimento creditício através de operações com a cobertura (*Export Credit Agencies*, ECA), por mais de 1.500 MM€, aumentando 62% relativamente a 2020.
- Volume relevante de investimento formalizado pelo **Asset Finance**, com mais de 1.900 MM€, aumentando 158% face a 2020. Destaca-se o investimento internacional no transporte de mercadorias para os setores navais e de aviação, que ascende a 625 MM€.
- A estratégia de investimento no **Setor Público** em 2021, dado o contexto de juros baixos, esteve centrada em operações a curto prazo, com uma atividade importante na substituição de mecanismos estatais do financiamento das Comunidades Autônomas.



Finanças sustentáveis

>> BATEMOS O RECORDE EM FINANCIAMENTO SUSTENTADO

- Mobilização de 30.766 MM€ em Financiamento Sustentado em 2021, mais 151% que no ano anterior.
- Relativamente aos **Empréstimos Sustentáveis**, em 2021 foram fechadas 87 operações no valor de 10.986 MM€, o que representa um aumento do 132% face a 2020.
- A instituição participou como *Bookrunner* na emissão de 18 **Obrigações Verdes, Sociais e Sustentáveis** para clientes corporativos e institucionais. Tendo em conta a totalidade das emissões próprias e externas, em 2021 foram mobilizados 19.780 MM€, sendo mais 164% que no ano anterior.

>> INOVAÇÃO EM PRODUTOS DE BANCA TRANSACIONAL E DERIVADOS

- No 2021 foi traçado um plano dirigido a melhorar o nosso posicionamento no mercado de **Sustainable Transactional Banking**, através da inovação em soluções adaptadas às necessidades financeiras do dia a dia das empresas. Dentro da atividade de empréstimos Sustentáveis, foram efetuadas 15 operações de âmbito transaccional, mobilizando 4.158 MM€ para empresas de diversos setores.

>> OPERAÇÕES PREMIADAS EM 2021

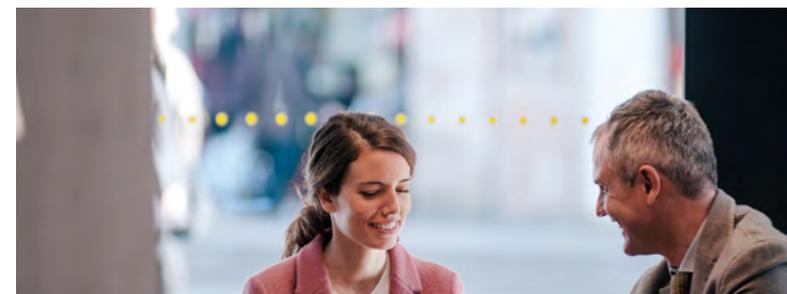
- 01. O Projeto Fargo, de redução do impacto das alterações climáticas, foi premiado como Deal of the Year Americas pelo PFI**
O CaixaBank e o SMBC lideraram o trecho RCF como Co-Coordenadores e Agentes de Sustentabilidade e aconselharam a Aciona na elaboração de um *Framework* de Financiamento Sustentado para o projeto.
- 02. O Vineyard Wind foi premiado como ESG Deal of the Year Global**
O projeto de 800 MW foi desenvolvido pelo Avangrid e pelo CIP.

>> ENGAGEMENT COM CLIENTES

- Foi desenvolvida uma metodologia própria, baseada no Guia do Cambridge Institute for Sustainability Leadership e UNEP-FI, para oferecer **um serviço de aconselhamento ASG** a clientes corporativos e institucionais (lançado em janeiro de 2022).

>> INCENTIVO AO HIDROGÉNIO VERDE

- Foi lançada uma iniciativa para apoiar os clientes corporativos no desenvolvimento de projetos relacionados com o **Hidrogénio verde**. Esta tecnologia apresenta-se como um potencial motor de descarbonização para setores sensíveis.



- 03. Projeto Courseulles sul mer (Eoliennes Off-shore du Calvados) foi premiado como Offshore Wind of the Year Europa**
Trata-se de um projeto desenvolvido por *EDF Renewables, Enbridge and WPD*.
- 04. Projeto Enfinium Deal of the Year Europa**
Financiamento da aquisição da empresa britânica de resíduos conhecida formalmente como Wheelabrator.



O BPI é uma instituição financeira centrada na banca comercial em Portugal, onde é a quarta maior instituição financeira em termos de volume de negócio, com quotas 11% em créditos e recursos de clientes.

O negócio do BPI é organizado na Banca de Particulares, Negócios, Premier e InTouch e Private Banking, Banca de Empresas e Instituições e Corporate and Investment Banking. O BPI oferece uma gama completa de produtos e serviços financeiros, ajustada às necessidades específicas de cada segmento, através de uma rede de distribuição especializada, omnicanal e totalmente integrada.

A oferta de produtos do BPI é complementada com soluções de diversas empresas do CaixaBank: Produtos de investimento e Poupança do BPI Gestão de Ativos, Seguros de vida e Financeiros do BPI Vida e Pensões, Cartões do CaixaBank Payments & Consumer - com a distribuição de Seguros não vida da Allianz Portugal e de Seguros de crédito da Cosec.

Prioridades estratégicas 2019 - 2021



Crescimento sustentado da rentabilidade



Melhorar a eficiência operativa e organizativa



Acelerar a transformação da experiência do cliente



Consolidar a reputação do banco baseada na qualidade do serviço aos clientes e à sociedade



Desenvolver os recursos humanos do banco

>> RECONHECIMENTOS



Marca de Excelência



Marca de Confiança



Prémio Nacional de Sustentabilidade: "Igualdade e Diversidade"



Melhor Reputação da Indústria

Indicadores principais



1,8 MM
DE CLIENTES
1,9 MM€ EM 2020



4.478
COLABORADORES
4.622 EM 2020



348
AGÊNCIAS
424 EM 2020



41.133 MM€
DE ATIVO TOTAL
37.564 MM€ EM 2020



27.507 MM€
CRÉDITO BRUTO A CLIENTES
+ 7,3% FACE A 2020



35.677 MM€
RECURSOS TOTAIS DE CLIENTES
+9,4% FACE A 2020



Marcos de 2021

- Novo segmento BPI Cidadãos, dirigido a Clientes estrangeiros residentes.
- Incentivo da digitalização e melhoria da experiência do cliente nos canais digitais:
 - O BPI foi distinguido pela 2ª vez como *“Best Private Bank for Digitally Empowering Relationship Managers in Europe”* pela digitalização dos seus assessores Financeiros. 88% dos clientes da Banca Privada aderem aos canais digitais.
 - Simplificação na contratação, cancelamento e reposição de cartões de débito.
 - Disponibilidade de Produtos Prestígio com crédito imediato, Seguros de Vida e Seguros de Proteção associados ao crédito.
 - Comercialização de cartões de crédito e do catálogo de Produtos Prestígio no BPI Net Empresas.
- Consolidação do serviço BPI inTouch, com a abertura de 3 novos Centros e o alargamento do serviço a Clientes dos segmentos Não Residentes e Premier.
- Implementação do Índice de Experiência de Cliente (IEX) para avaliar a qualidade do serviço da Banca Privada do BPI.

>>> RECONHECIMENTOS



Simulador de Planeamento Financeiro



Planos de Poupança para a Reforma



Banca - Produtos de Prestígio

Novos produtos / serviços lançados em 2021

CRÉDITOS ONLINE

Simulador de Crédito Hipotecário e início da contratação de Crédito Hipotecário nos Canais Digitais, com decisão online e simulador de Crédito Imediato para Empresas com decisão automática 100% online e disponibilização de fundos no ato.

BPI SWITCH

Novo produto exclusivo para clientes da Banca Privada que permite rotar o investimento num ambiente fiscalmente eficaz por parte de 10 fundos autónomos, de várias classes de ativos e com diversos níveis de risco associado.

LINHA BPI/FEI EGF

O BPI oferece uma linha de 800 M € para apoiar as Pequenas e Medianas Empresas (PEQUENAS E MÉDIAS EMPRESAS) portuguesas, garantido pelo Fundo Europeu de Investimentos.

TPA - ACQUIRING MB E VISA/MATERCARD

Mais simples, com a opção de tarifação flexível e dinâmica em função da faturação.

APP BPI EMPRESAS

Nova App BPI Empresas com uma conceção totalmente renovada, navegação simplificada, autenticação biométrica e novas funcionalidades.

BPI BROKER

Lançamento do BPI Broker no BPI Net para facilitar o acompanhamento dos Mercados e permitir uma maior agilidade na negociação em Bolsa.

SEGURO VIDA NEGÓCIOS

Novo seguro do BPI Vida e Pensões, dirigido a empresários, colaboradores de empresas e às suas famílias.

LINHA BPI/PRR

Nova linha de apoio dirigido a instituições com pedidos apresentados no Plano de Recuperação e Resiliência.



Gestão do risco

O Conselho de Administração, a Direção Sénior e o Grupo como um todo estão firmemente empenhados na gestão do risco.

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

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



>> ELEMENTOS CENTRAIS DO QUADRO DA GESTÃO DO RISCO



01. GOVERNANÇA E ORGANIZAÇÃO

Desenvolve-se através de políticas, regras e procedimentos internos que asseguram a supervisão adequada pelos órgãos de gestão e comités de direção, bem como a especialização da equipa humana.



03. CULTURA DE RISCOS

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



02. PROCESSOS ESTRATÉGICOS DE GESTÃO DO RISCO para a identificação, medição, acompanhamento, controlo e reporting dos riscos:

Identificação e avaliação de riscos. Risk Assessment: exercício semestral de autoavaliação do perfil de risco do Grupo. O seu objetivo é avaliar a situação de risco inerente e a sua tendência, a sua gestão e controlo e o resultado da sua governação para cada um dos riscos do Catálogo. É uma das principais fontes de identificação de: **riscos emergentes**, riscos cuja materialidade ou importância está a aumentar de tal forma que poderá levar à sua inclusão explícita no catálogo de riscos e **eventos estratégicos** que afetam um ou mais riscos os quais, devido ao seu potencial impacto a médio ou longo prazo, deverão ser convenientemente monitorizados.

Taxonomia e definição de riscos. Catálogo Corporativo de Riscos: relação e descrição dos riscos materiais identificados pelo processo de *Risk Assessment* com revisão anual. Facilita a monitorização e o *reporting*, interno e externo, dos riscos.

Quadro de Apetência pelo Risco (RAF): uma ferramenta abrangente e prospetiva, com a qual o Conselho de Administração determina a tipologia e os limiares de risco que está disposto a aceitar para atingir os objetivos estratégicos do Grupo em relação aos riscos do Catálogo.

A seguir são apresentados os diversos riscos identificados no Catálogo Corporativo de Riscos, os aspetos mais importantes no que diz respeito à sua gestão e atuações no exercício de 2021:

>> RISCOS DO MODELO DE NEGÓCIO



>> RENTABILIDADE DE NEGÓCIO

RISCOS

Obtenção de resultados inferiores às expectativas do mercado ou aos objetivos do Grupo, que impeçam, em última instância, de alcançar um nível de rentabilidade sustentável superior ao custo do capital.



>> CAPITAIS PRÓPRIOS / SOLVÊNCIA

Restrição da capacidade do Grupo CaixaBank em adaptar o seu volume de capitais próprios às exigências regulamentares ou à alteração do seu perfil de risco.

GESTÃO DO RISCO

A gestão deste risco é apoiada pelo processo de planeamento financeiro, o qual está sujeito a um acompanhamento contínuo para avaliar o cumprimento em termos de estratégia e de orçamento. Após quantificar os desvios e identificar as suas causas, as conclusões são apresentadas aos órgãos de gestão e de governança para avaliar a possibilidade de ajustamentos que garantam o cumprimento dos objetivos internos.

Os objetivos de solvência do Grupo CaixaBank fixaram-se entre 11,0% e 11,5% num rácio CET1, excluindo ajustamentos transitórios IFRS9 e num buffer entre 250 e 300 pontos base sobre o requisito regulamentar SREP (MDA buffer).

MARCOS PRINCIPAIS

Em 2021, a rentabilidade medida como RoTE situou-se abaixo do custo do capital e as receitas core estão a diminuir num contexto de taxas de juro baixas.

Apesar do atual contexto económico, observa-se uma recuperação gradual da produção e a um custo do risco em níveis baixos, de [23 pb] em 2021.

Por um lado, um marco importante em 2021 foi o anúncio do BCE de que não iria alargar a sua recomendação sobre a distribuição de dividendos pelas instituições de crédito a partir de setembro de 2021. Neste sentido, o Conselho de Administração acordou uma distribuição de dividendos em numerário de 50% do lucro líquido consolidado em 2021, ajustado pelos impactos extraordinários relacionados com a fusão com o Bankia, a pagar num único pagamento no exercício de 2022. Por outro lado, após a integração com o Bankia, as autoridades de supervisão atualizaram os requisitos mínimos de capital aplicáveis ao Grupo CaixaBank. Assim, o BCE atualizou o requisito do Pilar 2R, aumentando-o em 15 pontos base para 1,65%. O Banco de Espanha comunicou que a reserva de fundos próprios do OEIS¹ aumentará em 25 pontos base para 0,50% a partir de 1 de janeiro de 2023, com uma fase de transição que passa dos atuais 25 pontos base, em vigor para o exercício 2021, até 37,5 pontos base para o exercício de 2022. Assim, os requisitos mínimos de CET1 para a entidade resultante da fusão a dezembro de 2021 situam-se em 8,19% para o rácio de fundos próprios principais de nível 1 (CET1), que inclui o mínimo regulamentar do Pilar 1 (4,5%), o requisito do Pilar 2 R1 (0,93%), a reserva de conservação de fundos próprios (2,5%), a reserva de fundos próprios do OEIS (0,25%) e as reservas contracíclicas (0,01%).

¹ Outra Instituição de Importância Sistémica.

>> RISCOS DO MODELO DE NEGÓCIO



RISCOS

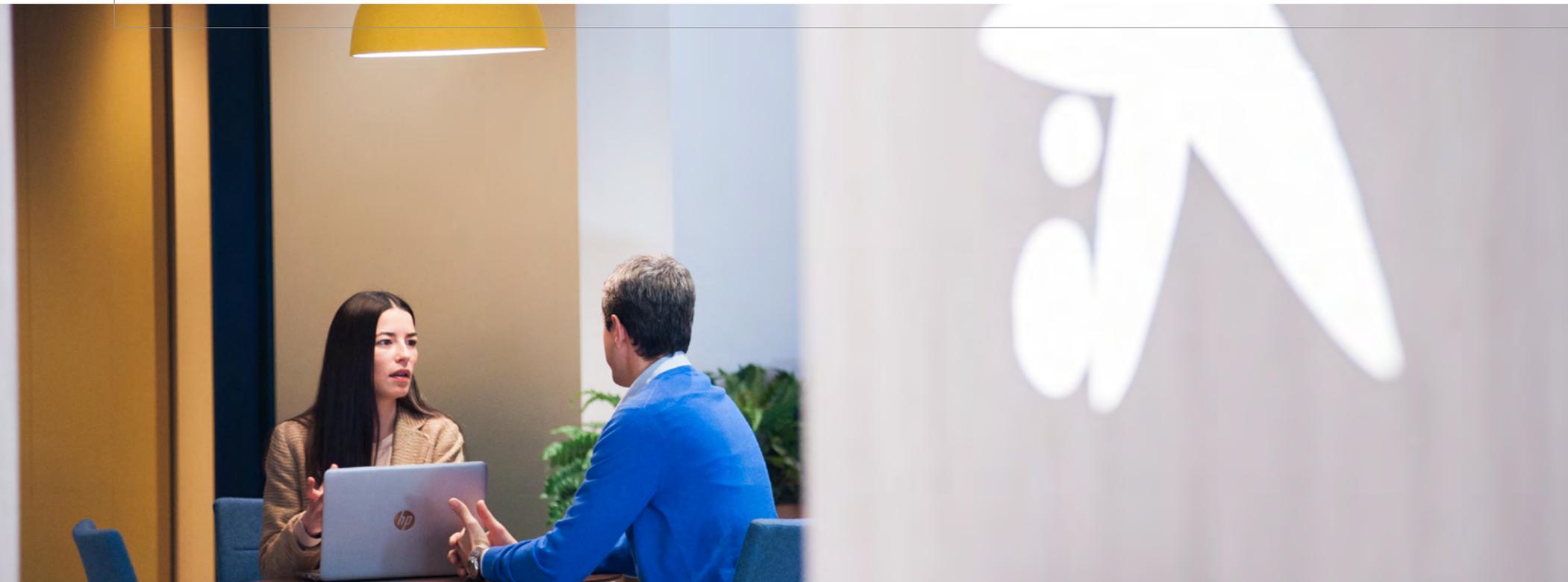
Déficite de ativos líquidos, ou limitação na capacidade de acesso ao financiamento do mercado, para satisfazer os vencimentos contratuais dos passivos, dos requisitos regulamentares ou das necessidades de investimento do Grupo.

GESTÃO DO RISCO

A sua gestão é baseada num sistema descentralizado com separação de funções, que visa manter um nível eficiente de fundos líquidos; a gestão ativa da liquidez e a sustentabilidade e a estabilidade das fontes de financiamento, quer em situações normais, quer em situações de stress.

MARCOS PRINCIPAIS

Os ativos líquidos totais situam-se em 168.349 MM€ a 31 de dezembro de 2021, com um crescimento de 53.898 MM€ anual devido principalmente à integração do Bankia e à contribuição líquida de liquidez pelo gap comercial. O LCR (média de 12 meses) situa-se nos 320% e o NSFR situa-se nos 154% a 31 de dezembro de 2021. O financiamento institucional ascende a 54.100 MM€, cuja evolução se destaca em 2021 pelo sucesso no acesso aos mercados com vários instrumentos de dívida.



>> RISCOS ASSOCIADOS À ATIVIDADE FINANCEIRA



RISCOS

Perda de valor dos ativos do Grupo CaixaBank face a um cliente ou contraparte, devido à deterioração da capacidade do cliente ou da contraparte em cumprirem os seus compromissos para com o Grupo.

GESTÃO DO RISCO

Corresponde ao risco mais significativo no balanço do Grupo e resulta da atividade bancária e de seguros, das operações de tesouraria e da carteira de investimentos, e o seu ciclo de gestão abrange toda a vida das operações.

Os princípios e as políticas que sustentam a gestão do risco de crédito são:

- Uma política de concessão prudente, que se fundamenta em: (i) adequada relação entre as receitas e as cargas assumidas pelos consumidores; (ii) verificação documental das informações fornecidas pelo mutuário e da solvabilidade do mesmo e; (iii) informações pré-contratuais e protocolos de informação adequados às circunstâncias e características pessoais de cada cliente/transação.
- Uma monitorização da qualidade dos bens ao longo do seu ciclo de vida com base na gestão preventiva e no reconhecimento precoce da deterioração.
- Avaliações atualizadas e precisas das deficiências em todos os momentos e gestão diligente da morosidade e das recuperações.

MARCOS PRINCIPAIS

Durante o ano de 2021, o Grupo continuou a participar ativamente na canalização de financiamentos para empresas e noutras medidas de apoio a particulares ao abrigo de iniciativas legislativas e setoriais para reduzir o impacto da situação da COVID-19. Neste contexto, de um ponto de vista de gestão e controlo dos riscos, continuaram a ser estimulados processos de acompanhamento e de recuperação.

O rácio de mora manteve-se aproximadamente estável em 2021, cerca de 3,6%, desde a integração do Bankia em março de 2021, nível em que encerrou o ano de 2021. Além disso, a cobertura de ativos duvidosos permaneceu confortavelmente acima dos 60%.



>> RISCOS ASSOCIADOS À ATIVIDADE FINANCEIRA



RISCOS

Risco de perda ou alteração adversa no valor dos compromissos contraídos por contratos de seguros ou de pensões com clientes ou com colaboradores, como resultado da divergência entre a estimativa das variáveis atuariais utilizadas na tarificação e reservas e no desenvolvimento efetivo destas variáveis.



Efeito negativo sobre o valor económico das rubricas do balanço ou sobre a margem de juro líquida devido a alterações na estrutura temporária das taxas de juro e ao seu impacto sobre o ativo, passivo e instrumentos extrapatrimoniais do Grupo não registados na carteira de negociação.



Perda de valor, com impacto nos resultados ou em solvência, de uma carteira (conjunto de ativos e passivos), devido a movimentos desfavoráveis nos preços ou taxas de mercado.

GESTÃO DO RISCO

A gestão deste risco visa manter a capacidade de pagamento dos compromissos com os segurados, otimizar a margem técnica e preservar o valor económico do balanço dentro dos limites estabelecidos no quadro do apetite pelo risco.

A gestão centra-se na otimização da margem financeira e na preservação do valor económico do balanço dentro dos limites estabelecidos no quadro do apetite pelo risco.

A sua gestão centra-se em manter um risco baixo e estável abaixo dos limites estabelecidos de apetite pelo risco, que se mantiveram nos mesmos níveis após a integração do Bankia.

A medição do risco de mercado da carteira de negociação é efetuada diariamente utilizando um modelo interno sob supervisão reguladora.

MARCOS PRINCIPAIS

Em 2021, o CaixaBank manteve o seu posicionamento de balanço em termos de aumentos de taxas. Os motivos para esta posição são de natureza estrutural e de gestão.

Em particular, de um ponto de vista estrutural e devido à manutenção de um ambiente de taxas de juro excepcionalmente baixas, o crescimento dos depósitos à ordem continuou, em parte devido à transferência de saldos do passivo, a partir de depósitos a prazo fixo.

>> RISCO OPERACIONAL E REPUTACIONAL



>> CONDUTA E CUMPRIMENTO

RISCOS

Aplicação de critérios de atuação contrários aos interesses dos seus clientes ou de outros grupos de interesse, ou atuações ou omissões por parte do Grupo não ajustadas ao quadro jurídico e regulamentar, ou às políticas, normas ou procedimentos internos ou aos códigos de conduta e aos padrões éticos e de boas práticas.

GESTÃO DO RISCO

A gestão do risco de conduta e conformidade não é apenas da responsabilidade de uma área específica, mas de todo o Grupo 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.

MARCOS PRINCIPAIS

Em 2021 os processos e operativa de clientes e colaboradores provenientes do Bankia foram integrados no modelo de gestão do risco do CaixaBank através da aplicação de políticas e procedimentos únicos.

Além disso, foi dada continuidade aos processos de reforço da cultura e de sensibilização na organização no âmbito da conduta e cumprimento, através dos programas de formação, indicadores de conduta nos desafios empresariais e sessões de sensibilização, alargando-os aos colaboradores provenientes do Bankia. Neste sentido, foi atingido o objetivo de cumprimento estabelecido para o ano de 2021.

Em junho de 2021, foi obtida a certificação ISO 37301 relativa ao Sistema de Gestão de *Compliance*, o que implicou uma revisão abrangente dos elementos que compõem a função com o objetivo de confirmar o alinhamento com as melhores práticas regulamentares.



>> RISCO OPERACIONAL E REPUTACIONAL



Ver mais informações na
secção Contexto
regulamentar



RISCOS

Perdas potenciais ou redução da rentabilidade do Grupo CaixaBank como resultado de alterações na legislação atual, implementação incorreta dessa legislação nos processos do Grupo CaixaBank, interpretação inadequada dessa legislação nas várias operações, gestão incorreta de requisitos judiciais ou administrativos ou de processos judiciais ou reclamações recebidas.

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.

GESTÃO DO RISCO

A gestão dos riscos jurídico e regulamentar visa defender a segurança jurídica do Grupo e antecipar e reduzir os impactos económicos futuros através da monitorização de propostas regulamentares, da participação em processos de consulta pública, da contribuição para um quadro regulamentar previsível, eficiente e robusto e da interpretação e da implementação de alterações regulamentares e adicionalmente, através da gestão individualizada da defesa em processos judiciais e extrajudiciais e do acompanhamento do impacto destes processos sobre o património do Grupo.

A sua gestão consiste na identificação, medição, avaliação, mitigação, monitorização e comunicação dos níveis de risco decorrentes da governação e gestão das Tecnologias de Informação.

De igual modo, os quadros de governação disponíveis foram concebidos de acordo com normas internacionais reconhecidas.

MARCOS PRINCIPAIS

Alguns dos marcos legislativos mais importantes em 2021 foram a publicação dos seguintes regulamentos ou propostas: (i) Decreto-Lei Real (RDL) 5/2021 sobre medidas extraordinárias de apoio à solvência das empresas; (ii) Lei 5/2021, que introduz novos desenvolvimentos em relação ao envolvimento a longo prazo dos acionistas; (iii) RDL 7/2021 e 24/2021 que transpuseram, entre outros, a segunda Diretiva de Recuperação e Resolução Bancária (BRRD 2), a quinta Diretiva de Requisitos de Capital (CRD 5), a quinta Diretiva Anti-Lavagem de Dinheiro (AMLD 5) e a Diretiva de Obrigações Garantidas; (iv) novas propostas de revisão do Regulamento dos Requisitos de Capital e da Diretiva dos Requisitos de Capital (CRR 3 e CRD 6, respetivamente) pela Comissão Europeia; (v) Regulamentos Delegados (UE) 2021/2139 e 2021/2178 que introduzem a nova Taxonomia Climática; (vi) lançamento da fase de investigação do BCE sobre o Euro Digital e criação do *Market Advisory Group*; (vii) o substituto legal para CHF LIBOR e EONIA; (viii) a proposta de revisão da Diretiva do Crédito ao Consumo e a consulta pública sobre a revisão da Diretiva do Crédito Hipotecário; (ix) propostas da Comissão Europeia de um novo regulamento para estabelecer a nova Autoridade Europeia de Supervisão PBC/FT (AMLA) e um primeiro regulamento de obrigações em matéria de PBC/FT; (x) aprovação da utilização das Normas Internacionais de Informação Financeira para Contratos de Seguros (NIIF 17).

O projeto de integração tecnológica entre o Bankia e o CaixaBank, que foi concluído com sucesso no último trimestre de 2021, foi o principal marco nesta área.

>> RISCO OPERACIONAL E REPUTACIONAL

>> FIABILIDADE DA INFORMAÇÃO

RISCOS

Deficiências na exatidão, na integridade e nos critérios de elaboração dos dados e das informações necessárias para avaliar a posição financeira e patrimonial do Grupo CaixaBank, bem como as informações disponibilizadas às partes interessadas, publicadas no mercado, que oferecem uma visão holística da sua posição em termos de sustentabilidade relativamente ao ambiente e que estão diretamente relacionadas com os aspetos ambientais, sociais e de governança (princípios ASG).

>> MODELO

Possíveis consequências adversas para o Grupo que poderão surgir como resultado de decisões baseadas principalmente nos resultados de modelos internos com erros na construção, aplicação ou utilização desses modelos.

GESTÃO DO RISCO

A gestão e controlo do risco de fiabilidade da informação é realizada principalmente através da existência, manutenção e acompanhamento do bom funcionamento do Sistema de Controlo Interno sobre Relatórios Financeiros (SCIIF) e do Sistema de Controlo Interno sobre Relatórios Não Financeiros (SCIINF), para além de outras métricas, procedimentos e políticas relacionados com relatórios financeiros e não financeiros.

O modelo de gestão de risco baseia-se nos três pilares seguintes:

- Identificação dos modelos existentes, da sua qualidade e da utilização que é feita deles pela Instituição.
- Quadro de governação, em que a gestão dos modelos varia de acordo com a sua materialidade (gestão com base *na classificação Tier*).
- Monitorização, com um esquema de indicadores de risco por antecipação de modelo (KPI) estruturado de acordo com os principais subriscos em que o risco modelo é decomposto (qualidade, governação, ambiente de controlo).

MARCOS PRINCIPAIS

No contexto do processo de fusão entre o CaixaBank e o Bankia, foram efetuadas atividades de controlo sobre a informação financeira de uma forma paralela nos dois ambientes tecnológicos até à sua integração, bem como a integração e a certificação de controlos destinados a assegurar o processo de migração da informação e o cálculo correto do ajustamento de combinação de negócios.

Relativamente ao risco da informação não financeira, os trabalhos prosseguiram em 2021 sobre o alargamento do âmbito do ambiente de controlo, incluindo a adaptação às alterações organizacionais decorrentes da integração, bem como a monitorização e a revisão dos indicadores não financeiros.

Como marcos principais, o quadro de gestão e controlo do risco de modelo foi desenvolvido em 2021, com o envolvimento das áreas relacionadas (responsáveis pelo desenvolvimento e unidades de validação). O quadro de reporting também foi implementado, o que permite divulgar os modelos mais relevantes, bem como os aspetos significativos da gestão do risco.

>> RISCO OPERACIONAL E REPUTACIONAL



>> OUTROS RISCOS OPERACIONAIS

RISCOS

Perdas ou danos provocados por erros ou falhas em processos, por acontecimentos externos ou pela atuação accidental ou dolosa de terceiros alheios ao Grupo. Inclui, entre outros, fatores de risco relacionados com a externalização, guarda de valores ou fraude externa.



>> REPUTACIONAL

Prejuízo da capacidade competitiva do Grupo CaixaBank devido a uma deterioração da confiança de alguns dos seus intervenientes, com base na avaliação das ações ou omissões do Grupo, dos seus quadros superiores, dos seus órgãos de direção ou da falência de entidades relacionadas não consolidadas (risco de *Step-in*).

GESTÃO DO RISCO

A sua gestão consiste na identificação, medição, avaliação, mitigação, monitorização e comunicação dos níveis de risco decorrentes da governação e gestão da externalização, da fraude externa, da continuidade do negócio, etc. procurando evitar ou reduzir os impactos negativos no Grupo, quer direta quer indiretamente, através da afetação das partes interessadas relevantes (por exemplo clientes), decorrentes do funcionamento inadequado dos processos ou das ações de terceiros.

A gestão deste risco pretende atingir um nível satisfatório dos principais indicadores de reputação do CaixaBank. Em particular, ajudar a promover o reconhecimento positivo da instituição por todos os seus *stakeholders*, através do diálogo permanente e da comunicação fluida com todos eles, bem como avançar nas medidas mitigadoras e preventivas deste risco no seio de toda a organização.

MARCOS PRINCIPAIS

Durante 2021, foi implementada a segunda linha especializada da função de defesa para "outros riscos operacionais", tais como fraude externa, continuidade de negócios e riscos de externalização. O projeto de integração entre o Bankia e o CaixaBank foi também abrangido nesta área.

No âmbito da gestão deste risco, foram feitos progressos com a criação de um Comité de Risco Reputacional Transversal.

Além disso, foi reforçado o reporting aos Órgãos de Governação com novas ferramentas de informação, tais como a identificação trimestral dos marcos críticos que afetam a reputação do Grupo.

No âmbito da prevenção e da gestão de riscos, o protocolo de gestão de crises reputacionais foi reforçado, assim como o controlo deste risco na área do registo de clientes.

Além disso, são monitorizados os riscos de sustentabilidade sob os critérios ASG (fatores ambientais, sociais e de governação), principalmente no Comité de Sustentabilidade.



>> AS ALTERAÇÕES MAIS RELEVANTES DA REVISÃO DO CATÁLOGO EM 2021:



01. RISCO DE IMPARIDADE DE OUTROS ATIVOS

Integrar o risco de deterioração de outros ativos (tais como participações sob forma de ações, ativos fiscais diferidos, ativos intangíveis e imóveis) como parte do risco de crédito, de acordo com o tratamento regulamentar, tendo em conta a gestão específica de alguns deles.



02. RISCO ASG (SUSTENTABILIDADE)

Relativamente ao risco ASG (sustentabilidade): mantém-se como candidato a emergir no Catálogo Corporativo durante 2022, dada a sua crescente relevância. Atualmente, está já registado no Catálogo como fator transversal em vários dos seus riscos (crédito, reputacional, outros riscos operacionais).

Adicionalmente, convém mencionar, que o CaixaBank integra no seu Plano de Banca Socialmente Responsável aprovado pelo Conselho de Administração em 2017, a integração dos aspetos ASG na gestão do risco, A este respeito destaque para a estratégia meio ambiental aprovado pelo Comité de Direção que se materializa numa gestão ativa dos riscos ambientais e dos riscos associados às alterações climáticas.

Neste sentido, as linhas de trabalho do CaixaBank durante o ano 2021, foram:

- Estabelecer um plano de ação para cumprir as expectativas supervisoras do Guia de gestão de Riscos Climáticos e Meio ambientais do BCE de novembro de 2020.
- Efetuar uma análise da materialidade dos riscos ASG (seguindo as linhas de trabalho iniciadas em exercícios anteriores) e avançar na análise qualitativa e quantitativa dos riscos climáticos, incluindo a preparação do exercício de stress climático do BCE.
- Avançar na classificação das carteiras, em cumprimento do Regulamento de Taxonomia da UE.
- Subscrever a *Net Zero Banking Alliance*, pela qual se compromete a alinhar as suas carteiras de financiamento pelos objetivos do Acordo de Paris e a alcançar as emissões líquidas zero em 2050.

Ver mais detalhes na secção
Estratégia ambiental



02

Linhas Estratégicas

- ▶ Contexto e perspectivas 2022_135
 - Contexto económico_135
 - Contexto regulador_137
 - Contexto social, tecnológico e competitivo_139
- ▶ Estratégia_142
- ▶ Oferecer a melhor experiência ao cliente_146
 - Soluções para clientes_147
 - Plataforma de distribuição omnicanal_153
 - Experiência cliente e qualidade_160
- ▶ Acelerar a transformação digital para ser mais eficaz e flexível_163
 - Cibersegurança_164
 - Tecnologia e digitalização_166
- ▶ Promover uma cultura centrada nas pessoas, ágil e colaborativa_170
 - Cultura Empresarial_173
 - Diversidade e igualdade de oportunidades_179
 - Desenvolvimento Profissional e Compensação_187
 - Experiência do colaborador_195
- ▶ Atingir uma rentabilidade atraente, mantendo a solidez financeira_211
 - Evolução dos resultados_211
 - Evolução da atividade_222
 - Liquidez e estrutura de financiamento_225
 - Gestão do Capital_226
 - Ratings_229
 - Remuneração aos acionistas_229
- ▶ Ser uma referência na gestão responsável e compromisso com a sociedade_230
 - Governança da Sustentabilidade_230
 - Diálogo com os Grupos de interesse_239
 - Inclusão financeira_247
 - Investimento socialmente responsável_262
 - Estratégia ambiental_268
 - Ação social e voluntariado_294
 - CaixaBank Dualiza_299

Contexto e perspectivas 2022

Contexto económico

Evolução global e Zona Euro

Após a histórica recessão ocorrida em 2020 (queda de 3,1% do PIB mundial), como consequência da COVID-19 e das fortes restrições à atividade impostas para a conter, a economia mundial denotou uma intensa recuperação em 2021, com um aumento estimado do PIB de cerca de 6%. As políticas económicas rápidas e vigorosas iniciadas em 2020 e que continuaram durante 2021, juntamente com retirada gradual de boa parte das restrições, apoiaram a recuperação no ano.

Contudo, tratou-se de uma recuperação desigual em função dos países, da mesma forma que o *choque* também teve um impacto heterogéneo. Assim, quando a pandemia eclodiu em 2020 e as vagas se foram repetindo, sendo ainda um *choque* global, o mesmo revestiu-se de várias intensidades locais em função das características setoriais da economia, da estratégia mais ou menos agressiva de confinamento e, finalmente, do grau de estímulo económico adotado. E se o *choque* foi global mas o impacto local, algo parecido está a acontecer com a recuperação. Neste sentido, os fatores-chave que definiram 2021 foram o grau de vacinação da população, a capacidade fiscal e monetária de continuar a apoiar a economia, o aparecimento de novas variantes do vírus, que se têm expandido em contextos de vacinação muito díspares e a disrupção das cadeias globais de aprovisionamento. Assim, enquanto a China não chegou a contrair na totalidade do ano de 2020 (+2,3%) e terá crescido cerca dos 8% em 2021 e os EUA alcançaram já os níveis de PIB pré-pandemia no 2T21 (-3,4% em 2020 e 5,4% estimados em 2021), a Zona Euro não atingirá estes níveis anteriores à COVID até meados de 2022 (-6,5% em 2020 e cerca dos 5% estimados em 2021).

Para os próximos trimestres, a recuperação económica global prosseguirá, embora a um ritmo inferior. Além disso, não são de descartar os riscos de um maior enfraquecimento no ritmo de



Aumento do PIB mundial em 2021:
+6% (estimado)



Recuperação Zona Euro 2022:
+4,1% (previsão)

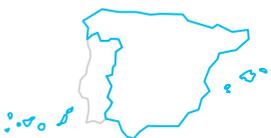


avanço. Especificamente, a nível global, destacam-se o impacto das novas variantes e as interrupções da cadeia de fornecimento global, que por sua vez estão a alimentar ainda mais as preocupações sobre a inflação em muitos países (como nos EUA). Neste sentido, a pressão sobre a Fed para que subam as taxas de juro intensificou-se, sendo que estimamos que o possa fazer até 3 vezes em 2022. A nível mais regional, é preocupante a crise da empresa imobiliária chinesa Evergrande. Se bem que o contágio financeiro internacional seja limitado, o principal risco provém do contágio no setor imobiliário nacional, o que afetará negativamente a taxa de crescimento do gigante asiático.

Na Zona Euro, após uma recuperação significativa da atividade no segundo e terceiro trimestres de 2021, os últimos indicadores

mostram um desempenho mais frágil no quarto trimestre. Especificamente, a atividade foi afetada negativamente pela escassez de fornecimentos, a qual está a causar impacto de uma forma substancial em países como a Alemanha, dada a sua alta exposição ao setor industrial (especialmente à indústria automóvel, altamente integrada nas cadeias de valor globais). Além disso, o aumento de casos de Covid nos países do centro e do norte da Europa trouxe também novas limitações à mobilidade, com claros efeitos sobre a economia. Ainda assim, estimamos que o PIB da Zona Euro terá crescido cerca dos 5% em 2021. Para 2022, o avanço anual cairá ligeiramente para cerca dos 4,1%, com diferenças evidentes entre países: de mais para menos na Itália e em França; e de menos para mais na Alemanha e em Espanha. Os principais países da Zona Euro recuperarão os níveis do PIB perdidos em meados de 2022.

Evolução em Espanha



A economia espanhola registou em 2021 uma intensa recuperação da atividade e sobretudo do emprego, que recuperou os níveis anteriores à pandemia. Não obstante, a evolução ao longo do ano foi caracterizada por oscilações. Após um arranque de ano hesitante, devido aos efeitos da terceira vaga da pandemia e da climatologia adversa, a atividade retomou o caminho da recuperação no segundo trimestre, graças à vasta implantação da vacinação, à consequente contenção dos contágios e à pressão nos hospitais. Por sua vez, isto facilitou a reativação dos fluxos turísticos e da despesa das famílias, sobretudo nas atividades que exigem uma maior interação social e que foram mais afetadas pelas medidas restritivas anteriores, como a restauração, o lazer e o turismo, de grande importância para a economia espanhola.

No último período do ano a atividade manteve a tendência expansiva, se bem que a um ritmo mais moderado, num contexto de forte subida da inflação motivado pela subida dos preços da energia e pelas dificuldades nalguns fornecimentos devido aos estrangulamentos nas cadeias de fornecimentos. No conjunto de 2021 o PIB cresceu 5,0%, de modo que, no encerramento do exercício ainda se encontraria 4,0% abaixo dos níveis pré-crise (quarto trimestre de 2019).



O crescimento em 2022 apoiar-se-á principalmente em três alavancas: a recuperação do setor turístico, o impacto dos fundos europeus e a procura retida



Esperamos que a crise energética e os problemas logísticos acabem por ter um impacto relativamente contido em comparação com a dimensão dos fatores impulsionadores do crescimento

Evolução em Portugal



Em 2021 a economia portuguesa registou uma recuperação significativa, se bem que o desempenho tenha sido irregular ao longo do ano. Após um início de ano frágil marcado por uma nova vaga da pandemia, a partir de março, com a retirada gradual das medidas que restringiam a atividade e a mobilidade, a economia anotou um dinamismo acentuado, com um avanço do PIB de 4,4% em cadeia no segundo trimestre e de 2,9% no terceiro trimestre. Esta recuperação foi apoiada pelo sucesso do plano de vacinação - com cerca de 88% da população totalmente vacinada, Portugal situou-se na liderança do ranking de vacinação a nível mundial - o que contribuiu para um comportamento positivo do turismo nos meses de verão. No último trimestre do ano, espera-se que o ritmo de expansão do PIB desacelere, refletindo por um lado a entrada da atividade num período de maior normalidade mas, por outro, devido também a alguns fatores de incerteza como o aumento dos contágios por Covid-19, as eleições legislativas antecipadas previstas para finais de janeiro de 2022, os estrangulamentos nas cadeias de produção e o aumento dos preços da energia. No conjunto de 2021 o PIB cresceu 4,9%, reduzindo a sua distância no final do ano relativamente ao nível dos finais de 2019, para 1,4%.

Para 2022, tendo em conta a implementação de possíveis restrições para o controlo da pandemia, possivelmente mais acentuadas nos primeiros meses do ano, prevemos um crescimento do PIB de 4,9%. A recuperação do turismo, a receção de fundos europeus e a poupança acumulada serão os motores do crescimento em 2022 e serão mais fortes que os fatores que podem travar o crescimento (crise energética e estrangulamentos). Não obstante, o cenário continua sujeito a alguma incerteza que poderá ser desfavorável se os fatores negativos persistirem durante mais tempo que o previsto, ou favorável se eles se dissiparem mais rapidamente.



Contexto regulador

O CaixaBank partilha com as autoridades públicas as suas opiniões sobre os processos reguladores através de papéis de posição e documentos de análise de impacto, seja a pedido destas ou por iniciativa própria.

As atuações de *public policy* do CaixaBank seguem uma ampla abordagem destinada a favorecer o desenvolvimento e o crescimento económico dos territórios nos quais está presente. Em particular, destaque para o apoio às iniciativas reguladoras que procuram reforçar a estabilidade financeira e que apoiam o bom funcionamento do setor bancário europeu, com especial atenção às iniciativas que ajudem a completar a União Bancária, promovendo o desenvolvimento de um quadro de resolução efetivo e o estabelecimento de um fundo de garantia comum de depósitos. Além disso, como instituição socialmente responsável, o Caixa-

Bank trabalha para favorecer o desenvolvimento de um quadro regulamentar para as finanças sustentáveis que permita cumprir os objetivos da Agenda 2030 e os Acordos de Paris sobre as alterações climáticas. Neste âmbito, considera-se importante assegurar uma transição justa para uma economia sustentável. Outras atividades desenvolvidas estão relacionadas com a promoção da transformação digital, a melhoria da transparência e a proteção dos consumidores.

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

O **Comité de Regulamentação do CaixaBank** é o órgão responsável por decidir a estratégia reguladora e o posicionamento face às iniciativas reguladoras e legislativas. Apoia-se na análise interna das propostas reguladoras para identificar possíveis efeitos não desejados ou impactos que possam ser desproporcionados relativamente ao objetivo regulador. Uma vez as propostas analisadas, o Comité decide a estratégia reguladora que será canalizada através das associações ou transmitida diretamente pela própria instituição.

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

O Código de Ética e a Política Anticorrupção do CaixaBank asseguram não só o cumprimento da legislação aplicável, mas também o compromisso firme com os seus princípios éticos como signatários do Pacto Global das Nações Unidas. Isto reflete a sua forte determinação na luta contra a corrupção em todas as suas formas.

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

>> PRINCIPAIS INICIATIVAS SOBRE AS QUAIS O CAIXABANK FEZ O ACOMPANHAMENTO DURANTE O EXERCÍCIO E COM AFETAÇÃO PARA O GRUPO

Finanças sustentáveis



- Regulamentos e Atos Delegados sobre taxonomia climática e requisitos de divulgação
- Relatório EBA padrões de divulgação informação sobre riscos ASG sob Pilar 3
- Consulta CE relatórios taxonomia social e taxonomia ligada a objetivos ambientais
- Proposta de Regulamento de obrigações sustentáveis europeias
- Proposta de Diretiva sobre reporting de sustentabilidade corporativa (CSRD)
- Atos Delegados sobre integração de preferências ASG:
 - MiFID II
 - IDD (*Insurance Distribution Directive*)
 - AIFMD (*Alternative Investment Managers Directive*)
 - UCITS (*Undertakings for the Collective Investment in Transferable Securities*)
 - Solvência II
- Lei Europeia do Clima
- Estabelecimento de padrões setter global (IASB) e europeu (EFRAG) de informação não financeira

Mercados



- Regulamentos Executivos que estabelecem um substitutivo legal para CHF LIBOR e EONIA
- Consulta CE da Estratégia de Investidor de Retalho Lei sobre o novo regime de operações associadas e implicação a longo prazo dos acionistas
- Revisão rápida (*quick fix*) do quadro de titularizações europeu
- RDL de transposição da Diretiva de Obrigações Garantidas
- Consulta do ESMA sobre as Diretrizes da Avaliação da Conveniência e da Melhor Execução

Inovação e digitalização



- Lançamento da fase de investigação do Euro Digital
- Alteração do Regulamento eIDAS (*electronic identification and trust services*)
- Regulamento sobre mercados de criptoativos (Mica)
- Regulamento sobre o *Digital Markets Act* (DMA)
- Regulamento sobre a resiliência operativa digital do setor financeiro (DORA)
- Regulamento sobre normas harmonizadas em matéria de inteligência artificial (Regulamento de IA)

Estabilidade financeira e fortalecimento do setor financeiro



- Medidas de flexibilização em resposta à COVID-19, entre as quais se destacam:
 - O Real Decreto-Lei (RDL) 5/2021 de medidas extraordinárias de apoio à solvência empresarial, bem como o Código de Boas Práticas previsto no mesmo RDL
- RDL 7/2021 e 24/2021 de transposição das:
 - 2ª Diretiva de Recuperação e Resolução Bancária (BRRD 2)
 - 5ª Diretiva de Exigências de Capital (CRD 5)
 - 5ª Diretiva de Branqueamento de Capitais (AMLD 5)
- Aplicação 2º Regulamento de Requisitos de Capital (CRR 2)
- Proposta legislativa da CE de CRR 3 (*Capital Requirements Regulation*) e CRD 6 (*Capital Requirements Directive*)
- Pacote de propostas legislativas da CE em matéria de PBC/FT que inclui entre outras:
 - Regulamento para a criação de nova Autoridade Supervisora Europeia PBC/FT (AMLA)
 - Regulamento de obrigações em matéria de PBC/FT)
- Consulta EBA atualização das guias para o Processo de Revisão e Avaliação (SREP)
- Consulta BE ferramentas macroprudenciais
- Consulta pública da CE sobre a revisão do quadro de gestão das crises bancárias e de garantia de depósitos
- Consulta BCBS sobre o tratamento prudencial de criptoativos
- Normas Internacionais de Informação Financeira

Proteção ao consumidor e transparência



- Revisão da Diretiva de Crédito ao Consumo
- Consulta revisão da Diretiva de Crédito Hipotecário
- Circular sobre os modelos de estados reservados em matéria de conduta de mercado, transparência e proteção dos clientes, e sobre o registo de reclamações
- Consulta da CNVM de Espanha sobre a alteração de modelos de relatórios anuais de remunerações de administradores e de governação empresarial
- Guia do ECB sobre a avaliação da idoneidade (*fit & proper*)
- Consulta a Proposta de Lei pela qual são regulados os serviços de atendimento às pessoas consumidoras e utilizadoras que atuam na qualidade de clientes



Contexto social, tecnológico e competitivo

Rentabilidade e solvência do negócio

A melhoria da situação económica relativamente a 2020 permitiu que a rentabilidade das instituições bancárias recuperasse níveis semelhantes aos níveis observados antes do aparecimento da pandemia. Em particular, a rentabilidade sobre o património líquido (ROE pelas suas siglas em inglês) do setor bancário espanhol atingiu os 10,94% no terceiro trimestre de 2021¹, o que representa um aumento homólogo de 13,5 pontos percentuais. A melhoria deveu-se principalmente aos resultados extraordinários positivos do primeiro semestre de 2021 (destacando-se especialmente o impacto da fusão CaixaBank/Bankia) e às menores dotações a provisões. Excluindo o CaixaBank e o Bankia e, portanto, este ajuste extraordinário positivo, o ROE agregado do setor alcançou os 9,78%, um nível semelhante às rentabilidades atingidas antes do ano de 2020.

Não obstante, os níveis de rentabilidade do setor continuam a ser relativamente baixos se forem comparados com os de outros setores, continuando a situar-se abaixo do custo do capital. Isto é explicado por uma menor capacidade de criação de receitas, como resultado do ambiente prolongado de baixas taxas de juro e da moderação da atividade recorrente. Em particular, após crescer de uma forma significativa ao início da pandemia como consequência das medidas de apoio de política económica (principalmente as linhas de avales ICO), a carteira de crédito manteve-se estável em 2021. Até novembro de 2021, a carteira de crédito ao setor privado residente tinha aumentado 0,6% no acumulado do ano, se bem que com marcadas diferenças na evolução da carteira de crédito em famílias e empresas não financeiras e em trabalhadores independentes.

Por outro lado, a reativação económica trouxe consigo uma redução dos riscos para a estabilidade financeira, se bem que o ambiente macroeconómico seja ainda exigente e sejam observadas algumas vulnerabilidades, entre as quais se destacam a vulnerabilidade financeira das famílias e das empresas, mais afetadas pelas restrições de atividade associadas à pandemia.

Até agora, a qualidade creditícia tem-se mantido estável graças ao leque de medidas implementadas pelo Governo e pelo setor (moratórias, ERTes/Lay-offs e esquemas de garantias públicas),

que diminuíram significativamente os efeitos da pandemia nos rendimentos das famílias e empresas e evitaram que ocorra um importante e repentino aumento do incumprimento. De facto, em Espanha, a taxa de incumprimento do setor manteve a sua tendência para a descida em 2021 (embora a um menor ritmo que nos anos anteriores à pandemia), tendo alcançado em novembro 2021 os 4,29%, 0,3 pontos percentuais abaixo do registo de novembro de 2020. Devido a isto e após o importante esforço em provisões efetuado em 2020, o setor reduziu em 2021 as dotações a provisões até níveis pré-pandemia, facto que se refletiu na recuperação dos resultados agregados das instituições.

Contudo, o impacto final da pandemia sobre a qualidade do crédito poderá demorar ainda alguns trimestres em se materializar (facto que poderá ter impacto nos resultados das instituições). Além disso, tal como aponta o Banco de Espanha, apesar da redução agregada do incumprimento, são observados alguns sinais de deterioração da qualidade de crédito e um comportamento heterogéneo por setores de atividade. Especificamente, destaque para o aumento considerável (de 53% homólogo) dos empréstimos em vigilância especial², particularmente nos setores de atividade mais afetados pela pandemia (hotelaria, transportes e fabricação de automóveis) e uma subida homóloga dos refinanciamentos ou reestruturações, indicativo de uma maior utilização deste recurso por parte das instituições para facilitarem o repagamento de créditos.

Entretanto, os maiores níveis de capital (em relação à anterior crise 2008-2014) conferem ao setor bancário espanhol uma maior capacidade para absorver potenciais perdas, inclusivamente em cenários mais adversos. Mais concretamente, no terceiro trimestre de 2021, o rácio de capital CET1 do setor bancário espanhol aumentou em 87 pontos básicos relativamente aos níveis de 2019¹, até se situar nos 13,66%, enquanto o rácio LCR se situou nos 213%, face aos 196% um ano antes. Além disso, os resultados das provas de resistência do Banco de Espanha mostram como, num cenário adverso, apesar das instituições consumirem parte do seu capital para absorverem novas perdas, o seu nível de solvência agregado continuará a ser adequado.



O contexto de contenção de receitas das instituições torna especialmente clara a **necessidade de efetuar esforços adicionais para reduzir despesas de exploração e melhorar os níveis de eficiência**, assegurando assim a futura sustentabilidade do setor



Ver Atingir uma rentabilidade atraente



¹ Dados do Banco de Espanha.

² Um crédito é classificado em vigilância especial quando foi observado um aumento significativo do risco de crédito desde o momento da concessão, embora não tenha ocorrido qualquer incumprimento. Neste sentido, os créditos em vigilância especial antecipam maiores probabilidades de impacto relativamente aos créditos em situação normal.

Transformação digital

Os hábitos e comportamentos mais digitais surgidos devido à pandemia da Covid-19 aceleraram o processo de digitalização do ambiente no qual as instituições financeiras desenvolvem a sua atividade.

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

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

A digitalização do setor traz consigo muitas oportunidades para criar maiores receitas. Em particular, graças à utilização da tecnologia digital, as instituições podem alargar a sua base de clientes e prestar serviços de uma forma mais eficaz e a menor custo, ao poderem chegar a um maior número de potenciais clientes sem que para isso seja necessário alargar a rede de filiais no território. Por sua vez, a digitalização também permite a criação de novas oportunidades de negócio, por exemplo, oferecendo as suas plataformas digitais para que terceiros comercializem os

seus produtos, ou através de novos produtos financeiros que se adaptem melhor às necessidades de cada cliente.

Por outro lado, os padrões de pagamento estão a mudar. A redução da utilização de numerário como meio de pagamento a favor dos meios de pagamentos eletrónicos acelerou com a Covid-19. Além disso, o âmbito dos pagamentos digitais está também a evoluir, de um modelo dominado quase exclusivamente por sistemas de cartões (associados a depósitos bancários) para um modelo mais misto no qual também participam o *Fintech* e *Bigtech* (que começam a oferecer soluções de pagamentos alternativos) e onde aparecem novos tipos de dinheiro e formas privadas de pagamento, como as *stablecoins*. Neste contexto, os bancos centrais das principais economias avançadas estão a avaliar a emissão (a médio prazo) de dinheiro digital do Banco Central como complemento ao numerário. Na Europa, o BCE anunciou em julho deste ano o início da fase de investigação do euro digital, na qual se perfilarão e definirão elementos básicos da sua conceção.

O CaixaBank enfrenta o desafio da digitalização com uma estratégia centrada na experiência do cliente. Neste sentido, a transformação digital oferece novas oportunidades à Instituição para conhecer os clientes e oferecer-lhes uma proposta de maior valor, através de um modelo de atendimento omnicanal. Em particular, o CaixaBank possui uma plataforma de distribuição que combina uma grande capilaridade física com elevadas capacidades digitais - prova disso é que a instituição possui mais de 10 milhões de clientes digitais em Espanha -. Além disso, para dar resposta à alteração de hábitos resultantes da crise sanitária, a instituição está a colocar especial ênfase nas iniciativas que permitem melhorar a interação com os clientes através de canais não presenciais. Por outro lado, a transformação digital está também a levar ao aprofundamento no desenvolvimento de capacidades como a analítica avançada e a provisão de serviços nativos digitais. Relativamente a este último ponto, destaque para a proposta do *Imagin*, um ecossistema digital e plataforma *lifestyle* focado no segmento mais jovem, no qual são oferecidos produtos e serviços financeiros e não financeiros. Adicionalmente, a Instituição está também a impulsionar novas formas de trabalho (mais transversais e colaborativas) e procura colaborar ativamente

com novos participantes que oferecem serviços que podem integrar-se na proposta de valor do grupo. No âmbito dos pagamentos, o CaixaBank participa em várias iniciativas a nível setorial que procuram impulsionar novas soluções.

O CaixaBank enfrenta o desafio da digitalização com uma estratégia centrada na experiência do cliente

Cibersegurança

A transformação digital é vital para a competitividade e eficiência da banca, mas aumenta também os riscos tecnológicos. Neste sentido, a maior operativa digital de clientes e colaboradores torna necessário aumentar o foco em termos de cibersegurança e de proteção da informação. O CaixaBank está consciente do nível de ameaça existente, pelo que mantém um acompanhamento constante do ambiente tecnológico e das aplicações, com o objetivo de assegurar a integridade e a confidencialidade da informação, a disponibilidade dos sistemas informáticos e a continuidade do negócio. Este acompanhamento é levado a cabo através de revisões planeadas e de uma auditoria contínua (que inclui o acompanhamento de indicadores de risco). Adicionalmente, o CaixaBank efetua as análises pertinentes para adequar os protocolos de segurança aos novos desafios e possui um plano estratégico de segurança da informação que procura manter a instituição na vanguarda da proteção da informação, de acordo com os melhores padrões do mercado. Em último lugar, a instituição desenvolve e distribui conteúdos e programas de sensibilização extensos sobre cibersegurança para todos os seus colaboradores, clientes e para a sociedade em geral.

A transformação digital é vital para a competitividade e eficiência da banca, mas também aumenta os riscos tecnológicos

Sustentabilidade

O objetivo de descarbonização da economia europeia a médio prazo está a ser acompanhado por um aumento da atividade reguladora a todos os níveis e por uma crescente pressão (quer de investidores como de reguladores e supervisores) para que as empresas ajustem as suas estratégias em consonância.

Entre outros, destaque para a publicação de normativas e recomendações que procuram guiar empresas, investidores e supervisores, e dotá-los de ferramentas suficientes para levar a cabo uma gestão e governança adequadas. Neste sentido, destaca-se a entrada em vigor da taxonomia verde da UE, que estabelece um sistema de classificação de atividades sustentáveis e a adoção do Ato Delegado¹ da Comissão Europeia que desenvolve os requisitos de informação acerca do grau de alinhamento com a taxonomia para as empresas sujeitas à diretiva NFRD (*Non-Financial Reporting Directive*). Para as instituições de crédito (sujeitas a esta diretiva), foi proposto divulgar (a partir de 2022) a proporção das exposições que estão dentro do perímetro da taxonomia e, a partir de 2024, a proporção das exposições alinhadas com a taxonomia (*Green Asset Ratio*).

Além disso, no âmbito da supervisão bancária, destaque para o plano de ação do BCE (com entregas até 2024) para integrar explicitamente as alterações climáticas e a transição energética no seu quadro de operações. O plano, que será implementado em paralelo com a introdução de iniciativas e de políticas europeias no âmbito do reporting sustentável, consegue assegurar uma ampla divulgação dos riscos climáticos por parte de empresas e de instituições financeiras e uma maior compreensão dos riscos climáticos e do seu impacto, de forma que possam ser tratados como mais um risco financeiro. Adicionalmente, destaque para o lançamento em 2022 de um teste de stress climático, no qual será avaliada a resistência aos riscos climáticos e o nível de preparação das instituições de crédito para os abordar, embora este exercício não tenha, por enquanto, repercussão nos requisitos de capital dos bancos.

Por seu lado, a UE aprovou a lei climática europeia (que fixa o objetivo de neutralidade de emissões do bloco em 2050 como um compromisso legal), tendo começado a implementar medidas para reduzir as emissões de Gases com Efeito de Estu-

fa (GEE) e avançar para uma economia descarbonizada. Neste âmbito, o Plano de Recuperação Next Generation EU (NGEU) poderá contribuir de uma forma significativa para a descarbonização da economia europeia. Em particular, as medidas e iniciativas que promovem os objetivos climáticos constituem um dos principais elementos do plano de recuperação, que no caso de Espanha apostam perto de 40% das transferências europeias a fundo perdido (27.600 MM€). Este compromisso oferece uma oportunidade única para apoiar a construção de uma economia mais sustentável, através do aconselhamento e da mobilização de investimentos que acelerem a transição verde e contribuam para a mitigação e adaptação às alterações climáticas.

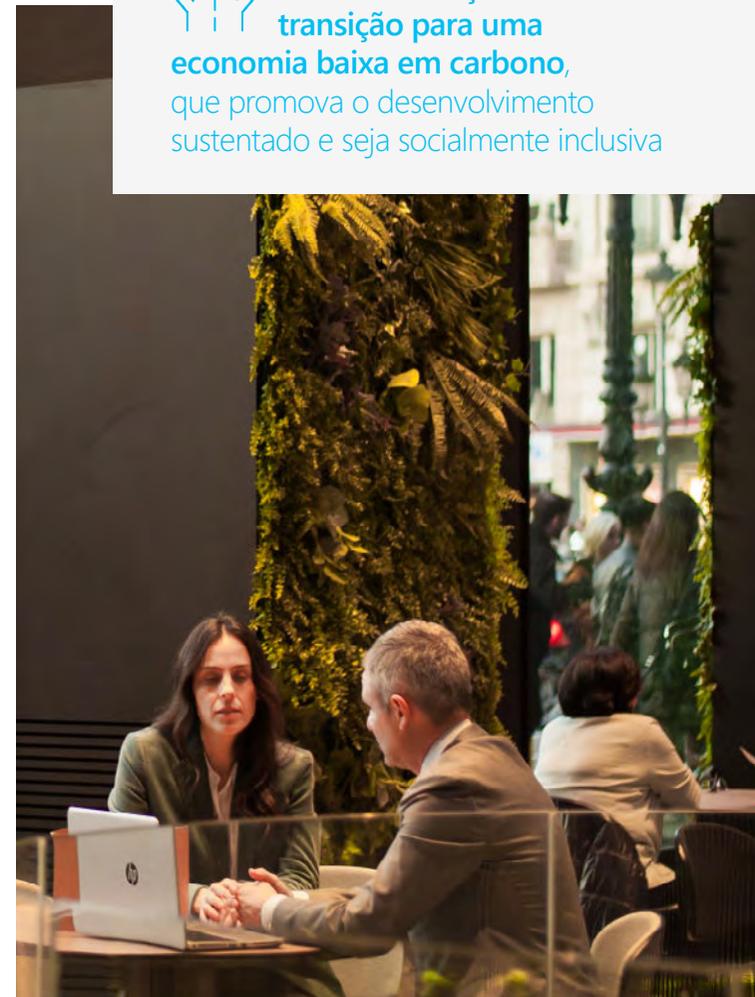
Neste ambiente, o CaixaBank considera essencial avançar na transição para uma economia neutra em carbono, que promova o desenvolvimento sustentado e seja socialmente inclusiva.

 [Ver mais informações no ponto de Estratégia meio ambiental](#)

Por outro lado, os aspetos sociais e de governança continuam também a receber uma atenção crescente por parte de investidores e do conjunto da sociedade. Neste âmbito, o CaixaBank mostra um elevado compromisso com a melhoria da cultura, da inclusão financeira para favorecer o acesso aos serviços financeiros de todos os setores e com políticas sociais ativas que vão além da atividade financeira e procuram ajudar nos problemas sociais. Relativamente a este último ponto, a instituição canaliza e impulsiona centenas de iniciativas sociais a partir das suas agências, graças à rede de voluntários CaixaBank, e à aliança estratégica com a fundação "La Caixa". Além disso, através da emissão de bônus sociais (em 2021 houve uma emissão de 1.000 MM€), a instituição contribui para o desenvolvimento de uma sociedade sustentável, lutando contra a pobreza e fomentando a criação de emprego nas zonas mais desfavorecidas.



O CaixaBank considera essencial **avancar na transição para uma economia baixa em carbono**, que promova o desenvolvimento sustentado e seja socialmente inclusiva



¹ Ato Delegado sobre o artigo 8 do Regulamento da taxonomia.

Estratégia

O ano de 2021 marca o fecho do Plano Estratégico 2019-2021. Um plano focado nas pessoas, que procurava impulsionar a tecnologia ao serviço de clientes e colaboradores, criar uma rentabilidade atraente para os acionistas e que reforçava o modelo de banca socialmente responsável do Grupo.

Definitivamente, um plano que perseguia criar valor de forma sustentável para todos os *stakeholders* do CaixaBank (clientes, acionistas, colaboradores e o conjunto da sociedade) e de acordo com a missão do Grupo de contribuir para o conforto financeiro dos nossos clientes e para o progresso de toda a sociedade.

Não obstante, o contexto marcado pela pandemia da Covid-19 e a deterioração do ambiente económico alteraram a realização de boa parte dos objetivos financeiros do Plano (entre eles, o objetivo de rentabilidade) em 2020 e 2021. Além disso, a também pandemia obrigou a ajustar algumas prioridades de negócio para refletir a deterioração do cenário macroeconómico. Adicionalmente, as alterações que ocorreram devido à pandemia - como a maior utilização das ferramentas digitais e remotas por parte de clientes e colaboradores - provocaram uma redefinição de prioridades do Plano Estratégico 2019-2021 para acelerar ainda mais a transformação digital da instituição e melhorar as capacidades do canal digital, bem como para integrar a realidade do teletrabalho para uma parte substancial da organização.

Por outro lado, a instituição finalizou em março 2021 a fusão legal com o Bankia. A operação, que não estava contemplada no Plano Estratégico 2019-2021, deve ser entendida como a resposta estratégica da instituição face aos grandes desafios os quais o setor enfrenta e que foram acentuados pela pandemia da Covid-19. A fusão posiciona o CaixaBank num ambiente de força e assenta as bases para um crescimento sustentado no futuro. Por um lado, a fusão consolidou a posição de liderança do Grupo CaixaBank em Espanha, que agora possui 21 milhões de clientes. Pelo outro, permitiu à instituição alcançar uma dimensão crítica para melhorar em eficiência e dispor de uma maior capacidade de investimento em tecnologia e inovação, contando com uma maior robustez financeira e uma maior capacidade para criar

rentabilidade de forma sustentável. Não obstante, com a fusão, alguns objetivos do Plano Estratégico 2019-2021 deixaram de ter validade, já que a área sobre a qual tinham sido definidos incluía apenas o CaixaBank. Além disso, várias iniciativas estratégicas deviam ser reformuladas para se adaptarem ao novo contexto da instituição pós-fusão.

Tudo isso torna necessária uma atualização estratégica que marque o roteiro da nova Instituição resultante da fusão para os próximos anos. Neste sentido, a preparação do próximo Plano Estratégico está a ser atualmente abordada. É esperado apresentar o novo plano durante a primavera de 2022.



A preparação do próximo Plano Estratégico está a ser atualmente abordada. É esperado apresentar o novo plano durante a primavera de 2022



Plano Estratégico 2019-2021

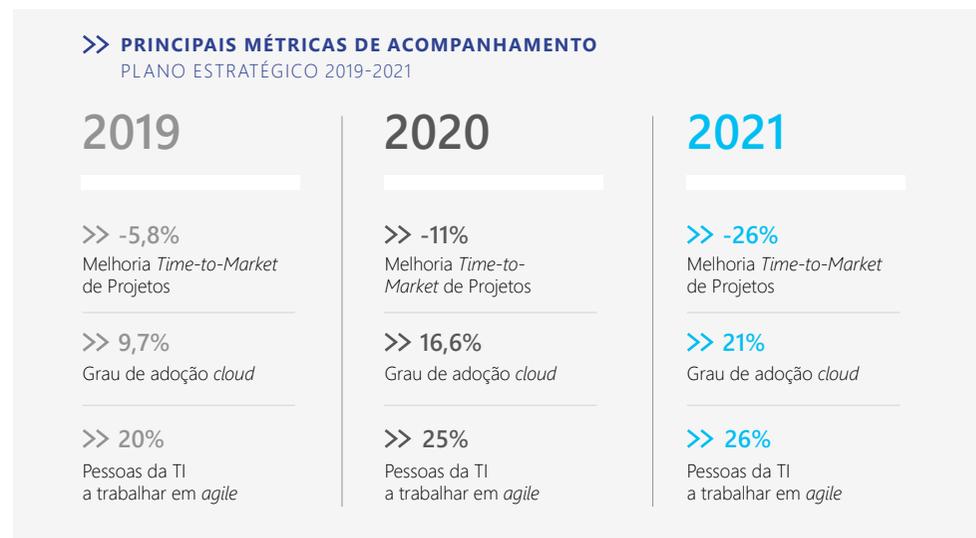
Oferecer a melhor experiência ao cliente

O CaixaBank deu um impulso nos últimos anos ao seu modelo de distribuição omnicanal, que combina o atendimento presencial com o remoto, para oferecer um serviço adaptado às necessidades dos clientes. Assim, ao longo de 2019-2021, a instituição avançou na transformação da rede urbana de agências, concentrando agências e implementou o novo modelo de agências *Store*. Além disso, a instituição continuou a potencializar os canais digitais e a impulsionar novos modelos de atendimento, como o serviço em remoto inTouch, com gestor pessoal.

Além disso, no âmbito da qualidade de serviço e a experiência de cliente, no Plano Estratégico 2019-2021 foi dado um forte impulso à revisão dos *customer journeys* para colocar o foco nas necessidades dos clientes, continuou a alargar-se a utilização de ferramentas de analítica avançada para personalizar a oferta comercial e foram implantadas novas capacidades de marketing digital para potencializar as vendas por canais digitais. Finalmente, o foco no cliente levou também a instituição a continuar a aprofundar na provisão de serviços nativos digitais e em novos modelos de negócio, entre os quais se destaca a nova proposta da Imagin.

Acelerar a transformação digital para ser mais eficaz e flexível

No período 2019-2021, a instituição apostou igualmente na melhoria da flexibilidade, redimensionamento e eficiência da infraestrutura de TI, através da migração contínua de soluções e de processamento na nuvem e da evolução para uma arquitetura informática interna baseada em API. Tudo isto permitiu à instituição reduzir o *time-to-market* de projetos, aumentar a agilidade no desenvolvimento de aplicações e aumentar a resiliência da Tecnologia da Informação. Por outro lado, a instituição continuou também a aprofundar na aplicação da analítica avançada num número cada vez maior de âmbitos da organização.



¹ Métricas afetadas pela integração dos clientes do Bankia.

Promover uma cultura centrada nas pessoas, ágil e colaborativa

No âmbito de pessoas, para além da integração de equipas após a fusão, a Instituição continuou a impulsionar novas formas de trabalhar (mais transversais e colaborativas), pondo o foco na atração e no desenvolvimento do talento e promovendo a alteração progressiva de perfis de uma boa parte da organização, para aumentar o número de especialistas em todos os segmentos. Tudo isto é levado a cabo ao mesmo tempo que foi assegurado que os colaboradores possam desenvolver o seu potencial em igualdade de oportunidades, promovendo a meritocracia e a diversidade.

Atingir uma rentabilidade atrativa, mantendo a solidez financeira

A Covid-19 e a deterioração do ambiente económico atrasaram a realização de boa parte dos objetivos financeiros do Plano Estratégico além de 2021. Não obstante, o CaixaBank mantém uma posição sólida em capital. Em particular, a Instituição partia já de uma posição cómoda de solvência no início da pandemia (CET1 de 12,0% em dezembro de 2019) e no encerramento de 2021 o CaixaBank continua a manter amplas almofadas em capital, com um Rácio CET1 que se situa nos 13,1%³, apesar do impacto dos custos de reestruturação.

>> PRINCIPAIS MÉTRICAS DE ACOMPANHAMENTO¹ PLANO ESTRATÉGICO 2019-2021

2019

>> **41,3%**
% de mulheres em postos de direção a partir da subdireção de agência grande²

>> **72%**
Avaliação perceção dos colaboradores sobre *empowerment*

>> **47,3%**
% profissionais certificados acima da formação obrigatória MIFID II

2020

>> **41,6%**
% de mulheres em postos de direção a partir da subdireção de agência grande²

>> **70%**
Avaliação perceção dos colaboradores sobre *empowerment*

>> **15,5%**
% de colaboradores com medidas de retribuição flexível

>> **48,8%**
% profissionais certificados acima da formação obrigatória MIFID II

2021

>> **41,3%**
% de mulheres em postos de direção a partir da subdireção de agência grande²

>> **70%**
Avaliação perceção dos colaboradores sobre *empowerment*

>> **25,9%**
% de colaboradores com medidas de retribuição flexível

>> **48,7%**
% profissionais certificados acima da formação obrigatória MIFID II

>> PRINCIPAIS MÉTRICAS DE ACOMPANHAMENTO PLANO ESTRATÉGICO 2019-2021

2019

>> **7,7%**
ROTE (%)

>> **19,6%**
Rácio MREL subordinado

2020

>> **6,1%**
ROTE (%)

>> **22,7%**
Rácio MREL subordinado

2021

>> **7,6%**
ROTE (%)⁴

>> **22,8%**
Rácio MREL subordinado⁵

¹ Métricas relativas ao CaixaBank, S.A., perímetro pré-fusão.

² Agências A e B.

³ Inclui o efeito IFRS9.

⁴ Exclui impactos extraordinários da integração com o Bankia.

⁵ Exclui 510 MM€ de Tier 2 que serão amortizados em fevereiro e inclui a emissão de Senior Prefer de 1.000 MM€ de janeiro de 2022.

Ser uma referência em gestão responsável e no compromisso para com a sociedade

O CaixaBank continuou a reforçar o seu posicionamento no âmbito da sustentabilidade. Em particular, o CaixaBank faz parte dos principais índices de sustentabilidade, entre eles o índice *Dow Jones Sustainability Index (DJSI) World*. Em 2021, a Instituição atingiu a sua inclusão pelo 10º ano consecutivo, situando-se na 9ª posição entre os bancos mais sustentáveis do mundo. Adicionalmente, a Instituição superou folgadoamente o objetivo estratégico da emissão de 1.500 MM€ em obrigações verdes e sociais, após a emissão de 7 obrigações por 6.582 MM€. O CaixaBank continuou também a avançar na medição e na gestão do risco meio ambiental e climático, entre outros, através do desenvolvimento e da implementação gradual de uma taxonomia verde. No âmbito da inclusão financeira, o CaixaBank manteve o seu posicionamento em proximidade, com uma percentagem de cobertura da população em municípios pequenos muito semelhantes ao posicionamento de 2019, através de agências ou de gestores. Além disso, continuou a ser reforçado o acesso aos serviços financeiros através das microfinanças e do banco social MicroBank.



O CaixaBank faz parte dos principais índices de sustentabilidade

>> PRINCIPAIS MÉTRICAS DE ACOMPANHAMENTO PLANO ESTRATÉGICO 2019-2021

2019

- >> Inclusão no DJSI pelo 8º ano consecutivo
- >> Emissão de 1.000 MM€ das primeiras obrigações sociais
- >> 725 MM€ nova concessão MicroBank

2020

- >> Inclusão no DJSI pelo 9º ano consecutivo
- >> Emitidos 2.000 MM€ em obrigações ODS
- >> 1.625 MM€ nova concessão MicroBank (2019-2020)

2021

- >> Inclusão no DJSI pelo 10º ano consecutivo
- >> Emissão de 3.582 MM€ de obrigações ODS
- >> 2.578 MM€ nova concessão MicroBank (2019-2021)



Oferecer a **melhor experiência** ao cliente

A personalização da oferta, a melhoria da experiência dos utilizadores, a crescente importância do aconselhamento, o aumento da interação através de canais móveis e de outras inovações, são tendências que estão a mudar o comportamento dos clientes.

Uma das prioridades estratégicas do Grupo é oferecer a melhor experiência do cliente, ou seja, situar o cliente no centro e construir uma relação mais emocional entre o cliente e a Instituição.



PRIORIDADES ESTRATÉGICAS

- Ser uma referência Relação baseada na proximidade e confiança
- Aposta pela inovação
- Proposta de valor para cada segmento
- Excelência no serviço



ALAVANCAS

- Acordos para alargar a oferta e construir um ecossistema "para além" da banca
- Continuar a transformar a rede de distribuição para dar um maior valor ao cliente
- Intensificar o modelo de atendimento remoto digital
- Segmentação e foco em *customer journeys*

<p>Melhor Transformação Bancária do Mundo em 2021</p> <p>Euromoney</p>	<p>Melhor banco em Espanha 2021</p> <p>Euromoney</p>	<p>Melhor banco em Espanha em 2021</p> <p>Global Finance</p>	<p>Melhor banco na Europa Ocidental em 2021</p> <p>Global Finance</p>	<p>Banco do Ano 2021 em Espanha</p> <p>The Banker</p>
<p>Prêmios Cinco Estrelas nas categorias Simulador de Planeamento Financeiro, Planos de Poupança para a Reforma e Banca Cinco Estrelas</p>	<p>Marca bancária de maior confiança em Portugal em 2021</p> <p>Seleções do Reader's Digest</p>	<p>Marca de excelência em 2021</p> <p>Superbrands</p>		



Soluções para clientes

Ser uma referência, a confiança dos clientes traduz-se em elevadas quotas de mercado

ESPAÑA

			Variación vs 2020 (p. p.)	Variación vs 2019 ¹ (pp)
Banca de retalho	Créditos	24,2%	+8,0	+8,2
	Depósitos	25,2%	+9,6	+10,0
Particulares	Domiciliação de pensões	33,7%	+13,6	+13,7
	Crédito finalidade habitação	25,9%	+10,7	+10,2
Empresas	Créditos a empresas	23,7%	+7,2	+8,3
Recursos sob gestão	Fundos de pensões	33,9%	+7,6	+8,4
	Fundos de investimento	24,5%	+6,9	+7,4
Seguros	Seguros de vida-poupança	34,7%	+4,8	+6,0
	Seguros vida-risco	23,3%	+1,8	+3,9
	Seguros de saúde ³	28,9%	-1,6	-1,2
Sistema de pagamento	Faturação cartões	32,7%	+9,5	+9,2
	Faturação TPAs	36,7%	+10,2	+9,2

PORTUGAL

		Variación vs 2020 (p. p.)	Variación vs 2019 ¹ (pp)
Créditos²	11,1%	+0,4	+0,7
Crédito finalidade habitação²	13,2%	+1,0	+1,3
Depósitos²	10,9%	+0,3	+0,8
Domiciliação de salário²	9,7%	+0,1	+0,0
Fundos de investimento²	17,2%	-1,6	-2,8
Seguros²	12,3%	+0,9	+1,1

43%

#1 PENETRAÇÃO
CLIENTES
PARTICULARES
(ESPAÑA)

32%

#1 BANCO PRINCIPAL
PARA CLIENTES
PARTICULARES
(ESPAÑA)

¹ Desde o início do Plano Estratégico de 2019-2021.

² Dados em novembro de 2021.

³ Dados em setembro de 2021.

Resposta às 4 experiências vitais através de uma plataforma potente e de alianças estratégicas

Disponer de fábricas em propriedade juntamente com o estabelecimento de acordos estratégicos com outras empresas líderes nos seus segmentos, permite oferecer ao cliente a melhor proposta de valor, de uma forma eficaz.

BANCA DIÁRIA

DIA A DIA

Tornar o dia a dia do cliente mais fácil e estar presente de uma forma ágil e simples em qualquer momento que o exija

64.214 MM€
FATURAÇÃO
CARTÕES

50.893 MM€ EM 2020

713.243
PONTOS
DE VENDA

438.889 EM 2020

3 MM
CLIENTES
DO SERVIÇO
BIZUM

Comercia Global Payments
(20% participação)
#1 Métodos de pagamento

CaixaBank
PAYMENTS & CONSUMER

Alianças para melhorar a proposta de valor com novos serviços



PRINCIPAIS PRODUTOS

- Contas
- Pagamentos
- Transferências
- Recibos
- Cartões
- Donativos

SEGUROS E PROTEÇÃO

DORMIR TRANQUILLO

Estar ao lado dos nossos clientes para cuidar aquilo que é importante para eles e os ajudar a protegê-lo

11.294 MM€
PRÉMIOS
COMERCIALIZADOS

9.609 MM€ EM 2020

4.815 MM€
PRESTAÇÕES
PAGAS

4.171 MM€ EM 2020

>985.000
APÓLICES MYBOX
COMERCIALIZADAS

587.000 EM 2020

VidaCaixa
#1 Seguros de vida

SegurCaixa Adeslas
(49,9% participação)
#1 Seguros de saúde

PRINCIPAIS PRODUTOS

- Seguros vida-risco
- Seguros não-vida (saúde, lar, auto, morte...)
- Serviços de proteção do lar e pessoais

FINANCIAMENTO

DEFRUTAR DA VIDA

Facultar financiamento ao cliente para tornar realidade os seus sonhos e projetos atuais e futuros

>22.700
OPERAÇÕES DE
RENTING
DE AUTOMÓVEIS

13.585 EM 2020

>155.000
OPERAÇÕES
EM WIVAI
(CANAIS DIGITAIS)

(CANAIS DIGITAIS)

953 MM€
MICROCRÉDITOS E OUTRAS
FINANÇAS CONCEDIDAS,
COM IMPACTO SOCIAL

900 MM€ EM 2020

CaixaBank
PAYMENTS & CONSUMER

Wivai

MicroBank

Acordos com fabricantes para financiar e distribuir



PRINCIPAIS PRODUTOS

- Empréstimos hipotecários
- Empréstimos pessoais
- Empréstimos ao consumo
- Project Finance
- Avais
- Linhas de circulante
- Microcréditos

POUPANÇA A LONGO PRAZO

PENSAR NO FUTURO

Ajudar os nossos clientes a planear a sua poupança e enfrentar o futuro com total segurança

114.010 MM€
RECURSOS GERIDOS
(SEGUROS E PLANOS DE PENSÕES)

96.467 MM€

110.089 MM€
FUNDOS DE
INVESTIMENTO,
CARTEIRAS E SICAV'S

71.315 MM€ EM 2020

VidaCaixa

CaixaBank
ASSET MANAGEMENT

#1 Fundos de investimento

PRINCIPAIS PRODUTOS

- Fundos de investimento
- Carteiras geridas
- Unit linked
- Rendas vitalícias
- Planos de pensões
- Seguros de poupança
- Valores e outros instrumentos financeiros

Criação de propostas de valor especializadas

A procura de uma melhor experiência de cliente pressupõe um maior nível de especialização e personalização, e como consequência a criação de negócios / centros especializados onde gestores formados em âmbitos específicos oferecem os serviços de aconselhamento financeiro específico, entendendo a sua realidade próxima da dos nossos clientes.

AgroBank

A oferta do AgroBank é dirigida a todos os clientes pertencentes ao setor agroalimentar, cobrindo toda a cadeia de valor, ou seja, produção, transformação e comercialização.



>> A PROPOSTA DO AGROBANK É BASEADA EM 4 EIXOS

01. A oferta de produtos e de serviços mais completa

02. A especialização de agências e de equipas

03. Ações de impulso ao setor

04. Inovação e transformação digital do setor



503.562

CLIENTES
343.000 EM 2020



1.175

AGÊNCIAS
ESPECIALIZADAS NO
SETOR AGRO-ALIMENTAR

1.650

AGÊNCIAS RURAIS EM
MUNICÍPIOS COM MENOS
DE 10.000 HABITANTES



45,3%

QUOTA DE
PENETRAÇÃO NOS
TRABALHADORES
AGRÁRIOS
INDEPENDENTES
+17,71 P. B.
RELATIVAMENTE A 2020



17.391 MM€

DE NOVA PRODUÇÃO EM
FINANCIAMENTO A CLIENTES
DO SEGMENTO
7.954 MM€ EM 2020

Marcos de 2021 - Compromisso e impulso do setor

 Extensão do Acordo de colaboração com o **Ministério de Agricultura Pesca e Alimentação** para impulsionar conjuntamente o setor durante os próximos anos.

 Adesão à Rede **Rural Nacional do Ministério de Agricultura Pesca e Alimentação** para apoiar aos municípios rurais e impulsionar o desenvolvimento rural, evitando a exclusão financeira.

 **Aliança com o European Innovation Council (EIC)**, para acelerar a digitalização do setor agrícola, implantando em Espanha soluções de inovação das melhores *start-ups* europeias.

 **Programa de Diversidade AgroBank** para a diversidade e para fomentar a figura da mulher no âmbito rural:

1. Acordos específicos com **AFAMMER**¹ e **FADEMUR**²
2. Formação para o **Acesso de Mulheres aos Órgãos Dirigentes de Cooperativas Agroalimentares**

- Apresentação do **terceiro estudo do setor agroalimentar**, pelo CaixaBank Research onde tratámos assuntos como:
 - **A recuperação pós-Covid**
 - **Assim avança o setor agroalimentar** rumo à sustentabilidade
 - A indústria suína espanhola **está a atravessar o seu melhor momento** O setor espanhol do vinho, **símbolo de tradição e referência a nível mundial**
- **XIV edição dos Prémios Empreendedor XXI** onde a partir do **Prémio Semente XXI**, premiamos a melhor *start-up* que promova o enfrentamento dos desafios do setor.
- **O Cátedra AgroBank**, em colaboração com a Universidade de Lérida, promoveu a transmissão do conhecimento técnico-científico do setor.
- Desenvolvimento juntamente com o **CaixaBank Dualiza** de ações com o objetivo de unir formação e agricultura e preparar futuros profissionais do setor através da FP.
- Lançamento do Empréstimo **Agroinvestimento Transição Ecológica** que visa promover a agricultura ecológica.
- Realização de **6 jornadas técnicas AgroBank** em formatos presenciais e digitais, tratando temáticas tão relevantes como os fundos NGEU, a Nova PAC 2023-2027, a inovação e transformação digital na gestão da água ou os incentivos à Mulher Rural.
- **Revista AgroBank, Blog e Redes Sociais:** Avançando para a digitalização, 98.400 clientes receberam os números no formato digital.
- Presença nas principais **feiras setoriais** que reuniram mais de 150.000 visitantes, empresas e profissionais do setor agropecuário e pesqueiro.



¹ Confederação de Federações e Associações de Famílias e Mulheres do Meio Rural.

² Federação de Associações de Mulheres Rurais.



O *dayOne* é um novo conceito de serviços financeiros exclusivamente criados para acompanhar *start-ups* e *scale-ups* globais com atividade em Espanha, com alto potencial de crescimento.

A Instituição possui seis centros empresariais em Madrid, Barcelona, Valência, Saragoça, Málaga e Bilbao. Os *hubs*, servem como ponto de reunião entre os fundadores de empresas tecnológicas, os sócios que os ajudem a fazer crescer o seu negócio e investidores interessados em empresas inovadoras com potencial de crescimento.

Para além de oferecer uma linha de produtos e serviços especializados para estes clientes, o CaixaBank coloca à sua disposição a sua rede de contactos com o fim de impulsionar e promover a economia da inovação através de todos os seus agentes.

Por outro lado, o *DayOne* concebeu e promove um programa de iniciativas focadas no networking à medida dos empreendedores e investidores.



Desde a sua criação em 2007, o programa investiu **6,7 MM€ em prémios** em dinheiro e em ações de acompanhamento que beneficiaram mais de **430 empresas**

>> PRÉMIOS EMPREENDEDORES XXI

Em 2021, foi iniciada a 15ª edição dos Prémios Empreendedor XXI. Esta é uma iniciativa impulsionada pelo *DayOne*, que tem como objetivo identificar, reconhecer e acompanhar as empresas inovadoras de recente criação com um maior potencial de crescimento. Estes prémios são conjuntamente conferidos pelo Ministério da Indústria, Comércio e Turismo em Espanha e com o BPI em Portugal.

EDIÇÃO 2021



763

**EMPRESAS PARTICIPANTES
DA ESPANHA E DE PORTUGAL**

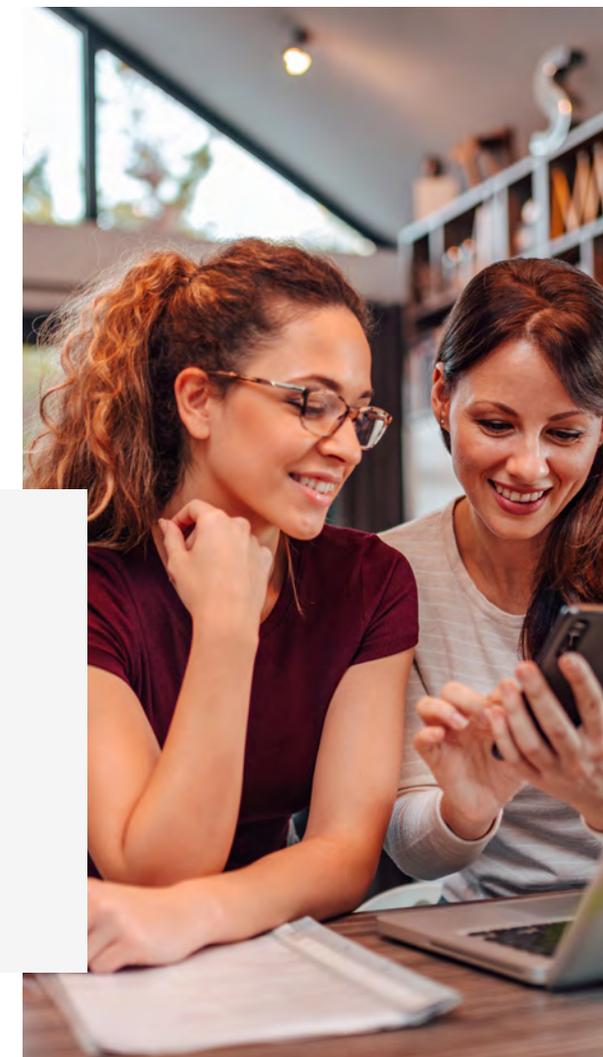
955 EM 2020



0,8 MM€

EM PRÉMIOS
(METÁLICO, FORMAÇÃO INTERNACIONAL
E VISIBILIDADE)

0,8 MM€ EM 2020



Os prémios contam com o apoio da Embaixada de Israel em Espanha e da ANI em Portugal, que atribuem Menções Honrosas no âmbito da inovação. Além disso, por ocasião do 15º aniversário dos prémios, serão atribuídos 2 Menções Honrosas adicionais: à melhor solução *Deeptech* e ao projeto com maior Impacto Social.

Banca XXI. A transformação digital e tecnológica do setor financeiro: Soluções inovadoras que dão valor à oferta de produtos e serviços do setor financeiro (banca e seguros).

Cidade XXI. Cidades mais sustentáveis, seguras, conectadas e adaptadas: Dirigido a empresas que apresentem soluções para fazer que as cidades e localidades onde vivemos sejam mais sustentáveis, seguras, conectadas e com mobilidade adaptada.

Planeta XXI. A sustentabilidade meio ambiental, um planeta melhor para as novas gerações: Este desafio procura propostas inovadoras que ajudem a encontrar a melhor solução para um estilo de vida menos agressivo para com os recursos naturais.

Silver XXI. Assegurar o envelhecimento ativo e uma vida longa e saudável através da tecnologia: Este desafio é dirigido a setores como o *agetechnology*, ciências da vida, *e-health*, mobilidade reduzida, turismo sénior, desporto, *fitness*... Definitivamente, trata-se de inovar em tudo aquilo que ajude a melhorar a saúde dos cidadãos através da tecnologia.

Semente XXI. Transformação digital e inovação no setor agroalimentar: Soluções tecnológicas relacionadas com a indústria agroalimentar para estabelecerem uma produção mais eficaz, efetiva, sustentada e saudável.

Vive XXI. Digitalização, novos modelos de negócio e reativação do setor hoteleiro, restauração, turismo e lazer: Soluções que ajudem a reativação do setor, bem como novos modelos inovadores de negócio e soluções que contribuam para a sua digitalização.



01.

O DayOne criou uma comunidade virtual de empreendedores. O **DayOne Alumni XXI** nasce com o objetivo de ajudar as start-ups no seu desenvolvimento através da troca de conhecimentos, ideias e experiências entre os vencedores dos Prémios. Além disso, pretende favorecer as suas oportunidades de negócio e o acesso ao investimento.

02.

Além disso, o DayOne organiza o **Investors Day Empreendedor XXI** para colocar em contato os ganhadores dos prémios com o ecossistema investidor.

03.

Em 2019 nasceu, em colaboração com o Centro de Inovação e Iniciativa Empreendedora do IESE, o **Observatório DayOne** de Startups na Iberia, com o objetivo de criar informação e investigação do tecido de *start-ups* em Espanha e em Portugal. Foi publicado o terceiro relatório¹ correspondente à 14ª edição.



Plataforma de distribuição omnicanal

O crescimento dos canais digitais, especialmente do canal móvel, é um das principais mudanças no setor financeiro dos últimos anos. No entanto continua a ser mantida a importância fulcral das agências.

A última década representou para o CaixaBank um intenso período de otimização da rede de distribuição, reduzindo o número de agências e aumentando a sua eficiência, apostando pela especialização, desenvolvendo ao mesmo tempo canais digitais e remotos.

O CaixaBank consolida a maior rede comercial do setor financeiro em Espanha, com a presença em mais de 2.200 municípios, sendo em 420 a única instituição com representação O CaixaBank

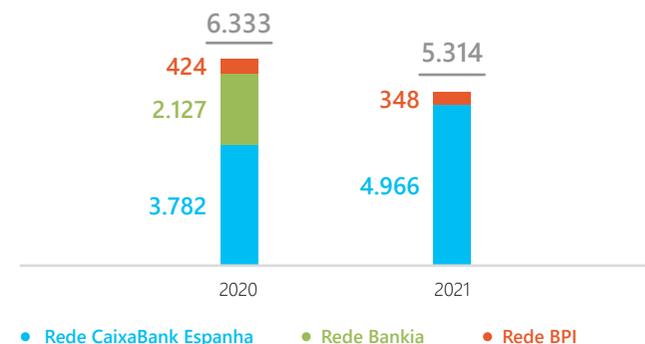
manifestou o seu compromisso de manter o serviço em todas as localidades onde agora está presente

Redimensionamento da rede

O CaixaBank iniciou em 2021 o processo de integração de mais de 800 agências como consequência da fusão com o Bankia. Depois deste processo, a rede de filiais físicas do CaixaBank continuará a ser a mais extensa em Espanha, e disporá igualmente da rede de caixas automáticas mais amplas que permitem realizar até 250 operações diferentes.

Desta maneira, a Instituição inicia a racionalização da sua rede de filiais, evitando assim as sobreposições que ocorreram especialmente em determinados territórios como Madrid, a Comunidade Valenciana, Baleares, Andaluzia oriental ou Múrcia.

Mais da 90% das agências integradas, operam agora noutras sucursais que estão a menos de 500 metros de distância, e dessa percentagem, quase 70% se encontra a menos de 250 metros. A Instituição escolheu os locais que, por dimensão e por uma melhor situação, se adaptam às necessidades dos clientes. 52% deles são procedentes do CaixaBank, enquanto 48% correspondem à antiga rede do Bankia. Com a finalidade de informar os clientes sobre a alteração de agências, a Instituição está a realizar um processo de acompanhamento e de comunicação aos utilizadores, através de cartas físicas, *newsletter*, mensagens *push* no *CaixaBankNow*, e-mail e SMS.



REDE ESPANHA



- 4.615 Retail
- 208 Banca Empresas
- 127 Banca Privada
- 15 Institucional Banking
- 1 Corporate Banking



13.008

CAIXAS
8.827 EM 2020

REDE PORTUGAL



- 297 Retail
- 29 Banca Empresas
- 22 Premier / Privada



1.418

CAIXAS
1.456 EM 2020

¹Inclui uma agência na Suíça.

>> MODELO URBANO

O CaixaBank acelerou em 2021 o desdobramento do modelo urbano de agências *Store*, 608 em 2021. Estas filiais, com as quais a instituição procura oferecer uma melhor experiência para o cliente, são de maior dimensão que as convencionais, possuem horário de atendimento contínuo de manhã e de tarde, uma equipa de gestores especializados e outros serviços comerciais e tecnológicos. O objetivo é chegar às 725 em 2022.

Por outro lado, o CaixaBank possui centros de atendimento ao cliente sob o conceito *All in One* em Barcelona, Valência, Madrid e Ibiza. Para além do aconselhamento financeiro, estas agências *flagship* oferecem também ao cliente espaços de *coworking* e são realizadas jornadas de formação e outros eventos.

4 CENTROS ALL IN ONE
2 EM 2020

608 CENTROS STORE
548 EM 2020

>> MODELO RURAL

O CaixaBank possui 1.650 agências rurais, situadas em populações de menos de 10.000 habitantes. Além disso, o CaixaBank possui iniciativas especiais para reforçar o serviço no âmbito rural, como as **agências móveis (ofibuses)**, que dão serviço a 270.000 pessoas em 426 municípios.

A Instituição possui 16 agências móveis que prestam os seus serviços em onze províncias: Ávila, Burgos, Castellón, Ciudad Real, Granada, Guadalajara, La Rioja, Madrid, Segóvia, Toledo e Valência.



As agências
móveis são chave
na estratégia do
CaixaBank para evitar
a exclusão financeira
das zonas rurais

Cada uma das agências móveis possui percursos diários diferentes e, em função da procura, visita as localidades às quais presta serviço uma ou várias vezes por mês. Para além de evitar a exclusão financeira das zonas rurais, este serviço preserva a relação direta com o cliente que reside nestes meios e mantém a aposta da instituição nos setores agrícolas e pecuários.

Projeto ATMNow

O CaixaBank inicia a implantação da sua nova plataforma tecnológica para caixas, *ATMNow*, concebida para transformar completamente a experiência do utilizador e integrar novos serviços e funcionalidades.

A nova plataforma foi criada com o objetivo de oferecer nas caixas a mesma operativa e imagem do *CaixaBankNow*, o canal de banca online acessível pela net e por telemóvel. Apesar das características tecnológicas dos dispositivos serem totalmente diferentes, o *ATMNow* implica uma adaptação completa ao ambiente de caixas da experiência de utilização e da qualidade de serviço da banca digital do CaixaBank.

Além disso, o *ATMNow* fornece às caixas do CaixaBank novos serviços e funcionalidades que facilitam uma interação mais intuitiva e fácil. Entre outras inovações, por exemplo, melhora o processo de levantamento de numerário, que fica reduzido apenas a dois passos.

Destaque também para a integração de tecnologia de personalização do menu de opções para que cada utilizador tenha, no primeiro ecrã, acesso às suas operações e opções mais habituais. Esta adaptação será efetuada pelo sistema por defeito, cada vez que o cliente comece a utilizar a caixa com o seu cartão e sem necessidade de efetuar configurações especiais. Por outro lado, os ecrãs da caixa foram redesenhados para poderem ter mais espaços onde oferecer informação de ajuda ao utilizador.

O *ATMNow* é um projeto concebido com novas metodologias *agile* e de *design thinking*. No processo contámos com a opinião e participação de clientes de várias idades e perfis, bem como com grupos de colaboradores da instituição financeira.

A implantação da *ATMNow* será acompanhada por uma nova vaga de instalações da tecnologia de reconhecimento facial, da qual o CaixaBank foi pioneiro a nível mundial e que facilita efetuar depósitos reduzindo o contacto físico dos clientes com a superfície das caixas, ao mesmo tempo que reforça a segurança de utilização dos terminais.

142

CAIXAS DE TODA A
ESPANHA POSSUEM
TECNOLOGIA DE
RECONHECIMENTO
FACIAL



Desenvolvimento da melhor oferta digital

CaixaBankNow

O CaixaBankNow agrupa todos os serviços digitais da Instituição sob um mesmo conceito.

>> A MAIOR PENETRAÇÃO DIGITAL

~40%

PENETRAÇÃO ENTRE
CLIENTES DIGITAIS (ESPAÑA)¹

>> O CLIENTE DO CAIXABANK É OMNICAL

(DIGITAL E FÍSICO)

10,5 MM
DE CLIENTES DIGITAIS

(CLIENTES NOW) 6,9 MM EM 2020

73,1%

67,6% EM 2020

>> DETALHE DOS CLIENTES DIGITAIS



14,3% 100% digital
85,7% Omnichannel



53,8% Mobile
39,1% Mobile + Site
9% Site

72%
MAIOR MARGEM DO CLIENTE
OMNICAL RELATIVAMENTE
AO CLIENTE FÍSICO

47,4%
MAIOR VINCULAÇÃO MÉDIA
DO CLIENTE OMNICAL
RELATIVAMENTE AO CLIENTE FÍSICO

3,0 MM
DE CLIENTES LIGADOS
DIARIAMENTE
2,5 MM EM 2020



Melhor Banco digital na banca de particulares em Espanha em 2021, Global Finance

Melhor aplicação móvel da banca de particulares na Europa Ocidental pela Global Finance pelo terceiro ano consecutivo



Prémio à melhor transformação bancária em 2021 pelo Euromoney



Inovador Global 2021 EFMA-Accenture

>> O CANAL MOBILE CHAVE

A *Now Mobile* é uma app com personalização, inteligência artificial e que permite a assinatura das transações a partir do telemóvel.

1,15 MM
DE COMPRAS EFETUADAS
COM O TELEMÓVEL
1,09 MM EM 2020

3,8 MM
DE CARTÕES DESCARREGADOS
NO TELEMÓVEL
2,3 EM 2020

>> COMERCIALIZAÇÃO POR CANAIS DIGITAIS

O canal digital vai-se transformando num canal gerador de vendas, que manteve um crescimento sustentado nos últimos anos.

% DE VENDAS EM CANAIS DIGITAIS

31%
PLANOS DE
PENSÕES

28%
FUNDOS DE
INVESTIMENTO
E CARTEIRAS

12%
CARTÕES

BPI NET



51,1%
CLIENTES DIGITAIS
46,7 EM 2020

Em 2021 foram realizados novos desenvolvimentos nos canais digitais com o fim de melhorar a experiência do cliente, a eficiência e o apoio aos Gestores Comerciais.

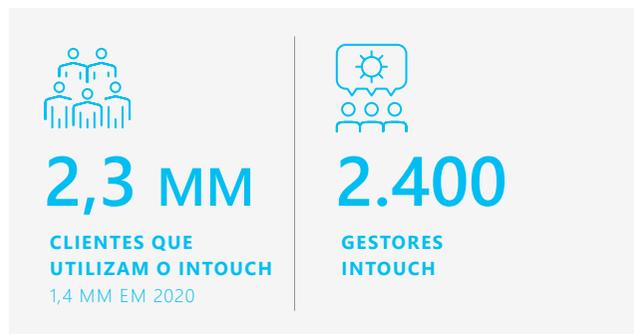
Os novos desenvolvimentos e evoluções ocorreram tanto nos canais digitais para clientes particulares como nos canais digitais para empresas.

inTouch

O inTouch é um modelo de relação com os clientes financeiros que une as ferramentas de comunicação remota (videochamada, chamada de voz, e-mail, Whatsapp, etc.) com a relação de confiança que um gestor especialista proporciona. O serviço é baseado na figura de um gestor especializado o qual, apoiado nas capacidades tecnológicas do CaixaBank, possa atender as necessidades dos clientes através de qualquer tipo de canais à distância.

Pelas suas características, é um serviço especialmente indicado para clientes que se relacionam com a Instituição principalmente através dos canais digitais. Desta forma, podem contar com a ajuda de um gestor especialista para resolver as suas consultas através do canal de comunicação que preferirem.

O cliente dispõe de um gestor de referência ao qual pode dirigir consultas, com o compromisso de resposta em 24 horas. Para além de resolver dúvidas, o cliente pode também receber aconselhamento especializado sobre produtos e, se o desejar, efetuar a contratação integralmente de uma forma digital.



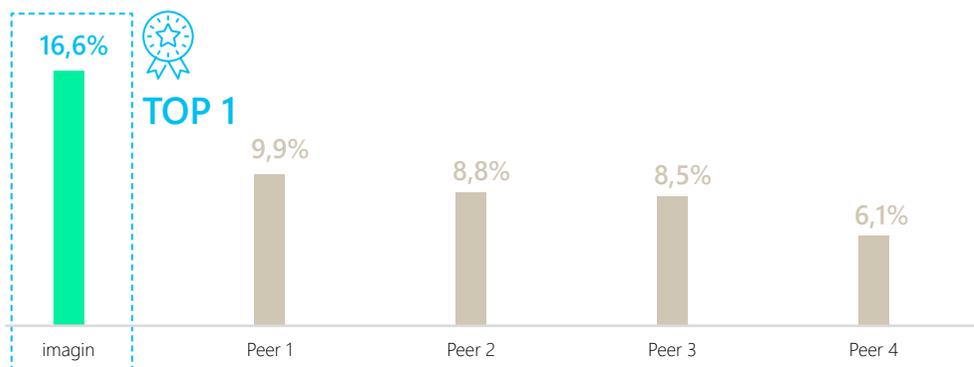
O CaixaBank potencializará o inTouch através da integração de 900 novos gestores, todos eles procedentes de outras posições no banco e a abertura de 3 novos centros, situados em Córdoba, Huelva e León. Desta forma, o inTouch totalizará uma equipa total de 2.400 gestores e de 26 centros.

Com esta estrutura, o inTouch planeia superar o número de 4 milhões de clientes em 2022.





2021 CONSOLIDAÇÃO COMO LÍDER DIGITAL



Fonte: Ranking da Smartme Analytics de utilizadores ativos de aplicações móveis da nova banca digital e da fintech (novembro de 2021).

A imagin, a plataforma de serviços digitais e estilo de vida promovida pelo CaixaBank, cresce 23% em novos utilizadores, consolidando a sua liderança entre os primeiros neobancos e fintechs, com uma quota de utilizadores ativos de 16,6%.

Também o ranking da AQMetrix confere à plataforma a máxima avaliação em experiência de utilizadores entre os neobancos em Espanha.

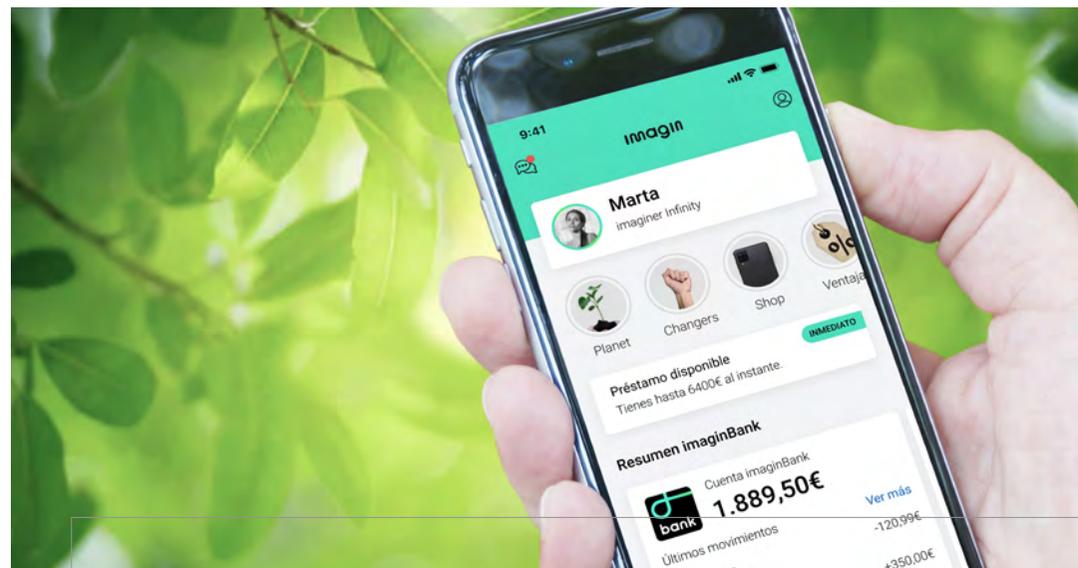
Para além de crescer em novos utilizadores, a Imagin conseguiu também aumentar a fidelização daqueles que já eram imaginers.



imagin de banco apenas móvel a comunidade *lifestyle* para promover a fidelização dos clientes 100% digitais

3,7 MM de utilizadores

DOS QUAIS 1 MM SÃO MENORES DE IDADE
3 MM EM 2020



60%

DOS UTILIZADORES DA IMAGIN ACEDEM À APP
MAIS DE 3 VEZES POR SEMANA



23 MM

DE ACESSOS À APLICAÇÃO



4,2 MM

DE OPERAÇÕES MENSAIS COM BIZUM ATRAVÉS
DA IMAGIN



Três propostas de valor diferenciadas em função da idade



IMAGINKIDS (DE 0 A 11 ANOS)

Com foco na educação financeira através de jogos e pensada para que sejam os pais os quais decidam quando e como é utilizado. Fornece todo o seu conteúdo gratuitamente, inclusivamente mesmo se a família não for cliente do CaixaBank.



IMAGINTEENS (PARA ADOLESCENTES DE 12 A 17 ANOS)

Iniciação na gestão das finanças pessoais e das primeiras compras através de uma ferramenta gratuita de gestão do pagamento familiar e de um cartão pré-pago com função de controlo parental para que os pais possam ter um pleno conhecimento e controlo das operações



IMAGIN (A PARTIR DOS 18 ANOS)

Plataforma digital que oferece serviços financeiros e não financeiros, como conteúdos digitais e experiências. Parte desta oferta está disponível para qualquer utilizador registado na plataforma, independentemente do seu grau de literacia bancária.

Consolidação da proposta de valor para a comunidade imaginers

Em 2021 foi consolidada a proposta de valor da Imagin como *player* de **referência em neobancos digitais**, com uma melhoria contínua a nível de carteira de produtos e de serviços para continuar a cobrir todo o ciclo de vida dos nossos clientes. Nesta linha foi reforçado o posicionamento de propostas 100% digitais sem comissões, potencializando uma estratégia de captação digital de novos clientes, captando mais de 1,1 MM de novos utilizadores desde o lançamento em 2020.

A partir da imagin, é desenvolvida e colocada à disposição dos utilizadores uma oferta de produtos digitais para cobrir as suas

principais necessidades de poupança e de financiamento, os quais são comunicados de uma forma personalizada através de campanhas digitais segmentadas e de *customer journeys* totalmente automatizados.

Entre os produtos financeiros, destaca-se o lançamento em 2021 do cartão **MyCard** imagin como opção de pagamento principal, com uma série de vantagens como são o câmbio de divisas sem custo acrescentado ou o levantamento grátis em caixas automáticas a nível internacional, posicionando-o como o cartão viajante perfeito para os utilizadores imagin.

A proposta de valor da imagin é complementada com a *eCommerce* **shop Wivai**, a qual alargou este ano, continuamente, a carteira de produtos tecnológicos incluindo referências de gama média e média-baixa a um preço competitivo, relacionada com a *target* imagin. Por último, foi complementada a oferta atual de *parceiros* com acordos exclusivos para os clientes imagin, tais como a AirBnB e a Glovo entre outros.

Oferecer a melhor experiência ao cliente



IMAGIN, EMPRESA CERTIFICADA B CORP PELO SEU IMPACTO POSITIVO NO MEIO AMBIENTE E NA SOCIEDADE

A IMAGIN OBTEVE EM 2020 A CERTIFICAÇÃO B CORP, QUE GARANTE O CUMPRIMENTO DOS MAIS ALTOS PADRÕES DE DESEMPENHO SOCIAL E AMBIENTAL, TRANSPARÊNCIA PÚBLICA E RESPONSABILIDADE EMPRESARIAL DA EMPRESA

O nosso compromisso com a Sustentabilidade

A **ImaginPlanet** e a **ImaginChangers** englobam as iniciativas de impacto positivo em matéria de sustentabilidade ambiental e social do Imagin e da sua comunidade, promovendo uma sociedade mais sustentável e que respeita o meio ambiente. Entre elas destaque para:

A reforestação de zonas devastadas: 100.000 árvores plantadas com mais de 118 toneladas de CO₂ compensadas.

imagin Seabins: instalação em vários portos do território espanhol de um dispositivo marítimo inovador que contribui para a limpeza **de mares e de oceanos** através da captura de plásticos, resíduos flutuantes e microfibras. Cada Seabin tem a capacidade de recolher entre 1-1,4 toneladas de plástico anualmente.

imagin Planet Challenge: o programa de empreendedorismo em sustentabilidade onde jovens universitários desenvolvem as suas ideias de negócio, o qual em 2021 teve mais de 700 participantes, mais de 230 equipas e dois projetos ganhadores, Ecodeliver e Kidalos, que têm o objetivo de tornar mais sustentável o setor dos transportes de embalagens e o consumo de brinquedos, respetivamente.

Modelo de inovação aberta

Para além da própria oferta de conteúdos, graças ao seu modelo de negócio de inovação aberta (*open platform*), a Imagin continua a apostar por integrar produtos e tecnologias de terceiros através de colaborações e *parcerias* com outras *fintech* ou *start-ups*. Desde 2020 a Imagin colabora com a *Plug and Play*, a principal plataforma de inovação mundial e com o *venture capital* mais ativo, para identificar propostas disruptivas de empreendedores em todo o mundo.

No último ano a Imagin integrou na sua plataforma as tecnologias de *start-ups* como a *Earthly*, para ajudar os utilizadores a compensarem as suas emissões de CO₂; e *Bankify*, fornecendo uma camada social que permite a interação entre os utilizadores da comunidade,

Tudo isto acompanhado por uma metodologia de trabalho *agile* e de *Lean startup*, com uma abordagem centrada no cliente e com ferramentas de *Design Thinking* para conhecer as necessidades reais dos utilizadores e adequar o produto. Foram realizadas sessões de cocriação com mais de 350 utilizadores.



Experiência cliente Modelo medição Experiência de Cliente - NPS

Ao longo de 2021, o modelo de escuta do CaixaBank, perseguindo a excelência na Experiência do Cliente, evoluiu para um sistema de medição *Real Time* em toda a Rede *Retail*, *InTouch* e Banco Privado, incluindo as agências origem Bankia, após a integração tecnológica.

Escutar o cliente e entendê-lo a partir dos vários meios de interação ajuda-nos a dar resposta imediata se as expectativas do cliente não tiverem sido cobertas (*Inner Loop*). A seguir, a partir da análise avançada da informação, com plataformas de Inteligência Artificial, concebemos melhorias estruturais que nos permitem melhorias transversais em processos, produtos ou nos vários *journeys* (*Outer Loop*).

A integração pressupôs a necessidade de homogeneizar formas de lidar com os clientes e a utilização de novas ferramentas de interação, pelo que o acompanhamento e a formação contínua foram fundamentais.

A criação de um *site* e de um canal de comunicação de *Experiência do Cliente* pressupõe contar com um espaço que aglutina quer a informação sobre o modelo de medição quer a ação orientada para a melhoria da experiência vivida pelos nossos clientes em cada interação.



EVOLUÇÃO: DO IEX AO NPS REAL TIME

FOI LEVADA A CABO A IMPLANTAÇÃO EM RETAIL, INTOUCH E BANCA PRIVADA DO MODELO NPS *REAL TIME* PARA OBTER O *FEEDBACK* DO CLIENTE EM TEMPO REAL E PODER DAR-LHE UMA RESPOSTA IMEDIATA PARA MELHORAR A EXPERIÊNCIA COM O CAIXABANK.



INTERLOCUÇÃO LABS / ÁREAS

FORAM DESENVOLVIDAS NOVAS FERRAMENTAS DE ANÁLISE E RECOLHA DE INFORMAÇÃO DO *FEEDBACK* DOS CLIENTES E CRIADO UM NOVO SISTEMA DE RECOLHA DE *INSIGHTS* PARA DAR RESPOSTA ÀS NECESSIDADES DE QUALQUER ÁREA DO BANCO QUE INTERAJA COM CLIENTES.



AÇÃO EM REDE

A PARTIR DA INFORMAÇÃO OBTIDA E DA MELHORIA CONSTANTE NA EXPERIÊNCIA DO CLIENTE FORAM IMPLEMENTADAS AÇÕES QUE NOS AJUDAM A ANTECIPAR-NOS E QUE CONSEGUIM TRANSFORMAR UM CLIENTE INSATISFEITO NUM CLIENTE PROMOTOR.

Três linhas de trabalho



01. VOZ DO CLIENTE

- **Medição NPS:** Implementação do modelo de medição NPS Agência em toda a Rede CaixaBank e desenvolvimento da medição NPS nos restantes ambientes principais do banco: Caixa automática, Contact Center e CaixaBankNow.



02. LAB

- Foi concebido um **quadro de comando automatizado** que facilita a gestão do feedback dos clientes permitindo conhecer, analisar e gerir a opinião dos clientes críticos.
- **Close the Loop:** Implementação do processo para gerir e dar resposta às experiências insatisfatórias relatadas pelos clientes após a sua visita à agência ou ao contacto com seu gestor em *Retail* e *inTouch*.
- Uma vez implementada a metodologia NPS + *Close the Loop*, continua a avançar-se com a implementação de um segundo inquérito para conhecer se a percepção do cliente sobre o CaixaBank mudou após a gestão do *Close the Loop*.
- Foi criado o **Centro de Excelência de Experiência do Cliente (CoE)**, que interage com o lab e com outras áreas do banco e que:
 - Filtra e dá a prioridade a pedidos de medição dos Labs que estes não efetuaram autonomamente.
 - Interpreta a informação qualitativa e quantitativa.
 - Fornece relatório de *insights* e alavancas de melhoria.



03. AÇÃO

São concebidas ações para dar resposta às necessidades do cliente e homogeneizar formas de lidar:

- **Plano Back to Basics:** Implementação no *Retail* do Plano *Back to Basics*, com a finalidade de reforçar estes pilares básicos baseados nos COMOs e nas formas de lidar com clientes para assim assegurar a sua melhor experiência.
- **Gestão de clientes descontentes:** Foi desenvolvida toda a documentação de apoio para ajudar à compreensão e implementação do modelo NPS – *Close the Loop*.
- **Integração de agências:** Elaboração de documentação com informação de utilidade para a rede comercial no processo de integração de agências (protocolos, recomendações, argumentários e FAQs) com o objetivo de o tornar mais cómodo e simples para os clientes e colaboradores.
- **É criado um Novo site de Experiência do Cliente** em *PeopleNow*, fácil e intuitivo, que reúne as últimas novidades e documentação de apoio para gerir a experiência do cliente.

MEDIÇÃO DA EXPERIÊNCIA DO CLIENTE



10.034.005

UTILIZADORES CONTACTADOS
228.537 EM 2020



9.832.831

MEDIANTE TOUCH POINTS
120.150 EM 2020



201.174

ATRAVÉS DE INQUÉRITOS
107.070 EM 2020

CAIXABANK ESPANHA



86,3

ÍNDICE DE EXPERIÊNCIA (IEX) (ESCALA 0-100)
85,4 EM 2020³



54,2%

NET PROMOTER SCORE AGÊNCIA (NPS)²



59,6%

NPS ALTA NOVO CLIENTE



34,9%

CLIENTES COMPROMETIDOS¹
33,8% EM 2020³



65,4%

NPS FINANCIAMENTO EMPRÉSTIMO PESSOAL
56,7% EM 2020



67,0%

NPS FINANCIAMENTO COMPRAS WIVAI
56,0% EM 2020

BPI



91,4

IEX PARTICULARES (ESCALA 0-100)
91,0 EM 2020



88,6

IEX PREMIER
89,8% EM 2020

¹% sobre a totalidade de clientes inquiridos, que avaliam de forma simultânea a experiência, a fidelidade e a recomendação com avaliações de 9 ou 10.

² O NPS mede a recomendação do cliente do CaixaBank numa escala de 0 a 10. O índice é o resultado da diferença entre% clientes Promotores (avaliações 9-10) e clientes Difíceis (avaliações 0-6).

³ IEX e Clientes comprometidos: dados de 2020 com base no recálculo da informação por reestruturação organizativa.

Acelerar a transformação digital para ser mais eficaz e flexível

O CaixaBank continua a apostar na melhoria da flexibilidade, escalabilidade e eficiência da estrutura de TI, o que permite melhorar a eficiência dos custos, reduzir o *time-to-market*, aumentar o ritmo de versões e ter maior resiliência.

O crescimento contínuo do investimento em tecnologia é fundamental para a estratégia do CaixaBank, uma vez que garante a resposta aos requisitos dos clientes, reforça o seu posicionamento e permite-lhe adaptar-se às necessidades variáveis do negócio. Além disso, a robustez da infraestrutura e o esforço constante da inovação garantem a disponibilidade da informação com total garantia de segurança.

No processo da constante procura pela eficiência e pelos melhores serviços, é imprescindível apostar em tecnologias emergentes e pioneiras, desde o blockchain à robótica, passando pela inteligência artificial e a computação quântica.

Tudo isto será potenciado pela criação da CaixaBankTech como o músculo tecnológico do grupo e o Hub de atração de talentos.



O principal desafio de 2021 foi a fusão CaixaBank – Bankia, que representou a maior integração tecnológica, comercial e operacional alguma vez realizada no sistema financeiro espanhol, em termos de volume de negócios, quantidade de dados e complexidade das estruturas tecnológicas

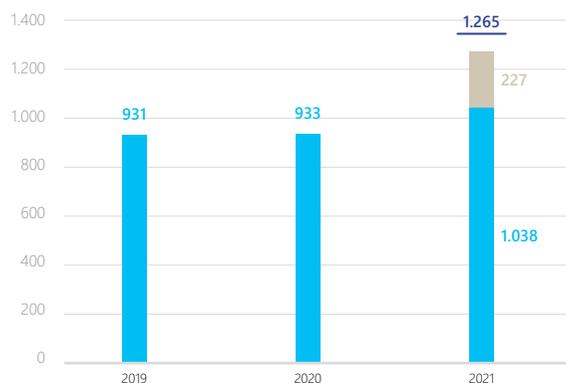


Instituição financeira
mais inovadora na
Europa Ocidental 2021
Global Finance



Melhor Instituição da
Banca Privada em
análises de Big Data e de
Inteligência Artificial na
Europa 2021

>> INVESTIMENTO EM TECNOLOGIA E DESENVOLVIMENTO (MM€)



● Extraordinários resultantes da fusão

Cibersegurança

A cibersegurança é uma das principais prioridades do CaixaBank. Para além das ameaças decorrentes da Covid-19 em 2020, em 2021, foram acrescentadas as associadas ao projeto de integração tecnológica do Bankia, o que aumentou a exposição a potenciais ataques contra a infraestrutura, bem como a possíveis fraudes aos clientes de ambas as instituições.

Para tal, os protocolos de cibersegurança foram reforçados, ajustando-os às particularidades do projeto, sendo implementada uma monitorização exaustiva das ameaças, permitindo, assim, que a integração tecnológica fosse realizada ao mitigar todos os riscos identificados. O aumento dos ciberataques a todos os tipos de organizações foi particularmente significativo neste exercício, significativamente mais do que em 2020, o que nos levou a reforçar os processos de gestão de risco decorrentes das relações com terceiros (fornecedores/clientes), assegurando que o Grupo CaixaBank não fosse afetado.

Todas as ações estiveram alinhadas com o Plano Estratégico de Segurança da Informação, avaliando continuamente as nossas capacidades em relação às melhores práticas e *benchmarks* da indústria.

INFOPROTECT.
Think safety

Uma marca que desde 2015 integra todas as iniciativas de sensibilização para a segurança, destinadas aos colaboradores e clientes

Equipa altamente qualificada num ambiente de **multilocalização**

55
COLABORADORES¹

+90
CERTIFICAÇÕES

24 horas 7 dias
SOC EXTERNO²

62%
EXTERNALIZAÇÃO

Governança robusta

Política Corporativa de Segurança da Informação

Com o objetivo de dispor dos princípios corporativos sobre os quais se devem basear as ações a realizar no âmbito da segurança da informação.

Última atualização: dezembro de 2021.

Comité de Segurança da Informação

É o mais alto órgão executivo e decisório para todos os aspetos relacionados com a Segurança da Informação a nível corporativo.

O seu objetivo é garantir a segurança da informação no Grupo CaixaBank, através da aplicação da Política Corporativa de Segurança da Informação e a mitigação dos riscos ou debilidades identificadas.

Adicionalmente, o Comité Global de Risco fornece periodicamente informações aos Órgãos de Gestão.

Modelo de cibersegurança avançado certificado



Mantemos anualmente certificações reconhecidas e de prestígio, tais como a certificação ISO 27001 para todos os nossos processos de cibersegurança, e CERT, que credencia a nossa equipa CyberSOC 24x7 e nos permite cooperar ativamente com outros CERT nacionais e internacionais.

Ambiente de controlo: três linhas de defesa

A primeira linha, **Segurança da Informação**, é responsável pela implementação de políticas, identificação e avaliação de riscos, identificação das debilidades do controlo e execução dos planos de ação.

A segunda linha de defesa, **responsabilidade do Controlo de Riscos Não Financeiros**, é responsável pela avaliação regular e independente dos riscos de segurança da informação.

A terceira linha de defesa, a **Responsabilidade da Auditoria Interna**, supervisiona as duas anteriores. O resultado das revisões da auditoria interna dos últimos 3 anos, com cerca de 815 testes, indicam uma elevada maturidade e controlo, abrangendo 99% do quadro NIST (quadro de controlo de cibersegurança reconhecido).

¹ Devido à fusão do Bankia S.A. em 2021, a função de Segurança da Informação aumentou os seus recursos. Estes serão distribuídos a diferentes empresas do Grupo durante o próximo exercício.

² Security Operations Center.



+50 MM€

INVESTIDOS NA SEGURANÇA DA INFORMAÇÃO EM 2021

+50 MM€ EM 2020



33%

0-CLICKERS EM CAMPANHAS
DE PHISHING

54% EM 2020



12

SIMULACROS DE
PHISHING POR
COLABORADOR

12 EM 2020



99%

DE PROFISSIONAIS QUE
REALIZARAM O CURSO DE
SEGURANÇA EM 2021

98% EM 2020



6

EXERCÍCIOS DE
RED TEAM POR ANO

A ROBUSTEZ DOS SISTEMAS É
TESTADA COM ATAQUES REAIS
CONTROLADOS POR TERCEIROS
INDEPENDENTES



Framework TIBER-E

>> DURANTE O EXERCÍCIO DE 2022 CONTINUAREMOS A INVESTIR E A PROMOVER INICIATIVAS QUE AJUDEM A MELHORAR NESTA ÁREA:



>> TRAPEZE

Melhoria do controlo da privacidade dos dados dos clientes nos serviços financeiros por parte dos utilizadores finais.



>> CONCORDIA

Centro de cibersegurança pan-europeu x-setor.



>> ENSURESEC

Melhoria da titularização dos serviços de e-commerce.



>> INFINITECH

Controlos baseados na análise de dados para avaliação de riscos de segurança e fraude no ambiente financeiro.



>> REWIRE

Certificação de capacidades para os profissionais que se dedicam à cibersegurança no setor financeiro europeu.

>> TUDO ISTO PERMITE AO CAIXABANK CONTAR COM OS PRINCIPAIS RECONHECIMENTOS E ESTAR ENTRE OS MAIS BEM CLASSIFICADOS DO SETOR

>> BENCHMARKS

	CNPIC ¹	DJSI ²	INCIBE ⁴
CABK	9 (+0,4)	9,5 (+1)	6,88
PEERS	8,4 (+0,2) ³	8,7 (+0,2)	6,84

BITSIGHT³



>> CERTIFICAÇÕES



¹ Relatório Ciber-resiliência 2021.

² Dow Jones Sustainability Index 2021-Information Security.

³ Instituições financeiras espanholas. Nota 0-900.

⁴ INCIBE CyberEX Espanha 2020.

Tecnologia e digitalização

Integração Tecnológica

O excelente resultado da integração, com desafios muito significativos, coloca esta operação como uma referência na gestão de integrações no setor bancário. A integração, que permitiu unificar todas as informações e operações da instituição numa única plataforma, tem sido um enorme desafio tecnológico:

- **Migração em menos de 24 horas** de um volume de 10,4 PetaBytes, equivalente a 1.800 milhões de músicas em formato mp3 de alta qualidade.
- **+2.500 milhões de documentos digitalizados** (documentos de identificação, contratos, assinaturas, recibos, correspondência, entre outros).
- **Os canais estiveram operacionais 4 horas antes** do plano e **tudo isto foi feito sem grandes problemas** para os clientes, **sem impacto no rendimento** da infraestrutura e **mantendo o nível de serviço**.

O caminho para uma integração bem sucedida tem superado vários desafios:

- Redução do risco da integração devido ao prazo limitado de 13 meses através de uma estratégia progressiva de arranque com um marco principal.
- União de duas instituições com uma elevada complexidade funcional, mas com diferenças relevantes, com uma abordagem de *gap zero* para reduzir os riscos.

- Coordenação de diversos stakeholders, permitindo um progresso eficiente e uma tomada de decisão ágil.
- Redução do impacto da integração no negócio, assegurando a qualidade da mesma e mantendo o nível de apoio ao negócio. Com 100% da funcionalidade operacional durante toda a integração, sem afetar significativamente o nível de serviço e com um plano de comunicação com o cliente reconhecido pela CNMC.
- Controlo regulamentar reforçado, com supervisão contínua ao longo de todo o processo, sendo a fusão com o maior controlo regulamentar por parte das entidades de supervisão nacionais e europeias.
- Potencializando os recursos humanos, as capacidades e conhecimentos de todas as pessoas que compõem a nova instituição CaixaBank.
- Adequação das infraestruturas e aplicações alvo aos novos volumes, processando 30-50% mais operações, com picos de carga de x5 vezes no primeiro dia.
- Foco na gestão do risco, para assegurar o sucesso da integração face a qualquer adversidade, e especialmente da cibersegurança, com monitorização reforçada.

Tudo isto no meio da pandemia, o que obrigou a adaptar a metodologia de integração do CaixaBank à nova realidade, à coordenação eficaz exigida pelo trabalho à distância e aos planos específicos de prevenção e mitigação do impacto, cumprindo rigorosamente todas as medidas de prevenção durante os 13 meses do projeto.



Todas estas ações permitiram que a integração fosse um sucesso, com a plataforma alvo a processar volumes recorde e a manter o nível adequado do serviço e dos tempos de resposta



>> **CAPACIDADE PARA GERIR +25.000 TRANSAÇÕES POR SEGUNDO**



>> **REDE QUE UNE MAIS DE 16.000 SERVIDORES**



>> **x2 LOGINS NA APP NOW NOS PRIMEIROS DIAS**



>> **AUMENTO DE +30-40% DAS TRANSAÇÕES EM SISTEMAS E DAS OPERAÇÕES COM CARTÕES**



>> **+44.000 POSTOS DE TRABALHO E 100.000 DISPOSITIVOS MÓVEIS**

Acelerar a transformação digital para ser mais eficaz e flexível

Infraestrutura tecnológica

Nos últimos anos, a crescente utilização dos canais digitais por parte dos clientes, bem como a digitalização dos processos, levou a um aumento exponencial do número de transações.

A melhoria contínua da infraestrutura de TI é um pilar da gestão do Grupo. O Grupo possui dois Centros de Processamento de Dados¹ (CPD's) operativos e de elevada qualidade, ligados entre si para o suporte e desenvolvimento das atividades do Grupo.

A migração contínua para soluções e processamento na nuvem também continua a ser aposta, o que permite reduzir significativamente os custos operacionais em mais de 50% e uma maior agilidade no desenvolvimento de aplicações.

Big Data

Numa época marcada pela revolução dos megadados, o Caixa-Bank continua a evoluir o seu modelo de Big Data para assegurar uma maior fiabilidade e produtividade no tratamento dos dados.

O CaixaBank conta com um único repositório de informação chamado Datapool com Governança da informação e qualidade dos dados; e um aumento significativo na utilização e conhecimento da informação.

84,4% RELATÓRIOS REGULAMENTARES GERADOS COM BASE NA DATAPOL
82,2% EM 2020

15 TB DE DADOS GERIDOS DIARIAMENTE
11 TB EM 2020

>> NESTE SENTIDO, A MELHORIA CONTÍNUA DA INFRAESTRUTURA IT PERMITE PROCESSAR VOLUMES CADA VEZ MAIORES



>> UM MODELO DE BIG DATA QUE PERMITE UMA MAIOR CAPACIDADE DE ADAPTAÇÃO



Implantação de novas tecnologias

O CaixaBank tem como objetivo impulsionar a adoção da Inteligência Artificial (IA) e para isso inclui esta linha na definição da sua estratégia, com um modelo corporativo de governação de IA que oferece serviços escalonáveis e robustos.

Durante 2021, a arquitetura de IA ligada ao transacional e ao datapool foi reutilizada para dar serviço a várias áreas, nos âmbitos de assistentes virtuais, gestão documental, preditores e serviços de voz, aproveitando assim os ativos criados.

Os assistentes virtuais consolidaram a sua utilização e eficiência, com 1,8 MM de conversações por mês e com um alto grau de absorção no web NOA e app (95%) e nos assistentes de colaboradores (85%), gerando grandes poupanças nos serviços de assistência telefónica.

Com a Inteligência Artificial procura-se também a melhoria da experiência de clientes e de colaboradores. Durante este ano foi criada a base da nova geração de assistentes virtuais, uma nova maneira de operar nos terminais financeiros, em linguagem natural e guiada pela inteligência artificial, para melhorar a experiência do utilizador e a eficiência e aumentar a absorção de contactos.

Divulgar o conhecimento técnico gerado nas melhores práticas é também objetivo para a organização, desenvolvendo e transferindo capacidades dentro das áreas e impulsionando um Centro de Excelência com conhecimento centralizado do Grupo.



>> NO CAIXABANK, A ADOÇÃO DAS ÚLTIMAS TECNOLOGIAS É A CHAVE PARA A MELHORIA DA PRODUTIVIDADE

>> ROBOTICS



451

NÚMERO DE CASOS DE
ROBOTICS IMPLANTADOS¹
302 EM 2020



>> INTELIGÊNCIA ARTIFICIAL



14

NÚMERO DE
ASSISTENTES
COGNITIVOS
PARA APOIAR
OS PROCESSOS
ADMINISTRATIVOS
3 EM 2020



88%

RESPOSTAS AUTOMÁTICAS
DO ASSISTENTE VIRTUAL
COM COLABORADORES -
CANAL ESCRITÓRIO
89% EM 2020



5.922.112

CONVERSAÇÕES INICIADAS
COM O ASSISTENTE VIRTUAL
DOS COLABORADORES -
CANAL AGÊNCIA
5.034.060 EM 2020

>> A IMPLANTAÇÃO DE NOVAS TECNOLOGIAS É FUNDAMENTAL PARA A EFICIÊNCIA OPERACIONAL

No CaixaBank, a implantação de novas tecnologias, tornou possível uma redução do tempo dedicado a processos administrativos nos escritórios, como é o caso da gestão automática de incidências no débito de contas.



15,9%

TEMPO DEDICADO A PROCESSOS
ADMINISTRATIVOS NOS
ESCRITÓRIOS



-0,6pp

DIMINUIÇÃO DO TEMPO DEDICADO A PROCESSOS
ADMINISTRATIVOS NOS ESCRITÓRIOS EM RELAÇÃO A 2020



O CaixaBank desenvolve juntamente com a *start-up* Revelock uma solução de inteligência artificial para reforçar a segurança nos canais digitais

O projeto é o resultado da estratégia de colaboração com *start-ups* para acelerar a inovação e identificar talentos.

A tecnologia, que já está integrada na *CaixaBankNow*, a banca online do CaixaBank, permite detetar as atividades que possam ser utilizadas de forma fraudulenta por parte de cibercriminosos. O sistema deteta alterações nos padrões de comportamento habituais dos clientes e compara-os com os padrões de risco, proporcionando segurança adicional a todos os clientes que utilizam a banca online da instituição.



O CaixaBank mantém um acordo com a IBM Services para acelerar a sua transformação para *cloud computing* e promover a inovação nos serviços financeiros

O CaixaBank e a IBM Services trabalham para acelerar a transformação do banco e promover soluções digitais inovadoras que melhorem a experiência de utilizador dos serviços financeiros da instituição.

O acordo, assinado em 2020, tem uma duração de seis anos durante os quais continuará a funcionar a *joint venture* tecnológica IT Now.



Parceria com a Salesforce para promover a transformação digital dos serviços bancários

O CaixaBank continua a promover a criação de uma rede de parcerias estratégicas que contribua para o avanço do processo de transformação tecnológica. O acordo permite estudar como a inovação tecnológica permite um melhor conhecimento das necessidades dos clientes. Para este fim, implantará um CRM de última geração e juntar-se-á ao programa internacional de I+D *Salesforce Financial Services Cloud Design Partner Program* para experimentar novas formas de conhecer e abordar os clientes bancários.



O CaixaBank desenvolveu em 2020 o primeiro modelo de classificação de riscos da banca espanhola utilizando computação quântica

A Entidade avança na sua estratégia de preparação para a supremacia quântica e desenvolve um algoritmo de *machine learning* para a classificação de clientes segundo o risco de crédito.

Com a realização destes projetos, o CaixaBank tornou-se na primeira instituição em Espanha e uma das primeiras do mundo, a integrar a computação quântica na sua atividade de inovação.

Promover uma cultura centrada nas pessoas, ágil e colaborativa

O objetivo estratégico de reforçar a cultura empresarial e de manter as pessoas no centro da organização **baseia-se nos três eixos seguintes:**



01.

>> **FAVORECER O TALENTO, ASSEGURANDO QUE POSSA DESENVOLVER O SEU POTENCIAL NA IGUALDADE DE OPORTUNIDADES, COM BASE NA MERITOCRACIA, NA DIVERSIDADE E NO EMPOWERMENT.**



02.

>> **DEFINIR E IMPLEMENTAR A MELHOR PROPOSTA DE VALOR, MELHORANDO A EXPERIÊNCIA DO COLABORADOR.**



03.

>> **PROMOVER OS ATRIBUTOS DE AGILIDADE E DE COLABORAÇÃO.**



Em 2021, uma das prioridades da Instituição foi realizar com sucesso a integração do Bankia. Neste objetivo, a integração das pessoas e das equipas foi um dos fatores-chave.

No âmbito da fusão, foi definido um plano de comunicação para a nova estrutura organizacional do CaixaBank. Em fevereiro deste ano, foi publicada a nova composição proposta para o Comité de Direção, com a nomeação do Presidente José Ignacio Goirizgarri e do Administrador Delegado do CaixaBank como primeiro executivo do novo CaixaBank.

Por sua vez, o Comité de Gestão propôs uma nova estrutura de gestão nos Centros Empresariais com base num modelo orga-

nizacional concebido para melhorar a eficiência, a agilidade, a colaboração e a transversalidade entre pessoas e equipas, com menos níveis hierárquicos, equipas maiores, transversais e autónomas. Em março, após a conclusão das avaliações por consultores externos dos candidatos a cargos de gestão, foram comunicadas as novas responsabilidades nas 15 Direções Territoriais e Centros Corporativos.

Em dezembro, foi apresentada a nova estrutura de gestão das Unidades Territoriais na sequência da integração das redes CaixaBank e Bankia, marcando mais um passo no processo de integração e o início de uma nova etapa na liderança da transformação do sistema financeiro espanhol.



Geralmente, todos os dados quantitativos desta secção não incluem os primeiros 3 meses de 2021 do perímetro do Grupo Bankia, uma vez que 26 de março de 2021 é considerada a data de integração do quadro de pessoal do Grupo Bankia no perímetro do CaixaBank. Para as métricas que exigem 12 meses de horizonte temporal: remunerações e disparidade salarial, é integrada a informação do primeiro trimestre de 2021 dos colaboradores de origem Bankia.

Além disso, os dados apresentados para 2020 para o Banco BPI diferem ligeiramente dos dados apresentados no relatório anterior, uma vez que não incluem a filial BPI Suisse, incluída em 2021, como outras empresas do Grupo.

>> OS COLABORADORES DO GRUPO CAIXABANK A 31 DE DEZEMBRO DE 2021

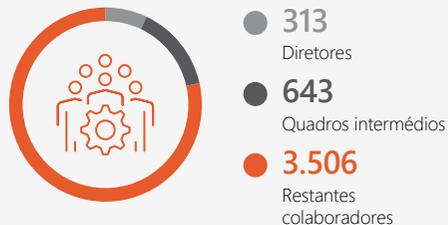
>> GRUPO CAIXABANK



>> CAIXABANK, S.A.



>> BPI, S.A.



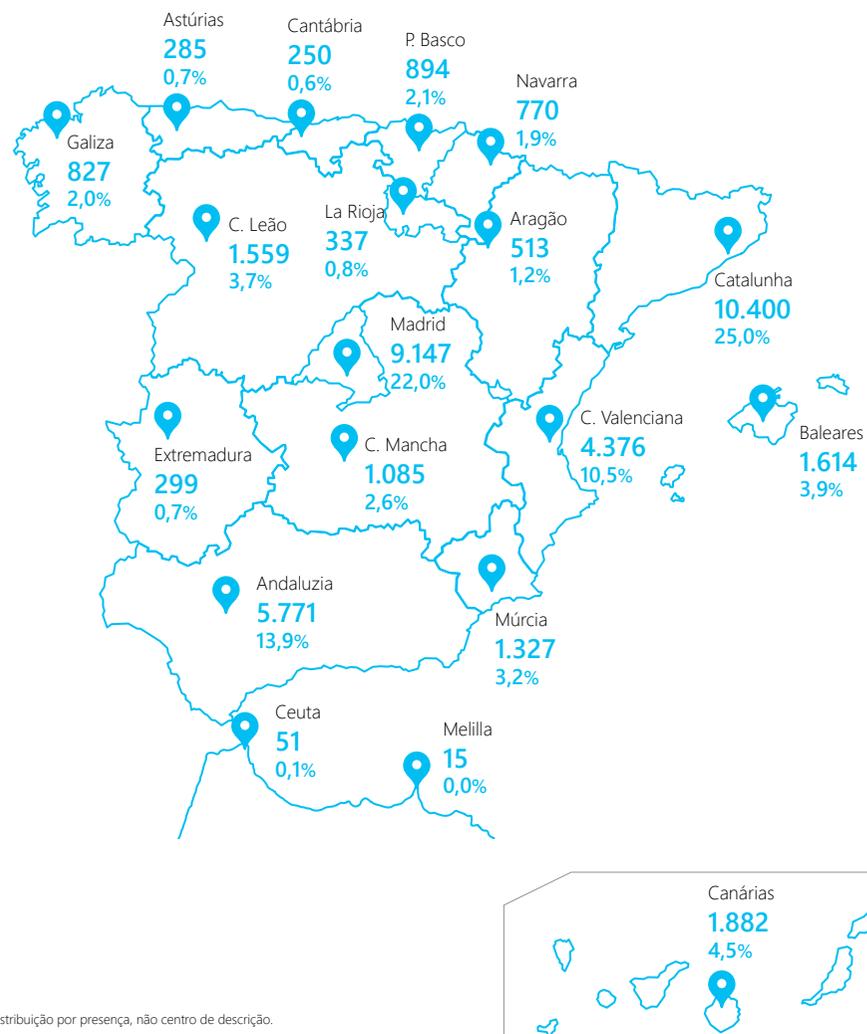
Promover uma cultura centrada nas pessoas, ágil e colaborativa

>> DISTRIBUIÇÃO GEOGRÁFICA DO QUADRO DE PESSOAL DO GRUPO CAIXABANK



Espanha	44.912	América do Sul	12	Resto da Europa	122
Portugal	4.649	Brasil	3	Alemanha	14
África	38	Chile	3	França	14
Argélia	3	Colômbia	3	Grã-Bretanha	18
Egito	3	Peru	3	Itália	4
Marrocos	28	Ásia	19	Luxemburgo	31
África do Sul	4	China	9	Polónia	21
América do Norte	8	Emirados Árabes Unidos	3	Suíça	16
Canadá	2	Índia	4	Turquia	4
Estados Unidos	6	Singapura	3	Oceânia	2
				Austrália	2

>> DISTRIBUIÇÃO DO QUADRO DE PESSOAL DO CAIXABANK, S.A.¹ POR COMUNIDADES AUTÓNOMAS



¹ Distribuição por presença, não centro de descrição.

Cultura Corporativa

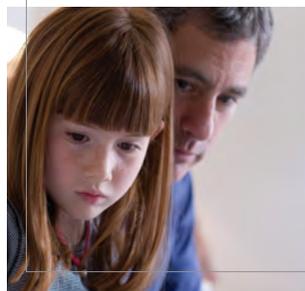
A cultura determina como qualquer organização funciona e a forma de ser e fazer das suas pessoas. O mundo move-se rapidamente e por isso deve-se avançar e adaptar permanentemente para continuar a ser uma instituição líder. É necessário reforçar os aspetos que levaram o CaixaBank ao sucesso e adaptar uma série de comportamentos que garantam a sua liderança num ambiente de mudança.



O **Plano de Cultura** permite que os comportamentos culturais do CaixaBank que fazem parte do conceito **Somos CaixaBank** sejam implementados



>> AS PESSOAS EM PRIMEIRO



- **Empenhados:** promovemos ações que têm um impacto positivo nas pessoas e na sociedade.
- **Próximos:** escutamos e acompanhamos cada pessoa, fornecendo soluções para as suas necessidades atuais e futuras.
- **Responsáveis e exigentes:** atuamos com excelência, rigor e autonomia para dar valor aos outros.
- **Honestos e transparentes:** geramos confiança sendo íntegros, honrados e coerentes.

>> A COLABORAÇÃO É A NOSSA FORÇA



- **Colaboradores:** pensamos, partilhamos e trabalhamos transversalmente como uma só equipa.

>> A AGILIDADE A NOSSA ATITUDE



- **Ágeis e inovadores:** promovemos a mudança com antecedência, rapidez e flexibilidade.

A cultura é um facilitador da estratégia, um acelerador da transformação digital e é representada na Instituição na experiência do colaborador, melhorando o compromisso. Em 2021, foi alcançada a implementação do modelo de cultura corporativa nas principais filiais do Grupo CaixaBank, adaptando-o à realidade de cada uma delas. Foram criadas equipas culturais, realizaram-se *workshops*, foram definidos e implementados planos de comunicação para transferir a cultura corporativa.

Para atingir o objetivo de melhorar o serviço/experiência ao cliente, é necessário começar por aumentar o empenho e motivação dos colaboradores através de uma proposta de valor alinhada com a cultura e valores da Instituição, que se manifesta no orgulho, satisfação e Esforço discricionário desses mesmos colaboradores. A escuta ativa e contínua dos colaboradores e a difusão da cultura empresarial através de um modelo de liderança transformacional que dá protagonismo e responsabilidade às pessoas e às suas ideias, criando empenho no projeto da nossa Instituição, ajuda-nos a adaptarmo-nos a um ambiente em mudança.

São acionadas um total de **cinco alavancas** para transmitir e envolver todos os profissionais na integração dos comportamentos do *Somos CaixaBank*.

i. Comunicação

Com o objetivo de melhorar o conhecimento e a consciência dos atributos da Cultura, potenciar a participação e criar compromisso, destacam-se, entre outras, as seguintes iniciativas:

- **Livro Cultura e Liderança:** divulgação do manual de liderança para gestores intitulado *Somos CaixaBank*, que reúne cada um dos atributos e comportamentos associados do ponto de vista de um líder.
- **Cultura dia a dia:** material para os diretores partilharem com as suas equipas, para que possam refletir sobre os seus comportamentos no trabalho diário.
- **Elogios:** campanha na qual os profissionais foram convidados a reconhecer e agradecer publicamente aos seus colegas, destacando um atributo em particular. Houve um reconhecimento espontâneo e transversal entre os colegas.
- **Vídeos de divulgação:** (i) *Vídeo Cultura*, para apresentar a Cultura CaixaBank descrevendo cada um dos atributos e o programa *Somos CaixaBank*; (ii) *Vídeo História de um compromisso*, recorrendo aos principais marcos da história da Instituição desde 1904 e; (iii) *Vídeo Hola*, com testemunhos para dar as boas-vindas aos novos colaboradores provenientes do Bankia.

ii. Formação

São realizados workshops *online* para as Direções das agências da Banca de Retalho, com o objetivo de integrar a Cultura no Modelo de Liderança e no Modelo Comercial, desenvolvendo conhecimentos e competências de uma forma prática aplicando-os no dia a dia da agência. Os conteúdos são:

- **Modelo de liderança:** O Diretor como líder transformador: motivador de resultados, capacitador, pró-ativo estratégico, inovador, líder ao serviço e referência ética.
- **Conversações para o desenvolvimento (EPC¹ 360):** O Diretor como dinamizador e desenvolvedor em momentos chave da liderança.
- **Modelo comercial:** O Diretor como condutor do sistema comercial que identifica e orienta os momentos de verdade na venda, assegura a experiência do cliente e a realização dos desafios.

iii. Escuta ativa

A escuta ativa permite-nos obter informações sobre a perceção que os profissionais têm da Cultura e fornecer feedback sobre o comportamento e o Plano de Ação. Em 2021, a frequência da escuta ativa foi aumentada e novas ferramentas tecnológicas (Qualtrics) foram integradas e também implementadas nas principais empresas do Grupo em 2021, melhorando a autonomia de gestão dos gestores e o *time-to-market* para os planos de ação. Os vários estudos realizados em 2021 são:

- **Estudo de compromisso:** Lançamento no CaixaBank S.A. em janeiro a uma amostra de 2.500 pessoas para analisar o clima, compromisso e cultura, bem como a sua evolução relativamente a estudos anteriores.
- **Pulsos estratégicos:** para saber como tinha sido vivido o processo de integração (maio de 2021) e medir o acompanhamento da saída no processo de reestruturação (outubro de 2021).
- **Pulsos específicos:** A escuta quantitativa e ad hoc por medida é realizada numa base ad hoc, dependendo de questões específicas.
- **Integração de escuta no Touchpoint do journey do colaborador:** com o objetivo de melhorar a experiência do colaborador. Com esta fórmula de escuta contínua, os desvios são permanentemente corrigidos.



 Ver mais detalhes na secção
Experiência do colaborador

¹ Avaliação por competências.

Promover uma cultura centrada nas pessoas, ágil e colaborativa

iv. Experiência do Colaborador

>> CICLO DE VIDA DO COLABORADOR

>> **ATRAIR E SELECIONAR**

1. Interessar-me
2. Aplico ofertas
3. Seleção

>> **ACOLHER**

4. Contratar-me
5. Onboarding

>> **VINCULAR**

6. Dia a dia com meu manager
7. O meu meio físico - relação com colegas
8. Desenvolvem-me
9. Avaliam-me
10. Retribuem-me
11. Momentos vitais
12. Procuro/recebo comunicação
13. Mudança de posição
14. Âmbitos como clientes

>> **FINALIZAR**

15. Desvinculação

>> COLABORADORES

>> MANAGERS

<p> >> SELEÇÃO</p>	<p>Objetividade Transparência Inovação</p>	<p>Maior autonomia Agilidade <i>Employer branding</i></p>
<p> >> ONBOARDING/ MUDANÇA DE POSIÇÃO</p>	<p>Apoio Acompanhamento Autonomia</p>	<p>Agilidade Rapidez na imersão Facilidade</p>
<p> >> DESENVOLVEM- -ME</p>	<p>Crescimento Motivação Reforçar papel de pertinência</p>	<p>Desenvolver o talento Meritocracia e diversidade Reforçar a função diretiva</p>
<p> >> AVALIAM-ME/ DESAFIOS E EPC</p>	<p>Reconhecimento Proximidade Objetividade</p>	<p>Liderança Comunicação bidirecional</p>
<p> >> ÂMBITO COMO CLIENTE</p>	<p>Relação Suporte/ Apoio</p>	<p>Eficiência Prescrição</p>
<p> >> OFFBOARDING</p>	<p>Acompanhamento</p>	<p><i>Feedback</i></p>



Em 2021, com o objetivo de melhorar a experiência do colaborador, continuou a ser dada uma atenção especial às fases seguintes do ciclo de vida do colaborador:

1. Atrair e Selecionar

Melhorar a experiência do candidato e gestor, utilizando a tecnologia de uma forma preditiva para obter o melhor candidato para cada função, ao mesmo tempo que se reforça a marca da instituição empregadora através de ações e comunicações digitais.

-  Atualização do Career *site* interno e externo com o objetivo de melhorar a experiência do utilizador e consolidar o portal de emprego do CaixaBank. Por sua vez, com a melhoria do Career *site* interno pretende-se potencializar, entre os próprios colaboradores, a marca CaixaBank como marca empregadora.
- O CaixaBank e as empresas do grupo formam o *PeopleXperience Hub*, um ecossistema disruptivo de inovação, aprendizagem e talento em torno da marca do Grupo CaixaBank, para atrair talento e tornar-se uma referência em inovação. Cada empresa tem também o seu próprio site de recrutamento externo no Hub.
- Manutenção dos *Talent Programs* (*WonNow* e *New Graduates Talent*).
- Gestão dos meios de comunicação social e melhoria da pegada digital como marca empregadora.

2. Acolher

Implementar uma experiência diferenciada através da criação de um processo de *onboarding* estruturado (contratação) com um acompanhamento automatizado. Em 2021, o Plano de *Onboarding* foi um elemento-chave para acolher os novos colaboradores do Bankia.

- Fornecimento de um *Welcome pack* físico de boas-vindas, que foi entregue aos colaboradores do Bankia no seu local de trabalho no dia da fusão, incluindo o seu novo cartão de colaborador, cartões de visita (colaboradores Red), uma mensagem institucional do Presidente e do CEO e um vídeo com testemunhos de colegas de ambas as instituições, dando-lhes as boas-vindas.
- Entrega do pack contratual: o colaborador com origem no Bankia tinha um espaço personalizado no Portal do Colaborador, com os documentos relevantes para o seu conhecimento e os documentos que tinha de assinar. A primeira parte do pack contratual foi assinada após a integração jurídica (proteção de dados, código de ética e conduta, PRL, Voluntariado, Mútua, etc.) e a segunda parte após o acordo de trabalho de integração.
- Entrega de um *Welcome Plan* (informação de interesse, guia sobre o papel do tutor, *Welcome Plan* no formato digital) e disponibilidade da figura do *buddy* (tutor) para as restantes novas integrações, bem como uma antecipação do plano de formação no Virtaula.
- Redesenho dos programas de *onboarding*: *CaixaBank First Experience* (duração 2 anos) para atrair e reter talento jovem; *CaixaBank Executive Experience* para acelerar a valorização das integrações na equipa de direção.

Nas empresas do Grupo, foi definido e implementado o processo de integração e o *onboarding* que incluem entre outros: plano de comunicação, itinerário gamificado de formação, guias de boas-vindas para colaboradores e gestores, programa de adoção de mudanças para gestores, bem como ações definidas à medida de cada empresa.



¹<https://caixabankcareers.com/>

3. Desenvolver e Avaliar

Desenvolver o talento interno, melhorar o reconhecimento e o *feedback* periódico.

- CaixaBank Campus, um modelo pedagógico através do qual a oferta de formação do CaixaBank está estruturada em três blocos: normativa, recomendada e autoaprendizagem.
- Expansão dos conteúdos associados à transformação digital com três itinerários.
- Plano de aprendizagem associado à integração.
- Consolidação dos impulsores (ferramentas e pessoas) de aprendizagem no CaixaBank: (i) *Virtaula.Next*, permite maximizar as oportunidades de aprendizagem no ambiente virtual e torna o plano de aprendizagem mais flexível; (ii) *Formadores internos*, como facilitadores do negócio e; (iii) e *Change Makers* como facilitadores da transformação digital.
- Programas de desenvolvimento para Diretores e Pré-diretores e para o grupo de Jovens Talentos.

Mais informações na secção
Desenvolvimento profissional e compensação

- Programa *Welcome* Diretivo resultante da integração com o Bankia, para acelerar o processo de transição fornecendo ferramentas, aptidões, competências e conhecimentos que contribuem para a realização dos desafios de negócio. Foram desenvolvidas as seguintes atividades:

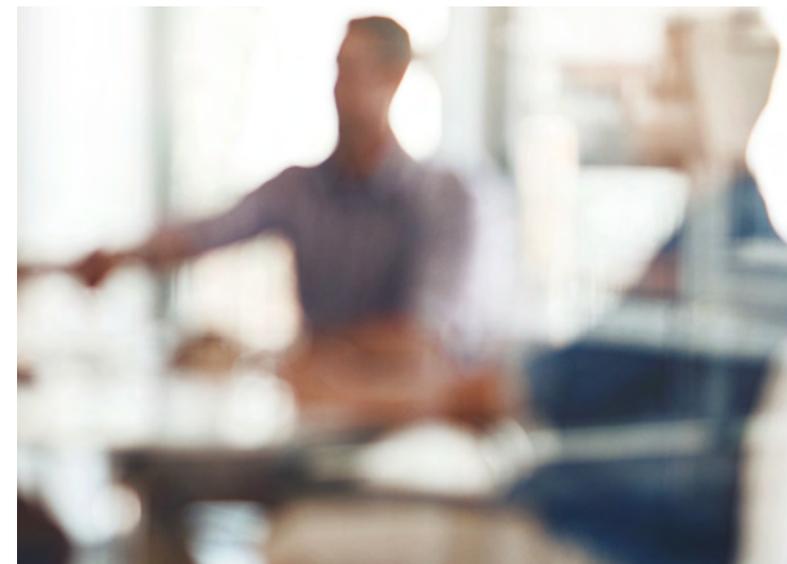
- **Programa de adoção da mudança:**
Workshop e materiais de apoio para fornecer ferramentas aos diretores para se moverem com maior fluidez através do processo de integração (todos os gestores).
- **Conheça o CaixaBank**
Sessões em formato *Masterclass* apresentando as principais linhas estratégicas e de negócio do CaixaBank aos gestores do Bankia.
- **Programa Buddy**
Programa de acompanhamento personalizado (atribuição de pares mistos entre alguns gestores de ambos os bancos).
- **PROA**
Ação destinada a trabalhar no planeamento, acompanhamento comercial e liderança de equipas de vendas.
- **Strategy**
Programa de formação de capacidades e competências de liderança em contextos e ambientes em mudança (*masterclass*) (todos os gestores).
- **Coaching transição**
É proposto um processo de *coaching* para os gestores de origem do Bankia, a fim de acelerar o processo de integração no CaixaBank.

- Em 2021, foram realizadas 9.862 Avaliações Baseadas em Competências na Rede de Agências e nos Serviços Centralizados.

Em 2021, destaca-se em particular o lançamento do modelo único de avaliação empresarial nas principais empresas do Grupo, alinhado com o modelo CaixaBank e com um total de 2.721 colaboradores avaliados, que também receberam formação de acompanhamento ao longo do processo, e o lançamento do modelo de avaliação 360º em 6 empresas, com cerca de 300 participantes. Finalmente, a corporativização dos Comitês de Talento para decidir sobre o preenchimento das posições da direção utilizando a matriz de Talento e Contribuição.

4. Âmbito como cliente

Promover os procedimentos dos colaboradores ao interagirem como clientes dos nossos produtos e serviços.



v. Embaixadores de Cultura (*change makers* de Cultura)

Pessoas que transmitem e ajudam a difundir a cultura da Instituição a toda a equipa de trabalho e têm um trabalho de escuta permanente. Caracterizam-se por serem pessoas digitais, próximas e acessíveis e são o *rol model* para os comportamentos da Cultura do CaixaBank.



As seguintes políticas e princípios de gestão de pessoas resultam dos objetivos do Plano Estratégico 2019-2021 e da cultura empresarial do CaixaBank. Em conformidade com o Plano Estratégico 2019-2021, as políticas e processos têm uma vocação empresarial.

A política de gestão de pessoas do CaixaBank baseia-se no respeito pela diversidade, igualdade de oportunidades, inclusão e não discriminação por razões de género, idade, deficiência ou qualquer outra circunstância. De forma consistente, considera essencial garantir a transparência na seleção e promoção interna dos seus profissionais.



>> **GARANTIR QUE O TALENTO POSSA DESENVOLVER O SEU POTENCIAL COM BASE NA MERITOCRACIA, DIVERSIDADE, TRANSVERSALIDADE E EMPOWERMENT**



>> **IMPLEMENTAR A MELHOR PROPOSTA DE VALOR PARA OS COLABORADORES E RENOVÁ-LA (NOVOS AMBIENTES E ESPAÇOS, METODOLOGIAS E APLICAÇÕES, SISTEMAS DE AVALIAÇÃO E RECONHECIMENTO...) MELHORANDO A SUA EXPERIÊNCIA, PROMOVENDO O BEM-ESTAR NUM AMBIENTE SAUDÁVEL E SUSTENTÁVEL**



>> **PROMOVER OS ATRIBUTOS DE AGILIDADE E COLABORAÇÃO, ADAPTANDO ESTRUTURAS E PROCESSOS A MODELOS DE TRABALHO MAIS ÁGEIS E TRANSVERSAIS**



>> **DESENVOLVER OS CANAIS DE COMUNICAÇÃO PARA INCENTIVAR A PARTICIPAÇÃO E A COLABORAÇÃO**

>> **TUDO ISTO PARA ALCANÇAR A SATISFAÇÃO E MOTIVAÇÃO DO PESSOAL NUM AMBIENTE DE TRABALHO POSITIVO**

Diversidade e igualdade de oportunidades

O CaixaBank está empenhado e trabalha em promover a diversidade em todas as suas dimensões como parte da cultura corporativa, criando equipas diversificadas, transversais e inclusivas, reconhecendo a individualidade e a heterogeneidade das pessoas e eliminando qualquer conduta de exclusão ou discriminatória. Para isto, possui um quadro sólido de políticas eficazes que garantem a igualdade de acesso das mulheres a cargos de gestão (promoção interna), e asseguram a paridade no recrutamento, formação e desenvolvimento profissional, promovendo políticas de flexibilidade e de equilíbrio entre o trabalho e a vida privada e reforçando uma ¹ cultura inclusiva com princípios definidos no **Manifesto da Diversidade**.

O programa **Wengage** fomenta a diversidade de género, funcional e geracional. É um programa baseado na meritocracia, acesso em igualdade de oportunidades e que fomenta a participação e a inclusão. Em 2021, este programa continuou a ser implementado nas empresas do Grupo CaixaBank.



5

¹ <https://www.caixabank.com/es/personas/diversidad-igualdad-oportunidades/manifiesto-diversidad.html>

Diversidade de género

A **nível interno** o programa de diversidade de género persegue os desafios de incrementar a representatividade da mulher em posições de direção, divulgar o valor da diversidade e sensibilizar para os preconceitos e estereótipos de género. As principais iniciativas implementadas foram:



>> REFORÇAR O PAPEL DAS MULHERES NA INSTITUIÇÃO

- **AED (Asociación Española de Directivos) Lead Mentoring by CaixaBank:** Encerramento da 1ª edição do programa online para promover a liderança feminina através de um programa de *Mentoring* feminino entre grandes empresas espanholas (60 participantes no programa 2020-2021).
- **Programa Atrévete:** desenvolver e formar talentos femininos e promover a nomeação de mulheres para cargos de direção na Gestão Territorial da Andaluzia Ocidental e Extremadura.
- **Consolidação e manutenção** do programa de *Mentoring* feminino.



>> SENSIBILIZAR E ENVOLVER TODOS

- **Podcast comunicação Igualtária:** com o objetivo de dar continuidade ao Guia de Comunicação Igualtária e contribuir para o surgimento de talentos femininos em todo o seu poder. São publicados no *PeopleNow* (intranet corporativa) e trazem novas perspectivas para refletir sobre os aspetos da nossa comunicação que promovem relações interpessoais empáticas e igualitárias.
- **Mês da Diversidade do Voluntariado CaixaBank:** *webinars* e oficinas *online* centrados na sensibilização e tomada de consciência sobre questões de diversidade, tanto racial como de identidade sexual e de género, para voluntários e suas famílias.
- **Formação sobre preconceitos inconscientes:** conteúdo online disponível na plataforma *PeopleNow* para ajudar a detetar e minimizar preconceitos inconscientes (opiniões e comportamentos não inclusivos) e possuir ferramentas para os evitar. Foram desenvolvidos dois módulos exclusivamente para profissionais dos Recursos Humanos.
- **Oficina para acompanhar a reintegração após a licença de nascimento:** sessões de grupo *online* com aconselhamento especializado, para partilhar experiências e preocupações e para ajudar a gerir as emoções que surgem no regresso da licença, normalizá-las e enfrentar novamente os desafios profissionais.
- **Divulgação de um Guia interno com todos os direitos do trabalho para as vítimas de violência de género,** para evitar que abandonem o mercado do trabalho.
- **Encontros trimestrais dos Agentes de Igualdade** de cada uma das Direções Territoriais e entrega do catálogo de iniciativas de diversidade 2021.
- **#HablemosDeDiversidad:** vídeos internos de conferências entre dois líderes pelo seu talento e pela diversidade que representam. O objetivo é divulgar e destacar as experiências e histórias dos profissionais da Instituição que representam realidades diversas e inspiradoras.



>> CONTRIBUIR A PARTIR DOS PROCESSOS DE RECURSOS HUMANOS

- **Consolidação de listas restritas para preencher cargos diretivos.**
- **Fomento do trabalho em remoto.**
- **Análise da igualdade salarial entre homens e mulheres:** registo salarial com dados de 2020 tendo sido acordada com a Representação Legal dos colaboradores a preparação do registo salarial e da auditoria salarial com dados de 2021, já ao abrigo da nova regulamentação.
- Adaptação, em 2022, dos **Planos de Igualdade** em vigor em todas as empresas do grupo, ao novo Decreto Real 901/2020.

A **nível externo** pretende-se contribuir e sensibilizar sobre o valor da diversidade e da igualdade de oportunidades na sociedade, concentrando os esforços em quatro áreas:



>> LIDERANÇA E EMPREENDEDORISMO



- Organização da 5ª edição do **Premio Mujer Empresaria** e colaboração com o prémio internacional IWECA para apoiar as mulheres empreendedoras. É um reconhecimento que a Instituição tem vindo a dar nos últimos cinco anos à excelência profissional e empresarial das mulheres com uma notável trajetória de liderança no mundo dos negócios em Espanha.
- **Comunidade Mujer Empresaria CaixaBank**, rede do LinkedIn que reúne as vencedoras regionais e nacionais das edições do Prémio Mujer Empresaria CaixaBank.
- **Prémio La Mujer Profesional Autónoma**: 1ª Edição do prémio que premeia a trajetória de trabalhadoras independentes em Espanha.
- **Acordo com a AMMDE** (Asociación Multisectorial de Mujeres Directivas y Empresarias) para a criação do 1º Observatório da *Data Analytics* para mulheres gestoras e empresárias, que visa extrair informação quantitativa e qualitativa sobre a integração das mulheres na Direção Sénior e no mundo empresarial.
- **ClosingGap. Women for a Healthy Economy**: adesão à plataforma de referência para a análise do custo económico e social das disparidades de género e do impacto das iniciativas para as reduzir. É um cluster de referência em estreita colaboração entre os setores público e privado para o desenvolvimento de programas conjuntos de *mentoring* e intercâmbio de experiências entre as empresas aderentes. O estudo das lacunas do setor agrícola será apresentado em fevereiro de 2022.
- Incentivo para o **fortalecimento da mulher no mundo rural**, com:
 - Adesão a alianças estratégicas com as principais associações que apoiam mulheres nas zonas rurais: **FADEMUR** (Federación de Asociaciones de Mujeres Rurales) e **AFAMMER** (Asociación de Familias y Mujeres Rurales).
 - A 2ª edição do **Prémio Cátedra AgroBank** que recompensa o melhor projeto final de mestrado por mulheres.
 - **Jornada Mujer Rural** cuja finalidade é realçar o papel da mulher no mundo rural, criando um espaço de diálogo, debate e resolução de questões neste campo.



>> DESPORTO

- **Sincronizadas**: difusão pela televisão e pelas redes sociais de uma série de 5 capítulos protagonizados por desportistas femininas no contexto dos Jogos Olímpicos de Tóquio 2020 para transmitir o compromisso do CaixaBank com os valores do desporto e da igualdade de género.
- **Apoio ao desporto feminino** através do patrocínio das equipas espanholas de futebol e de basquetebol feminino e de outros eventos desportivos.



>> COMUNICAÇÃO

- **Mês europeu da Diversidade**: organizado através da Comissão Europeia e das 26 organizações que promovem o *Charter* na União Europeia, com mais de 12.000 empresas signatárias na Europa e 1.195 em Espanha. Os objetivos são:
 - celebrar e promover a diversidade e a inclusão,
 - aumentar a consciência sobre os seus benefícios e
 - motivar as empresas e instituições a visualizarem as suas ações e compromisso.
- **Secção da Diversidade na Web empresarial**.



>> INOVAÇÃO E EDUCAÇÃO

- Visibilizar e potenciar as carreiras STEM entre a população feminina. O CaixaBank juntamente com a Microsoft, concederam os **prémios WONNOW na sua 4ª edição**, à excelência académica, pessoal, profissional e social de mulheres em carreiras STEM (Ciência, Tecnologia, Engenharia e Matemáticas). Inscreveram-se 723 candidatas e a ganhadora do prémio em dinheiro recebe uma dotação de 10.000 € e as 10 ganhadoras do prémio de uma bolsa de estudos são integradas durante 6 meses no CaixaBank em áreas líderes. Além disso, acedem a um programa de mentoring liderado pela Microsoft.
- **Alianza Ministerio Niñas en pie de Ciencia**: iniciativa liderada pelo Ministério da Educação e Formação Profissional para impulsionar as vocações STEAM (ciência, tecnologia, engenharia e matemáticas em ligação com as artes e humanidades) junto de meninas e jovens.

Promover uma cultura centrada nas pessoas, ágil e colaborativa

>> ADESÕES A PRINCÍPIOS NACIONAIS E INTERNACIONAIS DE FOMENTO DA DIVERSIDADE

CHARTER DA DIVERSIDADE



Código de compromisso promovido a nível europeu pela Fundación Diversidad.

UM WOMEN'S EMPOWERMENT PRINCIPLES



Adesão à Iniciativa promovida pela ONU.

TARGET GENDER EQUALITY



Adesão à nova iniciativa do Pacto Mundial das Nações Unidas.

ALIANÇA STEAM PELO TALENTO FEMININO



Adesão à Aliança STEAM pelo talento feminino "Niñas en pie de ciencia" do Ministério de Educação e Formação Profissional, para fomentar as vocações científicas em meninas e jovens.

EJE&CON



Adesão ao Código de boas práticas para a Gestão do Talento e para a Melhoria da Competitividade da Empresa.

>> RECONHECIMENTOS

PRÉMIOS INTRAMA DIVERSIDAD & INCLUSIÓN



Segundo prémio na categoria TOP GENDER DIVERSITY COMPANY pela boa prática apresentada "Wengage".

BLOOMBERG



Líderes a nível mundial do GEI Bloomberg 2021.

EWOB



Primeira empresa espanhola do ranking no Índice de Diversidade de Género da *European Women on Boards* (EWoB) 2020. O Índice analisa a representação feminina em cargos de liderança nas empresas incluídas no Stoxx Europe 600.

STEM AWARDS



Segundo prémio pela iniciativa Prémios WONNOW como projeto que promove o talento feminino no âmbito STEM. Entregue no *STEM Women Congress*.

CERTIFICAÇÃO EFR



Em 2021 foi-nos atribuído o nível de excelência A, sendo a primeira instituição financeira espanhola em consegui-lo. A certificação será renovada em 2022.

EQUILEAP



CaixaBank, #1 líder na Espanha em igualdade de género Equileap.

DISTINTIVO "IGUALDADE NA EMPRESA "



Distinção atribuída pelo Instituto da Mulher para a igualdade de oportunidades, correspondente a 2018.



>> A DIVERSIDADE DE GÉNERO EM NÚMEROS

Nº de colaboradores distribuídos por sexo

	Grupo CaixaBank		CaixaBank, S.A.		Banco BPI	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Homens	16.091	22.128	12.271	18.303	1.993	1.916
Mulheres	19.343	27.634	15.133	23.299	2.610	2.546
Total	35.434	49.762	27.404	41.602	4.603	4.462

Nº de colaboradores por tipologia de contrato e sexo

Grupo CaixaBank	Contrato fixo ou indefinido a tempo completo		Contrato fixo ou indefinido a tempo parcial		Contrato temporário	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Homens	15.963	22.056	27	26	101	46
Mulheres	19.206	27.551	21	27	116	56
Total	35.169	49.607	48	53	217	102

Nº de integrações por sexo

	Grupo CaixaBank		CaixaBank, S.A.		Banco BPI	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Homens	333	77	190	16	22	21
Mulheres	307	95	163	26	27	40
Total	640	172	353	42	49	61

Nº de despedimentos por sexo

	Grupo CaixaBank		CaixaBank, S.A.		Banco BPI	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Homens	43	43	24	27	4	3
Mulheres	45	39	24	26	2	3
Total	88	82	48	53	6	6

A rotação calculada com base nos despedimentos sobre o modelo médio (sem incluir o plano de reestruturação e as desvinculações voluntárias) é de 0,17%. Adicionalmente, ocorrerem um total de 1.201 saídas à data de 1 de novembro, correspondentes ao Plano de Reestruturação 2021 (CaixaBank S.A.) das quais 1.130 correspondem ao modelo ativo e 71 a pessoal excedentário e outras situações.

Ver mais detalhes no ponto Plano de Reestruturação e Acordo de Trabalho

Remunerações médias por sexo

	Grupo CaixaBank		CaixaBank, S.A.		Banco BPI	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Homens	66.591	64.314	71.343	67.185	40.804	40.335
Mulheres	54.285	52.821	58.919	55.649	30.349	30.474
Total	59.864	57.919	64.471	60.711	34.876	34.708

Remunerações médias por categoria profissional e sexo

Grupo CaixaBank	Diretores		Quadros intermédios		Restantes colaboradores	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Homens	105.478	96.365	74.807	73.945	50.884	50.626
Mulheres	87.683	81.487	66.703	65.251	46.161	46.351
Total	98.509	90.691	70.601	69.424	48.100	48.047

Remuneração média dos administradores por sexo - CaixaBank S.A.¹ (em milhares de euros)

	2020	2021
Homens	308	143
Mulheres	175	143
Total	261	143

¹ Não inclui a remuneração resultante de cargos que não os cargos de representação no Conselho de Administração do CaixaBank, S.A.

>> DIFERENÇA SALARIAL ENTRE GÉNEROS

A comparação de remunerações calculada como a média de homens menos a média de mulheres sobre a média da remuneração dos homens é de 17,9% (18,5% em 2020).

Gap salarial

	Grupo CaixaBank	CaixaBank, S.A.	Banco BPI
2020	1,77%	0,64%	5,55%
2021	1,05%	0,53%	2,72%

A diferença salarial entre homens e mulheres é calculada comparando os salários entre colaboradores com a mesma antiguidade na empresa, desempenhando a mesma função ou posição e tendo o mesmo nível. Isto permite comparar trabalhos similares.

Diversidade funcional

O programa de diversidade funcional baseia-se no respeito pelos indivíduos, nas suas diferenças e capacidades, na igualdade de acesso e na não discriminação.



Política inclusiva das pessoas com incapacidade

Desde janeiro de 2020, o CaixaBank possui uma Política inclusiva para pessoas com incapacidade, acordada com representantes dos colaboradores. Os seus princípios e compromissos estão orientados para respeitar as pessoas com diversidade funcional e favorecer a sua integração na Instituição nas mesmas condições que o restante pessoal, estabelecendo uma série de benefícios sociais.

>> PRINCÍPIOS



NÃO DISCRIMINAÇÃO



INCLUSÃO



RECONHECIMENTO DAS CAPACIDADES, MÉRITOS E COMPETÊNCIAS



LUTA CONTRA OS ESTEREÓTIPOS, OS PRECONCEITOS



FOMENTO DE ATITUDES RECETIVAS



ACESSIBILIDADE

>> COMPROMISSOS NO EMPREGO E SELEÇÃO DE PESSOAS

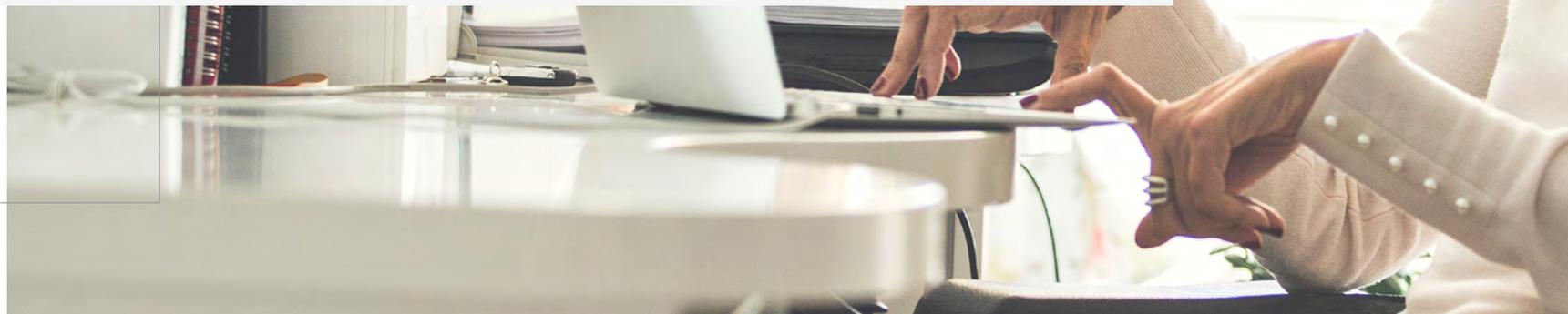
MELHORAR ANUALMENTE A PRESENÇA DE PESSOAS COM DEFICIÊNCIA NA INSTITUIÇÃO

PROMOVER O EMPREGO DE PESSOAS COM INCAPACIDADE LEGALMENTE RECONHECIDA

PROMOVER A INCLUSÃO E INTEGRAÇÃO DE PESSOAL COM DIVERSIDADE FUNCIONAL

588

COLABORADORES COM INCAPACIDADE
362 EM 2020



Alguns dos benefícios ou medidas implementadas são: a adaptação do local de trabalho, o alargamento de um dia de licença paga para abranger quaisquer necessidades médicas e aconselhamento gratuito sobre procedimentos legais.

A **nível interno** são apresentados os seguintes objetivos e as principais iniciativas implementadas:



>> **DESENVOLVIMENTO DO TALENTO E DO FOMENTO DE OPORTUNIDADES PROFISSIONAIS DAS PESSOAS COM DIVERSIDADE FUNCIONAL**



- **Fomentar a contratação externa.** Identificando bolsas de emprego através da colaboração com a Incorpora.
- **Contratação de serviços a Centros Especiais de Emprego (CEE)** para promover a inclusão laboral e o desenvolvimento profissional de pessoas com diversidade funcional.
- **Plano Familiar da Fundação Adecco:** programa para filhos de colaboradores com deficiência (igual ou superior a 33%), para promover competências e aptidões e assim melhorar a sua autonomia e as suas possibilidades de entrarem no mercado de trabalho.
- Em 2021, o CaixaBank juntou-se ao **Reto 8M** lançado pela Eurofirms, que visa integrar 1.000 mulheres com deficiência no mundo do trabalho, através de formação para melhorar a sua empregabilidade no prazo de 1 ano. O CaixaBank colabora através de bolsas de formação e através do Voluntariado CaixaBank.



>> **SERVIÇO ADAPTADO AOS NOSSOS CLIENTES COM INCAPACIDADE FUNCIONAL**



Mais informação na secção Banca próxima e acessível

- Escritórios e aplicações CaixaBank acessíveis a pessoas com diversidade funcional.
- Novo projeto para melhorar o serviço aos clientes com deficiência auditiva, compreender as suas necessidades, expectativas e contextos de utilização da banca (presencial e digital) para assegurar a sua inclusão, melhorando a interação com eles, os recursos disponíveis para os gestores e a experiência deste segmento de clientes.



>> **COMPROMISSO COM A SOCIEDADE**

- Participação no índice internacional de diversidade funcional *Global Disability Equality Index*, que fornecerá informação sobre novas iniciativas e boas práticas.
- Doações a fundações e a associações para a inserção no trabalho administrado pela Ação Social, destacando-se para 2022 o projeto de **SPECIALISTE** de inclusão de pessoas com o Transtorno do Espectro Autista no trabalho.



>> **SENSIBILIZAÇÃO A TODA A ORGANIZAÇÃO EM TERMOS DE INCLUSÃO E DE DIVERSIDADE**

- Desenvolvimento de um novo Plano baseado na **Política Inclusiva para pessoas com diversidade funcional**. Para 2022 está previsto o desenvolvimento de iniciativas como: (i) Agentes de Igualdade centrados na diversidade funcional, (ii) formação e ferramentas para managers e colaboradores e (iii) disponibilidade de um espaço dedicado no PeopleNow para a comunicação do programa Wengage centrado na diversidade funcional.



>> **PROMOÇÃO DO DESPORTO ADAPTADO E PARAOLÍMPICO**

- Em 2021, o CaixaBank alargou o seu apoio à Federação Espanhola de Atletas com Deficiência Física, tornando-se patrocinador oficial do Campeonato Europeu de Basquetebol em Cadeira de Rodas.
- **#inconformistadeldedeporte**, acordo entre o CaixaBank e o Comité Paraolímpico Espanhol para apoiar os atletas paraolímpicos e divulgação de conteúdos.
- CaixaBank Talks com dois atletas paraolímpicos da campanha **#inconformistadeldedeporte**, com o objetivo de capacitar todas as pessoas e reconhecer as suas capacidades e talento.

Diversidade geracional

O programa de diversidade geracional baseia-se num diagnóstico da situação na Instituição, no qual é analisada a evolução demográfica e o impacto nos indicadores estruturais. Considerando o envelhecimento da população em geral e da força de trabalho do CaixaBank em particular, a diversidade geracional será um fator-chave a gerir na nossa organização, promovendo sinergias entre gerações e respondendo às diferentes necessidades e expectativas de cada etapa. Os objetivos são:

- Integrar a diversidade geracional na estratégia corporativa e na experiência dos colaboradores.
- Antecipar os problemas decorrentes do envelhecimento da mão-de-obra.
- Identificar ações para melhorar a coexistência das várias gerações na organização.
- Aproveitar o conhecimento de cada geração para melhorar e acompanhar a estratégia da Instituição.

Em 2021, foi definido um *roadmap* com as linhas de ação a serem desenvolvidas: Liderança, Formação, Sensibilização, *Employee Experience*, *Retirement planning*, Métricas e *Analytics*.

Algumas das iniciativas e ações que foram desenvolvidas durante 2021 são:

- Programa de **Saúde e Bem-estar** com uma visão geracional.
- Plano de **Formação** contínua e envelhecimento saudável, para promover a empregabilidade de todas as pessoas durante a sua carreira profissional.
- **Módulo de gestão de equipas diversificadas** em todos os programas de desenvolvimento de direção, para assegurar a inclusão real de todas as pessoas, e a coesão das equipas através de uma liderança inclusiva.
- **Sensibilização** de todas as pessoas através de conteúdos específicos sobre diversidade e inclusão e preconceitos inconscientes para combater os preconceitos e remover rótulos que têm sido impostos a cada geração.
- Nova Iniciativa de **BUDDY GENERACcionando** para reforçar a transmissão cultural de conhecimentos. Prova-piloto realizada na Direção Territorial das Ilhas Baleares com 27 pares (*buddies seniores e juniores*) que será alargado às restantes Direções Territoriais e que define as bases para um futuro programa de *buddy* intergeracional.

Além disso o CaixaBank:

- Colabora com o Observatório Geração & Talento "**Generacciona**":
 - Participa no "Diagnóstico da diversidade geracional".
 - Participa no "Estudo de liderança intergeracional II".
 - Planeamento do estudo "Saúde e bem-estar intergeracional" 2020.
- Participa em grupos de trabalho com outras empresas para promover o valor do talento *senior* e dar-lhe a visibilidade social que merece. Importa destacar o **Livro Branco dos Talentos Sénior** que é o resultado do Lab Talento Sénior com a Fundación Adecco–Fundación Seres, que reúne as melhores práticas para sensibilizar as empresas, as administrações públicas e a sociedade para a importância que a mão de obra *senior* adquirirá nos próximos anos.
- Cooperar no *Team work* EFR Talento Sénior. Grupo liderado pela Fundación MásFamilia e constituído por várias empresas com o objetivo de antecipar e adaptar-se a esta nova realidade, a fim de tirar partido de todo o potencial dos talentos seniores.



>> A DIVERSIDADE GERACIONAL EM NÚMEROS

Nº de colaboradores distribuídos por idade

	Grupo CaixaBank		CaixaBank, S.A.		Banco BPI	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021
<30 anos	1.655	1.302	1.308	1.021	144	120
30-39 anos	6.500	7.105	4.799	5.566	817	623
40-49 anos	20.657	27.423	16.755	23.384	2.399	2.390
50-59 anos	6.384	13.414	4.453	11.259	1.151	1.255
>59 anos	238	518	89	372	92	74
Total	35.434	49.762	27.404	41.602	4.603	4.462

Número de colaboradores despedidos distribuídos por idade

	Grupo CaixaBank		CaixaBank, S.A.		Banco BPI	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021
<30 anos	5	10	3	6	2	1
30-39 anos	27	16	15	12	1	1
40-49 anos	39	37	21	24	3	4
50-59 anos	14	17	7	9		
>59 anos	3	2	2	2		
Total	88	82	48	53	6	6

Nº de colaboradores distribuídos por tipologia de contrato e idade

Grupo CaixaBank	Contrato fixo ou indefinido a tempo completo		Contrato fixo ou indefinido a tempo parcial		Contrato temporário	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021
<30 anos	1.464	1.211	5	5	186	86
30-39 anos	6.463	7.075	13	18	24	12
40-49 anos	20.641	27.401	12	18	4	4
50-59 anos	6.370	13.406	12	8	2	
>59 anos	231	514	6	4	1	
Total	35.169	49.607	48	53	217	102

Remunerações médias por idade

	Grupo CaixaBank		CaixaBank, S.A.		Banco BPI	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021
<30 anos	28.311	29.967	28.319	30.811	19.231	20.102
30-39 anos	45.318	43.780	48.940	46.180	24.422	25.098
40-49 anos	61.718	57.698	66.202	60.476	33.050	32.397
50-59 anos	74.856	67.415	82.822	69.918	46.257	44.143
>59 anos	107.597	89.007	174.332	98.403	57.429	53.929
Total	59.864	57.919	64.471	60.711	34.876	34.708



Desenvolvimento Profissional e Compensação

Desenvolvimento do potencial

O CaixaBank está empenhado em reforçar as competências profissionais fundamentais dos seus profissionais e no seu desenvolvimento. Neste sentido, são efetuadas avaliações para quase 100% dos colaboradores, permitindo uma visão abrangente (avaliação de desempenho e de competências). De salientar em 2021 o processo de avaliação de Talento de Direção realizado no âmbito da integração com o Bankia, em que foram realizadas 2.078 entrevistas com a colaboração de 7 empresas de consultoria externas especializadas e que serviram para nomear a nova estrutura de gestão pós-integração. Além disso, a fim de avaliar toda a mão de obra e determinar o seu potencial, por um lado, foram realizadas 3.958 entrevistas com os grupos de diretores de agências e subdiretores de grandes agências, e os restantes foram submetidos a um teste psicotécnico.

99,9%

DE POSIÇÕES DIRETIVAS COBERTAS
INTERNAMENTE

99,1% EM 2020
CAIXABANK, S.A.

26.470

PARTICIPANTES EM
PROGRAMAS DE DESENVOLVIMENTO
(INCLUI O PROGRAMA CAIXABANK TALKS)
CAIXABANK, S.A.

Diretores e Pré-diretores

A Instituição promove programas de desenvolvimento profissional quer a nível de direção quer de pré-direção. A destacar:

- **Programa de Desenvolvimento de Direção** que se centra na certificação de competências de liderança e na promoção da estratégia e transversalidade na Instituição, reforçando o modelo de Liderança Transformadora, cujos princípios são os seguintes:
 - Estar ao serviço dos colaboradores, acompanhando-os na obtenção de resultados.
 - Promover a inovação e a criatividade como alavancas de mudança.
 - Impulsionar o crescimento pessoal e profissional dos colaboradores.
 - Ser uma referência em termos éticos perante os nossos grupos de interesse.
- **Programa de pré-direção “Progesa”** dirigido a profissionais de diferentes áreas e divisões territoriais (diretores de agência, gestores de serviços centrais e diretores de banca privada e de banca de empresas), que inclui sessões de *coaching* e formação em liderança.
 - A formação de direção inclui duas fases (integração e consolidação) e uma terceira fase para grupos de elevado potencial, propondo um desenvolvimento incremental baseado na consolidação na posição e onde o conceito de “Certificação” é integrado através de Universidades e de Escolas de Negócios.
 - **Integração:** formação que visa desenvolver uma liderança autocentrada e lançar as bases para o negócio. Foi concebido para profissionais que assumem novas funções de direção. Os principais programas são: PROA (Direção Área de Negócio), GPS (Serviços Centrais e Direção Área de Negócio), Programa *Leadership Certificate C1*, autoformação online e processos de dotação de *coaching* de transição.
 - **Consolidação** (entre 3 e 5 anos na função): centrada no papel de líderes de outros, motores de mudança e implementação de estratégias. Os principais programas são: *Leadership Certificate C2 (Senior Management)*, programas relacionados com a transformação na era digital (IMD), autoformação online, e sessões de *coaching* de consolidação e *mentoring*.
 - **Desenvolvimento do alto potencial:** são apresentadas aqui propostas com a finalidade de contribuir e promover o desenvolvimento da liderança para diretores com alto potencial, Programa TOP 200.



Como iniciativas a destacar em 2021 encontramos:

- Aposta na Autoformação de Direção com programas relacionados com *wellbeing*, capacidades (gestão de emoções, comunicação e impacto, negociação), liderança e transformação digital.
- Programa *Welcome* Diretivo resultante da integração com o Bankia, para acelerar o processo de transição fornecendo ferramentas, aptidões, competências e conhecimentos que contribuem para a realização dos desafios de negócio.
- Conclusão dos programas de *mentoring* feminino que estavam em curso para mulheres na rede de agências para criar *empowerment* (nas Divisões Territoriais com menor representação feminina em cargos de gestão), também destinados às mulheres nos segmentos da Banca Privada e da Banca de Empresas.

- Programa *Buddy*.
- **Welcome Directivo**, para acompanhar no processo de integração promovendo a colaboração com 80 pares de Serviços Centralizados e 110 na Rede de agências.
- **GENERACcionando**, para gerir a transferência de conhecimentos e experiências entre seniores que saem ao abrigo do Plano de reestruturação e dos *juniores*.
- **Suporte operacional**, com suporte operacional, para que tenham uma pessoa de referência a quem contactar em caso de incidentes durante a integração tecnológica.
- *Mentoring* pioneiro de mulheres em cargos de direção entre grandes empresas no âmbito do projeto *Closing Gap*.
- Escola de inglês: lançamento da plataforma *online Premium* para diretores.
- CaixaBank *Talks* Desenvolvimento de direção com formato *Live* que permite alargar o número de participantes.

Os seguintes programas de desenvolvimento de gestão têm sido levados a cabo nas empresas do Grupo em 2021:

- **Digital Disruption**: com o objetivo de obter uma visão global do atual ecossistema digital e visualizar novos desafios e oportunidades de negócio geradas no novo ambiente.
- **Leadership Right Now**: centrado na aprendizagem para gerir a situação atual, melhorando a capacidade de adaptação.
- **Blended Leadership**: programa para quadros médios destinado a desenvolver capacidades de liderança num ambiente à distância/presencial e em mudança.

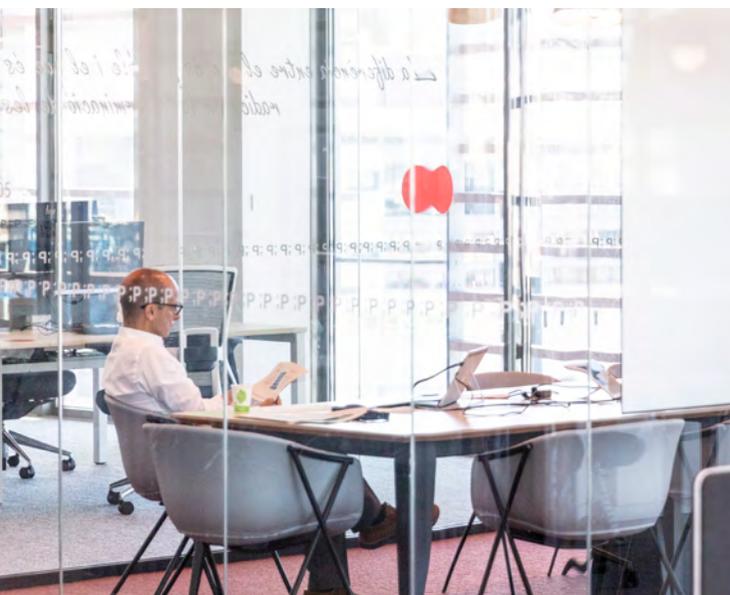
- **Adoção da mudança**: ferramentas para facilitar a todos os diretores a transição com maior fluidez durante o processo de integração.
- **Comunicação online**: Programa intensivo para melhorar as capacidades de comunicação dos diretores num contexto online/híbrido.

Talento jovem (*Talent programs*)

O CaixaBank dispõe de *Talent Programs* para identificar e desenvolver o talento numa fase precoce e assim antecipar necessidades futuras. Os programas de que o CaixaBank dispõe para a atração do talento externo são:

- **WonNow**: dirigido a mulheres estudantes de grau STEM (Ciência, Tecnologia, Engenharia e Matemáticas) de universidades espanholas. As vencedoras do prémio da bolsa de estudos são integradas durante seis meses em posições estratégicas.
- **New Graduates para Serviços Centrais**: para identificar e integrar o talento para posições com maiores dificuldades de cobertura interna e para posições estratégicas digitais. Programa de dois anos com um plano de carreira e com a possibilidade de integração em posições estruturais. Para este grupo, o programa *Developing Skills* (ESADE) foi desenvolvido no formato online.

Em 2021, tiveram lugar várias iniciativas impulsionadas a partir do PeopleXperienceHub com o objetivo de criar uma comunidade de talento quer interna como externa, onde se partilham conhecimentos e experiências do Grupo CaixaBank.



Formação contínua

O CaixaBank Campus é o modelo pedagógico sob o qual a oferta de formação da Instituição é desenvolvida, promovendo uma cultura de aprendizagem contínua e onde a figura do formador interno, enquanto facilitador da aprendizagem é um valor diferencial fundamental. Este modelo estrutura a oferta formativa em três grandes blocos:

01

>> **NORMATIVA**
O QUE ME EXIGE O REGULADOR

02

>> **RECOMENDADA**
O QUE ME SUGERE O CAIXABANK

03

>> **AUTOAPRENDIZAGEM**
O QUE EU DECIDO



Formação obrigatória, exigida pelo regulador: de curta duração, bem como certificações em LCI (Lei de Crédito Imobiliário), IDD (Insurance Distribution Directive) e MiFID. Adicionalmente, em 2021 foi lançada uma formação obrigatória relacionada com bónus em sustentabilidade para todo o modelo do CaixaBank S.A.



Formação recomendada da empresa aos colaboradores, de acordo com a sua função e segmento a que pertencem e responde aos desafios e necessidades da empresa: Tu fazes CaixaBank, “Os meus Clientes”, Transformação Digital (proximidade digital, itinerários transformação na era Digital, Itinerários O365), *CrossWelcome*, *NPS Feedback & Loops*, Incumprimento, Investimentos Sustentáveis para todos os segmentos da Banca Privado, Riscos Meio ambientais para Banca de Empresas, etc.



Autoformação que dá resposta às necessidades individuais dos nossos colaboradores: Academia virtual de inglês (Education First), Pós-graduação de Riscos, formações em Metodologias *Agile*, formações da Escola de Sustentabilidade, etc.

Os impulsionadores (pessoas e ferramentas) da aprendizagem no CaixaBank são:

- **Virtaula.Next**: plataforma de aprendizagem online, que foi redesenhada para integrar novas funcionalidades digitais e para melhorar a experiência dos colaboradores. Em 2021, os novos desenvolvimentos permitiram maximizar as oportunidades de aprendizagem no ambiente virtual e tornar o Plano de Aprendizagem mais flexível:
 - Implementação do sistema de videoconferência Teams dentro da plataforma.
 - **Virtaula.Next**: Desenvolvimento de um sistema inteligente que associa competências à aprendizagem dentro do Virtaula.
 - Novo catálogo de *soft skills* com mais de 80 novos cursos.
- **Formadores internos**: comunidade de aprendizagem formada por 1.163 colaboradores (1.043 em 2020). O seu papel em 2021 é fundamental, uma vez que reestabelece ligação com a sua essência enquanto acompanhantes e facilitadores dos processos de aprendizagem dos seus colegas.
- **Change Makers**: em 2021 verificou-se a sua consolidação, sendo a força motriz da transformação do CaixaBank, um elemento-chave para a mudança cultural e para a transformação digital.

Até 2022, está previsto que a figura do formador interno/*change maker* evolua para *Trainers* CaixaBank. Esta evolução visa uniformizar esta função dentro do Banco, unificando e certificando a formação destas pessoas e especializando o grupo por áreas: *Trainers* comercial, *Trainers* riscos, *Trainers* Change Makers Digital e *Trainers* Cultura.





Excellence in Practice Silver Award 2021 - Professional Development

Segundo prémio nos "EFMD Excellence in Practice 2021" na categoria "Professional Development" pelo projeto da Escola de Riscos. Este projeto foi elaborado com os colegas de Risco do CaixaBank e com a Universidade Pompeu Fabra-BSM.



In data we trust - Vidatathon

Programa de formação gamificada realizado na VidaCaixa para melhorar as competências analíticas de todos os colaboradores. Terceira posição nos prémios EFMA-Accenture Innovation in Insurance Awards 2021.



A formação é dirigida à totalidade do quadro de pessoal independentemente da tipologia de contrato que tiver

Em matéria de subcontratação de **fornecedores**, é-lhes solicitado que conheçam, sensibilizem, aceitem e se comprometam a **dar cumprimento ao Código de Conduta dos Fornecedores do Grupo CaixaBank** e em matéria de prevenção de riscos do trabalho, levar a cabo uma coordenação de atividades empresariais, assegurando que o fornecedor conheça a **Política de Prevenção de Riscos de Trabalho do CaixaBank**

Estratégia de formação para a integração de pessoas com origem no Bankia

A preparação das 15.600 pessoas com origem no Bankia para a integração cultural e operacional no CaixaBank foi crucial para assegurar uma transição com o menor impacto no dia a dia dos colaboradores, dos clientes e nos resultados. Para isso, foi concebida uma poderosa estratégia de formação tendo em conta o contexto complexo resultante da situação da Covid-19, uma vez que esta é a primeira integração desta escala a ser feita no formato de teletrabalho.

Esta estratégia de formação envolveu mais de 2.400.000 horas de formação (126 horas letivas + 32 horas de *training in job* por pessoa), que se baseia em três eixos: Plano de formação, o Plano de integração de equipas comerciais e o Plano de Gestão da Mudança, que permitiu a cada pessoa receber uma formação exaustiva sobre processos e ferramentas, concentrando-se nos clientes, produtos e serviços do CaixaBank, bem como na adoção do sistema e cultura da Instituição.

Foram **concebidos percursos formativos** para colaboradores, quer da Rede quer dos Serviços Centrais.

Nos Serviços Centrais:

- Após a integração legal, acesso através do Virtaula ao percurso de formação comum para os Serviços Centrais.
- O Plano de formação divide-se em 3 fases e está dividido em 2 blocos:
 - Um primeiro bloco comum a todas as áreas e gerido pela Formação.
 - Um segundo bloco no qual cada Área identifica as suas necessidades de formação particulares e as desenvolve internamente através de formadores internos especializados.

¹ O investimento em formação por colaborador pode ser contido graças à disponibilização de uma ferramenta como o Virtaula que permite uma eficiência em custos.

Na Rede:

O Plano de formação está dividido em 3 fases, que são detalhadas abaixo, e é adaptado aos segmentos de negócio e distribuído em 7 temas (*Welcome*, Ferramentas, Produtos, Sistemática, Regulamentos, Cultura e Riscos).

Durante o período de preparação para a integração operacional, que durou mais de 9 meses, foi realizado um processo de *training in job* com o objetivo de prestar apoio na perspetiva e no conhecimento do funcionamento quotidiano de uma sucursal do CaixaBank. Este processo visava aproveitar o conhecimento de figuras experientes sobre a realidade do CaixaBank para facilitar a transição das agências do Bankia para o novo modelo, utilizando também figuras-chave com origem no Bankia que ajudaram a facilitar o processo, bem como os intercâmbios entre agências, tudo isto envolvendo mais de 2.200 pessoas que atuaram formadores, com os seguintes números:

>> 2.080 PESSOAS COMO DELEGADOS ORIGINÁRIOS DO BANKIA

Pessoas originárias do Bankia de referência em cada uma das agências do Bankia e ponto de contacto com as Referências do CaixaBank.

Equipa de apoio para promover e adaptar a formação. Este grupo é submetido a um processo de formação antecipado, mais intenso e específico para a sua função.

>> 220 REFERÊNCIAS ORIGEM CAIXABANK

Formadores presenciais do CaixaBank (dois em cada uma das Direções de Zona) para implementar o *"training in job"*. Estas pessoas são promotoras da Sistemática Comercial e da Cultura do CaixaBank no dia a dia.

>> 110 DIRETORES DE ZONA ORIGEM BANKIA

Pessoas do Bankia que garantem a realização da formação de toda a zona, asseguram o cumprimento dos KPI e identificam pontos críticos para estabelecerem um plano de ação de formação, se necessário.

>> 141 PESSOAS DO CENTRO DE SUPORTE À INTEGRAÇÃO

Centro de apoio à integração (*Call center* telefónico) para ajudar a resolver por telefone quaisquer dúvidas que possam surgir sobre operações, ferramentas e produtos, através de pessoal experiente do CaixaBank.

>> 15 COORDENADORES DE INTEGRAÇÃO

Pessoas que coordenarão as Referências do Território para acompanharem a evolução da implementação com a Direção, para transferirem ações para as Referências e Delegados, e finalmente para registarem o *feedback* das suas Referências.

>> 1.829 INTERCÂMBIOS

Intercâmbio de perfis operacionais entre pessoas do CaixaBank e do Bankia, durante 2 meses, antes e depois da integração tecnológica aplicável a um total de 1.829 agências.

As fases de execução foram:

- **Fase 0 - Preparação** (de janeiro a março de 2021): primeiro contacto com o terminal financeiro e as ferramentas do CaixaBank, permitindo aprender a navegação básica e como realizar os processos operacionais mais comuns do dia a dia.
- **Fase 1 - Capacitação** (de março a junho de 2021): esta fase combina a capacitação em processos operacionais e o aprofundamento da cultura do CaixaBank. Permite também conhecer os principais produtos comercializados e compreender o modelo de negócio e as relações com o cliente. Além disso, os processos regulamentares específicos do Banco foram atualizados.
- **Fase 2 - Consolidação** (de junho a setembro de 2021): esta fase permitiu interiorizar e consolidar os aspetos mais relevantes a fim de enfrentar o processo de integração cultural, comercial e tecnológica com solvência.
- **Fase 3 - Reforço** (de setembro a dezembro de 2021): esta fase permite reforçar os aspetos colaterais, terminar por entender os processos operativos, considerados como não críticos e de conhecer os aspetos normativos diferenciais no modelo CaixaBank.



Compensação adequada e meritocrática

Em 2019, o Conselho de Administração do CaixaBank aprovou uma atualização da **Política Geral de Remuneração do Caixa-Bank**, que detalha as principais características de cada elemento retributivo. Está à disposição de todos os colaboradores através da intranet corporativa.

As componentes da remuneração no CaixaBank incluem principalmente:

- Uma **remuneração fixa** baseada no nível de responsabilidade e no percurso profissional do colaborador, que constitui uma parte relevante da compensação total, que também tem em conta as várias prestações sociais e que é regulada pelo Acordo Coletivo de Trabalho e pelos vários acordos laborais internos.
- Uma **remuneração variável** sob a forma de bónus ou de incentivos associados à concretização de objetivos previamente estabelecidos e definidos de forma a evitar potenciais conflitos de interesse e, se for o caso, incluir princípios de avaliação qualitativa que tenham em conta o alinhamento com os interesses e normas de conduta dos clientes e a uma gestão prudente do risco.

Os princípios da Política Geral de Remuneração são aplicáveis a todos os colaboradores do Grupo CaixaBank e, entre outros objetivos, procuram principalmente incentivar comportamentos que garantam a criação de valor a longo prazo e a sustentabilidade dos resultados ao longo do tempo. Além disso, baseiam a sua estratégia de atração e retenção de talentos em proporcionar aos profissionais a oportunidade de participarem num projeto social e empresarial específico, na possibilidade de desenvolvimento profissional e em condições competitivas de compensação total.

Em setembro de 2021, a Política Geral de Remunerações foi alterada para incluir novos desenvolvimentos regulamentares relativos aos riscos de sustentabilidade entendidos como Ambientais, Sociais e de Governação (ASG) e a adaptação do CaixaBank a esta tendência, e especificamente para cumprir as obrigações decorrentes do Regulamento 2019/2088, que estabelece a obrigação dos participantes nos mercados financeiros e dos consultores financeiros de incluir nas suas políticas de remuneração

informações sobre a coerência destas políticas com a integração dos riscos de sustentabilidade e de publicar a informação nas respetivas páginas Web.

A este respeito, a Instituição considera já objetivos específicos de sustentabilidade cuja realização influencia a remuneração variável dos gestores da Banca Privada envolvidos em atividades de consultoria de investimento.

A alteração da Política de Remuneração em 2021 reflete a associação da remuneração aos riscos ASG, já existente no CaixaBank

Adicionalmente às componentes da remuneração o quadro de pessoal do CaixaBank possui numerosos **benefícios sociais e financeiros**, entre os que se destacam a contribuição de poupança para a reforma oferecida no Plano de Pensões, o prémio de risco para a cobertura de falecimento e de incapacidade, a apólice de saúde gratuita e as ajudas por nascimento de filhos, morte de familiar e gratificação por 25/35 anos de serviço.

Com o objetivo de alinhar a retribuição variável com os objetivos de sustentabilidade e de boa governação corporativa, em 2022 foi aumentado o peso das métricas relacionadas com os fatores ASG (como Sustentabilidade, Qualidade e Conduta e Cumprimento) nos esquemas de retribuição variável quer anual quer a longo prazo. Este maior peso dos fatores ASG afeta quer Administradores Executivos (ver detalhe no IARC) como à Direção Sénior e a uma parte importante do quadro de pessoal.

Como complemento das componentes de remuneração, em 2021 foi consolidado o **Plano de Remuneração Flexível (Compensa+)**, que permite poupanças fiscais e a personalização da remuneração de acordo com as necessidades de cada pessoa. Os produtos oferecidos pela Instituição durante 2021 com um máximo combinado de 30% do seu salário anual bruto são: o seguro de saúde para membros da família, cartão de transporte, seguro de jardim-de-infância e plano de poupança-reforma. No encerramento de 2021 um total de 6.992 colaboradores tinham subscrito 1 ou mais produtos dentro do Plano.

Em dezembro de 2021 foi integrada a possibilidade de contratar dois novos produtos/serviços relacionados com a aquisição de ações do CaixaBank e com a formação de línguas, para 100% do quadro de pessoal.



Compensa+

Fundo que promove iniciativas sociais e ambientais, investindo em empresas que seguem as práticas de boa governação



O **Plano de Pensões do CaixaBank** continua a ser o líder em termos de património e rentabilidade. O fundo de pensões dos colaboradores do CaixaBank (PC30) obteve uma rentabilidade anual de 13,64% em 2021. O rendimento anualizado de 5 anos foi de 6,13% ao ano (acima do objetivo de investimento da Euribor a 3 meses mais 2,75% durante o mesmo período). O rendimento anual desde a criação do fundo foi de 4,40%. Em 2021, o Plano de Pensões recebeu os seguintes prémios:

>> PLANO DE PENSÕES DE COLABORADORES DO CABK - PC30

Em 2021, o PC30 recebeu pela segunda vez o prémio atribuído pelo jornal *El Economista* para o melhor fundo de pensões profissional. Este prémio baseia-se unicamente no rendimento anual acumulado ao longo do ano, que no caso do PC30 foi de 5,50%.

O PC30 não só conseguiu uma rentabilidade recorde, como o fez ao demonstrar o seu compromisso no Investimento Socialmente Responsável, combinando os critérios financeiros com os critérios não financeiros, ambientais, sociais e de boa governação (ASG), cumprindo, em simultâneo, a declaração de um "Fundo que pro-

move iniciativas sociais e ambientais através do investimento em empresas que seguem práticas de boa governação", de acordo com a *Sustainable Finance Disclosure Regulation* (SFDR).

Além disso, mantém o seu compromisso como signatário dos *Princípios de Investimento Responsável das Nações Unidas (PRI) no longo prazo*, e está ligado ao *Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD)*, sendo o primeiro Fundo de Pensões do Estado que se une à iniciativa de divulgação do risco associada às alterações climáticas.

		Rentabilidades Anualizadas					
Capital próprio a 31/12/2021 em MM€		15 anos	10 anos	5 anos	3 anos	1 ano	
	CaixaBank	7.066	4,58%	6,70%	6,13%	10,40%	13,67%
	Empresa 1	3.195	4,10%	5,33%	4,37%	7,07%	9,71%
	Empresa 2	3.014	0,65%	3,87%	3,09%	4,93%	7,52%
	Empresa 3	2.552	3,05%	3,60%	1,82%	3,28%	4,33%
	Empresa 4	1.789	2,21%	3,29%	2,16%	3,35%	4,08%
	Empresa 5	1.041	--	3,90%	2,95%	4,88%	6,74%
	Empresa 6	933	2,47%	3,33%	1,99%	3,26%	3,44%
	Ranking (Posição CaixaBank)		#1	#1	#1	#1	#1

>> PC30 FINALISTA NOS INNOVATION AWARDS 2021

Além disso, durante o *World Pension Summit*, o PC30 recebeu um galardão nos *Innovation Awards*, como finalista. Um dos principais marcos destacados foi o facto de o fundo ser o primeiro em Espanha a aderir à iniciativa do Conselho de Estabilidade Financeira (FSB, *Financial Stability Board*, na sua sigla em inglês) para promover a divulgação dos riscos das alterações climáticas

(TCFD). Além disso, a criação de uma figura específica responsável pelas políticas de sustentabilidade, a adoção de objetivos de redução da pegada de carbono e a introdução de métricas associadas ao investimento responsável que afetam a remuneração dos seus gestores de ativos foram também destacadas.

>> DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL E COMPENSAÇÃO EM NÚMEROS

Número de colaboradores por classificação profissional

	Grupo CaixaBank		CaixaBank, S.A.		Banco BPI	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Diretores	5.236	7.489	4.605	6.901	389	313
Quadros intermédios	6.803	7.986	5.666	6.771	606	643
Restantes colaboradores	23.395	34.287	17.133	27.930	3.608	3.506
Total	35.434	49.762	27.404	41.602	4.603	4.462

Número total de horas de formação por classificação profissional

	Grupo CaixaBank		CaixaBank, S.A.		Banco BPI	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Diretores	420.840	651.328	396.889	630.349	17.101	13.723
Quadros intermédios	471.116	550.759	415.270	500.112	39.860	31.012
Restantes colaboradores	1.717.051	2.740.934	1.410.476	2.537.998	177.085	139.026
Total	2.609.007	3.943.021	2.222.635	3.668.459	234.047	183.762

Remunerações médias por classificação profissional

	Grupo CaixaBank		CaixaBank, S.A.		Banco BPI	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Diretores	98.509	90.691	97.530	89.253	91.160	91.816
Quadros intermédios	70.601	69.424	73.639	71.673	42.493	44.503
Restantes colaboradores	48.100	48.047	52.554	50.949	27.528	27.813
Total	59.864	57.919	64.471	60.711	34.876	34.708

Número total de colaboradores distribuídos por tipo de contrato e por classificação profissional

Grupo CaixaBank	Contrato fixo ou por tempo indeterminado a tempo inteiro		Contrato fixo ou por tempo indeterminado a tempo parcial		Contrato temporário	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Diretores	5.224	7.479	11	10	1	
Quadros intermédios	6.796	7.979	2	3	5	4
Restantes colaboradores	23.149	34.149	35	40	211	98
Total	35.169	49.607	48	53	217	102

Nº de despedimentos por classificação profissional

	Grupo CaixaBank		CaixaBank, S.A.		Banco BPI	
	2020	2021	2020	2021	2020	2021
Diretores	8	13	5	11		
Quadros intermédios	12	5	6	3	1	1
Restantes colaboradores	68	64	37	39	5	5
Total	88	82	48	53	6	6



Experiência do colaborador

Contexto de trabalho

É essencial para o CaixaBank dispor de um ambiente de trabalho positivo onde as equipas se sintam motivadas e empenhadas. Para isso, é importante a escuta ativa, prestar atenção às suas opiniões e, com base nessa escuta, elaborar um plano de ação para se adaptar às suas necessidades. Por este motivo, considera-se que avaliar o ambiente sociolaboral, a experiência dos colaboradores, bem como a qualidade do serviço oferecido regularmente, ajuda a alcançar o ambiente desejado.

A Instituição mede o compromisso e a satisfação dos seus colaboradores através de estudos internos (Estudo de Compromisso, Estudo de Qualidade de Serviço), bem como também através de monitores externos como Índice Medição Experiência Empregado (IMEX) ou Merco Talento, um dos monitores de avaliação reputacional de referência no mundo, baseado em metodologias *multistakeholder*.



Em janeiro de 2021, o **Estudo de Compromisso 2020** foi realizado num formato radar destinado a uma amostra de 2.500 pessoas, o que permitiu analisar o clima, o compromisso e a cultura, bem como a sua evolução em comparação com estudos anteriores. A participação foi de 56% (os estudos de envolvimento em formato radar têm uma participação mais baixa, uma vez que não há plano de comunicação) e o TF (Total Favourable) foi de 74% (75% no anterior Estudo de Compromisso em formato de radar realizado em 2018). Importa destacar que o eNPS¹ melhorou 6 pontos em comparação com os dados de 2019, de 8 para 14, devido a um aumento de 8 pontos na Rede de agências.

O estudo de compromisso também foi realizado nas seguintes empresas do Grupo: VidaCaixa e BPI Vida e Pensões.

- Em maio de 2021, foi realizado um **inquérito estratégico** a 2.500 pessoas após a fusão com o Bankia, um ponto de escuta qualitativo e quantitativo para saber como tinha sido vivido o processo de integração. Houve uma participação de 55% e o TF (Total favorável) foi de 74%, ficou claro que o mais bem avaliado foi o acompanhamento dos gestores, o acolhimento e a figura do buddy (orientador) e o mais mal avaliado a incerteza pela situação pessoal (perante um cenário do plano de reestruturação).
- Em outubro de 2021, foi realizado um **ponto de escuta qualitativo para medir o acompanhamento na saída no processo de reestruturação**. Em termos gerais, as pessoas que terminam a sua relação laboral com a instituição estão satisfeitas, ansiosas por iniciar uma nova etapa e empenhadas até ao último dia. Além disso, o envolvimento do gestor na comunicação com as equipas e os materiais fornecidos para gerar conversas e assegurar o processo são altamente valorizados.
- Em novembro de 2021, realizou-se um **ponto de escuta qualitativo para medir o processo de integração das equipas comerciais**.
- Pontualmente, são também realizados impulsos específicos para ouvir questões específicas, tais como a adoção do Office 365, a avaliação da formação, a perceção do trabalho à distância, etc.

Modelos de trabalho mais ágeis e transversais

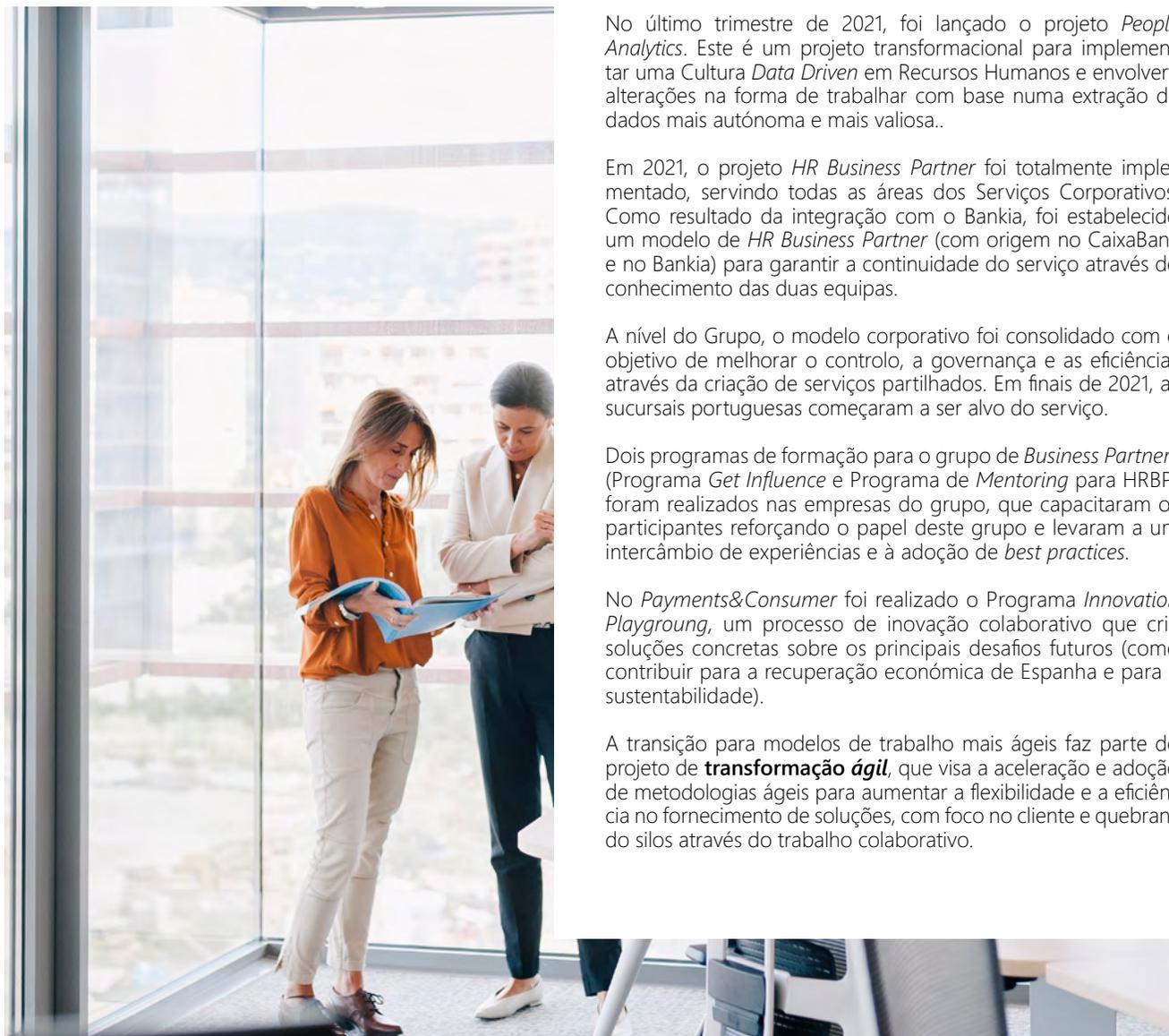
O CaixaBank está empenhado numa estrutura ágil e colaborativa, razão pela qual está a desenvolver um **projeto que visa simplificar o número de níveis organizacionais com uma denominação única para cargos de gestão, criando equipas maiores e mais diversificadas e expandindo o modelo de liderança** (líderes de projetos e iniciativas e referências pelos seus conhecimentos e *expertise*). Este projeto deverá permitir a melhoria do *time-to-market*, a redução dos tempos de reação e decisão e, simultaneamente, visar a melhoria do envolvimento dos colaboradores, a possibilidade de desenvolver talentos internos, bem como o aumento da produtividade e da qualidade da entrega.

Durante 2021, a evolução dos serviços digitais de Recursos Humanos continuou, resultando numa experiência mais positiva para o utilizador, fornecendo as *best practices* do mercado e melhorando o *time-to-market*. Os novos portais de Colaboradores e Manager, a implementação da aplicação móvel *Successfactors* (em telemóveis corporativos Android) e várias avaliações de desempenho e de objetivos estão plenamente desenvolvidos, especificamente a avaliação dos desafios para gerir a remuneração variável, avaliação por competências, avaliação de novos colaboradores, avaliação de planos de carreira (Gestores de clientes) e avaliação para a consolidação de posições.

O lançamento em 2021 do PeopleNow para toda a Instituição permitiu a implementação de comunidades que fomentam a comunicação e colaboração entre profissionais, a geração de conhecimento partilhado e o reconhecimento entre as pessoas.



¹ Colaboradores Net Promoter Score.



No último trimestre de 2021, foi lançado o projeto *People Analytics*. Este é um projeto transformacional para implementar uma Cultura *Data Driven* em Recursos Humanos e envolverá alterações na forma de trabalhar com base numa extração de dados mais autónoma e mais valiosa..

Em 2021, o projeto *HR Business Partner* foi totalmente implementado, servindo todas as áreas dos Serviços Corporativos. Como resultado da integração com o Bankia, foi estabelecido um modelo de *HR Business Partner* (com origem no CaixaBank e no Bankia) para garantir a continuidade do serviço através do conhecimento das duas equipas.

A nível do Grupo, o modelo corporativo foi consolidado com o objetivo de melhorar o controlo, a governança e as eficiências através da criação de serviços partilhados. Em finais de 2021, as sucursais portuguesas começaram a ser alvo do serviço.

Dois programas de formação para o grupo de *Business Partners* (Programa *Get Influence* e Programa de *Mentoring* para HRBP) foram realizados nas empresas do grupo, que capacitaram os participantes reforçando o papel deste grupo e levaram a um intercâmbio de experiências e à adoção de *best practices*.

No *Payments&Consumer* foi realizado o Programa *Innovation Playgroup*, um processo de inovação colaborativo que cria soluções concretas sobre os principais desafios futuros (como contribuir para a recuperação económica de Espanha e para a sustentabilidade).

A transição para modelos de trabalho mais ágeis faz parte do projeto de **transformação ágil**, que visa a aceleração e adoção de metodologias ágeis para aumentar a flexibilidade e a eficiência no fornecimento de soluções, com foco no cliente e quebrando silos através do trabalho colaborativo.

Normas laborais e direitos do pessoal

No CaixaBank, o respeito pela regulamentação laboral e pelos direitos do pessoal e dos seus representantes é fundamental, tudo num quadro de consenso com as forças sindicais. O Acordo Coletivo de Trabalho para Caixas Económicas e Instituições Financeiras aplica-se a todo o pessoal do CaixaBank S.A. e existem também acordos que desenvolvem e melhoram as condições reguladas no mesmo. De igual modo, o pessoal das outras empresas do Grupo CaixaBank localizadas noutros países é abrangido por um acordo de negociação coletiva.

Com carácter geral, a maior parte do pessoal trabalha as horas estabelecidas no acordo coletivo de trabalho para instituições financeiras e de poupança e são elaborados acordos laborais específicos com a Representação Laboral dos Trabalhadores (RLT), quando existem casos excecionais. O CaixaBank, S.A. é membro da Comissão permanente paritária para a interpretação do Acordo, que procura desenvolver as normas laborais que se aplicam a todos os colaboradores do setor.

O CaixaBank, S.A. mantém e promove a total neutralidade com as várias forças sindicais presentes na Instituição. Os representantes sindicais nos conselhos de empresa são eleitos de 4 em 4 anos por sufrágio pessoal, livre, direto e secreto e são informados de quaisquer alterações relevantes que possam ocorrer na empresa.

A 30 de setembro de 2020, foi assinado o Acordo Coletivo das Caixas 2019-2023 (com a duração de cinco anos) e publicado no BOE a 3 de dezembro, entrando em vigor a 4 de dezembro de 2020, o que permitirá nivelar algumas importantes inércias de custos não associadas ao desempenho (como a revisão salarial, os triénios e o acordo plus) e enfrentar um período de enorme complexidade numa melhor situação. O acordo coletivo também regula especificamente questões como o teletrabalho e a desconexão digital.

Plano de Igualdade

Para garantir a igualdade de oportunidades, o CaixaBank, S.A. e outras instituições do Grupo têm vários planos de igualdade que partilham o objetivo de promover, divulgar e contribuir para a igualdade de género e integrar políticas para facilitar a conciliação do trabalho e da vida pessoal dos colaboradores.

Cabe destacar que o Plano de Igualdade do CaixaBank S.A., apresenta condições que melhoram as registadas no Acordo Coletivo e no Estatuto dos Trabalhadores: as licenças remuneradas de casamento, maternidade e paternidade, doença ou morte de membros da família, mudança de casa, etc., as reduções do horário de trabalho para cuidar de crianças até aos 12 anos ou crianças com deficiências e as licenças de ausência para cuidar de dependentes, por violência de género, manutenção da convivência.

O Plano de Igualdade do CaixaBank S.A. assinado em 2020 com todos os sindicatos, vai-se adaptando para registar as novas normativas externas que vão surgindo. No início de 2022, o registo salarial e a auditoria salarial serão adaptados em conformidade com o despacho ministerial.

O Plano de Igualdade contém melhorias substanciais em:

- Estabelecer um objetivo de representatividade da mulher em posições de direção, adotando medidas para aumentar a sua presença.
- Matérias de Conciliação: prorrogação da licença por morte do cônjuge ou do parceiro em união de facto com filhos menores e prorrogação da licença de paternidade por 10 dias de forma progressiva até 2022, para encorajar a corresponsabilidade na unidade familiar. Além disso, a flexibilidade é prolongada até uma hora para satisfazer as necessidades organizacionais e é permitido um dia de trabalho reduzido nas tardes de quinta-feira até ao 12º aniversário da criança. Por último, o gozo das férias é permitido até 31/01 por motivos de conciliação.
- Possuir um protocolo para a prevenção e eliminação do assédio.
- Possuir um protocolo de igualdade para casais não casados.

Há anos que o CaixaBank tem vindo a empenhar-se em políticas de desconexão que promovam o equilíbrio entre a vida profissional e familiar dos colaboradores. Os acordos laborais internos incluem medidas para racionalizar a formação presencial e as atividades comerciais, limitando o número de atividades que podem ser realizadas fora do horário geral de trabalho estabelecido no Acordo Coletivo de Trabalho e dando sempre prioridade à natureza voluntária da participação das pessoas. Centrando-se na desconexão digital, o CaixaBank tem um protocolo, cujos aspetos mais importantes são os seguintes:



INTEGRAR BOAS PRÁTICAS PARA REDUZIR REUNIÕES E DESLOCAÇÕES,
INCENTIVANDO A UTILIZAÇÃO DE FERRAMENTAS DE COLABORAÇÃO.



NÃO ENVIO DE COMUNICAÇÕES DAS 19 HORAS ATÉ ÀS 8 HORAS DO DIA SEGUINTE, NEM EM FÉRIAS, LICENÇAS, NEM FINS DE SEMANA



NÃO CONVOCAR REUNIÕES QUE TERMINEM DEPOIS DAS 18H30



DIREITO DE NÃO RESPONDER ÀS COMUNICAÇÕES APÓS O FIM DO HORÁRIO DE TRABALHO



615
EXCEDÊNCIAS
769 EM 2020

3.059
DE COLABORADORES EM LICENÇA REMUNERADA
2.344 EM 2020

2.166
REDUÇÕES DA JORNADA DE TRABALHO
1.080 EM 2020



Nas empresas do Grupo, durante 2021, a **política de desconexão digital foi comunicada e implementada em 100% das empresas**

Seguem-se as principais condições que melhoram aquelas reunidas no Acordo e no Estatuto dos Trabalhadores em matéria de licenças de maternidade e paternidade:

>> AO NÍVEL DE LICENÇAS REMUNERADAS E REDUÇÕES DE JORNADA

LEGISLAÇÃO

MELHORIAS CAIXABANK (EM PROTOCOLO DE CONCILIAÇÃO CAIXABANK)

01.

Artigo 48 do Estatuto dos Trabalhadores

Suspensão de 16 semanas tanto para o progenitor mãe biológica como para o outro progenitor.



10 dias naturais de licença remunerada adicional e **14 dias naturais** com parto múltiplo ou nascimento de filho/a com incapacidade.

02.

Artigo 37 do Estatuto dos Trabalhadores

Acesso a uma redução do horário de trabalho para cuidados de crianças com menos de 12 anos de idade, desde que a referida redução implique no mínimo 1/8 da jornada.



As pessoas que tenham ao seu cuidado direto crianças até aos 12 anos de idade podem requerer uma **redução do horário de trabalho exclusivamente às quintas-feiras de tarde no inverno** (assumindo uma redução inferior a 1/8 da jornada).

Para o grupo com **filhos portadores de deficiência** é autorizada uma **licença remunerada** nas tardes de quinta-feira até ao terceiro aniversário da criança sendo que, no caso de a criança ter uma deficiência igual ou superior a 65%, a licença remunerada tem **carácter indefinido**.

03.

Não se estabelece nenhuma legislação



Licença remunerada de 30 dias pelo nascimento de uma criança com **uma deficiência igual ou superior a 65%**, que pode ser gozada no prazo de 24 meses após o nascimento.

04.

Não se estabelece nenhuma legislação



Estão previstos dois casos sensíveis quando se trata de dar preferência na escolha de férias, a fim de facilitar a conciliação:

- Se um decreto de divórcio ou separação tiver atribuído datas de férias para o cuidado de crianças com menos de 12 anos de idade.
- O caso de uma criança com deficiência que frequente centros escolares especializados quando os referidos centros estiverem encerrados.

>> A NÍVEL DE CONDIÇÕES ECONÓMICAS

LEGISLAÇÃO

MELHORIAS CAIXABANK

01.

Não se estabelece nenhuma legislação



Ajuda por filhos de 5% do salário até ao 18º ou 21º aniversário do filho.

02.

Acordo coletivo de Caixas Económicas e Instituições Financeiras

Ajuda de **3.400 €/ano** para pessoas com incapacidade.



Ajuda para a formação dos filhos dos colaboradores:

- Prestação anual de **5.150 €/ano** no caso de incapacidade $\geq 33\%$ e $< 65\%$, e no caso de uma incapacidade $\geq 65\%$ será de **6.300 €/ano**.

03.

Não se estabelece nenhuma legislação



Ajudas em empréstimos e antecipações:

- No caso de nascimento, adoção e acolhimento, acesso a **adiantamentos até 1 ano de salário**.
- As reduções do horário de trabalho por razões de conciliação **não** implicam uma **redução da solvabilidade**.



Plano de reestruturação e Acordo de trabalho

No contexto da operação de fusão entre o CaixaBank e o Bankia, há necessidade de reestruturação para resolver as duplicações e sobreposições nos serviços centrais, nas estruturas intermédias e na rede de balcões. Para o efeito, **foi alcançado um acordo a 1 de julho com 92,8% da representação sindical**, que foi implementado a 7 de julho no texto do acordo final e que contempla: um procedimento de despedimento coletivo (art. 51º Estatuto dos Trabalhadores), a modificação de determinadas condições de trabalho em vigor no CaixaBank (art. 41º Estatuto dos Trabalhadores) com matérias relacionadas com a redução de custos, melhoria da eficiência, competitividade, sustentabilidade (incluindo a assistência social suplementar), flexibilidade e desenvolvimento do modelo de negócio e um acordo laboral de integração para homogeneizar as condições de trabalho do pessoal do Bankia.

No que diz respeito às principais **linhas relacionadas com o plano de despedimento coletivo**, que estabelecem um número máximo de 6.452 saídas, importa destacar que o acordo prevê uma série de instrumentos para gerir a mão de obra excedentária:

- Adesão voluntária à medida de rescisão com indemnização.
- Recolocações diretas e indiretas nas filiais do Grupo CaixaBank.
- Mobilidade Funcional, mediante:
 - A oferta e publicação de vagas nos casos em que possa haver excesso de procura de adesão.
 - A oferta e a publicação e/ou a vinculação obrigatória a vagas inTouch (nova quota de 2.900 pessoas).
 - Agências com horário diferente: Mobilidade para agências *Store* e *BusinessBank* (nova quota de 925 agências).
- Mobilidade geográfica de curta distância (40 km) e de longa distância (75 km), como mecanismo de flexibilidade para a reorganização da Instituição e para cobrir as vagas decorrentes do destacamento voluntário para a medida de rescisão com indemnização.

Foram estabelecidos três grupos de pessoas de acordo com a idade a 31 de dezembro de 2021: grupo de ≥ 54 anos, grupo de 52 e 53 anos e grupo de < 52 anos ou mais e < 6 anos de antiguidade (a partir de 7 de julho de 2021) e cada um destes grupos possui condições económicas específicas e importa referir que as condições do grupo de ≥ 54 anos e < 63 anos promovem o acompanhamento até aos 63 anos (reforma antecipada) com 57% da remuneração fixa até 63 anos mais um bónus voluntário além do pagamento do acordo especial de segurança social até 63 anos e a manutenção de 100% das contribuições de poupança e da apólice coletiva de cuidados de saúde.

O grupo que adere voluntariamente conta com um plano de recolocação garantida sem precedentes em Espanha, com o objetivo de acompanhar as pessoas até alcançarem uma recolocação estável, o que melhora as exigências da legislação em vigor para proteger e promover a recolocação ou o autoemprego.

No que respeita às **linhas definidas na alteração das condições de trabalho**, podem ser divididas em dois blocos:

i. Associadas ao modelo de distribuição

- *Store/BusinessBank* e inTouch:
 - Alargamento de quotas: 925 agências *Store* e *BusinessBank*; (825 *Stores* e 110 *BusinessBank*); 2.900 pessoas em inTouch.
 - Até 31.12.2023: possibilidade de destacamento direto a horário laboral singular, em caso de vagas em aberto.
 - Eliminação de limites máximos *Store/BusinessBank* por província.
 - A função de subdiretor poderá ser abrangida pelo Gestor de Clientes II - segundo responsável.

- Gestor de Clientes:
 - Quota mínima: aumento de 5.600 para 7.700, dos quais 4.600 serão Gestores de Clientes II.
 - Criação do Gestor de Clientes Adjunto para cobrir as baixas de longa duração.
 - Melhoria na carreira profissional dos Gestores de Clientes I.
- Sistema de classificação de agências e quotas rurais (para assegurar a inclusão financeira dos clientes nas zonas rurais).
- Cobertura de baixas e ausências:
 - Suspensão da obrigação de cobrir as baixas através de agências de trabalho temporário até 30 de junho de 2023, uma vez que o número inicial de colaboradores afetados pelas medidas de extinção de posto de trabalho foi reduzido e, por conseguinte, o quadro de pessoal foi sobredimensionado.



>> DETALHE DAS SAÍDAS A 1 DE NOVEMBRO DE 2021 COMO CONSEQUÊNCIA DO PROCESSO DE DESPEDIMENTO COLETIVO (CAIXABANK, S.A.)

A data de 1 de janeiro de 2022 saíram já 3.922 pessoas com o Plano de Reestruturação (1.201 a 1 de novembro de 2021 e 2.721 a 1 de janeiro de 2022), o que pressupõe cerca de 60% das saídas previstas. Prevê-se que as restantes saídas sejam completadas maioritariamente no segundo trimestre de 2022.

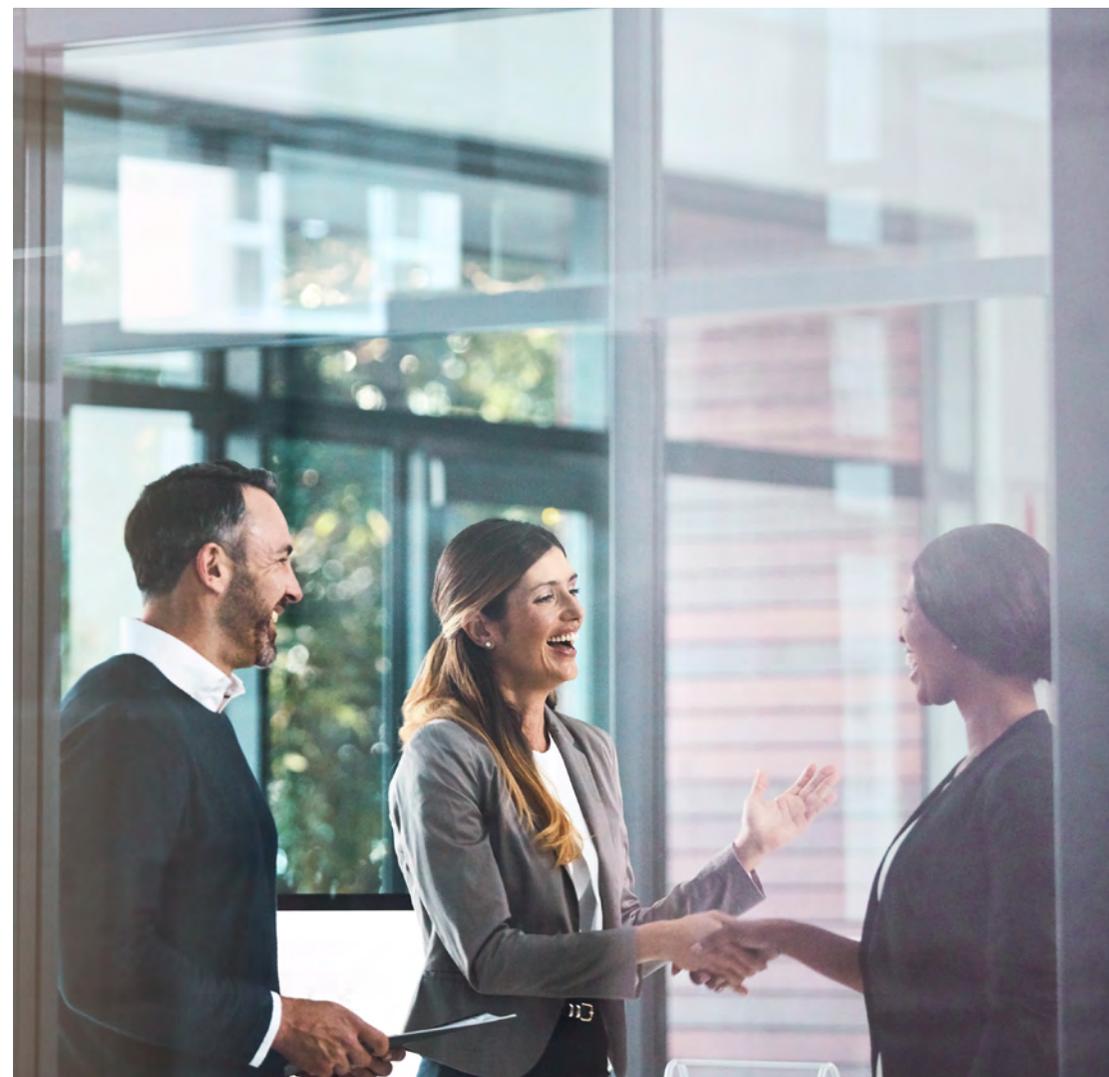
Das 1.201 saídas de 1 de novembro de 2021, 1.130 são de colaboradores no ativo e 71 são de pessoal excedente e noutras situações.

Número de saídas por classificação profissional e género

	Homens	Mulheres	Total
Diretores	71	36	107
Quadros intermédios	72	25	97
Restantes colaboradores	520	477	997
Total	663	538	1.201

Número de saídas por idade e género

	Homens	Mulheres	Total
<30	1	2	3
30-39	14	31	45
40-49	58	100	158
50-59	553	389	942
>59	37	16	53
Total	663	538	1.201





ii. Associadas ao modelo de previsão social complementar

- Revisão dos benefícios acumulados para o pessoal passivo, a partir de 01.01.2022, a revisão será de 0,35% fixo por ano para benefícios sob a forma de pensões vitalícias.
- Sistema de riscos de prestação definida, que foi transformado de um modelo baseado em pensões vitalícias num modelo baseado em capitais, definido como um número de pensões de salário considerado para cálculo de pensões por contingência. Este modelo também tem vantagens para o colaborador (equidade interna, designação livre dos beneficiários, flexibilidade da forma e momento de cobrança, simplificação do modelo e transparência, bem como harmonização do sistema), e está entre a prática competitiva e altamente competitiva do Ibex35. Para os recém-chegados, as anuidades do salário de pensões são fixadas em: 2-2-3-4 para as coberturas de morte, incapacidade permanente total, incapacidade permanente absoluta e grande invalidez, respetivamente, com um máximo de 100.000 euros de anuidade de salário de pensões.
- Contribuições para a reforma: em que o grupo com origem no CaixaBank apresenta um aumento de 2% nas contribuições e em que o grupo com origem no Bankia dispõe de uma adequação das contribuições de reforma para o mínimo de 7,5% do salário considerado para o cálculo da reforma, no prazo de 60 meses. Para o grupo de novas entradas, as contribuições serão de 6% a partir do mês 25, considerando um período de carência de 12 meses, e a partir do mês 85, as contribuições serão de 7,5%.

Outros compromissos acordados entre as partes:

- A Instituição compromete-se a implementar cursos de formação como parte do Programa de Remuneração Flexível Compensa+ e, dependendo da análise das oportunidades e ofertas existentes, em 2022 procurará integrar o renting de veículos.
- A partir de 1 de setembro de 2021, reconhece-se um máximo de dez horas de licença por ano para acompanhar crianças menores de idade dependentes de cuidados médicos e será disponibilizado um dia adicional de licença quando o colaborador tiver de fazer exames de formação regulamentar num domingo, num feriado ou num sábado.
- As partes comprometem-se a iniciar negociações no último trimestre de 2021 para chegar a acordo sobre um Protocolo sobre Transferências e Intercâmbios a ser concluído no prazo de 6 meses.

Foi criada uma **Comissão Paritária de Acompanhamento**, constituída por representantes da direção da Instituição e de cada uma das organizações sindicais signatárias, para interpretar o acordo e desenvolvê-lo nos aspetos relevantes, bem como para resolver quaisquer situações de conflito que possam surgir e para avaliar as possíveis medidas alternativas de flexibilidade interna que possam ser aplicadas para dar uma solução total ao excedente não abrangido pelo conjunto de medidas disponibilizadas.

Nas Comissões de Acompanhamento realizadas durante 2021, as adesões efetivas foram acompanhadas, bem como as saídas que ocorreram devido a demissões ou outras razões, a fim de se dispor de uma imagem em tempo real das províncias ou áreas dos Serviços Centrais com falta de adesão.

Com o objetivo de maximizar a saída voluntária do pessoal que aderiu, foram debatidos e comentados vários aspetos nas diferentes Comissões de Acompanhamento: a redistribuição das vagas inTouch, os processos de recolocação direta e indireta para filiais não cobertas que tenham permitido mais saídas (mais do que as 6.452 inicialmente previstas), a gestão do excedente nos Serviços Centrais (mobilidade funcional dentro dos Serviços Centrais e mobilidade na Rede), as transferências voluntárias.

De igual modo, uma vez resolvidas e aplicadas todas as medidas acima mencionadas, foi acordado abrir o portal de adesão voluntária de 10 a 17 de dezembro apenas em 10 províncias onde ainda existe um excedente, sendo as restantes províncias consideradas como tendo a questão do excedente resolvida. Contudo, nestas últimas, as adesões associadas a anulações, transferências, cobertura de vagas de outras províncias ou qualquer outra medida adicional que permita que pedidos adicionais sejam tratados nas províncias com mais pedidos do que excedentes podem continuar a ser processados.

Por último, no que diz respeito às **principais linhas do Acordo Laboral de Integração** para homogeneizar as condições laborais do pessoal do Bankia, importa destacar que entra em vigor a 1 de setembro de 2021 e contém:

- Garantia da remuneração fixa bruta que recebiam no Bankia e adaptação progressiva ao longo de 5 anos à remuneração do CaixaBank.
- Sistema de promoção desenvolvimento profissional (PDP): liquidação do sistema de pontos acumulados em 2021.
- Sistema de remuneração variável: durante 2021, mantêm-se os *targets* do Bankia e são calculados de acordo com os critérios do CaixaBank e a partir de 2022, será aplicada a política de remuneração variável do CaixaBank e será garantida uma percentagem degressiva das *metas* regulamentadas do Bankia durante 4 anos, tendo em conta os incentivos que este possa receber.
- Sistema de previsão social:
 - Contribuições para a reforma: homologação mediante adequação progressiva em 5 anos. 0% até 01/04/22 e percurso desde 1 de abril de cada ano iniciando em 2022: 4,2%; 4,5%; 4,9%; 5,75%; 7,5% de salário considerado para cálculo de pensões.
 - Coberturas de risco: A partir de 1 de janeiro de 2022, aplicar-se-á o novo modelo de cobertura de riscos baseado em anuidades fixas do salário de pensões por contingência.
- Plano Família: O CaixaBank integra o Plano Família (um benefício atualmente em vigor no Bankia para colaboradores com filhos com uma deficiência igual ou superior a 33%, que substitui o presente de Reis no CaixaBank).
- Restantes benefícios sociais: aplicável a partir da entrada em vigor do Acordo, ou da data de integração tecnológica, para os benefícios financeiros, janeiro de 2022 para a cobertura de saúde e o novo modelo de riscos ou a data de integração dos planos de pensões, que se prevê venha a ter lugar no primeiro trimestre de 2022.



Fomento do bem-estar num ambiente saudável e sustentável

A Direção está altamente consciente da necessidade de promover todas as iniciativas e ações que favoreçam condições de trabalho adequadas e está empenhada em:

- Promover uma cultura preventiva em todos os níveis da organização.
- Garantir o cumprimento da legislação aplicável, bem como de quaisquer compromissos voluntários assumidos.
- Considerar os aspetos preventivos na origem.
- Implementar medidas de melhoria contínua.
- Formar e sensibilizar a equipa.
- Adaptar e manter um sistema de gestão da Prevenção de Riscos Profissionais de acordo com os requisitos em vigor num determinado momento.

Com a publicação da nova norma internacional ISO 45001, sucessora da OSHAS 18001, a empresa adaptará o seu atual sistema de gestão de Segurança e Saúde no Trabalho em 2022; reafirmando assim o seu compromisso de empenho e melhoria do desempenho neste campo, e não se limitando ao mero cumprimento da norma legal. Este novo contexto implica uma revisão do modelo atual, evoluindo para o conceito de Organização Saudável, não só para que as pessoas da Instituição tenham uma perceção positiva das condições laborais e seja gerado um clima laboral seguro e saudável, mas também para que outros intervenientes na sociedade (utilizadores, clientes, acionistas, fornecedores, famílias) possam partilhar e participar nestes benefícios, e a organização alcance assim uma nova estratégia de liderança centrada no bem-estar e na sustentabilidade.

 Com o objetivo de **conscientizar e de preparar o quadro de colaboradores** em matéria de Segurança e de Saúde no trabalho, o CaixaBank oferece periodicamente conteúdos formativos referentes à segurança e à saúde no trabalho, a medidas de emergência e a primeiros socorros

O CaixaBank, S.A. conta com comissões específicas para garantir a saúde e segurança do seu pessoal:

- **Comité único de saúde e segurança ocupacional.** Estabelece os objetivos acima mencionados e controla as atividades preventivas, com especial ênfase não só nas auditorias regulamentares, como também nas auditorias voluntárias.
- **Comité de coordenação para a prevenção de riscos profissionais.** Define as políticas em matéria de prevenção neste âmbito, melhorando o controlo, gestão e acompanhamento das necessidades de segurança e saúde, e a realização das ações de formação adequadas.

As atividades do CaixaBank não envolvem o desenvolvimento nos seus colaboradores de qualquer das doenças profissionais catalogadas.

>> AMBIENTE DE TRABALHO EM NÚMEROS

	2020		2021	
Acidentes no trabalho				
	Não graves	Graves	Não graves	Graves
Nº total acidentes	280	5	415	3
<i>do qual Mulheres</i>	180	3	286	2
<i>do qual Homens</i>	100	2	129	1 ¹
Índice de frequência de acidentes	1,04		0,90	
<i>do qual Mulheres</i>	1,48		1,07	
<i>do qual Homens</i>	0,52		0,70	
Índice de gravidade	0,09		0,10	
<i>do qual Mulheres</i>	0,09		0,11	
<i>do qual Homens</i>	0,09		0,09	
Absentismo				
Horas de absentismo geríveis	1.952.639		2.735.533	
Índice de absentismo gerível (doença e acidente)	3,4%		3,5%	

¹ Acidente de trabalho fatal.

>> EMPRESA SAUDÁVEL

O **projeto de empresa saudável** reafirma o seu compromisso com a segurança, a saúde e o bem-estar do pessoal visto que:

- Tem impacto na produtividade e na competitividade da Instituição e, por conseguinte, na sua sustentabilidade.
- O resultado é uma mão-de-obra mais saudável, mais motivada, satisfeita e com mais sentimento de pertença e dedicação.
- A imagem corporativa é melhorada e o talento é atraído e retido.
- Melhora o ambiente sociolaboral e reduz o absentismo.

E estrutura-se em três eixos:

i. Segurança. Ambientes de trabalho seguros e emocionalmente saudáveis

A Instituição visa alcançar a excelência na cultura preventiva e ambientes de trabalho seguros. Para isso, foi iniciada uma análise dos requisitos para a certificação ISO 45001, uma certificação de carácter voluntário que constitui uma exigência superior à legal. Esta nova norma coloca especial ênfase na análise e gestão de todos os riscos e oportunidades em matéria de segurança e saúde no trabalho e introduz um conceito-chave para a motivação e compromisso dos profissionais: o bem-estar laboral.

Na área psicossocial, foi implementado um programa de intervenção para avaliar os fatores psicossociais e definir planos de ação para otimizar os fatores de influência. A sua revisão está prevista para 2022.

ii. Saúde. Promoção de estilos de vida saudável, equilibrando a vida profissional e a saúde como elemento-chave

O **programa Somos Saludables** mostra o nosso empenho em promover o bem-estar em ambientes saudáveis e sustentáveis, melhorando a qualidade de vida dos nossos profissionais, e o objetivo de alcançar a maturidade enquanto organização saudável e

uma referência no setor. Através das atividades e campanhas da sua plataforma virtual, aumenta-se a sensibilização e oferecem-se benefícios para a saúde e bem-estar globais dos colaboradores e das respetivas famílias.

Durante o primeiro trimestre do 2021 assistiu-se ao lançamento definitivo da plataforma virtual *Somos Saludables* para toda a equipa do CaixaBank.



Com base nos resultados dos inquéritos de opinião (pulso), os conteúdos e oficinas foram adaptados de acordo com as necessidades e interesses. Além disso, foi criado no PeopleNow um canal específico *Somos Saludables* para partilhar conteúdos e assim chegar aos profissionais da Instituição mais diretamente, contribuindo para melhorar a sua experiência.

A plataforma começou com 3 pilares fundamentais: **Mova-se, Goste de si, Cuide de si.**



A partir do pilar Atividade Física (Mova-se) pode aceder a exercícios e rotinas que pode fazer a partir de casa e em qualquer altura.



Na âmbito da Nutrição e Hidratação (Goste de si) estão disponíveis receitas saudáveis e simples de preparar.



A Área de Bem-Estar Pessoal (Cuide de si) oferece técnicas de meditação e diretrizes para melhorar a concentração e o relaxamento.



Posteriormente, foi adicionado um novo pilar, **Esforce-se**, com atividades relacionadas com a sustentabilidade, o meio-ambiente e a solidariedade.

Como novidades de destaque em 2021 temos:

- Ginásio virtual (aulas de grupo por *streaming*), com um calendário específico que é renovado mensalmente.
- Espaço para partilhar (canal de perguntas e respostas), com o objetivo de responder a perguntas do pessoal e partilhar confidencialmente, as perguntas sobre diferentes temas, que são respondidas por especialistas de saúde através de um vídeo.
- Potenciação da comunicação com um canal específico no PeopleNow com a publicação de artigos e vídeos com conteúdos produzidos pelos diferentes especialistas em cada pilar (nutricionista, treinador pessoal e psicólogo de saúde geral).
- Foram criados novos espaços físicos: sala de amamentação e serviço de consultas de fisioterapia.
- Foram promovidos os serviços de aconselhamento médico localizados em Barcelona e Madrid.

O programa *Somos Saludables* é complementado pela plataforma "Adeslas Salud y Bienestar".

iii. Bem-estar. Forjar uma cultura de flexibilidade com ambientes que promovam o bem-estar do pessoal com benefícios que facilitem o seu dia a dia

A Escola de Rendimento Sustentável no Virtaula integra conteúdos que contribuem para melhorar o bem-estar pessoal da equipa, com formação em saúde e nutrição, *mindfulness*, meio-ambiente, pensamento positivo entre outros.

Com o alargamento das medidas para promover novos ambientes e formas de trabalho (trabalho remoto, espaços de colaboração, *agilidade*) e ao explorar formas de melhorar a transição da força de trabalho para um envelhecimento ativo e saudável (melhorar a motivação do pessoal mais velho, aconselhamento de saúde, *mentoring* inverso) será possível alcançar o objetivo de ter uma equipa de trabalho emocionalmente mais saudável. Tudo isto deverá permitir alcançar os objetivos de desenvolvimento sustentável definidos no desafio 3 de Saúde e Bem-estar da Agenda das Nações Unidas para 2030.

Covid-19

Em 2021, a certificação do Protocolo Seguro COVID-19 foi renovada, na sequência de um processo de verificação levado a cabo por consultores externos especializados para verificar o grau de implementação das medidas e a sua subsequente avaliação. Este processo foi implementado por um dos organismos mais importantes de inspeção técnica, certificação e controlo.



Esta certificação proporciona confiança relativamente à prevenção da COVID-19 nos centros, contribui para a reintegração nos edifícios corporativos e para o regresso à atividade de forma segura, e demonstra o controlo dos riscos e a revisão permanente dos protocolos de ação, de acordo com as melhores normas e medidas de segurança.



MEDIDAS DE SEGURANÇA E DE SAÚDE

A evolução da crise sanitária torna necessário adaptar e especificar continuamente as medidas adotadas de acordo com a evolução da situação epidemiológica e com a diversidade das regulamentações regionais e locais. As empresas são responsáveis por avaliar o risco de exposição do seu pessoal nas tarefas que realizam e por seguir as orientações e recomendações emitidas pelas autoridades sanitárias com o objetivo principal de evitar o contágio, tendo em conta que a atividade do CaixaBank é considerada essencial. Antes da adoção de medidas preventivas, a Instituição realizou uma avaliação de riscos específica sobre a Covid-19 que conclui que existe uma baixa probabilidade de exposição. Esta avaliação está em constante revisão. O protocolo inicialmente elaborado para identificar e gerir situações de contágio ou contacto com casos positivos que possam ocorrer, tanto no local de trabalho como a nível pessoal, tem sido constantemente atualizado de acordo com os critérios das autoridades sanitárias e as medidas preventivas estipuladas pelo serviço de prevenção do CaixaBank a cada momento. De igual modo, o protocolo para o reinício da atividade no local foi também atualizado em 2021, o que contempla todas as medidas estabelecidas para a prevenção da Covid-19 entre o pessoal e os locais de trabalho. Este protocolo está constantemente a ser revisto e atualizado de acordo com o contexto epidemiológico, as recomendações sanitárias e as regulamentações aplicáveis. Por último, importa mencionar o Comité de Acompanhamento da Continuidade do Negócio, que define as diferentes políticas de prevenção em matéria de saúde e segurança, negócio e continuidade do negócio e no qual as restantes empresas do Grupo CaixaBank estão também representadas para assegurar o alinhamento e homogeneização das políticas.



 **MEDIDAS ORGANIZATIVAS**

Adotadas de forma gradual para minimizar o contacto do pessoal com terceiros, assegurando sempre a manutenção de uma distância segura:

- A coordenação das atividades empresariais (CAE) é levada a cabo em relação à prevenção da Covid-19, tanto com fornecedores como no caso de edifícios empresariais arrendados ou partilhados com outras empresas.
- Relativamente a viagens, os critérios são adaptados de acordo com a situação pandémica em cada âmbito e tendo em conta as restrições estabelecidas pelas autoridades competentes.
- Os eventos e atos têm vindo a adaptar as suas celebrações de acordo com a situação pandémica e as restrições estabelecidas pelas autoridades competentes na altura. Nestes casos, foi criado um sistema de gestão que envolveu a validação pelo Comité de Continuidade.
- Promover a utilização preferencial da videoconferência e de outras ferramentas de colaboração para evitar viagens e reuniões presenciais. No caso de ser necessário realizar reuniões presenciais, se forem realizadas em espaços fechados, tais como uma sala de reuniões ou *Team Room*, são estabelecidas limitações à capacidade máxima em todas as alturas, e a pessoa que convoca a reunião deve ser sensibilizada para a correta aplicação das medidas de prevenção.
- Trabalho remoto em Serviços Empresariais e Territoriais com diferentes percentagens de presença, dependendo da situação epidemiológica e regulamentar em cada comunidade autónoma.

- Em Edifícios Corporativos e centros InTouch, a entrada/saída é realizada de forma gradual e são limitados os pontos de entrada/saída do edifício, dependendo da dimensão, ocupação e fluxos de entrada. Em particular, nas agências *Store* e *All in One* foram implementadas medidas para organizar e planear melhor as visitas e tarefas, a fim de atribuir espaços de trabalho e assim evitar a rotação e a partilha de agências.
- A limitação da capacidade dos clientes nas agências foi ajustada de acordo com as diretivas das autoridades e administrações de saúde, a fim de manter o distanciamento social.
- Atendimento preferencialmente por marcação para clientes com mais de 65 anos de idade.
- Todos os postos de atendimento ao público estão equipados com painéis de proteção nas mesas.
- Distanciamento interpessoal entre os postos de trabalho. Se não for possível garantir tal distância, deve ser instalada uma divisória de proteção.

- Implementação de um sistema de mesas limpas, sendo que no final do dia de trabalho a mesa deve ser deixada vazia. Assim que o colaborador tiver ocupado um posto de trabalho, não lhe é permitida qualquer alteração de localização.
- A partilha de ferramentas e equipamento é evitada, bem como a mobilidade entre agências.
- No caso de as autoridades sanitárias imporem restrições à restauração ou mobilidade, é assegurada flexibilidade na hora de chegada e saída e, em alguns casos, é permitido o trabalho remoto.
- Para assegurar a continuidade do negócio, e para que o cliente possa manter o serviço com a agência, caso seja identificado um caso positivo aplica-se o protocolo de gestão e tratamento para casos específicos, realiza-se a desinfeção considerada pertinente e, sempre que possível, o equipamento da agência é temporariamente substituído.





MEDIDAS HIGIÉNICAS

Destinam-se tanto à limpeza pessoal, como à limpeza do ambiente e dos espaços:

- O CaixaBank dispõe de um contentor para eliminação de resíduos na entrada de todos os edifícios, bem como gel hidroalcoólico em vários pontos dos centros de trabalho.
- Intensificou-se a limpeza em superfícies de contacto frequente, utilizando produtos de limpeza que seguem os critérios de idoneidade indicados pelas autoridades sanitárias e aplicando um protocolo de ação para minimizar o risco para o aplicador.
- Para além do serviço regular de limpeza do centro, está disponível um kit de limpeza com desinfetante de superfícies para utilização pelos colaboradores que assim o desejem.
- Quando um caso de Covid-19 é reportado num dos locais de trabalho, este é desinfetado e limpo (de acordo com protocolo específico). O Serviço Conjunto de Prevenção avalia a idoneidade das ações realizadas e elabora um relatório sobre o reinício da atividade.
- Em relação à utilização de equipamento de proteção individual, a Instituição segue as diretrizes das autoridades competentes, de acordo com os resultados da avaliação do risco (baixa probabilidade de exposição).

Continuando as recomendações das autoridades sanitárias, recorre-se a:

- Luvas: recomendadas durante a gestão de dinheiro e o reabastecimento de caixas automáticas. O resto do tempo, deve ser dada prioridade à limpeza e desinfecção das mãos. Nos casos em que as transações dos clientes requerem uma assinatura digital, estão disponíveis nas agências luvas de plástico de utilização única, para que os clientes não tenham contacto físico nem com a base, nem com a caneta ótica.
- Máscaras: As máscaras cirúrgicas ou higiénicas devem ser sempre usadas na rede de agências. Em caso de assistência a clientes nas caixas automáticas utiliza-se máscara FFP2 ou similar. Em edifícios corporativos e centros InTouch, o pessoal recebe de forma recorrente máscaras de tipo cirúrgico ou higiénico para utilização em todos os locais de trabalho.

São realizadas campanhas específicas, de acordo com as recomendações das autoridades sanitárias, com o objetivo de melhorar as condições ambientais dentro dos locais de trabalho. Sempre que possível, a recirculação é reduzida, a renovação do ar é aumentada e a frequência da limpeza e/ou substituição de difusores e filtros nos sistemas de ar condicionado é aumentada. Além disso, a qualidade do ar interior dos centros é regularmente monitorizada

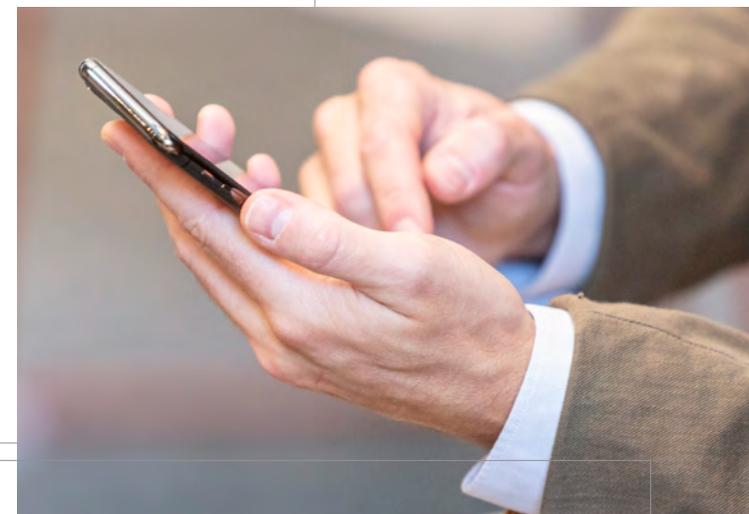
MEDIDAS INFORMATIVAS

Dirigidas aos colaboradores relativamente aos riscos a que estão expostos no desempenho das suas tarefas habituais na situação de excecionalidade, bem como as medidas preventivas específicas a aplicar:

- Foi elaborado e está disponível material informativo na intranet da empresa, incluindo protocolos de gestão, recomendações sobre a limpeza das mãos, um questionário de autoavaliação sobre o ambiente de trabalho remoto, recomendações em termos de ergonomia para um trabalho saudável e prevenção psicossocial e emocional.
- É disponibilizado um curso obrigatório sobre medidas preventivas Covid-19 para todo o pessoal na plataforma de e-learning Virtaula.

- Os clientes são informados com cartazes informativos à entrada das agências indicando as medidas que devem tomar e são recordados de que podem utilizar os canais eletrónicos disponíveis para evitar deslocações desnecessárias às agências.

- Têm sido realizadas reuniões regulares com os representantes legais dos colaboradores para consulta e participação em todas as abordagens, protocolos e ações nesta matéria.



MEDIDAS DE CONTROLO DE CONTÁGIOS

- Recomendação ao pessoal de verificar diariamente a sua temperatura e, se esta for superior a 37,5 graus, de se manter afastado do local de trabalho.
- Em caso de qualquer sintomatologia compatível com Covid, o colaborador deve permanecer em casa e contactar os serviços de saúde pública, bem como o seu gestor e os RH para se manter a par de possíveis contactos.
- Através da Vigilância Sanitária, são efetuados testes aos colaboradores que apresentem quaisquer sintomas compatíveis com a Covid-19, bem como aos seus contactos próximos. No caso de centros maiores, o perímetro dos testes é alargado a todos os colaboradores presentes no centro, mesmo que não sejam contactos próximos.
- No caso de um surto num local de trabalho (3 casos positivos ou mais), é aplicado um procedimento que envolve a análise

das causas, a contenção da transmissão epidemiológica (isolamento preventivo e programação de testes) e a revisão das medidas de prevenção no local de trabalho.

- Realização de um teste de deteção aos colaboradores que tenham estado em contacto com pessoas positivas também fora do ambiente de trabalho.

- Quando o pessoal regressa ao trabalho após um período de ausência devido a férias ou festividades, pode ser realizado um teste nos Edifícios Corporativos e nos centros InTouch ou, se tal não for possível, os colaboradores preenchem de uma autodeclaração na qual compreendem as medidas preventivas de acordo com as diretrizes de ação estabelecidas, que não apresentam sintomas compatíveis com a Covid-19 e que não tiveram contacto com pessoas que tenham sido diagnosticadas, bem como o compromisso de informar os Recursos Humanos sobre quaisquer alterações que possam

ocorrer. No caso do resto dos centros da Rede (agências), realiza-se um planeamento anual de testes abrangendo todos os centros. Paralelamente, são realizadas campanhas de testes específicos em territórios com uma elevada taxa de transmissão comunitária. A tipologia de teste utilizado varia de acordo com as necessidades específicas, e pode ser PCR, antigénio, serológico e teste de antigénio com recolha de amostra de saliva.

A aplicação "CaixaBank Salud" está também disponível no *smartphone* corporativo para gestão interna da Covid-19. Com esta aplicação é possível verificar sintomas compatíveis com Covid-19, receber notificações personalizadas, comunicar os resultados dos testes realizados, bem como o estado da vacinação para acompanhamento e monitorização pela Vigilância Sanitária.



MEDIDAS DE ACOMPANHAMENTO, APOIO OU AJUDA AOS COLABORADORES

Dentro do quadro de pessoal do CaixaBank existem colaboradores com patologias anteriores que os tornam particularmente sensíveis à Covid-19. A gestão deste grupo será coordenada através do Serviço de Vigilância Sanitária, que, de acordo com critérios médicos, terá sempre em conta as decisões das autoridades competentes. O Serviço de Vigilância Sanitária efetua também o acompanhamento médico das pessoas pertencentes aos seguintes grupos:

- Pessoas que tiveram contacto próximo com casos confirmados.
- Pessoas que são casos confirmados de infeção.

Este acompanhamento permite monitorizar a evolução dos colaboradores, dar conselhos e fornecer recomendações médicas. Prestam-se cuidados médicos, psicológicos e emocionais a toda a mão-de-obra através de um serviço de aconselhamento médico e psicológico telefónico gratuito, ilimitado e anónimo para acompanhar e ajudar a resolver quaisquer dúvidas ou preocupações que possam surgir.



TRABALHO EM SISTEMA REMOTO E DESENVOLVIMENTO DA RETOMA DO TRABALHO PRESENCIAL

Desde o início do estado de alarme, o CaixaBank tem promovido o trabalho à distância por parte do pessoal dos Serviços Corporativos e Territoriais, com especial ênfase no período de confinamento, a fim de salvaguardar a saúde dos colaboradores e assegurar a continuidade do negócio nas melhores condições possíveis, com a exceção de pessoal ou equipas fundamentais que não podiam realizar o seu trabalho desta forma por razões técnicas.

A desescalada para a atividade presencial nos Serviços Corporativos e Territoriais foi realizada após a implementação das medidas de prevenção estabelecidas no protocolo específico para este efeito, fazendo os ajustes necessários em cada momento em função da evolução da pandemia e das recomendações das autoridades sanitárias. Visto que o setor financeiro foi considerado um serviço essencial desde o início da pandemia e por isso tivemos de manter a rede de agências aberta, foi criado um plano de turnos em que parte do pessoal trabalhava à distância. Além disso, organizacionalmente, algumas agências foram encerradas e, para mitigar o impacto na rede, foram criados HUB para apoiar as agências remotamente. À medida que a evolução da pandemia foi melhorando, foi sendo adaptada para atingir a percentagem possível em função da distância de segurança física e das medidas de prevenção.

Atualmente, os protocolos de gestão e prevenção estão sob revisão contínua e são efetuados ajustes de acordo com as restrições e recomendações das autoridades competentes.



CONCILIAÇÃO E FLEXIBILIDADE

Os momentos vitais são avaliados como uma experiência diferencial por parte dos colaboradores do CaixaBank e destacando-se, especificamente, a adequação às situações pessoais e o suporte e apoio institucional nos momentos em que estes são necessários. Esta perceção deve-se ao grande número de medidas que a Instituição coloca à disposição de todo o pessoal e que se destinam a facilitar a conciliação da vida profissional e pessoal.

Desde o início da pandemia, em 2020, perante a situação provocada pela pandemia e o facto de ser considerada um serviço essencial para a população, foram implementadas medidas adicionais para além das já existentes, dependendo das possibilidades organizacionais do centro de trabalho a que o colaborador está associado e para os colaboradores que já não podem utilizar as suas férias anuais acumuladas porque já as esgotaram.

- **Licença remunerada recuperável.** Pode ser feito um pedido escrito e fundamentado de férias pagas, recuperáveis por dias completos e limitadas a 100 horas.
- **Melhoria da licença de ausência legalmente prevista para o acolhimento de crianças.** Excecionalmente, a idade da criança elegível para esta licença é alargada para os 14 anos. Quando a criança atingir os 14 anos, se a necessidade de conciliação persistir, deve recorrer-se às outras medidas em vigor na altura.
- **Licença sem vencimento.** Para necessidades extraordinárias associadas à Covid-19, esta licença sem vencimento pode ser solicitada, sujeita a concessão, por um período de até 3 meses.
- **Férias.** A fim de ajudar a conciliar a vida pessoal e profissional, o direito a férias nos últimos dois anos não está limitado aos três períodos estabelecidos pelas regras internas.



Canais de comunicação para fomentar a participação e a colaboração

A comunicação interna no CaixaBank centra-se principalmente em:

- Divulgar e acompanhar os desafios do Plano Estratégico e as prioridades do negócio.
- Transmitir os valores da Instituição como elemento diferencial.
- Reconhecer e reforçar as boas práticas profissionais.
- Valorizar a cultura empresarial e o orgulho de pertencer.

A PeopleNow, a nova intranet social interna, com uma implantação total na Entidade (Direções Territoriais e Serviços Centrais), é uma ferramenta que pressupõe uma alavanca de Transformação Digital e Cultural que potencia a participação dos colaboradores, permite melhorar a sua experiência e evoluir para uma comunicação participativa, moderna, visual e multiplataforma (*mobile-first*).

PEOPLENow O PeopleNow reúne conteúdos de negócio, empresariais e sociais num espaço inteligente e moderno em que cada profissional tem um perfil onde pode desenvolver a sua marca pessoal e participar em comunidades de acordo com a sua área de influência, bem como subscrever canais de informação de acordo com os seus interesses. Portanto, o PeopleNow apresenta as seguintes vantagens:

- É um canal bidirecional que incentiva a participação.
- Os profissionais recebem, num único espaço, informação segmentada de acordo com o seu papel na Instituição e os seus interesses.
- Possibilidade de comentar e partilhar notícias, interagir em comunidades, reconhecer os pares, etc.
- Incentiva-se a agilidade na produção de notícias e na criação de conteúdos próprios.
- A visibilidade interna dos quadros superiores é reforçada através da sua participação em perfis e comunidades.
- São criados espaços de comunicação autónomos para as equipas dentro de cada uma das áreas, segmentos e Direções Territoriais.
- Favorece-se sempre a transmissão dos desafios estratégicos da Instituição e a melhoria do posicionamento interno dos Quadros Superiores.
- O reconhecimento, as boas práticas e o comportamento positivo são destacados.

Em 2021 foi colocado o foco na comunicação associada à integração com o Bankia, que se iniciou com o anúncio da fusão legal e que desde então se tem vindo a adaptar à realidade dos públicos internos em ambas as instituições, nos vários momentos do processo e nas suas diversas facetas: institucional, comercial, operacional e de recursos humanos.

Os objetivos do Plano de comunicação da integração com o Bankia foram:

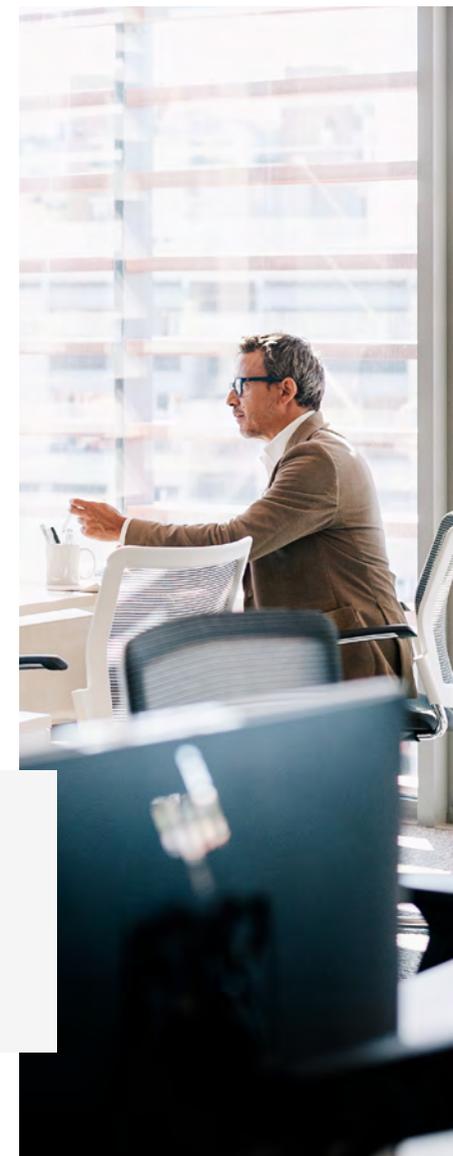
- Ajudar a que as pessoas compreendam as chaves da integração, que as valorizem positivamente e colaborem na sua implementação.
- Manter a atenção de todos os profissionais do ramo, gerindo as incertezas e evitando distrações.
- Reforçar a visibilidade da equipa de direção como uma referência para a consolidação cultural e para a excelência da gestão.

Simultaneamente, o Portal Coronavirus foi mantido para facilitar o acesso aos protocolos e medidas atuais.

Em 2021, a plataforma PeopleNow foi implementada num total de sete empresas do Grupo CaixaBank, e foi criado um serviço centralizado de comunicação empresarial em coordenação com a Comunicação Interna do CaixaBank.



Durante 2021, foram publicadas 5.280 notícias nos canais corporativos, territoriais e de segmentos do PeopleNow, num total de 6.350.355 acessos ao longo do ano



Atingir uma rentabilidade atrativa, mantendo a solidez financeira

Evolução dos resultados

A evolução dos resultados dos últimos três exercícios é apresentada a seguir. O resultado de 2021 é afetado, no primeiro trimestre de 2021, pela formalização do processo de fusão entre o CaixaBank e o Bankia, que afeta a evolução das várias rubricas e produz impactos extraordinários.

(Em milhões de euros)	2021	Extraord. Fusão ¹	2021 sem extraord.	2020	Var.%	2019	Var.%
Margem de juros	5.975		5.975	4.900	21,9	4.951	(1,0)
Receitas por dividendos	192		192	147	30,1	163	(9,4)
Resultados de instituições avaliadas pelo método da participação	425		425	307	38,5	425	(27,9)
Comissões líquidas	3.705		3.705	2.576	43,8	2.598	(0,9)
Resultado de operações financeiras	220		220	238	(7,6)	298	(20,1)
Receitas e despesas cobertas por contratos de seguros ou resseguros	651		651	598	8,9	556	7,5
Outras receitas e despesas de exploração	(893)		(893)	(356)		(386)	(7,8)
Margem bruta	10.274		10.274	8.409	22,2	8.605	(2,3)
Despesas recorrentes, de administração e amortização	(5.930)		(5.930)	(4.579)	29,5	(4.771)	(4,0)
Despesas extraordinárias	(2.119)	(2.118)	(1)			(979)	
Margem de exploração	2.225	(2.118)	4.343	3.830	13,4	2.855	34,2
Margem de exploração sem despesas extraordinárias	4.344		4.344	3.830	13,4	3.834	(0,1)
Perdas por imparidade de ativos financeiros	(838)		(838)	(1.915)	(56,3)	(376)	
Outras dotações a provisões	(478)	(93)	(384)	(247)	55,6	(235)	5,2
Ganhos/perdas na alienação de ativos e outros	4.405	4.464	(59)	(67)	(12,1)	(167)	(59,8)
Resultado antes de impostos	5.315	2.252	3.062	1.601	91,3	2.077	(22,9)
Imposto sobre as Sociedades	(88)	614	(702)	(219)		(369)	(40,6)
Resultado depois de impostos	5.227	2.867	2.360	1.382	70,8	1.708	(19,1)
Resultado atribuído a participações minoritárias e outros	1		1			3	(93,6)
Resultado atribuído ao Grupo	5.226	2.867	2.359	1.381	70,8	1.705	(19,0)
Receitas Core	10.597		10.597	8.310	27,5	8.316	(0,1)
Rácio de eficiência sem extraordinários (%) (12 meses)	57,7		57,7	54,5	3,3	55,4	(0,9)

¹ Detalhe de extraordinários associados à fusão:

-Despesas extraordinárias: custo estimado do acordo de trabalho (-1.884 MM€) e outras despesas de integração (-234 MM€).

-Outras dotações a provisões: -93 MM€ correspondentes a uma provisão para cobrir saneamentos de ativos, essencialmente derivados, do plano previsto de reestruturação da rede comercial em 2022.

-Ganhos/perdas na alienação de ativos: +4.300 MM€ por diferença negativa de consolidação, +266 MM€ por resultados antes de impostos relacionados com a venda de alguns negócios que o Bankia estava a desenvolver, -105 MM€ pelo saneamento de ativos e +3 outros.



Além disso, a declaração de rendimentos é apresentada numa perspetiva pró-forma comparável para 2020 e 2021, com o objetivo dar uma indicação da evolução dos resultados da instituição resultante da fusão. É preparado agregando, em ambos os exercícios, o lucro produzido pelo Bankia antes da fusão ao resultado obtido pelo CaixaBank e não tem em conta as rubricas extraordinárias acima descritas.

(Em milhões de euros)	2020	2021	Variação
Margem de juros	6.816	6.422	(5,8)
Receitas por dividendos	149	192	28,7
Resultados de instituições avaliadas pelo método da participação	366	436	19,1
Comissões líquidas	3.736	3.987	6,7
Resultado de operações financeiras	398	230	(42,2)
Receitas e despesas cobertas por contratos de seguros ou resseguros	598	651	8,9
Outras receitas e despesas de exploração	(752)	(934)	24,2
Margem bruta	11.311	10.985	(2,9)
Despesas recorrentes, de administração e amortização	(6.311)	(6.374)	1,0
Despesas extraordinárias		(1)	
Margem de exploração	5.000	4.610	(7,8)
Margem de exploração sem despesas extraordinárias	5.000	4.611	(7,8)
Perdas por imparidade de ativos financeiros	(2.959)	(961)	(67,5)
Outras dotações a provisões	(213)	(407)	91,0
Ganhos/perdas na alienação de ativos e outros	(1)	(82)	
Resultado antes de impostos	1.826	3.160	73,0
Imposto sobre as Sociedades	(215)	(734)	
Resultado depois de impostos	1.612	2.426	50,5
Resultado atribuído a participações minoritárias e outros		1	
Resultado atribuído ao Grupo	1.611	2.424	50,5
Receitas Core	11.456	11.339	(1,0)
Rácio de eficiência sem extraordinários (%) (12 meses)	55,8	58,0	2,2



Fusão por absorção do Bankia, S.A

Com data de 17 de setembro de 2020, os Conselhos de Administração do CaixaBank e do Bankia subscreveram um Projeto Comum de Fusão através da fusão por absorção do Bankia (sociedade absorvida) pelo CaixaBank (sociedade absorvente). O Projeto Comum de Fusão foi aprovado nas Assembleias-Gerais de acionistas do CaixaBank e do Bankia, que tiveram lugar no início de dezembro de 2020.

A data de tomada do controlo efetivo situou-se a 23 de março de 2021, uma vez cumpridas todas as condições suspensivas.

O Grupo registou um resultado positivo equivalente à diferença negativa de consolidação por 4.300 milhões de euros na rubrica Ganhos e Perdas na alienação de ativos e outros da conta consolidada de ganhos e perdas (antes e depois de impostos).

Para efeitos contabilísticos, foi tomada como data de referência da fusão o dia 31 de março de 2021, data a partir da qual os resultados do Bankia são integrados nas várias rubricas da conta de resultados do CaixaBank, afetando a comparabilidade da sua evolução. Além disso, o resultado do exercício de 2021 inclui impactos extraordinários associados à fusão.



Segmentação por negócios

A declaração de rendimentos de 2021 por segmento de negócio é apresentada abaixo:

(Em milhões de euros)	Segmentação por negócios			
	2021	Bancário e seguros	Participações	BPI
Margem de juros	5.975	5.557	(35)	453
Receitas por dividendos e resultados das instituições avaliadas pelo método da participação	616	266	326	25
Comissões líquidas	3.705	3.417		288
Resultado de operações financeiras	220	192	17	11
Receitas e despesas cobertas por contratos de seguros ou resseguros	651	651		
Outras receitas e despesas de exploração	(893)	(861)	(8)	(24)
Margem bruta	10.274	9.221	300	753
Despesas recorrentes, de administração e amortização	(5.930)	(5.482)	(4)	(444)
Despesas extraordinárias	(2.119)	(2.118)		(1)
Margem de exploração	2.225	1.621	296	308
Margem de exploração sem despesas extraordinárias	4.344	3.739	296	309
Perdas por imparidade de ativos financeiros	(838)	(797)		(40)
Outras dotações a provisões	(478)	(441)		(37)
Ganhos/perdas na alienação de ativos e outros	4.405	4.360	51	(6)
Resultado antes de impostos	5.315	4.742	347	225
Imposto sobre as Sociedades	(88)	(40)	7	(55)
Resultado depois de impostos	5.227	4.703	354	170
Resultado atribuído a participações minoritárias e outros	1	1		
Resultado atribuído ao Grupo	5.226	4.701	354	170



Para efeitos de apresentação da informação financeira, o Grupo é constituído pelos seguintes segmentos de negócio:

- **Bancário e seguros:** inclui os resultados das atividades bancárias, de seguros e de gestão de ativos do Grupo, essencialmente em Espanha, bem como o negócio imobiliário e a atividade da ALCO relativamente à gestão da liquidez e ao financiamento para as restantes empresas.
- **Participações:** o negócio regista os resultados, líquidos do custo de financiamento, das participações no Erste Group Bank, Telefónica, BFA, BCI e Coral Homes. Inclui também impactos relevantes nos resultados de outras participações significativas em vários setores, integradas nas últimas aquisições do Grupo em Espanha.

A maior parte da atividade e os resultados provenientes do Bankia estão incluídos no negócio bancário e de seguros.

O negócio bancário e de seguros também inclui as atividades empresariais do Grupo e, portanto, inclui os resultados extraordinários associados à fusão, incluindo a diferença de consolidação negativa.

Os negócios de seguros, gestão de ativos e cartões adquiridos pelo Caixa-Bank ao BPI durante 2018 também fazem parte deste negócio.

A partir de 31 de março de 2021 é integrada a participação no Gramina Homes, proveniente do Bankia, cujos resultados estão integrados no Grupo a partir do segundo trimestre tendo, a partir do quarto trimestre, deixado de ser atribuídos resultados correspondentes ao Erste Group Bank no contexto da venda desta participada.

- **BPI:** regista os resultados do negócio bancário doméstico do BPI. A demonstração de resultados inclui a inversão dos ajustamentos resultantes da avaliação ao justo valor dos ativos e passivos na combinação de negócios e exclui os resultados e dimensões de balanço associadas aos ativos do BPI afetos ao negócio de capitais próprios (essencialmente BFA e BCI).

As despesas operacionais dos segmentos empresariais incluem despesas diretas e indiretas, atribuídas com base em critérios internos de imputação.





Evolução 2021 vs 2020

O resultado de 2021 ascende a 5.226 milhões de euros em 2021 afetado pela fusão com o Bankia, que afeta a evolução das várias rubricas e gera rubricas extraordinárias. Excluindo as questões relacionadas com a fusão, o resultado ascende a 2.359, +70,8% em comparação com 2020 (1.381 milhões).

O resultado pró-forma comparável para o exercício de 2021 é de 2.424 milhões de euros. No mesmo período de 2020, o resultado foi de 1.611 milhões de euros, afetado por provisões constituídas para antecipar os impactos futuros associados à Covid-19, na sua evolução incide:

- As **receitas core**, 11.339 milhões de euros, sofreram uma redução de -1,0% relativamente ao mesmo período do ano anterior. Na sua evolução incide a queda da **margem de juros** (-5,8%) e dos **resultados associados a participadas da banca/seguros** (-9,0%), estes últimos afetados por receitas singulares no exercício anterior, que estão parcialmente compensadas pelo crescimento das **comissões** (+6,7%) e das **receitas e despesas protegidas por contratos de seguros** (+8,9%).
- A **margem bruta**, decresce -2,9% pelas menores receitas **core** (-1,0%), menores **resultados de operações financeiras** (-42,2%) e os maiores encargos registados noutras **receitas e despesas de exploração** (+24,2%) que em 2020 incluíam 135 milhões de euros pelo registo da receita associada ao último *earnout* da SegurcaixaAdeslas. Boa evolução das **receitas de participadas**.
- As **despesas de administração e amortização recorrentes** aumentaram +1,0%. O rácio de eficiência **core** (12 meses) situa-se nos 56,2%.

A evolução da rubrica **perdas por deterioração de ativos financeiros** (-67,5%) é afetada, entre outros, pelo reforço de provisões para risco de crédito feita em 2020 com o objetivo de antecipar impactos futuros associados à Covid-19, no montante de -1.742 milhões.

A rubrica **outras dotações a provisões** situa-se em -407 milhões de euros em 2021 (+91,0%) após uma cobertura conservadora de riscos.

A rubrica de **ganhos / perdas na alienação de ativos e outros** inclui, entre outros aspetos, o registo, em 2021, do acréscimo pela venda da participação no Erste por +54 milhões de euros.

Evolução 2020 vs 2019

O **resultado atribuído** situa-se nos 1.381 milhões de euros em 2020 (-19%), principalmente devido ao registo de provisões extraordinárias em antecipação aos impactos futuros associados à Covid-19 (1.252 milhões de euros brutos).

A **margem bruta** situa-se nos 8.409 milhões de euros (-2,3%). As receitas **core** mantiveram-se estáveis em 8.310 milhões de euros em 2020 (-0,1%) apesar do ambiente económico complexo. A evolução da margem bruta (-2,3%) influencia principalmente a redução do Resultado de operações financeiras (-20,1%) e do Resultado de participadas (-22,8%).

As **despesas de administração e amortização recorrentes** refletem as poupanças associadas ao acordo de trabalho de 2019 e às reformas antecipadas de 2020, bem como à gestão intensiva da base de custos e a menores despesas incorridas no contexto da Covid-19. A redução da despesa (-4,0%), é superior à redução das receitas **core** (-0,1%).

A evolução da rubrica **perdas por imparidade em ativos financeiros** é afetada pelo reforço das provisões para risco de crédito, que incluem uma provisão extraordinária que antecipa os impactos futuros associados à Covid-19 por 1.252 milhões de euros.

A rubrica **outras dotações a provisões** inclui 109 milhões de euros associados a reformas antecipadas.

Além disso, a evolução homóloga da rubrica **ganhos/perdas por alienação de ativos e outros** foi também afetada, entre outras coisas, pelo reconhecimento em 2020 do ganho na venda parcial da Comercia (420 milhões de euros) e pela provisão associada à participação no Erste Group Bank (-311 milhões de euros).

Margem de juros

Evolução 2021 vs 2020

A **margem de juros** do Grupo situa-se em 5.975 milhões de euros em 2021 face a 4.900 milhões de euros em 2020, afetados pela fusão com o Bankia.

Numa **base pró-forma comparável**, a margem em 2021 ascendeu a 6.422 milhões de euros (-5,8% vs. o mesmo período de 2020). Num ambiente de taxas de juro negativas, esta diminuição deve-se à:

- descida das receitas do crédito devido a uma diminuição da taxa, afetada pela diminuição da curva de rendimento, pela alteração da estrutura da carteira de crédito devido ao aumento dos empréstimos ICO e do crédito ao setor público e pela redução das receitas do crédito ao consumo. Este decréscimo da taxa foi parcialmente compensado por um menor volume médio.
- Menor contribuição da carteira de rendimento fixo devido tanto a uma diminuição do volume como a uma queda da taxa média, principalmente como resultado da reavaliação dos ativos a valor de mercado no contexto da integração entre o CaixaBank e o Bankia.

Estes efeitos foram em parte compensados por:

- Redução do custo das instituições de crédito, favorecida pelo aumento do financiamento obtido junto do BCE em melhores condições.
- Poupanças nos custos de financiamento institucional devido a uma diminuição do preço, em grande parte como resultado da reavaliação dos passivos ao valor de mercado no quadro da integração entre o CaixaBank e o Bankia e também influenciado pela diminuição da curva. Além disso, o declínio do volume médio tem um impacto positivo na margem de juros.
- Diminuição do custo do financiamento de retalho devido a taxas de juro mais baixas, que compensam os volumes mais elevados (aumento dos depósitos à ordem e diminuição dos depósitos a prazo).

Evolução 2020 vs 2019

Em 2020 a **margem de juros** ascende a 4.900 milhões de euros, -1% relativamente a 2019, devido a:

- Queda de receitas de crédito devido a uma diminuição da taxa, parcialmente afetada pela alteração na estrutura da carteira de empréstimos devido ao aumento dos empréstimos ICO, bem como pela redução das receitas do crédito ao consumo e pela diminuição da curva de rendimentos.
- Menor contribuição da carteira de rendimento fixo devido a uma taxa média mais baixa como resultado de maturidades de taxas elevadas no final do quarto trimestre de 2019.
- Redução do custo das instituições de crédito, favorecidas pelo aumento do financiamento obtido junto do BCE em melhores condições e pelas medidas estabelecidas pelo BCE em outubro de 2019 (em que aumentou o excesso sobre o rácio de liquidez não penalizado com taxas negativas).
- Poupança nos custos do financiamento institucional por menor preço, devido ao decréscimo da curva. Uma ligeira diminuição no custo do financiamento do retalho devido a taxas de juro mais baixas. Aumento da contribuição do negócio dos seguros (produtos de poupança).



Atingir uma rentabilidade atrativa, mantendo a solidez financeira

CONTABILÍSTICO (Em milhões de euros)	2021			2020			2019			Variação R/C 2020-2019		
	S.médio	R/C	Taxa%	S.médio	R/C	Taxa%	S.médio	R/C	Taxa%	Total	Por tipo	Por volume
Intermediários financeiros	97.065	905	0,93	42.313	402	0,95	25.286	163	0,65	239	77	162
Carteira de créditos (a)	309.767	5.189	1,68	223.864	4.448	1,99	213.298	4.788	2,24	(340)	(577)	237
Valores representativos de dívida	70.938	209	0,29	42.616	262	0,61	36.184	333	0,92	(71)	(110)	39
Outros ativos com rendimento	64.274	1.572	2,45	64.954	1.639	2,52	61.643	1.752	2,84	(113)	(197)	84
Restantes ativos	86.663	18	-	58.959	13	-	67.431	20	-	(7)	0,0	(7)
Total ativos médios (b)	628.707	7.893	1,26	432.706	6.764	1,56	403.842	7.056	1,75	(292)	(807)	515
Intermediários financeiros	101.809	(428)	0,42	52.390	(203)	0,39	36.076	(242)	0,67	39	102	(63)
Recursos da atividade de retalho (c)	337.183	(4)	-	230.533	(33)	0,01	214.136	(55)	0,02	22	24	(2)
Empréstimos institucionais e valores negociáveis	43.297	(151)	0,35	30.341	(220)	0,73	28.343	(248)	0,87	28	42	(14)
Passivos subordinados	9.055	(40)	0,44	5.547	(72)	1,30	5.400	(73)	1,36	1	3	(2)
Outros passivos com custo	79.388	(1.245)	1,57	73.652	(1.286)	1,75	70.437	(1.434)	2,04	148	204	(56)
Restantes passivos	57.975	(50)	-	40.243	(50)	-	49.450	(53)	-	3	0	3
Total de recursos médios (d)	628.707	(1.918)	0,30	432.706	(1.864)	0,43	403.842	(2.105)	0,52	241	375	(134)
Margem de juros		5.975			4.900			4.951		(51)	(432)	381
Diferencial dos clientes (%) (a-c)		1,68			1,98			2,22				
Diferencial de balanço (%) (b-d)		0,96			1,13			1,23				

PRÓ - FORMA (Em milhões de euros)	2021			2020			Variação R/C		
	S.médio	R/C	Taxa%	S.médio	R/C	Taxa%	Total	Por tipo	Por volume
Intermediários financeiros	101.029	968	0,96	59.350	611	1,03	357	(42)	399
Carteira de créditos (a)	338.352	5.607	1,66	339.719	6.282	1,85	(675)	(650)	(25)
Valores representativos de dívida	82.175	254	0,31	89.076	478	0,54	(224)	(202)	(22)
Outros ativos com rendimento	64.431	1.573	2,44	65.843	1.641	2,49	(68)	(34)	(34)
Restantes ativos	93.570	19	-	88.515	20	-	(1)		(1)
Total ativos médios (b)	679.557	8.421	1,24	642.503	9.032	1,41	(611)	(929)	318
Intermediários financeiros	111.407	(442)	0,40	95.206	(273)	0,29	(169)	(105)	(64)
Recursos da atividade de retalho (c)	366.291	(7)	-	346.928	(47)	0,01	40	43	(3)
Empréstimos institucionais e valores negociáveis	47.764	(194)	0,41	49.489	(412)	0,83	218	211	7
Passivos subordinados	9.785	(55)	0,57	8.502	(135)	1,58	80	86	(6)
Outros passivos com custo	79.545	(1.245)	1,57	74.521	(1.290)	1,73	45	124	(79)
Restantes passivos	64.765	(56)	-	67.857	(59)	-	3		3
Total de recursos médios (d)	679.557	(1.999)	0,29	642.503	(2.216)	0,34	217	359	(142)
Margem de juros		6.422			6.816				
Diferencial dos clientes (%) (a-c)		1,66			1,84				
Diferencial de balanço (%) (b-d)		0,95			1,07				

Os seguintes aspetos devem ser tidos em conta para a interpretação correta:

- De acordo com os regulamentos contabilísticos, os rendimentos resultantes da aplicação de taxas negativas são reconhecidos de acordo com a sua natureza. A rubrica de intermediários financeiros do ativo regista juros negativos sobre os saldos dos intermediários financeiros do passivo, sendo os mais significativos os rendimentos das medidas de financiamento do BCE (TLTRO e MRO). Simetricamente, a rubrica de intermediários financeiros do passivo regista os juros negativos sobre os saldos dos intermediários financeiros do ativo. Apenas o líquido entre receitas e despesas em ambas as rubricas tem significado económico.
- As rubricas "outros ativos com rendimento" e "outros passivos com custo" incluem principalmente a atividade seguradora de poupança-vida do Grupo.
- Os saldos de todas as rubricas exceto "outros ativos" e "outros passivos" correspondem a saldos com rendimento/custo. Em "restantes ativos" e "restantes passivos" são incluídas rubricas do balanço que não têm impacto na margem de juros, bem como receitas e custos que não podem ser imputados a qualquer outra rubrica.

Comissões

Evolução 2021 vs 2020

As **receitas por comissões** do Grupo ascenderam a 3.705 milhões de euros em comparação com os 2.576 milhões de euros em 2020, afetados em 2021 pela fusão com o Bankia.

Numa **base pró-forma comparável**, os rendimentos por comissões **ascenderam aos 3.987 milhões**, +6,7% em relação ao mesmo período de 2020.

- As **comissões bancárias, títulos e outros** incluem receitas de transações de títulos, transações, risco, gestão de depósitos, meios de pagamento e banca grossista.

As comissões recorrentes aumentaram +1,4% em relação ao mesmo período do exercício anterior.

As comissões da banca grossista, após um ano de 2020 marcado por uma forte atividade na banca de investimento, foram 13,1% mais baixas que no mesmo período do ano anterior.

As **comissões por comercialização de seguros** aumentam relativamente ao mesmo período de 2020 (+12,9%) essencialmente devido à maior atividade comercial.

- As **comissões associadas à gestão de produtos de poupança a longo prazo** (fundos de investimento, planos de pensões e *Unit Link*) ascenderam a 1.391 milhões de euros, apoiadas por um património mais elevado sob gestão na sequência do desempenho positivo dos mercados e das subscrições em 2021. Crescimento de +17,9% em relação a 2020:
 - As **comissões de fundos de investimento, carteiras e sicavs** situam-se nos 860 milhões de euros, com um crescimento homólogo de +18,5%.
 - As **comissões por gestão de planos de pensões** atingiram os 325 milhões de euros, mostrando uma evolução positiva de +6,5% em período homólogo.
 - As **comissões de *Unit Link*** situam-se nos 206 milhões de euros, +38,5% relativamente ao mesmo período de 2020.

Evolução 2020 vs 2019

As **receitas de comissões** situam-se nos 2.576 milhões de euros, -0,9% relativamente a 2019.

- As **comissões bancárias, títulos e outros** incluem os mesmos conceitos do ano anterior. Na evolução anual (-3,8%) destaca-se a queda das comissões dos meios de pagamento e a sólida evolução das comissões da banca grossista.
- As **comissões de comercialização de seguros** diminuíram relativamente a 2019 (-4,7%) principalmente devido a uma menor atividade comercial no segundo e terceiro trimestres.
- As **comissões de fundos de investimento, carteiras e sicavs** ascenderam a 546 milhões de euros (+1,4%).
- As **comissões por gestão de planos de pensões** situam-se nos 235 milhões de euros (+5,9%).
- As **comissões de *Unit Link* e outros** situam-se nos 149 milhões de euros (+19,3%). A sua evolução deve-se essencialmente ao maior volume gerido.

(Em milhões de euros)	CONTABILÍSTICO			PRÓ-FORMA	
	2021	2020	2019	2021	2020
Comissões bancárias, títulos e outros	2.036	1.443	1.500	2.217	2.220
Recorrentes	1.836	1.262	1.343	2.010	1.982
Banca grossista	200	181	157	207	238
Comercialização de seguros	337	203	213	379	336
Produtos de poupança a longo prazo	1.332	930	885	1.391	1.180
Fundos de investimento, carteiras e sicavs	817	546	538	860	726
Fundos de pensões	309	235	222	325	305
<i>Unit Link</i> e outros ¹	206	149	125	206	149
Comissões líquidas	3.705	2.576	2.598	3.987	3.736

¹ Inclui receitas da *Unit Link* e da Renda Vitalícia de Investimento Flexível (parte gerida).



Receitas da carteira de investimentos

Evolução 2021 vs 2020

- As **receitas por dividendos** (192 milhões de euros em 2021) aumentam, essencialmente, por maiores dividendos do BFA (98 milhões de euros em 2021, que incluem receitas de dividendos extraordinários no montante de 54,5 milhões, face aos 40 milhões em 2020). Inclui também os dividendos da Telefónica em ambos os exercícios (90 milhões em 2021 face aos 100 milhões em 2020).
- Os **resultados atribuídos de instituições avaliadas pelo método da participação** (436 milhões de euros) são recuperados no contexto da melhoria económica (+19,1% relativamente ao mesmo período do exercício anterior).

Evolução 2020 vs 2019

- As **receitas por dividendos** incluem essencialmente, em 2020, os dividendos da Telefónica e do BFA de 100 milhões de euros e 40 milhões de euros, respetivamente.
- Os **resultados das instituições avaliadas pelo método da participação** diminuem 118 milhões de euros (-27,8%) relativamente ao exercício anterior, devido a menores resultados das participadas no contexto económico atual, à exceção da SegurCaixa Adeslas que melhora significativamente o seu resultado anual, devido a uma menor sinistralidade e a aspetos singulares no contexto da Covid-19.

(Em milhões de euros)	CONTABILÍSTICO			PRÓ-FORMA	
	2021	2020	2019	2021	2020
Receitas por dividendos	192	147	163	192	149
Instituições avaliadas pelo método da participação	425	307	425	436	366
Receitas da carteira de investimentos	616	454	588	628	515

Resultado de operações financeiras

Evolução 2021 vs 2020

- O **resultado de operações financeiras** situa-se em 220 milhões em 2021 face aos 238 milhões em 2020.
- Em **visão pró-forma comparável**, o resultado de operações financeiras ascende a 230 milhões de euros no encerramento de 2021. Relativamente à sua evolução homóloga (-42,2%), 2020 incluía a realização de mais-valias em ativos de rendimento fixo.

Evolução 2020 vs 2019

- O **resultado das operações financeiras** situa-se nos 238 milhões de euros em 2020 (-20,1%). A sua evolução é marcada, em 2019, em parte pela maior materialização de mais-valias em ativos de rendimento fixo.

Receitas e despesas cobertas por contratos de seguro ou resseguro

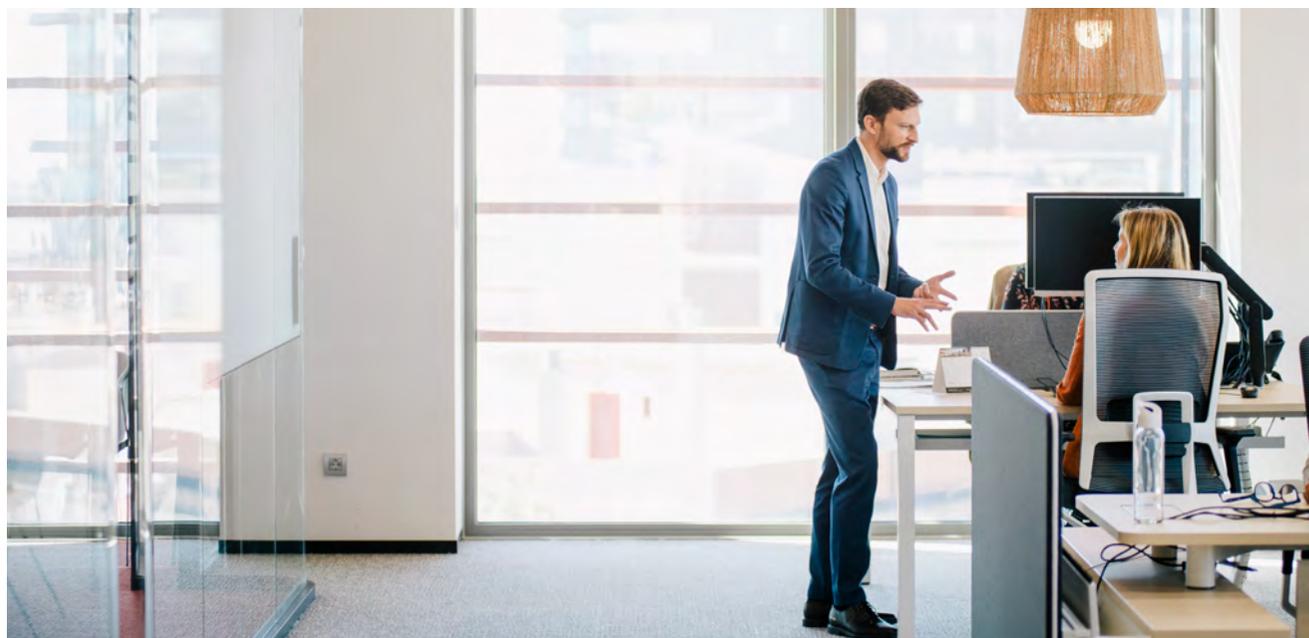
Receitas e despesas cobertas por contratos de seguro ou resseguro

Evolução 2021 vs 2020

- As **receitas e despesas a abrigo de contratos de seguro** situam-se em 651 milhões de euros face aos 598 milhões em 2020, com um sólido crescimento homólogo de +8,9%.

Evolução 2020 vs 2019

- Os **lucros resultantes da atividade de seguros** de vida risco situam-se em 598 milhões de euros, com um sólido crescimento de 7,6% relativamente a 2019.



Atingir uma rentabilidade atrativa, mantendo a solidez financeira

Outras receitas e despesas de exploração

Evolução 2021 vs 2020

- A rubrica **outras receitas e despesas de exploração** ascende a -893 milhões face aos -356 milhões em 2020 e inclui, entre outros, receitas e encargos de filiais não imobiliárias, receitas por alugueres e despesas pela gestão dos imóveis adjudicados e contribuições, taxas e impostos. O aumento responde a uma maior contribuição da instituição resultante. Além disso incluía em 2020 a receita associada ao último *earn out* do SegurCaixa Adeslas.
- Numa **base pró-forma comparável** a rubrica ascende a -934 milhões, destacando-se:
 - A contribuição do setor bancário português no valor de 18,8 milhões (15,5 milhões em 2020).
 - A contribuição para o FUR¹ no valor de 181 milhões de euros, superior ao registado no ano anterior (171 milhões de euros).
 - A contribuição para o Fundo de Garantia de Depósitos (FGD) no valor de 396 milhões de euros (417 milhões de euros em 2020).

De igual modo, o registo Outras receitas e despesas imobiliárias inclui uma estimativa do Imposto sobre Bens Imóveis imobiliários no valor de 19 milhões de euros (20 milhões de euros em 2020).

A linha de Outros inclui 135 milhões de euros em 2020 pelo registo do lucro associado ao último *earn out* do SegurCaixa Adeslas.

Evolução 2020 vs 2019

- A evolução da rubrica **outras receitas e despesas de exploração** (-7,8%) está marcada principalmente por um aumento das receitas associadas ao último *earn out* da SegurCaixa Adeslas.
 - A rubrica inclui, entre outros, receitas e encargos de filiais não imobiliárias, receitas e despesas de arrendamento para a gestão de propriedades hipotecadas e contribuições, taxas e impostos.
 - Registo da contribuição para o Fundo de Garantia de Depósitos (FGD) de 243 milhões de euros (242 milhões de euros em 2019).
 - Inclui a contribuição para o Fundo Único de Resolução (FUR) de 111 milhões de euros (103 milhões de euros em 2019).
 - Registo do imposto sobre bens imóveis (16 milhões de euros para 2020 e 2019).

(Em milhões de euros)	CONTABILÍSTICO			PRÓ-FORMA	
	2021	2020	2019	2021	2020
Contribuições e taxas	(596)	(370)	(360)	(596)	(605)
Outras receitas e despesas imobiliárias	(56)	(22)	1	(64)	(64)
Outros	(242)	37	(27)	(274)	(83)
Outras receitas e despesas de exploração	(893)	(356)	(386)	(934)	(752)



¹ Inclui a contribuição para o Fundo de Resolução Nacional do BPI.

Despesas de administração e amortização

Evolução 2021 vs 2020

- Crescimento homólogo das despesas **de administração e amortização recorrentes**, de 29,5% até aos -5.930 milhões em 2021 face aos -4.579 milhões em 2020.
- Com a data de 1 de julho de 2021, o CaixaBank chegou a um acordo com os representantes de uma ampla maioria dos colaboradores para a execução de um processo de reestruturação que afetará 6.452 colaboradores. Na conta de ganhos e perdas foi registado um total de 1.884 milhões de euros (1.319 milhões de euros líquidos) associados à estimativa do custo deste acordo.
- Numa **base pró-forma comparável**, o crescimento está contido a +1,0%.

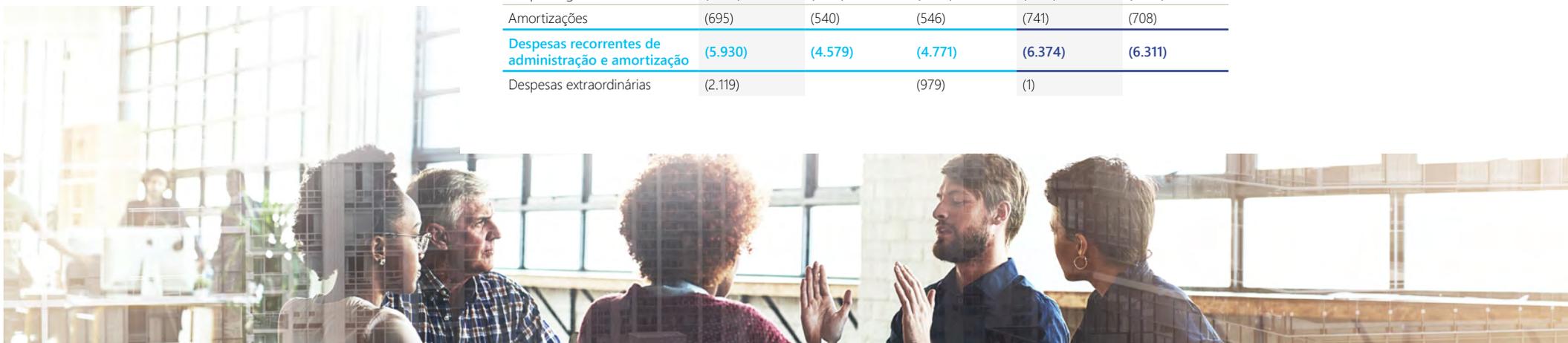
Aumento das despesas de pessoal (+1,7%) e as amortizações (+4,6%). As despesas gerais diminuem em -2,1%.

O rácio de eficiência *core* (12 meses) situa-se nos 56,2%.

Evolução 2020 vs 2019

- As **despesas de administração e amortização recorrentes** situam-se em -4.579 milhões de euros, -4,0%. Na sua evolução homóloga, afeta:
 - As despesas de pessoal diminuiram 4,6%, materializando, entre outras, as poupanças associadas ao Acordo Laboral de 2019 e às reformas antecipadas em 2020 (em vigor a partir de 1 de Abril de 2020), que compensam o crescimento vegetativo.
 - Diminuição do 3,9% das despesas gerais no ano.
 - As amortizações diminuiram 1% no ano.
- Em 2019, o registo das despesas extraordinárias associadas ao acordo alcançado com os representantes dos colaboradores no segundo trimestre sobre um plano com rescisões com indemnização no valor bruto de 978 milhões de euros. A maioria das saídas acordadas teve lugar a 1 de agosto de 2019.

(Em milhões de euros)	CONTABILÍSTICO			PRÓ-FORMA	
	2021	2020	2019	2021	2020
Margem bruta	10.274	8.409	8.605	10.985	11.311
Despesas com pessoal	(3.697)	(2.841)	(2.978)	(3.972)	(3.907)
Despesas gerais	(1.538)	(1.198)	(1.247)	(1.661)	(1.696)
Amortizações	(695)	(540)	(546)	(741)	(708)
Despesas recorrentes de administração e amortização	(5.930)	(4.579)	(4.771)	(6.374)	(6.311)
Despesas extraordinárias	(2.119)		(979)	(1)	



Perdas por imparidade em ativos financeiros e outras provisões

Evolução 2021 vs 2020

- As **perdas por imparidade de ativos financeiros** situam-se em -838 milhões de euros face a -1.915 milhões em 2020, este último afetado pelo registo de uma provisão antecipando impactos futuros associados à Covid-19 no valor de 1.252 milhões de euros.

- Numa **base pró-forma comparável**, as Perdas por imparidade em ativos financeiros ascenderam a -961 milhões de euros, face a -2.959 milhões de euros no mesmo período de 2020.

Ao longo de 2020, no contexto da pandemia, foram efetuadas provisões para antecipar os impactos de perdas futuras previstas associadas à Covid-19, utilizando a abordagem prospetiva exigida pela IFRS9. Neste sentido, foi registada uma provisão por 1.742 milhões de euros em 2020, o que explica uma grande parte da evolução homóloga desta rubrica da demonstração de resultados.

O **custo do risco (últimos 12 meses)** situa-se em 0,25%.

- A rubrica **Outras provisões regista** principalmente a cobertura para contingências e a imparidade de outros ativos.

Evolução 2020 vs 2019

As **dotações por insolvências** situam-se em -1.915 milhões de euros (-376 milhões de euros em 2019). A sua evolução está marcada pela alteração dos cenários macroeconómicos e pela ponderação atribuída a cada cenário utilizado na estimativa da perda esperada por risco de crédito. Para este fim, foram utilizados cenários com previsões económicas internas, com vários níveis de gravidade, integrando os efeitos da crise sanitária motivada pela Covid-19 na economia. Como consequência, foi criada em 2020 uma provisão de risco de crédito de 1.252 milhões de euros, antecipando os impactos futuros associados à Covid-19.

Em 2019 registam-se aspetos singulares, destacando-se a reversão de provisões associada à atualização do valor recuperável da exposição em grandes credenciados por 275 milhões de euros, o impacto negativo da recalibragem de modelos num ambiente de abrandamento macroeconómico e a libertação de provisões após a revisão das perdas esperadas associadas aos ajustamentos por risco de crédito efetuados na aquisição do BPI, no valor de 179 milhões de euros.

A rubrica **Outras dotações** regista, principalmente, a cobertura para contingências e a imparidade de outros ativos. Na sua evolução incide, essencialmente, o registo de 109 milhões de euros associados a reformas antecipadas de 2020.

Em 2019, regista o registo de provisões para contingências legais com base em critérios conservadores.

(Em milhões de euros)	CONTABILÍSTICO			PRÓ-FORMA	
	2021	2020	2019	2021	2020
Dotações para insolvências	(838)	(1.915)	(376)	(961)	(2.959)
Outras dotações a provisões	(478)	(247)	(235)	(407)	(213)
Perdas por imparidade em ativos financeiros e outras provisões	(1.315)	(2.162)	(611)	(1.368)	(3.173)

Ganhos/perdas na alienação de ativos e outros

Evolução 2021 vs 2020

- Os ganhos/perdas na alienação de ativos e outros** compreendem essencialmente os resultados de operações pontuais e os resultados nas vendas e amortizações de ativos. O resultado imobiliário de 2020 foi afetado, entre outros, por provisões mais elevadas dos ativos imobiliários.

Em 2021, a rubrica Outros inclui a mais-valia da venda da participação no Erste (+54 milhões), bem como o reconhecimento de outros resultados e a amortização de ativos.

Em 2020 destacam-se:

- Mais-valia pela venda parcial da Comercia (+420 milhões de euros).
- Mais-valia na venda do negócio de depósitos do Bankia ao CecaBank (+155 milhões de euros).
- Provisão, numa base conservadora, associada ao Erste Group Bank devido ao impacto da Covid-19 no ambiente económico, bem como ao prolongamento do cenário de taxas de juro baixas (-311 milhões de euros).

Evolução 2020 vs 2019

- Os ganhos/perdas na alienação de ativos e outros** compreendem, principalmente, os resultados de transações pontuais, os ganhos/perdas nas vendas e amortizações de ativos. A evolução homóloga (-59,8%) está marcada, essencialmente, pelos eventos extraordinários anteriormente descritos correspondentes a 2020.

(Em milhões de euros)	CONTABILÍSTICO			PRÓ-FORMA	
	2021	2020	2019	2021	2020
Extraordinários integração	4.464				
Resultados imobiliários	23	(134)	(84)	13	(190)
Outros	(82)	67	(83)	(95)	189
Ganhos/perdas na alienação de ativos e outros	4.405	(67)	(167)	(82)	(1)

Evolução da atividade

Balanço

O **ativo total do Grupo** situa-se em 680.036 milhões de euros a 31 de dezembro de 2021 (+50,6% após a fusão). A variação orgânica (excluindo a contribuição de saldos do Bankia na combinação de negócios) é de +5,5%.

A 31 de dezembro de 2020, o ativo total era de 451.520 milhões de euros (+15,4% no ano).

(Em milhões de euros)	Grupo		Segmentação por negócios			
	31.12.19	31.12.20	31.12.21	Bancário e Seguros	Participações	BPI
Total ativo	391.414	451.520	680.036	636.825	2.078	41.133
Total passivo	366.263	426.242	644.611	605.434	1.411	37.767
Capital próprio	25.151	25.278	35.425	31.391	667	3.367
Património líquido atribuído	100%	100%	100%	88%	2%	10%

A afetação de capital ao BPI corresponde à visão subconsolidada, ou seja, considerando os recursos próprios da filial. O capital consumido no BPI pelas participadas atribuídas ao negócio de participações é consistentemente atribuído a este último negócio.

A diferença entre o capital social total do Grupo e o capital atribuído aos restantes negócios é atribuída ao negócio bancário e de seguros, que inclui as atividades empresariais do Grupo.

Crédito ao cliente

- O **crédito bruto a clientes** situa-se em 352.951 milhões de euros, +44,7% no ano após a fusão com o Bankia (-4,9% de variação orgânica, ou seja, excluindo os saldos apresentados pelo Bankia na fusão).

Na evolução por segmentos importa destacar:

- O **crédito para a aquisição de habitação** (-6,7% anual orgânico) continua marcado pela amortização da carteira.
- O **crédito a particulares – outras finalidades** diminui -6,1% no ano orgânico.

Na variação orgânica anual do crédito ao consumo (-3,1%) incide, para além de vendas em carteira, a transferência para falidos de 140 milhões de euros devido à uniformização de critérios para a carteira do Bankia.

- O **financiamento a empresas** reduz-se -1,9% orgânico no ano após o aumento havido durante o exercício anterior, num contexto no qual as empresas anteciparam as suas necessidades de liquidez.
- O crédito ao setor **público** reduz -12,2% orgânico no ano marcado por operações singulares.

(Em milhões de euros)	Grupo		Segmentação por negócios		
	31.12.19	31.12.20	31.12.21	Bancário e Seguros	BPI
Créditos a particulares	124.334	120.648	184.752	169.873	14.879
Aquisição de habitação	88.475	85.575	139.792	126.709	13.083
Outros fins	35.859	35.074	44.959	43.164	1.796
Créditos a empresas	91.308	106.425	147.419	136.882	10.537
Setores produtivos ex-promotores	85.245	100.705	141.619	131.173	10.446
Promotores	6.063	5.720	5.800	5.709	91
Setor público	11.764	16.850	20.780	18.689	2.091
Crédito a clientes, bruto	227.406	243.924	352.951	325.444	27.507
Fundo para insolvências	(4.704)	(5.620)	(8.265)	(7.689)	(576)
Crédito a clientes, líquido	222.702	238.303	344.686	317.755	26.931
Riscos contingentes	16.856	16.871	27.209	25.382	1.828



Recursos de clientes

Os **recursos de clientes** ascendem a 619.971 milhões de euros a 31 de dezembro de 2021, +49,2% após a integração do Bankia (+10,5% de variação orgânica excluindo a integração dos saldos do Bankia).

No final de dezembro foram lançados os 100% de participação no Bankia Vida, pelo que se procedeu à sua consolidação global no encerramento do exercício, aumentando-se os Passivos por contratos de seguros (em balanço) no valor de 4.091 milhões de euros.

Os recursos em balanço ascenderam a 454.968 milhões de euros (+8,6% no ano orgânico).

- Os **depósitos à ordem** ascenderam a 350.449 milhões de euros (+13,1% no ano orgânico).
- Os **depósitos a prazo** situam-se em 33.821 milhões de euros (-35,4% no ano orgânico). A sua evolução continua a ser marcada pela diminuição dos depósitos na renovação dos prazos de vencimento, num ambiente de taxas de juro historicamente baixas.
- O aumento dos passivos **dos contratos de seguros** (+6,6% no ano orgânico) reflete tanto as subscrições líquidas positivas como o impacto da revalorização do mercado nos *Unit Link*.
- Os **ativos sob gestão** situaram-se nos 158.020 milhões de euros. A evolução (+16,5% no ano orgânico) está marcada quer pelas subscrições líquidas positivas quer pela evolução favorável do mercado.
- O património gerido em **fundos de investimento, carteiras e sicavs** situa-se nos 110.089 milhões de euros (+19,2% no ano orgânico).
- Os **planos de pensões** ascendem a 47.930 milhões de euros (+11,0% no ano orgânico).
- Na variação de **outras contas** incide, entre outros, a evolução de recursos transitórios associados a transferências e cobranças.

(Em milhões de euros)	Grupo			Segmentação por negócios	
	31.12.19	31.12.20	31.12.21	Bancário e Seguros	BPI
Recursos da atividade de clientes	218.532	242.234	384.270	355.628	28.641
Poupança à vista	189.552	220.325	350.449	330.323	20.126
Poupança a prazo ¹	28.980	21.909	33.821	25.306	8.515
Passivos por contratos de seguros ²	57.446	59.360	67.376	67.376	
em que: <i>Unit Link</i> e outros ³	12.249	14.607	19.366	19.366	
Transferência temporária de ativos e outros	1.294	2.057	3.322	3.315	7
Recursos em balanço	277.272	303.650	454.968	426.320	28.648
Fundos de investimento, carteiras e Sicav's	68.584	71.315	110.089	103.632	6.457
Fundos de pensões	33.732	35.328	47.930	47.930	
Ativos sob gestão	102.316	106.643	158.020	151.563	6.457
Outras contas	4.698	5.115	6.983	6.411	572
Total de recursos de clientes	384.286	415.408	619.971	584.294	35.677

¹ Inclui empréstimos *retail* no montante de 1.384 milhões de euros a 31 de dezembro de 2021.

² Não inclui o impacto da variação de valor dos ativos financeiros associados, com exceção dos *Unit Link* e Renda Vitalícia de Investimento Flexível (parte gerida).

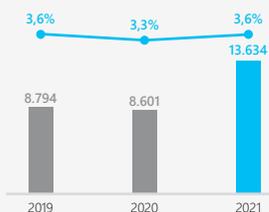
³ Integra os saldos das provisões técnicas correspondentes a *Unit Link* e a Renda Vitalícia de Investimento Flexível (parte gerida).



Qualidade do risco de crédito

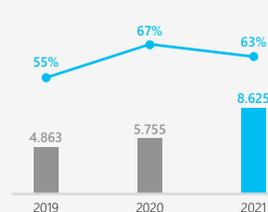
>> INCUMPRIMENTO E RÁCIO DE MORA¹

(Em milhões de euros)



>> PROVISÕES E RÁCIO DE COBERTURA¹

(Em milhões de euros)



¹ Cálculos considerando créditos e riscos contingentes.

>> RÁCIO DE INCUMPRIMENTO POR SEGMENTOS

(Em milhões de euros)	Grupo			Segmentação por negócios	
	31.12.19	31.12.20	31.12.21	Bancário e Seguros	BPI
Créditos a particulares	4,4%	4,5%	4,2%	4,4%	2,2%
Aquisição de habitação	3,4%	3,5%	3,6%	3,7%	1,8%
Outros fins	6,7%	6,9%	6,4%	6,4%	5,0%
Créditos a empresas	3,2%	2,7%	3,5%	3,5%	2,8%
Setores produtivos ex-promotores	2,9%	2,4%	3,3%	3,4%	2,9%
Promotores	8,0%	6,7%	6,3%	6,4%	0,0%
Setor público	0,3%	0,1%	0,3%	0,3%	0,0%
Rácio de incumprimento (créditos + avales)	3,6%	3,3%	3,6%	3,7%	2,3%
Rácio de cobertura do incumprimento	55%	67%	63%	62%	87%

Os **saldos de cobrança duvidosa** no encerramento de 2021 alcançam os 13.634 milhões de euros face aos 8.601 milhões de euros registados no encerramento de 2020, afetados em grande medida pela contribuição do Bankia no momento da fusão, por 5.427 milhões de euros. No ano, excluindo a contribuição do Bankia, os saldos de cobrança duvidosa aumentaram em 394 milhões de euros.

O **rácio de incumprimento** no encerramento de 2021 era de **3,6%** comparado com 3,3% em dezembro de 2020 (principalmente devido à integração do Bankia, que implicou um aumento de 28 pontos-base).

Os **fundos para insolvências** situam-se a 31 de dezembro em 8.625 milhões de euros face aos 5.755 no encerramento de 2020.

O **rácio de cobertura** no encerramento de 2021 é de 63% (face a 67% em dezembro de 2020).

>> FUNDO PARA INSOLVÊNCIAS COVID-19

O fundo Covid-19 situa-se a 31 de dezembro de 2021 em 1.395 milhões de euros (1.252 milhões a 31 de dezembro de 2020, aumentado após a integração do Bankia até aos 1.803 milhões a 31 de março de 2021).

Em 2021 foi retomada a recalibragem recorrente dos modelos de provisões específicas. Estes parâmetros tinham permanecido inalterados no Grupo desde o segundo trimestre de 2020, embora tinham sido complementados através de um ajustamento contabilístico (*Post Model Adjustment*), de caráter coletivo.

No segundo trimestre de 2021, após a recalibragem recorrente dos modelos de provisões, foi atribuído especificamente um determinado volume do fundo Covid-19. O fundo permaneceu sem movimento no terceiro e quarto trimestres do ano e irá sendo revisto com a nova informação disponível.



Atingir uma rentabilidade atrativa, mantendo a solidez financeira

Liquidez e estrutura de financiamento

- A Instituição gere o risco de liquidez a fim de manter os níveis de liquidez que lhe permitam cumprir confortavelmente os seus compromissos de pagamento e não comprometam a atividade investidora devido à falta de fundos passíveis de empréstimo, mantendo-se sempre dentro do quadro de propensão para o risco.
- Os **ativos líquidos totais** situam-se em 168.349 milhões de euros a 31 de dezembro de 2021, com um crescimento de 53.898 milhões de euros no ano, devido principalmente à integração do Bankia.
- O **Liquidity Coverage Ratio** do Grupo (LCR) a 31 de dezembro de 2021 é de 336%, mostrando uma posição de liquidez confortável (320% LCR média nos últimos 12 meses), bem acima do mínimo exigido de 100%.
- O **Net Stable Funding Ratio** (NSFR) é de 154% a 31 de dezembro de 2021, acima do mínimo regulamentar de 100% exigido desde junho de 2021.
- Sólida estrutura de financiamento de retalho com um rácio **loan to deposits de 89%**.
- O **saldo disponível** da apólice do BCE a 31 de dezembro de 2021 ascende a 80.752 milhões de euros correspondentes à TLTRO III. O saldo disponível aumentou em 31.027 milhões de euros no ano, principalmente devido à integração de provisões do Bankia e ao apelo adicional à TLTRO III.
- **Financiamento institucional** no valor de 54.100 milhões de euros, diversificado por instrumentos, investidores e vencimentos.

	31.12.19	31.12.20	31.12.21
Ativos Líquidos Totais (a + b)	89.427	114.451	168.349
Saldo disponível em apólice não HQLA	34.410	19.084	1.059
HQLA	55.017	95.367	167.290
Financiamento institucional	32.716	35.010	54.100
Loan to Deposits	100%	97%	89%
Liquidity Coverage Ratio	179%	276%	336%
Liquidity Coverage Ratio (últimos 12 meses)	186%	248%	320%
Net Stable Funding Ratio	129%	145%	154%

>> INFORMAÇÃO SOBRE AS EMISSÕES REALIZADAS EM 2021

(Em milhões de euros)

Emissão	Montante	Data emissão	Vencimento	Custo ¹	Procura
Dívida senior non preferred ²	1.000	09/02/2021	8 anos	0,571% (midswap +0,90%)	3.700
Dívida senior non preferred ³	1.000	26/05/2021	7 anos	0,867% (midswap +1,00%)	2.100
Dívida senior non preferred GBP ^{2,4}	500€	03/06/2021	5 anos e 6 meses	1,523% (UKT +1,32%)	1.800€
Dívida senior non preferred CHF ⁵	CHF200	01/07/2021	6 anos	0,477% (CHF midswap + 0,87%)	CHF235
Dívida subordinada Tier 2 ²	1.000	18/03/2021	10 anos e 3 meses	1,335% (midswap +1,63%)	2.200
Additional Tier 1	750	14/09/2021	Perpétuo	3,675% (midswap + 3,857%)	3.500

¹ Corresponde à yield da emissão.
² Obrigação verde.
³ Obrigação social.
⁴ Montante equivalente em euros: 579 milhões.
⁵ Montante equivalente em euros: 182 milhões.



As emissões registadas na tabela são exigíveis e a opção de resgate antecipado pode ser exercida antes da data de vencimento.

Após o final de dezembro, o CaixaBank emitiu 1.000 milhões de euros de Dívida Senior Preferred Social com um vencimento de 6 anos e uma rentabilidade de 0,673%, equivalente a midswap + 62 pontos base.

Gestão do capital

- O rácio **Common Equity Tier 1 (CET1)** é de **13,1%**.

Na evolução anual destacam-se, como extraordinários, os impactos pela integração do Bankia (+77 pontos básicos pela integração; -89 pontos básicos pelo efeito da PPA e -97 pontos básicos pelos custos de reestruturação, os impactos da venda dos negócios de cartões provenientes do Bankia e a recompra do Bankia Vida).

A evolução orgânica do ano foi de +106 pontos base e -22 pontos base pela evolução do mercado e outros (inclui os impactos reguladores registados no segundo trimestre e a venda da participação no Erste no quarto trimestre). O impacto por fases da normativa IFRS9 foi de -20 pontos de base.

- O rácio CET1 sem aplicação do período transitório IFRS9 atinge **12,8%**.
- O objetivo interno para o rácio de solvência de CET1 aprovado pelo Conselho de Administração situa-se entre 11% e 11,5% (ex IFRS9) e uma distância entre 250 e 300 pontos de base no requisito SREP.
- O rácio **Tier 1** atinge os **15,5%** após a emissão de 750 milhões de euros de instrumentos de *Tier 1* adicional, efetuada em setembro.
- O rácio de **Capital Total** situa-se em **17,9%**, após deixar de calcular uma emissão de 510 milhões de Tier 2, cujo vencimento é em fevereiro de 2022.
- O nível de alavancagem (*leverage ratio*) situa-se em 5,3%.
- Relativamente ao requisito do MREL, o CaixaBank possui um rácio pró-forma, considerando a emissão de 1.000 milhões de euros de Senior Preferred efetuadas em janeiro de 2022, sobre APRs de 26,2% e de 9,0% sobre LRE, cumprindo o nível exigido para 2024 (22,95% APRs e 6,09% LRE). Ao nível subordinado, excluindo a dívida Senior preferred e outros passivos pari passu, o rácio MREL atinge 22,8% dos APR e 7,8% do LRE, confortavelmente acima dos requisitos regu-

lamentares de 16,26% de APR e de 6,09% de LRE.

- Por outro lado, o **CaixaBank é sujeito a requisitos mínimos de capital** com base individual. O rácio CET1 neste perímetro atinge 13,9%.
- Adicionalmente, o **BPI** cumpre também os seus requisitos mínimos de capital. Os rácios de capital da empresa a nível subconsolidado são: CET1 de 14,2%, Tier1 de 15,7% e Capital Total de 17,4%.
- Para efeitos de requisitos de capital na sequência da integração com o Bankia, o Banco Central Europeu comunicou um novo requisito do P2R de 1,65%, o que significa que o Grupo deverá manter requisitos de capital de 8,19% para CET1, 9,99% para Tier 1 e 12,41% para Capital Total. A 31 de dezembro, o CaixaBank possui uma margem de 496 pontos base, isto é, 10,698 milhões de euros, até ao trigger MDA do Grupo.
- Adicionalmente, o buffer de risco sistémico interno do Grupo após a integração com o Bankia mantém-se em 0,25% para 2021, elevando-se para 0,375% em 2022 e 0,50% em 2023. Consequentemente, os requisitos de capital para 2022 são de 8,31% para CET1, 10,12% para Tier 1 e 12,53% para Capital Total. Por outro lado, os requisitos MREL finais estimados, ao abrigo da normativa em vigor, a partir de janeiro de 2024 ascendem a 23,78% para o MREL total e 18,03% para o MREL subordinado.



- Os atuais níveis de solvência do Grupo mostram que os requisitos aplicáveis não implicam quaisquer limitações automáticas das referidas na normativa de solvência sobre as distribuições de dividendos, remuneração variável e juros aos titulares de valores de capital de nível 1 adicional.

Em milhões de euros e %

	31.12.19	31.12.20	31.12.21
Common Equity Tier 1 (CET1)	12,0%	13,6%	13,1%
Tier 1	13,5%	15,7%	15,5%
Capital Total	15,7%	18,1%	17,9%
MREL	21,8%	26,3%	26,2%
Ativos ponderados por risco (APR)	147.880	144.073	215.500
Leverage Ratio	5,9%	5,6%	5,3%

Dados relevantes do Grupo

Em milhões de euros e %	janeiro - dezembro			Variação 2021 - 2020	Variação 2020 - 2019
	2021	2020	2019		
RESULTADOS					
Margem de juros	5.975	4.900	4.951	21,9%	(1,0%)
Comissões líquidas	3.705	2.576	2.598	43,8%	(0,9%)
Receitas Core	10.597	8.310	8.316	27,5%	(0,1%)
Margem bruta	10.274	8.409	8.605	22,2%	(2,3%)
Despesas recorrentes, de administração e amortização	(5.930)	(4.579)	(4.771)	29,5%	(4,0%)
Margem de exploração	2.225	3.830	2.855	(41,9%)	34,2%
Margem de exploração sem despesas extraordinárias	4.344	3.830	3.834	13,4%	(0,1%)
Resultado atribuído ao Grupo	5.226	1.381	1.705	-	(19,0%)
Resultado atribuído ao Grupo sem extraordinários por fusão	2.359	1.381	-	70,8%	
PRINCIPAIS RÁCIOS (últimos 12 meses)					
Rácio de eficiência	78,3%	54,5%	66,8%	23,9	(12,3)
Rácio de eficiência sem despesas extraordinárias	57,7%	54,5%	55,4%	3,3	(0,9)
Custo do risco ¹ (últimos 12 meses)	0,23%	0,75%	0,15%	(0,52)	0,60
ROE ¹	6,4%	5,0%	6,4%	1,4	(1,4)
ROTE ¹	7,6%	6,1%	7,7%	1,5	(1,6)
ROA ¹	0,3%	0,3%	0,4%	0,1	(0,1)
RORWA ¹	1,1%	0,8%	1,1%	0,2	(0,3)

¹ Estes rácios não incluem no numerador os resultados do Bankia gerados antes de 31 de março de 2021, data de referência para o registo contabilístico da fusão, nem, por consistência, a contribuição no denominador dos agregados do balanço ou APR anteriores à referida data. Também não consideram extraordinários associados à fusão.

Atingir uma rentabilidade atrativa, mantendo a solidez financeira

Em milhões de euros e %	Dezembro de 2021	Dezembro de 2020	Dezembro de 2019	Variação 2021 - 2020	Variação 2020 - 2019
BALANÇO					
Ativo total	680.036	451.520	391.414	50,6%	15,4%
Capital próprio	35.425	25.278	25.151	40,1%	0,5%
ATIVIDADE					
Recursos de clientes	619.971	415.408	384.286	49,2%	8,1%
Recursos de clientes, excluindo os saldos integrados do Bankia	458.980	415.408	-	10,5%	-
Crédito a clientes, bruto	352.951	243.924	227.406	44,7%	7,3%
Crédito a clientes, bruto, excluindo os saldos integrados do Bankia	231.935	243.924	-	(4,9%)	-
GESTÃO DO RISCO					
Cobranças duvidosas	13.634	8.601	8.794	5.032	(193)
Cobranças duvidosas, excluindo os saldos integrados do Bankia	8.207	8.601	-	(394)	-
Rácio de incumprimento	3,6%	3,3%	3,6%	0,3	(0,3)
Provisões para insolvências	8.625	5.755	4.863	2.870	892
Provisões para insolvências, excluindo os saldos integrados do Bankia	5.006	5.755	-	(748)	-
Cobertura da morosidade	63%	67%	55%	(4)	12
Adjudicados líquidos disponíveis para a venda	2.279	930	958	1.349	(28)
Adjudicados, excluindo os saldos integrados do Bankia	1.096	930	-	166	a Instituição
LIQUIDEZ					
Ativos líquidos totais	168.349	114.451	89.427	53.898	25.024
<i>Liquidity Coverage Ratio</i> (últimos 12 meses)	320%	248%	186%	72	62
<i>Net Stable Funding Ratio</i> (NSFR)	154%	145%	129%	9	16
<i>Loan to deposits</i>	89%	97%	100%	(8)	(3)
SOLVÊNCIA					
<i>Common Equity Tier 1</i> (CET1)	13,1%	13,6%	12,0%	(0,5)	1,6
<i>Tier 1</i>	15,5%	15,7%	13,5%	(0,2)	2,2
Capital total	17,9%	18,1%	15,7%	(0,2)	2,4
MREL	26,2%	26,3%	21,8%	(0,1)	4,5
Ativos ponderados por risco (APR) ¹	215.500	144.073	147.880	71.356	(3.821)
<i>Leverage Ratio</i>	5,3%	5,6%	5,9%	(0,3)	0,3

¹ A 31 de março de 2021 foram integrados 66.165 milhões de euros de ativos ponderados por risco provenientes do Bankia.

Ratings

Agência	Rating Emissor			Dívida Senior preferencial	Data última revisão	Rating cédulas hipotecárias (CH)	Data última revisão CH
	Longo prazo	Curto prazo	Perspetiva				
S&P Global Ratings	A-	A-1	Estável	A-	16.12.2021	AA+	21.12.2021
Fitch Ratings	BBB+	F2	Estável	A-	02.09.2021	-	-
MOODY'S	Baa1	P-2	Estável	Baa1	22.09.2020	Aa1	24.08.2021
DBRS	A	R-1 (low)	Estável	A	29.03.2021	AAA	14.01.2022



¹Montante máximo distribuível 15% do resultado do Grupo CaixaBank mais Bankia, ajustado pelo pagamento de obrigações de ambas as instituições, as reclassificações de OIC contra P&L e a amortização de intangíveis com um impacto neutro na solvência.

Remuneração aos acionistas

- A 24 de Maio de 2021, foi pago um dividendo bruto de 0,0268 euros por ação relativo aos lucros do exercício de 2020. Assim, o montante total da remuneração aos acionistas para 2020 é equivalente a 15% do resultado consolidado pró-forma ajustado do CaixaBank e do Bankia¹, em conformidade com a recomendação feita pelo Banco Central Europeu.
- Na sequência do anúncio pelo Banco Central Europeu a 23 de julho de 2021 de não alargar a sua recomendação sobre a distribuição de dividendos para além de setembro de 2021, o Conselho de Administração aprovou a 29 de julho de 2021 a Política de Dividendos para o exercício financeiro de 2021, estabelecendo uma distribuição de dividendos em numerário de 50% do lucro líquido consolidado ajustado pelos impactos extraordinários relacionados com a fusão com o Bankia, a pagar num único pagamento no exercício de 2022.
- A 27 de janeiro de 2022, o Conselho de Administração decidiu propor à próxima Assembleia-Geral de Acionistas a distribuição de um dividendo em dinheiro de 0,1463 euros brutos por ação, a ser pago durante o segundo trimestre de 2022, a partir do lucro do exercício de 2021. Com o pagamento deste dividendo, o montante da remuneração para os acionistas correspondente ao exercício de 2021 será de 1.179 milhões de euros, equivalente a 50% do resultado consolidado ajustado pelos impactos extraordinários da fusão com o Bankia.

Além disso, o Conselho aprovou a Política de Dividendos para 2022, que consiste numa distribuição em numerário de 50-60% do lucro líquido consolidado, a pagar num único pagamento durante o mês de abril de 2023 e sujeito à aprovação final pela Assembleia-Geral de Acionistas.

Além disso, o Administrador declarou a intenção do CaixaBank, sujeita à devida aprovação regulamentar, de implementar um programa de recompra de ações (*share buy-back*) no mercado durante o ano fiscal de 2022, de modo a aproximar o rácio CET1 do objetivo interno.

Ser uma referência em **gestão responsável e no compromisso para com a sociedade**

Uma das prioridades estratégicas do CaixaBank é ser a referência do setor na banca socialmente responsável, reforçando a gestão responsável do negócio, avançando na integração dos critérios sociais e ambientais na atividade e assegurando as melhores práticas de controlo interno e de governação empresarial.

Governança da Sustentabilidade

MISSÃO E VALORES >> PLANO ESTRATÉGICO 2019-2021

CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO: APROVA A ESTRATÉGIA E A POLÍTICA DE SUSTENTABILIDADE / RSC E SUPERVISIONA A SUA IMPLEMENTAÇÃO



Durante 2021, o CaixaBank reforçou o quadro de governação da sustentabilidade para dar uma maior relevância a este âmbito. Neste sentido, a estrutura de órgãos de governação adaptou-se com a redenominação da Comissão de Nomeações, a qual passa a ser a Comissão de Nomeações e de Sustentabilidade. Além disso, foi criado um comité de primeiro nível, o Comité de Sustentabilidade, que depende do Comité de Direção e reporta ao Comité Global do Risco no que diz respeito às políticas de riscos de sustentabilidade.

Por outro lado, no quadro da reestruturação organizativa resultante da fusão com o Bankia, foi criada uma nova direção no Comité de Direção do Banco, a Direção de Sustentabilidade, com quatro direções dependentes.

Esta Direção tem, entre as suas funções, as funções de coordenar a definição, a atualização e o acompanhamento da estratégia em matéria de sustentabilidade do Grupo. Além disso, é a Direção incumbida de atualizar a **Política Corporativa de Sustentabilidade / Responsabilidade Corporativa** do CaixaBank.

Esta Política estabelece a base da atuação responsável e a eficiência económica com vontade de compromisso com o desenvolvimento socioeconómico das pessoas e do território.

Através da Política, o CaixaBank assume como diretrizes para a gestão e o desenvolvimento da sua atividade: uma atuação íntegra, responsável e sustentável; a máxima qualidade no serviço, a eficiência económica; a adoção de uma perspetiva a longo prazo na tomada de decisões; e a inovação permanente que contribua, no possível, para o desenvolvimento sustentado das comunidades.

Este compromisso traz valor acrescentado à Instituição e aos seus grupos de interesse e inclui toda a cadeia de valor da organização: os fatores económicos e financeiros da atividade, a responsabilidade pelo meio ambiente, a satisfação dos clientes, a criação de valor pelos acionistas e investidores, as necessidades e aspirações dos colaboradores, a relação com fornecedores e com colaboradores e os seus efeitos sobre as comunidades e os meios nos quais está presente.

A Política, cujo acompanhamento corresponde aos comités de primeiro nível do CaixaBank com o envolvimento da Direção Sénior, é corporativa. Como tal, é um documento de referência para todas as sociedades do Grupo.

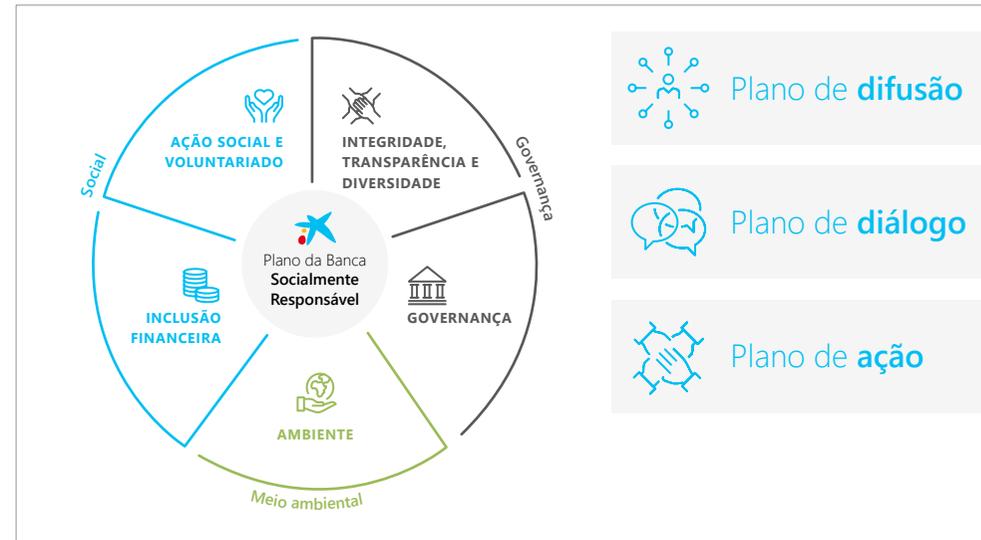
Esta Política está em fase de revisão, prevendo-se que esteja atualizada no primeiro semestre de 2022.

Ser uma referência em gestão responsável e no compromisso para com a sociedade



Neste quadro, o **Plano da Banca Socialmente Responsável do CaixaBank** (aprovado pelo Conselho de Administração em 2017), baseado nos critérios ASG (Ambientais, Sociais e de Boa Governação), possui 5 eixos que funcionam como guia, e ajudam a colocar o foco nas prioridades estratégicas, no âmbito da gestão responsável.

>> PRIORIDADES 2019-2021



Em dezembro de 2021, o Conselho de Administração aprovou um novo Plano Diretor de Sustentabilidade para o período de 2022-2024, que será tornado público ao longo do primeiro semestre de 2022

<p>INTEGRIDADE, TRANSPARÊNCIA E DIVERSIDADE</p>	<p>>> Dinâmica das iniciativas de transparência com clientes</p>	<p>>> Reforçar a atitude íntegra</p>	<p>>> Manter o apoio à difusão em temas de diversidade e consolidar o programa Wengage</p>
<p>GOVERNANÇA</p>	<p>>> Consolidar a governança da responsabilidade corporativa com a visão de Grupo</p>	<p>>> Medir a produção com o impacto social ou ambiental positivo e integrar critérios ASG no negócio</p>	<p>>> Consolidar a gestão, a medição e o acompanhamento dos riscos reputacionais</p>
<p>AMBIENTE</p>	<p>>> Impulsionar a produção verde e emitir obrigações sustentáveis</p>	<p>>> Avançar na medição e na gestão dos riscos meio ambiental e climático</p>	<p>>> Implementar o plano de gestão ambiental e energética, minimizar a pegada operacional de carbono e renovar as certificações</p>
<p>INCLUSÃO FINANCEIRA</p>	<p>>> Impulsionar as microfinanças e as finanças e o investimento com impacto social positivo</p>	<p>>> Reforçar e implementar o plano de Cultura Financeira</p>	<p>>> Reforçar a acessibilidade aos produtos e aos serviços da Instituição</p>
<p>AÇÃO SOCIAL E VOLUNTARIADO</p>	<p>>> Manter a promoção da Ação Social com a Fundação "la Caixa", com o foco na capilaridade</p>	<p>>> Consolidar o plano de Voluntariado Empresarial</p>	<p>>> Estreitar a colaboração com programas da Fundação "la Caixa"</p>

Ser uma referência em gestão responsável e no compromisso para com a sociedade

Adesões e alianças

Para o CaixaBank, é fundamental impulsionar e participar ativamente nas principais alianças e iniciativas existentes a nível global, nacional e local. A Instituição colabora no desenvolvimento e na difusão de boas práticas, princípios e valores; impulsiona o avanço conjunto em matéria de sustentabilidade e integra na sua estratégia e atuação os mais altos padrões de gestão que delas emanam.

>> ODS 17



Um programa de sucesso de desenvolvimento sustentado exige alianças entre os governos, o setor privado e a sociedade civil. Estas alianças inclusivas construídas sobre princípios e valores, uma visão partilhada e metas partilhadas que colocam as pessoas e o planeta no centro, são necessárias a nível global, regional, nacional e local.



¹ Adesão do Bankia, integrada no CaixaBank.

>> TRANSVERSAIS ASG



Organismo encarregado de promover os Princípios das Nações Unidas (2012).



Promoção do investimento sustentável e responsável em Espanha (2011)¹



Compromisso de fomentar, promover e divulgar novos conhecimentos sobre a sustentabilidade e sobre o impacto social (2005).



Promove o compromisso das empresas na melhoria da sociedade com atuações responsáveis. O CaixaBank está no patronato e no Conselho Consultivo (2011).



Associação espanhola de profissionais de Responsabilidade Social. O CaixaBank é vogal da Junta (2015).



Princípios da Banca Responsável. Promove as finanças sustentáveis e a integração de questões ambientais e sociais no negócio (2018).



instituição que representa as caixas de poupança e a banca de retalho na Europa. Existem diferentes comités com participação de equipas do CaixaBank.



Instituição que representa as caixas de poupança em Espanha. Existem diferentes comités com participação de equipas do CaixaBank.



Efetua o acompanhamento do cumprimento dos ODS por parte de empresas espanholas. Criado pela "la Caixa" em colaboração com a Cátedra Liderazgo y Gobernanza Democrática do ESADE (2017).



A gestora de planos de pensões, VidaCaixa (2009), a gestora de ativos do Grupo, CaixaBank Asset Management (2016) e BPI Gestão de Ativos (2019), são subscritores.



Persegue a prossecução dos ODS através do fomento dos investimentos de impacto. O CaixaBank Asset Management detém a presidência do SpainNAB, o Conselho Consultivo para o Investimento de Impacto (2019).



Procuram garantir que é destinado capital privado suficiente para investimentos sustentáveis. Adstritos à rede de centros europeus para a sustentabilidade das Nações Unidas (2019).



Promovem o desenvolvimento e a integridade dos empréstimos verdes e dos empréstimos sociais (2018, 2021)



O VidaCaixa é subscritor da PSI para desenvolver e alargar as soluções inovadoras da gestão de riscos e seguros que contribuam para a sustentabilidade meio ambiental, social e económica (2020).



Defende a RSC e a luta das empresas espanholas contra a corrupção (2019).



Fomenta a integração de questões sociais, meio ambientais e de governança na gestão das empresas (2010).



Organismo das Nações Unidas que promove o turismo responsável e acessível para todos (2019).

Ser uma referência em gestão responsável e no compromisso para com a sociedade

>> AMBIENTAL

Net Zero Banking Alliance

Compromisso de alcançar a neutralidade em emissões líquidas de gases com efeito de estufa das carteiras de crédito e de investimento tendo 2050 como data limite (2021).



Compromisso de avaliação de riscos ASG* no financiamento de projetos de mais de 7 milhões de euros (2007).



Cátedra para promover a inovação e a sustentabilidade na indústria dos agronegócios (2016).



Compromisso coletivo para as ações climáticas. Compromisso para o alinhamento da estratégia de negócio com os objetivos de temperatura do Acordo de Paris. (2019)



Iniciativa que promove o diálogo com as empresas do mundo com maiores níveis de emissões com efeito de estufa (2018).



Promove e desenvolve a produção de hidrogénio verde renovável como motor de descarbonização, para alcançar os objetivos climáticos da União Europeia (2021).



Iniciativa do Financial Stability Board que promove a divulgação das exposições climáticas das empresas (2018).



Iniciativa global e colaborativa de empresas comprometidas com uma energia 100% renovável (2016).



Aliança de instituições financeiras para desenvolver e implementar uma metodologia de medição e de reporting das emissões de gases com efeito de estufa associadas a empréstimos e a investimentos. (2021).



Promove o crescimento económico ligado a uma economia baixa em carbono, através da colaboração público-privada, sendo o CaixaBank o sócio fundador (2016).

>> GOVERNANÇA



Promovido pelo Pacto Mundial das Nações Unidas com o objetivo de aumentar a representação das mulheres nos Conselhos de Administração das empresas e nos postos de direção executiva (2020).



Compromisso público em alinhar as políticas para fazer avançar a igualdade entre os géneros (2013).



Aliança internacional para unificar a resposta global ao cibercrime da qual o CaixaBank é cofundador (2013).

>> SOCIAL



Aliança com "la Caixa", a primeira Obra Social de Espanha e uma das maiores fundações do mundo.



A sua missão é promover a coesão e fortalecer a integração social na Europa, financiando projetos com uma forte componente social (2008).

Collective Commitment to Financial Health and Inclusion.

Iniciativa para promover a melhoria da saúde e a inclusão financeira dos clientes e das sociedade em geral (2021).



Promove as microfinanças como uma ferramenta para combater a exclusão social e financeira na Europa através do autoemprego e da criação de microempresas.



Instituição de financiamento a longo prazo da União Europeia cujos acionistas são os seus Estados membros (2013).



O Programa Funcas de Estímulo da Educação Financeira, Funcas-Educa, promovido pelo CECA e pelo Funcas, tem como objetivo melhorar o nível e a qualidade da cultura financeira da sociedade espanhola (2018).



A sua principal missão é apoiar as microempresas e as pequenas e médias empresas europeias (PEQUENAS E MÉDIAS EMPRESAS) ajudando-as a aceder ao financiamento (2018).

Índices e ratings

Amplio reconhecimento por parte dos principais índices e agências de ratings de sustentabilidade.



Pior << Escala >> Melhor

Destacados

Member of
**Dow Jones
Sustainability Indices**
Powered by the S&P Global CSA

86

Pontuação em sustentabilidade



- DJSI World, DJSI Europe
- Incluído ininterruptamente desde 2012. Última atualização novembro 2021
- 9º banco de 24 incluídos no DJSI World
- 2º banco de 9 incluídos no DJSI Europe
- Analista S&P Global

MSCI

AA

(Líder)

Rating ASG



- O CaixaBank faz parte do MSCI ESG Leader Index desde 2015
- Primeira inclusão em 2015. Última atualização dezembro 2021
- Líder nas categorias do Desenvolvimento de Capital Humano, Financiamento com impacto ambiental, Acesso ao Financiamento e à Proteção Financeira do consumidor
- Analista MSCI ESG

FTSE4Good

4

Rating ASG



- FTSE4Good Global; FTSE4Good Europe; FTSE4Good IBEX
- Primeira inclusão em 2011. Última atualização em junho 2021
- Rating global (4) acima do setor (2.7) e também para todas as dimensões: Ambiental (3 vs. 1.6 setor), social (3.7 vs. 2.4 setor) e governança (4.7 vs. 3.4 setor)
- Analista FTSE Russell

Member 2016/2019
STOXX
ESG LEADERS INDICES

SUSTAINALYTICS
a Morningstar company

Risco baixo

(19)

Rating risco ASG



- STOXX Global ESG
- Primeira inclusão em 2013. Última atualização em outubro 2021
- Exposição de riscos ASG "LOW RISK" abaixo do número médio do setor e dos números comparáveis em Espanha. Gestão Forte (*Strong*) dos riscos
- Analista Sustainalytics

CDP
DRIVING SUSTAINABLE ECONOMIES

A

(Liderança)

Rating alterações climáticas



- Primeira inclusão 2012. Última atualização dezembro de 2021
- Presente na A list. Única Instituição espanhola a receber a máxima qualificação "A"
- Categoria do *Leadership* em gestão e transparência dos assuntos de alterações climáticas
- Analista CDP

Ser uma referência em gestão responsável e no compromisso para com a sociedade



Pior << Escala >> Melhor

Destacados



C
Categoria: Prime
Transparência: Muito alto
Decile rank: #1

Rating corporativo ASG



Nível de transparência



- Primeira inclusão 2013. Última atualização outubro 2021
- O CaixaBank situa-se dentro dos 10% superiores do setor (*Public & Regional Banks*, que inclui 272 empresas), categoria PRIME com um decil de: 1
- Analista ISS ESG



1

Pontuação ASG



- Atualização mensal: última atualização janeiro 2022.
- Qualificação de *score* 1 em governança, ambiental e social
- Máxima nota (1) nas 3 dimensões de ISS ESG *Quality Score*: Meio ambiental, Social e Governança
- Analista ISS



60

(Avançado)

Índice de sustentabilidade



- Solactive Europe Corporate Social Responsibility Index PR
- Primeira inclusão 2013. Última atualização: dezembro de 2021
- Categoria "Avançada" e acima da média setorial de "*Diversified banks*"; categoria "Avançada" em 10 matérias, entre elas, Estratégia ambiental, 3 áreas de Recursos humanos, Produtos verdes e ISR, Relação responsável com clientes, Não discriminação e Inclusão financeira
- Analista Vigeo Eiris

>> OUTROS RECONHECIMENTOS

Sustainability Award
Silver Class 2022
S&P Global

Incluído no *S&P Global Sustainability Yearbook 2022* pelo décimo ano consecutivo e distinguido com o Silver Class pelo 2º ano consecutivo pelo seu excelente desempenho na sustentabilidade



CaixaBank, incluída no *2021 CDP Supplier Engagement Leaderboard* como reconhecimento dos seus esforços por reduzir os riscos climáticos dentro da sua cadeia de fornecimento



O CaixaBank atingiu a certificação do Índice de Boa Governação Empresarial emitido pela Aenor, que mede o grau de cumprimento neste aspeto a partir de nove variáveis, 41 indicadores e 165 critérios de avaliação. Estas nove variáveis focam aspetos como o Conselho de Administração a partir de vários ângulos; a participação na Assembleia-Geral de Acionistas; a transparência e a sustentabilidade e governança ASG. Como resultado da análise, o CaixaBank obteve a qualificação máxima de G++.



O CaixaBank é líder mundial do Índice de Igualdade de Género da Bloomberg, que distingue as empresas comprometidas com o fomento da igualdade entre mulheres e homens

>> DOW JONES SUSTAINABILITY INDEX

O índice Dow Jones Sustainability Index (DJSI) é promovido como um projeto de melhoria contínua das organizações. Para o CaixaBank, a inclusão no DJSI é uma métrica de primeiro nível do Plano Estratégico.

No exercício de 2021 o CaixaBank situa-se entre os 10 primeiros bancos do índice a nível mundial. Teve uma melhoria destacada nas dimensões Social e Meio ambiental. O CaixaBank obtém pontuações muito acima da média nos seguintes âmbitos: Finanças sustentáveis, Inclusão financeira, Estratégia climática, Desenvolvimento do capital humano, Segurança da informação, Cibersegurança, Código de conduta empresarial e de Direitos Humanos, bem como uma nota máxima de 100 pontos nas categorias de Gestão de riscos e de Reporting social e meio ambiental.



+15p

>> **GRANDE SUBIDA EM FINANÇAS SUSTENTÁVEIS**

>> O CAIXABANK INCLUÍDO NA DJSI 2021¹



9º

**BANCO (DE 24) NO
DJSI WORLD**



2º

**BANCO (DE 9) NO
DJSI EUROPA**

O CaixaBank em 2021²

	Pontuação	Melhoria vs 2020	Média dos bancos DJSI World	Melhor nota em bancos DJSI World
Pontuação global	86	1p	85	89
Dimensão económica	82	0p	81	87
Dimensão meio ambiental	94	+4p	93	99
Dimensão social	90	+1p	88	93

¹ DJSI World: 1.843 empresas elegíveis (322 selecionadas). 168 bancos elegíveis (24 selecionados). DJSI Europe: 478 empresas elegíveis (147 selecionadas). 34 bancos elegíveis (9 selecionados).

² Revisto pela S&P em janeiro 2022.



Reputação

O compromisso do Grupo CaixaBank com um modelo de comunicação corporativa transparente, da máxima qualidade e alcance para os seus grupos de interesse que permita manter a reputação do Grupo em níveis ótimos, manifesta-se explicitamente na sua nova Política Corporativa de Comunicação, aprovada em dezembro de 2020.

Nela, é definida a estratégia de comunicação corporativa, que inclui como principais eixos de atuação:

- A gestão profissional, centralizada segundo procedimentos e protocolos específicos de comunicação.
- A relação contínua com os meios de comunicação e a utilização de canais digitais.
- A monitorização, medição e acompanhamento dos canais de comunicação,

Que faz referência a qualquer transmissão de informação a partir da Instituição, seja ela de caráter económico-financeiro, não financeiro ou empresarial, quer a públicos especializados (acionistas retalhistas, investidores institucionais, consultores, instituição supervisora/reguladora) quer ao público em geral (clientes, sociedade e meios de comunicação).

Por outro lado, a Instituição possui uma nova política da gestão dos riscos reputacionais que inclui como principais eixos de atuação:

- O incentivo da reputação,
- a gestão preventiva dos riscos reputacionais
- e o estabelecimento de objetivos reputacionais, para os quais possuímos indicadores de medição, acompanhamento e controlo específico.

Concretamente, o Índice Global de Reputação do CaixaBank (IGR) é uma métrica, quer do Quadro de Appetite ao Risco quer do Plano Estratégico da Instituição, que integra as perceções dos vários stakeholders sobre o CaixaBank, sendo considerada uma best practice setorial pela sua abordagem *multistakeholder*.

O IGR, juntamente com o Estudo de Materialidade, permitem captar a sensibilidade dos vários grupos de interesse sobre diversos aspetos que se podem tornar críticos para o CaixaBank e que poderão implicar um stress na sua rentabilidade e sustentabilidade futuras. Além disso, a Instituição estabeleceu objetivos ambiciosos no seu cumprimento e evolução ao longo dos próximos anos.

>> A MEDIÇÃO DA REPUTAÇÃO - ÍNDICE GLOBAL DE REPUTAÇÃO (IGR)

01. PERMITE-NOS RESPONDER A:



Como somos percebidos?



Que aspetos se podem transformar num risco para o CaixaBank, pela sua perceção negativa?

02. BASEIA-SE EM:



03. LEVA -NOS A



Diagnosticar problemas de reputação



Fixar objetivos neste âmbito



Medir a evolução da Instituição



Estabelecer comparações

90%

>> PESO

IGR CaixaBank - ESP



10%

>> PESO

IGR BPI - PT



Métrica IGR Grupo



Serviço de Atendimento ao Risco Reputacional (SARR)

O Serviço de Atendimento aos Riscos Reputacionais (SARR) contribui para o cumprimento das políticas responsáveis (Direitos Humanos, Sustentabilidade e Responsabilidade Social Corporativa e Defesa, entre outras) e para a gestão dos riscos reputacionais, prestando apoio à rede comercial e a outros departamentos corporativos (Riscos e Compliance). O SARR analisa consultas sobre potenciais operações que possam violar os códigos de conduta ou que possam ter um impacto na reputação da Instituição. Para a análise são utilizadas ferramentas externas fornecidas por fornecedores de análises de risco reputacional.

Periodicamente, é reportada a atividade do SARR ao Comité de Sustentabilidade e são apresentadas para a sua sanção no Comité os temas que se considera exigem uma decisão ao mais alto nível. Durante 2021 foram apresentadas 5 operações ao Comité para a sua sanção (6 em 2020).



Em 2021, foram resolvidas 293 consultas (279 em 2020), das quais 44% estiveram relacionadas com o setor Defesa e as restantes com outras políticas responsáveis ou com clientes e operações com um potencial impacto reputacional



Ser uma referência em gestão responsável e no compromisso para com a sociedade

Diálogo com os Grupos de Interesse

O Grupo CaixaBank mantém vários **canais de comunicação, participação e de diálogo** à disposição dos seus grupos de interesse e comprometer-se-á a dar-lhes a máxima difusão possível.

Estes canais poderão ser, entre outros: telefones gratuitos e caixas do correio eletrónico de atendimento aos clientes, aos acionistas e investidores e aos fornecedores; agências de atendimento aos clientes e aos acionistas; plataformas de participação online para clientes, colaboradores e colaboradoras; encontros e jornadas; inquéritos periódicos de opinião; notas de imprensa e outros canais de diálogo ativo com os meios de comunicação.

Clientes

Procura-se promover o diálogo ativo com os clientes e colocar à sua disposição os canais necessários para que possam enviar as suas consultas e reclamações, oferecendo-lhes uma resposta ágil, personalizada e de qualidade.

A voz do cliente é registada principalmente através do **Modelo de medição da experiência cliente**, do qual derivam índices que permitem medir a sua experiência e a qualidade do serviço. O **Índice Global de Reputação** e o **Estudo de Materialidade** são duas ferramentas de diálogo através das quais se regista, por seu lado, a voz dos clientes sobre temas específicos, a sua perceção da reputação e a sua visão sobre os aspetos prioritários para o CaixaBank quanto ao impacto e à sustentabilidade futura, respetivamente. Finalmente os **Contact Center Clientes** e o **Serviço de Atendimento ao Cliente** são os principais canais que a Instituição coloca à disposição dos clientes para atender as suas consultas e reclamações.

Ver o ponto Modelo de medição experiência cliente

Ver parágrafo Materialidade

Contact Centers Clientes (CCC)

O serviço de *Contact Center* gere consultas, pedidos, sugestões e incidências que os clientes e os utilizadores nos enviam através dos canais facultados pela Instituição: telefone, WhatsApp, formulário web, e-mail, correio postal, chat, Twitter e comentários Apps.

Durante o 2021 foram potencializadas as ações de melhoria da experiência do cliente, com uma atenção integral que pretende evitar no possível a derivação para as agências para efetuar procedimentos operacionais, oferecendo alternativas de suporte em canais digitais. Além disso foram assumidas as interações dos clientes com origem Bankia após a fusão bancária.

Trabalhou-se na criação de novos diálogos transacionais para que os nossos clientes e utilizadores, através do assistente virtual NOA telefónico, possam resolver de forma automatizada os seus pedidos de bloqueio de cartões por perda ou roubo assim como uma entrevista prévia com o seu gestor. Nesta mesma linha, foram criados fluxos guiados para ajudar o cliente na autorrestauração do acesso e registo à banca digital CaixaBank Now e à configuração da app CaixaBank Sign.

A qualidade do serviço do *Contact Center* é avaliada continuamente através de auditorias, quer internamente quer por parte de empresas externas especializadas, para garantir o correto atendimento no serviço e o cumprimento dos padrões de qualidade e excelência que marcam o CaixaBank.

Nos serviços de *Contact Center* específicos do BPI e do *Consumer Finance* foram geridas em 2021 1.025.369 e 1.352.794 interações, respetivamente.



>9,5 MM
DE INTERAÇÕES NO CCC
DURANTE O 2021



+2,4%
DE INTERAÇÕES
RELATIVAMENTE A 2020¹

¹ Considerando em 2020 a atividade conjunta dos CCC do CaixaBank e do Bankia.

>> DETALHE DOS CONTACTOS EM 2021

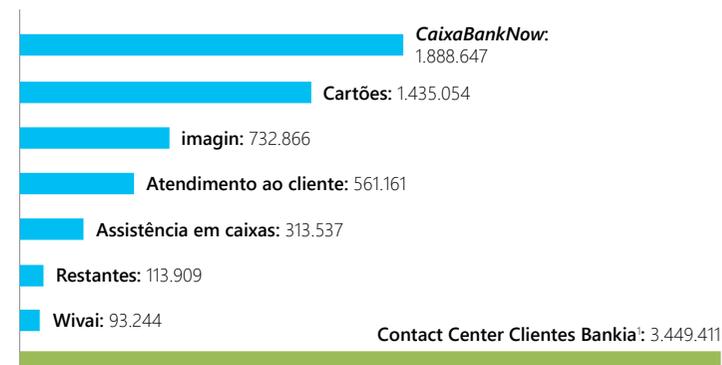


● 90%
8.587.829
Telefone

● 9%, 852.383 Escrito (carta, e-mail)

● 1%, 134.039 Redes Sociais

>> MOTIVO DA INTERAÇÃO CANAL TELÉFONICO



¹ Os Contact Center do Bankia estiveram em funcionamento até ao momento da fusão, em novembro de 2021.

Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC)

O SAC encarrega-se de atender e resolver queixas e reclamações de clientes. É um serviço separado dos serviços comerciais e atua com independência de critério e sob o conhecimento e aplicação da normativa de proteção de clientes, reguladores e das melhores práticas bancárias.

Reclamações recebidas ¹	2021	2020		
	Total	Total	Das quais:	
			CaixaBank	Bankia
Serviço de Atendimento ao Cliente	239.347	209.048	119.361	89.687
Apresentadas perante os serviços de reclamações dos supervisores	3.720	2.639	1.598	1.041
Banco de Espanha	3.363	2.288	1.350	938
Comissão Nacional do Mercado de Valores espanhola	183	172	82	90
Direção Geral de Seguros e Planos de Pensões	174	179	166	13

No ano 2021 foi registado um aumento de 14,6% das reclamações recebidas no SAC. Em grande medida, este aumento tem a sua origem em fatores conjunturais como novos pronunciamentos judiciais do Supremo Tribunal (Sentenças sobre usura ou despesas hipotecárias) a prescrição das ações civis por aplicação da reforma do Código Civil de 2015 ou, em menor medida, o Covid-19 (moratórias legais e setoriais, financiamentos com garantia pública) que provocaram um aumento de reclamações sobretudo relacionadas com hipotecas.

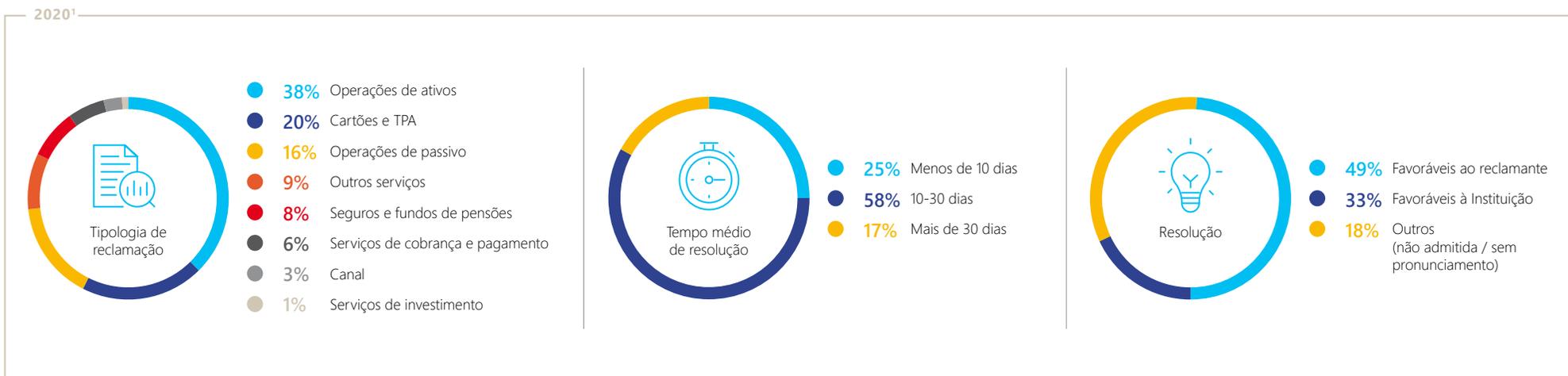
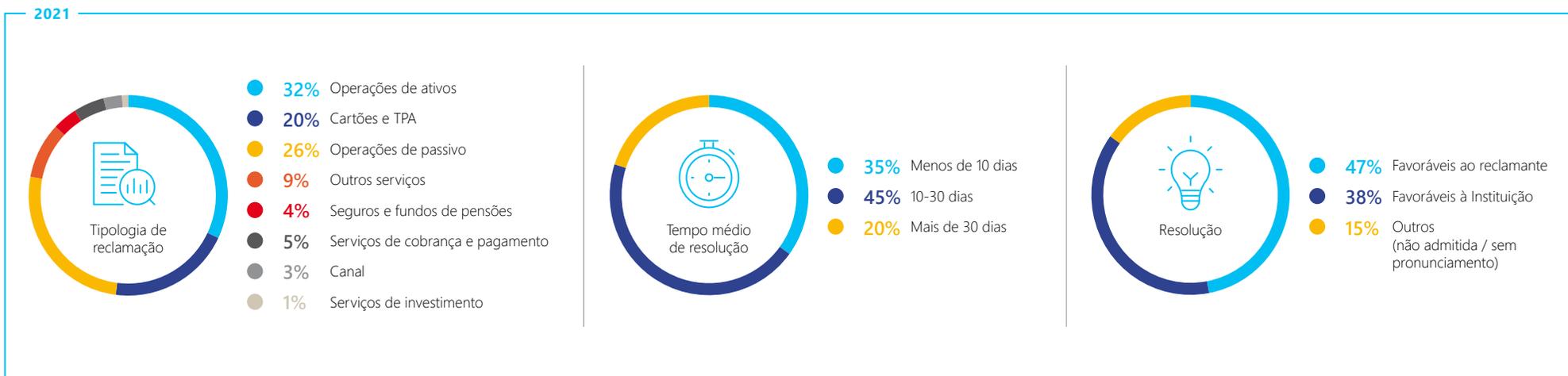
O BPI implementou em 2020 uma nova Política de Tratamento de Queixas e Reclamações (exclui deste canal as insatisfações). O total de reclamações ascendeu a 6.806 (5.181 em 2020), com 15% de reclamações concluídas a favor do cliente (22% em 2020).

¹ Para uma melhor interpretação da informação são apresentados os dados do Bankia de 2020 para efeitos comparativos.

Maior informação na Nota 42.2. "Serviços de atendimento ao cliente" das contas anuais consolidadas anexas. As reclamações aqui detalhadas não recolhem as reclamações recebidas pela Credifimo (416 recebidas em 2021 e 266 em 2020) com 32% de resoluções a favor do cliente.



>> DETALHE E GESTÃO DAS RECLAMAÇÕES RECEBIDAS PELO SAC



¹ Os detalhes não incluem a informação do Bankia.

Acionistas e investidores

No CaixaBank trabalha-se para corresponder à confiança que acionistas e investidores depositaram e, na medida do possível, atender às suas necessidades e expectativas. Para isso, procura-se oferecer ferramentas e canais para facilitar a sua implicação e comunicação no Grupo, bem como o exercício dos seus direitos como proprietários.

É essencial oferecer informação clara, completa e verídica aos mercados e aos acionistas, que inclua aspetos financeiros e não financeiros do negócio e favorecer a **participação informada nas Assembleias-Gerais de Acionistas**.

Através do Serviço **de atendimento aos acionistas e aos investidores institucionais e analistas**, de acordo com a Política de Informação, Comunicação e Contactos com Acionistas, Investidores Institucionais e Assessores de Voto, é oferecido atendimento personalizado.



CaixaBank, **melhor atendimento ao acionista da empresa cotada** 2020 nos VI Prémios Rankia

O CaixaBank desenvolve várias iniciativas de **formação e de informação aos acionistas**, sendo registada a sua voz, também, através de **inquéritos anuais de opinião** (Índice Global de Reputação e Estudo de Materialidade, entre outros). A informação a acionistas é estruturada através da Newsletter mensal e de e-mails de eventos corporativos (alcançando mais de 230.000 acionistas), alertas SMS ou outros materiais de subscrição disponível no site corporativo.

Acionistas

Assembleia-Geral de Acionistas de 2021 (AGA2021)

No passado dia 14 de maio de 2021, teve lugar a AGA2021 em segunda convocatória. Tendo em conta a transcendência da realização da Assembleia-Geral Ordinária para o regular funcionamento do CaixaBank, pelo interesse social e em proteção dos seus acionistas, clientes, colaboradores e investidores em geral e com a finalidade de garantir o exercício dos direitos e da igualdade de tratamento dos acionistas, o Conselho de Administração acordou possibilitar a assistência e participação telemática na AGA2021.

Comité Consultivo de acionistas

Órgão consultivo não vinculativo criado para conhecer em primeira mão a avaliação que os seus membros fazem sobre as iniciativas dirigidas à base de acionistas e contribuir para a melhoria contínua da comunicação e da transparência.



12
MEMBROS



3
REUNIÕES

Serviço de atendimento ao acionista (telefone, e-mail e videochamada)



1.378
CONTACTOS



75,4% QUÓRUM SOBRE O CAPITAL SOCIAL COM UM

92% DE APROVAÇÃO MÉDIA NA ASSEMBLEIA-GERAL DE ACIONISTAS DE 14 DE MAIO DE 2021

Encontros corporativos

Nestas sessões, diretores do CaixaBank explicam em primeira mão os resultados aos acionistas bem como outra informação corporativa relevante.



7
ENCONTROS

2.891
ASSISTENTES



Adicionalmente são elaborados materiais de divulgação de educação financeira para acionistas e são realizados cursos específicos.



Ver o parágrafo Cultura financeira



Investidores

Roadshows e conferências com investidores institucionais



406

REUNIÕES COM INVESTIDORES
INSTITUCIONAIS DE RENDIMENTO
VARIÁVEL E RENDIMENTO FIXO,
NACIONAIS E ESTRANGEIROS

646

ASSISTENTES



17

REUNIÕES COM
INVESTIDORES ESPECÍFICOS
SOBRE TEMAS ASG

29

ASSISTENTES

Encontros com analistas



344

RELATÓRIOS DE ANALISTAS PUBLICADOS SOBRE
O CAIXABANK, INCLUINDO SETORIAIS COM
ANÁLISE SOBRE O CAIXABANK



Prêmios *Institutional Investor*

OS ANALISTAS FINANCEIROS ESCOLHERAM A EQUIPA DIRETIVA
DO CAIXABANK, BEM COMO A EQUIPA DE RELAÇÕES COM
INVESTIDORES, COMO OS MELHORES DA BANCA EUROPEIA EM 2021

Fornecedores

O CaixaBank possui um área de compras especializada por categorias (Facilities&Logistics, Obras, IT, Serviços Profissionais e Marketing) com visão e gestão transversal das compras do Grupo¹. O seu objetivo, alinhado com a estratégia de negócio, é obter de forma responsável e sustentável os bens e serviços necessários no prazo, quantidade e qualidade exigidos, ao menor custo total e com o mínimo risco para o nosso negócio, sob critérios de atuação homogêneos para todo o Grupo.

O CaixaBank procura estabelecer relações de qualidade com fornecedores que partilhem os mesmos princípios éticos e de compromisso social, tendo estabelecidos critérios e elementos de controlo para assegurar o cumprimento dos mesmos, tal como a realização de auditorias. A melhoria contínua das relações com os fornecedores é chave para a criação de valor no CaixaBank.

>> PRINCÍPIOS DE COMPRAS

 ² Estabelecem um quadro de colaboração equilibrado entre o CaixaBank e os seus fornecedores, que promove relações comerciais estáveis, em coerência com os nossos valores.

01. Eficiência

Otimizar os impactos resultantes das compras insistindo na qualidade, no serviço, nos custos, na segurança do fornecimento, na sustentabilidade e na inovação.

02. Sustentabilidade

Divulgar os fatores éticos, sociais e meio ambientais na rede de fornecedores e de colaboradores do CaixaBank e promover a contratação de fornecedores que apliquem as melhores práticas em matéria ética, social e meio ambiental, bem como de boa governação empresarial.

03. Integridade e transparência

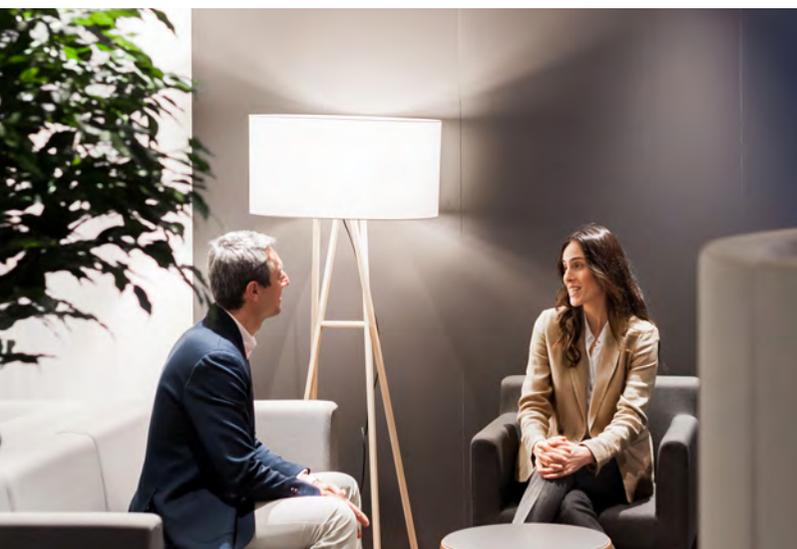
Garantir a igualdade de oportunidades, aplicando critérios de seleção objetivos, transparentes, imparciais e não discriminatórios. Evidenciar a rejeição absoluta com qualquer forma, direta ou indireta, de corrupção.

04. Cumprimento

Formalizar através de contratos que procurem o justo equilíbrio entre os direitos do CaixaBank e dos fornecedores, as condições da compra para assegurar o seu cumprimento em tempo e forma pelas duas partes.

05. Proximidade e acompanhamento

Implementar mecanismos de avaliação contínua do desempenho dos fornecedores e fomentar o diálogo, através de canais de comunicação institucional.



¹ Aplicável às empresas do Grupo com as quais partilha o modelo corporativo de Compras.

² https://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank.com/Estaticos/PDFs/responsabilidad_corporativa/Principios_de_Compras_ESP.pdf

Ser uma referência em gestão responsável e no compromisso para com a sociedade

Código de Conduta de Fornecedores e Norma de Compras

¹ O **Código de Conduta de Fornecedores** pretende divulgar e promover os valores e os princípios éticos que regerão a atividade dos fornecedores de bens e serviços, contratantes e terceiros colaboradores do CaixaBank.

Neste Código são definidos os padrões de comportamento que as empresas que trabalhem como fornecedores seguirão relativamente ao cumprimento da legislação em vigor, ao comportamento ético e às medidas contra o suborno e a corrupção, segurança e o meio ambiente e confidencialidade.

A **norma de compras** estabelece os critérios a seguir na realização dos processos de seleção e de negociação com fornecedores.

>> PROCESSO DE GESTÃO DE FORNECEDORES



Em 2021 foi consolidada e melhorada a ferramenta de gestão integral dos ciclos fornecedores, da negociação e da gestão contratual.



>> INDICADORES DE COMPRAS¹

	2021	2020
Número de fornecedores ²	3.390	2.393
Volume faturado (MM€) ²	2.979	2.120
Fornecedores homologados no encerramento do exercício	1.157	n.d.
Fornecedores homologados ³ no exercício	882	688
Prazo médio de pagamento a fornecedores (dias)	22,1	21,0
Volume negociado através de negociação eletrónica (MM€)	636	642
Processos negociados através de negociação eletrónica	851	540
% volume correspondente a fornecedores locais - Espanha	97%	97%
Colaboradores com formação no processo de compras	3.714	n.d.

¹ Aplicável às empresas do Grupo com as quais partilha o modelo corporativo de Compras. Estão incluídos fornecedores cuja faturação em 2021 seja superior a 30.000 €. Foram excluídos credores, organismos oficiais e condomínios.

² São integrados dados a partir da data de fusão.

³ Fornecedores que completaram o processo de homologação durante 2021.

>> % DE PROCESSOS NEGOCIADOS POR CATEGORIAS DE COMPRAS



- 39% IT
- 19% Serviços profissionais
- 16% Marketing
- 14% Facilities & logistics
- 12% Obras

7,3 MM€
DE VOLUME ADJUDICADO AOS CEE (CENTROS ESPECIAIS DE EMPREGO)
5,4 MM€ EM 2020

1.402
FORNECEDORES COM A CERTIFICAÇÃO ISO14001
1.226 EM 2020

100%
DE CATEGORIAS DE COMPRAS COM IMPACTO MEIO AMBIENTAL POSSUEM REQUISITOS MEIO AMBIENTAIS

Em 2019 foi iniciado o Plano de Auditorias a Fornecedores, o qual, através de um processo de validação in-situ procura reunir evidências para que no CaixaBank tenhamos a informação necessária para poder realizar o mapa de risco dos nossos principais fornecedores. Simultaneamente à redução do risco, com a avaliação in-situ, procuramos a melhoria contínua na gestão dos nossos fornecedores e fornecer-lhes valor acrescentado, colaborando no seu desenvolvimento.

Em 2021 foram efetuadas 30 auditorias (16 em 2020) incluindo todas as categorias de compras (Facilities&Logistics, Obras, IT, Serviços Profissionais e Marketing). Foram definidas medidas corretoras.

Adicionalmente, a gestão dos processos de compras através de negociação eletrónica mostra o esforço do CaixaBank por garantir a rastreabilidade e a integridade no processo de contratação. A negociação eletrónica começa com a homologação de todos os fornecedores que participam no processo e garante que durante o mesmo a informação será homogénea para todos os participantes e que a seleção será baseada em critérios objetivos.

Desde 2020 são tidas em consideração novas certificações de fornecedores no processo de registo-homologação em matéria de responsabilidade social corporativa: certificação OHSAS18001/ISO45000 e certificação e/ou auditoria social SA8000/BSCI/Responsible Business Alliance.

Adicionalmente os contratos com fornecedores incluem uma cláusula específica de Direitos Humanos.



Inclusão financeira

A inclusão financeira é um fator-chave para reduzir a pobreza e promover a prosperidade partilhada. Favorecer a inclusão financeira está nos DNA do CaixaBank, sendo uma das prioridades estratégicas. A partir do CaixaBank a inclusão é entendida a partir das seguintes perspetivas:

- Canalizar fundos para ações concretas, contribuindo diretamente para os ODS.
- Produtos e serviços para grupos vulneráveis.
- Programa de habitação social e programa Impulsiona
- Acesso aos serviços financeiros através de microfinanças e do banco social MicroBank.
- Presença na maior parte dos municípios do país através de uma ampla rede de agências.
- Adoção de medidas de acessibilidade física e tecnológica para grupos com dificuldades físicas ou cognitivas.
- Contribuição para a melhoria da cultura financeira.

Desde o início do Plano Estratégico 2019-21 o CaixaBank emitiu, dentro do seu **quadro de emissão de obrigações ligadas aos ODS**¹ (agosto de 2019), quatro obrigações sociais, cujos fundos se destinam a financiar atividades e projetos que contribuam para lutar contra a pobreza, impulsionar a educação e o conforto e fomentar o desenvolvimento económico e social nas zonas mais desfavorecidas de Espanha.

Obrigações sociais

1ª OBRIGAÇÃO SOCIAL

- Emissão:** 26 de setembro de 2019
- Tipo:** Sénior Não Preferente
- Nominal:** 1.000 MM€
- Vencimento:** 1 de outubro de 2024
- Cupão:** 0,63%

Financiar empréstimos concedidos pelo MicroBank a famílias com rendimentos limitados (estabelece-se o limite em 3 vezes o Indicador Público de Rendimento de Efeitos Múltiplos (IPREM), com o objetivo de financiar necessidades diárias tais como despesas em saúde, educação ou reparações em casa ou nos veículos, sem garantias nem colaterais.

Financiar créditos conferidos a trabalhadores independentes, micro e pequenas empresas que operem nas províncias espanholas que se encontram nas regiões com menor PIB per capita e/ou com maior taxa de desemprego.

O CaixaBank é o primeiro banco espanhol em emitir obrigações sociais relacionadas com os ODS



Menção da obrigação social do ano 2020 (bancos) pela Environmental Finance

² **Maior detalhe no site corporativo**

2ª OBRIGAÇÃO SOCIAL

- Emissão:** 10 de julho de 2020
- Tipo:** Sénior Preferente
- Nominal:** 1.000 MM€
- Vencimento:** 10 de julho de 2026
- Cupão:** 0,75%

100% dos fundos serão atribuídos ao financiamento conferido em 2020, originado no Real decreto-lei 8/2020, de 8 de abril, de medidas anti-Covid, com a finalidade de reduzir os impactos económicos e sociais resultantes da pandemia.

Serão financiados empréstimos a empreendedores, a microempresas e pequenas e médias empresas nas regiões mais desfavorecidas de Espanha.

O CaixaBank emite obrigações sociais Covid-19

3ª OBRIGAÇÃO SOCIAL

- Emissão:** 26 de maio de 2021
- Tipo:** Sénior Não Preferente
- Nominal:** 1.000 MM€
- Vencimento:** 26 de maio de 2028
- Cupão:** 0,75%



Os objetivos das terceira e quarta obrigações sociais emitidas pelo CaixaBank centram-se no financiamento de atividades e projetos que contribuam para lutar contra a pobreza, impulsionar a educação e o conforto e fomentar o desenvolvimento económico e social nas zonas mais desfavorecidas de Espanha.

4ª OBRIGAÇÃO SOCIAL

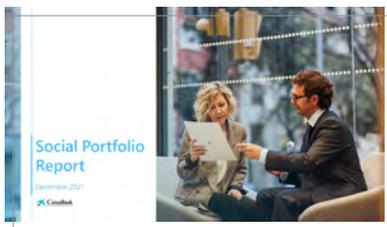
- Emissão:** 13 de janeiro de 2022
- Tipo:** Sénior Preferente
- Nominal:** 1.000 MM€
- Vencimento:** 13 de janeiro de 2028
- Cupão:** 0,625%



¹ Com opção de amortização antecipada no último ano por parte do emissor. À exceção da 1ª obrigação social.

² Através da seguinte ligação, é possível aceder à informação detalhada do Quadro de emissão, ao Relatório de acompanhamento das Obrigações Sociais e às apresentações de cada uma das emissões <https://www.caixabank.com/es/accionistas/inversores/inversores-renta-fija.html>

>> IMPACTO OBRIGAÇÕES SOCIAIS



¹ Em dezembro deste ano de 2021 foi publicado o segundo relatório de impacto das obrigações sociais.

O relatório foi verificado por terceiros independentes, com alcance de garantia limitada. Parte dos impactos foram calculados através de inquéritos utilizando o modelo *input-output*, com a colaboração de consultores externos independentes.

>> CARTEIRA SOCIAL A 31 DE MARÇO DE 2021

4.900 MM€

298.574
OPERAÇÕES



- 3.831 MM€**
77,2% | Criação e conservação de emprego
- 972 MM€**
19,6% | Acesso a serviços essenciais
- 133 MM€**
2,7% | Infraestruturas básicas e acesso a serviços essenciais
- 25 MM€**
0,5% | Criação e conservação de emprego

¹ https://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank_com/Estaticos/PDFs/Accionistas/inversores/CaixaBank_Social_Portfolio_Report_Informe_PwC_vDEF.pdf



97%
DOS BENEFICIÁRIOS AFIRMAM QUE O FINANCIAMENTO LHE PERMITIU ALCANÇAR OS SEUS OBJETIVOS

49%
DAS OPERAÇÕES FORAM CONCEDIDAS A BENEFICIÁRIOS RESIDENTES EM ÁREAS COM UMA ELEVADA PERCENTAGEM DE POPULAÇÃO EM RISCO DE POBREZA

144 MM€
CONCEDIDAS EM ÁREAS RURAIS



6
HOSPITAIS / CENTROS MÉDICOS FINANCIADOS

2.027
CAMAS NOS HOSPITAIS / CENTROS MÉDICOS FINANCIADOS



2.991
ESTUDANTES BENEFICIADOS NOS CENTROS EDUCATIVOS FINANCIADOS



3.728
NOVOS NEGÓCIOS CRIADOS

54.405
POSTOS DE TRABALHO CRIADOS / RETIDOS

Respostas às necessidades da sociedade na qual operamos

Crise Covid-19

Desde o início da crise Covid-19, a aposta clara pela inclusão financeira traduziu-se na implementação de medidas simples e decididas, orientadas para dar suporte aos grupos mais vulneráveis, focando os esforços nos territórios mais afetados.

>> A 31 DE DEZEMBRO DE 2021

21.762 MM€

DO VALOR CONTRATADO PARA FINANCIAMENTO COM GARANTIA PÚBLICA, COM BASE NOS ESQUEMAS DE GARANTIAS ESTATAIS IMPLEMENTADOS NO QUADRO DA COVID-19

13.191 MM€ EM 2020



O CaixaBank é reconhecido, pela Global Finance, pela sua liderança no apoio às empresas durante a crise da Covid-19

Emergência na ilha de La Palma

O CaixaBank iniciou um programa solidário de apoio às famílias, negócios, empresas e produtores agrários quando começou a erupção, com um amplo pacote de medidas extraordinárias que, sob o lema '#CaixaBankConLaPalma', foram implementadas através das agências da rede comercial na ilha, com toda a equipa humana da Instituição implicada na sua gestão.

Uma das medidas deste plano de apoio às famílias, negócios e empresas afetadas foi a paralisação temporária da amortização dos empréstimos pessoais e hipotecários de particulares, créditos do setor agrário e compromissos de pagamento dos clientes do segmento de negócios por um período até 12 meses.

Adicionalmente, através do AgroBank, foram contactadas as principais cooperativas e organizações de produtores de La Palma, bem como com a Secretaria de Agricultura, Pecuária e Águas do Governo das Canárias, para coordenar ajudas e adiantamentos de urgência destinados a atenuar os danos nas propriedades e nas explorações agrícolas.

Foi criada através de MicroBank uma linha de apoio financeiro para potencializar o autoemprego e incentivar a atividade empreendedora após a catástrofe, focada nas pessoas e nos empreendedores que exijam apoio para a reorientação ou implementação de novas atividades de negócio, com a única garantia da viabilidade do projeto em si.

O CaixaBank colaborou também com as instituições da ilha para a recolha de doações.

840

MORATÓRIAS A FAMILÍAS, NEGÓCIOS E A EMPRESAS AFETADAS

100%

DOS PEDIDOS APRESENTADOS

3,6 MM€

CANALIZADOS NA RECOLHA DE DOAÇÕES FINANCEIRAS A FAVOR DAS VÍTIMAS

>> MONITOR DE DESIGUALDADE

O CaixaBank Research e a Universitat Pompeu Fabra impulsionaram em 2020 o Monitor de Desigualdade, um projeto pioneiro a nível internacional que tem como objetivo seguir em tempo real a evolução da desigualdade e o papel do estado do conforto em Espanha, através da utilização de técnicas de big data.

O Monitor de Desigualdade pretende informar o impacto da crise Covid-19 nas famílias espanholas e, especialmente, nos grupos mais vulneráveis da sociedade, bem como contribuir para o debate sobre a eficácia dos mecanismos de proteção do setor público.

¹ <https://inequality-trackercaixabankresearch.com/>

Finanças inclusivas

Na sua vocação de proximidade e de qualidade de serviço e em colaboração com as Instituições Sociais com as quais colabora estreitamente, o CaixaBank concebeu serviços e produtos financeiros com o fim de dar resposta às necessidades concretas do Terceiro Setor Social.

Nesta linha, possui propostas de valor de serviços financeiros para instituições sociais e coletivas vulneráveis.

Conta social

Solução para os que recebem ajudas sociais ou sofrem situações de pobreza severa.



Depósito à ordem gratuito + acesso gratuito a serviços financeiros básicos, dirigido a pessoas em risco de exclusão (destinatário individuais do Rendimento Mínimo Vital, Rendimento Garantido das comunidades, entre outros).

Foram alargados os critérios de pesquisa para detetar um maior número de pessoas em risco de exclusão e poder-lhes oferecer estas contas.

Conta de inserção

Com o objetivo de fomentar a bancarização de refugiados e de pessoas que precisam de uma conta bancária para domiciliarem ajudas sociais ou acederem a um primeiro emprego.



Conta + cartão de débito inserção + CaixaBankNow gratuitos com limitações operacionais. Dirigida a particulares sem acesso à bancarização por proveniência de jurisdições de Risco e sem comprovativos de rendimento



211.432

CONTAS SOCIAIS / CONTAS DE INSERÇÃO

+68% RELATIVAMENTE A 2020

Apoio ao Terceiro Setor Social

Para poder criar um programa de apoio ao terceiro setor social são identificadas as instituições cujo objeto principal é o atendimento direto às pessoas, visto exigirem soluções específicas para o desenvolvimento da sua atividade.

Por isso, o CaixaBank possui uma proposta de valor para instituições sociais, através da qual desenvolve produtos específicos e bonifica a transacionalidade básica das instituições sociais solidárias.

Além disso oferece soluções específicas para a captação de donativos.

Soluções para pessoas com incapacidade

Com o objetivo de garantir a inclusão das pessoas com incapacidade e assegurar a melhor experiência do cliente, os processos são revistos, implementando melhorias contínuas em todos os canais de atendimento.

Cartões ONG

Os clientes mais solidários podem apoiar as instituições sociais com as quais simpatizam, através dos cartões ONG.

O CaixaBank contribui anualmente para as instituições sociais associadas aos cartões um montante fixo por cartão ativo ou uma percentagem do montante anual das compras efetuadas pelo cliente, segundo o cartão escolhido por ele.

Criação de um guia interno para facilitar o registo de produtos destinados a pessoas vulneráveis ou com necessidades especiais





Política ativa de ajudas a problemas de primeira habitação

O CaixaBank mantém uma **política ativa de ajudas a problemas de primeira habitação**, que se estrutura em dois eixos:

- i. Por um lado o atendimento precoce e especializado aos clientes com dificuldades,
- ii. e por outro, o incentivo de programas de habitação social.

A Instituição aderiu ao Código de Boas Práticas do Governo espanhol para a reestruturação viável das dívidas com garantia hipotecária sobre a habitação habitual, dirigido a famílias em risco de exclusão.

O CaixaBank possui uma equipa especializada em oferecer soluções aos clientes com dificuldades em pagarem as prestações da hipoteca da sua habitação habitual, e desde 2013 possibilitou um Serviço de Atendimento ao Cliente Hipotecário (SACH), serviço telefónico gratuito para clientes cujas habitações estão afetada por pedidos de execução hipotecária.

O Grupo CaixaBank possui um **programa de habitação social** com impacto em todo o território espanhol, destinado principalmente a antigos devedores e inquilinos do Grupo que se encontram em situação de vulnerabilidade e em risco de exclusão residencial.

Para todas estas pessoas, as rendas de aluguer são adaptadas à sua capacidade de pagamento, tendo especial consideração com: famílias com algum membro com incapacidade, famílias monoparentais com filhos a cargo, famílias com menores de idade e unidades familiares nas quais exista uma vítima de violência sexual ou com pessoas de idade avançada.

Em 2021, foi consolidado o programa Impulsiona cuja finalidade é ajudar a melhorar a situação socioeconómica dos arrendatários. As principais implicações para o arrendatário são o acompanhamento social para ajudar a reinserção no trabalho (derivação ao programa Incorpora da Fundación "la Caixa") e suporte na gestão de ajudas de energia e de subsídios.

2.216
PROCESSOS REVISTOS
PELO SACH EM 2021

26.879
DESDE A SUA
IMPLEMENTAÇÃO EM 2013



13.235

HABITAÇÕES PROGRAMA
DE ALUGUER SOCIAL

14.455 EM 2020

(INCLUI 1.079 CONTRATOS DO
PROGRAMA CENTRALIZADO
DA FUNDACIÓN "LA CAIXA",
1.375 EM 2020)



● 7.996 Habitações sem bonificação
(219,8 € montante médio de aluguer)
7.568 EM 2020

● 4.160 Habitações com bonificação
(261,5 € montante médio de aluguer)
5.562 EM 2020

MicroBank

O MicroBank, o banco social do Grupo, é uma referência na inclusão financeira através de microcréditos. O MicroBank concilia a contribuição de valor em termos sociais, satisfazendo necessidades não suficientemente cobertas pelo sistema de crédito tradicional, com a criação dos recursos necessários para que o projeto possa continuar a crescer ao ritmo que a procura existente exige, seguindo os parâmetros de rigor e de sustentabilidade das instituições bancárias. Desta maneira, é materializado um modelo de banca social que facilita o acesso ao crédito através de serviços financeiros de qualidade, com os seguintes objetivos:



A criação de emprego, mediante a implementação ou ampliação de negócios através da concessão de microcréditos a empreendedores e a empresas sociais.



A inclusão financeira, favorecendo o acesso igualitário ao crédito, especialmente das pessoas que carecem de garantias, bem como o acesso aos serviços bancários de novos clientes através da rede comercial do CaixaBank.



O fomento da atividade produtiva, concedendo apoio financeiro a profissionais independentes e a microempresas como instrumento dinamizador da economia, que fomenta o início e a consolidação de negócios.



A criação de impacto social e meio ambiental, dando apoio financeiro a projetos que criem impacto social positivo e mensurável.



O desenvolvimento pessoal e familiar, dando resposta às necessidades financeiras das pessoas com rendimentos moderados através dos microcréditos e facilitando a superação de dificuldades temporárias.



A contribuição direta, indireta e induzida na economia espanhola quanto ao impacto **no PIB** e na criação de emprego.

O que é o microcrédito?

Os microcréditos são empréstimos até 25.000 euros, sem garantia real, dirigidos a pessoas que, pelas suas condições económicas e sociais, podem ter dificuldades de acesso ao financiamento bancário tradicional. A sua finalidade é fomentar a atividade produtiva, a criação de emprego e o desenvolvimento pessoal e familiar.



>> MICROBANK EM 2021

953 MM€
CONCEDIDOS
900 MM€ EM 2020

107.222
MICROCRÉDITOS
CONCEDIDOS E OUTROS
EMPRÉSTIMOS COM
IMPACTO SOCIAL
105.378 EM 2020

2.075 MM€
SALDO VIVO EM
CARTEIRA A 31 DE
DEZEMBRO
+13% RELATIVAMENTE
A 2020

6.672
NOVOS NEGÓCIOS
INICIADOS COM O APOIO
A EMPREENDEDORES
5.416 EM 2020

17.007
POSTOS DE TRABALHO
CRIADOS COM O APOIO
A EMPREENDEDORES
8.737 EM 2020

1,94%
ROA
0,33% EM 2020

6,07%
DÍVIDAS INCOBRÁVEIS ACUMULADAS SOBRE CAPITAL
CONCEDIDO VENCIDAS A 31 DE DEZEMBRO DE 2021
6,04% EM 2020

Apoio institucional

O apoio de algumas das principais instituições europeias associadas ao desenvolvimento do empreendimento e a microempresa é chave para a prossecução dos objetivos do MicroBank.



BANCO EUROPEU DE INVESTIMENTOS (BEI)

O MicroBank transformou-se em 2013 no primeiro banco europeu a receber financiamento para conceder microcréditos



FUNDO EUROPEU DE INVESTIMENTOS (FEI)

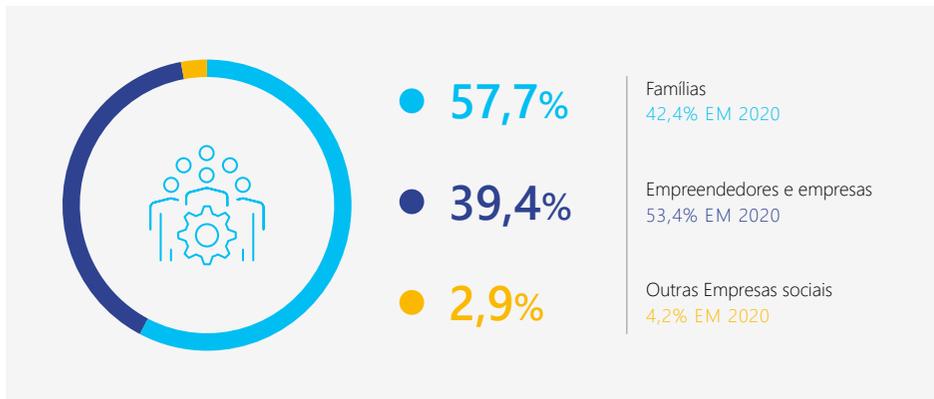
2008 início da colaboração



BANCO DE DESENVOLVIMENTO DO CONSELHO DA EUROPA (CEB)

2008 início da colaboração

Distribuição por segmento

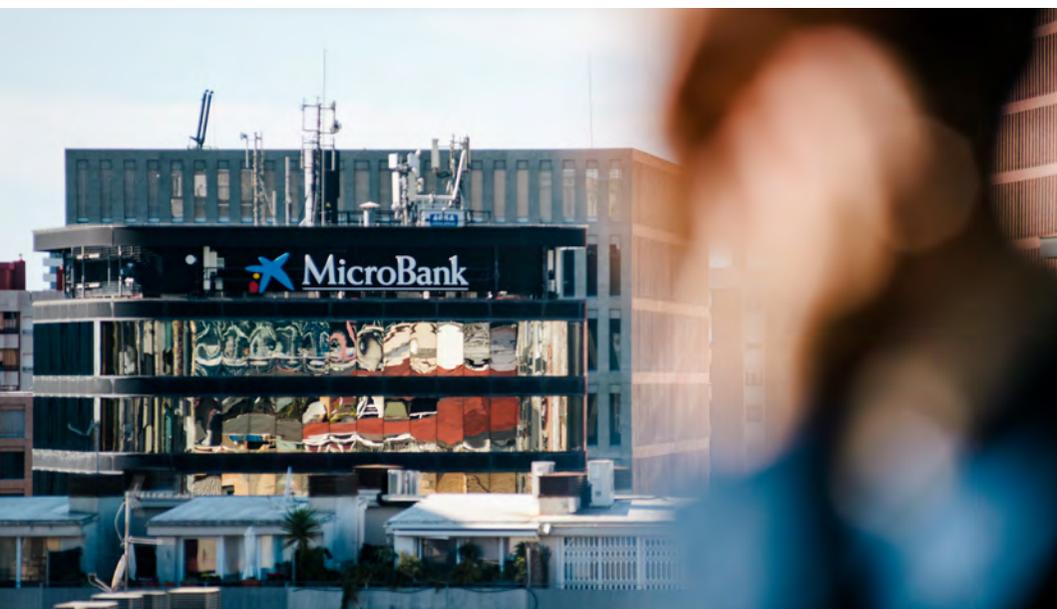


Microcrédito negócios

Dirigidos a: empreendedores e microempresas com menos de 10 colaboradores e com uma faturação não superior a dois milhões de euros por ano, que necessitem de financiamento para iniciar, consolidar ou alargar o negócio, ou para atender necessidades de capital circulante.

Características principais:

- Empréstimo com garantia pessoal à taxa fixa
- O Microcrédito Negócios é concedido com base na confiança no candidato e no seu projeto empresarial e sem garantia real.
- O período máximo de retorno é de 6 anos, com uma carência opcional de 6 meses.



>> 2020

32.331

operações (incluem linhas específicas Covid-19)

374 MM€

montante das operações

11.571 €

montante médio

>> 2021

15.221

operações (incluem linhas específicas Covid-19)

196 MM€

montante das operações

12.870 €

montante médio

Uma peça essencial são as 270 instituições ativas, com as quais foi assinado um acordo de colaboração para promover o autoemprego. As instituições colaboradoras permitem fazer uma melhor avaliação das operações, pelo seu conhecimento dos clientes, fornecem suporte técnico aos empreendedores e contribuem para alargar a rede de distribuição dos produtos e serviços do MicroBank.

92

câmaras
municipais

88

organizações
não lucrativas

40

outras
Administrações
Públicas

11

universidades e
escolas de negócios

39

câmaras de
comércio

Microcrédito famílias

Dirigidos a: pessoas com rendimentos limitados, até 19.300 euros/ano¹, que queiram financiar projetos relacionados com o desenvolvimento pessoal e familiar, bem como necessidades resultantes de situações imprevistas.

O critério de rendimentos é revisto periodicamente com o fim de manter sempre o foco nos grupos que continuam a ter maiores dificuldades de acesso ao crédito, assumindo em muitas ocasiões o impacto que decisões deste tipo podem ter no crescimento, no perfil de risco da carteira e na criação de resultados.

Características principais:

- Empréstimos pessoais à taxa fixa.
- O Microcrédito Familiar é concedido sem garantia real.
- O período máximo de retorno é de 6 anos, com uma carência até 12 meses.

>> 2020

67.764

operações

373 MM€

montante das operações

5.497 €

montante médio

>> 2021

86.859

operações

547 MM€

montante das operações

6.296 €

montante médio



>> ICO ALUGUERES

Linha de financiamento iniciada em 2020 devido à crise Covid-19, dirigida a clientes e não clientes em situação de vulnerabilidade que não possam fazer face ao pagamento do aluguer da sua habitação habitual.

2.367

FAMÍLIAS QUE BENEFICIARAM DA MEDIDA

DESDE A DATA DE INÍCIO DO PROGRAMA EM 2020

8,5 MM€

MONTANTE TOTAL CONCEDIDO



>> PROJETO CONFIANÇA

O MicroBank assinou em 2016 um acordo de colaboração com a Associação Projeto Confiança, com o fim de contribuir para a inclusão social e financeira de pessoas em situação de extrema vulnerabilidade.

Neste exercício de 2021 foram concedidos 179 empréstimos no montante total de 509.000 euros dirigidos a pessoas em situação de extrema vulnerabilidade, que previamente receberam apoio através de dinâmicas de grupo destinadas a comentar a autoestima e a dignidade dos seus membros.



² O MicroBank efetua todos os anos um estudo com o fim de medir o impacto do seu financiamento na melhoria do conforto das famílias, no desenvolvimento económico e na contribuição a toda a sociedade em geral.



¹ Para determinar o nível de rendimento foi tido em conta o Indicador Público de Rendimento de Efeitos Múltiplos (IPREM).

² https://www.microbank.com/impacto-social_es.html

Outros financiamentos com impacto social

Empréstimos dirigidos a projetos que criam um impacto social positivo na sociedade, em setores como a economia social, a saúde, a educação e a inovação.

>> 2020

5.283

operações

154 MM€

montante das operações

29.059 €

montante médio

>> 2021

5.142

operações

210 MM€

montante das operações

40.837 €

montante médio

>> NOVO ACORDO COM O FEI.

PROGRAMA SKILLS AND EDUCATION

O MicroBank assinou um novo acordo com o Fundo Europeu de Investimentos (FEI) para melhorar o acesso ao financiamento dos particulares e das organizações que desejem investir em capacitação e educação, com o objetivo de melhorar a sua empregabilidade.

Durante 2021 foi implementada a linha que oferece apoio às organizações que se dedicam à educação, à formação ou ao desenvolvimento de competências profissionais.



2,6 MM€

CONCEDIDOS ATRAVÉS
DE 31 OPERAÇÕES

A DESTACAR:

>> EMPRÉSTIMOS INOVAÇÃO

Características diferenciais:

- **Montante:** até 50.000 euros.
- **Finalidade:** início ou alargamento de projetos empresariais de caráter inovador.
- **Prazo:** o período máximo de retorno é de 7 anos, com uma carência de 24 meses.

>> EMPRÉSTIMOS EASI EMPRESA SOCIAL

Características diferenciais:

- **Montante:** até 500.000 euros.
- **Finalidade:** financiamento para a constituição e desenvolvimento de empresas sociais. São consideradas empresas sociais as empresas que estão especializadas na inserção do trabalho bem como atividades meio ambientais, as empresas que desenvolvem a sua atividade em setores como a promoção da autonomia pessoal e a atenção à incapacidade e à dependência, a luta contra a pobreza, a exclusão social, a interculturalidade e a coesão social.
- **Prazo:** até 10 anos (com carência opcional de capital até 12 meses).

>> EMPRÉSTIMOS EDUCAÇÃO

Dirigidos a: estudantes que queiram financiar as despesas que resultem da realização de mestrado ou de estudos de pós-graduação. São produtos criados especificamente para cada uma destas finalidades e têm características adaptadas a cada um deles.

- **Finalidade:** cobrem o custo de inscrição e os despesas de manutenção resultantes.

>> EMPRÉSTIMOS SAÚDE

Dirigidos a: empréstimo para financiar tratamentos médicos e assistência temporária a pessoas que sofrem de alguma patologia de saúde mental (transtornos alimentares, de conduta, etc.), com o objetivo de contribuir para melhorar a sua qualidade de vida e autonomia pessoal.

Características diferenciais:

- **Montante:** até 25.000 euros.
- **Finalidade:** despesas resultantes do tratamento destas pessoas.
- **Prazo:** até 6 anos.



Ser uma referência em gestão responsável e no compromisso para com a sociedade

Banca próxima e acessível

O CaixaBank entende a inclusão financeira também como uma banca próxima e acessível, mantendo inalterável o seu compromisso de estar perto dos clientes.

Proximidade

O CaixaBank possui 1.650 agências rurais, situadas em populações de menos de 10.000 habitantes.

Para reforçar o serviço no âmbito rural, o CaixaBank possui 14 agências móveis (ofibuses), que dão serviço a 270.000 pessoas em 426 municípios de onze províncias: Ávila, Burgos, Castellón, Ciudad Real, Granada, Guadalajara, La Rioja, Madrid, Segóvia, Toledo e Valência.

Cada uma das agências móveis efetua percursos diários diferentes e, em função da procura, visita as localidades às quais presta serviço uma ou várias vezes por mês. Para além de evitar a exclusão financeira das zonas rurais, este serviço preserva a relação direta com o cliente que reside nestes meios e mantém a aposta da Instituição nos setores agrícola e pecuário.

O CaixaBank instalará 135 caixas automáticas em municípios em risco de exclusão financeira na Comunidade Valenciana, após ser adjudicada a iniciativa da Generalitat Valenciana para favorecer a inclusão financeira em municípios e núcleos de população da região que não possuem serviços financeiros básicos.

As agências móveis são chave na estratégia do CaixaBank para evitar a exclusão financeira das zonas rurais

O CaixaBank manifestou o seu compromisso em manter o serviço em todas as localidades onde agora está presente

>> NÚMERO DE AGÊNCIAS POR COMUNIDADES AUTÓNOMAS



2.234

LOCALIDADES ESPANHOLAS NAS QUAIS O CAIXABANK ESTÁ PRESENTE

92%

CIDADÃOS QUE POSSUEM UMA AGÊNCIA NO SEU MUNICÍPIO (ESPANHA) 91% EM 2020

99%

LOCALIDADES ESPANHOLAS > 5.000 HABITANTES COM PRESENÇA DO CAIXABANK 98,8% EM 2020

420

LOCALIDADES ESPANHOLAS CAIXABANK É A ÚNICA INSTITUIÇÃO BANCÁRIA 215 EM 2020

63%

POPULAÇÕES PORTUGUESAS > 5.000 HABITANTES COM PRESENÇA DO BPI 64% EM 2020

Acessibilidade

A partir do CaixaBank aspiramos a transformarmo-nos no banco de referência e de escolha das várias pessoas, em linha com os valores da Instituição. Para isso, começámos a trabalhar nas diversas vias que nos podem ajudar a atingi-lo. O nosso objetivo é criar uma experiência omnicanal acessível, eliminando qualquer barreira física ou sensorial.

O CaixaBank entende a acessibilidade de uma forma ampla, que pressupõe não apenas oferecer aos seus clientes o maior número possível de canais de acesso aos seus produtos e serviços, mas também trabalhar para que estes canais possam ser utilizado pelo maior número possível de pessoas. Por este motivo, trabalha para a eliminação das barreiras físicas e sensoriais que possam pressupor um obstáculo para o acesso às suas instalações ou aos seus produtos e serviços, às pessoas com alguma incapacidade.



O CaixaBank integra no seu modelo de acessibilidade as tabelas de WCAG 2.1-W3C¹

PRINCÍPIOS NA CONCEÇÃO DE PRODUTOS E SERVIÇOS



PERCETÍVEL

>> **SENTIDOS**
QUE O CONTEÚDO POSSA
SER PERCEBIDO PELOS
VÁRIOS SENTIDOS



OPERÁVEL

>> **MOTOR, VOZ**
QUE POSSA SER EMPREGUE COM
OS PERIFÉRICOS HABITUAIS
OU COM PRODUTOS DE APOIO
ESPECIALIZADO



COMPREENSÍVEL

>> **COGNITIVO**
QUE O CONTEÚDO SEJA FÁCIL
DE ENTENDER, EVITE OU
AJUDE A SOLUCIONAR ERROS



ROBUSTO

>> **TECNOLOGIA**
O CONTEÚDO PODE SER
UTILIZADO POR VÁRIOS
DISPOSITIVOS DOS
UTILIZADORES

>> O NOSSO PLANO DE AÇÃO

01. VISÃO GLOBAL

Centralizar os esforços de acessibilidade com uma visão única e especializada que coordene e potencialize o seu alcance e cause impacto em clientes e colaboradores com uma abordagem omnicanal.

02. METODOLOGIAS

Definir ou iniciar um framework de acessibilidade aplicável a qualquer tipo de projeto, que facilite o desenvolvimento de produtos e serviços acessíveis.

03. COMUNICAÇÃO E FORMAÇÃO

Realizar ações de comunicação e de formação sobre a acessibilidade e o framework definidos, para garantir a consciencialização, o conhecimento e a aplicação por parte das equipas.

04. ACOMPANHAMENTO

Realizar um acompanhamento contínuo do estado da acessibilidade com uma abordagem omnicanal, que permita identificar oportunidades de melhoria e privilegiar os esforços.

¹ Site Content Accessibility Guidelines do World Wide Site Consortium.

>> ACESSIBILIDADE AGÊNCIAS

Nas agências do CaixaBank é aplicado o **conceito *cota zero***, que consiste na eliminação dos desníveis entre os passeios e o interior das agências ou, se não for possível, eliminá-los com rampas ou elevadores.



86%

AGÊNCIAS ACESSÍVEIS

94% EM 2020



16

AGÊNCIAS ONDE AS
BARREIRAS FORAM
ELIMINADAS EM 2021

49 EM 2020

>> ACESSIBILIDADE CAIXAS AUTOMÁTICAS



100%

CAIXAS AUTOMÁTICAS
SÃO ACESSÍVEIS

99% EM 2020



100%

CAIXAS AUTOMÁTICAS
QUE POSSUEM
VÍDEOS DE AJUDA
NA LINGUAGEM DE SINAIS

99,8% EM 2020



A acessibilidade das caixas automáticas é baseada em, entre outros:

– Facilidades visuais:

Digitando a chamada Operativa 1 11, é ativado um ecrã simplificado de contraste e de operações para que os utilizadores possam adaptá-lo às suas necessidades, facilitando-lhes a visualização das várias operações.

– Facilidades sonoras e táteis:

Digitando a chamada Operativa 2 2 2 e ligando auriculares no jack, podemos dispor da operação completa guiada. As caixas automáticas possuem um Avatar criado digitalmente que ajuda as pessoas surdas a entenderem a operação que é mostrada no ecrã do cliente. Além disso, todas as portas de unidades e de teclado possuem escritura Braille.

– Facilidades motoras:

Os elementos principais, como o ecrã operativo e o teclado, estão situados, quer em altura quer em inclinação, com o objetivo de facilitar a visão. Além disso, o sistema *contactless* facilita a operação para pessoas com dificuldades motoras nas extremidades superiores.

– Facilidades para o segmento sénior:

O menu CaixaFacil está concebido para facilitar a navegação de ecrãs das várias operações para o segmento mais sénior, apresentando botões maiores, com as suas operações habituais.

A partir da ONCE foi realizada uma análise de especialistas, com resultados muito positivos.

>> ACESSIBILIDADE APP

Trata-se de uma **aplicação nativa acessível** para as pessoas com capacidades diversas, concebida sob os padrões de acessibilidade móvel e aproveitando todas as possibilidades técnicas que os sistemas operativos IOS e Android oferecem hoje em dia.

- Foi desenvolvido desde o início sob as **tabelas de Acessibilidade, WCAG 2.0**.
- Regularmente, a ILUNION efetua **revisões e auditorias** da aplicação móvel, ajudando-nos a identificar pontos de melhoria a trabalhar e assegurando a sua acessibilidade.
- Ao mesmo tempo, há um contínuo fluxo de compilação e de gestão de pontos isolados de melhoria, identificados a partir de queixas de utilizadores ou de verificações internas.

Tem em conta, entre outros:

- A nível de projeto, foi validado o **contraste de cores e a dimensão das fontes** para que sejam acessíveis e permitam uma leitura correta a pessoas com baixa visão.
- A nível de conteúdo, é utilizada linguagem clara e simples, adicionando elementos explicativos quando for exigida a utilização de linguagem mais técnica ou de carácter legal.
- Os fluxos estão pensados para simplificar ao máximo a experiência, oferecendo ao utilizador um guia a cada passo e informação onde se encontram e para onde se dirigem.
- É incluído na definição o projeto de navegação com *VoiceOver* (iOS) e *TalkBack* (Android) para cegos totais, de forma que as nossas apps permitem a locução de toda a informação e das ações do ecrã.

>> ACESSIBILIDADE WEB

Na acessibilidade do site são tidos em conta, entre outros:

- O contraste de cor e o tamanho de texto são os adequados para um visionamento ótimo do portal.
- As imagens não têm texto incorporado (imagens de texto), o qual provocaria que os utilizadores com leitor de ecrã não pudessem saber o conteúdo textual que aparece sobre a imagem. No nosso caso, o texto está programado como ligações de texto, onde os utilizadores podem aceder ao conteúdo.
- Os elementos audiovisuais são acompanhados de subtítulos.
- A estrutura de layout da página permite a leitura através do *software* leitor de ecrãs para utilizadores com problemas de visibilidade (JAWS).

O ILUNION efetua **auditorias** com carácter semestral a todo o portal comercial. Nestas auditorias são detetados possíveis erros resultantes da atualização constante de conteúdos.



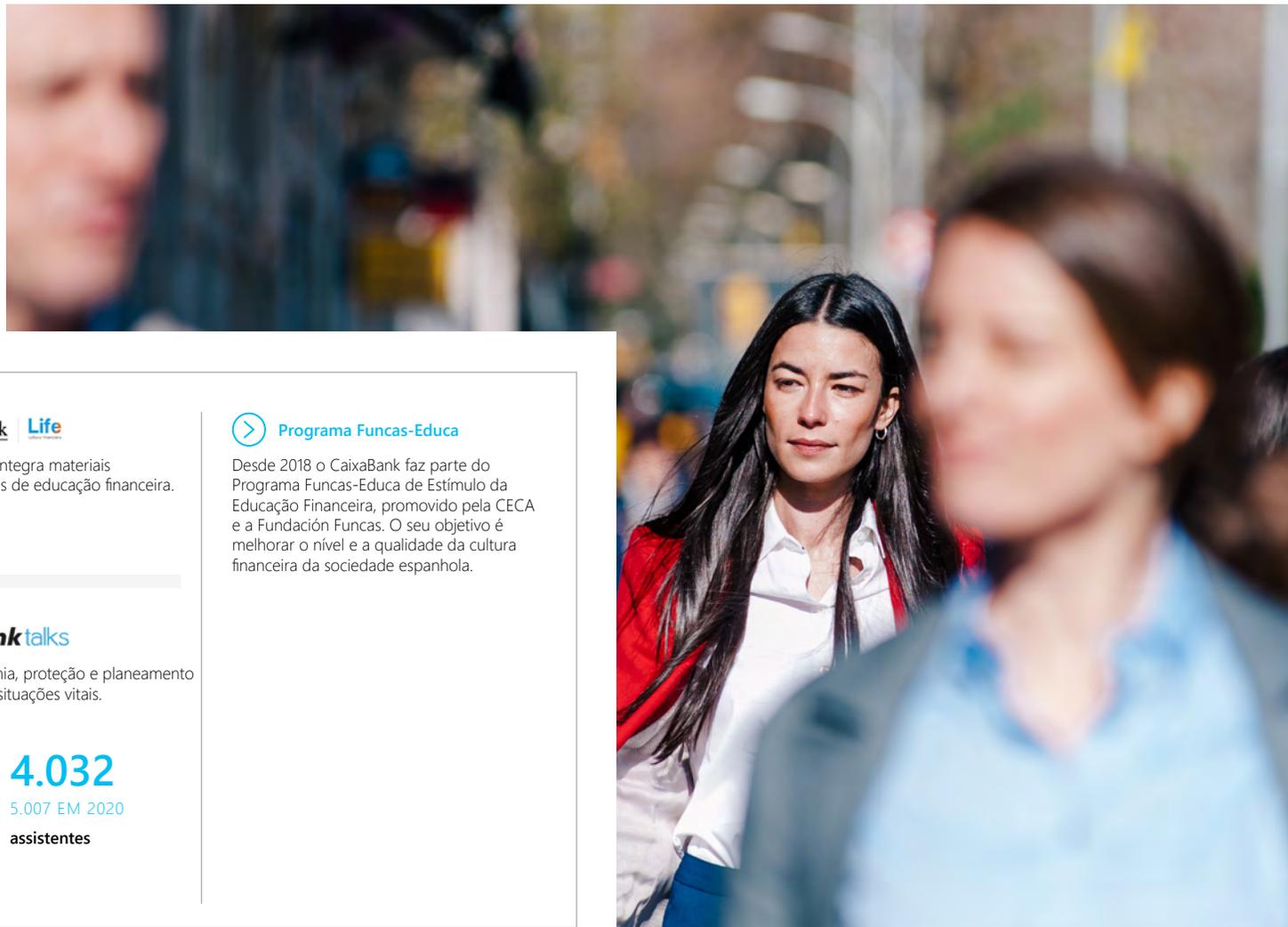
O portal corporativo cumpre o nível de acessibilidade AA das diretrizes de acessibilidade para o conteúdo site 2.0 do W3C-WAI, sendo o único portal comercial bancário com esta acreditação

Cultura financeira

O CaixaBank está comprometido com a melhoria da cultura financeira dos seus clientes e acionistas e, em geral, de toda a sociedade, incluindo os grupos mais vulneráveis.

Através de iniciativas dirigidas a vários públicos, a Instituição tem como objetivo melhorar o conhecimento financeiro das pessoas para promover a tomada de decisões que aumentem o seu conforto.

Em 2021 foram retomadas atividades formativas presenciais - na medida em que a crise Covid-19 o foi permitindo - e foi aproveitada a dinâmica alcançada no ano anterior pelos conteúdos informativos *online* para continuar a reforçar este canal.



>> DIVULGAÇÃO DA CULTURA FINANCEIRA

> mucho por hacer ¹

Conteúdos informativos e de consciencialização difundidos em colaboração com os principais meios digitais. Liga conceitos financeiros como economia, investimentos ou seguros com histórias vitais de pessoas reconhecidas na nossa sociedade.

408 MM | **24,7 MM**

67 MM EM 2020

impressões
número de impactos
em meios digitais

8,3 MM EM 2020

visualizações
dos conteúdos
audiovisuais

> CaixaBank Life

Plataforma *online* que integra materiais informativos e iniciativas de educação financeira.

> CaixaBanktalks

Palestras sobre economia, proteção e planeamento financeiro em diversas situações vitais.

23

32 EM 2020

conferências
realizadas

4.032

5.007 EM 2020

assistentes

> Programa Funcas-Educa

Desde 2018 o CaixaBank faz parte do Programa Funcas-Educa de Estímulo da Educação Financeira, promovido pela CECA e a Fundación Funcas. O seu objetivo é melhorar o nível e a qualidade da cultura financeira da sociedade espanhola.

Ser uma referência em gestão responsável e no compromisso para com a sociedade

>> CONTEÚDOS ESPECÍFICOS PARA GRUPOS

> Acionistas

Programa Aula de formação sobre economia e finanças dirigido aos acionistas do CaixaBank.

6
3 EM 2020

AulaTalks- Cursos para acionistas com 7.070 visualizações

11
10 EM 2020

Webinars para acionistas com 7.323 assistentes

12

Podcast Sala de formação financeira com 6.723 reproduções



Nova história em quadradinhos da série As finanças da Carlota: Operação fusão, para conhecer em que consiste uma fusão corporativa.

> Voluntariado CaixaBank

Palestras e oficinas de finanças básicas realizadas pelo Voluntariado CaixaBank no formato presencial e digital, dirigidos a vários grupos:

Pessoas com incapacidade intelectual

161
112 EM 2020

oficinas e 1.806 assistentes

Jovens
1.096

866 EM 2020

oficinas e 17.621 assistentes

Adultos em risco de exclusão

441

213 EM 2020

oficinas e 5.069 assistentes

Palestras de educação financeira

181

162 EM 2020

oficinas e 2.137 assistentes

> Tips financeiros para jovens

Vídeos curtos dirigidos ao público jovem através da app e das redes sociais

8
número de vídeos publicados in-app

5 MM
visualizações

> elBullifoundation

Cursos presenciais para pessoal da restauração. Cursos para clientes do setor da restauração realizados em colaboração com a elBullifoundation.

2
número de cursos intensivos de Gestão em Restauração

110
assistentes totais

36
horas de formação dadas

¹ Receitas de gestão com Ferran Adrià, no CaixaBankLab Campus

>> GERAÇÃO DE CONHECIMENTO E ANÁLISE

> BPI Research

Criação e difusão de conhecimento através da investigação e da análise económica.

99
82 EM 2020

conferências realizadas

826
690 EM 2020

artigos realizadas

4.830
4.603 EM 2020

seguidores da @CbK_Research no Twitter

> IESSE Cátedra CaixaBank de Sostenibilidad e Impacto Social

Investigação e divulgação de conhecimentos e de tendências nos âmbitos da sustentabilidade e do impacto social, dirigidas ao setor empresarial. Temáticas abordadas: economia circular, compromisso ESG em empresas, taxonomia meio ambiental e produtos financeiros verdes.

3
4 EM 2020

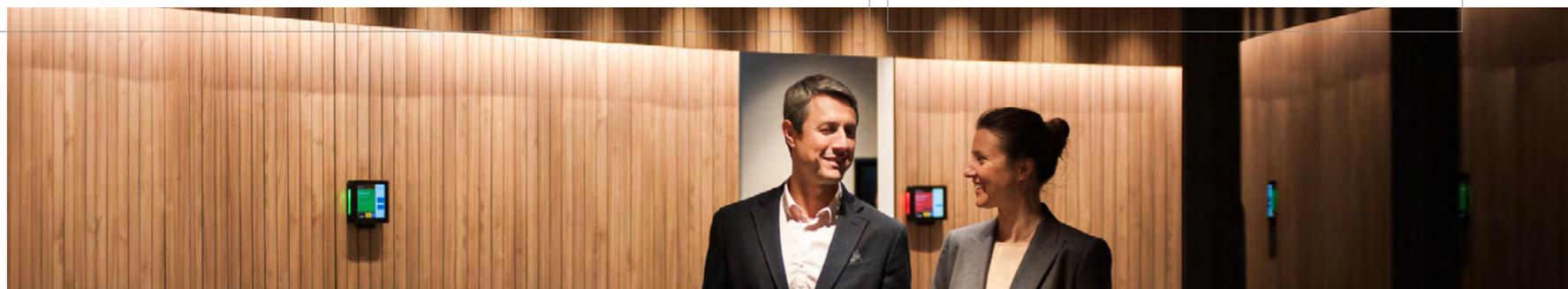
cadernos publicados

3
4 EM 2020

webinars emitidos

17.099
9.380 EM 2020

visualizações dos webinars



Investimento socialmente responsável

Em linha com o seu modelo de banca socialmente responsável, o CaixaBank está comprometido com o investimento sustentado, entendido como o investimento que não apenas oferece rentabilidade económica para os investidores, mas que também promove uma gestão coerente com a criação de valor para toda a sociedade, perseguindo benefícios sociais e ambientais.

Durante os últimos anos, seguindo os Princípios do Pacto Mundial e os Princípios de Investimento Responsável (PRI) das Nações Unidas, foram considerados critérios ambientais, sociais e de governança no processo de análise dos investimentos, para além dos critérios financeiros e de risco tradicionais.

O novo quadro normativo em matéria de informação relativa à sustentabilidade, baseado no Regulamento (UE) 2019/2088 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de novembro de 2019, sobre a divulgação de informação relativa à sustentabilidade no setor dos serviços financeiros (SFDR), entre outras normas, constitui um incentivo à melhoria da comunicação sobre a aplicação de critérios de sustentabilidade na tomada de decisões de investimento.

A integração de fatores de sustentabilidade na gestão dos produtos, cumprindo o quadro corporativo de integração de riscos de sustentabilidade definido para o Grupo CaixaBank, bem como numerosos acordos e padrões internacionais na matéria situam-nos como uma instituição de referência no investimento sustentado.

A implementação dos requisitos normativos resultantes do Plano de Finanças Sustentáveis da Comissão Europeia, concentrou os esforços do VidaCaixa, do CaixaBank Asset Management e também do CaixaBank, e continuará a fazê-lo em 2022, promovendo, por seu lado, avanços importantes no papel do Grupo como agente de mudança.



Através do VidaCaixa e do CaixaBank Asset Management, o Grupo CaixaBank transformou-se no primeiro grupo em Espanha a receber a **Certificação de Finanças Sustentáveis sob critérios ASG - Ambientais, sociais e de governação empresarial - da AENOR**. Esta nova certificação assegura o trabalho e os esforços realizados pelas dois gestores do Grupo para integrar estes critérios nos processos da tomada de decisões de investimento e como estes processos forneceram ao CaixaBank as alavancas de melhoria necessárias para o controlo e acompanhamento na sua gestão neste âmbito



- **Artigo 8:** Os produtos e serviços financeiros que promovem características ambientais e/ou sociais ou uma combinação delas.
- **Artigo 9:** Os produtos e serviços financeiros que perseguem um objetivo de investimento sustentado.
- **Artigo 6:** Os produtos e serviços que têm em consideração os riscos ambientais, sociais e de governança na tomada de decisões de investimento que não são considerados sob os artigos 8 ou 9 e também os produtos e serviços que não integram riscos de sustentabilidade.

— Ser uma referência em gestão responsável e no compromisso para com a sociedade

Os pilares sobre os quais assenta a integração de fatores de sustentabilidade na gestão de ativos, os serviços de gestão discricionária de carteiras e de aconselhamento e a distribuição de produtos de investimento baseados em seguros são:

- Alinhamento de estratégias entre as sociedades do Grupo e, por sua vez, alinhamento com as melhores práticas, com as expectativas supervisoras e com o regulamento em vigor.
- Implicação máxima dos Órgãos de Governação e de Direção das sociedades do Grupo.
- Quadro de controlo interno baseado no modelo de três linhas de defesa que garante a estrita separação de funções e a existência de várias camadas de controlo independentes.
- O Grupo apoiar-se-á em informação e em dados de fornecedores especializados em questões ASG, com o fim de estabelecer os critérios, metodologias e procedimentos necessários que permitam levar a cabo a integração dos riscos de sustentabilidade.
- Estabelecimento de critérios de exclusão nos processos de investimento. Com caráter geral, o Grupo manifesta a sua oposição ao investimento em empresas ou em Estados que incorram em práticas reprováveis que violem os tratados internacionais, como o Pacto Mundial das Nações Unidas.



EXCLUSÕES

- Atividade significativa em armamento convencional.
- Armamento controverso.
- Atividade significativa em criação e em extração de carvão térmico.
- Atividade significativa em areias betuminosas.

- A implicação a longo prazo com as empresas nas quais investe através de ações de voto ativo (ou *proxy voting*) e ações de diálogo aberto com as sociedades cotadas (conhecido como *engagement*).
- Estabelecimento de procedimentos e planos e de comunicação de resultados relativamente aos **processos de devida diligência em relação às incidências adversas**¹, isso baseia-se em: (i) identificar os impactos negativos reais ou potenciais; (ii) tomar medidas para deter, prevenir ou reduzir estes impactos negativos, (iii) fazer um acompanhamento da implementação e dos resultados destas medidas e; (iv) informar sobre como são abordadas as principais incidências adversas.
- Coerência das políticas de remuneração com a integração dos riscos de sustentabilidade. A política de remuneração regista, entre os seus princípios gerais, a orientação a “impulsionar comportamentos que assegurem a criação de valor a longo prazo e a sustentabilidade dos resultados no tempo “bem como a sua coerência com “a gestão dos riscos de sustentabilidade”, integrando na componente da remuneração variável métricas relacionadas com este aspeto, tendo em conta as responsabilidades e as funções atribuídas. **A Instituição já considera objetivos específicos em matéria de sustentabilidade cuja prossecução influi sobre a remuneração variável** dos gestores da Banca Privada que intervêm nas atividades de aconselhamento de investimentos.

Neste contexto, o CaixaBank lançou uma nova gama de fundos de investimento e de planos de pensões, **Gama SI Soluciones de Impacto**², com a máxima classificação em sustentabilidade segundo a normativa europeia (artigo 9).



A Gama SI é uma solução com um impacto positivo e mensurável nas pessoas e no meio ambiente, que contribui para atingir os 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentado das Nações Unidas.

O CaixaBank assinou com a BlackRock um acordo para impulsionar o investimento de impacto. A equipa da *Fundamental Equity Impact* da BlackRock prestará aconselhamento nos fundos de investimento de rendimento variável de impacto pela sua metodologia diferenciada na seleção de empresas que realmente causam impacto na sociedade e no planeta.

No site corporativo³ foi publicada informação sobre como o CaixaBank integra os riscos de sustentabilidade na prestação de serviços de investimento e de gestão de ativos



¹ As principais incidências adversas são entendidas como os impactos das decisões de investimento e aconselhamento que possam ter efeitos negativos sobre os fatores de sustentabilidade

² <https://www.caixabank.es/bancaprivada/fondos-de-inversion/gama-si-soluciones.html>

³ <https://www.caixabank.com/es/sostenibilidad/practicas-responsables/gestion-responsable.html>

Ser uma referência em gestão responsável e no compromisso para com a sociedade

VidaCaixa

A força do negócio e a integração do negócio de pensões do Bankia contribuiu para reforçar a posição de liderança do VidaCaixa no setor segurador em Espanha

VidaCaixa é a Instituição seguradora que mais benefícios paga em Espanha

Em 2021 o VidaCaixa aderiu à **Net Zero Asset Owner Alliance**, assumindo o compromisso de transitar para uma carteira de investimentos de zero emissões líquidas de CO₂ em 2050³

O VidaCaixa segue as recomendações do TCFD sobre a gestão de riscos climáticos



>> ESPANHA¹



106.032 MM€

RECURSOS ADMINISTRADOS DE CLIENTES

88.973 MM€ EM 2020



10.059 MM€

PRÉMIOS E CONTRIBUIÇÕES COMERCIALIZADAS

8.943 MM€ EM 2020



4.216 MM€

BENEFÍCIOS PAGOS

3.687 MM€ EM 2020



33,9%

QUOTA DE MERCADO DOS SEGUROS DE VIDA TOTAL⁴

29,3% EM 2020



33,9%

QUOTA DE MERCADO EM PLANOS DE PENSÕES

26,3% EM 2020

>> PORTUGAL²



7.978 MM€

RECURSOS ADMINISTRADOS DE CLIENTES

7.495 MM€ EM 2020



12,3%

QUOTA DE MERCADO SEGUROS DE VIDA

11,4% EM 2020

>> ESPANHA + PORTUGAL



● **4,6 MM**

Clientes individuais
4,0 MM EM 2020

● **1,3 MM**

Grandes empresas e grupos
1,1 MM EM 2020

● **0,3 MM**

Pequenas e médias empresas e trabalhadores independentes
0,3 MM EM 2020

¹Inclui o negócio de vida e de planos de pensões do VidaCaixa, S.A. e o negócio de planos de pensões provenientes do Bankia, integrado no VidaCaixa em novembro de 2021. No passado dia 29 de dezembro de 2021 o CaixaBank comunicou a formalização de um acordo com o Grupo Mapfre para a aquisição de 51% do Bankia Vida. Após a aquisição, o CaixaBank será titular de 100% da capital da empresa. Está prevista a venda do Bankia Vida no primeiro trimestre de 2022 ao VidaCaixa, como líder do grupo segurador.

²Inclui o negócio de vida e de planos de pensões do BPI Vida e Pensões, participado a 100% pelo VidaCaixa, S.A.

³Para investimentos em balanço.

⁴Provisões técnicas. Inclui a informação do Bankia Vida, filial dependente do CaixaBank, S.A.

Seja uma referência em gestão responsável e no compromisso para com a sociedade

>> INTEGRAÇÃO RISCOS ASG¹



O VIDACAIXA TEM A QUALIFICAÇÃO A+ NA CATEGORIA ESTRATÉGIA E GOVERNANÇA, MÁXIMA POSSÍVEL POR PARTE DO PRI



100%

DOS ATIVOS SOB GESTÃO CONSIDERANDO ASPETOS ASG A 31 DE DEZEMBRO DE 2021 (SEGUNDO CRITÉRIOS DO UNPRI)



47,2%²

DO PATRIMÓNIO TERÁ UMA QUALIFICAÇÃO ALTA DE SUSTENTABILIDADE SEGUNDO O SFDR (ARTIGOS 8 E 9) (22.165 MM€)

>> DISTRIBUIÇÃO DO PATRIMÓNIO DE PRODUTOS SOB O SFDR (PLANOS DE PENSÕES EM ESPANHA)



● **52,8%** (24.770 MM€)

Património de produtos classificados sob o artigo 6 (íntegra)

● **46,8%** (21.970 MM€)

Património de produtos com qualificação de sustentabilidade (artigo 8 - impulsiona)

● **0,4%** (195 MM€)

Património de produtos com qualificação de sustentabilidade (artigo 9 - causa impacto)

>> IMPACTO¹

>> EXPOSIÇÃO A OBRIGAÇÕES SUSTENTÁVEIS +71% VS 2020



- **1.283 MM€** Obrigações verdes
- **523 MM€** Obrigações sustentáveis
- **327 MM€** Obrigações sociais
- **103 MM€** Obrigações *sustainability linked*

2,97%
EXPOSIÇÃO DAS CARTEIRAS A ATIVIDADES ECONÓMICAS CONSIDERADAS INTENSIVAS EM EMISSÕES DE CO₂
2,99% EM 2020

>> ENGAGEMENT¹

6
DIÁLOGOS GRUPOS
6 EM 2020

286
DUE DILLIGENCE ASG COM GESTORES EXTERNOS

11%
DO INVESTIMENTO EM EMPRESAS SUJEITAS A PROCESSOS DE ENGAGEMENT

44
DIÁLOGOS COM EMPRESAS SOBRE TEMAS ASG
20 EM 2020

15
DIÁLOGOS COM GESTORES EXTERNOS SOBRE TEMAS ASG

82
TEMÁTICAS ASG TRATADAS NOS DIÁLOGOS COM EMPRESAS

>> PROXY VOTING

494

ASSEMBLEIAS-GERAIS DE ACIONISTAS VOTADAS DURANTE O EXERCÍCIO
380 EM 2020

19

ASSEMBLEIAS ONDE SE VOTOU CONTRA MEMBROS DO CONSELHO POR MOTIVOS DE CONTROVÉRSIAS ASG OU DOS RISCOS CLIMÁTICOS
12 EM 2020

117

ASSEMBLEIAS ONDE SE VOTOU A FAVOR DE RESOLUÇÕES DOS ACIONISTAS
52 EM 2020

61

ASSEMBLEIAS ONDE SE VOTOU A FAVOR DE RESOLUÇÕES DOS ACIONISTAS EM MATÉRIA MEIO AMBIENTAL E SOCIAL

¹Inclui a informação do BPI Vida e Pensões. Não se inclui a carteira integrada origem Bankia.

²Porcentagem calculada sobre planos afetados pela SFDR, incluindo EPSV e Unit Linked.



Líderes na gestão de ativos

O CaixaBank Asset Management segue as recomendações do TCFD sobre gestão dos riscos climáticos

39,8%
DE MULHERES GESTORAS DE FUNDOS
SOBRE O TOTAL

O CaixaBank AM foi escolhido como 'Líder europeu na diversidade de género 2021' e 'Melhor representação de género 2021' na sua categoria, pela revista especializada *Citywire*, sendo o único gestor espanhol

O CaixaBank AM é o único gestor de fundos europeus a obter o 'Selo EFQM 500' pela sua estratégia centrada na excelência, na inovação e na sustentabilidade

>> ESPANHA¹



24,5%
QUOTA DE MERCADO DE FUNDOS
DE INVESTIMENTO EM ESPANHA
17,5% EM 2020



84.507 MM€
DE ATIVOS SOB GESTÃO
53.336 MM€ EM 2020



44.164 MM€
GESTÃO DISCRICIONAL
DE CARTEIRAS
28.834 MM€ EM 2020

>> PORTUGAL²



17,2%
QUOTA DE MERCADO DE FUNDOS
DE INVESTIMENTO EM PORTUGAL
18,7% EM 2020



7.959 MM€
DE ATIVOS SOB GESTÃO
6.179 MM€ EM 2020



4.090 MM€
GESTÃO DISCRICIONAL
DE CARTEIRAS
3.066 MM€ EM 2020

>> LUXEMBURGO³



967 MM€
DE ATIVOS SOB GESTÃO
971 MM€ EM 2020



¹ Inclui o negócio de fundos, carteira de gestão discricional e sicav's do CaixaBank Asset Management SGIIC e o negócio proveniente do Bankia Fundos, integrado no CaixaBank Asset Management em julho de 2021.

² Inclui o negócio de fundos mobiliários e imobiliários e de carteiras de gestão discricional do BPI Gestão de Ativos SGFIM, participada em 100% pelo CaixaBank Asset Management.

³ Inclui o negócio de fundos e sicav's do CaixaBank Asset Management Luxemburgo, S.A.

Seja uma referência em gestão responsável e no compromisso para com a sociedade

>> INTEGRAÇÃO RISCOS ASG



O CAIXABANK ASSET MANAGEMENT E O BPI GESTÃO DE ATIVOS POSSUEM A QUALIFICAÇÃO A+ NA CATEGORIA ESTRATÉGIA E GOVERNANÇA, A MÁXIMA QUALIFICAÇÃO POSSÍVEL POR PARTE DO PRI



100%

DOS ATIVOS SOB GESTÃO CONSIDERANDO ASPECTOS ASG A 31 DE DEZEMBRO DE 2021 (SEGUNDO CRITÉRIOS DO UNPRI)

>> DISTRIBUIÇÃO DO PATRIMÓNIO DE PRODUTOS COMERCIALIZADOS ATIVAMENTE SOB O SFDR



- 60,1% (46.242 MM€)
- 5,4% (4.118 MM€)
- 30,3% (23.325 MM€)
- 4,2% (3.214 MM€)

Património de produtos classificados sob o artigo 6 (íntegra)

Património de produtos classificados sob artigo 6 (não íntegra)

Património de produtos com a qualificação de sustentabilidade (artigo 8 - ímpulsiona)

Património de produtos com a qualificação de sustentabilidade (artigo 9 - causa ímpacto)

37,5% (1.514 MM€)

0% (0 MM€)

62,5% (2.522 MM€)

0% (0 MM€)



34,5%

DO PATRIMÓNIO TERÃO UMA QUALIFICAÇÃO ALTA DE SUSTENTABILIDADE SEGUNDO O SFDR (ARTIGOS 8 E 9) (26.539 MM€)



62,5%

DO PATRIMÓNIO TERÃO UMA QUALIFICAÇÃO ALTA DE SUSTENTABILIDADE SEGUNDO O SFDR (ARTIGOS 8 E 9) (2.522 MM€)

>> IMPACTO

>> EXPOSIÇÃO A OBRIGAÇÕES SUSTENTÁVEIS +218% VS 2020



- 2.372 MM€ Obrigações verdes
- 1.111 MM€ Obrigações sustentáveis
- 479 MM€ Obrigações sociais
- 269 MM€ Obrigações sustainability linked

>> ENGAGEMENT



2
DIÁLOGOS GRUPOS¹
2 EM 2020



115
DIÁLOGOS COM EMPRESAS SOBRE TEMAS ASG
42 EM 2020



230
DUE DILLIGENCE ASG E DIÁLOGOS COM TERCEIROS GESTORES
105 EM 2020



172
TEMÁTICAS ASG TRATADAS EM NOS DIÁLOGOS COM EMPRESAS

>> PROXY VOTING

1.052

ASSEMBLEIAS-GERAIS DE ACIONISTAS VOTADAS DURANTE O EXERCÍCIO
603 EM 2020

20

ASSEMBLEIAS ONDE SE VOTOU CONTRA MEMBROS DO CONSELHO POR MOTIVOS DE CONTROVÉRSIAS ASG OU DE RISCOS CLIMÁTICOS
9 EM 2020

138

ASSEMBLEIAS ONDE SE VOTOU A FAVOR DE RESOLUÇÕES DOS ACIONISTAS
57 EM 2020

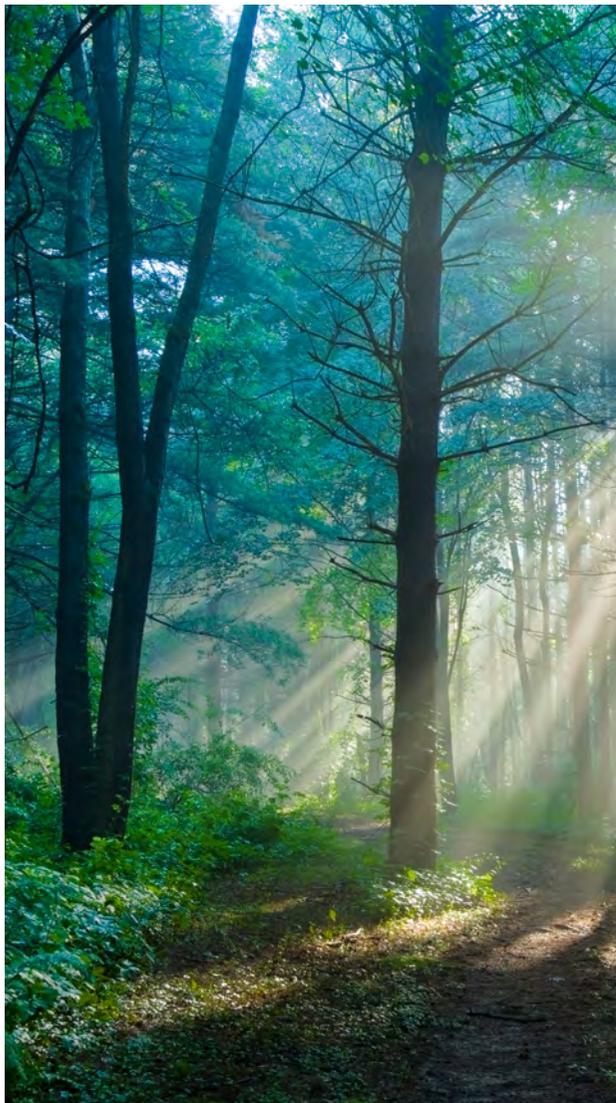
61

ASSEMBLEIAS ONDE SE VOTOU A FAVOR DE RESOLUÇÕES DOS ACIONISTAS EM MATÉRIA MEIO AMBIENTAL E SOCIAL

¹Diálogos inclui os ativos a 31/12 bem como os ativos iniciados e finalizados dentro do exercício de 2021.

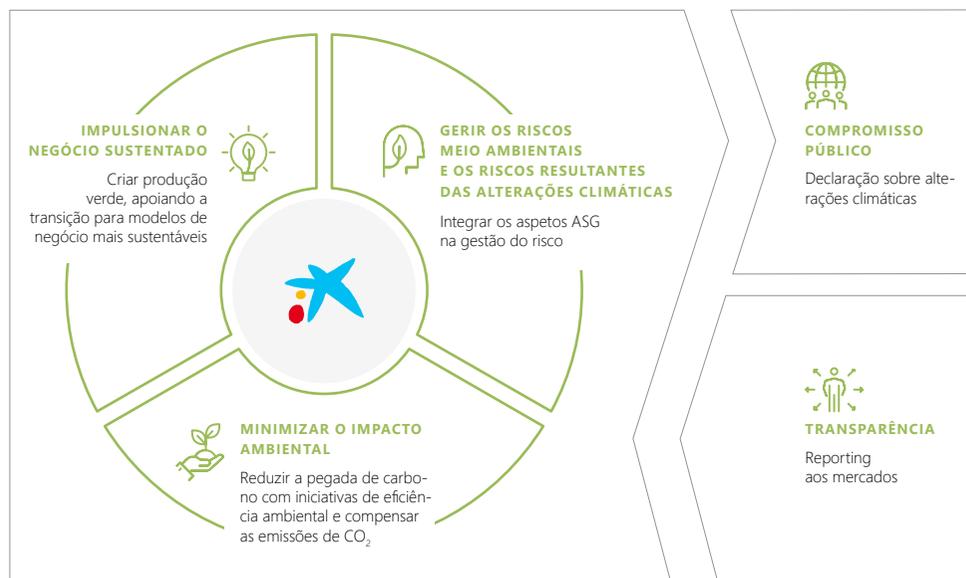
— Ser uma referência em gestão responsável e no compromisso para com a sociedade

Estratégia meio ambiental



A proteção do meio ambiente é uma das prioridades estratégicas do CaixaBank e um dos cinco eixos do Plano da Banca Socialmente Responsável. A Estratégia Meio ambiental aprovado pelo Comitê de Direção, coerente com as políticas e normas internas, é composta, por seu lado, por cinco linhas de ação:

>> ESTRATÉGIA MEIO AMBIENTAL: LINHAS DE AÇÃO



O CaixaBank considera essencial acelerar a transição para uma economia baixa em carbono, que promova o desenvolvimento sustentado e seja socialmente inclusiva do meio



01. Em fevereiro de 2019, o CaixaBank tornou pública a **Declaração sobre alterações climáticas**, aprovada pelo Conselho de Administração e atualizada em janeiro 2022, na qual se compromete a tomar as medidas necessárias para o cumprimento dos Acordos de Paris. A Declaração sobre as alterações climáticas é uma declaração de intenções baseada nas cinco linhas da Estratégia Meio ambiental.



A Declaração considera que as alterações climáticas são um dos principais desafios que o planeta enfrenta, com impactos para o meio físico, sociedade e economia. Trata-se de uma fonte de riscos físicos e de transição, bem como de oportunidades para os países, negócios e pessoas.

03. Em abril de 2021 o CaixaBank aderiu, como membro fundador, à Aliança **da Banca pelas emissões Líquidas Zero (Net Zero Banking Alliance, NZBA)**, promovido pelas Nações Unidas (UNEP FI). O acordo compromete a Instituição em ser neutra em emissões em 2050 e representa um aumento da ambição relativamente ao Compromisso Coletivo das Nações Unidas para a Ação Climática, subscrito pela Instituição em dezembro de 2019.

Os maiores investidores institucionais do mundo estão a comprometer-se, através da **Net Zero Asset Owner Alliance**, com a transição das suas carteiras para um nível de emissões de gases de efeito estufa "Net Zero" em 2050. Contribuem assim para o cumprimento do objetivo do Acordo de Paris sobre as alterações climáticas: conseguir que a temperatura global não suba acima do objetivo de 1,5°C.

A VidaCaixa é a primeira seguradora espanhola a aderir à aliança, no quadro do seu compromisso global com a sustentabilidade e com o objetivo de impulsionar uma economia baixa em carbono.

02. O CaixaBank aderiu em julho de 2021 à **Aliança para a Contabilidade do Carbono na Indústria Financeira** (PCAF, pelas suas siglas em inglês).

A iniciativa impulsiona a avaliação e divulgação das emissões de gases com efeito de estufa associada à carteira financeira, seguindo uma metodologia internacionalmente reconhecida. O CaixaBank obriga-se, no prazo de 3 anos a partir da adesão, a implementar esta nova forma de medição na sua atividade diária.

04. Em 2020, o CaixaBank aderiu ao **Manifesto por uma recuperação económica sustentável**. O manifesto dirigido à Comissão de Reconstrução Social e Económica, criado no Congresso dos Deputados, solicita que as políticas de estímulo resultantes do Covid-19, para além de serem eficazes desde o ponto de vista económico e social, estejam alinhadas com as políticas de sustentabilidade e com o Pacto Verde Europeu. A iniciativa foi promovida, entre outros, pelo Grupo Espanhol de Crescimento verde, do qual o CaixaBank faz parte.

No mesmo sentido, o CaixaBank aderiu à iniciativa **Green Recovery Call to Action**, promovida no Parlamento Europeu, que procura o alinhamento dos planos de recuperação económica na Europa com os Acordos de Paris e com um futuro sustentado.

05. Em 2021 CaixaBank aderiu à **European Clean Hydrogen Alliance**, iniciativa promovida pela Comissão Europeia cujo objetivo se centra em impulsionar tecnologias de hidrogénio limpo. Em linha com a sua estratégia de sustentabilidade e compromisso com o zero emissões em 2050, o CaixaBank promoverá o financiamento de iniciativas de hidrogénio verde que fomentarão a transição para a descarbonização global.



¹ https://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank.com/Estaticos/PDFs/Sostenibilidad/Declaracion_cambio_climatico.pdf

Com o meio ambiente como uma das prioridades estratégicas de CaixaBank, em 2021 continuou a ser implementado o Roteiro 2019-2021 para avançar na implementação da estratégia meio ambiental do banco.



Para implementar a Estratégia Meio ambiental, alinhada com o Plano Estratégico da Instituição e apresentada à Comissão de Riscos, o **Roteiro 2019-2021** inclui os seguintes âmbitos de atuação:



Política de Gestão dos Riscos Meio ambientais

Implementar a Política de Gestão dos Riscos Meio ambientais e rever o procedimento de concessão de riscos, registando as alterações reguladoras e de mercado.



Definição e implementação da Governança

Implementar um modelo de governação da gestão dos riscos meio ambientais e das alterações climáticas, coerente, eficaz e adaptável que controle a prossecução dos objetivos do Grupo CaixaBank como quadro para gerir os riscos climáticos e ambientais.



Métricas de Risco

Medir e assegurar que o Grupo CaixaBank cumpre o apetite ao risco definido, o regulamento aplicável em matéria de gestão de riscos meio ambientais e de alterações climáticas e as expectativas dos grupos de interesse.



Reporting Externo

Estabelecer um modelo de *reporting* externo que garanta a publicação de informação em matéria de meio ambiente e de alterações climáticas, de acordo com a normativa e o regulamento aplicável em cada momento.



Taxonomia

Estruturar e categorizar os clientes e os produtos e serviços a partir de uma perspetiva meio ambiental e de alterações climáticas, de acordo com os requisitos reguladores atualmente em desenvolvimento.



Oportunidades de Negócio

Assegurar que o CaixaBank aproveita as oportunidades de negócio atuais e futuras em matéria de financiamento/investimento sustentado no quadro da Estratégia Meio ambiental, entre elas a emissão de obrigações sociais e/ou verdes.

Gerir os riscos meio ambientais resultantes das alterações climáticas

A. Definição e implementação da Governança dos riscos de sustentabilidade (ASG)

O órgão máximo executivo especializado na gestão do risco de sustentabilidade, incluindo os riscos meio ambientais e climáticos é o **Comité de Sustentabilidade (CS)**, cuja criação foi aprovada em abril de 2021 pelo Comité de Direção (CD). O CS assume as funções desempenhadas desde 2019 pelo Comité de Gestão dos Riscos Meio ambientais bem como as funções em matéria de Responsabilidade Social Corporativa e Sustentabilidade desempenhada pelo Comité de Responsabilidade Corporativa e Reputação. O CS, que se reúne com a frequência mensal, é um órgão delegado do Comité de Direção (CD) e reporta diretamente ao CD, que por sua vez reporta, quando aplicável, à Comissão de Nomeações e Sustentabilidade, e esta última ao Conselho de Administração. Adicionalmente, para as políticas de riscos de sustentabilidade, o CS reporta ao Comité Global do Risco, o qual as apresenta à Comissão de Riscos e esta última ao Conselho de Administração. O CS é presidido pelo Diretor de Sustentabilidade, membro do Comité de Direção. O Comité é o responsável, entre outros, de controlar o Plano Diretor de Sustentabilidade (PD), aprovado em dezembro de 2021 como evolução do Plano de Banca Socialmente Responsável (2019-2021), efetuar o acompanhamento dos projetos e iniciativas para a implementação do PD, promover a integração dos critérios de sustentabilidade em gestão do negócio, conhecer e analisar os requisitos reguladores em matéria de sustentabilidade, controlar e aprovar a informação a divulgar relativa à sustentabilidade, reportar ao CD sobre os acordos do CS e apresentar ao Comité Global do Risco as questões relativas às políticas de gestão dos riscos de sustentabilidade.

Em março de 2021 foi criada a Direção de Sustentabilidade. Dentro da Direção de Sustentabilidade, a Direção de Riscos de Sustentabilidade assume as funções que a Direção Corporativa de Gestão do Risco Meio ambiental (DGRMA) desempenhava desde 2018. É responsável por definir os princípios de atuação relativamente à gestão dos riscos ASG, bem como de aconselhar sobre os seus critérios de aplicação, validando estes critérios e a sua transposição para as correspondentes ferramentas de análise. Para reforçar a gestão dos riscos climáticos, foi criada em janeiro de 2022 a **Direção de Riscos Climáticos** dentro da Direção de Sustentabilidade.

Além da Direção de Sustentabilidade, há pessoal especializado dedicado total ou parcialmente a gerir os riscos de sustentabilidade ao longo das 3 Linhas de Defesa, incluindo as funções de Negócio, Riscos, Riscos Não Financeiros e Auditoria.

O Administrador Delegado, o Diretor de Sustentabilidade, o Diretor de Riscos e o Diretor de Riscos de Sustentabilidade, têm objetivos associados à implementação do Roteiro para a Estratégia Meio ambiental e/ou com a integração na gestão dos riscos climáticos e meio ambientais. Estes objetivos estão focalizados em contribuir para o alinhamento da carteira de crédito do CaixaBank com uma economia baixa em carbono e resistente às alterações climáticas, de acordo com os compromissos adquiridos pela Instituição no quadro do *United Nations Environmental Program Finance Initiative (UNEP FI) - Principles for Responsible Banking Collective Commitment to Climate Action*.

O risco de sustentabilidade está registado no Catálogo Corporativo de Riscos como fator transversal em vários dos seus riscos (crédito, reputacional, outros riscos operacionais). Assim, desde 2020 os riscos climáticos são considerados como um risco de nível 2 do risco de crédito, mantendo-se desde 2018 os riscos meio ambientais como um risco de nível 2 do risco reputacional. Adicionalmente, desde 2021 os riscos climáticos foram integrados como riscos de nível 2 do risco operacional.



B. Avaliação da materialidade dos riscos de sustentabilidade (ASG)

O CaixaBank avalia a materialidade qualitativa do impacto dos fatores ASG sobre os riscos prudenciais e sobre o modelo de negócio. Consideraram-se os seguintes riscos:

- **Riscos Climáticos.** Concetualmente, os riscos associados às alterações climáticas são classificados em riscos físicos e em riscos de transição. Os primeiros surgem como consequência de eventos climáticos, geológicos e de alterações no equilíbrio dos ecossistemas e podem ser graduais ou abruptos. Podem implicar danos físicos aos ativos (infraestruturas, imóveis), disrupções nas cadeias de produção ou de fornecimento e/ou alterações na produtividade das atividades económicas (agricultura, produção de energia). Por outra parte, os riscos de transição estão associados à luta contra as alterações climáticas e à transição para uma economia baixa em carbono. Incluem fatores tais como as alterações em regulamentos e normativas, o desenvolvimento de tecnologias alternativas energeticamente eficazes, alterações nas preferências do mercado ou fatores reputacionais associados às atividades com maior impacto.
- **Riscos Meio ambientais não resultantes das alterações climáticas.** Riscos financeiros associados às exposições que poderão ser potencialmente afetadas por, ou contribuir para, os impactos negativos da degradação meio ambiental como a poluição do ar e da água, o stress hídrico, a poluição do solo, a perda da biodiversidade e o desflorestação.
- **Riscos Sociais.** Impactos financeiros ou reputacionais adversos devidos ao impacto negativo nas contrapartes de fatores sociais como o respeito pelos direitos humanos, a proteção e inclusão social, a igualdade, as relações do trabalho, a segurança e a saúde no trabalho, entre outros.
- **Riscos de Governança.** Impacto financeiro ou reputacional negativo fruto de fragilidades por parte das contrapartes relacionadas com a transparência, a conduta em mercados, a política anticorrupção, o cumprimento das obrigações fiscais ou outros comportamentos considerados poucos éticos pelos grupos de interesse relevantes.

Com base na avaliação efetuada, o foco na gestão dos riscos ASG está atualmente nos riscos ambientais e, mais especificamente, nos riscos climáticos, para o que foram realizadas análises detalhadas para riscos climáticos de transição a nível setorial e para o risco físico da carteira hipotecária.



Ver o parágrafo Métricas de Risco na secção de Gestão dos Riscos Climáticos

Continuam a ser monitorizados os outros riscos ASG.



¹ Riscos climáticos avaliados sob o cenário de "transição ordenada" segundo definição do Network for Greening the Financial System (NGFS, pelas suas siglas em inglês) na "call for action. Climate change as a source of financial risk" (disponível em https://www.ngfs.net/sites/default/files/medias/documents/ngfs_first_comprehensive_report_-_17042019_0.pdf)

C. Gestão dos Riscos Climáticos

O CaixaBank está a avançar na gestão e análise dos riscos climáticos, de acordo com o quadro regulador, as recomendações da *Task Force on Climate-related Financial Disclosures* (TCFD) e as diretrizes sobre a apresentação de relatórios não financeiros da Comissão Europeia (*Guidelines on Ímpar-financial reporting*). Durante 2021, continuou o desenvolvimento normativo e regulador relativamente à gestão e reporting dos riscos climáticos e meio ambientais. A gestão dos riscos climáticos obteve 94 pontos (percentil 99) na secção de Climate Strategy do DJSI.

A este respeito a CABK avaliou o seu alinhamento com as expectativas do Guia de gestão de Riscos Climáticos e Meio ambientais do Banco Central Europeu (BCE) de novembro de 2020 e remeteu em maio de 2021 os seus planos de ação e calendários de implementação para assegurar o alinhamento dos seus processos com o novo quadro regulador e supervisor.

O CaixaBank gere ativamente os riscos meio ambientais assim como os riscos associados às alterações climáticas, através das várias linhas de atuação do seu Roteiro

Política de Gestão dos Riscos Meio ambientais

Em fevereiro de 2019 o Conselho de Administração aprovou a Política de Gestão dos Riscos Meio ambientais. As filiais mais afetadas (BPI, Vidacaixa e CaixaBank Asset Management) aprovaram as suas próprias políticas, alinhadas com a política do CaixaBank, registando as suas particularidades. Está em curso a revisão da política atual integrando na mesmos os riscos de sustentabilidade a nível corporativo.

A política estabelece o quadro dos princípios globais para a gestão dos riscos meio ambientais. Faz referência às implicações meio ambientais resultantes principalmente da sua atividade de concessão do crédito a clientes e tem como objetivo a redução do impacto das alterações climáticas, dos potenciais efeitos nocivos sobre o meio ambiente em geral, tais como a poluição do ar e da água, o esgotamento dos recursos ou a perda da biodiversidade e dos riscos conexos. A gestão dos riscos meio ambientais está integrada nos riscos ASG (ambiental, social e boa governação empresarial) e constitui uma das linhas de atuação principal da Estratégia de Gestão dos Riscos Meio ambientais e Climáticos definida no CaixaBank.

Relativamente aos processos de registo de clientes e de admissão de operações, a Política de Gestão dos Riscos Meio ambientais estabelece uma série de exclusões gerais e setoriais referidas às atividades que possam ter um impacto ambiental relevante, estabelecendo os requisitos sob os quais o CaixaBank não assumirá risco de crédito.

Os setores aos quais são aplicadas as exclusões específicas de algumas atividades são os seguintes:

 Energia	 Mineração
 Infraestruturas	 Agricultura, pesca, pecuária e silvicultura

De acordo com a Política de Gestão dos Riscos Meio ambientais, a análise dos riscos meio ambientais foi integrada nos processos de crédito dos clientes empresa e de grupos através de um questionário de avaliação e classificação de clientes e operações. As operações mais complexas são avaliadas por analistas especializados da área de Gestão de Riscos ASG dentro da Direção Geral de Riscos.

Adicionalmente, durante 2021 foi finalizado o plano de formação para os Centros de Admissão de Risco (CARs) e para as Filiais Internacionais, com o objetivo que os analistas destes centros possam também classificar os clientes administrados no seu âmbito e analisar as operações correspondentes em termos dos riscos meio ambientais, tendo sido definidas competências que lhes permitam sancionar autonomamente, apresentando à equipa de analistas especializados da área de Gestão de Riscos ASG dentro da Direção Geral de Riscos as operações que superam este nível de faculdade. O plano de formação inclui sessões focadas na análise de riscos meio ambientais.

Neste processo de análise e no quadro da aplicação dos Princípios do Equador, aos quais o CaixaBank aderiu em 2007, são revistas também as questões relativas à categorização e ao cumprimento destes princípios.



9.260 pedidos
AVALIADOS ENTRE A DGR, CARs, AGÊNCIAS
INTERNACIONAIS E O BPI¹

¹ Analisadas 157 operações, 7.930 clientes no CaixaBank, S.A. e 1.173 operações e clientes no BPI.

Princípios do Equador

Os Princípios do Equador foram estabelecidos para identificar, avaliar e gerir potenciais riscos meio ambientais e sociais, incluindo os riscos relacionados com os Direitos Humanos, alterações climáticas e biodiversidade.

Âmbito

- Financiamento de projetos e de serviços de aconselhamento financeiro de projetos com o investimento mínimo de 10 MMUS\$.
- Empréstimos corporativos associados a projetos de investimento cujo montante global seja pelo menos 50 MMUS\$, o compromisso individual do CaixaBank seja pelo menos 50 MMUS\$ e o prazo do empréstimo seja igual ou superior a 2 anos.
- Obrigações associadas a projetos com o montante igual ou superior a 10 MMUS\$.
- Empréstimos ponte com prazo inferior a 2 anos que se irão refinar através de financiamentos de projetos ou de empréstimos corporativos associados a projetos, cumprindo os critérios previamente indicados em cada caso.
- Refinanciamentos e aquisições de projetos sempre que cumpram determinados requisitos (o projeto original foi financiado sob os Princípios do Equador, não existem alterações materiais no âmbito do projeto e o projeto não finalizou no momento da assinatura do crédito).
- Voluntariamente, o CaixaBank aplica este procedimento a operações sindicadas com prazo superior ou igual a 3 anos e quando o compromisso individual de CaixaBank estiver entre 7 MM€ e 35 MM€. Adicionalmente, o procedimento aplica outras operações para financiar projetos de investimento com o prazo mínimo de 3 anos e o montante mínimo de 5 MM€ quando o titular for uma pessoa coletiva média-grande, grande ou muito grande.

Aplicação

- Os projetos com riscos e impactos potenciais elevados e irreversíveis para os quais não se prevê que possa ser estabelecido um plano de ação viável ou os que contrariarem os valores corporativos, são rejeitados.
- Nos restantes casos, especialistas externos independentes avaliam o sistema e os planos de gestão ambiental e social do cliente. Os projetos são classificados em três categorias, A, B e C, em função dos riscos e dos impactos potenciais detetados no processo de *due diligence*, no qual participam as equipas da área comercial e de riscos assim como especialistas externos.
- Os projetos categorizados como A e alguns B podem ter riscos potenciais adversos elevados. Nestes casos, é estabelecido um plano de ação que ajude a prevenir, minimizar, reduzir e compensar os impactos sociais e ambientais adversos.

Neste sentido, a Instituição financiou em 2021, 10 projetos no investimento total de 9.526 MM€, com uma participação de 843 MM€.

A avaliação para a classificação dos projetos foi realizada em conjunto com um especialista independente.

>> OPERAÇÕES FINANCIADAS

	2020		2021	
	unidades	MM€	unidades	MM€
Categoria A (projetos com potenciais impactos ambientais / sociais significativos)	2	225	0	0
Categoria B (projetos com potenciais impactos ASG limitados e facilmente mitigáveis)	14 (1 BPI)	1.042 (54 BPI)	10	843
Categoria C (projetos com impactos sociais ou meio ambientais mínimos ou sem impactos adversos, incluindo alguns projetos de intermediários financeiros com riscos mínimos ou sem riscos)	3	163	0	0
Total	19	1.430	10	843



Métricas de Risco

Risco de transição

A gestão da carteira de crédito procura alinhar o impacto indireto nas alterações climáticas com o apetite ao risco e com o compromisso com os objetivos de sustentabilidade. Para isso, a exposição creditícia a atividades económicas consideradas intensivas em emissões de CO₂ é medida desde 2018.

A métrica principal é baseada na definição sugerida pelo TCFD para facilitar a sua comparação e inclui a exposição em ativos ligados aos setores da energia e fornecimentos, excluindo água e energias renováveis (carbon related assets, segundo definido em Implementing the Recommendations of the TCFD). Em 2018, 2019 e 2020 representou cerca de 2% do total da carteira de instrumentos financeiros. A exposição aos setores intensivos em CO₂ representa em 2021 cerca de 2% do total da carteira após a integração dos ativos provenientes da carteira do Bankia, posterior à fusão.

Adicionalmente, estão a ser desenvolvidas métricas complementares de gestão.

Durante 2021 o CaixaBank também se aprofundou na análise de cenários de riscos climáticos de transição.

A análise qualitativa é centrada na identificação dos segmentos potencialmente mais afetados pelo risco de transição nos setores com riscos materiais da carteira. Concretamente, a análise é centrada nos setores da Energia (oil & gás e setor elétrico), Transportes e Construção, permitindo identificar as maiores afetações através do estudo das principais variáveis de risco e estabelecendo mapas de calor para vários horizontes temporais (2025, 2030, 2040 e 2050), geografias e cenários climáticos. Aprofundou-se durante 2021 nos mapas de calor para integrar uma análise granular por atividade ao nível da CNAE. Esta análise granular foi realizada para os cenários de transição compatíveis com os compromissos de descarbonização assumidos pela Instituição (cenários de 1,5°C em geografias comprometidas com as emissões líquidas zero em 2050).

Adicionalmente, durante o exercício de 2021 foi finalizada a análise quantitativa dos setores mais relevantes, através de duas abordagens diferenciadas:

- **Análise top-down:** análise da carteira de Pequenas e Médias Empresas para os setores mais materiais (Energia, Transportes e Construção). O exercício faz uma projeção das alterações nas probabilidades de falta de pagamento das empresas em função de variáveis climáticas que possam ser transferidas para rácios financeiros. Para isso, é utilizado o modelo interno de rating/scoring da instituição, bem como as sensibilidades fornecidas pelos mapas de calor de risco de transição anteriormente mencionados.
- **Análise bottom-up:** análise dos principais clientes da carteira corporativa para o setor energético (oil & gás e elétrico). O exercício utiliza a ferramenta de rating corporativo da instituição e implica uma análise pormenorizada das estratégias de transição para uma economia baixa em carbono de uma mostra dos principais clientes do CaixaBank no setor da Energia, que é complementada com um processo de envolvimento (*engagement*) através de reuniões com os clientes incluídos na mostra, integrando os seus posicionamentos em matéria de alterações climáticas.

Ambas as abordagens estão baseadas na metodologia desenvolvida no seio do grupo de trabalho da UNEP FI (TCFD *Banking Pilot*) e avaliam como o risco climático de transição pode ser transferido para as principais dimensões financeiras das empresas a curto, médio e longo prazo (2025, 2030, 2040 e 2050) sob o cenário de transição mais estrito (1,5°C, assumindo uma utilização limitada de tecnologias de captura de carbono). Para isso, são tomados como base os prognósticos do modelo REMIND do Potsdam *Institute for Climate Impact Research* (PIK), modelo IAM (*Integrated Assessment Models*).

Os resultados dos exercícios quantitativos efetuados confirmam as conclusões obtidas na análise dos riscos qualitativos, bem como a necessidade de continuar a aprofundar as questões metodológicas para poder implementar a análise de cenários, de uma forma recorrente.

A Instituição continuará a monitorizar o caminho da descarbonização das principais empresas dos setores analisados, com base nos seus planos estratégicos para assegurar a resiliência da estratégia da instituição, tendo-se planeado estender o processo de *engagement* aos maiores clientes nos setores mais relevantes a partir do ponto de vista dos riscos climáticos.

Risco físico

Relativamente à avaliação dos riscos físicos resultantes das alterações climáticas, o foco inicial da análise é a carteira hipotecária em Espanha, devido ao seu volume. Para este efeito, foi realizada uma primeira análise qualitativa que identifica a exposição por áreas geográficas de risco sob vários cenários climáticos para os principais riscos físicos que afetam a carteira (aumento do nível do mar, inundações resultantes de precipitações e incêndios originados pelo aumento da temperatura). A análise, efetuada para a carteira anteriormente à fusão com o Bankia, conclui que a exposição da carteira da instituição a estes três riscos é limitada.

A partir da análise qualitativa realizada prevê-se alargar a análise a outros ativos potencialmente afetados por riscos físicos e aprofundar alguns aspetos metodológicos.

Exercícios de stress climático

O CaixaBank iniciou a preparação do exercício de stress climático que o BCE fará durante o primeiro semestre de 2022. O exercício servirá como base para a quantificação da exposição a riscos climáticos.

Taxonomia

O Parlamento Europeu e o Conselho da União Europeia adotaram em 2020 o Regulamento (UE) 2020/852 do Parlamento Europeu e do Conselho, doravante o Regulamento de Taxonomia, o qual estabelece requisitos de transparência sobre as atividades económicas ambientalmente sustentáveis. Por enquanto, o Ato Delegado 2021/2139 do regulamento de sustentabilidade comunitária limita-se aos objetivos de **redução das emissões de efeito de estufa e de adaptação perante a vulnerabilidade dos efeitos das alterações climáticas**.

Os restantes objetivos meio ambientais previstos por Taxonomia não foram ainda desenvolvidos. À medida que se for desenvolvendo o regulamento, o compromisso do Grupo é torná-la pública com as melhores práticas que foram observadas em cada momento.

Durante 2021 o CaixaBank continuou a trabalhar nas seguintes linhas para estar em condições de classificar as suas carteiras de acordo com o Regulamento de Taxonomia:

- Em novembro de 2019 o CaixaBank aderiu ao grupo de trabalho de UNEP FI para analisar a adaptação da Taxonomia UE aos produtos bancários para a banca (*High Level Recommendations for Banks on the application of the EU Taxonomy*). Durante 2021, o CaixaBank participou na segunda fase deste projeto com o objetivo de desenvolver guias e modelos padronizados para operacionalizar a Taxonomia com base no relatório de recomendações desenvolvido durante a Fase I. O resultado do grupo de trabalho pode ser encontrado no relatório da segunda fase do grupo de trabalho.
- Em alinhamento com os critérios técnicos, foram estabelecidos critérios operativos e documentais para a classificação de operações dos setores mais relevantes na carteira do CaixaBank, tendo sido estabelecido um projeto para implementar os requisitos nos processos e nos sistemas de informação.

Os dados a 31 de dezembro de 2021 foram elaborados com base no melhor esforço para seguir a normativa aplicável e evolucionarão no futuro à medida que se disponha de uma maior informação das contrapartes e dos novos desenvolvimentos do regulamento. Os rácios que são apresentados foram elaborados com os dados das instituições mais representativas do Grupo CaixaBank que incluem 95% dos ativos totais, sendo apresentadas separadamente para permitir uma melhor interpretação dos mesmos:

	CaixaBank, S.A.	Banco BPI	VidaCaixa, S.A.
% de exposição a atividades económicas elegíveis segundo a Taxonomia sobre o total de ativos cobertos pelo GAR (<i>Green Asset Ratio</i>)	47,12%	58,90%	0,00%
% de exposição a atividades económicas não elegíveis segundo a Taxonomia sobre o total de ativos cobertos pelo GAR	34,32%	13,65%	79,40%
% de exposição a sociedades que não estão obrigadas a publicar informação não financeira, em conformidade com o NFRD sobre o total de ativos cobertos pelo GAR	17,33%	25,98%	17,84%
% de exposição da carteira a empréstimos interbancários à vista sobre o total de ativos cobertos pelo GAR	0,14%	0,35%	0,00%
% de exposição a derivados sobre o total de ativos cobertos pelo GAR	0,29%	0,09%	0,00%
% de exposição a governos centrais, bancos centrais e emissores supranacionais sobre o total de ativos sujeitos ao regulamento da taxonomia	33,14%	29,20%	78,95%
% de exposição da carteira de negociação sobre o total de ativos sujeitos ao regulamento da taxonomia	3,29%	0,26%	0,00%
Ativos cobertos pelo GAR em milhões de euros	347.434	12.668	28.439



 **Ver detalhes no Glossário - Regulamento da Taxonomia (UE) 2020/852 e Atos Delegados**



Independentemente dos desenvolvimentos em curso para a completa aplicação da Taxonomia Europeia, desde 2020 que o CaixaBank aplica internamente os seguintes critérios para considerar empréstimos como sustentáveis relativamente ao meio ambiente:

- Ativos elegíveis para Obrigações Verdes, segundo o Quadro de Emissão de Obrigações ligadas aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável do CaixaBank. Inclui as seguintes tipologias de financiamento para, entre outros objetivos, melhorar o meio ambiente e/ou contribuir para uma redução de emissões de Gases de Efeito de Estufa:
 - Energias renováveis e eficiência energética.
 - Imóveis certificados como energeticamente eficazes.
 - Acesso a sistemas de transporte massivo, limpo.
 - Eficiência na utilização e na qualidade da Água.
 - Atividades que contribuem para a prevenção, minimização, recolha, gestão, reciclagem, reutilização ou processamento de resíduos para a sua recuperação (economia circular).
 - Proteção de ecossistemas saudáveis e redução das alterações climáticas no setor Agrícola (florestas e lenhosos).
- Ativos certificados por terceiros, consoante cumprem os padrões de mercado comumente aceites, como LMA ou ICMA.
- Operações indexadas a índices ASG.
- Linhas de Ecofinanciamento de produtos de Consumo (eletrodomésticos, reformas e veículos energeticamente eficazes).

Sr. Net Zero Banking Alliance

Em abril de 2021, o CaixaBank subscreveu, como membro fundador, a Aliança da Banca pelas Emissões Líquidas Zero (*Net Zero Banking Alliance*, NZBA), aliança promovida pelo UNEP FI pela qual a Instituição se compromete a atingir as emissões líquidas zero em 2050 e a fixar objetivos intermédios de descarbonização em outubro de 2022. A assinatura do NZBA implica um aumento da ambição relativamente a compromissos assumidos anteriormente pela Instituição, tais como o *Collective Commitment to Climate Action*, visto exigir o alinhamento com o objetivo de limitar o aumento da temperatura a 1,5°C relativamente a níveis pré-industriais.

A Instituição está atualmente a trabalhar para poder fixar e publicar os objetivos de descarbonização a 2030, em outubro de 2022. Durante 2021, foram atingidos os seguintes marcos:

- Adesão ao *Partnership for Carbon Accounting Financials* (PCAF). O PCAF é uma aliança global de instituições financeiras cujo objetivo é estabelecer uma norma internacional para medir e divulgar as emissões de gases com efeito de estufa (GEE) financiadas.
- Estimativa das emissões financiadas (Alcance 3, categoria 15 do Protocolo do GEE). Avançou-se na estimativa de emissões financiadas com base na metodologia PCAF para ativos das carteiras hipotecárias, valores representativos de dívida, instrumentos de património e empréstimos e adiantamentos corporativos.
- Avaliação da materialidade dos riscos ASG com um foco nos riscos climáticos de transição dos setores potencialmente mais afetados, com base em *heatmaps* detalhados. Esta análise, juntamente com o cálculo das emissões e a sua implementação setorial, determinarão as carteiras setoriais a privilegiar.

Os objetivos serão fixados através de uma abordagem por fases, começando pelos setores mais intensivos indicados no guia de UNEP FI *Guidelines for Target Setting* e privilegiando, entre estes, os setores mais relevantes na carteira do CaixaBank.



Cálculo de emissões financiadas

Tomando como referência as diretrizes definidas pelo PCAF no seu padrão de contabilização e reporte (*The global GHG accounting & reporting padronizado for the financial industry*), o CaixaBank está em processo de estimativa das emissões associadas à carteira viva, a 31 de dezembro de 2020, de hipotecas residenciais e não residenciais, de valores representativos de dívida (obrigações corporativas), instrumentos de património (ações e participações) e empréstimos e adiantamentos corporativos (sem finalidade específica).

Com uma abordagem *bottom-up*, no caso de ações, obrigações e empréstimos corporativos, o cálculo é baseado na informação da pegada de carbono (alcance 1, 2 e 3) reportada pelas empresas financiadas, ou a partir de proxys setoriais (quando não se dispõe deste dado). No caso de hipotecas, são estimadas as emissões dos ativos financiados. Em todos os casos, a dotação de emissões financiadas pelo CaixaBank é feita com base no fator de atribuição definido pelo PCAF para cada tipo de ativo.

E. Reporting Externo

O CaixaBank está comprometido com o cumprimento das recomendações de transparência do TCFD, grupo de trabalho do Financial Stability Board cujo objetivo é aumentar a relevância dos riscos e oportunidades climáticas através do reporting, com a finalidade de fomentar a sua consideração por parte dos participantes em mercados financeiros.

 ¹ A partir de 2019, o CaixaBank participou ativamente nos projetos de UNEP FI para implementar as recomendações do TCFD no setor bancário (*TCFD Banking Pilot Phase II e Phase III*). Durante 2021 a Instituição elaborou um caso de estudo sobre *engagement* com clientes para a sua inclusão no relatório de melhores práticas de *engagement* "*Leadership strategies for client engagement: advancing climate-related assessment*" no site da UNEP FI.



¹<https://www.unepfi.org/publications/leadership-strategies-for-client-engagement-advancing-climate-related-assessments/>

Ser uma referência em gestão responsável e no compromisso para com a sociedade

Negócio Sustentado

As Alterações climáticas implicam riscos, mas oferecem também oportunidades de negócio que se materializam no financiamento de atividades que contribuem para reduzir as alterações climáticas ou a adaptação ao mesmo. O CaixaBank aposta na sustentabilidade através da conceção e comercialização de produtos que integram critérios ambientais, sociais e de governança e que impulsionam atividades que contribuem para a transição para uma economia baixa em carbono e que sejam ambientalmente sustentáveis.

O CaixaBank possui equipas especializadas nos segmentos da banca corporativa e internacional para projetos de infraestruturas, energia e financiamento sustentado, bem como no negócio imobiliário, agrário, banca de empresas e banca privada. Neste sentido, procura-se facilitar a transição para uma economia baixa em carbono para todos os clientes (*engagement*), aconselhamento que a Instituição iniciou no modo Projeto Piloto, onde analisa a estratégia e o posicionamento em matéria de sustentabilidade para os clientes corporativos e institucionais.

Além disso, é efetuado o *engagement* durante o processo de análise de cenários de alterações climáticas, bem como no processo da análise dos riscos meio ambientais estabelecido na Política de Gestão dos Riscos Meio ambientais.



Financiamento meio ambiental sustentável

>> EMPRÉSTIMOS REFERENTES A VARIÁVEIS DE SUSTENTABILIDADE

São empréstimos relacionados com critérios ASG onde as condições irão variar, dependendo da concretização dos objetivos de sustentabilidade. A avaliação e fixação dos objetivos são efetuadas por assessores externos, cumprindo os *Sustainability Linked Loan Principles*. Neste âmbito o CaixaBank liderou transações destacadas como as da Aciona Energia ou da Roca, tendo-se destacado pela inovação na integração de critérios ASG em financiamentos a curto prazo como o *confirming* sustentável da Gestamp ou o *renting* sustentável da Arval.



92

OPERAÇÕES ASSINADAS

32 EM 2020

POR 10.832M €

2.997 MM€ EM 2020

>> EMPRÉSTIMOS "VERDES"¹

Trata-se de empréstimos com um impacto meio ambiental positivo cujo subjacente são projetos ou ativos elegíveis, entre os quais se destacam: energias renováveis, eficiência energética, transporte sustentado, tratamento de resíduos, redução de emissões e edificações sustentáveis, que cumprem os princípios dos *Green Loan Principles* (GPL) emitidos pela *Loan Market Association*. Nesta tipologia de financiamento destacam-se operações de energias renováveis (Dogger Bank e Total Energy) e de imobiliário com certificação (Meridia Capital).



36

OPERAÇÕES ASSINADAS

24 EM 2020

POR 1.625 M €

2.021 MM€ EM 2020

Ranking sobre financiamento sustentado 2021

REFINITIV

A REFINITIV RECONHECE O CAIXABANK NA SUA LEAGUE TABLE COMO:

16^o Banco a nível global - *Global Top Tier Green & ESG Loans*

6^o Banco em EMEA² - *EMEA Top Tier Green & ESG Loans*

Bloomberg

A BLOOMBERG RECONHECE O CAIXABANK NAS SUAS LEAGUE TABLE COMO:

13^o Banco a nível global - *Top Tier Green Use of Proceeds*

Member of
Dow Jones
Sustainability Indices
Powered by the S&P Global CSA

O DOW JONES SUSTAINABILITY INDEX (DJSI) RECONHECE O CAIXABANK NO SEU ÍNDICE DE BANCOS MAIS SUSTENTÁVEIS DO MUNDO

90 pontos (percentil 99) na área de Sustainable Finance

¹ Dentro desta categoria estão incluídas algumas operações incluídas em financiamento de imóveis energeticamente eficazes e em energias renováveis - Project Finance.

² Europa, Oriente Médio e África.

>> **ENERGIAS RENOVÁVEIS - PROJECT FINANCE**

Como parte do compromisso com a luta contra as alterações climáticas, o CaixaBank apoia iniciativas amigas do ambiente que contribuam para prevenir e reduzir as alterações climáticas e a transição para uma economia baixa em carbono, principalmente através do financiamento de projetos de energias renováveis.

Durante 2021 o CaixaBank participou no financiamento de 29 novos projetos no montante de 1.706 MM€. As iniciativas fotovoltaicas supuseram 47% do total do investimento deste ano, consolidando a distribuição da carteira de energias renováveis. A exposição em energias renováveis representa 91% da carteira de projetos de energia do Project Finance.

29
NOVOS PROJETOS FINANCIADOS
39 EM 2020

POR 1.706 MM€ QUE SE TRADUZEM EM 6.350 MW DE POTÊNCIA DE ENERGIA RENOVÁVEL INSTALADA
3.163 MM€ / 5.730 MW EM 2020

>> **FINANCIAMENTO DE IMÓVEIS ENERGÉTICAMENTE EFICAZES**

As operações para as quais se dispõe de evidência documental de um certificado de eficiência energética com qualificação A ou B, são consideradas ambientalmente sustentáveis. O CaixaBank captura a informação e a documentação relativas ao certificado energético, no momento da formalização das operações.

1.151 MM€
PROMOÇÕES FORMALIZADAS COM A QUALIFICAÇÃO PREVISTA A OU B
1.001 MM€ EM 2020

280 MM€
FINANCIAMENTO DO REAL ESTATE COMERCIAL
306 MM€ EM 2020

Exposição à carteira
energia renovável

REPRESENTA 91% DA CARTEIRA DE PROJETOS DE ENERGIA DO PROJECT FINANCE



- **41%** Eólico
55% EM 2020
- **47%** Fotovoltaico
38% EM 2020
- **9%** Termossolar
6% EM 2020
- **3%** Outras
1% EM 2020

>> **ECOFINANCIAMENTO**

O CaixaBank possui linhas específicas de financiamento para a compra de veículos e de eletrodomésticos amigos do ambiente, para o investimento em eficiência energética de habitações e para fomentar os investimentos que melhorem a eficiência dos recursos ou que reduzam o impacto no meio ambiente.

Desde 2013, O CaixaBank possui uma linha específica de eco-financiamento para impulsionar o crédito a projetos agrários relacionados com a eficiência energética e com a utilização da água, a agricultura ecológica, as energias renováveis, a gestão de resíduos ou o desenvolvimento do meio rural.

 **919**
EMPRÉSTIMOS CONCEDIDOS
788 EM 2020

 **por 61 MM€**
54 MM€ EM 2020

>> **BPI**

Consciente da importância da adoção de medidas que garantam a sustentabilidade ambiental na sua oferta de produtos, tem disponíveis várias linhas de crédito que promovem a eficiência energética, apoiando vários projetos de investimento em energias renováveis. Em 2021 o total do financiamento concedido ascende a 248 MM€, por tipologias:

	2020		2021	
	Concedido em 2020	Exposição à carteira	Concedido em 2021	Exposição à carteira
<i>(Em milhões de euros)</i>				
Energias renováveis	70	231	50	236
Reabilitação urbana				
IFRRU, Instrumentos Financeiros de reabilitação urbana	45	150	58	214
Linha Jessica	16	156	2	144
BEI - Eficiência energética empresa	5	12	3	19
Obrigações verdes/ASG	90	140	135	224



Obrigações verdes e sustentáveis

Durante 2021, o CaixaBank emitiu 3 obrigações verdes, que se somam à obrigação verde inaugural emitida em 2020. Os 2.582 MM€ captados entre as três obrigações emitidas em 2021 destinaram-se a financiar projetos que impulsionam dois dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentado (ODS): o número 7, energias acessíveis e não contaminantes e o número 9, Inovação e Infraestruturas.

A carteira de ativos elegíveis verdes é composta por empréstimos destinados principalmente a projetos de energia renovável solar e eólica.

>> OBRIGAÇÕES VERDES

1ª OBRIGAÇÃO VERDE	2ª OBRIGAÇÃO VERDE	3ª OBRIGAÇÃO VERDE	4ª OBRIGAÇÃO VERDE
Emissão: 18 de novembro de 2020	Emissão: 9 de fevereiro de 2021	Emissão: 18 de Março de 2021	Emissão: 3 de junho de 2021
Tipo: Sénior Não Preferente	Tipo: Sénior Não Preferente	Tipo: Tier 2	Tipo: Sénior Não Preferente
Nominal: 1.000 MM€	Nominal: 1.000 MM€	Nominal: 1.000 MM€	Nominal: 500 MM GBP
Vencimento: 18 de novembro de 2026	Vencimento: 9 de fevereiro de 2029	Vencimento: 18 de Junho de 2031	Vencimento: 3 de dezembro de 2026
Cupão: 0,375%	Cupão: 0,50%	Cupão: 1,25%	Cupão: 1,50%
Menção de obrigação verde do ano 2021 (bancos) pela Environmental Finance		Primeira emissão de obrigações verdes subordinadas no formato Tier 2 por parte de bancos espanhóis	O CaixaBank emite as suas primeiras obrigações em divisas não-euro



Garantir o acesso a uma energia acessível, segura, sustentável e moderna.



Perseguem a construção de infraestruturas resilientes, a industrialização sustentável e promover a inovação.

¹ Com opção de amortização antecipada no último ano por parte do emissor.

>> **IMPACTO OBRIGAÇÕES VERDES**



Em julho deste ano de 2021 foi publicado o primeiro relatório de impacto das obrigações verdes.

O relatório foi verificado por terceiros independentes, com alcance de garantia limitada.

>> **CARTEIRA VERDE A 31 DE DEZEMBRO DE 2020**

4.200 MM€

81
OPERAÇÕES



	3.600 MM€ 85%	Energias renováveis
	600 MM€ 15%	Edifícios energeticamente eficientes



13,5 GW
DE CAPACIDADE INSTALADA NOS PROJETOS DA CARTEIRA

39.376 GWh/ano
ENERGIA VERDE GERADA PELOS PROJETOS DA CARTEIRA DOS
QUAIS 7.344 FINANCIADOS PELO CAIXABANK

1.435.861 tCO₂/ano
EMISSÕES EVITADAS FINANCIADAS PELO CAIXABANK

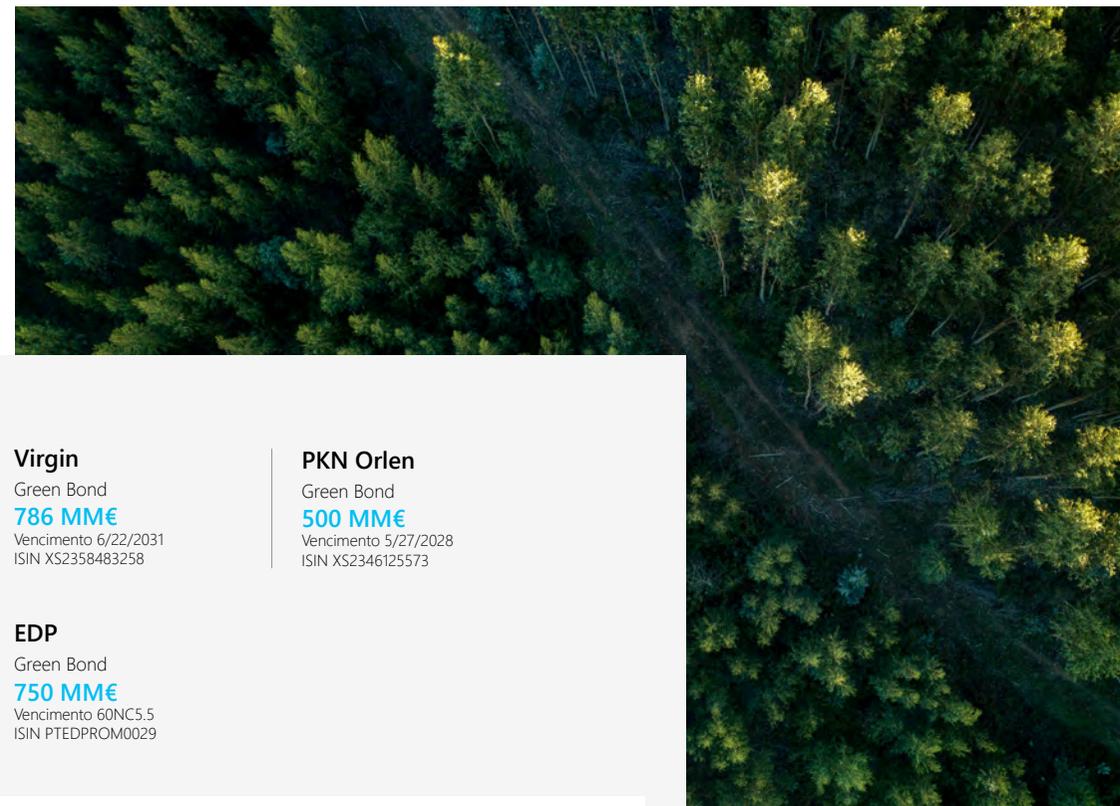


99 GWh/ano
CONSUMO DE ENERGIA EVITADA FINANCIADA PELO CAIXABANK

23.229 tCO₂/ano
EMISSÕES EVITADAS FINANCIADAS PELO CAIXABANK

Por outro lado, o CaixaBank é assinante dos Princípios das Obrigações Verdes desde 2015 (Green Bond Principles) estabelecidos pela International Capital Markets Association (ICMA). Desde então, a Instituição participou na colocação de obrigações verdes, cujo montante foi destinado a projetos com impactos climáticos positivos.

Em 2021, a Instituição participou ativamente na colocação de 9 emissões de obrigações verdes para o investimento em ativos ambientalmente sustentáveis, com um volume total de 5.536 MM€ (6 emissões por 4.700 MM€ em 2020). Além disso, participou na colocação de 5 emissões de obrigações sustentáveis por 5.000 MM€ (4 emissões por 1.700 MM€ em 2020).



>> OBRIGAÇÕES VERDES

Comunidade de Madrid

Green Bond
500 MM€
Vencimento 7/30/2028
ISIN ES00001010G6

Aciona Energia

Green Bond
500 MM€
Vencimento 10/7/2027
ISIN XS2388941077

ADIF

Green Bond
600 MM€
Vencimento 10/31/2031
ISIN ES0200002063

Virgin

Green Bond
786 MM€
Vencimento 6/22/2031
ISIN XS2358483258

PKN Orlen

Green Bond
500 MM€
Vencimento 5/27/2028
ISIN XS2346125573

REE

Green Bond
600 MM€
Vencimento 5/24/2033
ISIN XS2343540519

Via Celere

Green Bond
300 MM€
Vencimento 4/1/2026
ISIN XS2321651031

Comunidade de Madrid

Green Bond
1.000 MM€
Vencimento 4/30/2031
ISIN ES00001010B7

EDP

Green Bond
750 MM€
Vencimento 60NC5.5
ISIN PTEDPROM0029

>> OBRIGAÇÕES SUSTENTÁVEIS

Andaluzia

Sustentável
1.000 M€
Vencimento 4/30/2031
ISIN ES0000090847

Governo Basco

Sustentável
1.000 M€
Vencimento 4/30/2032
ISIN ES0000106726

Telefonica

Sustentável
1.000 M€
Vencimento PNC8.25
ISIN XS2293060658

Iberdrola

Sustentável
1.000 MM€
Vencimento PNC7
ISIN XS2295333988

Caixa Rural de Navarra

Sustentável
1.000 MM€
Vencimento PNC6
ISIN XS2295335413

Plano de Gestão Ambiental

No CaixaBank desenvolvemos a nossa atividade protegendo o nosso ambiente. Por isso, desenvolvemos as melhores práticas ambientais e energéticas de acordo com os Princípios da Gestão Ambiental e Energética.

Possuímos um Plano de Gestão Meio ambiental 2019-2021 que inclui objetivos de redução de impactos baseados na inovação e na eficiência, estabelece eixos de atuação prioritários e destaca as principais iniciativas de difusão e de promoção de boas práticas.

>> FOCO DO PLANO DE GESTÃO AMBIENTAL 2019-2021

01. Estratégia *Carbon Neutra*

Minimização e compensação de todas as emissões de CO₂ calculadas que não se tenham podido eliminar.

02. Medidas de *eficiência ambiental e certificações*

03. Extensão dos compromissos ambientais à cadeia de valor

Planos de ação para que os fornecedores assumam os nossos valores ambientais como próprios e cumpram os compromissos adquiridos.

04. Impulso da mobilidade sustentável

Ações de fomento da mobilidade sustentável para minimizar as emissões da empresa, o modelo e os fornecedores.

05. Compromisso, transparência e *engagement*

Ações de *engagement* com colaboradores e reforço do compromisso e da informação ambiental pública.



Ser uma referência em gestão responsável e no compromisso para com a sociedade

O Plano de Gestão Ambiental 2019-2021 estabelece objetivos quantitativos para todos os anos de duração do plano, que permitem medir o grau de sucesso da sua execução¹:

Objetivo	Indicadores	2019		2020		2021	
		objetivo	real	objetivo	real	objetivo	real
Projeto Carvão Neutro							
Minimização e compensação da pegada de carbono	Emissões de CO ₂ reduzidas (vs. 2015)	-11,50%	-50%	-20%	-64%	-34%	-64%
	Âmbito 1	-11,50%	-71%	-20%	-82%	-40%	-83%
	Âmbito 2	-11,50%	-82%	-75%	-88%	-75%	-88%
	Âmbito 3	-11,50%	-29%	-15%	-45%	-25%	-46%
	Emissões de CO ₂ compensadas	100%	100%	100%	100%	100%	100% (em 2022)
100% de contratação de energias renováveis	Energia de origens renováveis consumidas	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Eficiência ambiental e certificações							
Implementação de medidas de eficiência energética	Poupança energia consumida (vs. 2015)	-7%	-19%	-10,50%	-33%	-15%	-24,4%
Renovação de certificações e alargamento do perímetro		100%	100%	100%	100%	100%	100%
Cadeias de valor							
Plano Ambiental de Compras (critérios ambientais em compras, em contratação de serviços e em extensão do compromisso ambiental às cadeias de valor)	Categorias de compras ambientalizadas / Categorias de compras ambientalizáveis totais ²	50%	50%	75%	75%	100%	100%

¹ Para a avaliação do encerramento dos indicadores do Plano de Gestão Ambiental foi mantido o âmbito do CaixaBank anterior à integração com o Bankia.

² % das categorias de compras e de contratações com impacto ambiental significativo sobre as quais são integrados critérios ambientais com o objetivo de reduzir o seu impacto.

Nota: Os dados de 2020 diferem dos dados apresentados no Relatório de Gestão Consolidado de 2020 visto ter sido ajustada a temporalidade dos dados ao ano natural.



01 Estratégia *Carvão Neutro* - Cálculo, redução e compensação da Pegada Operativa de Carbono

>> LUTA CONTRA AS ALTERAÇÕES CLIMÁTICAS



CÁLCULO DA PEGADA DE CARBONO

O CAIXABANK REALIZA ANUALMENTE UM INVENTÁRIO DAS EMISSÕES DE GASES COM EFEITO DE ESTUFA (GEE) GERADAS COMO CONSEQUÊNCIA DA SUA ATIVIDADE CORPORATIVA PARA CALCULAR A PEGADA DE CARBONO E ESTABELECE AÇÕES DIRIGIDAS A REDUZÍ-LAS PROGRESSIVAMENTE



REDUÇÃO DAS EMISSÕES DE CO₂

ATRAVÉS DA IMPLEMENTAÇÃO DE MELHORIAS TECNOLÓGICAS E DE BOAS PRÁTICAS AMBIENTAIS



CONSUMO DE ENERGIA DE ORIGEM RENOVÁVEL

CERTIFICADO 100% RENOVÁVEL



COMPENSAÇÃO DAS EMISSÕES NÃO EVITADAS

QUER AS EMISSÕES PROVENIENTES DOS EDIFÍCIOS CORPORATIVOS COMO DO CONJUNTO DA REDE COMERCIAL (ÂMBITOS 1, 2 E 3)

A estratégia da Instituição para alcançar a neutralidade de emissões é baseada na sua medição, na redução das mesmas e na compensação das emissões que não podemos evitar.

O cálculo da pegada de carbono do CaixaBank é feito por uma firma externa e independente segundo a Norma Internacional NIEA 3410 de *Encargos de Garantia sobre Gases de Efeito de Estufa*.

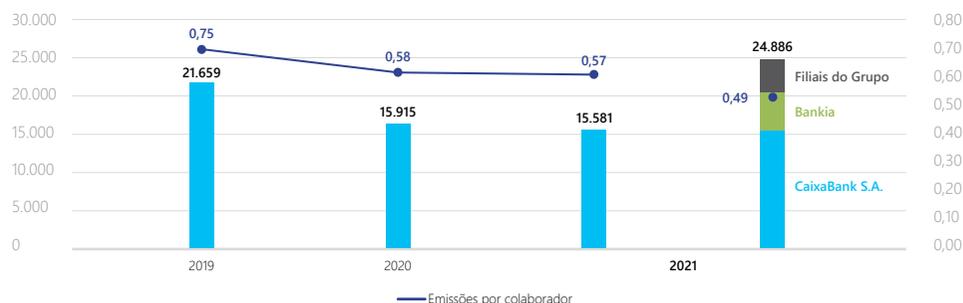
>> PEGADA OPERACIONAL DE CARBONO (T CO₂ EQ)¹

	CaixaBank, S.A. pré-fusão			Grupo CaixaBank
	2019	2020	2021	2021
t CO ₂ eq Âmbito 1	5.511	3.482	3.262	9.633
t CO ₂ eq Âmbito 2	411	266	280	1.025
t CO ₂ eq Âmbito 3	15.737	12.167	12.039	14.228
t CO₂ eq totais	21.659	15.915	15.581	24.886
t CO ₂ eq por colaborador	0,75	0,58	0,57	0,49

>> SUPRESSÃO DE EMISSÕES DE ALCANCE 1 POR TIPO DE GÁS 2021 (T)

	CO ₂	CH ₄	N ₂ O	HFCs
CaixaBank, S.A. pré-fusão	1.604	13	49	1.596
Grupo CaixaBank	5.949	31	124	3.612

CAIXABANK, S.A. PRÉ-FUSÃO



100%
EMISSIONS
COMPENSATED

A partir de 2009, o CaixaBank S.A. calcula a sua pegada de carbono como parte do compromisso de minimizar e de compensar as emissões de CO₂ da Instituição.

7 13

São apresentados os cálculos da Pegada de Carbono dos anos 2019, 2020 e 2021 para o perímetro CaixaBank pré-fusão e também dados 2021 que incluem o CaixaBank pós-fusão com o Bankia e com os âmbitos 1 e 2 das restantes empresas do Grupo.

¹ A pegada operacional de carbono não inclui as emissões indiretas da atividade de financiamento ou de investimento.

Ser uma referência em gestão responsável e no compromisso para com a sociedade

O CaixaBank S.A. é *Carvão Neutro* desde 2018. Em 2021, o CaixaBank compensou as emissões 2020 que não puderam ser eliminadas através da participação num projeto na Índia, reconhecido por *Verified Carbon Padronizado (VCS)*, que consiste na instalação e na implementação de aerogeradores eólicos, bem como através de dois projetos próprios de absorção de CO₂ reflorestando zonas incendiadas na montanha de Montserrat, em Barcelona e na localidade de Ejulve, em Teruel.

Em 2021 as emissões foram reduzidas 27,9% relativamente ao ano de 2019 no âmbito CaixaBank, S.A. anterior à fusão, mantendo-se em níveis semelhantes aos de 2020.

Não é tomado como referência o ano 2020 para a interpretação de dados, relativamente ao qual houve um aumento de consumo devido à singularidade que este ano supôs, como consequência do impacto do COVID nas presenças.

Está previsto em 2022 um estudo de materialidade do âmbito 3 da pegada de Carbono, quer do CaixaBank, S.A. quer das restantes empresas do Grupo, com o objetivo de determinar as categorias de emissões mais relevantes e proceder ao seu cálculo completo em exercícios posteriores.

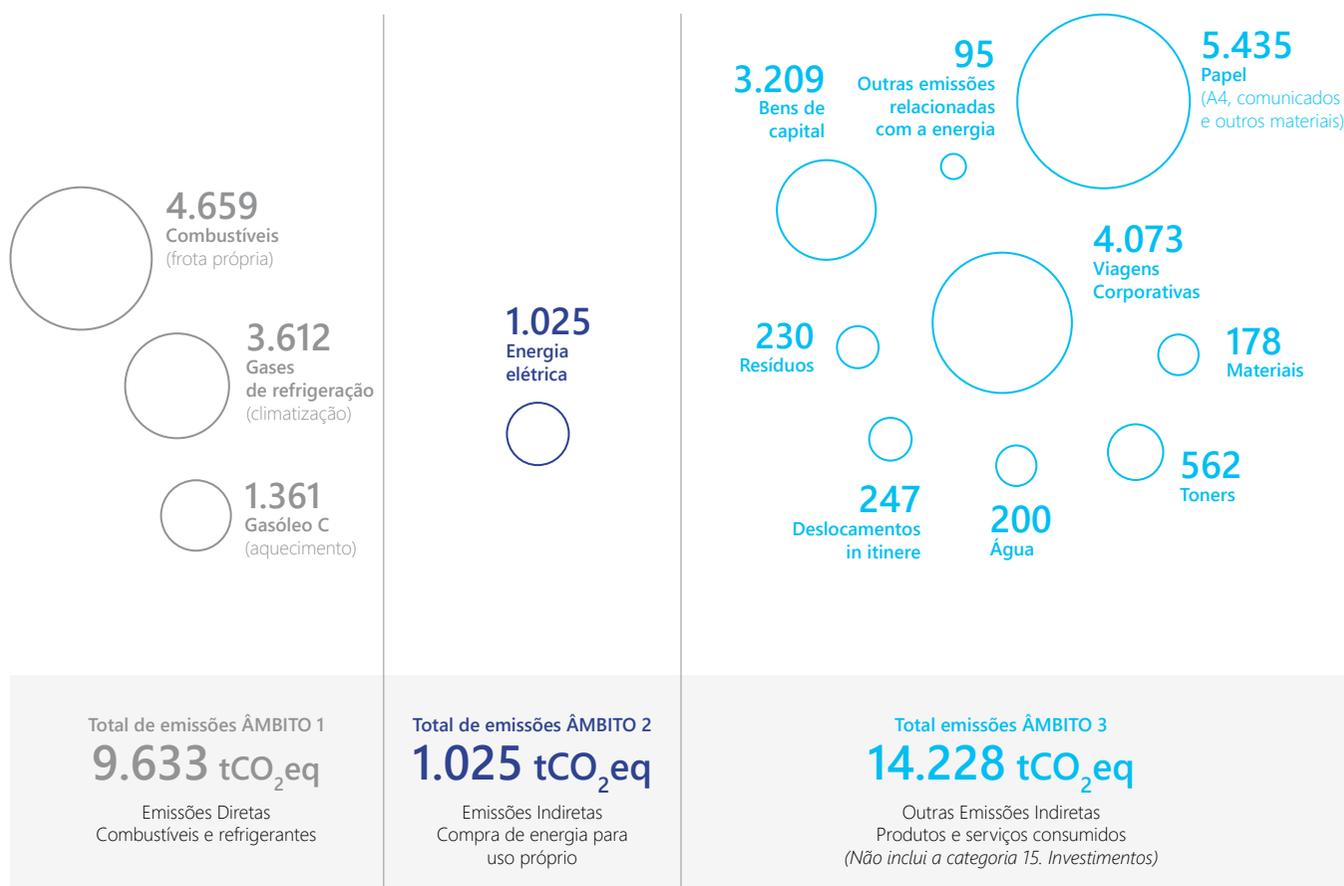


>> DETALHE DA PEGADA OPERACIONAL DE CARBONO DO GRUPO CAIXABANK EM 2021

TOTAL EMISSÕES
24.886 tCO₂eq



O CaixaBank compensará 100% das emissões operacionais calculadas para o Grupo 2021¹



Ver detalhe completo do cálculo no final do parágrafo

¹ Exceto categoria 15. Investimentos.

02 Medidas de eficiência ambiental e de certificações

A redução de emissões é conseguida com a implementação de medidas de eficiência ambiental, com o acompanhamento de indicadores e com a implementação de um Sistema de Gestão Ambiental e Energética de acordo com os requisitos estabelecidos nas normas ISO 14001, ISO 50001 e no regulamento europeu EMAS, que nos permite desenvolver a nossa atividade, tendo em conta a proteção do ambiente.

Para além das Certificações do CaixaBank¹, outras empresas do grupo, como o CaixaBank Facilities Management e o CaixaBank Tech, possuem também sistemas de gestão ambiental certificados sob a égide da ISO 14001, sendo de destacar que no ano de 2021 2 centros do BPI alcançaram também esta certificação.

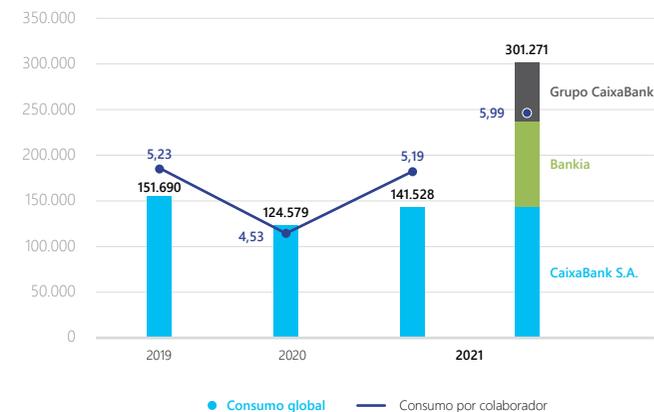


¹ O CaixaBank S.A. possui 8 Edifícios certificados com a ISO 14001, 1 Edifício certificado com a ISO 50001 e 1 Edifício certificado sob o Regulamento EMAS.

Eletricidade

- O CaixaBank implementou um projeto de domótica que lhe permite monitorizar o consumo de energia em edifícios corporativos e na rede de agências, avaliar a economia energética das medidas implementadas e definir novas iniciativas de eficiência.
- Nos últimos anos foram implementadas várias iniciativas de redução de consumos na rede de agências em função do potencial de poupança: substituição da iluminação fluorescente por iluminação LED, substituição de equipamentos de climatização por equipamentos mais eficazes, sensores de presença e fecho de luzes, interruptores simples associados à ligação de alarmes, régua de hibernação para periféricos, substituição de equipamentos informáticos, etc.
- Os dois Centros de Processamento de Dados (CPD) têm a CERTIFICAÇÃO-LEED, com a categoria *silver* e *gold* respetivamente.
- Em 2021, o consumo de eletricidade reduziu 6,7% relativamente a 2019. Não é tomado como referência o ano 2020 para a interpretação de dados, relativamente ao qual houve um aumento de consumo devido à singularidade que este ano supôs, como consequência do impacto do COVID nas presenças.
- Esta redução foi consequência quer das medidas de gestão e economia energética implantada quer das sinergias resultantes da fusão.

>> CONSUMO DE ENERGIA ELÉTRICA (MWh)



685
AGÊNCIAS
MONITORIZADAS

22
EDIFÍCIOS
CORPORATIVOS
MONITORIZADOS

410
STORES
TELEGERIDAS

99,21%
DA ENERGIA
ELÉTRICA
CONSUMIDA É DE
ORIGEM RENOVÁVEL
CERTIFICADA
99,3% EM 2020

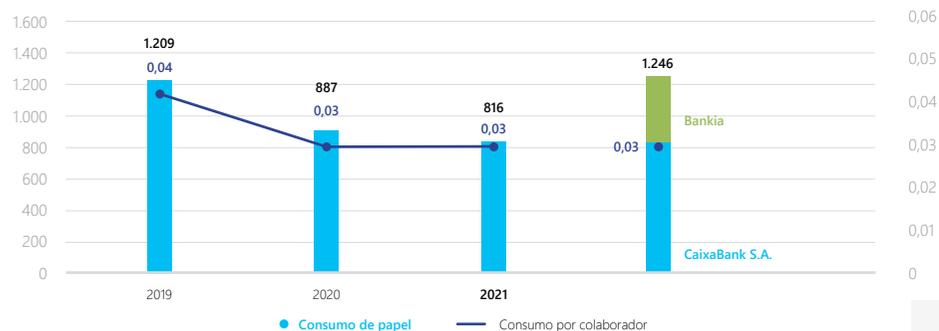
-24,4%
REDUÇÃO DO
CONSUMO
DE ENERGIA
ELÉTRICA
DESDE 2015

Papel

Foram implementadas várias iniciativas que permitiram a redução do consumo de papel nos últimos anos:

- O projeto de digitalização permite a assinatura digital para 100% dos processos.
- As caixas automáticas permitem depósitos sem envelope e oferecem a opção de visualizar a informação no ecrã e de não imprimir o comprovativo.
- A faturação é efetuada por via eletrónica.
- Foi reduzido o consumo de papel associado ao envio de comunicados a clientes em 57% desde o ano de 2015 (-2,5% relativamente à anuidade de 2020).
- Redução e centralização de impressoras em equipamentos multifuncionais com o sistema de identificação de utilizador.
- Aposta pela utilização preferencial de papel reciclado.
- As publicações são feitas em papel com certificado FSC e PEFC.

>> CONSUMO DE PAPEL (A4) (Toneladas)



96,7%
PAPEL RECICLADO RELATIVAMENTE
AO TOTAL DE PAPEL CONSUMIDO
97,5% EM 2020



-8%
REDUÇÃO DO CONSUMO DE
PAPEL EM 2021
815.865 KG CONSUMIDOS

Ser uma referência em gestão responsável e no compromisso para com a sociedade



Água

- A água utilizada é proveniente da rede de abastecimento e a sua utilização é preferencialmente sanitária, facto que não permite a sua reutilização e pelo qual a sua importância como vetor ambiental é relativa. Apesar disso foram implementadas medidas para reduzir o seu consumo, como a substituição das torneiras tradicionais por torneiras com fluxo interrompido e trocadas os depósitos das sanitas por outros com menor capacidade e com duplo botão de descarga.
- Em edifícios únicos foram implementadas as melhores tecnologias para otimizar o consumo de água associado a processos de arrefecimento: os Centros de Processamento de Dados utilizam tecnologia *free cooling* sem água e no centro corporativo de Barcelona foram substituídas as torres de refrigeração evaporativas por torres adiabáticas, com um consumo de água muito menor.
- Em 2021 foram consumidos 298.413m³ de água, o que pressupõe uma redução de consumo de 6,58% relativamente ao ano anterior.

>> CONSUMO DE ÁGUA (m³)

	2019	2020	2021	2021	
				CaixaBank	Bankia
Consumo total (m ³)	312.098	319.439	298.413	298.413	208.434
Consumo por colaborador (m ³)	12,19	11,64	10,93	11,89	

Resíduos e economia circular

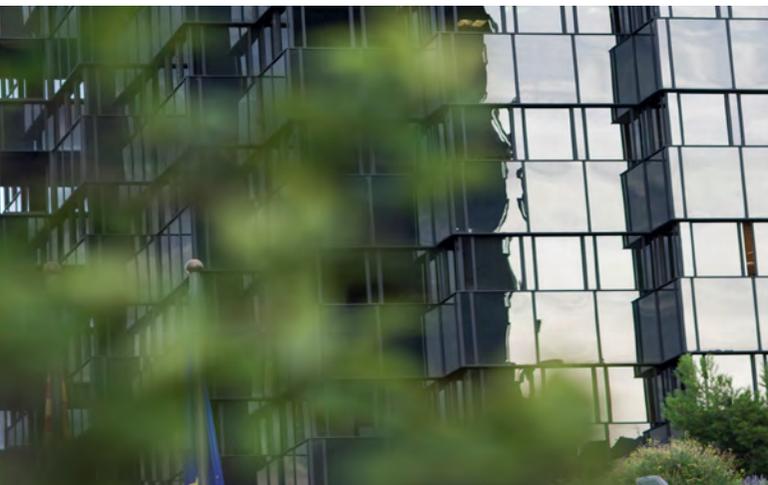
- A recolha seletiva permite valorizar os resíduos e reciclá-los.
- Nos edifícios corporativos os resíduos são contabilizados e geridos através de gestores autorizados. Além disso, as cafetarias dos Serviços Corporativos são centros livres de plásticos de uma só utilização.
- Na rede de agências, são utilizados os contentores de recolha seletiva municipal para os resíduos não perigosos (papel, plástico, orgânicos e outros), sendo os resíduos perigosos geridos através de gestores autorizados pelas empresas de manutenção (lâmpadas, gases de arrefecimento, resíduos eletrónicos, toners, etc.).
- O CaixaBank lança campanhas periódicas de sensibilização ao seu quadro de pessoal para reduzir a criação de resíduos.
- Recolha de cartões obsoletos na rede de agências, para a sua posterior reciclagem.
- Comercialização de cartões fabricados a partir de PVC reciclado e de material biodegradável.
- O CaixaBank possui o ReUtilízame, um programa que promove a doação de materiais excedentes em bom estado por parte de empresas a instituições sociais sem fins lucrativos. O programa está aberto a clientes e em 2021 foram doados 15.873 artigos, participaram 25 empresas para além do CaixaBank e beneficiaram 141 instituições.

03 Alargamento do compromisso ambiental à cadeia de valor

Com a integração de critérios ambientais na compra de produtos e na contratação de serviços, tornamos extensivo o nosso compromisso aos fornecedores e somos a favor de que adotem medidas para minimizar o impacto ambiental das suas atividades.

O Plano Ambiental de Compras foi materializado em 24 fichas de compra e de contratação verde.

1. Identificação dos produtos e serviços adquiridos ou contratados com maior impacto ambiental.
2. Elaboração da proposta de critérios ambientais a incluir nas folhas das condições anteriores à contratação.
3. Debate e consenso dos critérios com os departamentos que realizam compras e contratações.
4. Inclusão dos critérios ambientais nas folhas das condições anteriores à contratação.



04 Incentivo à mobilidade sustentável

O Plano de Mobilidade Sustentável do CaixaBank integra quer a dimensão interna (organização e pessoa) quer a externa (clientes e fornecedores), integrando uma visão de 360 graus sobre a integração de medidas que minimizem o impacto das necessidades de deslocação.



Algumas das medidas implementadas na Instituição são:

- Implementação de ferramentas de trabalho remoto e opções de comunicação online com clientes que permitem reduzir o número de deslocações.
- Pontos de recarga de veículos elétricos e estacionamento privados de bicicletas em vários centros corporativos.
- Redução da frota de veículos próprios e transição para o carro híbrido.
- Programa de *car-sharing* interno nos centros territoriais.
- Entrega de pacotes em última milha com trotinete elétrica.
- Inclusão de critérios ambientais de redução do impacto associado à mobilidade em eventos e viagens.

05 Compromisso, transparência e engagement

Foram realizadas várias iniciativas com o objetivo de fazer chegar o compromisso ambiental da Instituição quer a nível interno quer externo e pensadas para todos os públicos, como são a publicação periódica no Blog do CaixaBank e em redes sociais de conteúdo divulgador sobre o meio ambiente, a formação reguladora sobre sustentabilidade em todo o quadro de pessoal ou a sensibilização e conscientização em matéria de sustentabilidade a todos os *stakeholders* do banco, incluindo as crianças, com publicações como a “Lola e a Tartaruga”.

Ser uma referência em gestão responsável e no compromisso para com a sociedade

>> EMISSÕES DE GASES COM EFEITO DE ESTUFA 2021 - GRUPO CAIXABANK

Conceito	Fonte		CaixaBank	Bankia	Total Filial	Grupo CaixaBank	
Âmbito 1	Combustão em fontes móveis	Veículos de <i>renting</i>	Gasolina	1.297,72	32,68	1.072,17	2.402,57
			Gasóleo	94,47	35,23	1.722,59	1.852,29
			Híbrido de gasolina	148,23	218,39	37,44	404,07
			Híbrido de gasóleo	0,00	0,00	0,35	0,35
	Combustão em fontes fixas	Caldeiras ou equipamentos de emergência	Gasóleo C	126,04	269,34	134,18	529,55
			Gás natural	-	784,43	47,66	832,09
Fugas de gases de arrefecimento	Vários gases de arrefecimento		1.595,50	1.473,09	542,98	3.611,58	
Âmbito 2	Eletricidade adquirida da rede	<i>Location-based method</i>	19.530,85	12.868,67	11.149,50	43.549,02	
		<i>Market-based method</i>	279,55	0,00	744,99	1.024,55	
	Eletricidade autoconsumo		-	-	-	-	
	Água da rede		117,87	82,33	-	200,20	
3.1 Compra de bens e serviços	Papel reciclado	Papel de uso próprio	1.945,42	1.058,61	-	3.004,03	
		Papel de uso próprio	97,31	3,81	-	101,12	
	Papel virgem	Envios clientes	2.178,59	-	-	2.178,59	
		Resguardos e bobinas	139,74	-	-	139,74	
		Cadernetas bancárias	11,28	-	-	11,28	
	Outros bens	Toners (<i>laserjet + inkjet</i>)	450,99	111,15	-	562,14	
		Vinilos publicitários	79,37	-	-	79,37	
		Cartões PVC	66,01	-	-	66,01	
		Cartões PVC-Reciclados	16,72	-	-	16,72	
		Cartões PLA	2,95	-	-	2,95	
		Sacos de papel	12,67	-	-	12,67	
	3.2 Bens de capital	PC torre		454,03	-	-	454,03
Portáteis			1.725,52	-	-	1.725,52	
Monitores			958,50	-	-	958,50	
Teclados			70,90	-	-	70,90	
3.3 Combustível e atividades relacionadas com a energia (não convencional)	Cadeia de valor da eletricidade não renovável	WTT	Eletricidade	75,49	0,00	-	75,49
	Transporte e distribuição da eletricidade não renovável	T&D	Eletricidade	19,67	0,00	-	19,67
3.5 Criação de resíduos	Cartuchos de toner		7,69	100,06	-	107,75	
	Resíduos misturados de construção		0,72	-	-	0,72	
	Papel		4,37	22,24	-	26,61	
	Restante da fração de resíduos		3,91	-	-	3,91	
	Suporte informático		-	91,07	-	91,07	
3.6 Deslocações de empresa	Avião		547,90	101,51	-	649,41	
	Comboio		93,33	39,08	-	132,40	
	Carros de aluguer		107,78	5,85	-	113,63	
	Coches do pessoal		2.603,74	573,38	-	3.177,12	
3.7 Deslocações <i>in itinere</i>	A pé		0,00	-	-	0,00	
	Bicicleta / bicicleta elétrica / bicing / trotinete / trotinete elétrica		0,03	-	-	0,03	
	Transporte público ferroviário		30,23	-	-	30,23	
	Autocarro urbano / interurbano		11,65	-	-	11,65	
	Motocicleta		23,03	-	-	23,03	
	Automóvel		181,97	-	-	181,97	
Total	Âmbito 1		3.261,97	2.813,16	3.557,37	9.632,51	
	Âmbito 2 (<i>location-based method</i>)		19.530,85	12.868,67	11.149,50	43.549,02	
	Âmbito 2 (<i>market-based method</i>)		279,55	0,00	744,99	1.024,55	
	Âmbito 3		12.039,39	2.189,09	0,00	14.228,48	
	Total (<i>location-based method</i>)		34.832,21	17.870,93	14.706,87	67.410,01	
	Total (<i>market-based method</i>)		15.580,91	5.002,26	4.302,37	24.885,53	

Ação social e voluntariado

O compromisso social é um dos principais ativos e valor diferencial do CaixaBank, que se integra na sua atividade bancária e que vai além desta, com soluções que dão resposta às necessidades das pessoas e do mundo no que vivemos.

Os focos de atuação chave são:

- 01. Desenvolvimento local e proximidade:** investimos significativamente nas comunidades nas quais operamos.
- 02. Adaptação às alterações do meio ambiente:** fomentar iniciativas com impacto meio ambiental positivo e programas que incentivem a economia circular e a reutilizações de materiais.
- 03. Promover o conforto de todos:** trabalhar com o fim de romper o círculo da pobreza, apoiando especialmente famílias, crianças, jovens, seniores e grupos vulneráveis.
- 04. Criar alianças com terceiros que fomentem a alteração e o compromisso social:** estabelecer alianças estratégicas com referências da mudança, tais como a Fundación "la Caixa", outras fundações locais, clientes e instituições. Implicando os nossos colaboradores através da cultura empresarial.

O modelo de ação social possui referências profissionais a nível territorial e nas filiais que promovem iniciativas capilares em todo o território.



Aliança com a Fundación "la Caixa"

Ação Social com a Fundación "la Caixa"

Graças à sua capilaridade e proximidade das pessoas, a rede de agências do CaixaBank é um meio muito eficaz para detetar necessidades, permitindo assim atribuir recursos da a Fundación "la Caixa" com grande impacto em todos os territórios nos quais o CaixaBank está presente.



#NingúnHogarSinAlimentos

Em colaboração com o Banco Alimentar e com a Fundación "la Caixa".



Kits escolares

Em colaboração com o programa CaixaProInfancia da Fundación "la Caixa".



Ser uma referência em gestão responsável e no compromisso para com a sociedade

Outras alianças

Acordos com instituições e fundações locais

>> CONVOCAÇÕES SOCIAIS

2,2 MM€

DESTINADOS A CONVOCATÓRIAS SOCIAIS COM FUNDAÇÕES LOCAIS

505

PROJETOS APOIADOS

>> CONVOCATÓRIAS MEIO AMBIENTAIS

1,0 MM€

DESTINADO A CONVOCATÓRIAS MEIO AMBIENTAIS

78

PROJETOS APOIADOS

>> EMPREGABILIDADE

Programas de emprego para grupos vulneráveis em colaboração com:

700.000 €
DE INVESTIMENTO



Projetos próprios

Plataforma de donativos

Serviço gratuito de captação de donativos para instituições sociais.

21 MM€
ANGARIADOS

255
CAUSAS PROMOVIDAS

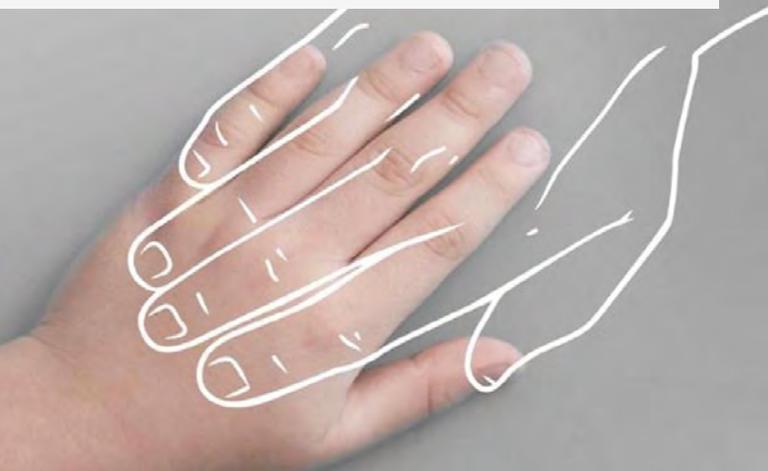
159
ENTIDADES SOCIAIS APOIADAS

Plante o seu projeto

Programa interno de âmbito nacional para todos os colaboradores do CaixaBank no ativo, que finaliza em fevereiro de 2022. Os colaboradores apresentam candidaturas de instituições sociais nas quais estão envolvidos e, caso sejam escolhidas como finalistas, obtêm apoio económico para os seus projetos.

600.000 €
DE INVESTIMENTO

40
PROJETOS GANHADORES



ReUtilízame

Doação de materiais excedentes em bom estado.

15.873
ARTIGOS DOADOS

DOS QUAIS:

68%
DE EMPRESAS CLIENTES

32%
DE GRUPO CAIXABANK

159
DOAÇÕES

141
INSTITUIÇÕES BENEFICIÁRIAS

A Árvore dos Sonhos

Clientes e colaboradores tornam realidade os sonhos que crianças em situação de vulnerabilidade pediram na sua carta aos Reis Magos.

26.412
OFERTAS DOADAS EM ESPANHA

3.633
AGÊNCIAS PARTICIPANTES EM ESPANHA

Voluntariado CaixaBank

Através da Associação de Voluntários do CaixaBank, em colaboração com a Fundación "la Caixa" e com o MicroBank



4.997
VOLUNTÁRIOS ATIVOS COM PELO MENOS UMA PARTICIPAÇÃO NOS ÚLTIMOS 12 MESES



5.700
AÇÕES DE VOLUNTARIADO NOS ÂMBITOS DE EDUCAÇÃO FINANCEIRA, MENTORING EM AUTOEMPREGO, ACOMPANHAMENTO NA LEITURA E DIGITALIZAÇÃO ENTRE OUTRAS



72.463
HORAS DE VOLUNTARIADO



170.133
BENEFICIÁRIOS

Compromisso social do BPI

O forte compromisso social do BPI é desenvolvido em colaboração com a Fundación "la Caixa" em 4 áreas de atividade – Programas Sociais, Investigação e Saúde, Cultura e Ciência, Educação e Bolsas de estudos.



Programas sociais

>> PRÉMIOS BPI FUNDAÇÃO "A CAIXA"

Cinco Prémios que apoiam projetos de instituições de solidariedade social para melhorar a qualidade de vida de pessoas na situação de vulnerabilidade social.

Este programa foi vencedor na categoria Igualdade e Diversidade, na 1ª edição do Prémio Nacional de Sustentabilidade lançado pelo Jornal de Negócios.

4 MM€ DE INVESTIMENTO EM 2021 | **142** PROJETOS APOIADOS | **22.394** BENEFICIÁRIOS

DISTRIBUIÇÃO POR TIPOLOGIA (NÚMERO DE PROJETOS E INVESTIMENTO EM MM€)



- **33 (0,8 MM€)** **Capacitar,**
Autonomia para pessoas com incapacidade
- **34 (1 MM€)** **Seniores,**
Envelhecimento ativo e saudável
- **24 (0,7 MM€)** **Rural,**
Ações sociais em zonas rurais
- **24 (0,7 MM€)** **Solidário,**
Integração do trabalho e luta contra a exclusão
- **27 (0,8 MM€)** **Infância,**
Menores na situação de pobreza

>> INICIATIVA SOLIDÁRIA #TODOSJUNTOS

Para fornecer ajuda alimentar às famílias mais desfavorecidas no contexto da crise provocada pelo Covid-19, com o apoio do BPI, Fundación "la Caixa", 9 bancos mais e mais de 30 empresas.

2,5 MM€

DESTINADOS À AQUISIÇÃO DE ALIMENTOS



A distribuição deste apoio esteve assegurada pela Rede de Emergência Alimentar, implementada pela Entajuda, para dar resposta a nível nacional a

situações de necessidade resultantes do impacto da pandemia.

>> INICIATIVA SOCIAL DESCENTRALIZADA - ISD 2021

Financiado com 1,2 milhões de euros pela Fundación "la Caixa", a segunda edição da ISD tem como objetivo apoiar projetos sociais a nível local através das Redes Comerciais do BPI, em todos os distritos e câmaras dos Açores e da Madeira, selecionando os melhores projetos sociais locais.

42.217
BENEFICIÁRIOS
DIRETOS

188
PROJETOS

Investigação e saúde

Em conjunto com a Fundación “la Caixa”, o BPI procurou apoiar o talento e o desenvolvimento progressivo do conhecimento científico com impacto na Sociedade.

>> PROGRAMA CAIXAIMPULSE

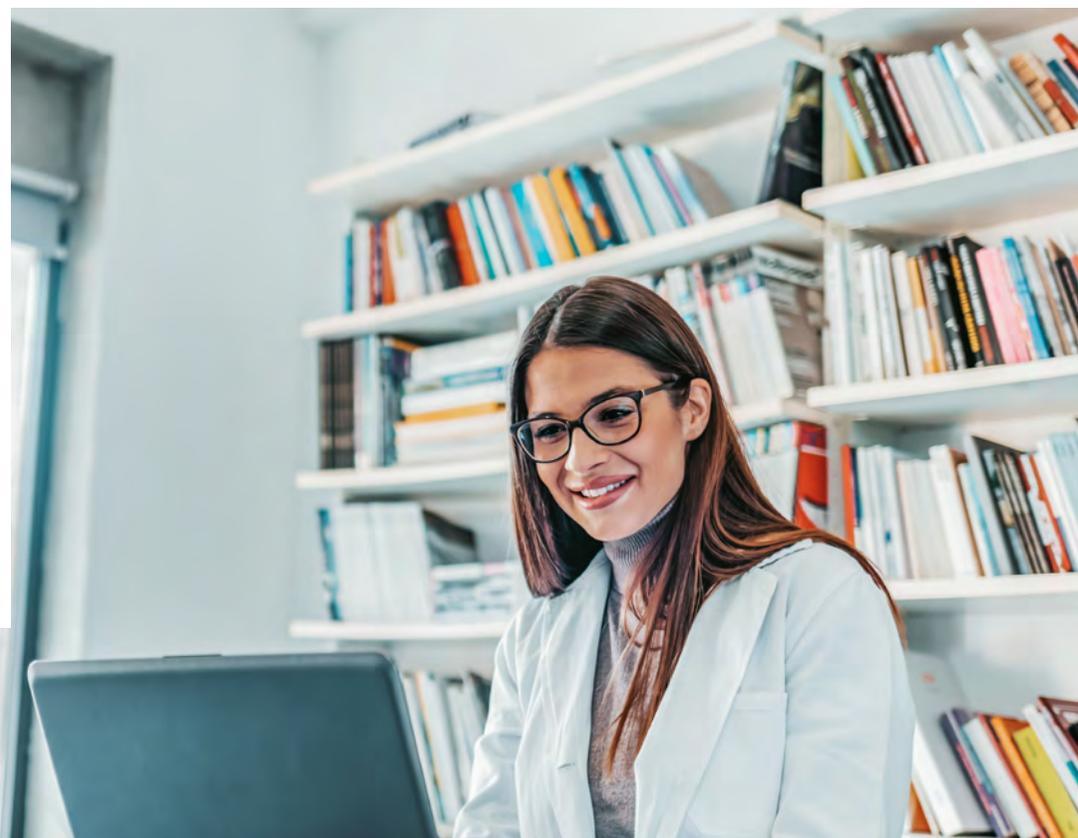
Tem como objetivo fomentar a transferência de conhecimentos e de tecnologia à sociedade e a criação de novas empresas baseadas na investigação.

No quadro do Programa, foram lançados os concursos *CaixaResearch Validate e Consolidate* em centros de investigação, universidades e hospitais para promover a transformação do conhecimento científico no âmbito das ciências da vida e a saúde em produtos e empresas criadoras de valor para a sociedade.

Em janeiro de 2021 foi lançado o concurso anual *CaixaResearch Express* para apoiar projetos de investigação biomédica na fase inicial (TRL 1-4).

>> CONCURSO CAIXA RESEARCH DE INVESTIGAÇÃO E SAÚDE

Em 2021 foi lançada a quinta edição do concurso, que tem como objetivo apoiar centros de investigação nas áreas das doenças neurodegenerativas, oncológicas, cardiovasculares e infecciosas e tecnologias facilitadoras nas áreas temáticas antes mencionadas.



CaixaBank Dualiza

O CaixaBank Dualiza impulsionou a sua atividade a favor da Formação Profissional durante o ano de 2021, tendo conseguido beneficiar 6.489 estudantes de várias modalidades formativas de FP.

O número pressupõe um sucesso para uma organização que cumpre já cinco anos a trabalhar pela FP e que durante o último ano viu como passava a contar com o apoio da maior instituição financeira do país, o CaixaBank.

Juntamente a esses 6.500 estudantes, a atividade desenvolvida pelo CaixaBank Dualiza chegou também a 1.767 docentes, 595 centros educativos e 459 empresas.

A maior parte das pessoas ou instituições que participaram nalguma das atividades da Dualiza fizeram-no através da Convocatória de Ajudas, que neste 2022 celebrará a sua V edição. A Convocatória procura apoiar projetos de centros educativos de FP que se desenvolvam em colaboração com empresas, implicando no seu desenvolvido aos próprios alunos. Procura-se com isso melhorar a aprendizagem do estudante através de fórmulas inovadoras, ao mesmo tempo que se aproximam os mundos empresarial e educativo, duas realidades que precisam uma da outra e que se complementam mas cujas trajetórias costumam andar em paralelo sem chegarem a conhecer-se.

Além disso, na atividade feita pelo CaixaBank Dualiza há que apontar o incentivo de ações formativas para docentes e de jornadas onde os professores possam partilhar os seus conhecimentos e que ocupou outra grande parte do trabalho desempenhado.

Cabe destacar neste aspeto o MOOC feito sobre Aprendizagem Baseada em Projetos que concluíram quase um milhar de professores.

Com isso, o CaixaBank Dualiza voltou a estar um ano mais junto a todos os agentes implicados na dinâmica, no desenvolvimento da FP e na sua modalidade dual colaborando na organização de congressos para divulgar a Formação Profissional na Catalunha, Múrcia, Castela-Mancha ou Castela e Leão.

Tudo com o objetivo de facilitar espaços de troca de conhecimentos entre os profissionais do setor.

Com esse mesmo objetivo de fomentar o conhecimento, o CaixaBank Dualiza impulsionou pelo segundo ano consecutivo o Relatório anual da FP no qual se trata de fazer balanço de tudo o ocorrido nesta modalidade formativa durante os últimos meses, analisá-lo cronologicamente e estabelecer comparativas que permitam contextualizá-lo, para se ter a melhor fotografia geral do estado da FP.

Tudo isso com os dados extraídos do Observatório da FP, plataforma que reúne todos os dados extraídos de fontes oficiais de FP, FPE e FP Dual.

Além disso, durante este 2021 manteve ativo o trabalho pela orientação, uma orientação integral que ajude durante toda a vida laboral e não apenas durante o período académico.

Perto de 1.500 estudantes beneficiaram destas iniciativas através das quais se procurou aproximar a empresa aos centros formativos para oferecer uma imagem real do que supõe o nosso tecido produtivo no dia de hoje e afastar velhos preconceitos que ainda arrastam uma imagem da FP ligada apenas ao fato-macaco azul.



03

Estado da Informação não Financeira

- Lei 11/2018, da Informação não Financeira e Regulamento de Taxonomia (UE) 2020/852 e Atos Delegados_301
- *Global Reporting Initiative (GRI)*_309
- *Sustainability Accounting Standards Board (SASB)*_323
- *Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TFCD)*_326
- Princípios da Banca Responsável - UNEP FI_328



Lei 11/2018 e Regulamento da Taxonomia, tabela de conteúdos

Em conformidade com o estabelecido na Lei 11/2018, de 28 de dezembro, em matéria de informação não financeira e diversidade, o CaixaBank apresenta no Estado de Informação Não Financeira, entre outras questões, a informação necessária para compreender a evolução, os resultados e a situação do Grupo, e o impacto da sua atividade relativamente a questões ambientais e sociais,

ao respeito pelos direitos humanos e à luta contra a corrupção e o suborno, bem como questões relativas ao pessoal. O seguinte detalhe mostra os requisitos de conteúdos a divulgar especificados na Lei e a sua concordância com os conteúdos do Relatório de Gestão Consolidado de 2021.

Lei 11/2018, de 28 de dezembro	Ponto ou subponto do índice do RGC 2021 / Resposta direta	Equivalência indicadora GRI
Descrição do modelo de negócio e estratégia		
Descrição do modelo de negócio	Secção "Modelo de negócio" Relatório de Gestão Consolidado 2021 (RGC 2021) Secção "O CaixaBank 2021 - Impacto na sociedade" RGC 2021	102-1 / 102-2
Ambiente empresarial e mercados nos quais o Grupo opera	Secção "Contexto e perspetivas 2022" RGC 2021 Secção "Modelo de negócio" RGC 2021	102-3 / 102-4 / 102-6
Organização e estrutura	Ponto "Glossário e estrutura do Grupo - Estrutura do Grupo" RGC 2021	102-7
Objetivos e estratégias	As prioridades do Plano Estratégico 2019-2021 são o guia para estruturar este relatório no seu ponto 02 Linhas Estratégicas. No capítulo "Estratégia" do presente relatório é descrito o modo como foi finalizado o PE 2019-2021, fortemente afetado pela crise da Covid-19 e a fusão por absorção do Bankia, S.A. À data da publicação deste relatório, a Instituição trabalha para elaborar o novo Plano Estratégico 2022-2024 o qual está previsto ser informado ao mercado, num ato público, em maio de 2022.	
Principais fatores e tendências que podem afetar a evolução futura	Ponto "Contexto e perspetivas 2022" RGC 2021	
Descrição das políticas que o grupo aplica, que incluirá os procedimentos de diligência devida aplicados para a identificação, avaliação, prevenção e atenuação de riscos e impactos significativos e de verificação e controlo, incluindo que medidas foram adotadas	Ponto "Gestão do risco" RGC 2021 Ponto "Comportamento ético e responsável" RGC 2021 Ponto "Governança da responsabilidade corporativa" RGC 2021	103 Abordagens de gestão de cada âmbito dentro das dimensões Económica, Ambiental e Social
Os resultados das políticas incluindo indicadores-chave que permitam o acompanhamento e avaliação dos progressos	Ponto "Gestão do risco" RGC 2021 Além disso, os indicadores específicos de cada âmbito não financeiro são detalhados a seguir nos sucessivos pontos desta tabela.	Padrões GRI gerais ou específicos das dimensões Económica, Ambiental e Social que são reportados nos seguintes blocos
Os principais riscos a curto, médio e longo prazo vinculado às atividades do grupo. Entre outras, as suas relações comerciais, produtos ou serviços que possam ter efeitos negativos nesses âmbitos	Ponto "Gestão do risco" RGC 2021 Ponto "Diálogo com Grupos de Interesse - Fornecedores" RGC 2021 Ponto "Estratégia meio ambiental - Gerir os riscos ambientais resultantes das alterações climáticas " RGC 2021	102-15

Lei 11/2018, de 28 de dezembro	Ponto ou subponto do índice do RGC 2021 / Resposta direta	Equivalência indicadora GRI
Questões relativas aos Direitos Humanos e conduta ética		
Aplicação de procedimentos de diligência devida em matéria de direitos humanos; prevenção dos riscos de violação de direitos humanos e, se for o caso, medidas para mitigar, gerir e reparar possíveis abusos cometidos	Ponto "Gestão do risco" RGC 2021	103 Abordagem de gestão da Avaliação dos direitos humanos e Não discriminação 102-16 / 102-17
	Ponto "Comportamento ético e responsável" RGC 2021	
	Ponto "Governança da Responsabilidade Corporativa" RGC 2021	
Denúncias por casos de violação de direitos humanos	Ponto "Ética e integridade" RGC 2021	406-1
	Ponto "Canal de Consultas e Denúncias" RGC 2021	
Promoção e cumprimento das disposições das Convenções fundamentais da Organização Internacional do trabalho relacionadas com o respeito pela liberdade de associação e com o direito à negociação coletiva	Ponto "Ética e integridade" RGC 2021	407-1
	Ponto "Experiência do colaborador - Normas de trabalho e direitos dos quadros de pessoal" RGC 2021	
A eliminação da discriminação no emprego e a ocupação	Ponto "Diversidade e igualdade de oportunidades" RGC 2021	103 Abordagem da gestão de Não discriminação 406-1
A eliminação do trabalho forçado ou obrigatório e abolição efetiva do trabalho infantil	Ponto "Ética e integridade" RGC 2021	408-1 / 409-1
Medidas adotadas para prevenir a corrupção e o suborno	Ponto "Canal de Consultas e Denúncias" RGC 2021	103 Abordagem de gestão de Anticorrupção 102-16 / 102-17 / 205-1 / 205-2 / 205-3
	Ponto "Ética e integridade" RGC 2021	
	Ponto "Gestão do risco - Risco operacional e reputacional - Conduta e cumprimento" RGC 2021	
Medidas para lutar contra o branqueamento de capitais	Ponto "Canal de Consultas e Denúncias" RGC 2021	103 Abordagem de gestão da Anticorrupção 102-16 / 102-17 / 205-1 / 205-2 / 205-3
	Ponto "Ética e integridade" RGC 2021	
	Ponto "Gestão do risco - Risco operacional e reputacional - Conduta e cumprimento" RGC 2021	
Contribuições para fundações e instituições sem fins lucrativos	Ponto "Ação social e voluntariado" RGC 2021	413-1
Subcontratação e fornecedores: a inclusão na política de compras de questões sociais, de igualdade de género e ambientais; consideração nas relações com fornecedores e subcontratantes da sua responsabilidade social e ambiental; sistemas de supervisão e auditorias e resultados das mesmas	Ponto "Diálogo com os Grupos de Interesse - Fornecedores" RGC 2021	103 Abordagem de gestão de Práticas de aquisição e Avaliação ambiental e social de fornecedores 102-9 / 204-1 / 308-1 / 414-1

Lei 11/2018, de 28 de dezembro

Ponto ou subponto do índice do RGC 2021 / Resposta direta

Equivalência indicadora GRI

Questões ambientais

Informação detalhada sobre os efeitos atuais e previsíveis das atividades da empresa no meio ambiente	Secção "Estratégia ambiental - Gerir os riscos ambientais resultantes das alterações climáticas / Negócio sustentável" RGC 2021	103 Abordagem de Gestão de cada âmbito dentro da dimensão Ambiental 201-2
Informação detalhada sobre os efeitos atuais e previsíveis das atividades da empresa em matéria de saúde e segurança	Este aspeto não é material para o Grupo CaixaBank	103 Abordagem de Gestão de cada âmbito dentro da dimensão Ambiental
Procedimentos de avaliação ou certificação ambiental	Ponto "Estratégia meio ambiental - Plano de Gestão Ambiental" RGC 2021	103 Abordagem de Gestão de cada âmbito dentro da dimensão Ambiental
Recursos dedicados à prevenção de riscos ambientais	Secção "Estratégia ambiental - Gerir os riscos ambientais resultantes das alterações climáticas / Negócio sustentável" RGC 2021	201-2
Aplicação do princípio de precaução	Secção "Estratégia ambiental - Gerir os riscos ambientais resultantes das alterações climáticas / Negócio sustentável" RGC 2021	102-11
Quantidade de provisões e garantias para os riscos ambientais	Considerando as atividades do Grupo, não existe risco de natureza ambiental significativa para o Grupo. O CaixaBank não foi objeto de multas ou sanções relevantes relacionadas com o cumprimento da normativa ambiental em 2021	307-1
Medidas para prevenir, reduzir ou reparar as emissões de carbono que afetam gravemente o meio ambiente, tendo em conta qualquer forma de contaminação atmosférica específica de uma atividade, incluído o ruído e a poluição luminosa	Este aspeto não é material para o Grupo CaixaBank Ponto "Estratégia meio ambiental - Gerir os riscos ambientais resultantes das alterações climáticas / Plano de Gestão Ambiental" RGC 2021	103 Abordagem à gestão de Emissões / Biodiversidade
Medidas de prevenção, reciclagem, reutilização, outras formas de recuperação e eliminação de resíduos; ações para combater o desperdício de alimentos	Este aspeto não é material para o Grupo CaixaBank Ponto "Estratégia meio ambiental - Plano de Gestão Ambiental" RGC 2021	103 Abordagem de gestão de Efluentes e resíduos
O consumo de água e o abastecimento de água de acordo com as limitações locais	Este aspeto não é material para o Grupo CaixaBank Ponto "Estratégia meio ambiental - Plano de Gestão Ambiental" RGC 2021	303-5
Consumo de matérias-primas e as medidas adotadas para melhorar a eficiência da sua utilização	Este aspeto não é material para o Grupo CaixaBank Ponto "Estratégia meio ambiental - Plano de Gestão Ambiental" RGC 2021	103 Abordagem de gestão de Materiais 301-1 / 301-2
Consumo, direto e indireto, de energia, medidas tomadas para melhorar a eficiência energética e a utilização de energias renováveis	Ponto "Estratégia meio ambiental - Plano de Gestão Ambiental" RGC 2021	103 Abordagem de gestão da Energia 302-1

Lei 11/2018, de 28 de dezembro	Ponto ou subponto do índice do RGC 2021 / Resposta direta	Equivalência indicadora GRI
Questões ambientais		
Os elementos importantes das emissões de gases com efeito de estufa criados como resultado das atividades da empresa, incluído a utilização dos bens e serviços que produz	Secção "Estratégia ambiental - Gerir os riscos ambientais resultantes das alterações climáticas / Plano de Gestão Ambiental" RGC 2021	103 Abordagem à gestão de Emissões 305-1 / 305-2
As medidas adotadas para se adaptarem às consequências das alterações climáticas	Secção "Estratégia ambiental - Gerir os riscos ambientais resultantes das alterações climáticas / Negócio sustentável" RGC 2021	201-2
As metas de redução estabelecidas voluntariamente a médio e longo prazo para reduzir as emissões de gases com efeito de estufa e os meios implementados para esse fim	Ponto "Estratégia meio ambiental" RGC 2021	103 Abordagem à gestão de Emissões
Proteção da biodiversidade	Este aspeto não é material para o Grupo CaixaBank	103 Abordagem de gestão da Biodiversidade
Impactos causados pelas atividades ou operações em áreas protegidas	Este aspeto não é material para o Grupo CaixaBank	304-2
Questões sociais e relativas ao pessoal		
Diálogo com as comunidades locais e medidas adotadas para garantir a proteção e o desenvolvimento dessas comunidades. Relações mantidas com os agentes das comunidades locais	Ponto "Materialidade" RGC 2021 Ponto "Diálogo com os Grupos de Interesse" RGC 2021	102-43
Medidas adotadas para promover o emprego. Impacto da atividade da sociedade no emprego e no desenvolvimento local. Impacto da sociedade nas populações locais e no território	Ponto "Inclusão financeira" RGC 2021 Ponto "Ação social e voluntariado" RGC 2021	103 Abordagem de gestão das Comunidades locais e Impactos económicos indiretos 203-1 / 413-1
Ações de associação e patrocínio	Ponto "Contexto regulador" RGC 2021 Ponto "Ação social e voluntariado" RGC 2021 Ponto "Governança da Responsabilidade Corporativa - Alianças e adesões" RGC 2021	102-12 / 102-13
Políticas contra qualquer tipo de discriminação e gestão da diversidade. Medidas para promover a igualdade de tratamento e oportunidades entre homens e mulheres	Ponto "Diversidade e igualdade de oportunidades" RGC 2021	103 Abordagem de gestão de Diversidade e igualdade de oportunidades e Não discriminação

Lei 11/2018, de 28 de dezembro

Ponto ou subponto do índice do RGC 2021 / Resposta direta

Equivalência indicadora GRI

Questões sociais e relativas ao pessoal

<p>Planos de igualdade, medidas adotadas para promover o emprego, protocolos contra o assédio sexual e por razão de sexo, a integração e a acessibilidade universal das pessoas com deficiência</p>	<p>Ponto "Diversidade e igualdade de oportunidades" RGC 2021 Ponto "Canal de Consultas e Denúncias" RGC 2021 Ponto "Inclusão financeira - Banca próxima e acessível" RGC 2021 Ponto "Experiência do colaborador - Plano de Igualdade" RGC 2021</p>	<p>103 Abordagem de gestão de Diversidade e igualdade de oportunidades e Não discriminação</p>
<p>Diálogo social: (i) Procedimentos para informar e consultar o pessoal e negociar com eles (ii) Mecanismos e procedimentos com os quais a empresa conta para promover a implicação dos colaboradores na gestão da empresa, em termos de informação, consulta e participação (Lei 5/2021, pela qual se altera o texto consolidado da Lei de Sociedades de Capital)</p>	<p>Ponto "Experiência do colaborador" RGC 2021 Ponto "Materialidade" RGC 2021</p>	<p>103 Abordagem de gestão de Relações colaborador - empresa</p>
<p>Número total de colaboradores distribuídos por sexo, por idade, por país, por classificação profissional e por tipologia de contrato</p>	<p>Ponto "Potencializar uma cultura centrada nas pessoas, ágil e colaborativa - Tabela Perfil colaboradores do Grupo CaixaBank" RGC 2021 Ponto "Diversidade e igualdade de oportunidades - Tabelas A diversidade geracional em números" RGC 2021 Ponto "Desenvolvimento profissional e compensação - Desenvolvimento profissional e compensação em números" RGC 2021 Ponto "Diversidade e igualdade de oportunidades - Tabelas A diversidade de género em números" RGC 2021</p>	<p>103 Abordagem à gestão do Emprego 102-8 / 405-1</p>
<p>Média anual de contratos sem termo, temporários e a tempo parcial, separados por sexo, idade e qualificação profissional</p>	<p>As atividades do Grupo não possuem um carácter cíclico ou sazonal relevante. Por esta razão, o indicador de média anual não é significativamente diferente ao do número de colaboradores no fecho do exercício</p>	<p>102-8 / 405-1</p>
<p>Remunerações médias e a sua evolução desagregadas por sexo, idade e qualificação profissional</p>	<p>Ponto "Diversidade e igualdade de oportunidades - Tabelas A diversidade de género em números" RGC 2021 Ponto "Diversidade e igualdade de oportunidades - Tabelas A diversidade geracional em números" RGC 2021 Ponto "Desenvolvimento profissional e compensação - Desenvolvimento profissional e compensação em números" RGC 2021</p>	<p>103 Abordagem de gestão de Diversidade e igualdade de oportunidades 405-2</p>
<p>Número de despedimentos por sexo, idade e qualificação profissional</p>	<p>Ponto "Diversidade e igualdade de oportunidades - Tabelas A diversidade de género em números" RGC 2021 Ponto "Diversidade e igualdade de oportunidades - Tabelas A diversidade geracional em números" RGC 2021 Ponto "Desenvolvimento profissional e compensação - Desenvolvimento profissional e compensação em números" RGC 2021</p>	<p>401-1</p>

Lei 11/2018, de 28 de dezembro

Ponto ou subponto do índice do RGC 2021 / Resposta direta

Equivalência indicadora GRI

Questões sociais e relativas ao pessoal

Gap salarial	Ponto "Diversidade e igualdade de oportunidades - Tabelas A diversidade de género em números" RGC 2021	103 Abordagem de gestão de Diversidade e igualdade de oportunidades 405-2
Remuneração média dos Administradores e Diretores por sexo	Ponto "Diversidade e igualdade de oportunidades - Tabelas A diversidade de género em números" RGC 2021	103 Abordagem de gestão de Diversidade e igualdade de oportunidades 102-35 / 102-36 / 102-38 / 102-39
Implantação de políticas de desconexão profissional	Ponto "Experiência do colaborador" RGC 2021	103 Abordagem à gestão do Emprego
Número de colaboradores com deficiência	Ponto "Diversidade e igualdade de oportunidades - Diversidade funcional" RGC 2021	405-1
Organização do tempo de trabalho	Ponto "Experiência do colaborador" RGC 2021	103 Abordagem da gestão de Emprego
Número de horas de absentismo	Ponto "Experiência do colaborador - Tabelas Ambiente de trabalho em números" RGC 2021	403-9
Medidas para a promoção da conciliação por ambos os progenitores	Ponto "Experiência do colaborador - Plano de Igualdade" RGC 2021	103 Abordagem da gestão de Emprego
Condições de saúde e segurança no trabalho	Ponto "Experiência do colaborador" RGC 2021	Abordagem de Gestão da Saúde e Segurança no trabalho 403-1 / 403-2 / 403-3 / 403-6
Acidentes de trabalho, em particular a sua frequência e gravidade, desagregados por sexo	Ponto "Experiência do colaborador - Tabelas Ambiente de trabalho em números" RGC 2021	403-9
Tipo de doenças profissionais e desagregadas por sexo	As atividades do CaixaBank não acarretam o desenvolvimento aos seus trabalhadores de qualquer das doenças profissionais catalogadas.	403-10

Lei 11/2018, de 28 de dezembro	Ponto ou subponto do índice do RGC 2021 / Resposta direta	Equivalência indicadora GRI
Questões sociais e relativas ao pessoal		
Percentagem de colaboradores cobertos por convenção coletiva por país	Ponto "Experiência do colaborador - Normas de trabalho e direitos do modelo" RGC 2021	102-41
Balanço das convenções coletivas particularmente na área da saúde e da segurança no trabalho	Ponto "Experiência do colaborador - Normas de trabalho e direitos do modelo" RGC 2021	403-4
Políticas implantadas na área da formação	Ponto "Desenvolvimento profissional e compensação - Desenvolvimento do potencial" RGC 2021	103 Abordagem de gestão de Formação e ensino
	Ponto "Desenvolvimento profissional e compensação - Formação contínua" RGC 2021	404-2
Totalidade de horas de formação por categoria profissional	Ponto "Desenvolvimento profissional e compensação - Desenvolvimento profissional e compensação em números" RGC 2021	404-1
Protocolos para a integração e a acessibilidade universal das pessoas com deficiência. Acessibilidade universal das pessoas com deficiência	Ponto "Diversidade e igualdade de oportunidades - Diversidade funcional" RGC 2021	103 Abordagem de gestão de Diversidade e igualdade de oportunidades e Não discriminação
	Ponto "Inclusão financeira - Banca próxima e acessível" RGC 2021	
Outras informações		
Sistemas de reclamação à disposição dos clientes	Ponto "Diálogo com os Grupos de Interesse - Clientes" RGC 2021	103 Abordagem de Gestão Marketing e etiquetagem e Privacidade do cliente
Número de queixas recebidas por parte dos clientes e resolução das mesmas	Ponto "Diálogo com os Grupos de Interesse - Clientes - Serviço de Atendimento ao Cliente" RGC 2021	103 Abordagem de Gestão Marketing e etiquetagem e Privacidade do cliente 417-1 / 417-2 / 417-3 / 418-1
Medidas para a saúde e segurança dos clientes	Este aspeto não é material para o Grupo CaixaBank	03 Abordagem de Gestão Saúde e Segurança em clientes
Montante dos benefícios obtidos país a país	Secção "Transparência fiscal - Impostos próprios e cobrados de terceiros em 2020 e 2021	103 Abordagem de gestão de Desempenho económico 201-1
Montante dos impostos sobre benefícios pagos	Secção "Transparência fiscal - Impostos próprios e cobrados de terceiros em 2020 e 2021	201-1 / 207-4
Montante dos subsídios recebidos	Anexo 5.F das Contas Anuais Consolidadas 2021 anexas	201-4

Regulamento da Taxonomia (UE) 2020/852 e Atos Delegados C2021/4987

Ponto ou subponto do índice do RGC 2021 / Resposta direta

Proporção em ativos totais de exposições a atividades económicas elegíveis segundo a Taxonomia

Secção "Gerir os riscos ambientais resultantes das alterações climáticas - Taxonomia" RGC 2021
Secção "Glossário - Informação não financeira - Regulamento da taxonomia (UE) 2020/852 e Atos Delegados" RGC 2021

Proporção em ativos totais de exposições a atividades económicas não elegíveis segundo a Taxonomia

Secção "Gerir os riscos ambientais resultantes das alterações climáticas - Taxonomia" RGC 2021
Secção "Glossário - Informação não financeira - Regulamento da taxonomia (UE) 2020/852 e Atos Delegados" RGC 2021

Proporção em ativos totais de exposições a administrações centrais, bancos centrais e emissores supranacionais

Secção "Gerir os riscos ambientais resultantes das alterações climáticas - Taxonomia" RGC 2021
Secção "Glossário - Informação não financeira - Regulamento da taxonomia (UE) 2020/852 e Atos Delegados" RGC 2021

Proporção em ativos totais de exposições a derivados

Secção "Gerir os riscos ambientais resultantes das alterações climáticas - Taxonomia" RGC 2021
Secção "Glossário - Informação não financeira - Regulamento da taxonomia (UE) 2020/852 e Atos Delegados" RGC 2021

Proporção em ativos totais de exposições a sociedades que não são obrigadas a publicar informação não financeira, conformidade com o artigo 19 bis ou 29 bis da Diretiva 2013/34/UE (NFRD)

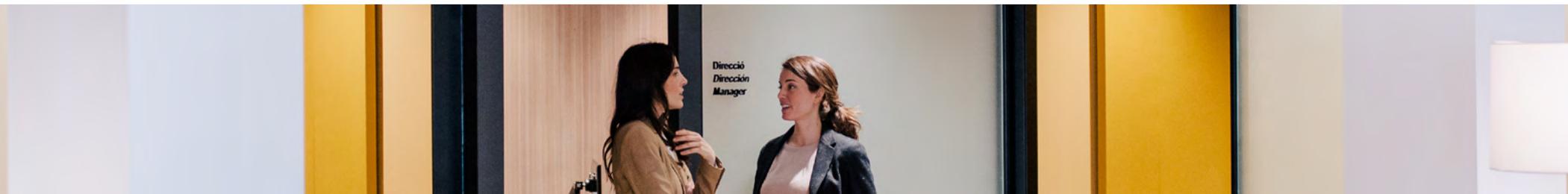
Secção "Gerir os riscos ambientais resultantes das alterações climáticas - Taxonomia" RGC 2021
Secção "Glossário - Informação não financeira - Regulamento da taxonomia (UE) 2020/852 e Atos Delegados" RGC 2021

Proporção em ativos totais da carteira de negociação

Secção "Gerir os riscos ambientais resultantes das alterações climáticas - Taxonomia" RGC 2021
Secção "Glossário - Informação não financeira - Regulamento da taxonomia (UE) 2020/852 e Atos Delegados" RGC 2021

Proporção em ativos totais dos empréstimos interbancários à vista

Secção "Gerir os riscos ambientais resultantes das alterações climáticas - Taxonomia" RGC 2021
Secção "Glossário - Informação não financeira - Regulamento da taxonomia (UE) 2020/852 e Atos Delegados" RGC 2021



Global Reporting Initiative (GRI)

Padrão GRI	Conteúdo GRI	Ponto ou subponto do índice do RGC 2021 / Referência / Resposta direta
>> GRI 102: CONTEÚDOS GERAIS		
	102-1 Nome da organização	Nota 1.1 Contas Anuais Consolidadas 2021 (CAC 2021)
	102-2 Atividades, marcas, produtos e serviços	Ponto "Modelo de Negócio" Relatório de Gestão Consolidado 2021 (RGC 2021) Ponto "Soluções para clientes" RGC 2021
	102-3 Situação da sede	Nota 1.1 CAC 2021
	102-4 Situação das operações	Ponto "Modelo de Negócio" RGC 2021
	102-5 Propriedade e forma jurídica	Ponto 1.1 CAC 2021 Ponto "A Propriedade - Capital social / Acionistas significativos / Detalhe da participação indireta" RGC 2021
	102-6 Mercados servidos	Ponto "Modelo de Negócio" RGC 2021
	102-7 Tamanho da organização	Ponto "O CaixaBank em 2021" RGC 2021 Ponto "Alcançar uma rentabilidade atraente, mantendo a solidez financeira" RGC 2021
	102-8 Informação sobre colaboradores e outros funcionários	Ponto "Potencializar uma cultura centrada nas pessoas, ágil e colaborativa" RGC 2021
	102-9 Cadeia de fornecimento	Ponto "Diálogo com os Grupos de Interesse - Fornecedores" RGC 2021
	102-10 Alterações significativas na organização e na sua cadeia de fornecimento	Ponto "Factos relevantes e significativos do exercício" RGC 2021 Nota 1.9 CAC 2021
	102-11 Princípio ou abordagem de precaução	Ponto "Governança da Responsabilidade Corporativa" RGC 2021 Ponto "Estratégia meio ambiental" RGC 2021
	102-12 Iniciativas externas	Ponto "Governança da Responsabilidade Corporativa - Adesões e alianças" RGC 2021 Ponto "Diversidade e igualdade de oportunidades - Adesões aos princípios nacionais e internacionais de promoção da diversidade" RGC 2021
	102-13 Filiação a associações	Ponto "Contexto Regulador" RGC 2021
	102-14 Declaração de quadros superiores responsáveis pela tomada de decisões	Pontos "Carta do Presidente" e "Carta do Administrador-Delegado" RGC 2021
	102-15 Principais impactos, riscos e oportunidades	Ponto "Contexto económico e perspetivas" RGC 2021 Ponto "Gestão do risco" RGC 2021

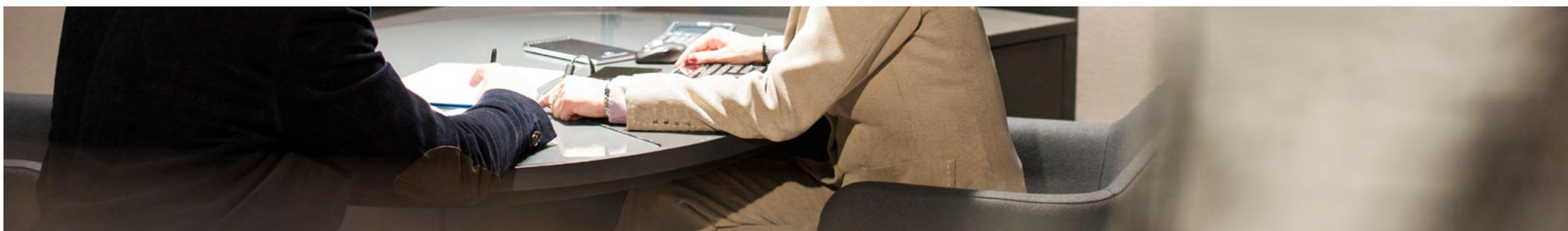
Perfil da organização

Estratégia

Padrão GRI	Conteúdo GRI	Ponto ou subponto do índice do RGC 2021 / Referência / Resposta direta
Ética e integridade	102-16 Valores, princípios, padrões e normas de conduta	Ponto "Ética e integridade" RGC 2021 Ponto "Governança da Responsabilidade Corporativa" RGC 2021
	102-17 Mecanismos de aconselhamento e preocupações éticas	Ponto "Ética e integridade" RGC 2021
	102-18 Estrutura de governança	Ponto "A Administração - Assembleia Geral de Acionistas / O Conselho de Administração" RGC 2021 Ponto "Direção de Topo - O Comitê de Direção" RGC 2021
	102-19 Delegação de autoridade	Ponto "A Administração - Assembleia Geral de Acionistas / O Conselho de Administração" RGC 2021 Ponto "Direção de Topo - O Comitê de Direção" RGC 2021 Ponto "Ética e integridade" RGC 2021
	102-20 Responsabilidade ao nível executivo de assuntos económicos, ambientais e sociais	Ponto "Direção de Topo - Principais Comitês" RGC 2021 Ponto "Governança da Responsabilidade Corporativa" RGC 2021 Ponto "Estratégia meio ambiental - Gerir os riscos ambientais resultantes das alterações climáticas" RGC 2021
Governança	102-21 Consulta a grupos de interesse sobre temas económicos, ambientais e sociais	Ponto "Materialidade" RGC 2021 Ponto "Governança da Responsabilidade Corporativa - Reputação" RGC 2021 Ponto "Diálogo com os Grupos de Interesse" RGC 2021
	102-22 Composição do órgão máximo de governo	Ponto "A Administração - O Conselho de Administração" RGC 2021
	102-23 Presidente do órgão máximo de governo	Ponto "A Administração - O Conselho de Administração" RGC 2021
	102-24 Nomeação e seleção do órgão máximo de governo	Ponto "A Administração - Seleção, nomeação, reeleição, avaliação e cessação" RGC 2021
	102-25 Conflitos de interesses	Ponto "Governo Corporativo - Melhores práticas de Bom Governo" RGC 2021 Ponto "A Propriedade - Estrutura sob forma de ações" RGC 2021
	102-26 Função do órgão máximo de governo na seleção de objetivos, valores e estratégia	Ponto "A Administração - O Conselho de Administração" RGC 2021 Ponto "Direção de Topo" RGC 2021 Ponto "Governança da Responsabilidade Corporativa" RGC 2021
	102-27 Conhecimentos coletivos do órgão máximo de governo	Ponto "A Administração - O Conselho de Administração" RGC 2021
	102-28 Avaliação do desempenho do órgão máximo de governo	Ponto "A Administração - Formação do Conselho de Administração / Seleção, nomeação, reeleição, avaliação e cessação / Avaliação do Conselho" RGC 2021
	102-29 Identificação e gestão de impactos económicos, ambientais e sociais	Ponto "Governança da Responsabilidade Corporativa" RGC 2021 Ponto "Estratégia meio ambiental - Gerir os riscos ambientais resultantes das alterações climáticas" RGC 2021

Padrão GRI	Conteúdo GRI	Ponto ou subponto do índice do RGC 2021 / Referência / Resposta direta
	102-30 Eficácia dos processos de gestão do risco	Ponto "Gestão do Risco" RGC 2021
	102-31 Avaliação de assuntos económicos, ambientais e sociais	Ponto "A Administração - O Conselho de Administração" RGC 2021 Ponto "Direção de Topo – Principais Comitês" RGC 2021
	102-32 Função do órgão máximo de governo na elaboração de relatórios de sustentabilidade	A Direção de Contabilidade, Controlo de Gestão e Capital é a responsável pela preparação e coordenação do RGC do exercício 2021, que inclui o Estado de Informação Não Financeira. Este relatório é revisto posteriormente pelo Comité de Direção, pela Comissão de Nomeações e Sustentabilidade, pela Comissão de Auditoria e Controlo e pelo Conselho de Administração da Instituição, este último com a responsabilidade de formular o Estado de Informação Não Financeira que agrupa os requisitos de informação e a que for considerada relevante com base no Estudo de Materialidade.
	102-33 Comunicação de preocupações críticas	Ponto "A Administração" RGC 2021 Ponto "Direção de Topo" RGC 2021
	102-34 Natureza e número total de preocupações críticas	Não existem preocupações críticas no decorrer do exercício 2021
	102-35 Políticas de remuneração	Ponto "Remuneração" RGC 2021
	102-36 Processo para determinar a remuneração	Ponto "Remuneração" RGC 2021
	102-37 Envolvimento dos grupos de interesse na remuneração	Ponto "A Administração - Assembleia Geral de Acionistas" RGC 2021
Governança	102-38 Rácio de compensação total anual	Nota 9.1 CAC 2021 Secção "Diversidade e igualdade de oportunidades - A diversidade de género em números" RGC 2021
	102-39 Rácio de aumento percentual da compensação total anual	Nota 9.1 CAC 2021 Secção "Diversidade e igualdade de oportunidades - A diversidade de género em números" RGC 2021
	102-40 Lista de grupos de interesse	Ponto "Diálogo com os Grupos de Interesse" RGC 2021 Princípios da Política corporativa de Sustentabilidade / Responsabilidade Social Corporativa do CaixaBank (Ponto 4.1)
	102-41 Acordos de negociação coletiva	Ponto "Experiência do colaborador - Normas de trabalho e direitos do modelo" RGC 2021
	102-42 Identificação e seleção de grupos de interesse	A identificação e seleção dos grupos de interesse é feita através da análise e reflexão interna da equipa de direção. A Instituição revê continuamente os grupos de interesse identificados e os processos ativos de escuta, diálogo e acompanhamento dos mesmos para conhecer e satisfazer as suas expectativas e necessidades
	102-43 Abordagem para a participação dos grupos de interesse	Ponto "Materialidade" RGC 2021 Ponto "Ser uma referência em gestão responsável e compromisso com a sociedade - Índice Global de Reputação" RGC 2021 Ponto "Diálogo com os Grupos de Interesse" RGC 2021 Ponto "Potencializar uma cultura centrada nas pessoas, ágil e colaborativa - Plano de Cultura Corporativa - Escuta ativa" RGC 2021
	102-44 Assuntos e preocupações fundamentais mencionados	Ponto "Materialidade" RGC 2021

Padrão GRI	Conteúdo GRI	Ponto ou subponto do índice do RGC 2021 / Referência / Resposta direta
	102-45 Instituições incluídas nos estados financeiros consolidados	Nota 2.1 e Anexos 1, 2 e 3 CAC 2021
	102-46 Definição dos conteúdos dos relatórios e as coberturas do assunto	Ponto "Materialidade" RGC 2021
	102-47 Lista de assuntos materiais	Ponto "Materialidade" RGC 2021
	102-48 Reexpressão da informação	Em 2021, a fusão por absorção do Bankia, S.A. por parte do CaixaBank S.A. implica que a evolução da maioria dos indicadores se veja afetada devido à nova dimensão da Instituição. A informação não financeira de 2020 não será reexpressa, sem prejuízo que possam ser apresentados, nalguns casos, dados agregados de 2020 do CaixaBank e do Bankia, quando fornecer valor para a interpretação correta da informação.
	102-49 Alterações na elaboração de relatórios	Em 2021 na lista de assuntos materiais não ocorreram alterações significativas relativamente aos períodos objeto de relatórios anteriores.
Práticas para a elaboração de relatórios	102-50 Período objeto do relatório	Exercício 2021
	102-51 Data do último relatório	O Relatório de Gestão Consolidado do exercício 2020 elaborado de acordo com os padrões GRI e integrando os conteúdos exigidos pela Lei 11/2018, de 28 de dezembro foi registado na CNMV de Espanha em fevereiro de 2021
	102-52 Ciclo de elaboração de relatórios	Anual
	102-53 Ponto de contacto para perguntas sobre o relatório	Os canais habituais de atendimento a clientes, acionistas, investidores institucionais ou meios, disponíveis no site corporativo (investors@caixabank.com , accionista@caixabank.com)
	102-54 Declaração de elaboração do relatório em conformidade com os Padrões GRI	Ponto "Materialidade - Critérios e alcance do Relatório" RGC 2021
	102-55 Índice de conteúdos GRI	Ponto "Estado de informação Não Financeira - <i>Global Reporting Initiative (GRI)</i> " RGC 2021
	102-56 Verificação externa	Ponto "Relatório de Verificação Independente" RGC 2021



Padrão GRI	Conteúdo GRI	Ponto ou subponto do índice do RGC 2021 / Referência / Resposta direta
>> ASSUNTOS MATERIAIS		
Assunto material: Conduta íntegra, responsável e sustentável		
GRI 103: Abordagem de Gestão	103-1 Explicação do assunto material e a sua cobertura	Ponto "Gestão do risco - Risco operacional e reputacional - Conduta e cumprimento / Reputacional" RGC 2021 Ponto "Ética e integridade" RGC 2021
	103-2 A abordagem de gestão e respetivas componentes	Ponto "Ética e integridade" RGC 2021
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão	Ponto "Ética e integridade" RGC 2021
GRI 205: Anticorrupção	205-1 Operações avaliadas para riscos relacionados com a corrupção	Ponto "Gestão do risco - Risco operacional e reputacional - Conduta e cumprimento" RGC 2021 Ponto "Canal de consultas e denúncias" RGC 2021
	205-2 Comunicação e formação sobre políticas e procedimentos anticorrupção	Ponto "Ética e integridade - Medidas para tornar efetivo o cumprimento das políticas" RGC 2021
	205-3 Casos de corrupção confirmados e medida tomadas	Ponto "Canal de consultas e denúncias" RGC 2021
GRI 206: Concorrência desleal	206-1 Ações jurídicas relacionadas com a concorrência desleal e práticas monopolistas e contra a livre concorrência	Durante 2021, não foram concluídos novos processos envolvendo montantes significativos e não foram recebidas sanções envolvendo montantes significativos nesta área.
GRI 207: Impostos	207-1 Abordagem fiscal	Ponto "Transparência fiscal" RGC 2021
	207-2 Governo, controlo e gestão de riscos fiscais	Ponto "Transparência fiscal" RGC 2021
	207-3 Participação dos grupos de interesse e gestão das consultas relacionadas com a fiscalidade	Ponto "Transparência fiscal" RGC 2021
	207-4 Relatório por país	Ponto "Transparência fiscal" RGC 2021
GRI 412: Avaliação de direitos humanos	412-1 Operações submetidas a revisões ou avaliações de impacto sobre os direitos humanos	Ponto "Ética e integridade - Direitos Humanos" RGC 2021
	412-2 Formação de colaboradores em políticas ou procedimentos sobre direitos humanos	Ponto "Ética e integridade" RGC 2021
	412-3 Acordos e contratos de investimento significativos com cláusulas sobre direitos humanos ou submetidos à avaliação de direitos humanos	Ponto "Diálogo com Grupos de Interesse - Fornecedores" RGC 2021
GRI 415: Política pública	415-1 Contribuições a partidos e/ou representantes políticos	Ponto "Ética e integridade" RGC 2021 Ponto "Contexto regulador" RGC 2021
GRI 419: Cumprimento socioeconómico	419-1 Incumprimento das leis e normativas nos âmbitos social e económicos	Nota 23.3 CAC. Sanção CMVM-Convenção recebida para iniciar processos disciplinares pelo incumprimento da Entidade do seu dever de vigilância e controlo na distribuição de obrigações estruturadas, o que pode envolver a comissão de duas infrações graves da LMV.

Padrão GRI	Conteúdo GRI	Ponto ou subponto do índice do RGC 2021 / Referência / Resposta direta
Assunto material: Solidez do balanço e rentabilidade		
GRI 103: Abordagem de Gestão	103-1 Explicação do assunto material e a sua cobertura	Ponto "Gestão de risco - Riscos do modelo de negócio" RGC 2021 Ponto "Alcançar uma rentabilidade atraente, mantendo a solidez financeira" RGC 2021
	103-2 A abordagem de gestão e respetivas componentes	Ponto "Gestão de risco - Riscos do modelo de negócio" RGC 2021 Ponto "Alcançar uma rentabilidade atraente, mantendo a solidez financeira" RGC 2021
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão	Ponto "Alcançar uma rentabilidade atraente, mantendo a solidez financeira" RGC 2021
GRI 201: Desempenho económico	201-1 Valor económico direto criado e distribuído	Secção "O CaixaBank em 2021 - Impacto na sociedade "RGC 2021 / Secção "Transparência fiscal - Tributos geridos pelo Grupo CaixaBank e montante" RGC 2021
	201-2 Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades resultantes das alterações climáticas	Ponto "Estratégia meio ambiental" RGC 2021
	201-3 Obrigações do plano de benefícios definidos e outros planos de reforma	Nota 23.1 CAC 2021
	201-4 Assistência financeira recebida do governo	Anexo 5.F CAC 2021
GRI 203: Impactos económicos indiretos	203-1 Investimentos em infraestruturas e serviços suportados	Secção "O CaixaBank em 2021 - Impacto na sociedade "RGC 2021 / Secção "Inclusão financeira" RGC 2021
	203-2 Impactos económicos indiretos significativos	Secção "O CaixaBank em 2021 - Impacto na sociedade "RGC 2021 / Secção "Inclusão financeira" RGC 2021 Secção "Estratégia ambiental - Negócio sustentável" RGC 2021
Assunto material: Cibersegurança e proteção de dados		
GRI 103: Abordagem de Gestão	103-1 Explicação do assunto material e a sua cobertura	Ponto "Gestão de riscos - Risco operacional e reputacional - Tecnológico" RGC 2021 Ponto "Contexto social, tecnológico e competitivo" RGC 2021 Ponto "Cibersegurança" RGC 2021
	103-2 A abordagem de gestão e respetivas componentes	Ponto "Gestão de riscos - Risco operacional e reputacional - Tecnológico" RGC 2021 Ponto "Contexto social, tecnológico e competitivo" RGC 2021 Ponto "Cibersegurança" RGC 2021
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão	Ponto "Gestão de riscos - Risco operacional e reputacional - Tecnológico" RGC 2021 Ponto "Contexto social, tecnológico e competitivo" RGC 2021 Ponto "Cibersegurança" RGC 2021
GRI 418: Privacidade do cliente	418-1 Reclamações fundamentadas relativas a violações de privacidade do cliente e perda de dados do cliente	Durante 2021, não foram concluídos novos processos envolvendo montantes significativos e não foram recebidas sanções envolvendo montantes significativos nesta área. Os existentes, iniciados em 2020, são mantidos: AEPD_ Sanção contra o CaixaBank (6 MME); AEPD_Sanção contra o Bankia (2,1 MME).

Padrão GRI	Conteúdo GRI	Ponto ou subponto do índice do RGC 2021 / Referência / Resposta direta
Assunto material: Boas práticas de governação empresarial e de conformidade		
GRI 103: Abordagem de Gestão	103-1 Explicação do assunto material e a sua cobertura	Ponto "Melhores práticas de Bom Governo" RGC 2021
	103-2 A abordagem de gestão e respetivas componentes	Ponto "Melhores práticas de Bom Governo" RGC 2021
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão	Ponto "Melhores práticas de Bom Governo" RGC 2021
Assunto material: Gestão dos riscos financeiros e não financeiros		
GRI 103: Abordagem de Gestão	103-1 Explicação do assunto material e a sua cobertura	Ponto "Gestão do risco" RGC 2021
	103-2 A abordagem de gestão e respetivas componentes	Ponto "Gestão do risco" RGC 2021 Nota 3 CAC 2021
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão	Ponto "Gestão do risco" RGC 2021 Nota 3 CAC 2021
Assunto material: Comercialização responsável		
GRI 103: Abordagem de Gestão	103-1 Explicação do assunto material e a sua cobertura	Ponto "Comercialização e comunicação responsável" RGC 2021
	103-2 A abordagem de gestão e respetivas componentes	Ponto "Comercialização e comunicação responsável" RGC 2021
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão	Ponto "Comercialização e comunicação responsável" RGC 2021
Assunto material: Visão a longo prazo e antecipação das alterações		
GRI 103: Abordagem de Gestão	103-1 Explicação do assunto material e a sua cobertura	Ponto "Contexto e perspetivas 2022" RGC 2021
	103-2 A abordagem de gestão e respetivas componentes	Ponto "Contexto e perspetivas 2022" RGC 2021 Ponto "Gestão do Risco" RGC 2021
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão	Ponto "Contexto e perspetivas 2022" RGC 2021
Assunto material: Comunicação clara e transparente		
GRI 103: Abordagem de Gestão	103-1 Explicação do assunto material e a sua cobertura	Ponto "Comercialização e comunicação responsável" RGC 2021 Ponto "Gestão do risco - Risco operacional e reputacional - Fiabilidade da informação" RGC 2021
	103-2 A abordagem de gestão e respetivas componentes	Ponto "Comercialização e comunicação responsável" RGC 2021 Ponto "Gestão do risco - Risco operacional e reputacional - Fiabilidade da informação" RGC 2021
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão	Ponto "Comercialização e comunicação responsável" RGC 2021 Ponto "Gestão do risco - Risco operacional e reputacional - Fiabilidade da informação" RGC 2021

Padrão GRI	Conteúdo GRI	Ponto ou subponto do índice do RGC 2021 / Referência / Resposta direta
GRI 417: Marketing e etiquetagem	417-1 Requisitos para a informação e etiquetagem de produtos e serviços	Ponto "Comercialização e comunicação responsável" RGC 2021
	417-2 Casos de incumprimento relacionados com a informação e etiquetagem de produtos e serviços	Durante 2021, não foram concluídos novos processos envolvendo montantes significativos e não foram recebidas sanções envolvendo montantes significativos nesta área.
	417-3 Casos de incumprimento relacionados com comunicações de marketing	Durante 2021, não foram concluídos novos processos envolvendo montantes significativos e não foram recebidas sanções envolvendo montantes significativos nesta área.
Assunto material: Serviço próximo e aconselhamento especializado		
GRI 103: Abordagem de Gestão	103-1 Explicação do assunto material e a sua cobertura	Secção "Modelo de negócio" RGC 2021 Secção "Oferecer a melhor experiência ao cliente" RGC 2021 Secção "Inclusão Financeira - Banca próxima e acessível" RGC 2021
	103-2 A abordagem de gestão e respetivas componentes	Secção "Modelo de negócio" RGC 2021 Secção "Oferecer a melhor experiência ao cliente" RGC 2021 Secção "Inclusão Financeira - Banca próxima e acessível" RGC 2021
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão	Secção "Modelo de negócio" RGC 2021 Secção "Oferecer a melhor experiência ao cliente" RGC 2021 Secção "Inclusão Financeira - Banca próxima e acessível" RGC 2021
Indicador próprio: Índice de Experiência do Cliente (IEX) - Global	Medição da experiência do cliente com base na definição detalhada na Secção "Glossário e estrutura do Grupo - Informação Não Financeira" RGC 2021	Ponto "Experiência do cliente e qualidade" RGC 2021
Assunto material: Desenvolvimento tecnológico responsável e tratamento ético da informação		
GRI 103: Abordagem de Gestão	103-1 Explicação do assunto material e a sua cobertura	Ponto "Gestão do risco - Risco operacional e reputacional - Conduta" RGC 2021 Ponto "Contexto social, tecnológico e competitivo" RGC 2021
	103-2 A abordagem de gestão e respetivas componentes	Ponto "Gestão do risco - Risco operacional e reputacional - Conduta" RGC 2021 Ponto "Contexto social, tecnológico e competitivo" RGC 2021
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão	Ponto "Gestão do risco - Risco operacional e reputacional - Conduta" RGC 2021 Ponto "Contexto social, tecnológico e competitivo" RGC 2021
Assunto material: Gestão do talento e desenvolvimento profissional		
GRI 103: Abordagem de Gestão	103-1 Explicação do assunto material e a sua cobertura	Ponto "Desenvolvimento profissional e compensação" RGC 2021
	103-2 A abordagem de gestão e respetivas componentes	Ponto "Desenvolvimento profissional e compensação" RGC 2021
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão	Ponto "Desenvolvimento profissional e compensação" RGC 2021

Padrão GRI	Conteúdo GRI	Ponto ou subponto do índice do RGC 2021 / Referência / Resposta direta
GRI 401: Emprego	401-1 Novas contratações de colaboradores e rotação de pessoal	Ponto "Diversidade e igualdade de oportunidades - A diversidade de género em números" RGC 2021
	401-2 Benefícios para os colaboradores a tempo inteiro que não são dados aos colaboradores a tempo parcial ou temporários	Em termos gerais, não existem diferenças no usufruir dos benefícios sociais devido à modalidade contratual do colaborador: Contudo, alguns deles precisam de certos requisitos os quais, caso não sejam cumpridos, não permitirão o acesso aos mesmos
	401-3 Autorização parental	Ponto "Experiência do colaborador - Plano de igualdade" RGC 2021
GRI 402: Relações colaborador-empresa	402-1 Prazos de aviso mínimo sobre alterações operacionais	No decorrer do exercício 2021 foram respeitados os prazos estabelecidos na normativa de trabalho em vigor para os vários pressupostos.
GRI 404: Formação e ensino	404-1 Média de horas de formação anuais por colaborador	Ponto "Desenvolvimento profissional e compensação - Formação contínua" RGC 2021
	404-2 Programas para melhorar as aptidões dos colaboradores e programas de ajuda à transição	Ponto "Desenvolvimento profissional e compensação" RGC 2021
	404-3 Percentagem de colaboradores que recebem avaliações periódicas do desempenho e desenvolvimento profissional	Ponto "Desenvolvimento profissional e compensação" RGC 2021
GRI 407: Liberdade de associação e negociação coletiva	407-1 Operações e fornecedores cujo direito à liberdade de associação e negociação coletiva poderá estar em risco	Secção "Experiência do funcionário - Normas de trabalho e direitos do pessoal" RGC 2021 Secção "Diálogo com Grupos de Interesse - Fornecedores" RGC 2021
Assunto material: Soluções financeiras para pessoas com dificuldades económicas / Investimento com impacto social e microfinanças		
GRI 103: Abordagem de Gestão	103-1 Explicação do assunto material e a sua cobertura	Ponto "Inclusão financeira" RGC 2021
	103-2 A abordagem de gestão e respetivas componentes	Ponto "Inclusão financeira" RGC 2021
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão	Ponto "Inclusão financeira" RGC 2021
Indicador próprio: Habitação social	Carteira de habitações propriedade do Grupo nas quais é considerada a situação de vulnerabilidade do arrendador para estabelecer as condições do aluguer	Ponto "Inclusão financeira" RGC 2021
Assunto material: Segurança, saúde e bem-estar dos colaboradores		
GRI 103: Abordagem de Gestão	103-1 Explicação do assunto material e a sua cobertura	Ponto "Experiência do colaborador" RGC 2021
	103-2 A abordagem de gestão e respetivas componentes	Ponto "Experiência do colaborador" RGC 2021
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão	Ponto "Experiência do colaborador" RGC 2021

Padrão GRI	Conteúdo GRI	Ponto ou subponto do índice do RGC 2021 / Referência / Resposta direta
GRI 403: Saúde e segurança no trabalho	403-1 Abordagem de gestão do sistema de saúde e segurança	Ponto "Experiência do colaborador - Promoção do conforto num ambiente saudável e sustentável" RGC 2021
	403-2 Identificação e avaliação dos riscos e investigação de incidentes	Ponto "Experiência do colaborador - Promoção do conforto num ambiente saudável e sustentável" RGC 2021
	403-3 Serviços de saúde profissional	Ponto "Experiência do colaborador - Promoção do conforto num ambiente saudável e sustentável" RGC 2021
	403-4 Participação, consulta e comunicação com os trabalhadores sobre saúde e segurança no trabalho	Ponto "Experiência do colaborador - Promoção do conforto num ambiente saudável e sustentável" RGC 2021
	403-5 Formação a trabalhadores em saúde e segurança no trabalho	Ponto "Experiência do colaborador - Promoção do conforto num ambiente saudável e sustentável" RGC 2021
	403-6 Promoção da saúde dos colaboradores	Ponto "Experiência do colaborador - Promoção do conforto num ambiente saudável e sustentável" RGC 2021
	403-7 Prevenção e mitigação dos impactos na saúde e na segurança no trabalho diretamente relacionado com as relações de trabalho	Ponto "Experiência do colaborador - Promoção do conforto num ambiente saudável e sustentável" RGC 2021
	403-8 Trabalhadores cobertos por um sistema de saúde e segurança ocupacional	Ponto "Experiência do colaborador - Promoção do conforto num ambiente saudável e sustentável" RGC 2021
	403-9 Acidentes relacionados com o trabalho	Ponto "Experiência do colaborador - Promoção do conforto num ambiente saudável e sustentável - Ambiente de trabalho em números" RGC 2021
	403-10 Doenças relacionadas com o trabalho	As atividades do CaixaBank não acarretam o desenvolvimento aos seus trabalhadores de qualquer das doenças profissionais catalogadas.
Assunto material: Inovação tecnológica e desenvolvimento de novos produtos e serviços		
GRI 103: Abordagem de Gestão	103-1 Explicação do assunto material e a sua cobertura	Ponto "Contexto social, tecnológico e competitivo" RGC 2021 Ponto "Gestão do risco - Risco operacional e reputacional - Tecnológico" RGC 2021 Ponto "Soluções para clientes" RGC 2021
	103-2 A abordagem de gestão e respetivas componentes	Ponto "Contexto social, tecnológico e competitivo" RGC 2021 Ponto "Gestão do risco - Risco operacional e reputacional - Tecnológico" RGC 2021 Ponto "Soluções para clientes" RGC 2021
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão	Ponto "Contexto social, tecnológico e competitivo" RGC 2021 Ponto "Gestão do risco - Risco operacional e reputacional - Tecnológico" RGC 2021 Ponto "Soluções para clientes" RGC 2021
Assunto material: Diversidade, igualdade e conciliação		
GRI 103: Abordagem de Gestão	103-1 Explicação do assunto material e a sua cobertura	Ponto "Diversidade e igualdade de oportunidades" RGC 2021
	103-2 A abordagem de gestão e respetivas componentes	Ponto "Diversidade e igualdade de oportunidades" RGC 2021
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão	Ponto "Diversidade e igualdade de oportunidades" RGC 2021

Padrão GRI	Conteúdo GRI	Ponto ou subponto do índice do RGC 2021 / Referência / Resposta direta
GRI 405: Diversidade e igualdade de oportunidades	405-1 Diversidade em órgãos de governo e colaboradores	Ponto "Governo Corporativo - A Administração - Diversidade Conselho de Administração" RGC 2021 Ponto "Diversidade e igualdade de oportunidades" RGC 2021
	405-2 Rácio do salário base e da remuneração de mulheres em comparação com os homens	Ponto "Diversidade e igualdade de oportunidades - A diversidade de género em números" RGC 2021
Assunto material: Colaboração com a Obra Social Descentralizada e promoção de atividades da Fundación "la Caixa"		
GRI 103: Abordagem de Gestão	103-1 Explicação do assunto material e a sua cobertura	Ponto "Ação social e voluntariado" RGC 2021
	103-2 A abordagem de gestão e respetivas componentes	Ponto "Ação social e voluntariado" RGC 2021
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão	Ponto "Ação social e voluntariado" RGC 2021
GRI 413: Comunidades locais	413-1 Operações com participação da comunidade local, avaliações do impacto e programas de desenvolvimento	Ponto "Inclusão financeira" RGC 2021 Ponto "Ação social e voluntariado" RGC 2021
	413-2 Operações com impactos negativos significativos – reais ou potenciais – nas comunidades locais	Ponto "Inclusão financeira" RGC 2021 Ponto "Ação social e voluntariado" RGC 2021
Assunto material: Proximidade e acessibilidade dos canais comerciais		
GRI 103: Abordagem de Gestão	103-1 Explicação do assunto material e a sua cobertura	Ponto "Inclusão financeira" RGC 2021
	103-2 A abordagem de gestão e respetivas componentes	Ponto "Inclusão financeira" RGC 2021
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão	Ponto "Inclusão financeira" RGC 2021
Indicador próprio: Cidadãos que dispõem de uma agência no seu município	Percentagem da população em Espanha em cujo município existe uma agência do CaixaBank (agência de Retail ou balcão dependente)	Ponto "Inclusão financeira" RGC 2021
Assunto material: Desenvolvimento de canais de serviços digitais e remotos		
GRI 103: Abordagem de Gestão	103-1 Explicação do assunto material e a sua cobertura	Ponto "Soluções para clientes" RGC 2021
	103-2 A abordagem de gestão e respetivas componentes	Ponto "Soluções para clientes" RGC 2021
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão	Ponto "Soluções para clientes" RGC 2021
Assunto material: Gestão de riscos resultantes das alterações climáticas e ambientais		
GRI 103: Abordagem de Gestão	103-1 Explicação do assunto material e a sua cobertura	Secção "Estratégia ambiental - Gerir os riscos ambientais resultantes das alterações climáticas / Negócio sustentável" RGC 2021
	103-2 A abordagem de gestão e respetivas componentes	Secção "Estratégia ambiental - Gerir os riscos ambientais resultantes das alterações climáticas / Negócio sustentável" RGC 2021
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão	Secção "Estratégia ambiental - Gerir os riscos ambientais resultantes das alterações climáticas / Negócio sustentável" RGC 2021

Padrão GRI	Conteúdo GRI	Ponto ou subponto do índice do RGC 2021 / Referência / Resposta direta
GRI 307: Cumprimento ambiental	307-1 Incumprimento da legislação e normativa ambiental	Nota 42.1 CAC 2021
Indicador próprio: Percentagem de exposição da carteira a setores intensivos em carbono sobre instrumentos financeiros	Quociente entre a exposição de crédito, rendimento fixo e rendimento variável intensivo em carbono sobre a totalidade de instrumentos financeiros do Grupo CaixaBank. Algumas das exposições podem conter uma mistura de produção de energia que inclua energias renováveis. Métrica alinhada com o TCFD.	Ponto "Estratégia meio ambiental - Gerir os riscos ambientais resultantes das alterações climáticas" RGC 2021
Assunto material: Produtos e serviços de investimento e financiamento verde		
GRI 103: Abordagem de Gestão	103-1 Explicação do assunto material e a sua cobertura	Secção "Estratégia ambiental - Negócio sustentável" RGC 2021 Secção "Investimento Socialmente Responsável" RGC 2021
	103-2 A abordagem de gestão e respetivas componentes	Secção "Estratégia ambiental - Negócio sustentável" RGC 2021 Secção "Investimento Socialmente Responsável" RGC 2021
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão	Secção "Estratégia ambiental - Negócio sustentável" RGC 2021 Secção "Investimento Socialmente Responsável" RGC 2021
Assunto material: Gestão responsável e contratação transparente de fornecedores		
GRI 103: Abordagem de Gestão	103-1 Explicação do assunto material e a sua cobertura	Ponto "Diálogo com Grupos de Interesse - Fornecedores" RGC 2021
	103-2 A abordagem de gestão e respetivas componentes	Ponto "Diálogo com Grupos de Interesse - Fornecedores" RGC 2021
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão	Ponto "Diálogo com Grupos de Interesse - Fornecedores" RGC 2021
GRI 204: Práticas de aquisição	204-1 Proporção de despesas em fornecedores locais	Ponto "Diálogo com Grupos de Interesse - Fornecedores" RGC 2021
GRI 308: Avaliação ambiental dos fornecedores	308-1 Novos fornecedores que superaram os filtros de avaliação e de seleção de acordo com os critérios ambientais	Ponto "Diálogo com Grupos de Interesse - Fornecedores" RGC 2021
	308-2 Impactos ambientais negativos na cadeia de fornecimento e medidas tomadas	Ponto "Diálogo com Grupos de Interesse - Fornecedores" RGC 2021
GRI 414: Avaliação social dos fornecedores	414-1 Percentagem de novos fornecedores avaliados e selecionados de acordo com os critérios sociais	Ponto "Diálogo com Grupos de Interesse - Fornecedores" RGC 2021
	414-2 Impactos sociais negativos na cadeia de fornecimentos e medidas tomadas	Ponto "Diálogo com Grupos de Interesse - Fornecedores" RGC 2021

Padrão GRI	Conteúdo GRI	Ponto ou subponto do índice do RGC 2021 / Referência / Resposta direta
Assunto material: Cultura de trabalho ágil e colaborativa		
GRI 103: Abordagem de Gestão	103-1 Explicação do assunto material e a sua cobertura	Ponto "Cultura Corporativa" RGC 2021
	103-2 A abordagem de gestão e respetivas componentes	Ponto "Cultura Corporativa" RGC 2021
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão	Ponto "Cultura Corporativa" RGC 2021
Assunto material: Educação financeira		
GRI 103: Abordagem de Gestão	103-1 Explicação do assunto material e a sua cobertura	Ponto "Inclusão financeira - Cultura financeira" RGC 2021
	103-2 A abordagem de gestão e respetivas componentes	Ponto "Inclusão financeira - Cultura financeira" RGC 2021
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão	Ponto "Inclusão financeira - Cultura financeira" RGC 2021
Assunto material: Gestão ambiental e pegada de carbono		
GRI 103: Abordagem de Gestão	103-1 Explicação do assunto material e a sua cobertura	Ponto "Estratégia meio ambiental - Plano de Gestão Ambiental" RGC 2021
	103-2 A abordagem de gestão e respetivas componentes	Ponto "Estratégia meio ambiental - Plano de Gestão Ambiental" RGC 2021
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão	Secção "Estratégia ambiental - Plano de Gestão Ambiental" RGC 2021
GRI 302: Energia	302-1 Consumo energético dentro da organização	Ponto "Estratégia meio ambiental - Plano de Gestão Ambiental" RGC 2021
	302-2 Consumo energético fora da organização	Ponto "Estratégia meio ambiental - Plano de Gestão Ambiental" RGC 2021
	302-4 Redução do consumo energético	Ponto "Estratégia meio ambiental - Plano de Gestão Ambiental" RGC 2021
	302-5 Redução dos requisitos energéticos de produtos e serviços	Tendo em conta a atividade financeira do Grupo CaixaBank, este indicador não é aplicado

Padrão GRI	Conteúdo GRI	Ponto ou subponto do índice do RGC 2021 / Referência / Resposta direta
	305-1 Emissões diretas de GEE (alcance 1)	Ponto "Estratégia meio ambiental - Pegada de Carbono" RGC 2021
	305-2 Emissões indiretas de GEE ao produzir energia (alcance 2)	Ponto "Estratégia meio ambiental - Pegada de Carbono" RGC 2021
	305-3 Outras emissões indiretas de GEE (alcance 3)	Ponto "Estratégia meio ambiental - Pegada de Carbono" RGC 2021
GRI 305: Emissões	305-4 Intensidade das emissões de GEE	Ponto "Estratégia meio ambiental - Pegada de Carbono" RGC 2021
	305-5 Redução das emissões de GEE	Ponto "Estratégia meio ambiental - Pegada de Carbono" RGC 2021
	305-6 Emissões de substâncias que esgotam a camada de ozônio (SAO)	Tendo em conta a atividade financeira do Grupo CaixaBank, este indicador não é aplicado
	305-7 Óxidos de azoto (NOx), óxidos de enxofre (SOx) e outras emissões significativas para a atmosfera	Tendo em conta a atividade financeira do Grupo CaixaBank, este indicador não é aplicado
	Assunto material: Voluntariado empresarial	
GRI 103: Abordagem de Gestão	103-1 Explicação do assunto material e a sua cobertura	Ponto "Ação social e voluntariado" RGC 2021
	103-2 A abordagem de gestão e respetivas componentes	Ponto "Ação social e voluntariado" RGC 2021
	103-3 Avaliação da abordagem de gestão	Ponto "Ação social e voluntariado" RGC 2021



Sustainability Accounting Standards Board (SASB)

Em 2021, o CaixaBank incorpora pela primeira vez o quadro SASB na sua estrutura de reporting corporativo, procurando alcançar maior transparência e facilitar a comparabilidade no âmbito da informação de sustentabilidade.

O CaixaBank, em linha com a sua atividade principal de fornecimento de produtos e serviços financeiros a clientes retalhistas, cumpre a norma do setor para os Bancos comerciais. Nos próximos exercícios, serão acrescentadas outras normas setoriais que permitam obter um mapa mais completo das atividades do Grupo e a definição e cálculos das métricas associadas evoluirão.

Tema material	Métricas SASB	Código	Secção ou subsecção do índice do Relatório de Gestão Consolidado 2021 (RGC 2021) / Outras referências / Resposta direta
Cibersegurança	(1) Número de incidentes (2) Percentagem de informação pessoal identificável (3) Número de titulares afetados	FN-CB-230a.1	<p>O Grupo CaixaBank não sofreu em 2021, nem nos dois exercícios anteriores, qualquer ciberincidente relacionado com a cibersegurança envolvendo fugas de informação pessoal identificável, e consequentemente nenhum cliente sofreu qualquer dano como resultado de uma fuga de informação devido a ataques aos sistemas informáticos do CaixaBank.</p> <p>Em relação a outros tipos de incidentes resultantes da exposição da informação dos clientes em casos de phishing ou más práticas por parte dos funcionários do CaixaBank, o Grupo tenta minimizar a sua ocorrência e mitigar os seus impactos através de ações de formação contínua, comunicação e reforço dos seus canais digitais com as tecnologias mais avançadas, tais como a inteligência artificial.</p> <p>Adicionalmente, vale a pena notar que o banco mantém uma apólice de seguro para cobrir determinadas despesas que possam surgir como resultado de um ciberincidente.</p>
	Descrição da abordagem para identificar e abordar os riscos para a segurança dos dados	FN-CB-230a.2	<p> Ver mais detalhes na Secção “Gestão de riscos - Risco operacional e reputacional - Tecnológico” RGC 2021</p> <p> Ver mais detalhes na Secção “Cibersegurança” RGC 2021</p>
Inclusão Financeira e Desenvolvimento de Capacidades	(1) Número e (2) montante dos empréstimos qualificados pendentes para programas destinados a promover o desenvolvimento das pequenas empresas e comunidades	FN-CB-240a.1	<p>O CaixaBank centra a sua atividade na banca retalhista, com ênfase na proximidade e no impacto na Sociedade em que opera. A 31 de dezembro de 2021, a sua carteira de empréstimos a clientes (342.368 milhões de euros) caracteriza-se pela sua granularidade, muitas operações de pequeno valor destinadas a particulares (51%). 16% da carteira é destinada às PME e empresários em nome individual (55.776 milhões de euros).</p> <p>Ver mais detalhes da carteira de crédito na Nota 3. Gestão do Risco das Contas Anuais Consolidadas de 2021 do Grupo CaixaBank</p> <p>Duas áreas específicas que partilham um claro objetivo de impacto na comunidade devem ser destacadas: em primeiro lugar, a emissão de obrigações sociais para financiar certas operações de crédito a clientes que contribuem para os objetivos dos ODS, e em segundo lugar, a atividade do MicroBank, o banco social do Grupo CaixaBank, com um catálogo de produtos específicos para os grupos mais vulneráveis da sociedade.</p> <p>Desde 2019, o CaixaBank emitiu 4 obrigações sociais, num total de 4000 milhões de euros, ligadas aos ODS 1, 3, 4 e 8. Os fundos recebidos são destinados para financiar: (i) créditos concedidos a clientes independentes, micro, pequenas empresas e PME nas zonas mais desfavorecidas de Espanha (3831 milhões de euros e 58.635 operações); (ii) o financiamento concedido em 2020, com origem no Real Decreto-Lei 8/2020, de 8 de abril, de medidas anti-Covid, com o objetivo de mitigar os impactos económicos e sociais derivados da pandemia (2.080 milhões de euros e 23.925 operações); (iii) financiar empréstimos concedidos pelo MicroBank a famílias com rendimentos limitados (estabelece-se o limite em 3 vezes o Indicador Público de Rendimento de Efeitos Múltiplos (IPREM) (972 milhões de euros e 239.928 operações) e; (iv) a projetos destinados a promover a educação e a prestar serviços básicos de saúde (158 milhões de euros e 11 operações). Os dados da carteira elegível das obrigações sociais datam de 31 de março de 2021.</p> <p> Ver mais detalhes no Relatório de Impacto das Obrigações Sociais publicado no site corporativo em dezembro de 2021 e na Secção “Inclusão Financeira - Obrigações ODS” RGC 2021</p> <p>A 31 de dezembro de 2021, o saldo vivo da carteira do MicroBank totalizava 2075 milhões de euros, dos quais 632 milhões de euros correspondem ao financiamento para empreendedores e microempresas com menos de 10 funcionários e um volume de negócios de não mais de dois milhões de euros por ano que necessitam de financiamento para iniciar, consolidar ou expandir o negócio, ou para satisfazer necessidades de capital circulante.</p> <p> Ver mais detalhes na Secção “Inclusão Financeira - MicroBank” RGC 2021</p>

Tema material	Métricas SASB	Código	Secção ou subsecção do índice do Relatório de Gestão Consolidado 2021 (RGC 2021) / Outras referências / Resposta direta
Inclusão Financeira e Desenvolvimento de Capacidades	(1) Número e (2) montante dos empréstimos vencidos e não vencidos concedidos a programas destinados a promover o desenvolvimento das pequenas empresas e comunidades	FN-CB-240a.2	<p>O rácio de atraso de pagamento do Grupo CaixaBank a 31 de dezembro de 2021 é de 3,6%.</p> <p>Para a carteira do MicroBank, o rácio de amortizações acumuladas sobre o capital vencido a 31 de Dezembro de 2021 ascende a 6,07%.</p> <p>Ver mais detalhes sobre dívidas nas Contas Anuais Consolidadas do Grupo Nota 3. Gestão do risco - 3.4 Riscos específicos da atividade financeira - 3.4.1 Risco de crédito</p>
	Número de contas sem despesas para clientes retalhistas sem contas bancárias ou com acesso restrito aos serviços bancários	FN-CB-240a.3	<p>Nas principais geografias em que o CaixaBank opera, Espanha e Portugal, o grau de bancarização da sociedade é muito elevado, excedendo 90% (tanto em Espanha como em Portugal, dados do Banco Mundial 2017). Por esta razão, o grupo sem conta bancária é assimilado aos grupos vulneráveis com dificuldades no acesso aos serviços bancários.</p> <p>O CaixaBank oferece dois produtos concebidos especificamente para estes grupos e com o objetivo claro de facilitar o acesso de todos aos serviços financeiros, a conta social e a conta de inserção.</p> <p>A conta social consiste num depósito à ordem gratuito + acesso gratuito a serviços financeiros básicos, destinado a pessoas em risco de exclusão (particulares que recebem: Rendimento Mínimo Vital, Rendimento Garantido das comunidades que as identificam, segundo os requisitos da obrigação elétrica social), que não podem aceder aos requisitos de ligação para obter serviços gratuitos.</p> <p>A conta de inserção consiste numa conta, um cartão de débito e acesso aos serviços da banca digital <i>CaixaBankNow</i> com algumas limitações operacionais, tudo isto sem custos. É dirigida a particulares sem acesso à bancarização por proveniência de jurisdições de risco e sem comprovativos de rendimentos.</p> <p>A 31 de dezembro de 2021, o número total de contas sociais e de inserção ascende a 211.432, um aumento de mais de 40% em relação a 2020.</p>
	Número de participantes em iniciativas de educação financeira para clientes sem conta bancária, ou com pouca cobertura bancária	FN-CB-240a.4	<p>Para o CaixaBank, a educação financeira é um elemento fundamental para que os nossos clientes e a sociedade em geral alcancem níveis razoáveis de bem-estar financeiro. É por isso que realiza várias iniciativas no domínio da educação financeira, específicas para cada segmento, bem como iniciativas com ampla cobertura mediática com o objetivo de melhorar os conhecimentos financeiros de todas as pessoas.</p> <p>Através do programa de Voluntariado CaixaBank, palestras e workshops de finanças básicas são realizados em formato presencial e digital, dirigidos aos grupos mais vulneráveis, com mais de 6.800 pessoas presentes em 2021 (5.069 adultos em risco de exclusão e 1806 pessoas com incapacidade). Adicionalmente, foram realizadas palestras e workshops a jovens e outros grupos, com um total de 19.758 participantes.</p> <p> Ver mais detalhes na secção "Inclusão financeira - Cultura Financeira" RGC 2021</p>
Incorporação de fatores ambientais, sociais e de governação na análise de crédito	Exposição ao crédito comercial e industrial por setores	FN-CB-410a.1	<p>Ver Contas Anuais Consolidadas do Grupo Nota 3. Gestão do Risco - 3.4 Riscos específicos da atividade financeira - 3.4.1 Risco de crédito - Concentração por setores económicos</p>
	Descrição da abordagem para a incorporação dos fatores ambientais, sociais e de boa governação (ASG) na análise de crédito	FN-CB-410a.2	<p> Ver mais detalhes na Secção "Gestão de riscos" RGC 2021</p> <p> Ver mais detalhes na Secção "Estratégia ambiental" RGC 2021</p>

Tema material	Métricas SASB	Código	Secção ou subsecção do índice do Relatório de Gestão Consolidado 2021 (RGC 2021) / Outras referências / Resposta direta
Ética empresarial	Montante total das perdas monetárias resultantes de processos judiciais por fraude, operações com informação privilegiada, anti-trust, comportamento anticoncorrencial, manipulação de mercado, má prática ou outras leis ou regulamentos relacionados com a indústria financeira	FN-CB-510a.1	As dotações líquidas realizadas em 2021 relacionadas com as seguintes áreas são detalhadas abaixo: (i) Privacidade do cliente - 8,1 milhões de euros - relacionados com dois casos trazidos pela Agência Espanhola de Proteção de Dados. (ii) Comercialização - 1,9 milhões de euros - decorrentes de uma sanção da CMVM pelo incumprimento do dever de vigilância e controlo da entidade na distribuição de obrigações estruturadas, o que pode envolver a comissão de duas infrações graves à Lei do Mercado de Valores. (iii) Outras contingências - 297 milhões de euros - que incluem principalmente processos judiciais decorrentes de litígios associados a procuras coletivas, despesas hipotecárias, IRPH, hipotecas multidivisas, entre outras. Ver mais detalhes nas Contas Anuais Consolidadas do Grupo - Nota 23. Provisões
	Descrição das políticas e processos de denúncia	FN-CB-510a.2	Ver mais detalhes na Secção "Comportamento ético e responsável" RGC 2021
Gestão sistemática de riscos	Pontuação Global Systemically Important Bank (G-SIB) por categoria	FN-CB-550a.1	Ver na seguinte ligação do site corporativo do CaixaBank as informações do Grupo relativas ao exercício proposto pelo Grupo Supervisão Macroprudencial do Comité de Supervisão Bancária de Basileia para a identificação das entidades de importância sistémica global ("G-SIB") a 31 de dezembro de 2020. https://www.caixabank.com/es/accionistas-inversores/informacion-economico-financiera/otra-informacion-financiera.html
	Descrição da abordagem para a incorporação dos resultados dos testes de stress obrigatórios e voluntários no planeamento da adequação do capital, estratégia corporativa a longo prazo e outras atividades de negócio	FN-CB-550a.2	Ver Contas Anuais Consolidadas do Grupo - Nota 3. Gestão do risco - 3.3 Riscos do modelo de negócio - 3.3.2 Risco de recursos próprios e solvência

MÉTRICAS DE ATIVIDADE

Métricas SASB	Código	Secção ou subsecção do índice do Relatório de Gestão Consolidado 2021 (RGC 2021) / Outras referências / Resposta direta
(1) Número e (2) Valor das contas correntes e de poupança por segmento: (a) pessoal e (b) pequeno negócio	FN-CB-000.A	Ver Contas Anuais Consolidadas do Grupo Nota 22. Passivos financeiros - 22.2 Depósitos a clientes
(1) Número e (2) Valor dos empréstimos por segmento: (a) pessoal, (b) pequenas empresas e (c) empresas	FN-CB-000.B	Ver Contas Anuais Consolidadas do Grupo Nota 3. Gestão do Risco - 3.4 Riscos específicos da atividade financeira - 3.4.1 Risco de crédito - Concentração por setores económicos

Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD)

O *Financial Stability Board* (FSB) encarregou à TCFD (*Task Force on Climate-related Financial Disclosures*) um quadro de relatórios que ajudaria o mercado a avaliar o desempenho das empresas no que diz respeito às alterações climáticas e contribuiria para a tomada de decisões dos *stakeholders*. A iniciativa recomenda que a divulgação da informação financeira relacionada com as alterações climáticas deve abordar 4 categorias principais.

Na secção da **Estratégia ambiental** do Relatório de Gestão Consolidado de 2021, reflete-se a estratégia e o posicionamento do CaixaBank nesta área.

A tabela seguinte resume o progresso da iniciativa a 31 de dezembro de 2021.

Recomendação TCFD	Resumo resposta
<p>1.</p> <p>GOVERNAÇÃO</p> <p>Informar a governação das organizações no que diz respeito aos riscos e oportunidades relacionadas com o clima.</p>	<ul style="list-style-type: none"> O Conselho de Administração do CaixaBank é o responsável máximo pela Política de Gestão do Risco Ambiental aplicável ao CaixaBank, S.A., aprovada em fevereiro de 2019 pelo mesmo Conselho de Administração. O órgão máximo executivo especializado na gestão do risco de sustentabilidade, incluindo o risco ambiental e climático, é o Comité de Sustentabilidade (CS), cuja criação foi aprovada em abril de 2021. Em março de 2021, foi criada a Direção de Sustentabilidade, cujo Diretor é membro do Comité de Direção e preside o CS. Para reforçar a gestão dos riscos climáticos, foi criada em janeiro de 2022 a Direção de Risco Climático dentro da Direção de Sustentabilidade. O Conselheiro Delegado, o Diretor Geral de Riscos e o Diretor Corporativo de Gestão do Risco Ambiental têm objetivos associados à implementação do Roteiro para a Estratégia Ambiental e/ou à integração na gestão dos riscos climáticos e ambientais.
<p>2.</p> <p>ESTRATÉGIA</p> <p>Informar os impactos atuais e potenciais dos riscos e oportunidades climáticas no negócio, estratégia e planeamento financeiro da organização onde esta informação é material.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Alinhada com o Plano Estratégico e no âmbito da Estratégia Ambiental da Entidade, em 2019 o CaixaBank estabeleceu um Roteiro 2019-2021 para a gestão do risco ambiental, centrado em 6 linhas de ação: oportunidades de negócio, definição e implantação da governação, política de gestão do risco ambiental, taxonomia, métricas de risco e reporting externo. Com base nas avaliações efetuadas, o foco na gestão dos riscos ASG está atualmente no risco ambiental e, mais especificamente, no risco climático, para o qual foram realizadas análises detalhadas para riscos climáticos de transição a nível setorial e para o risco físico da carteira hipotecária. Em janeiro de 2022, foi atualizada a Declaração sobre as alterações climáticas, na qual o CaixaBank se compromete a tomar as medidas necessárias para o cumprimento dos Acordos de Paris. Em julho de 2021, o CaixaBank aderiu à Aliança para a Contabilidade do Carbono na Indústria Financeira (PCAF, pelas suas siglas em inglês). Em abril de 2021, o CaixaBank aderiu, como membro fundador, à Aliança da Banca pelas emissões Líquidas Zero (<i>Net Zero Banking Alliance</i>, NZBA), promovida pelas Nações Unidas (UNEP FI). Adicionalmente, a VidaCaixa aderiu à aliança <i>Net Zero Asset Owner Alliance</i>, comprometendo-se a fazer a transição das suas carteiras para um nível "Net Zero" de emissões de gases com efeito de estufa até 2050. O CaixaBank iniciou a preparação do exercício de stress climático que o BCE fará durante o primeiro semestre de 2022. O exercício servirá como base para a quantificação da exposição a riscos climáticos. Durante 2021 o CaixaBank também se aprofundou na análise de cenários de riscos climáticos de transição. A análise quantitativa dos setores mais relevantes foi concluída. A Entidade continuará a monitorizar o caminho da descarbonização das principais empresas dos setores analisados, com base nos seus planos estratégicos para assegurar a resiliência da estratégia da entidade, tendo-se planeado alargar o processo de engagement aos maiores clientes nos setores mais relevantes a partir do ponto de vista do risco climático. Durante 2021, o CaixaBank emitiu 3 obrigações verdes, que se somam à obrigação verde inaugural emitida em 2020. No total, 2.582 milhões de euros destinados a financiar projetos que promovem dois dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS): o número 7, energias acessíveis e não contaminantes e o número 9, Inovação e Infraestruturas.

Recomendação TCFD

Resumo resposta

3. GESTÃO DE RISCOS

Informar como a organização identifica, avalia e gere os riscos relacionados com o clima.

- A Política de Gestão do Risco Ambiental estabelece **exclusões gerais e setoriais** para atividades com um impacto ambiental potencialmente significativo, estabelecendo os requisitos ao abrigo dos quais o CaixaBank não assumirá o risco de crédito.
- A análise do risco ambiental **foi integrada nos processos de crédito dos clientes empresa e corporativos através de um questionário para a avaliação e classificação de clientes e operações.**
- Em 2007, o CaixaBank aderiu aos **Princípios do Equador**, que estabelecem uma série de processos adicionais para avaliar os riscos ASG de certos serviços.
- **O risco climático foi incorporado no Catálogo Corporativo de Riscos**, como nível 2 do risco de crédito e do risco operacional. O risco ambiental foi incorporado como risco de reputação de nível 2.
- As atividades ambientalmente sustentáveis foram definidas internamente e a Taxonomia da União Europeia está a ser implantada.

4. MÉTRICAS E OBJETIVOS

Informar as métricas e objetivos utilizados para avaliar e gerir riscos e oportunidades relevantes relacionadas com o clima.

- Exposição de carteira ambientalmente sustentável.
- Operações financiadas no âmbito dos Princípios do Equador.
- Estimativa das emissões financiadas (Alcance 3, categoria 15 do Protocolo do GEE). Avançou-se na estimativa de emissões financiadas com base na metodologia PCAF para ativos das carteiras hipotecárias, valores representativos de dívida, instrumentos de património e empréstimos e adiantamentos corporativos.
- Pareceres emitidos sobre o risco ambiental das operações de crédito.
- Métrica de exposição da carteira a setores intensivos em carbono.
- A assinatura da NZBA implica um aumento da ambição relativamente aos compromissos assumidos anteriormente pela entidade, tais como o *Collective Commitment to Climate Action*, visto exigir o alinhamento com o objetivo de limitar o aumento da temperatura a 1,5°C relativamente a níveis pré-industriais.
- Pegada de carbono operacional do Grupo CaixaBank.



UNEP FI, Princípios de Banca Responsável das Nações Unidas

A 22 de setembro de 2019, o CaixaBank ratificou a sua adesão aos Princípios de Banca Responsável das Nações Unidas, promovidos pelo UNEP FI, o Programa das Nações Unidas para o Ambiente e o setor financeiro. A assinatura e cumprimento dos Princípios estão alinhados com o compromisso de "Ser uma referência na gestão responsável e compromisso com a sociedade", uma linha estratégica estabelecida no Plano Estratégico da Entidade 2019-2021.

Os objetivos dos Princípios de Banca Responsável são:

- Estabelecer um quadro para as finanças sustentáveis do século XXI.
- Alinhar a indústria bancária com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas e os objetivos do Acordo de Paris.
- Permitir aos bancos demonstrar e comunicar a sua contribuição para a sociedade.
- Promover a ligação com clientes, o estabelecimento de metas concretas e a transparência através de relatórios públicos.

A assinatura dos Princípios envolve o alinhamento da estratégia e gestão com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável e o Acordo de Paris, estabelecendo metas e informando anualmente sobre o grau de progresso no seu cumprimento. O grau de progresso no cumprimento dos Princípios de Banca Responsável é apresentado abaixo.



Princípios Banca Responsável

Requisitos de Relatórios e Avaliação

Resumo de alto nível da resposta do banco

Referência(s) e ligação(ões) às respostas e informações relevantes completas do banco

1.

ALINHAMENTO

Alinhamos a nossa estratégia empresarial para ser coerente e contribuir para as necessidades das pessoas e objetivos da sociedade, tal como expresso nos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável, no Acordo de Paris e nos quadros nacionais e regionais relevantes.

1.1 Descreva (alto nível) o modelo de negócio do banco, incluindo os principais segmentos de clientes aos quais atende, os tipos de produtos e serviços prestados, os principais setores e tipos de atividades e, quando aplicável, as tecnologias financiadas nas principais áreas territoriais nas quais o banco opera ou fornece produtos e serviços.

O CaixaBank é um grupo financeiro com um modelo de banca universal socialmente responsável com uma visão a longo prazo, baseado na qualidade, proximidade e especialização. A Entidade oferece uma proposta de valor de produtos e serviços adaptada a cada segmento, com centros especializados para Banca de Empresas, Banca Privada e CIB e International Banking. O Grupo opera principalmente em Espanha e, através do BPI, em Portugal.

O CaixaBank tem 20,7 milhões de clientes. É o líder em banca online, com uma quota de penetração de cerca de 40% entre os clientes digitais em Espanha. Da mesma forma, através do MicroBank, o banco social do Grupo é uma referência na inclusão financeira através de microcréditos e outras finanças com impacto social. A atividade do negócio de seguros é desenvolvida através da VidaCaixa, a entidade líder no setor de seguros em Espanha, e conta com a CaixaBank Asset Management, a sociedade de gestão de ativos do Grupo, com uma quota de mercado de 24,5% em fundos de investimento em Espanha.

Secção "A nossa Identidade - CaixaBank em 2021 e Modelo de Negócio". Relatório de Gestão Consolidado 2021 (RGC 2021)

1.2 Descreva como o banco alinhou ou planeia alinhar a sua estratégia para ser coerente e contribuir para os objetivos da sociedade, expressos nos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), no Acordo de Paris e nos quadros nacionais e regionais relevantes.

A missão do CaixaBank é "contribuir para o bem-estar financeiro dos seus clientes e para o progresso da sociedade". De forma coerente, o seu Plano Estratégico 2019-2021 inclui como uma das suas cinco linhas prioritárias "Ser uma referência na gestão responsável e no compromisso com a sociedade". A fim de avançar nesta linha, a Entidade tem um Plano de Responsabilidade Corporativa.

Neste quadro, o banco trabalha para contribuir para a realização de todos os ODS, tanto diretamente, através da sua atividade e a das suas filiais (como o MicroBank, o banco social dedicado às microfinanças e finanças com impacto social), como através de alianças estratégicas com entidades como a Fundação "la Caixa". Neste sentido, o CaixaBank coloca especial ênfase em quatro ODS prioritários (ODS1, ODS8, ODS12 e ODS17), que estão inter-relacionados com os outros objetivos, com medidas específicas para contribuir para a realização dos objetivos em todos eles.

Adicionalmente, desde 2021 é membro signatário e fundador da *Net Zero Banking Alliance* e, como tal, comprometeu-se a alcançar a neutralidade climática da sua carteira de créditos e investimentos até 2050. A este respeito, a Entidade tem uma Estratégia Ambiental que contribuirá para cumprir este compromisso e está em vias de definir um roteiro específico relacionado com este compromisso.

Também em 2021, o CaixaBank assinou o Compromisso Coletivo para a saúde e inclusão financeira, que reforça o seu compromisso nesta área e que é canalizado através do MicroBank e outras iniciativas, tais como o programa de cultura financeira.

Secção "Ser uma referência em gestão responsável e compromisso com a sociedade" RGC 2021

Secção "A nossa identidade - Objetivos de Desenvolvimento Sustentável" RGC 2021

¹ Publicação Sustentabilidade, Impacto Socioeconómico e Contribuição para os ODS 2021 do CaixaBank

Secção "Estratégia Ambiental" RGC 2021

¹<https://www.caixabank.com/es/sobre-nosotros/publicaciones.html>

Princípios Banca Responsável

Requisitos de Relatórios e Avaliação

Resumo de alto nível da resposta do banco

Referência(s) e ligação(ões) às respostas e informações relevantes completas do banco

2. IMPACTO E ESTABELECIMENTO DE OBJETIVOS

Continuaremos a aumentar continuamente os nossos impactos positivos, reduzindo simultaneamente os impactos negativos e gerindo os riscos para as pessoas e o ambiente resultantes das nossas atividades, produtos e serviços. Para o efeito, estabeleceremos e publicaremos objetivos onde podemos ter os impactos mais significativos.

2.1 Análise de impacto

Demonstre que o banco identificou as áreas nas quais tem os seus (potenciais) impactos positivos e negativos mais significativos através de uma análise de impacto que cumpre os seguintes elementos:

- a. Alcance: As principais áreas de negócio do banco, os produtos e serviços nas principais áreas territoriais em que o banco opera, descritos no ponto 1.1, foram consideradas para o alcance da análise.
- b. Exposição: Ao identificar as suas áreas de maior impacto, o banco considerou onde se situam o seu negócio principal e as suas principais atividades em termos de setor, tecnologia e geografia.
- c. Contexto e Relevância: O banco teve em conta os desafios e prioridades mais relevantes relacionados com o desenvolvimento sustentável nos países e regiões em que opera.
- d. Magnitude, intensidade e relevância do impacto: Ao identificar as suas áreas de impacto mais significativas, o banco considerou a magnitude, intensidade e relevância dos (potenciais) impactos sociais, económicos e ambientais resultantes das atividades do banco e a provisão de produtos e serviços.

Demonstre que, com base nesta análise, o banco:

- Identificou e divulgou as suas (potenciais) áreas mais significativas de impacto positivo e negativo.
- Identificou oportunidades de negócio estratégicas em relação ao aumento dos impactos positivos e à redução dos impactos negativos.

O CaixaBank identificou 5 áreas estratégicas no âmbito da gestão responsável: (1) integridade, transparência e diversidade; (2) governação; (3) ambiente; (4) inclusão financeira, e (5) ação social. Estas prioridades, identificadas através de um estudo de contexto, uma análise de impactos de acordo com a atividade e presença geográfica da entidade e um processo de debate interno, são estabelecidas no Plano de Banca Socialmente Responsável aprovado pelo Conselho de Administração.

O CaixaBank também realiza anualmente uma análise de materialidade para identificar as questões financeiras, económicas, sociais e ambientais prioritárias para os seus grupos de interesse e o seu negócio. Esta análise, com base em múltiplas fontes externas e internas, serve para identificar novas prioridades ou alterações nas prioridades existentes.

Em 2021, o contexto decorrente da pandemia e a integração do Bankia foi considerado na análise. Além disso, e como novidade, o estudo de materialidade incluiu entre as consultas a peritos das principais empresas do Grupo. Adicionalmente, o número de clientes consultados aumentou em 11%.

Do mesmo modo, no âmbito do processo de definição do novo Plano Diretor de Sustentabilidade 2022-2024, foi realizado um processo exaustivo de análise do ambiente e das expectativas dos grupos de interesse para determinar as prioridades a serem abordadas pela Entidade relativamente à sustentabilidade.

Está previsto em 2022 um estudo de materialidade do alcance 3 da Pegada de Carbono, quer do CaixaBank, S.A. quer das restantes empresas do Grupo, com o objetivo de determinar as categorias de emissões mais relevantes e proceder ao seu cálculo completo nos exercícios posteriores.

O primeiro relatório de impacto das obrigações verdes foi publicado em julho de 2021 e o segundo relatório de impacto das obrigações sociais em dezembro de 2021.

Ambos os relatórios foram verificados por uma terceira parte independente, com alcance de garantia limitado.

Forneça a conclusão/declaração do banco se este cumpriu os requisitos relacionados com a Análise de Impacto.

O CaixaBank dispõe de vários mecanismos de análise do ambiente, *engagement* com os grupos de interesse (clientes, investidores e acionistas, funcionários, reguladores, fornecedores, etc.) e ferramentas de trabalho transversais internas que lhe permitem identificar e atualizar as suas prioridades relativamente à sustentabilidade com base nos potenciais impactos positivos e negativos no ambiente. Mais especificamente, o desenvolvimento do Plano de Banca Socialmente Responsável e o novo Plano Diretor de Sustentabilidade, a análise da materialidade, as relações com os grupos de interesse e a participação em iniciativas globais e setoriais. Como exemplo, de realçar a adesão à Aliança para a Contabilidade do Carbono na Indústria Financeira (PCAF, pelas suas siglas em inglês) para desenvolver e implementar um quadro para a medição das emissões financiadas, bem como a participação em vários grupos de trabalho promovidos pelo UNEPFI. Entre eles, um grupo dedicado ao desenvolvimento e aplicação da *Impact Analysis tool*, uma ferramenta para medir o impacto da atividade; outro grupo ligado ao estabelecimento de objetivos climáticos e, finalmente, um grupo de trabalho ligado à implementação das recomendações da *Task Force on Climate-Related Disclosures*, que procura avançar, entre outros objetivos, na medição dos riscos climáticos, tanto físicos como de transição.

Princípios Banca Responsável

Requisitos de Relatórios e Avaliação

Resumo de alto nível da resposta do banco

Referência(s) e ligação(ões) às respostas e informações relevantes completas do banco

2. IMPACTO E ESTABELECIMENTO DE OBJETIVOS

Continuaremos a aumentar continuamente os nossos impactos positivos, reduzindo simultaneamente os impactos negativos e gerindo os riscos para as pessoas e o ambiente resultantes das nossas atividades, produtos e serviços. Para o efeito, estabeleceremos e publicaremos objetivos onde podemos ter os impactos mais significativos.

2.2 Estabelecimento de objetivos

Demonstre que o banco estabeleceu e publicou um mínimo de dois objetivos Específicos, Mensuráveis (podem ser qualitativos ou quantitativos), Alcançáveis, Relevantes e Temporais (SMART, pelas suas siglas em inglês), que abordam pelo menos duas das áreas de impacto identificadas mais significativas resultantes das atividades do banco e da provisão de produtos e serviços.

Demonstre que estes objetivos estão ligados e promovem o alinhamento e uma maior contribuição para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável correspondentes, os objetivos do Acordo de Paris e outros quadros internacionais, nacionais ou regionais relevantes. O banco deveria ter identificado uma linha de partida (avaliada em relação a um determinado ano) e estabelecido objetivos em relação a esta.

Demonstre que o banco analisou e reconheceu (potenciais) impactos negativos significativos dos objetivos estabelecidos noutras dimensões dos ODS, no que diz respeito às alterações climáticas ou objetivos da sociedade, e estabeleceu as ações relevantes para os mitigar na medida do possível para maximizar o impacto positivo líquido dos objetivos estabelecidos.

O CaixaBank tem metas para 2021 refletidas no Plano Estratégico para o período 2019-2021 que refletem o seu compromisso de ser um paradigma na banca socialmente responsável e de contribuir para os ODS. Durante o primeiro semestre de 2022, os novos objetivos para o período 2022-2024 serão tornados públicos e, durante o terceiro trimestre, os objetivos de descarbonização para 2030 e 2050 ligados ao compromisso assumido com a adesão à *Net Zero Banking Alliance*.

Objetivos sociais, de inclusão e de governação para 2021: o banco dispõe de programas e iniciativas específicas que lhe permitem progredir na realização dos objetivos, tais como o Wengage para promover a diversidade; MicroBank, um banco social especializado em microfinanças ou o programa de voluntariado corporativo. Os objetivos incluem:

- 2181 milhões de euros em volume de novos microcréditos concedidos (período 2019-2021) - ODS 1, 8 e 12.
- Manter a inclusão do CaixaBank no índice DJSI - ODS 1-17.
- 43% de mulheres em posições de direção em 2021 – ODS 5.

Objetivos ligados às finanças sustentáveis e às alterações climáticas: O CaixaBank tem um Plano de Gestão Ambiental e um Roteiro 2019-2021 para implementar a estratégia ambiental, com objetivos tais como:

- 34% de redução das emissões de CO₂ (2021 vs. 2015) – ODS 12.
- 100% emissões compensadas - ODS 12, 13.
- 15% de poupança no consumo de energia (2021 vs. 2015) – ODS 12.
- Emissão de 1500 milhões de euros em obrigações sociais, verdes ou sustentáveis ligadas aos ODS (período 2019-2021) - ODS 8, 1, 12, 13, 15.
- Publicação de objetivos para o alinhamento da carteira de créditos do banco com os objetivos dos Acordos de Paris no Q42022 - ODS 12, 13.

Secção “Diversidade e igualdade de oportunidades” (RGC 2021)

Secção “Estratégia” RGC 2021

Secção “Ser uma referência em gestão responsável e compromisso com a sociedade” RGC 2021

Forneça a conclusão/declaração do banco se este cumpriu os requisitos relacionados com o Estabelecimento de Objetivos.

O CaixaBank definiu objetivos de sustentabilidade no seu Plano Estratégico 2019-2021, no Plano de Banca Socialmente Responsável e nos programas derivados do mesmo. Estes objetivos referem-se às áreas prioritárias de trabalho definidas pela entidade e são monitorizados para avaliar o seu grau de cumprimento e revistos periodicamente para assegurar a sua relevância.

Durante o primeiro semestre de 2022, os novos objetivos ligados ao Plano Diretor de Sustentabilidade 2022-2024 serão tornados públicos e, em outubro, será a vez dos objetivos de descarbonização conforme o compromisso adquirido após a adesão à *Net Zero Banking Alliance*.

Princípios Banca Responsável

Requisitos de Relatórios e Avaliação

Resumo de alto nível da resposta do banco

Referência(s) e ligação(ões) às respostas e informações relevantes completas do banco

2.

IMPACTO E ESTABELECIMENTO DE OBJETIVOS

Continuaremos a aumentar continuamente os nossos impactos positivos, reduzindo simultaneamente os impactos negativos e gerindo os riscos para as pessoas e o ambiente resultantes das nossas atividades, produtos e serviços. Para o efeito, estabeleceremos e publicaremos objetivos onde podemos ter os impactos mais significativos.

2.3 Planos para a Implementação e o Acompanhamento dos Objetivos *Demonstre* que o banco definiu ações e marcos para cumprir com os objetivos estabelecidos.

Demonstre que o banco implementou os meios para medir e monitorizar os seus progressos em relação aos objetivos estabelecidos. As definições dos indicadores-chave de desempenho, quaisquer alterações a estas definições e quaisquer alterações às linhas de partida devem ser transparentes.

O acompanhamento e monitorização dos programas e objetivos estabelecidos é da responsabilidade dos órgãos de gestão e comités derivados definidos pelo Banco. Mais especificamente, o Comité de Sustentabilidade, um comité de primeiro nível que reporta ao Comité de Direção e à Comissão de Nomeações e Sustentabilidade delegada do Conselho de Administração.

No que diz respeito aos objetivos sociais, de inclusão e de governação:

- O MicroBank, o banco social dedicado às microfinanças e finanças com impacto social, definiu o seu próprio plano estratégico e tem os seus próprios órgãos de gestão.
- O CaixaBank conta com o Wengage, um programa específico com objetivos e ações para promover a diversidade dentro e fora da Entidade, cujo progresso é monitorizado pelo Comité da Diversidade.
- As equipas que coordenam os programas de ação social e voluntariado contam com um Plano Estratégico 2022-2024 e com planos de *engagement* dos funcionários e trabalham para detetar as necessidades sociais mais urgentes e as entidades com as quais colaborar de modo a contribuir para dar uma resposta.
- A digitalização e a cibersegurança estão incluídas entre as ações prioritárias para o banco, com equipas especializadas e alianças estratégicas.

Em relação aos objetivos relacionados com as finanças sustentáveis e o ambiente, o CaixaBank definiu uma Estratégia Ambiental que é promovida através de equipas especializadas e dois grandes planos de ação:

- Roteiro 2019-2021 para a implementação da Estratégia Ambiental. Este roteiro procura promover o negócio sustentável e fazer progressos na gestão dos riscos ambientais e os derivados das alterações climáticas.
- Em 2021, o CaixaBank aderiu à *Net Zero Banking Alliance* como membro fundador e, como signatário, comprometeu-se a tornar públicos os objetivos de descarbonização para 2030 e 2050 e a informar periodicamente sobre os seus progressos.
- Em 2022, o CaixaBank também atualizou a sua Declaração sobre alterações climáticas, que estabelece as principais linhas de ação da Entidade na área das alterações climáticas.
- Plano de Gestão Ambiental 2019-2021: redução do consumo de energia e compensação da pegada de carbono da Entidade.
- Além disso, tanto a VidaCaixa como o CaixaBank Asset Management têm os seus próprios planos estratégicos para promover o investimento socialmente responsável e de impacto.

Secção "Governação da Responsabilidade Corporativa" RGC 2021

Secção "Inclusão financeira - MicroBank" RGC 2021

Secção "Diversidade e igualdade de oportunidades" RGC 2021

Secção "Estratégia ambiental" RGC 2021

Secção "Investimento Socialmente Responsável" (RGC 2021)

Secção "Cibersegurança" (RGC 2021)

 ¹ Site corporativo do MicroBank

Forneça a conclusão/declaração do banco se este cumpriu os requisitos relacionados com os Planos para a Implementação e Acompanhamento dos Objetivos.

O CaixaBank tem um quadro de governação e procedimentos de monitorização e supervisão do Plano de Banca Socialmente Responsável para assegurar um acompanhamento regular das ações e objetivos estabelecidos - que são divulgados no Relatório de Gestão Consolidado e verificados externa e independentemente - e para introduzir medidas corretivas em caso de desvios. Além disso, os planos são revistos regularmente por equipas transversais para assegurar a sua vigência e relevância. Finalmente, a entidade tem um modelo de três linhas de defesa, que lhe permite antecipar, identificar e gerir os riscos que enfrenta, incluindo os ASG, e promover a criação de valor sustentável.

¹https://www.microbank.com/conoce-microbank/gobierno-corporativo_es.html

Princípios Banca Responsável

Requisitos de Relatórios e Avaliação

Resumo de alto nível da resposta do banco

Referência(s) e ligação(ões) às respostas e informações relevantes completas do banco

2.

IMPACTO E ESTABELECIMENTO DE OBJETIVOS

Continuaremos a aumentar continuamente os nossos impactos positivos, reduzindo simultaneamente os impactos negativos e gerindo os riscos para as pessoas e o ambiente resultantes das nossas atividades, produtos e serviços. Para o efeito, estabeleceremos e publicaremos objetivos onde podemos ter os impactos mais significativos.

2.4 Progresso da Implementação de Objetivos

Para cada objetivo separadamente:

Demonstre que o banco implementou as ações que tinha previamente definido para cumprir o objetivo estabelecido.

Ou explique por que razão as ações não puderam ser implementadas, ou precisaram de ser alteradas e como o banco está a adaptar o seu plano para cumprir com o objetivo estabelecido.

Relatório sobre os progressos do banco nos últimos 12 meses (até 18 meses no seu primeiro relatório após se ter tornado signatário) no sentido de realizar cada um dos objetivos estabelecidos e o impacto dos seus progressos.

Progressos em aspetos sociais, de inclusão e de governação (em 2021):

- 953 milhões de euros em microcréditos e outras finanças com impacto social concedidos através do MicroBank.
- 211.432 contas sociais e contas de inserção.
- A inclusão do CaixaBank no índice DJSI foi renovada pelo décimo ano consecutivo.
- 86% de agências acessíveis e 100% de caixas automáticas acessíveis (CaixaBank Espanha).
- 41,3% de mulheres em posições de direção (CaixaBank, S.A. perímetro pré-fusão).
- Obtenção do nível A de excelência da certificação efr de entidade familiarmente responsável.
- Adaptação online de iniciativas do Programa Somos Saudáveis
- Em 2021, foi obtida a certificação ISO 37301 relativa ao Sistema de Gestão de *Compliance*.
- 27.854 funcionários passaram na formação no âmbito ASG (ligada à remuneração)
- Mais de 50 milhões de euros investidos na segurança da informação.
- Adesão ao *Collective Commitment to Financial Health and Inclusion* promovido pelo UNEP FI.
- Emissão de uma obrigação social e publicação de um relatório de impacto da carteira elegível (certificado externamente)

Relativamente às finanças sustentáveis e ambiente (em 2021):

- 64% de redução nas emissões operacionais de CO₂ (vs. 2015) e 100% de compensação das emissões calculadas (prevista para 2022).
- 24,4% de redução no consumo de eletricidade em comparação com 2015.
- Emissão de três obrigações verdes ligadas aos ODS 7 (energia limpa) e ODS 9 (indústria, inovação e infraestrutura) por 2582 milhões de euros.
- Realizada uma análise de materialidade do impacto dos riscos ASG nos vários riscos prudenciais.

Secção "Ser uma referência em gestão responsável e compromisso com a sociedade" RGC 2021

Secção "Inclusão financeira" RGC 2021

Secção "Diversidade e igualdade de oportunidades" RGC 2021

Secção "Estratégia ambiental" RGC 2021

Secção "Comportamento ético e responsável" IDG 2021

Princípios Banca Responsável

Requisitos de Relatórios e Avaliação

Resumo de alto nível da resposta do banco

Referência(s) e ligação(ões) às respostas e informações relevantes completas do banco

2.

IMPACTO E ESTABELECIMENTO DE OBJETIVOS

Continuaremos a aumentar continuamente os nossos impactos positivos, reduzindo simultaneamente os impactos negativos e gerindo os riscos para as pessoas e o ambiente resultantes das nossas atividades, produtos e serviços. Para o efeito, estabeleceremos e publicaremos objetivos onde podemos ter os impactos mais significativos.

2.4 Progresso da Implementação de Objetivos

Para cada objetivo separadamente:

Demonstre que o banco implementou as ações que tinha previamente definido para cumprir o objetivo estabelecido.

Ou explique por que razão as ações não puderam ser implementadas, ou precisaram de ser alteradas e como o banco está a adaptar o seu plano para cumprir com o objetivo estabelecido.

Relatório sobre os progressos do banco nos últimos 12 meses (até 18 meses no seu primeiro relatório após se ter tornado signatário) no sentido de realizar cada um dos objetivos estabelecidos e o impacto dos seus progressos.

- Participação no financiamento de 29 projetos de energias renováveis num montante de 1.706 milhões de euros.
- Assinadas 92 operações de empréstimos referenciados a variáveis de sustentabilidade por 10 832 milhões de euros e 38 empréstimos verdes por 1.625 milhões de euros.
- Inclusão na lista A do CDP.
- Adesão como membro fundador à Net Zero Banking Alliance.
- Adesão à PCAF.
- Primeira medição da categoria 15 do alcance 3 da pegada de carbono.
- Extensão da análise qualitativa do risco de transição climática a curto, médio e longo prazo (2025, 2030 e 2040) através da análise dos setores da energia, transportes e construção. Também a primeira análise quantitativa do risco de transição climática para os mesmos horizontes temporais e setores na carteira das PME e a primeira análise quantitativa do setor energético na carteira corporativa.
- Primeira análise qualitativa do risco físico (risco de incêndios florestais, inundações provocadas por chuvas extremas e subida do nível do mar) a curto, médio e longo prazo para a carteira hipotecária.
- 47,2% do capital próprio da VidaCaixa e 62,5% do capital próprio do CaixaBank AM terão uma elevada classificação de sustentabilidade segundo o SFDR (artigos 8º e 9º).
- O Grupo CaixaBank obteve a Certificação de Finanças Sustentáveis segundo os critérios ASG da Aenor para a integração dos processos ASG nos processos de tomada de decisões de investimento.

Secção "Inclusão financeira" RGC 2021
Secção "Estratégia ambiental" RGC 2021
Secção "Investimento Socialmente Responsável" RGC 2021
Secção "Estratégia ambiental" RGC 2021

Forneça a conclusão/declaração do banco se este cumpriu os requisitos relacionados com o Progresso na Implementação de Objetivos.

Durante 2021, continuaram a registar-se progressos no cumprimento dos objetivos estabelecidos no Plano Estratégico 2019-2021 e no Plano de Banca Socialmente Responsável, tendo também começado o processo de definição do novo Plano Diretor de Sustentabilidade e dos seus objetivos associados.

Princípios Banca Responsável

Requisitos de Relatórios e Avaliação

Resumo de alto nível da resposta do banco

Referência(s) e ligação(ões) às respostas e informações relevantes completas do banco

3.

CLIENTES

Trabalharemos responsabilmente com os nossos clientes para promover práticas sustentáveis e possibilitar atividades económicas que gerem prosperidade tanto para as gerações atuais como futuras.

3.1 Forneça uma descrição geral das políticas e práticas que o banco tem implementadas ou pretende implementar para promover relações responsáveis com os seus clientes. Isto deve incluir informação de alto nível sobre os programas e ações implementados (ou planeados), a sua magnitude e, sempre que possível, os seus resultados.

A entidade tem um Código de Ética e de Princípios de Ação e outras políticas responsáveis para promover a integridade e responsabilidade de todos os seus membros, incluindo entre outras a Política Anticorrupção, a Política Corporativa de Sustentabilidade/Responsabilidade Social Corporativa, os Princípios de Direitos Humanos, a Política de Gestão do Risco Ambiental e a Política Corporativa sobre as relações com o setor da Defesa. Estas políticas são objeto de formação obrigatória e são revistas pelo menos a cada dois anos.

Em 2022, o conteúdo dos Princípios dos Direitos Humanos e da Declaração sobre as alterações climáticas foi atualizado. Além disso, no primeiro semestre de 2022, espera-se que a Política corporativa de Sustentabilidade/Responsabilidade Social Corporativa, a Política de Gestão do Risco ambiental e a Política Corporativa sobre as relações com o setor da Defesa sejam atualizadas.

Em 2021, o CaixaBank atualizou a sua Política Corporativa de Riscos de Crédito, que estabelece o acompanhamento dos princípios de empréstimo responsável na concessão e controlo de todo o tipo de financiamento (Circular 5/2012 do Banco de Espanha de 27 de junho). Estes princípios são um conjunto de medidas, destinadas a proteger os clientes, aplicadas na concessão de operações de financiamento, de modo que estas sejam adequadas à sua capacidade financeira, necessidades e interesses.

Também em 2021, em dezembro, o CaixaBank aderiu ao *Collective Commitment to Financial Health and Inclusion*, com o compromisso de tornar públicos os objetivos neste âmbito no prazo de 18 meses após a assinatura.

Além disso, a entidade tem um Comité de Produtos, encarregado de analisar qualquer novo produto ou serviço que a entidade conceba e/ou comercialize, incluindo a perspetiva sustentável. Este Comité analisou X produtos e serviços durante 2021.

Além disso, desde 2018, o CaixaBank tem vindo a desenvolver o Projeto de contratos transparentes para assegurar os objetivos de comercialização e comunicação transparentes e responsáveis e, mais especificamente, para simplificar a linguagem dos documentos contratuais e pré-contratuais para os produtos e serviços comercializados. Em 2021, 7 novos contratos foram revistos. Além disso, o CaixaBank tem um Plano de Cultura Financeira com iniciativas de educação financeira destinadas a todos os tipos de públicos.

Conta também com equipas especializadas com o objetivo de promover a transição para uma economia mais sustentável e inclusiva. Merecem especial destaque as equipas de finanças sustentáveis na banca corporativa e de empresas; a equipa de risco ambiental e a equipa da proposta de valor social na Banca Privada.

Secção "Comportamento ético e responsável" RGC 2021

Secção "Modelo de negócio" RGC 2021

Secção "Comercialização e Comunicação responsável" RGC 2021

Secção "Investimento socialmente responsável" RGC 2021

 ¹ Site corporativo, secção Sustentabilidade > Práticas Responsáveis> Principais Políticas de ética e integridade

¹ <https://www.caixabank.com/es/sostenibilidad/practicas-responsables/principales-politicas-etica-integridad.html>

Princípios Banca Responsável

Requisitos de Relatórios e Avaliação

Resumo de alto nível da resposta do banco

Referência(s) e ligação(ões) às respostas e informações relevantes completas do banco

3. CLIENTES

Trabalharemos responsabilmente com os nossos clientes para promover práticas sustentáveis e possibilitar atividades económicas que gerem prosperidade tanto para as gerações atuais como futuras.

3.2 Descreva como o banco trabalhou e pretende trabalhar com os seus clientes para promover práticas sustentáveis e possibilitar atividades económicas sustentáveis. Isto deve incluir informação sobre ações planeadas ou implementadas, produtos e serviços desenvolvidos e, sempre que possível, impactos alcançados.

O CaixaBank tem equipas de finanças sustentáveis e equipas especializadas em alguns dos segmentos de negócio mais sensíveis em termos de risco climático e ambiental, incluindo o setor imobiliário, hoteleiro, projetos de infraestruturas, energia e agricultura. Estas trabalham com os clientes para identificar novas operações de negócio sustentáveis e para fazer avançar a transição para uma economia neutra em carbono.

Durante 2021, foi disponibilizado aos clientes uma ferramenta de consulta sobre as convocatórias ligadas ao Plano de Recuperação, Transformação e Resiliência (através do qual serão desembolsados os fundos europeus *Next Generation*) para facilitar a localização das mais adequadas ao perfil da empresa, bem como a possibilidade de contactar um consultor para que o pedido dos fundos seja fácil e rápido.

Na oferta de produtos e serviços, destacam-se os empréstimos verdes e os empréstimos ligados aos índices ASG ou aos objetivos de sustentabilidade; o financiamento de projetos de energias renováveis e de imóveis energeticamente eficientes; participação no mercado de obrigações verdes; os cartões de crédito de plástico reciclado ou os fundos de investimento socialmente responsáveis.

Em janeiro de 2022, o CaixaBank lançou um novo serviço de assessoria ASG (ambiental, social e de governação) para ajudar os seus clientes corporativos e institucionais a analisar e estabelecer a sua estratégia e posicionamento sustentável através de um processo de *engagement*. Esta prática foi incluída, através de um caso de estudo elaborado pela Entidade, no relatório de melhores práticas elaborado no âmbito do grupo de trabalho da TCFD do UNEP FI "*Leadership Strategies for Client Engagement: Advancing climate-related assessments*" publicado na página web do UNEP.

Por outro lado, os clientes e operações com potenciais riscos ambientais, sociais e/ou de reputação são analisados para assegurar que cumprem com os critérios fixados pela entidade. Neste sentido, a Política de Gestão do Risco Ambiental estabelece critérios para a aceitação de novos clientes e operações de crédito com base na exclusão de certas atividades que possam ter um impacto ambiental significativo. Adicionalmente, a entidade também aplica os Princípios do Equador na avaliação de projetos. Neste âmbito, será feito um trabalho para incluir progressivamente na análise a estratégia de descarbonização dos clientes.

As políticas de investimento da VidaCaixa e do CaixaBank Asset Management também incluem ações de voto ativo (*proxy voting*) e diálogo aberto (*engagement*) com as sociedades cotadas em carteira para promover melhorias ASG na sua gestão e divulgação.

De realçar também o Imagin, com as suas propostas imaginPlanet e imaginChangers, que abrangem iniciativas de impacto positivo relativamente à sustentabilidade ambiental e social do Imagin e da sua comunidade.

Secção "Modelo de negócio" RGC 2021

Secção "Estratégia ambiental" RGC 2021

Secção "Experiência e qualidade ao cliente" RGC 2021

Secção "Investimento socialmente responsável" RGC 2021

Secção "Oferecer a melhoria experiência ao cliente" IDG 2021

 ¹ Comunicado de imprensa sobre o lançamento do novo serviço de assessoria ASG

¹ https://www.caixabank.com/comunicacion/noticia/caixabank-lanza-el-servicio-de-asesoramiento-asg-para-clientes-corporativos-e-institucionales_es.html?id=43261

Princípios Banca Responsável

Requisitos de Relatórios e Avaliação

Resumo de alto nível da resposta do banco

Referência(s) e ligação(ões) às respostas e informações relevantes completas do banco

4.

GRUPOS DE INTERESSE

Consultaremos, estabeleceremos relações e associar-nos-emos proativamente e de forma responsável com os grupos de interesse relevantes para alcançar os objetivos da sociedade.

4.1 Descreva os grupos de interesse (grupos ou tipos de grupos de interesse) aos quais o banco consultou, contratou, colaborou ou estabeleceu relações de modo a implementar estes Princípios e melhorar os impactos do banco. Isto deve incluir uma visão geral de alto nível sobre como o banco identificou os grupos de interesse relevantes, que problemas foram resolvidos e que resultados foram alcançados.

O CaixaBank inclui ativamente as expectativas dos principais grupos de interesse incluídos no seu relatório de materialidade e também identificados na construção e atualização do Plano de Banca Socialmente Responsável e do mapa de riscos de reputação.

Engagement e colaboração com o regulador, peers, ONG e outras entidades:

- Participação em grupos de trabalho do UNEPFI para fazer avançar a medição do impacto; implantação da taxonomia sustentável para os produtos bancários; inclusão financeira e implementação das recomendações da TCFD (foco na análise de cenários de alterações climáticas, *stress test* e *engagement* com clientes).
- Reuniões regulares com outras organizações e participação em *think tanks* e iniciativas como o Grupo Espanhol de Crescimento Verde, Spainsif, Pacto Mundial, CECA, WSBI, NAB, Forética ou Seres para partilhar conhecimentos sobre sustentabilidade e avançar na sua implementação.
- Colaboração com a Fundação "la Caixa" e o Observatório dos ODS para promover a implementação dos ODS entre as empresas espanholas.
- Acompanhamento e participação em processos consultivos de iniciativas regulamentares sobre estabilidade financeira e reforço do setor financeiro; finanças sustentáveis; inovação e digitalização; proteção do consumidor e transparência.

Engagement com clientes, investidores, funcionários/as e a sociedade em geral:

- Lançamento em 2022 de um novo serviço de assessoria ASG para ajudar os seus clientes corporativos e institucionais a analisar e estabelecer a sua estratégia e posicionamento sustentável. Desta forma, promoverá também a sua transição para a neutralidade nas emissões de carbono.
- Participação em reuniões no âmbito ASG com investidores institucionais para partilhar as prioridades e conhecer as suas expectativas, bem como com os principais analistas de sustentabilidade.
- Processos de *engagement* no âmbito ASG realizados pela VidaCaixa e CaixaBank Asset Management.
- Reuniões específicas para promover e acompanhar os nossos acionistas retalhistas e clientes no aumento dos seus conhecimentos sobre finanças sustentáveis, bem como a divulgação através das cátedras promovidas pelo CaixaBank.
- Curso obrigatório sobre sustentabilidade para o pessoal do CaixaBank e publicação regular de notícias relacionadas na intranet corporativa.
- Participação em eventos como oradores para divulgar a importância da sustentabilidade, os ODS e os objetivos do Acordo de Paris.
- Publicações e atividades de divulgação da Cátedra CaixaBank de Sustentabilidade e impacto social com o IESE e da Cátedra AgroBank de Qualidade e Inovação no setor agroalimentar com a Universidade de Lérida.
- Consideração, desde 2020, de novas certificações e critérios de sustentabilidade no processo de registo-aprovação de fornecedores.

Secção "Diálogo com os Grupos de Interesse" RGC 2021

Secção "Investimento Socialmente Responsável" RGC 2021

Secção "Adesões e alianças" RGC 2021

Secção "Fornecedores" RGC 2021

Secção "AgroBank" IDG 2021

Princípios Banca Responsável

Requisitos de Relatórios e Avaliação

Resumo de alto nível da resposta do banco

Referência(s) e ligação(ões) às respostas e informações relevantes completas do banco

5. GOVERNANÇA E CULTURA

Implementaremos o nosso compromisso com estes Princípios através de uma governação eficaz e de uma cultura de banca responsável.

5.1 *Descreva* as estruturas, políticas e procedimentos de governação relevantes que o banco tem implementados ou pretende implementar para gerir (potenciais) impactos positivos e negativos significativos e apoiar a implementação efetiva dos Princípios.

No CaixaBank, a definição, acompanhamento e monitorização do cumprimento dos Princípios de Banca Responsável é da responsabilidade dos órgãos de gestão e comités derivados definidos pela Entidade. Mais especificamente, o Comité de Sustentabilidade, um comité de primeiro nível que envolve as principais áreas e filiais no âmbito da sustentabilidade e que reporta ao Comité de Direção, à Comissão de Nomeações e Sustentabilidade e ao Conselho de Administração.

Adicionalmente, existem outros comités e órgãos com responsabilidade sobre determinadas questões transversais que procuram aumentar os impactos positivos e evitar, mitigar ou reduzir os impactos negativos da atividade. Estes incluem o Comité da Diversidade, o Comité da Transparência e o Comité de Produto.

Em 2021, foi criada uma nova direção dentro do Comité de Direção do CaixaBank, a Direção de Sustentabilidade, responsável pela coordenação da definição, atualização e acompanhamento da estratégia no âmbito da sustentabilidade do Grupo, incluindo a implementação destes Princípios.

Tem também equipas especializadas em áreas tais como microfinanças, finanças sustentáveis, ação social e voluntariado, investimento socialmente responsável e gestão do risco ambiental e climático.

Também se destacam as políticas responsáveis no âmbito da integridade, social e ambiental definidas pela entidade e que regem a sua atividade. Estas políticas estão, por sua vez, integradas no Plano de Banca Socialmente Responsável, com cinco linhas principais de ação na área da responsabilidade corporativa.

Secção "Governação de Sustentabilidade" RGC 2021

Secção "Estratégia Ambiental" IDG 2021



Princípios Banca Responsável

Requisitos de Relatórios e Avaliação

Resumo de alto nível da resposta do banco

Referência(s) e ligação(ões) às respostas e informações relevantes completas do banco

5. GOVERNANÇA E CULTURA

Implementaremos o nosso compromisso com estes Princípios através de uma governação eficaz e de uma cultura de banca responsável.

5.2 Descreva as iniciativas e medidas que o banco implementou ou pretende implementar para fomentar uma cultura de banca responsável entre os seus funcionários. Isto deve incluir uma visão geral de alto nível do desenvolvimento de capacidades, inclusão nas estruturas de remuneração, gestão do desempenho e comunicação da liderança, entre outros.

Em termos de cultura e formação, o CaixaBank tem um programa de cultura corporativa, "Somos CaixaBank", para reforçar os princípios e valores corporativos, incluindo o compromisso social e a promoção de ações com impacto positivo nas pessoas e na sociedade; a proximidade; a responsabilidade e exigência, e a honestidade e transparência. Além disso, através do Campus CaixaBank, desenvolveu um modelo pedagógico baseado na formação obrigatória; recomendada e autoformação voluntária.

Também de realçar:

- Formação obrigatória em temas regulamentares e sustentabilidade ligada à remuneração variável.
- Em 2021, a Política de Remunerações foi alterada para refletir a ligação da remuneração aos riscos ASG, já existente no CaixaBank.
- A Escola da Sustentabilidade com módulos de autoformação sobre temas como as alterações climáticas ou o investimento socialmente responsável.
- Módulos didáticos específicos para assegurar o cumprimento das políticas responsáveis, incluindo, entre outras, sessões de formação ligadas à gestão de riscos ASG.
- Canal de consultas e denúncias relativo ao Código de ética e princípios de ação, à Política Anticorrupção e a outras políticas responsáveis.

No que respeita às políticas de remuneração, o CaixaBank estabelece a sua Política de Remunerações dos seus conselheiros com base em políticas gerais de remuneração, comprometidas com uma posição de mercado que lhe permita atrair e reter os talentos necessários, e encorajar comportamentos que garantam a geração de valor a longo prazo e a sustentabilidade dos resultados ao longo do tempo. A componente de longo prazo da remuneração está também ligada ao Índice Global de Reputação.

Secção "Potencializar uma cultura centrada nas pessoas, ágil e colaborativa" RGC 2021

Secção "Cultura corporativa" (RGC 2021)

Secção "Comportamento ético e responsável" RGC 2021

5.3 Estrutura de Governação para a Implementação dos Princípios

Demonstre que o banco dispõe de uma estrutura de governação para a implementação do PRB, incluindo:

- a. estabelecimento de objetivos e ações para atingir os objetivos estabelecidos
- b. ação corretiva no caso de os objetivos ou marcos não serem atingidos, ou de serem identificados impactos negativos inesperados

A implementação destes princípios foi integrada como um dos eixos transversais da sustentabilidade e do Plano de Banca Socialmente Responsável, e por isso tem a mesma governação que a responsabilidade corporativa, descrita na secção 2.3. Do mesmo modo, o estabelecimento, implementação e revisão dos planos de melhoramento, objetivos de progresso e ações de remediação foram integradas transversalmente entre as equipas e comités existentes na entidade.

Secção "Governação da Responsabilidade Corporativa" RGC 2021

Forneça a conclusão/declaração do banco se este cumpriu os requisitos relacionados com a Estrutura de Governação para a Implementação dos Princípios.

O Grupo tem um modelo de governação definido com o objetivo de assegurar a definição, implementação e acompanhamento de políticas, planos e objetivos que contribuam para desenvolver a sua atividade de uma forma responsável e sustentável, para ser uma referência na banca socialmente responsável e para enfrentar futuros desafios, contribuindo para o progresso de toda a sociedade.

Princípios Banca Responsável

Requisitos de Relatórios e Avaliação

Resumo de alto nível da resposta do banco

Referência(s) e ligação(ões) às respostas e informações relevantes completas do banco

6.

TRANSPARÊNCIA E RESPONSABILIDADE

Iremos rever regularmente a nossa implementação individual e coletiva destes Princípios e ser transparentes e responsáveis pelos nossos impactos positivos e negativos e pela nossa contribuição para os objetivos da sociedade.

6.1 Progresso na Implementação dos Princípios de Banca Responsável

Demonstre que o banco fez progressos na implementação dos seis Princípios nos últimos 12 meses (até 18 meses no seu primeiro relatório após se ter tornado signatário) e estabeleceu e implementou também objetivos em pelo menos duas áreas (ver pontos 2.1 e 2.4).

Demonstre que o banco tem considerado as boas práticas internacionais e regionais existentes e emergentes relevantes para a implementação dos seis Princípios de Banca Responsável. Nesta base, definiu prioridades e objetivos para se alinhar com as boas práticas.

Demonstre que o banco implementou ou está a trabalhar na implementação de alterações nas práticas existentes para refletir e alinhar-se com as boas práticas internacionais e regionais existentes e emergentes e que tem feito progressos na implementação destes Princípios.

A informação sobre sustentabilidade do CaixaBank está incluída no Relatório de Gestão Consolidado do Grupo, que também está alinhado com a diretiva europeia de informação não financeira, com as diretrizes de reporting do GRI, SASB e TFCF. Este relatório é submetido à aprovação da Assembleia Geral de Acionistas e é verificado por um perito externo independente segundo a norma ISAE3000. O relatório serve também como Relatório de Progresso sobre o Pacto Mundial das Nações Unidas.

O CaixaBank e as suas filiais também publicam outros relatórios anuais em conformidade com as melhores práticas internacionalmente reconhecidas. Os destaques incluem, entre outros, os questionários CDP e PRI, o relatório sobre a aplicação dos Princípios do Equador e o relatório sobre os progressos em relação ao *Collective Commitment on Climate Action* e, a partir de 2022, em relação à *Net Zero Banking Alliance*. A empresa também publica um estudo de Sustentabilidade e Impacto Socioeconómico e de contribuição para os ODS e detalhes da sua pegada de carbono.

Este compromisso de responsabilização externa, bem como as adesões adotadas, promove a melhoria contínua das entidades do Grupo. Além disso, incorpora também as melhores práticas e recomendações dos principais organismos reguladores, tais como a CMVM e o seu Código de boa governação das sociedades cotadas, ou a OCDE e os seus Princípios Orientadores sobre as empresas e os direitos humanos e os critérios de avaliação estabelecidos pelas principais agências de rating sustentável.

Secção "GRI" - RGC 2021

Secção "Estratégia ambiental" RGC 2021

- 1 Questionário CDP na Secção "Gestão Ambiental"
- 2 Impacto Socioeconómico e de contribuição para os ODS
- 3 Secção de reporting da Associação dos Princípios do Equador

Forneça a conclusão/declaração do banco se este cumpriu os requisitos relacionados com o Progresso na Implementação dos Princípios de Banca Responsável.

O CaixaBank aposta pela transparência e a máxima responsabilidade perante os seus grupos de interesse. Para o efeito, publica os seus progressos através de relatórios verificados externamente, alinhados com as principais normas no âmbito da informação não financeira, tanto regulamentares como voluntárias.

¹ <https://www.caixabank.com/es/sostenibilidad/medioambiente/gestion-medioambiental.html>

² <https://www.caixabank.com/es/sobre-nosotros/publicaciones.html>

³ <https://equator-principles.com/members-reporting/>

04

Glossário e Estrutura do Grupo

- Informação Não Financeira_342
- Informação Financeira_348
- Estrutura do Grupo_357



Informação Não Financeira

As definições dos indicadores e outros termos relacionados com a informação não financeira apresentados no relatório consolidado de gestão são apresentados a seguir.

Quotas de mercado (%) - A dezembro de 2021 se nenhum outro período for especificado

Espanha

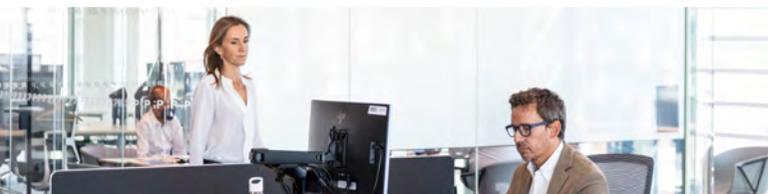
- **Quota de mercado em crédito a empresas:** dados de elaboração própria com base em dados oficiais (Banco de Espanha). Trata-se do crédito às sociedades não financeiras residentes.
- **Quota de penetração de clientes particulares em Espanha:** percentagem do mercado que a entidade domina em termos de clientes. O universo é considerado como sendo constituído por pessoas com mais de 18 anos com contas bancárias e residentes em populações de mais de 2.000 habitantes. Fonte: FRS Inmark.
- **Quota de penetração digital:** média de 12 meses de clientes digitais em relação ao total de clientes. Fonte: ComScore.
- **Quota Trade:** quota de mercado no trade (remessas, créditos documentários e garantias). Fonte: Swift – Traffic Watch.
- **Quota de mercado na faturação TPV:** dados de elaboração própria com base em dados oficiais (Banco de Espanha).

Portugal

- **Quota de mercado no crédito ao consumo:** contratação acumulada para o ano de acordo com a Instrução 14/2013 do Banco de Portugal. Fonte: Banco de Portugal/Portal do Cliente Bancário. **Quota de mercado em depósitos:** depósitos à ordem e depósitos a prazo. Fonte: Dados de elaboração própria com base em dados oficiais (Banco de Portugal - Estatísticas Monetárias e Financeiras).
- **Quota de mercado em fundos de investimento:** fonte: APFIPP (Associação Portuguesa de Fundos de Investimento Pensões e Património) - Fundos de Investimento Mobiliários.
- **Quota de mercado em crédito hipotecário:** crédito hipotecário total dos residentes, incluindo crédito titularizado (mercado estimado). Dados de elaboração própria com base em dados oficiais (Banco de Portugal - Estatísticas Monetárias e Financeiras).
- **Quota de mercado nos débitos diretos de salários:** número de débitos diretos de salários corrigidos pelo fator de correção de 95% por indisponibilidade no mercado português. Considera-se que 95% dos trabalhadores assalariados têm débito direto do seu salário. Fonte: INE (Instituto Nacional de Estatística).
- **Quota de mercado em seguros:** dados de elaboração própria com base em dados oficiais. Fonte: APS (Associação Portuguesa de Seguradores).

Gerais

- **Contribuição para o Produto Interno Bruto (%):** a contribuição total do CaixaBank (direta e indireta) para o PIB é medida como o Valor Acrescentado Bruto (VAB) sobre o PIB. O VAB dos negócios do Grupo em Espanha e Portugal é calculado como a margem bruta (excluindo os ganhos/perdas em ativos e passivos financeiros e outros) menos as despesas gerais. O VAB para os negócios (excluindo o de participações) é multiplicado pelo multiplicador fiscal com o objetivo de incluir a contribuição indireta. Fonte: BPI Research.
- **Percentagem de exposição da carteira a setores intensivos em carbono sobre os instrumentos financeiros:** quociente entre a exposição de crédito, rendimento fixo e rendimento variável intensivo em carbono sobre a totalidade de instrumentos financeiros do Grupo CaixaBank. Algumas das exposições podem conter uma mistura de produção de energia que inclua energias renováveis. Métrica alinhada com o TCFD.
- **Cidadãos que dispõem de uma agência no seu município:** percentagem da população em Espanha em cujo município existe uma agência do CaixaBank (agência de Retail ou balcão dependente).
- **Clientes digitais:** clientes particulares com idades compreendidas entre os 20-74 anos, a operar nos últimos 12 meses. Em percentagem do total de clientes e em valor absoluto. Rede de Espanha.
- **Cliente:** qualquer pessoa singular ou coletiva, com uma posição global igual ou superior a 5 euros na Entidade que tenha efetuado pelo menos dois movimentos não automáticos nos últimos dois meses.



- **Cientes vinculados:** qualquer pessoa que satisfaça os critérios do cliente e que tenha mais de 3 indicadores de vinculação (definidos por reservas de produtos na Entidade).
- **Consumo de energia elétrica:** calculado em MWh para a rede de agências e centros corporativos do CaixaBank, S.A. O consumo por funcionário é calculado com base na média do pessoal do exercício.
- **Consumo de papel:** calculado em toneladas para a rede de agências e centros corporativos do CaixaBank, S.A. O consumo por funcionário é calculado com base na média do pessoal do exercício.
- **Consumo de água:** estimativa baseada numa amostra de edifícios corporativos e de agências da rede corporativa do CaixaBank, S.A..
- **Free Float de gestão (%):** Número de ações disponíveis para o público, calculado como número de ações emitidas menos as ações próprias, os conselheiros e os acionistas com representação no conselho de administração.
- **Investimento (contexto do modelo de negócio):** saldo de créditos geridos excluindo investimentos de comissão, ativos de hipoteca executada e numerário.
- **Investimento em desenvolvimento e tecnologia:** montante total investido em itens identificados como tecnologia e informática, tendo em conta tanto as despesas correntes como os elementos ativáveis, incluindo, entre outros, manutenção de infraestruturas e software, projetos de desenvolvimento (canais digitais, cibersegurança, desenvolvimento de negócio, regulamentares), telecomunicações, aquisição de equipamento e software, licenças e direitos de utilização.
- **Microcréditos:** empréstimos até 25.000 euros, sem garantia real e destinados a pessoas que, pelas suas condições económicas e sociais, podem ter dificuldades de acesso ao financiamento bancário tradicional. A sua finalidade é fomentar a atividade produtiva, a criação de emprego e o desenvolvimento pessoal e familiar. **Outras finanças com impacto**

social: empréstimos que contribuem para gerar um impacto social positivo e mensurável na sociedade, destinados a setores relacionados com empreendedorismo e inovação, a economia social, educação e saúde. O seu objetivo é contribuir para a maximização do impacto social nestes setores.

- **Negócios criados graças ao apoio aos empreendedores:** o início do negócio é considerado quando a candidatura para a operação é realizada entre 6 meses antes e um máximo de 2 anos após o início da atividade.
- **Número de postos de trabalho criados graças ao apoio aos empreendedores:** este dado inclui o número de postos de trabalho criados pelos empreendedores que receberam financiamento do MicroBank através de microcréditos e empréstimos (empréstimos sem garantia real, destinados a clientes com dificuldades de acesso ao financiamento bancário tradicional).
- **Número de postos de trabalho criados através do efeito multiplicador das compras a fornecedores:** Indicador calculado a partir do VAB do CaixaBank, o PIB espanhol e português, a % de emprego e a produtividade por trabalhador empregado de acordo com a Contabilidade Nacional e em função das tabelas input-output do Instituto Nacional de Estatística (INE) de ambos os países com dados do quarto trimestre. Fonte: BPI Research.
- **Agências:** número total de centros. Inclui as agências de retail e os restantes segmentos especializados. Não inclui os balcões (centros de atendimento ao público deslocados sem um diretor, dependentes de outra agência principal). Sucursais e agências de representação no estrangeiro e centros virtuais/digitais também não estão incluídos.
- **Agência acessível:** uma agência é considerada acessível quando as suas características permitem a todas as pessoas, independentemente das suas capacidades, aceder ao centro, circular, orientar-se, identificar, compreender e recorrer aos serviços e equipamentos disponíveis e comunicar com o pessoal do atendimento. Tudo isto em conformidade com os regulamentos em vigor.



- **Ofibuses:** agências móveis que servem diferentes municípios através de diferentes percursos diários e, em função da procura, visita as localidades às quais presta serviço uma ou várias vezes por mês. Para além de evitar a exclusão financeira das zonas rurais, este serviço preserva a relação direta com o cliente que reside nestes meios e mantém a aposta da instituição nos setores agrícolas e pecuários.
- **Fornecedores de gestão:** profissional ou empresa que estabelece uma relação comercial com o CaixaBank, regulamentada através de um contrato, para fornecer ou abastecer o necessário para um fim relacionado com a atividade do banco. Para efeitos de gestão, os fornecedores com um montante anual superior a 30.000 euros são comunicados. Isto exclui os credores cuja concorrência não acrescenta valor à empresa ou não é possível, estariam incluídas neste conceito as câmaras municipais, associações, comunidades de proprietários, notários, etc. É fornecido para filiais incluídas no modelo de compras corporativas.
- **Recursos e valores geridos (contexto do modelo de negócio):** saldo de recursos geridos de balanço e extrapatrimonial.
- **Habitação social:** carteira de habitações propriedade do Grupo nas quais é considerada a **situação de vulnerabilidade** do arrendador para estabelecer as condições do aluguer.

Experiência cliente e qualidade

- **Clientes comprometidos:** percentagem sobre a totalidade de clientes inquiridos, que avaliam de forma simultânea a experiência, a fidelidade e a recomendação com avaliações de 9 ou 10. É calculada para clientes em Espanha.
- **Índice de Experiência do Cliente (IEX) - Global:** mede a experiência global do cliente do CaixaBank numa escala de 0 a 100. Trata-se do índice sintético dos índices de experiência dos 8 principais negócios do CaixaBank: Particulares, Premier, Privados, Negócios, BusinessBank, Empresas, Instituições e Corporativa; ponderados com base na contribuição para a Margem Ordinária do banco por parte de cada um destes negócios, obtida mensalmente.
- **Net Promoter Score (NPS):** mede a recomendação do cliente numa escala de 0 a 10. O Índice é o resultado da diferença entre % clientes Promotores (avaliações 9-10) e clientes Dífceis (avaliações 0-6). É oferecido para o segmento de retail dos clientes do CaixaBank Espanha, bem como para momentos específicos de experiência.

Recursos Humanos

- **Acidentes de trabalho (número):** número total de acidentes com e sem baixa médica, que ocorreram na empresa durante todo o exercício financeiro.
- **Acidente grave:** aqueles ferimentos que apresentem risco de causar a morte ou que possam causar sequelas que impliquem uma incapacidade permanente para a sua profissão habitual (I.P. Parcial ou I.P. Total).
- **Diferença Salarial (%):** quociente do coeficiente que calcula o impacto do género no salário (determinado através de um modelo de regressão linear múltipla do salário, calculado como a soma da remuneração fixa e variável, sobre o género e outros fatores relevantes - idade, antiguidade, tempo de serviço, função e nível profissional) e o salário médio da empresa. As funções (grupos homogêneos) com menos de 50 observações (pessoas) no CaixaBank, S.A. foram excluídas da amostra porque não existe amostra suficiente para tirar conclusões estatisticamente robustas, embora este aspeto não tenha sido transferido para as filiais devido à perda do poder preditivo do modelo.
- **Funcionários com incapacidade (número):** funcionários a trabalhar na Entidade com um grau de incapacidade reconhecido igual ou superior a 33%.
- **Horas de absentismo gerível:** total de horas de absentismo gerível (doença e acidente).
- **Horas de formação por funcionário:** total de horas de formação de todo o pessoal durante o ano a dividir pelo pessoal médio.
- **Investimento em formação por funcionário (€):** total de horas de formação de todo o pessoal durante o ano a dividir pelo número médio de pessoal.
- **Índice de absentismo gerível (%):** total de horas de absentismo gerível (doença e acidente) sobre o total de horas de trabalho.
- **Índice de frequência de acidentes (Índice Taxa de Acidentes):** quociente entre o número de acidentes com baixa e o número total de horas trabalhadas, multiplicado por 10 elevado a 6. O índice é calculado sem incluir os acidentes "in itinere", uma vez que ocorreram fora do horário de trabalho; e contando todas as horas efetivamente trabalhadas, menos qualquer ausência do trabalho devido a licenças, férias, baixas por doença ou acidente.
- **Mulheres em posições de direção (%):** percentagem de mulheres em postos de subdireção de agência A ou B ou superior sobre o total do pessoal em posições de direção. Dados calculados para CaixaBank, S.A.



- **Novas incorporações:** total acumulado das novas contratações efetuadas durante o exercício (mesmo que já não se encontrem na empresa).
- **Número de profissionais certificados:** número de funcionários aprovados no Curso de Informação em Assessoria Financeira (CIAF - Curso de Información en Asesoramiento Financiero). Adicionalmente, os restantes cursos certificados pela CMVM para este fim podem ser validados para este cálculo de certificação.
- **Profissionais certificados:** quociente entre o número de funcionários certificados e o total de funcionários que compõem o grupo considerado chave na Banca Premier e na Banca Privada.
- **Remunerações médias:** remuneração média total (fixa anualizada mais variável paga no ano segmentada, quando apropriado, segundo os requisitos).
- **Remuneração média dos conselheiros:** remuneração média do Conselho de Administração, incluindo remuneração variável, subsídios, indemnizações, poupanças a longo prazo e outros benefícios.
- **Rotação não desejada:** quociente entre o número total de saídas por "despedimento" dividido pelo número médio de pessoal do exercício multiplicado por 100.
- **Total funcionários:** perímetro do pessoal ativo ou estrutural no final do exercício. Os absentismos não são tidos em conta, nem os reformados parciais, o pessoal não calculável, o pessoal nos centros que aguardam colocação, os estagiários nem as empresas de trabalho temporário.
- **Estudo Compromisso:** análise quantitativa do nível de compromisso e experiência do funcionário em diferentes dimensões do ambiente organizacional relacionadas com a sua motivação e eficácia, considerando tendências, comparações de mercado e resultados específicos por diferentes segmentos de funcionários (área organizacional, geração, género, etc.).



Regulamento da Taxonomia (UE) 2020/852 e Atos Delegados

Em conformidade com o Artigo 8º do Regulamento da taxonomia (UE) 2020/852 e o Regulamento Delegado (UE) 2021/2178 de divulgação, o CaixaBank é obrigado a divulgar a proporção de atividades taxonómicas elegíveis e não elegíveis relacionadas com os objetivos ambientais de mitigação e adaptação às alterações climáticas. O Regulamento Delegado de divulgação entrou em vigor a 1 de janeiro de 2022.

Dado que a taxonomia da UE ainda está em desenvolvimento e que a informação de elegibilidade e alinhamento divulgada pelas contrapartes é muito limitada (as sociedades não financeiras sujeitas ao NFRD não são obrigadas a divulgar a elegibilidade e alinhamento com a Taxonomia, respetivamente, até 2022 e 2023), o CaixaBank não incorpora totalmente o alinhamento com a taxonomia na sua estratégia comercial, definição de objetivos, conceção de produtos e processos ou nos seus compromissos com clientes e contrapartes. No entanto, o cumprimento da Taxonomia está a ser considerado para efeitos da classificação da carteira hipotecária. Além disso, os ativos incluídos nas 4 Obrigações Verdes emitidas pelo CaixaBank entre 2020 e 2021 cumprem com os critérios técnicos de mitigação das alterações climáticas estabelecidos na Taxonomia.

A elaboração da informação baseia-se nos Regulamentos Delegados que estabelecem os critérios técnicos de seleção (Regulamento Delegado (UE) 2021/2800) e as normas técnicas de divulgação (Regulamento Delegado (UE) 2021/2178). Também foram consideradas as FAQs emitidas pela Comissão Europeia respetivamente a 20 de dezembro de 2021 (*FAQs: How should financial and non-financial undertakings report Taxonomy-eligible economic activities and assets in accordance with the Taxonomy Regulation Article 8 Disclosures Delegated Act?*) e a 2 de fevereiro de 2022 (*Draft Commission notice on the interpretation of certain legal provisions of the Disclosures Delegated Act under Article 8 of EU Taxonomy Regulation on the reporting of eligible economic activities and assets*).

Informação obrigatória nos termos do artigo 10.2 do Regulamento Delegado (UE) 2021/2178

Definições e conciliações

1. Total Ativos Sujeitos ao Regulamento da Taxonomia

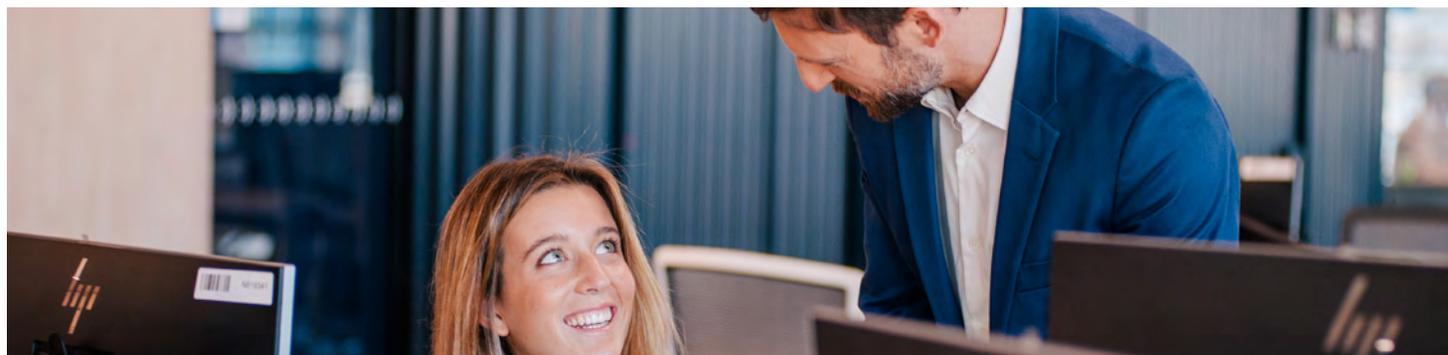
É considerado o balanço total reservado das entidades comunicadas, excluindo as seguintes rubricas do balanço.

- Ativos intangíveis
- Ativos por impostos
- Ativos tangíveis (se incluir garantias imobiliárias obtidas através da tomada de posse em troca do cancelamento de dívidas)
- Outros ativos
- Alterações no justo valor de elementos cobertos de uma carteira com cobertura do risco de taxa de juro
- Ativos não correntes e grupos de alienação de elementos classificados como detidos para venda (se incluir garantias imobiliárias obtidas através da tomada de posse em troca do cancelamento de dívidas)

2. Total Ativos Cobertos pelo GAR (*Green Asset Ratio*)

São consideradas as seguintes rubricas do balanço reservado das entidades calculadas excluindo as exposições a administrações centrais e bancos centrais.

- Numerário, saldos em numerário nos bancos centrais e outros depósitos à ordem
- Ativos financeiros não negociáveis. Obrigatório. justo valor através de alterações nos resultados
- Ativos financeiros designados pelo justo valor através de alterações nos resultados
- Ativos financeiros a justo valor através de alterações noutro rendimento integral
- Ativos financeiros a custo amortizado
- Derivados - contabilidade de cobertura



3. Elegibilidade

As atividades elegíveis para a Taxonomia incluem apenas informação sobre a carteira de não negociação para contrapartes baseadas na UE. Isto inclui informação sobre sociedades financeiras, sociedades não financeiras sujeitas à NFRD, agregados familiares (apenas hipotecas, empréstimos para renovação da habitação e empréstimos para a compra de veículos) e governações locais.

No momento da comunicação das proporções estabelecidas no Regulamento Delegado, existem limitações na disponibilidade de dados das contrapartes, uma vez que as sociedades sujeitas à NFRD não são obrigadas a divulgar informações relacionadas com atividades elegíveis e não elegíveis em relação à Taxonomia até ao final de 2022.

Na ausência dos dados comunicados pelas contrapartes, apenas foram considerados os critérios de Mitigação das Alterações Climáticas, visto que sem as informações comunicadas pelas contrapartes não se pode comprovar que as contrapartes tenham realizado uma avaliação do risco climático e da vulnerabilidade e tenham estabelecido planos para implementar soluções de adaptação.

Para determinar a elegibilidade dos agregados familiares, foram consideradas as exposições com garantia hipotecária, empréstimos para fins de renovação da habitação e empréstimos para fins de financiamento de veículos.

Para determinar a elegibilidade no caso das sociedades financeiras e não financeiras, foram considerados os objetivos das operações financiadas, incluindo as operações de financiamento especializado, quando correspondem à descrição da atividade da Taxonomia (Anexo I do Regulamento Delegado (UE) 2021/2139).

A diferenciação entre sociedades sujeitas à NFRD e não sujeitas à NFRD baseia-se em dados internos de segmentação de clientes utilizados para efeitos do FINREP. A transposição local da NFRD nos diferentes países da UE difere e a classificação pode variar no futuro.

A ausência de dados afeta a apresentação e exatidão das proporções para as atividades taxonómicas elegíveis, atividades taxonómicas não elegíveis e a segmentação das sociedades sujeitas à NFRD.

4. Best effort

Os dados a 31 de dezembro de 2021 foram elaborados com base no melhor esforço para seguir os regulamentos aplicáveis, e evoluirão no futuro à medida que se disponha de mais informações das contrapartes e dos novos desenvolvimentos regulamentares.



Informação Financeira

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

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

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

Medidas Alternativas de Rendimento do Grupo

1. Rentabilidade e eficiência

a. Diferencial dos clientes:

Explicação: Diferença entre:



Taxa média do rendimento da carteira de créditos (obtida como o quociente entre as receitas da carteira de crédito e o saldo líquido médio da carteira de crédito para esse período).

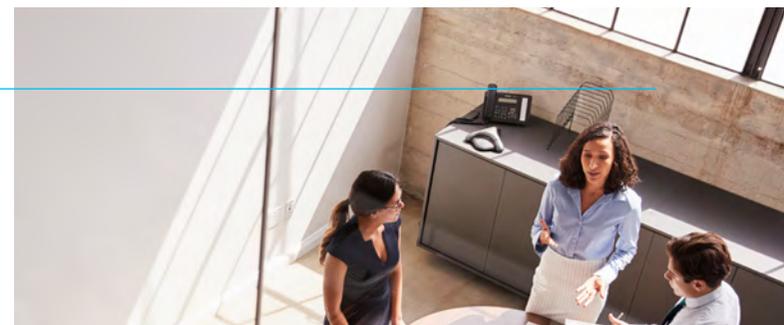


Taxa média dos recursos da atividade retalhista (obtida como o quociente entre os custos dos recursos da atividade retalhista e o saldo médio dos mesmos para esse período, excluindo os passivos subordinados que possam ser classificados como retalhistas).

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

Relevância da sua utilização: permite o acompanhamento do diferencial entre receitas e despesas de juros de clientes.

		2019	2020	2021
Numerador	Receitas carteira de crédito	4.788	4.448	5.189
Denominador	Saldo líquido médio da carteira de crédito	213.298	223.864	309.767
(a)	Taxa média de rendimento da carteira de crédito (%)	2,24	1,99	1,68
Numerador	Custos dos recursos retalhistas no balanço	55	33	4
Denominador	Saldo médio dos recursos retalhistas no balanço	214.136	230.533	337.183
(b)	Taxa média do custo dos recursos retalhistas no balanço (%)	0,02	0,01	0,00
Diferencial dos clientes (%) (a - b)		2,22	1,98	1,68
Numerador	Receitas carteira de crédito		6.282	5.607
Denominador	Saldo líquido médio da carteira de crédito		339.719	338.352
(a)	Taxa média de rendimento da carteira de crédito (%)		1,85	1,66
Numerador	Custos dos recursos de retalho no balanço		47	7
Denominador	Saldo médio dos recursos retalhistas no balanço		346.928	366.291
(b)	Taxa média do custo dos recursos retalhistas no balanço (%)		0,01	0,00
Diferencial dos clientes proforma (%) (a - b)			1,84	1,66





b. Diferencial de equilíbrio:

Explicação: Diferença entre:



Taxa média do rendimento dos ativos (obtida como o quociente entre as receitas de juros e os ativos totais médios para esse período).



Taxa média do custo dos recursos (obtida como o quociente entre as despesas de juros e os recursos totais médios para esse período).

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

Relevância da sua utilização: permite o acompanhamento do diferencial entre as receitas e as despesas de juros que gera a totalidade dos ativos e passivos do balanço do Grupo.

		2019	2020	2021
Numerador	Receitas financeiras	7.056	6.764	7.893
Denominador	Ativos totais médios do período trimestral	403.842	432.706	628.707
(a)	Taxa média de rendimento dos ativos (%)	1,75	1,56	1,26
Numerador	Despesas financeiras	2.105	1.864	1.918
Denominador	Recursos totais médios do período trimestral	403.842	432.706	628.707
(b)	Taxa média do custo dos recursos (%)	0,52	0,43	0,30
Diferencial de equilíbrio (%) (a - b)		1,23	1,13	0,96
Numerador	Receitas financeiras		9.032	8.421
Denominador	Ativos totais médios do período trimestral		642.503	679.557
(a)	Taxa média de rendimento dos ativos (%)		1,41	1,24
Numerador	Despesas financeiras		2.216	1.999
Denominador	Recursos totais médios do período trimestral		642.503	679.557
(b)	Taxa média do custo dos recursos (%)		0,34	0,29
Diferencial de equilíbrio proforma (%) (a - b)			1,07	0,95

c. ROE:

Explicação: Quociente entre o resultado atribuído ao Grupo (ajustado pelo montante do cupão do *Additional Tier 1* registado em fundos próprios) e os fundos próprios mais ajustes de avaliação médios, dos últimos doze meses (calculados como a média dos saldos médios mensais).

– ROE:

– **Numerador:** Resultado atribuído dos últimos 12 meses que inclui os impactos extraordinários da fusão.

– **Denominador:** Inclui, a partir de 31 de março de 2021, o aumento em fundos próprios resultante da fusão com o Bankia.

– ROE sem extraordinários fusão:

– Os impactos associados à fusão no numerador em 2021 são eliminados.

Relevância da sua utilização: permite o acompanhamento da rentabilidade obtida sobre os fundos próprios.

		2019	2020	2021
(a)	Resultado atribuído ao Grupo 12 M	1.705	1.381	5.226
(b)	Cupão <i>Additional TIER 1</i>	(133)	(143)	(244)
Numerador	Resultado atribuído ao Grupo ajustado 12 meses (a+b)	1.572	1.238	4.981
(a)	Fundos médios próprios 12 M	25.575	26.406	34.516
(b)	Ajustes de avaliação médios 12 M	(843)	(1.647)	(1.689)
Denominador	Fundos próprios + ajustes de avaliação médios 12 meses (c+d)	24.732	24.759	32.827
ROE (%)		6,4%	5,0%	15,2%
(e)	Extraordinários fusão	-	-	2.867
Numerador	Numerador ajustado 12 meses (a+b-e)	-	-	2.115
ROE (%) sem extraordinários fusão		-	-	6,4%

d. ROTE:

Explicação: Quociente entre:



Resultado atribuído ao Grupo (ajustado pelo montante do cupão do *Additional Tier 1* registado em fundos próprios).



Fundos próprios mais ajustes de avaliação médios de 12 meses (calculados como a média dos saldos médios mensais) deduzindo os ativos intangíveis com critérios de gestão (obtidos da rubrica Ativos intangíveis do balanço público mais os ativos intangíveis e fundos de comércio associados aos investidos líquidos do seu fundo de imparidade, registados na rubrica Investimentos em negócios conjuntos e associados do balanço público).

– ROTE:

- **Numerador:** Resultado atribuído dos últimos 12 meses que inclui os impactos extraordinários da fusão.
- **Denominador:** inclui, a partir de 31 de março de 2021, o aumento em fundos próprios resultante da fusão com o Bankia.

– ROTE sem extraordinários fusão:

- Os impactos associados à fusão no numerador em 2021 são eliminados.

Relevância da sua utilização: indicador utilizado para medir a rentabilidade do capital próprio tangível.

	2019	2020	2021
(a) Resultado atribuído ao Grupo 12 M	1.705	1.381	5.226
(b) Cupão <i>Additional TIER 1</i>	(133)	(143)	(244)
Numerador Resultado atribuído ao Grupo ajustado 12 meses (a+b)	1.572	1.238	4.981
(c) Fundos médios próprios 12 M	25.575	26.406	34.516
(d) Ajustes de avaliação médios 12 M	(843)	(1.647)	(1.689)
(e) Ativos intangíveis médios de 12 meses	(4.248)	(4.295)	(4.948)
Denominador FPPP + ajustes de avaliação médios excluindo ativos intangíveis 12 meses (c+d+e)	20.484	20.463	27.879
ROTE (%)	7,7%	6,1%	17,9%
(f) Extraordinários fusão	-	-	2.867
Numerador Numerador ajustado 12 meses (a+b-f)	-	-	2.115
ROTE (%) sem extraordinários fusão	-	-	7,6%

e. ROA:

Explicação: Quociente entre o resultado líquido (ajustado pelo montante do cupão do *Additional Tier 1* registado em fundos próprios) e os ativos totais médios, dos últimos doze meses (calculados como a média dos saldos diários do período analisado).

– ROA:

- **Numerador:** Resultado atribuído dos últimos 12 meses que inclui os impactos extraordinários da fusão.
- **Denominador:** Inclui, a partir de 31 de março de 2021, o aumento em ativos totais médios derivado da fusão com o Bankia.

– ROA sem extraordinários fusão:

- **Numerador:** Os impactos extraordinários associados à fusão em 2021 são eliminados.

Relevância da sua utilização: indica a rentabilidade obtida em relação aos ativos.

	2019	2020	2021
(a) Resultado após impostos e antes de participações minoritárias 12 meses	1.708	1.382	5.229
(b) Cupão <i>Additional TIER 1</i>	(133)	(143)	(244)
Numerador Resultado líquido ajustado 12 meses (a+b)	1.575	1.238	4.984
Denominador Ativos totais médios 12 meses	403.842	433.785	628.707
ROA (%)	0,4%	0,3%	0,8%
(c) Extraordinários fusão	-	-	2.867
Numerador Numerador ajustado 12 meses (a+b-c)	-	-	2.118
ROA (%) sem extraordinários fusão	-	-	0,3%



f. RORWA:

Explicação: Quociente entre o resultado líquido (ajustado pelo montante do cupão do Additional Tier 1 registado em fundos próprios) e os ativos totais médios ponderados pelo risco dos últimos doze meses (calculados como a média dos saldos médios trimestrais).

– RORWA:

- **Numerador:** Resultado atribuído dos últimos 12 meses que inclui o impacto extraordinário da fusão.
- **Denominador:** Inclui, a partir de 31 de março de 2021, o aumento dos ativos ponderados pelo risco resultante da fusão com o Bankia.

– RORWA sem extraordinários fusão:

- **Numerador:** Os impactos extraordinários associados à fusão em 2021 são eliminados.

Relevância da sua utilização: indica a rentabilidade obtida ponderando os ativos pelo seu risco.

		2019	2020	2021
(a)	Resultado após impostos e antes de participações minoritárias 12 meses	1.708	1.382	5.229
(b)	Cupão Additional TIER 1	(133)	(143)	(244)
Numerador	Resultado líquido ajustado 12 meses (a+b)	1.575	1.238	4.984
Denominador	Ativos ponderados pelos riscos regulamentares 12 meses	148.114	146.709	200.869
RORWA (%)		1,1%	0,8%	2,5%
(c)	Extraordinários fusão	-	-	2.867
Numerador	Numerador ajustado 12 meses (a+b-c)	-	-	2.118
RORWA (%) sem extraordinários fusão		-	-	1,1%



g. Receitas Core:

Explicação: Soma da margem de juros, comissões, receitas do negócio de seguros de vida, e o resultado associado a investimentos de banca-seguros.

Relevância da sua utilização: mostra a evolução das receitas provenientes do negócio tradicional (banca e seguros) do Grupo.

		2019	2020	2021
(a)	Margem Juros	4.951	4.900	5.975
(b)	P. Equivalência banca-seguros	211	236	267
(c)	Comissões líquidas	2.598	2.576	3.705
(d)	Rec e Desp. Cobertos por contratos de seguro	556	598	651
Receitas Core (a+b+c+d)		8.316	8.310	10.597
(a)	Margem Juros		6.816	6.422
(b)	P. Equivalência banca-seguros		306	279
(c)	Comissões líquidas		3.736	3.987
(d)	Rec e Desp. Cobertos por contratos de seguro		598	651
Receitas Core Proforma (a+b+c+d)			11.456	11.339

h. Rácio de eficiência:

Explicação: Quociente entre as despesas de exploração (despesas de administração e amortização) e a margem bruta (ou Receitas Core para o rácio de eficiência Core), dos últimos doze meses.

Relevância da sua utilização: rácio habitual no setor bancário para relacionar os custos com as receitas geradas.

		2019	2020	2021
Numerador	Despesas de administração e amortização 12 meses	5.750	4.579	8.049
Denominador	Margem bruta 12 meses	8.605	8.409	10.274
Rácio de eficiência		66,8%	54,5%	78,3%
Numerador	Despesas de administração e amortização sem despesas extraordinárias 12 meses	4.771	4.579	5.930
Denominador	Margem bruta 12 meses	8.605	8.409	10.274
Rácio de eficiência sem despesas extraordinárias		55,4%	54,5%	57,7%
Numerador	Despesas de administração e amortização sem despesas extraordinárias 12 meses	4.771	4.579	5.930
Denominador	Receitas Core 12 meses	8.316	8.310	10.597
Rácio de eficiência Core		57,4%	55,1%	56,0%

		2020	2021
Numerador	Despesas de administração e amortização 12 meses	6.311	6.374
Denominador	Margem bruta 12 meses	11.311	10.985
Rácio de eficiência proforma		55,8%	58,0%
Numerador	Despesas de administração e amortização sem despesas extraordinárias 12 meses	6.311	6.374
Denominador	Receitas Core 12 meses	11.456	11.339
Rácio de eficiência Core proforma		55,1%	56,2%

2. Gestão do risco

a. Custo do risco:

Explicação: Quociente entre o total de dotações para insolvências (12 meses) e o saldo bruto médio de créditos aos clientes e riscos contingentes, com critérios de gestão (calculado como a média dos saldos de fecho de cada um dos meses do período).

– Custo do risco:

- **Numerador:** Dotações para insolvências (12 meses).
- **Denominador:** Inclui, a partir de 31 de março de 2021, o aumento dos créditos e riscos contingentes resultantes da fusão com o Bankia.

Relevância da sua utilização: métrica para monitorizar o custo por dotações para insolvências sobre a carteira de crédito.

		2019	2020	2021
Numerador	Dotações para insolvências 12 meses	376	1.915	838
Denominador	Saldo bruto médio dos créditos + riscos contingentes 12 meses	243.143	255.548	363.368
Custo do risco (%)		0,15%	0,75%	0,23%
Numerador	Dotações para insolvências 12 meses		2.959	961
Denominador	Saldo bruto médio dos créditos + riscos contingentes 12 meses		386.425	385.187
Custo do risco proforma (%)			0,77%	0,25%

b. Rácio de incumprimento:

Explicação: quociente entre:



Devedores duvidosos do crédito a clientes e dos riscos contingentes, com critérios de gestão.



Créditos a clientes e riscos contingentes brutos, com critério de gestão.

Relevância da sua utilização: métrica para monitorizar e acompanhar a evolução da qualidade da carteira de crédito.

		2019	2020	2021
Numerador	Devedores duvidosos crédito clientes + riscos contingentes	8.794	8.601	13.634
Denominador	Crédito a clientes + riscos contingentes	244.262	260.794	380.160
Rácio de incumprimento (%)		3,6%	3,3%	3,6%

c. Rácio de cobertura:

Explicação: quociente entre:



Total de fundos de imparidade do crédito a clientes e dos riscos contingentes, com critérios de gestão.



Devedores duvidosos do crédito a clientes e dos riscos contingentes, com critérios de gestão.

Relevância da sua utilização: métrica para monitorizar a cobertura através de provisões dos créditos duvidosos.

		2019	2020	2021
Numerador	Fundos imparidade crédito clientes + riscos contingentes	4.863	5.755	8.625
Denominador	Devedores duvidosos crédito clientes + riscos contingentes	8.794	8.601	13.634
Rácio de cobertura (%)		55%	67%	63%

d. Rácio de cobertura de imóveis disponíveis para venda:

Explicação: quociente entre:



Dívida bruta anulada na execução hipotecária ou dação do imóvel **menos o valor contabilístico líquido atual** do ativo imobiliário.



Dívida bruta anulada na execução hipotecária ou dação do imóvel.

Relevância da sua utilização: reflete o nível de cobertura através de saneamentos realizados e provisões contabilísticas dos ativos de hipoteca executada disponíveis para venda.

	2019	2020	2021
(a) Dívida bruta anulada em execução hipotecária	1.576	1.613	4.417
(b) Valor Contabilístico Líquido do ativo de hipoteca executada	958	930	2.279
Numerador Cobertura total do ativo de hipoteca executada (a - b)	618	683	2.138
Denominador Dívida bruta anulada em execução hipotecária	1.576	1.613	4.417
Rácio cobertura imóveis DPV (%)	39%	42%	48%

e. Rácio de cobertura contabilística de imóveis disponíveis para venda:

Explicação: quociente entre:



Cobertura contabilística: provisões contabilísticas dos ativos de hipoteca executada.



Valor contabilístico bruto do ativo imobiliário: soma do valor contabilístico líquido e da cobertura contabilística.

Relevância da sua utilização: indicador de cobertura dos ativos de hipoteca executada disponíveis para venda através de provisões contabilísticas.

	2019	2020	2021
Numerador Provisão contabilística dos ativos de hipoteca executada	414	488	1.006
(a) Valor Contabilístico Líquido do ativo de hipoteca executada	958	930	2.279
(b) Cobertura contabilística do ativo de hipoteca executada	414	488	1.006
Denominador Valor Contabilístico Bruto do ativo de hipoteca executada (a + b)	1.372	1.418	3.285
Rácio cobertura contabilística imóveis DPV (%)	30%	34%	31%

3. Liquidez

a. Ativos líquidos totais:

Explicação: Soma dos HQLA (*High Quality Liquid Assets* de acordo com o estabelecido no regulamento delegado da Comissão Europeia de 10 de outubro de 2014) e os disponíveis na política não-HQLA do Banco Central Europeu.

Relevância da sua utilização: indicador da liquidez da entidade.

	2019	2020	2021
(a) Ativos Líquidos de Alta Qualidade (HQLA)	55.017	95.367	167.290
(b) Disponível na política não-HQLA do BCE	34.410	19.084	1.059
Ativos Líquidos Totais (a + b)	89.427	114.451	168.349

b. Loan to deposits:

Explicação: quociente entre:



Crédito a clientes líquido com critérios de gestão deduzido pelos créditos de mediação (financiamento concedido por Organismos Públicos).



Recursos da atividade de clientes no balanço.

Relevância da sua utilização: métrica que mostra a estrutura do financiamento de retalho (permite avaliar a proporção do crédito retalhista que é financiado por recursos da atividade de clientes).

	2019	2020	2021
Numerador Crédito a clientes de gestão líquida (a-b-c)	218.420	234.877	340.948
(a) Crédito a clientes de gestão bruta	227.406	243.924	352.951
(b) Fundos para insolvências	4.704	5.620	8.265
(c) Crédito de mediação	4.282	3.426	3.738
Denominador Recursos da atividade de clientes no balanço	218.532	242.234	384.270
Loan to Deposits (%)	100%	97%	89%

4. Rácios de bolsa

a. EPS (Lucros por ação):

Explicação: quociente entre o resultado atribuído ao Grupo (ajustado pelo montante do cupão do *Additional Tier 1* registado em fundos próprios) e o número médio de ações em circulação.

Nota: O número médio de ações em circulação é obtido como o número médio de ações emitidas deduzidas pelo número médio de ações em tesouraria. Os números médios são calculados como a média dos pontuais de fecho de cada mês do período analisado. Os impactos associados à fusão do numerador em 2021 são eliminados.

	2019	2020	2021
(a) Resultado atribuído ao Grupo de 12 meses	1.705	1.381	5.226
(b) Cupão <i>Additional TIER 1</i>	(133)	(143)	(244)
Numerador Resultado atribuído ao Grupo ajustado (a+b)	1.572	1.238	4.981
Denominador Núm. médio de ações em circulação líquidas de tesouraria (c)	5.978	5.978	7.575
EPS (Lucros por ação)	0,26	0,21	0,66
(d) Extraordinários fusão	-	-	2.867
Numerador Numerador ajustado (a+b-d)	-	-	2.115
EPS (Lucros por ação) sem extraordinários fusão	-	-	0,28

b. PER (*Price-to-earnings ratio*):

Explicação: quociente entre o valor de cotação e os lucros por ação (EPS).

	2019	2020	2021
Numerador Valor de cotação no fecho do período	2,798	2,101	2,414
Denominador Lucros por ação (EPS)	0,26	0,21	0,66
PER (<i>Price-to-earnings ratio</i>)	10,64	10,14	3,67
Denominador Lucros por ação (EPS) sem extraordinários fusão			0,28
PER (<i>Price-to-earnings ratio</i>) sem extraordinários fusão			8,65

c. Rendimento de ações:

Explicação: quociente entre os dividendos pagos (em ações ou em numerário) no último exercício e o valor de cotação da ação, na data de fecho do período.

	2019	2020	2021
Numerador Dividendos pagos (em ações ou numerário) último exercício	0,17	0,07	0,03
Denominador Valor de cotação da ação no fecho do período	2,798	2,101	2,414
Rendimento de ações	6,08%	3,33%	1,11%

d. VTC (Valor teórico contabilístico) por ação:

Explicação: quociente entre o capital próprio deduzido pelas participações minoritárias e o número de ações em circulação *fully diluted* numa determinada data.

O número de ações em circulação fully diluted é obtido como as ações emitidas (deduzidas pelo número de ações em tesouraria), mais o número de ações resultantes da conversão/troca hipotética dos instrumentos de dívida convertíveis/trocáveis emitidos, numa determinada data.

- **VTCT (Valor teórico contabilístico tangível) por ação:** quociente entre:
 - **Capital próprio deduzido pelas participações minoritárias e o valor dos ativos intangíveis.**
 - **Número de ações em circulação fully diluted numa determinada data.**
- **P/VTC:** quociente entre o valor de cotação da ação no fecho do período e o valor teórico contabilístico.
- **P/VTC tangível:** quociente entre o valor de cotação da ação no fecho do período e o valor teórico contabilístico tangível.

	2019	2020	2021
(a) Capital próprio	25.151	25.278	35.425
(b) Participações minoritárias	(28)	(26)	(31)
Numerador Capital próprio ajustado (c = a+b)	25.123	25.252	35.394
Denominador Ações em circulação líquidas de tesouraria (d)	5.978	5.977	8.053
e = (c/d) Valor teórico contabilístico (€/ação)	4,20	4,22	4,39
(f) Ativos intangíveis (deduzem capital próprio ajustado)	(4.255)	(4.363)	(5.316)
g = ((c+f)/d) Valor teórico contabilístico tangível (€/ação)	3,49	3,49	3,73
(h) Cotação no fecho do período	2,798	2,101	2,414
h/e P/VTC (Valor cotação s/ valor contabilístico)	0,67	0,50	0,55
h/g P/VTC tangível (Valor cotação s/ valor contabilístico tangível)	0,80	0,60	0,65

Adaptação da demonstração de resultados pública ao formato de gestão

Comissões líquidas. Inclui as seguintes rubricas:

- Receitas por comissões.
- Despesas por comissões.

Resultado de operações financeiras. Inclui as seguintes rubricas:

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

Despesas de administração e amortização. Inclui as seguintes rubricas:

- Despesas de Administração.
- Amortização.

Margem de exploração.

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

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

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

– Provisões ou reversão de provisões.

Das quais: Dotações para insolvências.

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

– Provisões ou reversão de provisões correspondentes a Provisões para riscos contingentes com critérios de gestão.

Das quais: Outras dotações a provisões.

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

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

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

– Imparidade do valor ou reversão da imparidade do valor de investimentos em empresas comuns ou associadas.

– Imparidade do valor ou reversão da imparidade do valor de ativos não financeiros.

– Ganhos ou perdas no desreconhecimento de ativos não financeiros e participações (líquido).

– Goodwill negativo reconhecido nos resultados.

– Ganhos ou perdas procedentes de ativos não correntes e grupos de alienação de elementos classificados como detidos para venda não admissíveis como operações descontinuadas (líquido).

Resultado atribuído a participações minoritárias e outros. Inclui as seguintes rubricas:

– Resultado do período atribuível a participações minoritárias (participações não dominantes).

– Ganhos ou perdas após impostos procedentes de operações descontinuadas.



Conciliação de indicadores de atividade com critérios de gestão

Crédito a clientes, bruto

Dezembro 2021 (Em milhões de euros)

Ativos financeiros a custo amortizado - Clientes (Balanço Público)	344.524
Aquisição temporal de ativos (setores público e privado)	(863)
Câmaras de compensação	(1.839)
Outros ativos financeiros sem natureza retalhista	(315)
Ativos financeiros não negociáveis avaliados obrigatoriamente a justo valor através de alterações nos resultados - Empréstimos e adiantamentos (Balanço Público)	67
Obrigações de renda fixa equiparáveis a crédito retalhista (Ativos financeiros a custo amortizado - Valores Representativos de Dívida do Balanço Público)	2.980
Obrigações de renda fixa equiparáveis a crédito retalhista (Ativos afetos ao negócio de seguros do Balanço Público)	133
Fundos para insolvências	8.265
Crédito bruto a clientes com critérios de gestão	352.951

Passivos por contratos de seguros

Dezembro 2021 (Em milhões de euros)

Passivos afetos ao negócio de seguros (Balanço Público)	79.834
Mais-valias associadas aos ativos afetos ao negócio de seguros (exclui <i>unit link</i> e outras)	(12.458)
Passivos cobertos por contratos de seguros com critério de gestão	67.376

Recursos de clientes

Dezembro 2021 (Em milhões de euros)

Passivos financeiros a custo amortizado - Depósitos de clientes (Balanço público)	392.479
Recursos não retalhistas (registados na rubrica Passivos financeiros a custo amortizado - Depósitos a clientes)	(6.272)
Cédulas multicedentes e depósitos subordinados	(5.671)
Contrapartes e outras	(602)
Recursos retalhistas (registados em Passivos financeiros a custo amortizado - Valores Representativos de Dívida)	1.384
Emissões <i>retail</i> e outras	1.384
Passivos cobertos por contratos de seguros com critérios de gestão	67.376
Total de recursos de clientes no balanço	454.968
Ativos sob gestão	158.020
Outras contas¹	6.983
Total de recursos de clientes	619.971

¹ Inclui, essencialmente, recursos transitórios associados a transferências e cobranças.

Emissões institucionais para efeitos de liquidez bancária

Dezembro 2021 (Em milhões de euros)

Passivos financeiros a Custo Amortizado - Valores Representativos de Dívida emitidos (Balanço Público)	53.684
Financiamento institucional não considerado para efeitos de liquidez bancária	(5.255)
Títulos garantidos	(1.628)
Ajustamentos por avaliação	(2.487)
Com natureza retalhista	(1.384)
Emissões adquiridas por empresas do Grupo e outras	245
Depósitos a clientes para efeitos de liquidez bancária²	5.671
Financiamento institucional para efeitos de liquidez bancária	54.100

² 5.638 milhões de euros de cédulas multicedentes (líquidas de emissões retidas) e 33 milhões de euros de depósitos subordinados.

Ativos de hipoteca executada (disponíveis para venda e para arrendamento)

Dezembro 2021 (Em milhões de euros)

Ativos não correntes e grupos de alienação de elementos que tenham sido classificados como detidos para venda (Balanço Público)	3.038
Outros ativos de hipoteca não executada	(805)
Existências na rubrica - Outros ativos (Balanço Público)	46
Ativos de hipoteca executada disponíveis para venda	2.279
Ativos tangíveis (Balanço Público)	8.264
Ativos tangíveis de uso próprio	(6.398)
Outros ativos	(250)
Ativos de hipoteca executada para arrendamento	1.616

Estrutura do Grupo

Grupo CaixaBank >> CaixaBank, S.A. 41.602 | Entidade de crédito Espanha

>> APOIO AO NEGÓCIO

745 CaixaBank Operational Services (100%)
Serviços de *backoffice* de administração

341 CaixaBank Tech
Prestação de serviços informáticos

244 Centro de Serviços Operacionais Engenharia de Processos (100%)
Serviços de *backoffice* de administração

194 CaixaBank Facilities Management (100%)
Gestão de obras, manutenção, logística e compras

117 CaixaBank Business Intelligence (100%)
Desenvolvimento de projetos digitais

ENTIDADES DO GRUPO

>> ATIVIDADE DE NEGÓCIO

565 CaixaBank Payments & Consumer (100%)
Financiamento ao consumo e meios de pagamento

31 Wivai SelectPlace, S.A.U.
Comercialização de produtos

9 Telefónica Consumer Finance (50%)
Financiamento ao consumo

8 CaixaBank Equipment Finance (100%)
Arrendamento de veículos e ativos de equipamento

>> **Comercia Global Payments Entidad de Pago, S.L (20%)**
Entidade de pagamento

>> **Servired (41%)**
Sociedade espanhola de meios de pagamento

>> **Global Payments Money To Pay, S.L (49%)**
Entidade de pagamento

>> **Redsys Servicios de Procesamiento (25%)**
Formas de pagamento

165 Building Center (100%)²
Detentora de ativos imobiliários

Bankia Habitat (100%)
Exploração, gestão e administração de imóveis

Living Center (100%)

>> **Coral Homes (20%)**
Serviços imobiliários

>> **Gramina Homes (20%)**
Exploração, gestão e administração de imóveis

648 VidaCaixa (100%)
Seguros de vida e gestão de fundos de pensões⁴

64 BPI Vida e Pensões (100%)
Seguros de vida e gestão de fundos de pensões

>> **SegurCaixa Adeslas (49,9%)**
Seguros não vida

242 CaixaBank Asset Management (100%)¹
Gestão de Instituições de Investimento Coletivo

40 BPI Gestão de ativos (100%)
Gestão de Instituições de Investimento Coletivo

6 CaixaBank AM Luxembourg (100%)
Gestão de Instituições de Investimento Coletivo

4.478 Banco BPI (100%)
Entidade de crédito Portugal

>> **Companhia de Seguros Allianz Portugal (35%)**
Seguros

>> **Unicre (21%)**
Formas de pagamento

>> **Cosec (50%)**
Seguros de crédito

>> **Banco comercial e de Investimentos (36%)**
Entidade de crédito em Moçambique

48 Bankia Mediación (100%)
Operador de banca seguros

50 Imaginersgen (100%)
Gestão do segmento jovem do banco

28 Nuevo MicroBank (100%)
Financiamento de microcréditos

14 CaixaBank Wealth Management Luxembourg (100%)
Entidade de crédito Luxemburgo

9 CaixaBank Titulización (100%)
Gestora de fundos de securitização

0 Bankia Vida, S.A. (100%)³
Seguros de vida e gestão de fundos de pensões

>> **Segurbankia, S.A.U., Correduría de Seguros del Grupo Bankia (100%)**
Seguros

Subgrupos de sociedades. (%) Percentagem de participação a 31 de dezembro de 2021.

XX Número de funcionários.

Nota: Estão incluídas as entidades mais relevantes em termos da sua contribuição para o Grupo, excluindo operações de natureza acionista (dividendos), operações extraordinárias e atividades non-core: Inversiones Inmobiliarias Teguisse Resort S.L. (18 funcionários), Líderes de Empresa Siglo XXI, S.L. (25) e Credifinm, EFC, S.A. (16 funcionários), entre outras.

¹ Em Julho de 2021 ocorreu a fusão por integração do Bankia Fondos por parte do CaixaBank Asset Management.

² Em novembro de 2021 foi concretizada a compra da Gramina Homes, Living Center y Bankia Habitat por parte do Building Center.

³ Em dezembro de 2021 ocorreu a aquisição de 51% da Bankia Mapfre Vida, S.A passando o CaixaBank S.A. a deter 100%.

⁴ Em Dezembro de 2021 ocorreu a fusão por integração do Bankia Pensiones por parte do VidaCaixa.

A

Relatório de Verificação Independente





This version of our report is a free translation of the original, which was prepared in Spanish. All possible care has been taken to ensure that the translation is an accurate representation of the original. However, in all matters of interpretation of information, views or opinions, the original language version of our report takes precedence over this translation.

Independent verification report

To the shareholders of CaixaBank, S.A.:

Pursuant to article 49 of the Code of Commerce, we have verified, with the scope of a limited assurance engagement, the Consolidated Non-Financial Information Statement ('NFIS') for the year ended 31 December 2021 of CaixaBank, S.A. (Parent company) and subsidiaries (hereinafter 'CaixaBank' or the Group) which forms part of the accompanying CaixaBank's Consolidated Management Report.

The content of the Consolidated Management Report includes additional information to that required by current mercantile legislation in relation to non-financial information, which has not been covered by our verification work. In this respect, our work was limited solely to verifying the information identified in tables 'Table of contents Act 11/2018 and Taxonomy Regulation', 'Global Reporting Initiative (GRI)' and 'Sustainability Accounting Standards Board (SASB)' included in the accompanying Consolidated Management Report.

Responsibility of the directors of the Parent company

The preparation of the NFIS included in CaixaBank's Consolidated Management Report and the content thereof are the responsibility of the directors of CaixaBank, S.A. The NFIS has been drawn up in accordance with the provisions of current mercantile legislation and in accordance with the criteria of the Sustainability Reporting Standards of the Global Reporting Initiative (GRI Standards) in accordance with the Exhaustive option as well as those other criteria described in accordance with the details provided for each matter in tables 'Table of contents Act 11/2018 and Taxonomy Regulation' and 'Global Reporting Initiative (GRI)' of the Consolidated Management Report. Additionally, the NFIS has been drawn up in accordance with the criteria of the Sustainability Accounting Standard for Commercial Banks sector of Sustainability Accounting Standards Board (SASB) in accordance with the details provided for each matter in table 'Sustainability Accounting Standards Board (SASB)' of the Consolidated Management Report.

This responsibility also includes the design, implementation and maintenance of the internal control considered necessary to allow the NFIS to be free of material misstatement due to fraud or error.

The directors of CaixaBank, S.A. are also responsible for defining, implementing, adapting and maintaining the management systems from which the information required to prepare the NFIS is obtained.

Our independence and quality control

We have complied with the independence requirements and other ethical requirements of the International Code of Ethics for Professional Accountants (including International Independence Standards) issued by the International Ethics Standards Board for Accountants (IESBA Code) which is founded on fundamental principles of integrity, objectivity, professional competence and due care, confidentiality and professional behaviour.

*PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L., Pº de la Alameda, 35 Bis, 46023 Valencia, España
Tel.: +34 963 036 900 / +34 902 021 111, Fax: +34 963 036 901, www.pwc.es*

1



Our firm applies International Standard on Quality Control 1 (ISQC 1) and accordingly maintains a comprehensive system of quality control, including documented policies and procedures regarding compliance with ethical requirements, professional standards and applicable legal and regulatory requirements.

The engagement team consisted of professionals specialising in Non-financial Information reviews, specifically in information on economic, social and environmental performance.

Our responsibility

Our responsibility is to express our conclusions in a limited assurance independent verification report based on the work we have performed. We carried out our work in accordance with the requirements laid down in the current International Standard on Assurance Engagements 3000 Revised, 'Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information' (ISAE 3000 Revised) issued by the International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB) of the International Federation of Accountants (IFAC) and in the Guidelines for verification engagements of the Non-Financial Information Statement issued by the Spanish Institute of Auditors (Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España).

In a limited assurance engagement, the procedures performed vary in nature and timing of execution, and are less extensive, than those carried out in a reasonable assurance engagement and accordingly, the assurance provided is also lower.

Our work consisted of posing questions to management as well as to the various units of CaixaBank that were involved in the preparation of the NFIS, of the review of the processes for compiling and validating the information presented in the NFIS, and in the application of certain analytical procedures and review procedures on a sample basis, as described below:

- Meetings with the CaixaBank personnel to understand the business model, policies and management approaches applied, principal risks relating to these matters and to obtain the information required for the external review.
- Analysis of the scope, relevance and integrity of the content of the NFIS for the year 2021, based on the materiality analysis carried out by CaixaBank and described in section 'Materiality', taking into account the content required by current mercantile legislation.
- Analysis of the procedures used to compile and validate the information presented in the NFIS for the year 2021.
- Review of information relating to risks, policies and management approaches applied in relation to material matters presented in the NFIS for the year 2021.
- Verification, by means of sample testing, of the information relating to the content of the SNFI for the year 2021 and that it was adequately compiled using data provided by the sources of the information.
- Obtaining a management representation letter from the directors and management of Parent company.



Conclusion

Based on the procedures performed in our verification and the evidence obtained, nothing has come to our attention that causes us to believe that NFIS of CaixaBank for the year ended 31 December 2021 has not been prepared, in all material respects, in accordance with the provisions of current mercantile legislation and in accordance with the criteria of the GRI Standards in accordance with the Exhaustive option as well as those other criteria described in accordance with the details provided for each matter in tables 'Table of contents Act 11/2018 and Taxonomy Regulation' and 'Global Reporting Initiative (GRI)' of the Consolidated Management Report. Additionally, nothing has come to our attention that causes us to believe that NFIS of CaixaBank for the year ended 31 December 2021 has not been prepared, in all material respects, in accordance with the criteria of the Sustainability Accounting Standard for Commercial Banks sector in accordance with the details provided for each matter in table 'Sustainability Accounting Standards Board (SASB)' of the Consolidated Management Report.

Emphasis of matter

The Regulation (EU) 2020/852 relating to the establishment of a framework to facilitate sustainable investments establishes, for the first time for the year 2021, the obligation to disclose information on the manner and extent to which the assets of the company are associated with economic activities eligible according to the Taxonomy. Consequently, comparative information on this matter has not been included in the NFIS of the accompanying Consolidated Management Report. In addition, information has been included upon which the directors of CaixaBank have applied the criteria that, in their opinion, best allow compliance with the new obligation and that are defined in sections 'Managing environmental risks and risks related to climate change - Taxonomy' and 'Glossary - Non-Financial Information - Taxonomy Regulation (EU) 2020/852 and Delegated Acts' of the accompanying Consolidated Management Report. Our conclusion has not been modified in relation to this matter.

Use and distribution

This report has been drawn up in response to the requirement established in current Spanish mercantile legislation and therefore may not be suitable for other purposes and jurisdictions.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.

PRICEWATERHOUSECOOPERS AUDITORES, S.L.

Original in Spanish signed by
Juan Ignacio Marull Guasch

18 February 2022



B

Relatório Anual de Governação Corporativa



Segue abaixo o Relatório Anual da Governação Empresarial do CaixaBank, S.A. (doravante, CaixaBank ou a Sociedade) correspondente ao exercício de 2021, elaborado em formato livre, que é composto pelo capítulo de “Governação Empresarial” do **Relatório Consolidado de Gestão**, juntamente com os pontos F (SCIIF) e G (Grau de Acompanhamento das Recomendações da Governação Empresarial), a tabela de Conciliação e o “Anexo estatístico do IAGC” que seguem abaixo

O IAGC, na sua versão consolidada, está disponível na página web corporativa do CaixaBank (www.caixabank.com) e no site da CNMV espanhola. A informação contida no Relatório Anual da Governação Empresarial é apresentada em referência ao exercício anual terminado a 31 de dezembro de 2021.

Ao longo do documento são utilizadas abreviaturas relativamente a determinadas denominações sociais de várias instituições: FBLC (Fundación Bancaria “la Caixa”), CriteriaCaixa (CriteriaCaixa, S.A.U.); Fondo de Reestructuración Ordenada Bancaria (FROB); BFA Tenedora de Acciones, S.A. (BFA); bem como aos órgãos de governação do CaixaBank: o Conselho (o Conselho de Administração) ou a AGA (a Assembleia-Geral de Acionistas).



Sistemas Internos de Controlo e Gestão de Riscos em relação ao processo de informação financeira (SCIIF)

Índice

[Ambiente de controlo sobre a informação financeira \(F.1\)](#)

- Governação e Órgãos Responsáveis
- Estrutura Organizacional e Funções de Responsabilidade
- Código de Ética e Princípios de Atuação e Outras Políticas de carácter interno
- Canal de Questões e Denúncias
- Formação

[Avaliação de riscos da informação financeira \(F.2\)](#)

[Procedimentos e atividades de controlo da informação financeira \(F.3\)](#)

- Procedimentos para a revisão e autorização da informação financeira
- Procedimentos sobre sistemas de informação
- Procedimentos para a gestão das atividades subcontratadas e especialistas independentes

[Informação e comunicação \(F.4\)](#)

- Políticas contabilísticas
- Mecanismos para a elaboração da informação financeira

[Supervisão do funcionamento do sistema de controlo interno sobre a informação financeira \(F.5\)](#)

[Relatório do auditor externo](#)

Ambiente de controlo sobre a informação financeira (F.1)

Governação e Órgãos responsáveis

>> ÓRGÃOS DE GESTÃO

Conselho de Administração

Máximo responsável da existência de um SCIIF adequado e eficaz.

Comissão de Riscos

Presta assessoria ao Conselho sobre a propensão geral para o risco, atual e futura, e a sua estratégia neste âmbito, informando sobre o quadro de apetência para o risco, ajudando a monitorizar a implementação desta estratégia, zelando que as atuações do Grupo sejam consistentes com o nível de tolerância ao risco estabelecido e controlando o grau de adequação dos riscos ao perfil de estabelecido.

Comissão de Auditoria e Controlo

Supervisiona e avalia o processo de preparação e apresentação da informação financeira regulamentada, e a eficácia do sistema de controlo interno da informação financeira, concluindo sobre o seu nível de confiança e fiabilidade.

>> COMITÉS

Comité de Direção

Atua como um canal de comunicação entre o Conselho de Administração e os Quadros Superiores. É responsável pelo desenvolvimento do Plano Estratégico e pelo Orçamento consolidado, aprovados pelo Conselho de Administração. No âmbito de atuação própria do CaixaBank, o Comité de Direção adota resoluções que afetam a vida organizacional da Entidade. Aprova, entre outros, mudanças estruturais, nomeações e linhas de despesa.

Comité de Risco Global

Responsável pela gestão, controlo e monitorização global dos riscos incorridos pelo Grupo CaixaBank, bem como pela avaliação das implicações destes riscos para a gestão da liquidez, solvência e consumo de capital regulamentar e económico. Para o efeito, analisará o posicionamento global dos riscos do Grupo e estabelecerá políticas para otimizar a gestão, monitorização e controlo dos riscos no âmbito dos seus objetivos estratégicos.

>> ÁREAS FUNCIONAIS

Áreas Geradoras de Informação Financeira

A Administração Executiva de Contabilidade, Controlo de Gestão e Capital da entidade gera a maior parte da informação financeira e solicita a colaboração necessária das restantes áreas funcionais da entidade e das empresas do Grupo para obter o nível de detalhe desta informação que considere adequado. Contudo, existem outras direções envolvidas, tanto na coordenação como na geração de informação financeira.

Fiabilidade da informação

A Direção de Fiabilidade da Informação Financeira, que reporta à Direção de Controlo Interno e Validação, é responsável por identificar, medir, monitorizar e comunicar o risco de fiabilidade da informação financeira, estabelecer políticas de gestão e procedimentos de controlo e rever a sua aplicação pelas áreas geradoras da informação financeira.

O CaixaBank conta com **duas políticas** que foram estabelecidas no âmbito da governação, gestão e revisão do risco de fiabilidade das informações financeiras:

1. Política de Governação da Informação e Qualidade dos Dados (GICD).

2. Política Corporativa de gestão do risco de Fiabilidade da Informação Financeira, que reúne o conteúdo necessário para a gestão e controlo do Risco de Fiabilidade da Informação Financeira na totalidade, e cujos principais objetivos são estabelecer e definir:

- Um **quadro de referência** para a gestão do risco em relação à Fiabilidade da Informação Financeira a divulgar, tanto individualmente como numa base consolidada, gerada pelo CaixaBank, uniformizando os critérios para as atividades de controlo e verificação,

- O **âmbito** da Informação Financeira a abranger,
- O **quadro de governação** a seguir tanto para a informação a divulgar como para a verificação da referida documentação, e
- Os critérios relacionados **com o controlo e a verificação da informação** a divulgar, a fim de garantir a existência, conceção, implementação e correto funcionamento de um SCIIF que permita mitigar o risco relativo à Fiabilidade da Informação Financeira.

Desta política dependem **três Normas específicas** que detalham mais em profundidade as atividades realizadas:

i) Norma SCIIF, ii) Norma de divulgação do Pilar III e iii) Norma de divulgação das Demonstrações financeiras, as notas explicativas e o relatório de gestão.

A **Norma SCIIF** procura desenvolver o estabelecido a respeito do SCIIF na "Política Corporativa sobre a gestão do risco de Fiabilidade da Informação Financeira", com os seguintes objetivos:

01

>> **DESENVOLVER A METODOLOGIA** APLICADA PARA A GESTÃO DO SCIIF NA SUA TOTALIDADE

02

>> **ESTABELECE O PROCESSO DE COORDENAÇÃO** COM AS ENTIDADES DO GRUPO

03

>> **ESTABELECE AS ATIVIDADES DA FUNÇÃO** DE FIABILIDADE DA INFORMAÇÃO

04

>> **DETALHA OS ASPETOS MAIS OPERACIONAIS** DO SCIIF



Estrutura Organizacional e Funções de responsabilidade

A revisão e aprovação da estrutura organizacional e das linhas de responsabilidade e autoridade é executada pelo **Conselho de Administração** do CaixaBank, através do **Comité de Direção** e da **Comissão de Nomeações e Sustentabilidade**.

A área de **Organização** cria a estrutura organizacional do CaixaBank e propõe as mudanças organizacionais necessárias aos órgãos da Entidade. Posteriormente, a **Direção-Geral de Recursos Humanos** propõe as nomeações para desempenhar as responsabilidades definidas.

Para a elaboração da informação financeira, são definidas as **linhas de autoridade** e responsabilidade, articuladas no modelo de controlo interno corporativo das 3 linhas de defesa (LoD) conforme indicado detalhadamente na Nota 3.2.4 das contas anuais consolidadas em anexo. Além disso, é implementado um processo de planeamento abrangente, que contempla, entre outras coisas, a atribuição de tarefas, datas-chave e diversas revisões a serem realizadas por cada nível hierárquico. As linhas de autoridade e responsabilidade, bem como o planeamento acima mencionado, são documentados e distribuídos a todos os participantes no processo de elaboração da informação financeira.

Código de Ética, Princípios de Atuação e Outras Políticas de caráter interno

O CaixaBank estabeleceu os seguintes valores, princípios e regras inspirados nos mais altos padrões de responsabilidade:

O **Código de Ética e os Princípios de Atuação do CaixaBank** (doravante designado 'Código de Ética') é o fundamento que orienta as ações das pessoas que integram a entidade, ou seja, funcionários, executivos e membros dos Órgãos de Gestão, e afeta todos os níveis: nas relações internas da Entidade, e nas relações externas com clientes, fornecedores e, de modo geral, com a sociedade. Através do Código de Ética, o CaixaBank alinha-se com os mais elevados padrões nacionais e internacionais, e toma uma posição ativa de rejeição face a qualquer tipo de prática contrária à ética e aos princípios gerais de atuação estabelecidos no Código.

O Código de Ética é **corporativo**, constituindo um documento de referência para todas as sociedades do Grupo. Os Órgãos de Gestão e de Direção das referidas sociedades devem adotar as decisões adequadas para integrar as suas disposições, quer aprovando o seu próprio Código, quer aderindo ao do CaixaBank.

O Conselho de Administração do CaixaBank, enquanto máximo responsável pelo estabelecimento das estratégias e políticas gerais da Entidade, é o órgão encarregado pela aprovação do Código de Ética, revisto pela última vez em março de 2021.

Os **valores corporativos** do Código de Ética nos quais o CaixaBank baseia a sua atuação empresarial e social são os seguintes:

- **Qualidade:** definida como a vontade de servir os clientes fornecendo-lhes um serviço excelente e oferecendo-lhes os produtos e serviços mais adequados às suas necessidades.
- **Confiança:** definida como a soma da integridade e profissionalismo que se cultiva através da empatia, diálogo, proximidade e acessibilidade.
- **Compromisso social:** definido como um compromisso não só de fornecer valor aos clientes, acionistas e funcionários, mas também de contribuir para o desenvolvimento de uma sociedade mais justa, com maior igualdade de oportunidades. É a origem do CaixaBank, a sua essência fundadora, que o distingue e o torna único.

Por sua vez, os **princípios de atuação**, desenvolvimento dos valores corporativos, são os seguintes:

- Conformidade com as leis e regulamentos em vigor a determinado momento.
- Respeito.
- Integridade.
- Transparência.
- Excelência e Profissionalismo.
- Confidencialidade.
- Responsabilidade social.



Os valores e princípios de atuação do Código de Ética são transferidos para os fornecedores do Grupo CaixaBank através do **Código de Conduta de Fornecedores**, norma obrigatória cujo objetivo é divulgar e promover os valores e princípios na atividade dos fornecedores, parte indispensável para alcançar os objetivos de crescimento e qualidade nos serviços e cuja coerência com o posicionamento e vocação do CaixaBank é essencial.

Entre o conteúdo dos princípios importa destacar o seguinte:

- A missão do CaixaBank é satisfazer plenamente as necessidades financeiras do maior número de clientes através de uma **oferta adequada e abrangente de produtos e serviços** e de uma excelente qualidade de serviço, com o compromisso de fornecer valor aos clientes, acionistas, funcionários e à sociedade no seu conjunto.
- O CaixaBank compromete-se a **fornecer aos seus clientes informações precisas, verdadeiras e compreensíveis sobre as suas operações**, as condições dos produtos e serviços, comissões e procedimentos para a canalização de reclamações e resolução de incidentes. A integridade e a transparência na venda de produtos e a prestação de serviços são fundamentais no CaixaBank para garantir que estes satisfaçam as necessidades dos clientes. De modo a assegurar que os clientes compreendem as características dos produtos e serviços comercializados, o CaixaBank utilizará uma linguagem clara, simples e compreensível na documentação contratual destinada aos clientes.
- O CaixaBank disponibiliza aos seus acionistas e investidores institucionais toda a **informação financeira e empresarial relevante**, de acordo com a legislação em vigor e em conformidade com os regulamentos de desenvolvimento externos e internos.

Com base nos princípios e valores do Código de Ética, o CaixaBank desenvolveu uma série de **Normas de Conduta** aprovadas pelos seus Órgãos de Gestão com vocação empresarial, ou seja, aplicáveis a todas as empresas que fazem parte do Grupo CaixaBank. Entre estas Normas destacam-se as seguintes:

>> POLÍTICAS E NORMAS DE CONDUTA¹



POLÍTICA CORPORATIVA DE CONFORMIDADE PENAL

O seu objetivo é prevenir e evitar a prática de crimes no seio da organização, tal como previsto no Código Penal em relação à responsabilidade penal da pessoa coletiva. Esta Política estabelece e desenvolve o Modelo de Prevenção Penal do Grupo CaixaBank.



POLÍTICA CORPORATIVA DE ANTICORRUPÇÃO

O seu objetivo é impedir que tanto a Entidade como os seus colaboradores externos, diretamente ou através de intermediários, se envolvam em comportamentos que possam ser contrários à lei ou aos princípios básicos de atuação do CaixaBank.



POLÍTICA CORPORATIVA GERAL DE CONFLITOS DE INTERESSE DO GRUPO CAIXABANK

Fornecer um quadro abrangente e harmonizado dos princípios gerais e procedimentos de atuação para a gestão de conflitos de interesse, potenciais e reais, que possam surgir no desempenho das atividades e serviços.



REGULAMENTO INTERNO DE CONDUTA NO ÂMBITO DO MERCADO DE VALORES (RIC)

Promove a transparência nos mercados e preserva o interesse dos investidores de acordo com a proteção dos investidores e os regulamentos do mercado de valores mobiliários.



CÓDIGO DE CONDUTA TELEMÁTICO

Assegura a correta utilização dos recursos fornecidos pelo CaixaBank e sensibiliza os funcionários para a importância da segurança da informação. O âmbito de aplicação é alargado para além de todos os funcionários e parceiros com acesso aos sistemas de informação.



CÓDIGO DE CONDUTA DE FORNECEDORES

Estabelece os valores e princípios éticos que irão reger a atividade dos fornecedores de bens e serviços, subcontratados e colaboradores externos. O Código é aplicável aos fornecedores do CaixaBank e das empresas do Grupo com as quais partilha um modelo de gestão de compras.



POLÍTICA CORPORATIVA DE CUMPRIMENTO NORMATIVO

Estabelece e desenvolve a natureza da Função de Conformidade Normativa como responsável pela promoção dos princípios éticos empresariais, reafirmando uma cultura empresarial de respeito pela lei e verificando e avaliando regularmente a eficácia dos controlos relacionados com o risco de incumprimento das obrigações nela contidas.

Finalmente, e em relação a determinadas áreas específicas, existe um **conjunto de regras e procedimentos internos** que desenvolvem o ambiente de controlo dos principais riscos na taxonomia da Função de Cumprimento Regulamentar:

- *Proteção ao Cliente*
- *Proteção de Dados, Privacidade e Reporting Regulamentar do Cumprimento*
- *Mercados e Integridade*
- *Gestão Interna*
- *Conformidade Fiscal*
- *Prevenção contra o Branqueamento de Capitais e Sanções*

¹ A exceção do Código de Conduta Telemático, todas as normas estão disponíveis no site corporativo na sua versão pública (<http://www.caixabank.com>); e internamente, todas estão disponíveis através da intranet corporativa.

No que diz respeito à **divulgação/formação** deste regulamento, importa destacar os seguintes marcos:

- **Formação regulamentar** anual, obrigatória para todos os funcionários, cuja realização está ligada à possibilidade de receber remuneração variável. Realiza-se através da própria plataforma de *e-learning* do CaixaBank, que inclui um teste final, o que permite garantir um acompanhamento contínuo da conclusão dos cursos e da avaliação obtida. Os cursos regulamentares de 2021 foram relativos à Prevenção de Riscos Penais, Transparência na comercialização de seguros e produtos de bem-estar social, Prevenção do Branqueamento de Capitais e Financiamento do Terrorismo (com especial atenção na Admissão e Análise) e ESG (*Environmental, Social and Governance*: fatores ambientais, sociais e de gestão).
- **Microformações** destinadas a um público específico ou à totalidade do quadro de pessoal. São ações de formação com conteúdo específico que são lançadas quando é detetada a necessidade de dedicar particular atenção a um determinado aspeto. Em 2021, foram realizadas as relativas ao Teste de Novos Conhecimentos, Experiências e Conflitos de Interesses no Mercado de Valores Mobiliários.
- **A formação para novas contratações** é fornecida aos novos funcionários, que após a sua entrada na empresa realizam uma série de cursos obrigatórios, incluindo os relacionados com as principais regras de conduta.
- **Formação para novos Diretores de Áreas de Negócios (DAN) e outros grupos** (Centros de Banca Privada, Centros de Negócios, Controlo do Negócio e *Corporate Investment Banking* -CIB-) com periodicidade anual. Realizam-se sessões de formação sobre *Conformidade* que reúnem os principais aspetos dos riscos supervisionados pelo departamento de *Conformidade*: Integridade, Conduta/Mercados e Prevenção do Branqueamento de Capitais/Sanções. Durante o ano de 2021 realizaram-se 47 sessões.
- Além disso, e a título excepcional, como parte do processo de fusão por absorção do Bankia, em 2021 foi disponibilizado um pacote de formação aos **funcionários com origem no**

Bankia para se adaptarem ao ambiente regulamentar do CaixaBank.

- **Circulares e notas informativas** destinadas à divulgação dos valores e princípios do CaixaBank.
- Os membros da **área de Conformidade** fazem uma **Pós-graduação em Conformidade CaixaBank - UPF** com o objetivo de continuarem o seu desenvolvimento profissional, em contínuo crescimento e adaptação ao ambiente. Em 2021, foram lançadas a segunda e terceira sessões.

O **grau de aplicação do Código de Ética e das Normas de Conduta** é universal dentro do CaixaBank, e inclui os membros dos Órgãos de Administração e Gestão. Adicionalmente, todas as **novas contratações** recebem:

- um documento explicativo dos regulamentos acima mencionados, que declaram ter lido, compreendido e aceite todos os seus termos, e
- um questionário de conformidade com elevados padrões éticos na contratação de funcionários, onde são apresentados aspetos relacionados com possíveis incumprimentos passados em regulamentos similares.

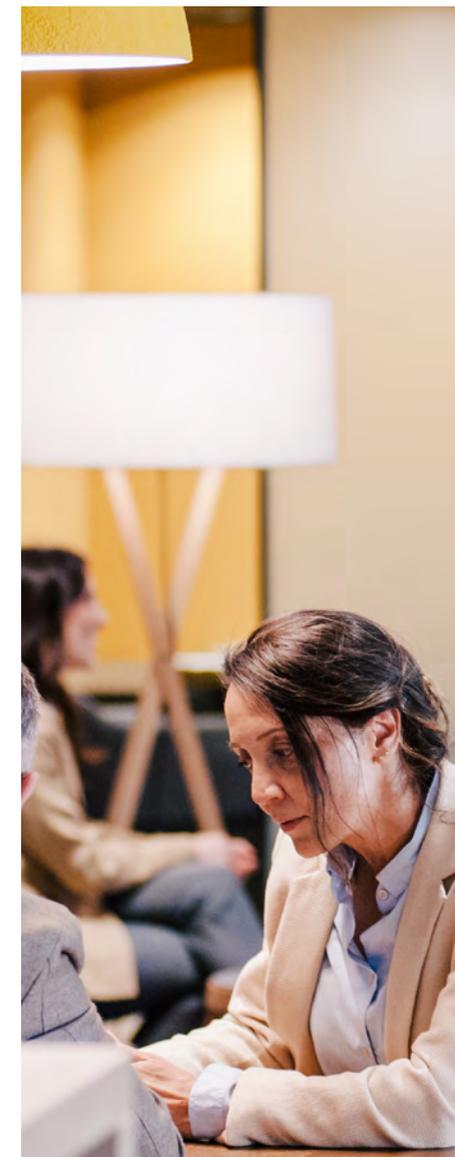
Os principais **organismos responsáveis pelo controlo do cumprimento dos regulamentos** incluem os seguintes:

- **Comité de Gestão Penal Corporativa**, responsável por supervisionar o funcionamento e o cumprimento do Modelo de Prevenção Penal. É um Comité com poderes autónomos de iniciativa e controlo, com capacidade suficiente para levantar questões, solicitar informações, propor medidas, iniciar procedimentos de investigação ou realizar qualquer procedimento necessário relacionado com a prevenção de atos ilícitos e a gestão do Modelo de Prevenção Penal.

O Comité é de natureza multidisciplinar e reporta hierarquicamente do Comité Global de Risco do CaixaBank, ao qual reporta pelo menos de seis em seis meses e sempre que o Comité de Gestão Penal Corporativa considerar adequado. Também informa o Comité de Direção e os Órgãos de Gestão através da Comissão de Risco do Conselho de Administração (sem prejuízo das funções atribuídas à Comissão de Auditoria e Controlo na supervisão do sistema de controlo interno e do Canal de Questões e Denúncias do Grupo CaixaBank) quando o próprio Comité de Gestão Penal Corporativa submeter questões ao Conselho de Administração.

- **Comité do RIC**, órgão colegial responsável pelo controlo de possíveis violações do Regulamento Interno de Conduta.

Os possíveis incidentes detetados serão comunicados ao comité interno responsável pela aplicação, quando apropriado, da autoridade disciplinar após a abertura, análise, discussão e resolução dos casos levantados.



Canal de Questões e Denúncias

O **Canal de Questões e Denúncias** é um meio de comunicação que o Grupo CaixaBank coloca à disposição dos grupos definidos no CaixaBank e nas sociedades do Grupo. Para o CaixaBank, os grupos são: os Conselheiros, funcionários, pessoal de empresas de trabalho temporário, agentes e fornecedores.

Este meio de comunicação pode ser utilizado para enviar comunicações sobre atos ou condutas, presentes ou passados, relacionados com as áreas de aplicação do Código de Ética, a Política Empresarial Anticorrupção, a Política Corporativa de *Conformidade* Penal, a Política Corporativa de Conflitos de Interesses do Grupo CaixaBank, o Regulamento Interno de Conduta do Mercado de Valores, o Código de Conduta para Fornecedores, o Código de Conduta Telemático ou qualquer outra política, ou norma interna do CaixaBank. No caso de reclamações feitas pelos clientes, estas serão encaminhadas para os canais de apoio ao cliente estabelecidos pelo CaixaBank para o efeito. O mesmo se aplica a situações de possível assédio, dada a importância que lhes é atribuída pelo CaixaBank, o que significa que existe um canal específico cuja gestão é confiada a uma equipa de gestores especializados.

A existência do Canal de Questões e Denúncias, formalizado no Código de Ética, é desenvolvida através de uma norma interna e de um protocolo de funcionamento.

As comunicações podem ser de dois tipos:

- **Questões**, entendidas como pedidos de esclarecimento de dúvidas específicas decorrentes da aplicação ou interpretação dos textos acima mencionados.
- **Denúncias**, entendidas como comunicações de possíveis irregularidades que possam envolver infrações.

Entre as categorias/tipologias previstas no Canal de Questões e Denúncias, existe uma para a comunicação de possíveis **irregularidades de natureza financeira e contabilística** em transações ou informações financeiras, entendidas como informações financeiras que não refletem os direitos e obrigações através de ativos e passivos em conformidade com os regulamentos aplicáveis, bem como transações, factos e acontecimentos que:

- A informação financeira não existe e não foi registada no momento apropriado.
- Não foram totalmente refletidos na informação financeira sendo a entidade uma parte afetada.

- Não são registados e avaliados de acordo com os regulamentos aplicáveis.
- Não são classificados, apresentados, nem divulgados na informação financeira em conformidade com os regulamentos.

Entre 2020 e ao longo de 2021, o Canal de Questões e Denúncias foi implementado nas filiais mais importantes do Grupo, tendo a gestão das denúncias sido corporativizada no Cumprimento Normativo do CaixaBank. As sociedades do Grupo com acesso ao canal corporativo são as seguintes:

01. VIDACAIXA S.A.U. DE SEGUROS E RESSEGUROS

07. WIVAI SELECTPLACE, S.A.

13. NUEVO MICRO BANK, S.A.U.

02. CAIXABANK ASSET MANAGEMENT S.G.I.I.C. S.A.

08. BANCO PORTUGUÊS DE INVESTIMENTO (“BPI”).

14. CAIXABANK TITULIZACION S.G.F.T., S.A.

03. BUILDINGCENTER S.A.

09. CAIXABANK WEALTH MANAGEMENT LUXEMBOURG, S.A.

15. IMAGINERSGEN, S.A.

04. CAIXABANK PAYMENTS & CONSUMER, E.F.C., E.P., S.A.

10. CAIXABANK OPERATIONAL SERVICES, S.A.

16. CAIXABANK TECH, S.L.U.

05. TELEFÓNICA CONSUMER FINANCE, E.F.C., S.A.

11. CAIXABANK BUSINESS INTELLIGENCE, S.A.U.

17. CREDIFIMO E.F.C. S.A.U.

06. CAIXABANK EQUIPMENT FINANCE, S.A.

12. CAIXABANK FACILITIES MANAGEMENT, S.A.

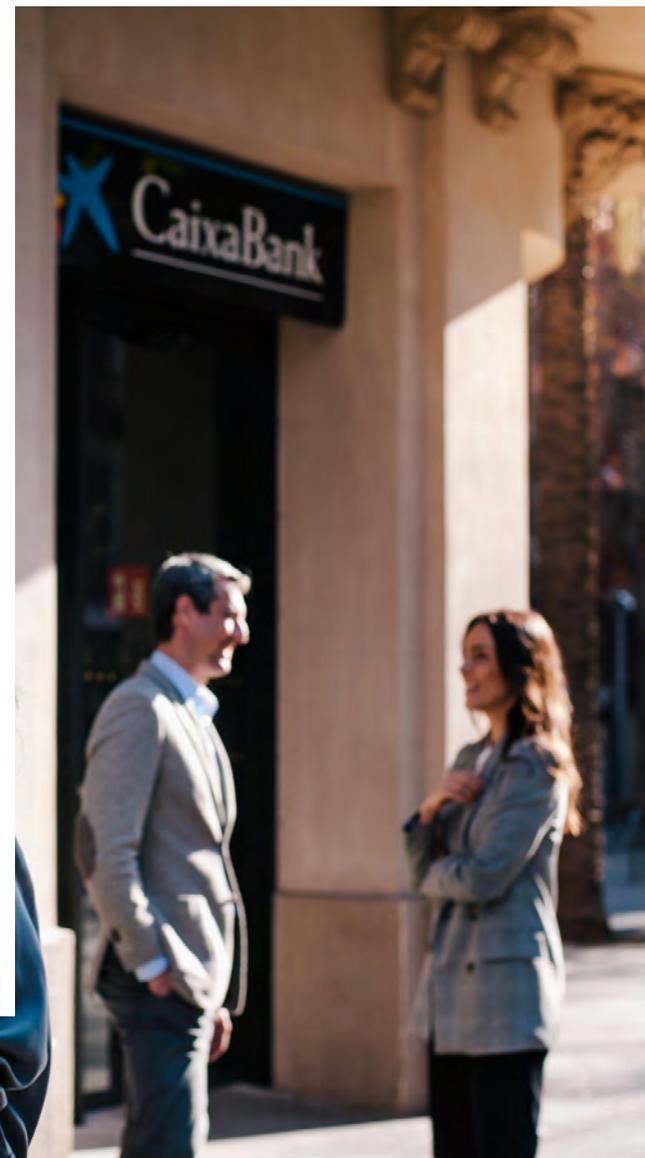
As **principais características** do Canal são:

- **Acessibilidade** 24 horas por dia, 365 dias por ano, através da Internet, Intranet, Terminal Financeiro e ferramenta Corporativa de Compras, e através de dispositivos corporativos ou pessoais. Considerando a presença internacional do Grupo CaixaBank, a plataforma do Canal permite a apresentação de questões e denúncias em espanhol, catalão, inglês e português.
- **Possível anonimato** nas denúncias que podem ser formuladas com identificação ou de forma anónima.
- **Externalização parcial** do processo de gestão das denúncias. Parte do processo de gestão, a receção e análise da pré-admissibilidade, é realizada por especialistas externos para reforçar a independência, objetividade e respeito pelas garantias oferecidas pelo Canal.

Entre as **principais garantias** oferecidas pelo Canal de Questões e Denúncias encontram-se a confidencialidade (proibição de divulgar a terceiros qualquer tipo de informação sobre o conteúdo das denúncias ou questões, **sendo o conteúdo conhecido apenas por aquelas pessoas que sejam imprescindíveis**), a confidencialidade da identidade denunciante e a **proibição de represálias**.

Finalmente, do ponto de vista de Gestão (**governance**):

- A gestão do Canal de Questões e Denúncias do Grupo CaixaBank é da responsabilidade da função de Conformidade Regulamentar (Direção de Riscos Regulamentares e Grupo).
- Faz parte dos poderes de Conformidade Regulamentar levantar questões, solicitar informações, exigir investigações e qualquer outra medida ou procedimento para a correta gestão do processo de denúncias. Além disso, resolve também as denúncias, mantendo e documentando o cumprimento/não cumprimento dos regulamentos nos factos/comportamentos que são objeto da denúncia. Em caso de identificação de incumprimento, deve transmitir as informações pertinentes aos organismos responsáveis pela tomada de medidas adequadas.
- Nas situações de denúncia que, segundo os critérios do Cumprimento Regulamentar, existam indícios de que foram cometidas infrações penais, o Cumprimento Regulamentar informará o Comité de Gestão Penal Corporativa da infração denunciada/comunicada e mantê-lo-á informado sobre os marcos processuais e a estratégia interna a seguir em relação à investigação. O Comité de Gestão Penal Corporativa poderá propor os aspetos que considere oportunos.
- O Cumprimento Normativo do CaixaBank fornece às filiais do Grupo um serviço geral de consultoria e gestão que abrange aspetos como a implementação, formação, suporte e gestão das denúncias.
- O Cumprimento Normativo monitoriza continuamente o Canal e informa, pelo menos de seis em seis meses, os Órgãos de Direção e Gestão sobre os volumes e principais indicadores de tráfego, preservando a confidencialidade do conteúdo e a identidade do denunciante.



Formação

O Grupo CaixaBank esforça-se por disponibilizar **planos de formação contínua** adaptados às diferentes posições e responsabilidades do pessoal envolvido na preparação e revisão da informação financeira, centrando-se na contabilidade, auditoria, controlo interno (incluindo SCIIF), gestão de risco, conformidade regulamentar e atualização dos aspetos jurídicos/fiscais.

Participam nestes programas de formação funcionários dos departamentos da Direção de Contabilidade, Controlo de Gestão de Capital, Direção de Auditoria Interna, Conformidade e Controlo, Morosidade, Recuperações e Ativos, bem como membros dos Quadros Superiores da Entidade. Estima-se que mais de **45.000 horas** de formação tenham sido ministradas nesta área a **1.178 funcionários** do Grupo.

Em particular, no âmbito do SCIIF, é lançado anualmente um curso de **formação online** com os seguintes objetivos: promover uma **cultura de controlo interno** na organização, com base nos princípios e boas práticas recomendados pela CMVM; divulgar o SCIIF implementado na Entidade; e promover o estabelecimento de mecanismos que contribuam para assegurar a fiabilidade da informação financeira, bem como o dever de assegurar o cumprimento das normas aplicáveis. Em 2021, o curso foi realizado por **154 funcionários** do CaixaBank envolvidos (direta ou indiretamente) no processo de elaboração da informação financeira (Contabilidade, Controlo de Gestão de Capital, Controlo Interno e Validação, Auditoria Interna, entre outros grupos), tendo 341 sido certificados em 2020.

Além disso, a Direção de Contabilidade, Controlo de Gestão e Capital tem uma participação relevante, juntamente com outras áreas do Grupo, em grupos de trabalho setoriais, tanto nacionais como internacionais, nos quais são debatidos assuntos relacionados com normas contabilísticas e questões financeiras.

No que respeita à **formação dos Conselheiros da Entidade**, em 2021 foi realizado um plano de formação de 8 sessões, dedicadas à análise de vários temas, tais como diferentes negócios, sustentabilidade ou cibersegurança, entre outros. Foi realizada uma jornada de trabalho *offsite* dedicada à análise de várias questões estratégicas para a Entidade. Além disso, os membros do Conselho de Administração recebem informações recorrentes sobre assuntos económicos e financeiros correntes.

Além disso, a **Comissão de Riscos** incluiu **11 apresentações monográficas** na ordem de trabalhos das suas sessões ordinárias, que trataram em pormenor os riscos relevantes, tais como risco de reputação, risco ambiental, risco de rentabilidade do negócio, risco de mercado, risco legal e regulamentar, risco de taxa de juro estrutural, risco operacional, risco de participações acionistas, gestão de riscos na externalização e cibersegurança, entre outros.

A **Comissão de Auditoria e Controlo** incluiu também apresentações monográficas, 4 no total, na agenda das suas reuniões, abrangendo assuntos relacionados com auditoria, supervisão e controlo da integração e cibersegurança. Além disso, foram realizadas 6 sessões de formação para os membros da Comissão de Auditoria e Controlo sobre vários assuntos, tais como atividades da auditoria interna relacionadas com a COVID, o papel da auditoria interna nos riscos de cibersegurança, normas IFRS17 e DTA, entre outros.



Avaliação de riscos da informação financeira (F.2)

O Controlo Interno da Informação Financeira do Grupo está em conformidade com as normas internacionais estabelecidas pelo **Committee of Sponsoring Organisations of the Treadway Commission (COSO)** no seu Modelo COSO III publicado em 2013, que abrange os objetivos de controlo sobre: eficácia e eficiência das operações, fiabilidade da informação financeira, conformidade com as normas aplicáveis e salvaguarda dos ativos.

O Grupo conta com a sua própria metodologia para a **identificação dos riscos** implementada nas principais sociedades dependentes do Grupo de forma homogénea, em relação à (i) responsabilidade e momento de execução e atualização; (ii) critérios a seguir e fontes de informação a utilizar; e (iii) critérios para identificar os componentes significativos para o SCIIF, estabelecidos no seguinte processo:

- **Identificação do âmbito**, que inclui a seleção das informações financeiras, rubricas relevantes e entidades do Grupo que as geram, com base em critérios quantitativos e qualitativos.
- **Identificação das entidades relevantes do Grupo** e a sua categorização, de modo a estabelecer o nível de controlo exigido em cada uma delas.
- **Identificação dos processos materiais** do Grupo envolvidos direta e indiretamente na elaboração da informação financeira.
- **Identificação dos riscos** existentes em cada processo.
- Documentação das **atividades de controlo** existentes para mitigar os riscos identificados.
- **Avaliação contínua da eficácia do sistema de controlo interno** sobre a informação financeira.
- Elaboração de relatórios e **comunicação a Órgãos de Gestão**.

Os riscos são aqueles que, se forem concretizados, podem conduzir a possíveis erros com potencial impacto material, incluindo erro e fraude, afetando a concretização dos seguintes objetivos:

- As transações e eventos reunidos na informação financeira existem efetivamente e foram registados no momento apropriado (existência e ocorrência).
- A informação reflete a totalidade as transações e eventos nos quais a Sociedade é parte afetada (integridade).
- As transações e eventos são registados e avaliados em conformidade com as normas aplicáveis (avaliação).
- As transações e eventos são classificados, apresentados e divulgados na informação financeira em conformidade com as normas aplicáveis (apresentação, desagregação e comparabilidade).
- A informação financeira reflete, na data relevante, os direitos e obrigações através dos ativos e passivos correspondentes, em conformidade com os regulamentos aplicáveis (direitos e obrigações).

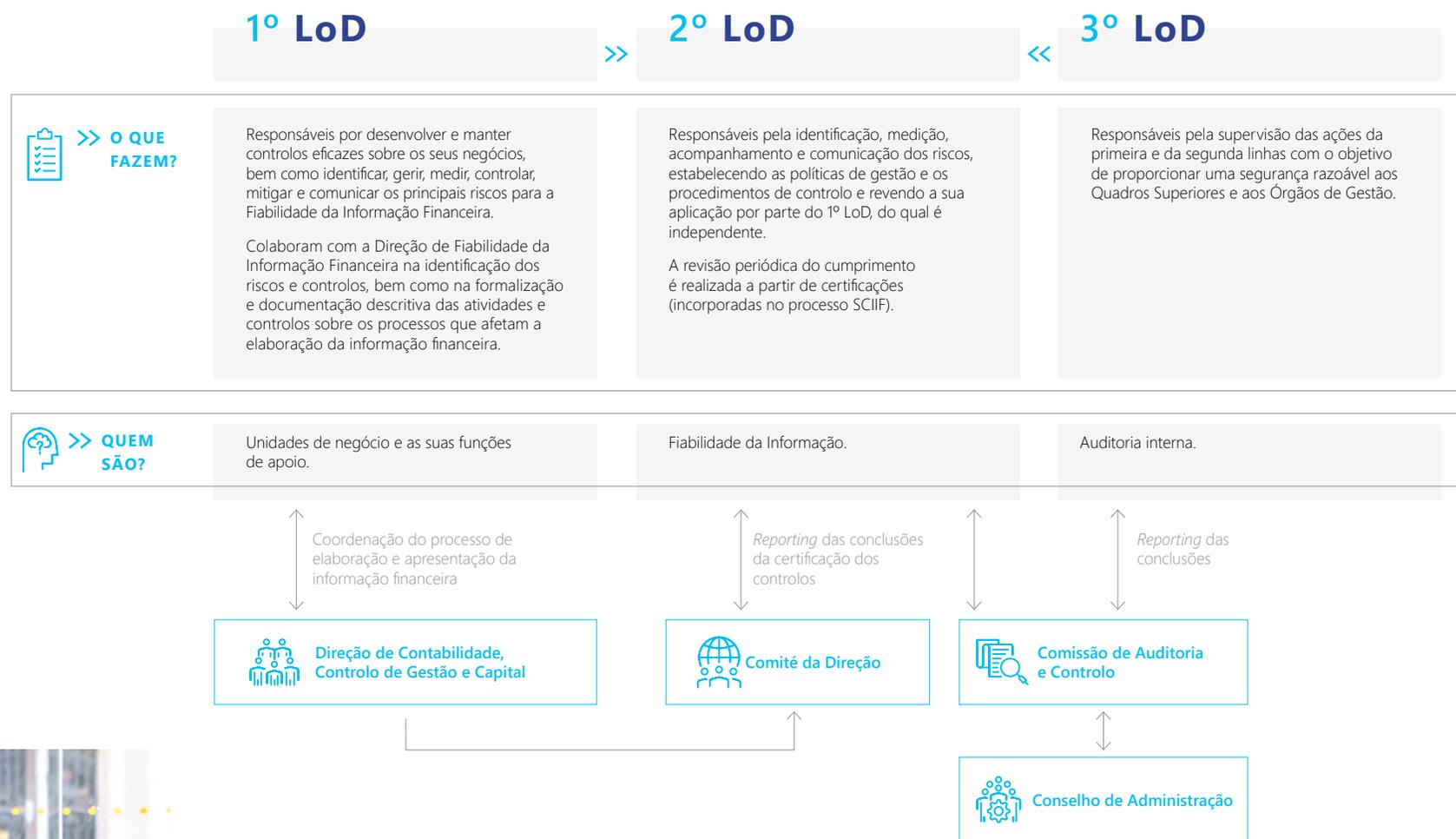
O processo de identificação de riscos tem em consideração tanto as transações de rotina como transações menos frequentes e potencialmente mais complexas, bem como o efeito de outros tipos de riscos (operacionais, tecnológicos, financeiros, legais, de reputação, ambientais, etc.). Em particular, existe um processo de análise, realizado pelas diferentes áreas que lideram as transações e operações corporativas, operações não recorrentes e/ou especiais, no qual se estudam os efeitos contabilísticos e financeiros das referidas operações comunicando-se oportunamente os seus impactos.

A Direção de Fiabilidade da Informação Financeira analisa, pelo menos anualmente, os riscos dentro do seu âmbito, bem como as atividades de controlo destinadas a mitigá-los. Se no decorrer do exercício se verificarem circunstâncias que afetem a elaboração da informação financeira, a Direção avalia a necessidade de incorporar novos riscos para além dos já identificados.

Por fim, cabe à Comissão de Auditoria e Controlo a supervisão do processo de elaboração da informação financeira regulamentada do Grupo e do SCIIF, apoiando-se no trabalho da função de Auditoria Interna e nas conclusões do auditor externo.

Procedimentos e atividades de controlo da informação financeira (F.3)

De acordo com as diretrizes dos reguladores e as melhores práticas do setor, o **Quadro de Controlo Interno** aplicável ao SCIIF do Grupo CaixaBank baseia-se no modelo das três **Linhas de Defesa**.



Procedimentos para a revisão e aprovação da informação financeira

O perfil profissional das pessoas envolvidas no procedimento de revisão e aprovação da informação financeira é adequado, **com conhecimento e experiência em contabilidade, auditoria e/ou gestão de riscos.**

A elaboração e a revisão da informação financeira são implementadas pelas várias áreas da **Direção de Contabilidade, Controlo de Gestão e Capital**, que solicita a colaboração necessária das unidades de negócio e dos seus centros de apoio, bem como das componentes do Grupo, para obter o nível de detalhe apropriado desta informação. A informação financeira é objeto de supervisão pelos diferentes níveis hierárquicos da referida Direção e de outras áreas da Empresa. Finalmente, a informação financeira relevante a publicar no mercado é apresentada pela Direção aos Órgãos de Gestão responsáveis e ao Comité de Direção, onde é examinada e, se necessário, aprovada. A Direção de Controlo Interno e Validação apresenta as conclusões da certificação SCIF aos mesmos Órgãos de Gestão responsáveis e ao Comité de Direção para revisão e aprovação.

O CaixaBank tem estabelecido um **processo contínuo de revisão da documentação e formalização das atividades**, dos riscos que podem ser incorridos na elaboração da informação financeira e dos controlos necessários para mitigar os riscos críticos:

>> ESQUEMA DA DOCUMENTAÇÃO

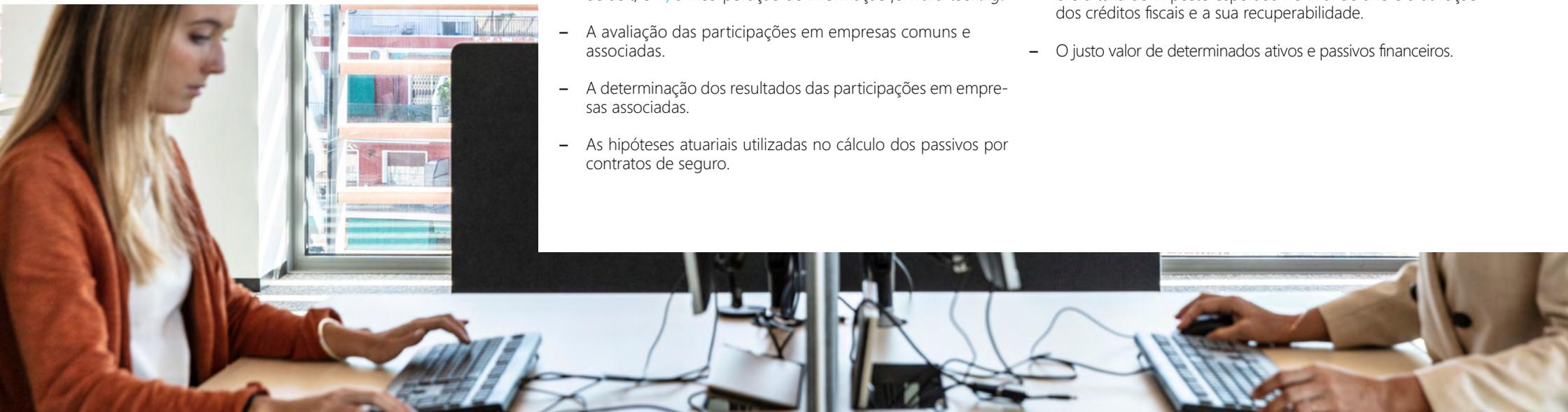


Em relação aos Sistemas utilizados para a **gestão do SCIF**, a Empresa implementou a ferramenta **SAP Fiori** (ferramenta de GRC) que permite a gestão integral dos riscos e controlos do processo de elaboração da informação financeira, bem como da sua documentação e evidências. A ferramenta pode ser acedida por funcionários com diferentes níveis de responsabilidade no processo de avaliação e certificação do sistema de controlo interno da informação financeira do Grupo.

Durante o exercício de 2021, o processo de certificação foi realizado numa base trimestral, entre outros processos específicos de certificação de diferentes periodicidades e não foram detetados pontos fracos significativos nas certificações realizadas. Adicionalmente, foram realizadas certificações em períodos distintos do habitual encerramento trimestral, para que determinada informação financeira fosse publicada nos mercados, sem se terem relevado fraquezas significativas em nenhuma das certificações realizadas.

Na elaboração das demonstrações financeiras são utilizadas **avaliações, estimativas e assunções** realizadas pelos Quadros Superiores para quantificar ativos, passivos, receitas, despesas e compromissos. Estas estimativas são realizadas em função da melhor informação disponível à data da preparação das demonstrações financeiras, utilizando métodos e técnicas geralmente aceites, dados e hipóteses observáveis e aferidos. Segundo o estabelecido na regulamentação interna, o Conselho e o Comité de Direção são responsáveis pela aprovação destes juízos e estimativas, descritos na Nota 1.3 das Contas Anuais Consolidadas e dizem respeito principalmente a:

- A avaliação da goodwill e dos ativos intangíveis.
- O prazo dos contratos de arrendamento utilizado na avaliação do passivo por arrendamento.
- O justo valor dos ativos, passivos e passivos contingentes no contexto da alocação do preço pago nas combinações de negócios.
- As perdas por imparidade de ativos financeiros e do justo valor das garantias a eles associadas, em função da sua classificação contabilística, o que implica realizar juízos relevantes em relação a: **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*.
- A avaliação das participações em empresas comuns e associadas.
- A determinação dos resultados das participações em empresas associadas.
- As hipóteses atuariais utilizadas no cálculo dos passivos por contratos de seguro.
- A classificação, vida útil e as perdas por imparidade de ativos tangíveis e ativos intangíveis.
- As perdas por imparidade dos ativos não correntes e grupos de alienação de elementos que tenham sido classificados como detidos para venda.
- As hipóteses atuariais utilizadas no cálculo dos passivos e compromissos pós-emprego.
- A avaliação das provisões necessárias para abranger as contingências laborais, legais e fiscais.
- A despesa do imposto sobre as sociedades determinada sobre a taxa de imposto esperada no final de ano e a ativação dos créditos fiscais e a sua recuperabilidade.
- O justo valor de determinados ativos e passivos financeiros.



Procedimentos sobre os sistemas de informação

Os **sistemas de informação** que apoiam os processos subjacentes à informação financeira estão sujeitos a **políticas e procedimentos** de controlo interno para garantir a integridade da elaboração e publicação da informação financeira.

Concretamente, os sistemas de informação do CaixaBank garantem a sua segurança utilizando como quadro de referência os requisitos definidos pelas **normas internacionais de boas práticas** de segurança da informação, tais como a família de normas ISO/IEC 27000, NIST, CSA, etc. Estas normas, juntamente com as obrigações estabelecidas por diferentes leis e regulamentos, e os requisitos dos supervisores locais e setoriais, fazem parte das Normas de Segurança da Informação do Grupo CaixaBank, cujo cumprimento é controlado de forma contínua e reportado aos principais intervenientes dentro e fora da organização.

As principais atividades são certificadas, destacando-se:

- As atividades corporativas de cibersegurança do Grupo CaixaBank, nas sedes de Barcelona, Madrid e Porto, são certificadas pela **ISO 27001:2013** (BSI).
- A acreditação oficial **CERT** (Computer Emergency Response Team) reconhece a capacidade da entidade para gerir a segurança da informação.

Além disso, no que respeita à continuidade operacional e de negócio, a Entidade dispõe de um **Plano de Contingência Tecnológica** completo capaz de lidar com as situações mais difíceis para garantir a continuidade dos serviços informáticos. Têm sido desenvolvidas estratégias que permitem que a informação seja recuperada no menor espaço de tempo possível. Este Plano de Contingência Tecnológica foi concebido e está a ser operado conforme a **Norma ISO 27031:2011**. A Ernst&Young certificou que a norma da Governação da Contingência Tecnológica do CaixaBank foi concebida e desenvolvida e que funciona com base nesta Norma.

Adicionalmente, o BSI certificou o cumprimento do Sistema de Gestão da Continuidade de Negócio do CaixaBank conforme a Norma **ISO 22301:2012**, que credita:

- O **compromisso** dos quadros superiores do CaixaBank com a Continuidade de Negócio e a Contingência Tecnológica.
- A realização das **melhores práticas** no que diz respeito à gestão da Continuidade de Negócio e da Contingência Tecnológica.
- A existência de um processo cíclico baseado na **melhoria contínua**.
- Que o CaixaBank implementou, e está a operar, **Sistemas de Gestão de Continuidade de Negócio e de Contingência Tecnológica**, de acordo com normas internacionais de reconhecido prestígio.

E contribuem:

➤ **Confiança** aos nossos clientes, investidores, funcionários e à sociedade em geral relativamente à capacidade de resposta da Entidade perante incidentes graves que afetem as operações de negócio.

➤ **Cumprimento** das recomendações dos reguladores, Banco de Espanha, MiFID, Basileia III, sobre estas matérias.

➤ **Benefícios** na imagem e reputação da Entidade.

➤ **Auditorias** anuais, internas e externas, para assegurar que os nossos sistemas de gestão se mantêm atualizados.

Quanto à **Gestão das Tecnologias da Informação (TI)**, o modelo de Gestão das TI do CaixaBank assegura que os seus Serviços Informáticos estão alinhados com a estratégia de negócio da Organização, dando resposta aos requisitos regulamentares, operacionais ou do negócio. A Gestão das TI é uma parte essencial da governação global e engloba a estrutura organizacional e de gestão necessária para assegurar que as TI apoiam e facilitam o desenvolvimento dos objetivos estratégicos definidos.

A Norma de Gestão das TI do CaixaBank foi desenvolvida com base nos requisitos especificados na norma **ISO 38500:2008**.

Esta conceção dos Serviços Informáticos do CaixaBank dá resposta às necessidades do negócio, garantindo, entre outras coisas:

- Segregação de funções.
- Gestão de alterações.
- Gestão de incidentes.
- Gestão da Qualidade das TI.
- Gestão dos riscos: operacionais, de fiabilidade da informação financeira, etc.
- Identificação, definição e acompanhamento de indicadores (Mapa de Gestão).
- Existência de Comités de Governação, Gestão e Acompanhamento.
- Relatórios regulares à Direção.
- Fortes controlos internos, incluindo auditorias internas e externas anuais, bem como um quadro abrangente de controlo do Risco Tecnológico.

Procedimentos para a gestão das atividades **externalizadas e de especialistas independentes**

O Grupo CaixaBank dispõe de uma **Política de Custos, Gestão Orçamental e Compras**, aprovada no Comité de Direção a 18 de junho de 2018, que define um quadro de referência global para as entidades do Grupo e estabelece de forma homogénea os princípios gerais e procedimentos para a definição, gestão, execução e controlo do orçamento das despesas de exploração e investimento do Grupo CaixaBank.

Esta política é estabelecida numa **norma interna do Grupo**, que regula principalmente os processos relacionados com:

- Elaboração e aprovação do **orçamento**.
- Execução do orçamento e **gestão da procura**.
- Compras e contratação de **serviços**.
- Pagamento de faturas a **fornecedores**.

A maioria dos processos estabelecidos entre as entidades do Grupo e os seus fornecedores são geridos e informatizados através de aplicações que registam todas as suas ações, sendo o Comité de Eficiência o Órgão encarregado por assegurar que a execução material do orçamento é efetuada de acordo com a regulamentação.

Para garantir uma gestão adequada dos custos e das contratações a fornecedores, o Comité de Eficiência do CaixaBank delega em duas comissões:

- **Comissão para as Despesas e investimentos (CGI)**: revê e ratifica as propostas de despesa e de investimento apresentadas pelas áreas e filiais mediante projetos, questionando a sua necessidade e razoabilidade através de uma análise da rentabilidade e/ou da eficiência para a Entidade.
- **Quadro de Compras**: assegura a correta aplicação das políticas e procedimentos de compras/contratações definidos na regulamentação, promovendo a igualdade de oportunidades entre os fornecedores. Como indicado no Código de Ética

da Entidade, a compra de bens ou a contratação de serviços deve ser realizada com objetividade e transparência, evitando situações que possam afetar a objetividade das pessoas envolvidas. Por conseguinte, todas as compras devem apresentar um mínimo de 3 ofertas comparativas de diferentes fornecedores. As compras acima de um determinado limite devem ser tratadas pela equipa especializada de compradores que estão organizados por diferentes categorias de Compras: TI, Serviços Profissionais, Marketing, Instalações e Obras.

O CaixaBank gere as compras segundo os seguintes Princípios de Compras: Eficiência, Sustentabilidade, Integridade e transparência, Cumprimento, Proximidade e acompanhamento.

O modelo de compras inclui o registo e a aprovação de fornecedores, a negociação, a adjudicação, a comunicação da resolução do processo de Compras aos fornecedores participantes, a formalização do contrato com o fornecedor adjudicatário, a prestação do serviço, e o acompanhamento.

As compras acima de um certo limiar são geridas de forma centralizada através da Área de Compras, que conta com uma equipa profissional de compradores especializados por categoria ou natureza de compra: TI, Serviços Profissionais, Marketing-Comunicação, Instalações e Obras. As compras são geridas através de uma ferramenta corporativa de negociação eletrónica na qual devem ser apresentadas pelo menos três (3) ofertas de diferentes fornecedores. Na seleção de fornecedores, são aplicados os critérios de concorrência, objetividade, profissionalismo, transparência e igualdade de oportunidades.

O Grupo CaixaBank dispõe de uma **ferramenta Corporativa de Compras** denominada SAP Ariba como um canal de comunicação simples e ágil que dá acesso à ferramenta de gestão integral de compras, incluindo a aprovação de fornecedores. Mediante esta, os fornecedores registam-se aceitando os Princípios de Compras e o Código de Conduta de Fornecedores e fornecem a documentação e certificados necessários para poder participar nos processos de compras e iniciar o processo de aprovação para ter o estatuto de fornecedor elegível.

O CaixaBank dispõe de uma **Política de Externalização de Serviços** aprovada pelo Conselho de Administração em setembro de 2021. Baseia-se principalmente nas Diretrizes da Autoridade Bancária Europeia sobre Externalização EBA/GL/2019/02. A Política de Externalização estabelece os princípios e premissas corporativas que regem o processo de externalização do princípio ao fim. A Política estabelece também o âmbito, governação, quadro de gestão e controlo de risco do Grupo CaixaBank, sobre os quais se devem basear as ações a serem tomadas ao longo de todo o ciclo de vida das externalizações.

A Política corporativa de gestão do risco de externalização atualizada em 2021, e elaborada pela Direção de Controlo de Riscos Não Financeiros com a colaboração da Governação da Externalização, comprova:

- O **compromisso** dos Quadros Superiores do CaixaBank com a governação da externalização.
- A realização das **melhores práticas** na gestão das iniciativas de externalização.
- A existência de um processo cíclico de **melhoria contínua**, para estar em conformidade com as referências de regulamentação e as melhores práticas no setor bancário nacional e internacional.

A formalização desta Política implica:

- **Confiança** aos nossos clientes, investidores, funcionários e restantes stakeholders no processo de tomada de decisões e controlo das iniciativas de externalização.
- **Cumprimento** das recomendações dos reguladores, tais como o Banco de Espanha, EBA, MiFID e Basileia III, sobre esta matéria.
- **Benefícios** na imagem e reputação da Entidade.

O CaixaBank continua a intensificar os seus esforços no controlo, assegurando que as externalizações não impliquem uma perda de capacidade de supervisão, análise e exigência do serviço ou atividade abrangida pelo contrato.

Quando uma nova iniciativa de externalização é produzida, é seguido o seguinte procedimento:

- **Análise** da aplicabilidade do modelo de externalização ao serviço a externalizar.
- **Avaliação** da decisão de externalização, medindo a criticidade, os riscos e o modelo de externalização associado.
- **Aprovação** do risco associado à Iniciativa por um órgão colegial interno.
- **Contratação** do fornecedor
- **Transferência** do serviço ao fornecedor externo.
- **Acompanhamento e monitorização** da atividade ou serviço emprestado.

Todas as atividades externalizadas contam com medidas de controlo baseadas principalmente em **indicadores de rendimento do serviço e medidas de mitigação**, incluídas contratualmente que reduzem os riscos detetados na avaliação da decisão de externalização. Cada responsável por uma externalização da Entidade solicita ao seu fornecedor a atualização e comunicação dos seus indicadores, que são revistos internamente de forma periódica.

No exercício de **2021**, as **atividades** confiadas a terceiros relacionadas com avaliações e cálculos de especialistas independentes estiveram principalmente relacionadas com:

- Determinados serviços de auditorias internas e tecnológicas.
- Determinados serviços de consultoria financeira e de business intelligence.
- Determinados serviços de marketing e compras diversas.
- Determinados serviços informáticos e tecnológicos.
- Determinados serviços financeiros.
- Determinados serviços de assessoria Financeira, Fiscal e Legal.
- Determinados processos relacionados com Recursos Humanos e compras diversas.
- Determinados processos relacionados com os Sistemas de Informação.



Informação e comunicação (F.4)

Políticas contabilísticas

A responsabilidade exclusiva pela definição e comunicação dos critérios contabilísticos do Grupo recai sobre a Direção de Informação e Controlo Contabilístico, concretamente no **Departamento de Políticas e Regulamentos contabilísticos**, integrada na Direção de Contabilidade, Controlo de Gestão e Capital.

As suas responsabilidades incluem o **acompanhamento e análise da regulamentação** da informação financeira (*financial reporting*) aplicáveis ao Grupo, para a sua interpretação e conseqüente aplicação na informação financeira de uma forma homogênea em todas as entidades que fazem parte do Grupo; bem como a **atualização permanente** dos critérios contabilísticos aplicados perante qualquer novo tipo de contrato ou operação, ou qualquer alteração do regulamento.

O acompanhamento das novidades regulamentares relacionadas com a publicação da **informação não financeira** (*non-financial reporting*) está também entre as funções do Departamento de Políticas e Regulação contabilística. Em particular, é realizada uma **análise contínua** dos novos requisitos da informação e das tendências regulamentares, nacionais, europeias e globais relacionadas tanto com a sustentabilidade como com a informação não financeira. Em colaboração com as outras áreas envolvidas no Grupo CaixaBank, as implicações derivadas são analisadas e trabalha-se para assegurar que tais implicações sejam geridas e incorporadas nas práticas do Grupo.

Adicionalmente, o mesmo Departamento realiza análises e estudos das **implicações contabilísticas de operações singulares**, para antecipar os impactos e o seu correto tratamento contabilístico nas demonstrações financeiras consolidadas, e está encarregue pela resolução de dúvidas ou conflitos sobre questões contabilísticas não incluídas nos circuitos contabilísticos, ou que levem dúvidas quanto à sua interpretação. Pelo menos mensalmente, as consultas contabilísticas concluídas pelo Departamento são partilhadas com o resto da Direção de Informação e Controlo Contabilístico, fornecendo uma explicação do raciocínio técnico subjacente ou das interpretações efetuadas, bem como os temas em análise.

No processo de **definição de novos produtos**, através da sua participação no Comité de Produtos do Grupo, as suas **implicações contabilísticas** são analisadas com base nas suas características, e esta análise resulta na criação ou atualização de um circuito contabilístico que detalha todos os eventos possíveis pelos quais o contrato ou operação pode passar. Descreve também as principais características das operações administrativas, a regulamentação fiscal, e os critérios e normas contabilísticas aplicados. As adições e modificações nos circuitos contabilísticos são comunicadas imediatamente à Organização e estão, na sua maioria, disponíveis na intranet da Entidade.

Este Departamento também participa e apoia o **Comité de Regulação do Grupo CaixaBank** relativamente à regulação sobre a informação financeira e não financeira. No caso de qualquer alteração da regulamentação aplicável a ser implementada no Grupo, o Departamento comunica aos Departamentos ou filiais afetados do Grupo, e participa ou lidera, conforme o caso, os projetos de implementação destas alterações. Por outro lado, em relação à Comissão de Auditoria e Controlo, esta coordena e prepara, quando apropriado, toda a documentação relativa à Direção de Contabilidade, Controlo de Gestão e Capital, sendo responsável por comunicar trimestralmente os principais juízos e estimativas realizadas no período que afetaram as demonstrações financeiras consolidadas.

De igual modo, o Departamento de Políticas e Regulação contabilística participa em projetos únicos relacionados com a **sustentabilidade e o reporting da informação não financeira**, quer em projetos transversais do Grupo, formações internas e externas, quer através da participação em grupos de trabalho com *pares* e grupos de interesse externos.

As atividades de informação financeira descritas anteriormente, materializam-se na existência e manutenção de um **Manual de políticas contabilísticas** que estabelece as normas, princípios e critérios contabilísticos adotados pelo Grupo. Este manual garante a comparabilidade e a qualidade da informação financeira de todas as sociedades do Grupo e complementa-se com as consultas recebidas pelo Departamento. A comunicação com os responsáveis das operações é permanente e fluida.

Além disso, o Departamento de Políticas e Regulação contabilística está encarregue pelo desenvolvimento de **atividades formativas** para as áreas de negócio relevantes da organização sobre novidades e modificações contabilísticas.



Mecanismos para a elaboração da informação financeira

O CaixaBank dispõe de ferramentas informáticas internas que asseguram a integridade e homogeneidade nos **processos de elaboração da informação financeira**. Todas as aplicações dispõem de mecanismos de contingência tecnológica para assegurar a conservação e acessibilidade dos dados perante qualquer circunstância.

A Sociedade encontra-se imersa num projeto para melhorar a **arquitetura da informação contabilística**, que pretende aumentar a qualidade, integridade, imediatismo e acessibilidade dos dados fornecidos pelas aplicações de negócio. Gradualmente, as diferentes aplicações informáticas estão a ser incluídas no âmbito do projeto, que atualmente já integra uma materialidade muito significativa de saldos.

Para elaborar a **informação consolidada**, tanto o CaixaBank como as sociedades que compõem o perímetro do Grupo utilizam ferramentas especializadas para capturar, analisar e preparar os dados com formatos homogêneos. Além disso, o plano de contas contabilísticas, integrado na aplicação de consolidação, foi definido para cumprir com os requisitos dos diferentes reguladores.

Em relação aos Sistemas utilizados para a **gestão do SCIIF**, como mencionado anteriormente, a Entidade implementou a ferramenta **SAP Fiori** para garantir a sua integridade, refletindo os riscos e controlos existentes. A ferramenta também apoia, entre outros, o Catálogo de Riscos Corporativos e os Indicadores de Risco Operacional (KRI).

Supervisão do funcionamento do sistema de controlo interno sobre a informação financeira (F.5)

A **Comissão de Auditoria e Controlo** é responsável pela supervisão do processo de elaboração e apresentação da informação financeira regulamentada e a eficácia dos sistemas de controlo interno e de gestão de riscos da Entidade. Estas funções são explicadas com detalhe na secção "A Administração – As comissões do Conselho – Comissão de Auditoria e Controlo". Além disso, a CAC supervisiona o SCIIF, através das declarações assinadas pelos seus responsáveis e da obtenção da certificação ascendente realizada pela Direção de Fiabilidade da Informação Financeira.

A função de **Auditoria Interna**, representada no Comité de Direção, é regida pelos princípios estabelecidos no Estatuto da Auditoria Interna do Grupo CaixaBank, aprovado pelo Conselho de Administração do CaixaBank. É uma **atividade independente e objetiva** que proporciona uma abordagem sistemática na avaliação dos processos de gestão de riscos e controlos e da gover-

nação empresarial, e apoia a Comissão de Auditoria e Controlo na sua função de supervisão. Visando estabelecer e preservar esta independência, a Auditoria Interna depende funcionalmente do Presidente da Comissão de Auditoria e Controlo, sem prejuízo do facto de que deve reportar ao Presidente do Conselho de Administração para o correto desempenho das suas funções.

A Auditoria Interna conta com **237 auditores distribuídos em diferentes equipas de trabalho** especializadas por áreas, incluindo um grupo responsável pela coordenação da supervisão dos processos relacionados com a informação financeira do Grupo CaixaBank, que está ligado à Direção de Auditoria de Contabilidade, Solvabilidade e Recursos Humanos.

As atividades da função de auditoria interna são comunicadas periodicamente à Comissão de Auditoria e Controlo que, por

sua vez, analisa os seguintes aspetos no âmbito do risco de fiabilidade da informação financeira: (i) o planeamento da auditoria interna e a adequação do seu âmbito; (ii) as conclusões das auditorias realizadas e o seu impacto na informação financeira; e (iii) o acompanhamento das ações corretivas.

A Auditoria Interna desenvolve um **programa de trabalho específico para a revisão do SCIIF** centrado nos processos relevantes (transversais e de negócio) definidos pela Direção de Fiabilidade da Informação Financeira, complementado pela revisão dos controlos existentes nas auditorias de outros processos.



Atualmente este programa de trabalho é concluído com a **revisão da certificação correta e as evidências da execução** eficaz de uma amostra de controlos, selecionada com base em indicadores de auditoria contínua. A Auditoria Interna emite anualmente um relatório global no qual é incluída uma avaliação do funcionamento do SCIF durante o exercício. A revisão do exercício de 2021 centrou-se na:

- Revisão da aplicação do **Quadro de Referência** definido no documento “Controlo Interno sobre a informação financeira nas entidades cotadas” promovido pela CMVM.
- Verificação da aplicação da **Política corporativa de gestão do risco de Fiabilidade da Informação Financeira** e da Norma **SCIF** para garantir que o SCIF a nível corporativo é adequado.
- Avaliação do **funcionamento do processo de certificação interna ascendente** dos controlos fundamentais, com especial atenção aos controlos executados no período anterior à integração tecnológica do Bankia.
- Avaliação da documentação **descritiva de processos, riscos e controlos relevantes**.

Adicionalmente, no exercício de 2021, a Auditoria Interna realizou diferentes revisões de processos que afetam a geração, elaboração e apresentação da informação financeira centrados na área financeira e contabilística, gestão de riscos corporativos, instrumentos financeiros, sistemas de informação, negócio de seguros, entre outros.

Além disso, a Sociedade conta com **procedimentos de discussão regular com o auditor externo**, que assiste à Comissão de Auditoria e Controlo e informa sobre o seu planeamento de auditoria e das conclusões alcançadas antes da publicação dos resultados, bem como, se aplicável, sobre as debilidades do controlo interno.

Relatório do auditor externo

Em aplicação da recomendação incluída no Guia de Ação sobre o Relatório do Auditor relativamente à Informação sobre o Sistema de Controlo Interno sobre a Informação Financeira das entidades cotadas, publicado pela Comissão Nacional do Mercado de Valores na sua página web, o CaixaBank submeteu o conteúdo da informação relativa ao Sistema de Controlo Interno sobre a Informação Financeira **para revisão por parte do auditor das contas anuais**. No Relatório resultante conclui-se que, como resultado dos procedimentos aplicados sobre a informação relativa ao SCIF, não surgiram inconsistências ou incidentes que a possam afetar.

O relatório é incluído como anexo neste Relatório Anual de Governação Empresarial.



Grau de acompanhamento das recomendações da Governação Empresarial (G)

Quadro de referências cruzadas do cumprimento ou da explicação das recomendações em matéria de Governação Empresarial

	RECOMENDAÇÃO 1	RECOMENDAÇÃO 2	RECOMENDAÇÃO 3	RECOMENDAÇÃO 4
DESCRIÇÃO	<p>Que os estatutos das sociedades cotadas não limitem o número máximo de votos que um mesmo acionista possa emitir, nem contenham outras restrições que dificultem a tomada do controlo da sociedade através da aquisição das suas ações no mercado.</p>	<p>Que quando a sociedade matriz e qualquer sociedade dependente estejam cotadas no mercado, ambas definam publicamente com precisão:</p> <ol style="list-style-type: none"> As respetivas áreas de atividade e eventuais relações de negócio entre elas, bem como as relações da sociedade dependente cotada com as restantes empresas do grupo. Os mecanismos previstos para resolver os eventuais conflitos de interesse que possam ser apresentados. 	<p>Que durante a realização da Assembleia-Geral ordinária, como complemento da difusão por escrito do Relatório Anual da Governação Empresarial, o presidente do conselho de administração informe verbalmente os acionistas, com detalhe suficiente, sobre os aspetos mais relevantes da Governação Empresarial da sociedade e, em particular:</p> <ol style="list-style-type: none"> Das alterações ocorridas desde a anterior Assembleia-Geral ordinária. Dos motivos específicos pelos quais a empresa não segue algumas das recomendações do Código de Governação Empresarial e, se existissem, das regras alternativas que se aplicam nessa matéria. 	<p>Que a sociedade defina e promova uma política relativa à comunicação e aos contactos com acionistas e investidores institucionais no quadro da sua implicação na sociedade, bem como com os consultores, que seja plenamente respeitadora das normas contra o abuso de mercado e dê um tratamento semelhante aos acionistas que se encontrem na mesma posição. Que a sociedade torne pública esta política através do seu site, incluindo informação relativa à forma em que a mesma foi posta em prática e identificando os interlocutores ou os responsáveis pela sua execução.</p>
CUMPRE	Sim	Não aplicável	Sim	Sim
COMENTÁRIOS		<p>Considera-se que esta Recomendação não é aplicável dado que, no sentido do artigo 42 do Código Comercial, o Caixa-Bank não é uma sociedade controlada por outra instituição, cotada ou não cotada.</p>		

RECOMENDAÇÃO 5

Que o Conselho de Administração não apresente à Assembleia-Geral propostas de delegação de competências, para emitir ações ou títulos convertíveis com exclusão do direito de subscrição preferente, no montante superior a 20% da capital no momento da delegação.

Que, quando o Conselho de Administração aprovar qualquer emissão de ações ou de títulos convertíveis com exclusão do direito de subscrição preferente, a sociedade publique imediatamente no seu site os relatórios sobre esta exclusão aos quais a legislação comercial faz referência.



DESCRIÇÃO



CUMPRE



COMENTÁRIOS



Cumprimento parcial

Desde 3 maio de 2021, a Lei regista como obrigação geral a limitação de 20% para a exclusão do direito de subscrição preferente nos aumentos de capital, bem como no caso das instituições de crédito a possibilidade de não aplicar este limite de 20% às emissões de obrigações convertíveis que as instituições de crédito efetuem, sempre que estas emissões cumpram os requisitos previstos no Regulamento (UE) 575/2013.

Portanto, pela sua natureza de instituição de crédito, o CaixaBank está autorizado expressamente pela Lei em não aplicar o limite de 20% às emissões de obrigações convertíveis que efetuar, sempre que estas emissões cumpram os requisitos previstos no Regulamento (UE) 575/2013.

Neste sentido e em linha com o que está registado atualmente na normativa, já em 2020 a Assembleia-Geral de Acionistas da Sociedade de 22 de maio de 2020 aprovou autorizar o Conselho de Administração para que possa aumentar o capital social uma ou várias vezes e em qualquer momento, no prazo de cinco anos contados a partir dessa data, no valor nominal máximo de 2.990.719.015 euros (equivalente a 50% do capital social no momento da autorização), através da emissão de novas ações –com ou sem prémio e com ou sem voto–, consistindo o contravalor das novas ações a emitir em contribuições monetárias, podendo fixar os termos e condições do aumento de capital. Esta autorização substituiu e tornou sem efeito, na parte não utilizada, a anterior delegação aprovada na Assembleia-Geral de 23 de abril de 2015.

A autorização da Assembleia-Geral de Acionistas de 22 de maio de 2020, atualmente em vigor, prevê a delegação no Conselho a faculdade de excluir, total ou parcialmente, o direito de subscrição preferente, se bem que nesse caso, o montante dos aumentos de capital ficará limitado, na generalidade, ao valor máximo de 1.196.287.606 euros (equivalente a 20% do capital social no momento da autorização). Como exceção, o acordo de 22 de maio de 2020 prevê que este limite não seja aplicável aos aumentos de capital social que o Conselho possa aprovar, com supressão do direito de subscrição preferente, para atender à conversão de títulos convertíveis que o Conselho de Administração acorde emitir ao abrigo da autorização da Assembleia-Geral de Acionistas, sendo o limite geral de 2.990.719.015 aplicável a estes aumentos de capital.

Neste sentido, a Assembleia-Geral de Acionistas realizada a 14 de maio de 2021 aprovou autorizar o Conselho de Administração para a emissão de títulos convertíveis que permitam ou tenham como finalidade atender requisitos reguladores para a sua computabilidade como instrumentos de capital reguladora de nível 1 adicional até ao montante global máximo de 3.500.000.000 euros e por um período de três anos, com a faculdade de excluir o direito de subscrição preferente caso o interesse social assim o justifique. O detalhe de instrumentos emitidos ao abrigo deste acordo é apresentado na Nota 22.3 da Memória das Contas Anuais. Em conformidade com o indicado anteriormente, os aumentos de capital que o Conselho de Administração acordar para atender à conversão destes valores não ficarão sujeitos ao limite de 1.196.287.606 euros (equivalente a 20% do capital social no momento da autorização).

Reafirma-se que, desde 3 de maio de 2021, a Lei de Sociedades de Capital prevê expressamente que o limite de 20% não será aplicado às emissões de obrigações convertíveis que as instituições de crédito efetuem, sempre que estas emissões cumpram os requisitos previstos no Regulamento (UE) 575/2013 sobre os requisitos prudenciais das instituições de crédito e das empresas de investimento, para que as obrigações convertíveis emitidas possam ser consideradas instrumentos de capital do nível 1 adicional da instituição de crédito emissora, como é o caso dos valores cuja emissão a Assembleia-Geral de Acionistas autorizou no passado dia 14 de maio, sendo neste caso aplicável o limite geral de 50% para os aumentos de capital.

DESCRIÇÃO

CUMPRE

COMENTÁRIOS

RECOMENDAÇÃO 6	RECOMENDAÇÃO 7	RECOMENDAÇÃO 8	RECOMENDAÇÃO 9
<p>Que as sociedades cotadas que elaborem os relatórios que são mencionados a seguir, seja de forma precativa ou voluntária, os publiquem no seu site com a antecedência suficiente à realização da Assembleia-Geral ordinária, embora a sua difusão não seja obrigatória:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Relatório sobre a independência do auditor. b. Relatórios de funcionamento das comissões de auditoria e de nomeações e remunerações. c. Relatório da comissão de auditoria sobre operações relacionadas. 	<p>Que a sociedade transmita ao vivo, através do seu site, a realização das Assembleias-Gerais de acionistas.</p> <p>Que a sociedade possua mecanismos que permitam a delegação e o exercício do voto por meios telemáticos e inclusivamente, tratando-se de sociedades de elevada capitalização e na medida em que seja proporcional, a ajuda e a participação ativa na Assembleia-Geral.</p>	<p>Que a Comissão de Auditoria zele para que as contas anuais que o Conselho de Administração apresentar à Assembleia-Geral de acionistas sejam elaboradas em conformidade com a normativa contabilística.</p> <p>Que nos pressupostos em que o auditor de contas tenha incluído no seu relatório de auditoria alguma ressalva, o presidente da Comissão de Auditoria explique com clareza, na Assembleia-Geral, o parecer da Comissão de Auditoria sobre o seu conteúdo e alcance, colocando-se à disposição dos acionistas no momento da publicação da convocatória da Assembleia, juntamente com as restantes propostas e relatórios do conselho e com um resumo deste parecer.</p>	<p>Que a sociedade torne públicos no seu site, permanentemente, os requisitos e procedimentos que aceitará para provar a titularidade de ações, o direito de ajuda à Assembleia-Geral de acionistas e o exercício ou delegação do direito de voto.</p> <p>Que estes requisitos e procedimentos favoreçam a ajuda e o exercício dos direitos dos acionistas e sejam aplicados de uma forma não discriminatória.</p>
Sim	Sim	Sim	Sim

DESCRIÇÃO



CUMPRE



COMENTÁRIOS



RECOMENDAÇÃO 10

Que quando algum acionista legitimado tenha exercido, antes da realização da Assembleia-Geral de acionistas, o direito de completar a ordem do dia ou a apresentar novas propostas de acordo, a sociedade:

- Divulgue imediatamente estes pontos complementares e novas propostas de acordo.
- Torne público o modelo de cartão de assiduidade ou o formulário de delegação de voto ou voto à distância com as alterações precisas para que possam ser votados os novos pontos da ordem do dia e as propostas alternativas, de acordo e nos mesmos termos que os pontos propostos pelo Conselho de Administração.
- Submeta todos esses pontos ou propostas alternativas a votação e lhes aplique as mesmas regras de voto que as regras formuladas pelo Conselho de Administração, incluindo, em particular, as presunções ou deduções sobre o sentido do voto.
- Após a Assembleia-Geral de acionistas, comunique a supressão do voto sobre estes pontos complementares ou sobre as propostas alternativas.

Cumprimento parcial

Relativamente ao ponto c), o Conselho concorda com a existência de presunções diferentes sobre o sentido do voto para as propostas de acordo formuladas por acionistas relativamente às propostas formuladas pelo Conselho (tal como está estabelecido no Regulamento da Assembleia-Geral de Acionistas da Sociedade) optando pela presunção de voto a favor dos acordos propostos pelo Conselho de Administração (para que os acionistas que se ausentem antes da votação tenham tido a oportunidade de registar a sua ausência para que o seu voto não seja contabilizado e também de votarem antecipadamente noutro sentido através dos mecanismos estabelecidos para o efeito) e pela presunção de voto contra os acordos propostos por acionistas (visto existir a probabilidade que as novas propostas versem sobre acordos que sejam contraditórios com as propostas apresentadas pelo Conselho de Administração, não se podendo atribuir ao mesmo acionista sentidos opostos para os seus votos e, adicionalmente, os acionistas que se tivessem ausentado não tenham tido a oportunidade de avaliar e votar antecipadamente a proposta).

Embora esta prática não reflita o teor de parte da Recomendação 10, alcança da melhor forma o objetivo final do Princípio 7 do Código de Boa Governança, que faz referência expressa aos Princípios de Governo Empresarial da OCDE, os quais assinalam que os procedimentos empregues nas Assembleias de acionistas deverão garantir a transparência da recontagem e o registo adequado dos votos, sobretudo em situações de luta de voto, de novos pontos da ordem do dia e de propostas alternativas de acordos, visto ser uma medida de transparência e de garantia de coerência no exercício do direito de voto.

RECOMENDAÇÃO 11

Que, caso a sociedade tenha previsto pagar prémios de assiduidade à Assembleia-Geral de acionistas, estabeleça anteriormente uma política geral sobre estes prémios e que esta política seja estável.

Sim

RECOMENDAÇÃO 12

Que o Conselho de Administração desempenhe as suas funções com unidade de propósito e independência de critério, dispense o mesmo tratamento a todos os acionistas que se encontrem na mesma posição e se guie pelo interesse social, entendido como a realização de negócios rentáveis e sustentados a longo prazo, que promova a sua continuidade e a maximização do valor económico da empresa.

Que na pesquisa do interesse social, para além do respeito pelas leis e regulamentos e de um comportamento baseado na boa-fé, na ética e no respeito pelos usos e pelas boas práticas comumente aceites, procure conciliar o próprio interesse social, conforme corresponda, com os legítimos interesses dos seus colaboradores, dos seus fornecedores, dos seus clientes e os interesses dos restantes grupos de interesse que possam ser afetados, bem como o impacto das atividades da empresa na comunidade no seu conjunto e no meio ambiente.

Sim

RECOMENDAÇÃO 13	RECOMENDAÇÃO 14	RECOMENDAÇÃO 15	RECOMENDAÇÃO 16	RECOMENDAÇÃO 17
<p>Que o Conselho de Administração possua a dimensão precisa para conseguir um funcionamento eficaz e participativo, o que torna aconselhável que tenha entre cinco e quinze membros.</p>	<p>Que o Conselho de Administração aprove uma política direcionada a favorecer uma composição apropriada do Conselho de Administração e que:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Seja concreta e verificável. b. Assegure que as propostas de nomeação ou de reeleição se fundamentem numa análise prévia das competências exigidas pelo do Conselho de Administração e, c. Favoreça a diversidade de conhecimentos, experiências idade e género. Para este efeito, considera-se que as medidas que fomentem que a empresa possua um número significativo de gestores de topo favorecem a diversidade de género. <p>Que o resultado da análise prévia das competências exigidas pelo Conselho de Administração fique registado no relatório justificativo da comissão de nomeações que seja publicado aquando da convocatória da Assembleia-Geral de acionistas à qual a ratificação, a nomeação ou a reeleição de cada administrador sejam submetidas.</p> <p>A comissão de nomeação verificará anualmente o cumprimento desta política, sendo isso informado no Relatório Anual da Governança Empresarial.</p>	<p>Que os administradores delegados e independentes constituam uma ampla maioria do Conselho de Administração e que o número de administradores executivos seja o mínimo necessário, tendo em conta a complexidade do grupo societário e a percentagem de participação dos administradores executivos no capital da sociedade.</p> <p>Que o número de administradoras seja de, pelo menos, 40% dos membros do Conselho de Administração antes do final de 2022 e doravante, não sendo anteriormente inferior a 30%.</p>	<p>Que a percentagem de administradores delegados sobre o total dos administradores não executivos não seja maior que a proporção existente entre o capital da sociedade representada por estes administradores e o restante capital.</p> <p>Este critério poderá ser aliviado:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Em sociedades de elevada capitalização nas quais sejam escassas as participações sob forma de ações que sejam legalmente consideradas significativas. b. Quando se tratar de sociedades nas quais exista uma pluralidade de acionistas representados no Conselho de Administração e não tenham relações entre si. 	<p>Que o número de administradores independentes represente, pelo menos, a metade do total de administradores.</p> <p>Que, no entanto, quando a sociedade não for de elevada capitalização ou quando, ainda o sendo, tendo um ou vários acionistas a atuar concertadamente, que controlem mais de 30% do capital social, o número de administradores independentes represente, pelo menos, um terço do total de administradores.</p>
Sim	Sim	Sim	Sim	Sim

DESCRIÇÃO



CUMPRE



COMENTÁRIOS



RECOMENDAÇÃO 18	RECOMENDAÇÃO 19	RECOMENDAÇÃO 20	RECOMENDAÇÃO 21	RECOMENDAÇÃO 22
<p>Que as sociedades tornem pública e mantenham atualizada, através do seu site, a seguinte informação sobre os seus administradores:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Perfil profissional e biográfico. b. Outros conselhos de administração aos quais pertençam, sejam ou não sociedades cotadas, bem como sobre as restantes atividades retribuídas que tenha, qualquer que seja a sua natureza. c. Indicação da categoria de administrador à qual pertençam, assinalando-se, no caso dos administradores delegados, o acionista que representem ou com quem tenham relações. d. Data da sua primeira nomeação como administrador na sociedade, bem como das posteriores reeleições. e. Ações da empresa e opções sobre elas, das quais sejam titulares. 	<p>Que no Relatório Anual da Governança Empresarial, com a verificação prévia pela Comissão de Nomeações, sejam explicadas as razões pelas quais tenham sido nomeados administradores delegados a pedido de acionistas cuja participação sob forma de ações seja inferior a 3% do capital e sejam expostas as razões pelas quais não tenham sido atendidos, se for o caso, pedidos formais de presença no Conselho provenientes de acionistas cuja participação sob forma de ações seja igual ou superior à participação de outros a pedido de quem tivessem sido designados administradores delegados.</p>	<p>Que os administradores delegados apresentem a sua demissão quando o acionista que representem transfira integralmente a sua participação sob forma de ações.</p> <p>Que também o façam, no número correspondente, quando esse acionista reduzir a sua participação sob forma de ações até um nível que exija a redução do número dos seus administradores delegados.</p>	<p>Que o Conselho de Administração não proponha a separação de qualquer administrador independente antes do cumprimento do período estatutário para o qual tenha sido nomeado, salvo quando ocorrer justa causa, apreciada pelo Conselho de Administração antes do relatório da Comissão de Nomeações. Em particular, entender-se-á que existe justa causa quando o administrador passar a ocupar novos cargos ou contrair novas obrigações que o impeçam de dedicar o tempo necessário ao desempenho das funções próprias do cargo de administrador, não cumpra os deveres inerentes ao seu cargo ou incorra nalgumas das circunstâncias que o façam perder a sua condição de independente, de acordo com o estabelecido na legislação aplicável.</p> <p>Poderá também ser proposta a separação de administradores independentes como consequência de ofertas públicas de aquisição, fusões ou outras operações empresariais semelhantes que pressuponham uma alteração na estrutura do capital da sociedade, quando estas alterações na estrutura do Conselho de Administração forem motivadas pelo critério de proporcionalidade assinalado na recomendação 16.</p>	<p>Que as sociedades estabeleçam regras que obriguem os administradores a informar e, se for o caso, a demitir quando surjam situações que os afetem, relacionadas ou não com a sua atuação na própria sociedade, que possam prejudicar o crédito e a reputação desta e, em particular, que os obriguem a informar o Conselho de Administração sobre qualquer causa penal na qual constem como investigados, assim como das suas vicissitudes processuais.</p> <p>Que, tendo o conselho sido informado ou tendo conhecido de outra forma alguma das situações mencionadas no ponto anterior, examine o caso tão rapidamente quanto possível e, atendendo às circunstâncias concretas, decida, com o relatório prévio da Comissão de Nomeações e de Retribuições, deverá ser ou não adotada alguma medida, como a abertura de uma investigação interna, solicitar a demissão do administrador ou propor a sua demissão. Que seja informado sobre a ocorrência no Relatório Anual de Governança Empresarial, salvo ocorram circunstâncias especiais que o justifiquem, o que deverá constar em ata. Isso sem prejuízo da informação que a sociedade deva divulgar, se for apropriado, no momento da adoção das medidas correspondentes.</p>
Sim	Sim	Sim	Sim	Sim

DESCRIÇÃO



CUMPRE



COMENTÁRIOS



RECOMENDAÇÃO 23	RECOMENDAÇÃO 24	RECOMENDAÇÃO 25	RECOMENDAÇÃO 26
<p>Que todos os administradores expressem claramente a sua oposição quando considerarem que qualquer proposta de decisão submetida ao Conselho de Administração possa ser contrária ao interesse social. Que o mesmo façam, especialmente, os administradores independentes e os restantes administradores a quem não afete o potencial conflito de interesses, quando se tratar de decisões que possam prejudicar os acionistas não representados no Conselho de Administração.</p> <p>Que, quando o Conselho de Administração adotar decisões significativas ou reiteradas sobre as quais o administrador tenha formulado sérias reservas, este tire as conclusões necessárias e, se optar pela demissão, explique as razões na carta a que se refere a recomendação seguinte. Esta recomendação atinge também o secretário do Conselho de Administração, embora ele não tenha a condição de administrador.</p>	<p>Que quando, seja por demissão ou por acordo da Assembleia-Geral, qualquer administrador cessar o seu cargo antes do fim do seu mandato, explique de forma suficiente as razões da sua demissão ou, no caso de administradores não executivos, o seu parecer sobre os motivos da cessação pela Assembleia, numa carta que remeterá a todos os membros do Conselho de Administração.</p> <p>Que, não obstante e facto que tudo isto é informado no Relatório Anual da Governação Empresarial, na medida em que seja relevante para os investidores, a sociedade publique com a maior brevidade possível a cessação incluindo suficiente referência aos motivos ou circunstâncias apresentadas pelo administrador.</p>	<p>Que a comissão de nomeações se assegure que os administradores não executivos têm disponibilidade de tempo suficiente para o desenvolvimento correto das suas funções.</p> <p>Que o regulamento do Conselho estabeleça o número máximo de Conselhos de sociedades dos quais os seus administradores podem fazer parte.</p>	<p>Que o Conselho de Administração se reúna com a frequência necessária para desempenhar com eficácia as suas funções, pelo menos, oito vezes por ano, seguindo o programa de datas e de assuntos que estabelecer no início do exercício, podendo cada administrador propor individualmente outros pontos da ordem do dia inicialmente não previstos.</p>
Sim	Sim	Sim	Sim

DESCRIÇÃO



CUMPRE



COMENTÁRIOS



RECOMENDAÇÃO 27	RECOMENDAÇÃO 28	RECOMENDAÇÃO 29	RECOMENDAÇÃO 30
<p>Que as ausências dos administradores se reduzam aos casos indispensáveis e sejam quantificadas no Relatório Anual da Governação Empresarial. Que, quando tiverem que ocorrer, seja conferida uma representação com instruções.</p>	<p>Que a comissão de nomeações se assegure que os administradores não executivos têm disponibilidade de tempo suficiente para o desenvolvimento correto das suas funções. Que o regulamento do Conselho estabeleça o número máximo de Conselhos de sociedades dos quais os seus administradores podem fazer parte.</p>	<p>Que a sociedade estabeleça os canais adequados para que os administradores possam obter o aconselhamento preciso para o cumprimento das suas funções incluindo, se assim o exigirem as circunstâncias, aconselhamento externo a cargo da empresa.</p>	<p>Que, independentemente dos conhecimentos que forem exigidos aos administradores para o exercício das suas funções, as sociedades lhes ofereçam também programas de atualização de conhecimentos quando as circunstâncias o aconselharem.</p>
<p>Cumprimento parcial</p>	<p>Sim</p>	<p>Sim</p>	<p>Sim</p>
<p>No caso de ausências inevitáveis, com o objetivo de evitar que seja alterado de facto o equilíbrio do Conselho de Administração, a legislação permite que se possa ser feita a delegação noutros administradores (os não executivos apenas noutros não executivos) – é o que estabelece o Princípio 14 do Código de Boa Governação e que assim também o contemplam os Estatutos Sociais (no seu artigo 37) bem como o Regulamento do Conselho (no seu artigo 17) que determinam que os Administradores deverão assistir pessoalmente às sessões do Conselho. Não obstante, quando não o puderem fazer pessoalmente, procurarão conceder a sua representação a outro membro do Conselho, por escrito e com carácter especial para cada sessão, incluindo as oportunas instruções. Os administradores não executivos só poderão delegar noutro administrador não executivo, se bem que os administradores independentes apenas poderão conceder a sua representação a favor de outro administrador independente.</p> <p>É importante mencionar que a Política de Governação Empresarial do CaixaBank relativamente ao dever de assistência às reuniões do Conselho de Administração estabelece que caso, por causa justificada, não o possam fazer pessoalmente, os administradores procurarão conceder a sua representação, por escrito e com carácter especial para cada sessão, a outro membro do Conselho de Administração, e que, em qualquer caso, se procurará que a assistência de cada administrador às reuniões do Conselho não seja inferior a 80%. Portanto, as delegações são uma prática residual no CaixaBank.</p> <p>O Conselho de Administração avalia como boa prática da Governação Empresarial que, nos casos da impossibilidade de assistir, as representações quando ocorrerem, em geral não ocorram com instruções específicas. Isso não altera de facto o equilíbrio do Conselho dado que as delegações dos administradores não executivos só podem ser feitas em administradores não executivos e no caso dos administradores independentes apenas a favor de outro administrador independente, cabendo recordar que, à margem de qualquer que seja a sua tipologia, o administrador deve sempre defender o interesse social.</p> <p>Por outro lado, como exercício de liberdade de cada administrador, que poderá também delegar com as oportunas instruções tal como sugere o Regulamento do Conselho, a decisão de delegar sem instruções representa o exercício de autonomia de cada administrador para ponderar o que dá mais valor à sua representação e finalmente decidir-se pelo facto do seu representante estar conforme o resultado do debate em sede do Conselho. Isso, além do mais, está em linha com o estabelecido na Lei sobre as competências do Presidente do Conselho, ao qual se atribui entre outras a competência de estimular o debate e a participação ativa dos administradores durante as sessões, salvaguardando a sua livre tomada de posição.</p> <p>Portanto, a liberdade de realizar delegações com ou sem instruções específicas para a escolha de cada administrador é considerada uma boa prática e especificamente a ausência das mesmas por facilitarem a posição do governante para atender ao teor do debate.</p>			

RECOMENDAÇÃO 31	RECOMENDAÇÃO 32	RECOMENDAÇÃO 33	RECOMENDAÇÃO 34	RECOMENDAÇÃO 35
<p>Que a ordem do dia das sessões indique com clareza os pontos sobre os quais o Conselho de Administração deverá adotar uma decisão ou acordo para que os administradores possam estudar ou reunir, previamente, a informação necessária para a sua adoção.</p> <p>Quando, excepcionalmente, por razões de urgência, o presidente quiser submeter à aprovação do Conselho de Administração decisões ou acordos que não constem na ordem do dia, será preciso o consentimento prévio e expresso da maioria dos administradores presentes, o que será devidamente registado na ata.</p>	<p>Que os administradores sejam periodicamente informados dos movimentos no conjunto dos acionistas e da opinião que os acionistas significativos, os investidores e as agências de qualificação tenham sobre a sociedade e o seu grupo.</p>	<p>Que o presidente, como responsável pelo funcionamento eficaz do Conselho de Administração, para além de exercer as funções que tem legal e estatutariamente atribuídas, prepare e submeta ao Conselho de Administração um programa de datas e de assuntos a tratar; organize e coordene a avaliação periódica do Conselho, bem como, se for o caso, a avaliação do primeiro executivo da sociedade; seja responsável pela direção do conselho e pela eficácia do seu funcionamento; Seja assegurado que é dedicado tempo suficiente de discussão às questões estratégicas e acorde e reveja os programas de atualização de conhecimentos para cada administrador, quando as circunstâncias o aconselharem.</p>	<p>Que quando existir um administrador coordenador, os estatutos ou o regulamento do Conselho de Administração, para além das competências legalmente correspondentes, lhe sejam atribuídas as seguintes competências: presidir ao Conselho de Administração na ausência do presidente e dos vice-presidentes, caso ocorra; fazer eco das preocupações dos administradores não executivos; manter contactos com investidores e acionistas para conhecer os seus pontos de vista com vista a ser formada uma opinião sobre as suas preocupações, em particular, relativamente à Governação Empresarial da sociedade; coordenar o plano de sucessão do presidente.</p>	<p>Que o secretário do Conselho de Administração zele especialmente para que, nas suas atuações e decisões, o Conselho de Administração tenha presentes as recomendações sobre a boa governação contida neste Código de boa governação que forem aplicáveis à sociedade.</p>
Sim	Sim	Sim	Sim	Sim



RECOMENDAÇÃO 36	RECOMENDAÇÃO 37	RECOMENDAÇÃO 38	RECOMENDAÇÃO 39	RECOMENDAÇÃO 40
<p>Que o Conselho de Administração, em plenário, avalie uma vez por ano e adote, se for o caso, um plano de ação que corrija as deficiências detetadas relativamente:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. À qualidade e eficiência do funcionamento do Conselho de Administração. b. Ao funcionamento e à composição das suas comissões. c. À diversidade na composição e nas competências do Conselho de Administração. d. Ao desempenho do presidente do Conselho de Administração e do primeiro executivo da sociedade. e. Ao desempenho e à contribuição de cada administrador, prestando especial atenção aos responsáveis das várias comissões do Conselho. <p>Para a realização da avaliação das diversas comissões partir-se-á do relatório que estas apresentem ao Conselho de Administração, e para este último, do relatório apresentado pela comissão de nomeações.</p> <p>De três em três anos, o Conselho de Administração será auxiliado para a realização da avaliação por um consultor externo, cuja independência será verificada pela Comissão de Nomeações.</p> <p>As relações de negócio que o consultor ou qualquer sociedade do seu grupo mantiverem com a sociedade ou com qualquer sociedade do seu grupo deverão ser separadas no Relatório Anual da Governança Empresarial.</p> <p>O processo e as áreas avaliadas serão objeto de descrição no Relatório Anual da Governança Empresarial.</p>	<p>Que, quando existir uma comissão executiva, nela exista a presença de pelo menos dois administradores não executivos, sendo pelo menos um deles independente; que o seu secretário seja o secretário do Conselho de Administração.</p>	<p>Que o Conselho de Administração tenha sempre conhecimento dos assuntos tratados e das decisões adotadas pela Comissão Executiva e que todos os membros do Conselho de Administração recebam uma cópia das atas das sessões da Comissão Executiva.</p>	<p>Que os membros da Comissão de Auditoria no seu conjunto, e especialmente o seu presidente, sejam designados tendo em conta os seus conhecimentos e experiência em matéria de contabilidade, auditoria e gestão de riscos, quer financeiros quer não financeiros.</p>	<p>Que sob supervisão da Comissão de Auditoria, exista uma unidade que assuma a função de auditoria interna que zele pelo bom funcionamento dos sistemas de informação e de controlo interno e que funcionalmente dependa do presidente não executivo do Conselho ou do presidente da Comissão de Auditoria.</p>
Cumprimento parcial	Sim	Sim	Sim	Sim
<p>Relativamente ao exercício 2021, o Conselho de Administração realizou internamente a autoavaliação do seu funcionamento após excluir a conveniência de ter a ajuda de assessores externos ao considerar que, dado o processo de renovação parcial do Conselho uma vez se tendo tornado efetiva a fusão do CaixaBank com o Bankia e devido ao pouco tempo de existência do Conselho atual constituído após a fusão, tornava-se mais aconselhável e razoável adiar a colaboração externa para o próximo exercício de autoavaliação.</p> <p>Consequentemente, o exercício de autoavaliação seguiu o mesmo procedimento do ano anterior tendo a ajuda da Secretaria-Geral e do Conselho para o seu desenvolvimento.</p>				



RECOMENDAÇÃO 41	RECOMENDAÇÃO 42	RECOMENDAÇÃO 43	RECOMENDAÇÃO 44
<p>Que o responsável pela unidade que assume a função de auditoria interna presente na Comissão de Auditoria, para a sua aprovação por esta ou pelo conselho, o seu plano anual de trabalho, o informe diretamente da sua execução, incluindo as possíveis incidências e limitações ao alcance que sejam apresentadas no seu desenvolvimento, os resultados e o acompanhamento das suas recomendações e lhe submeta um relatório de atividades no final de cada exercício.</p>	<p>Que, para além das funções previstas na lei, correspondam à Comissão de Auditoria as seguintes funções:</p> <p>1. Relativamente aos sistemas de informação e de controlo interno:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Vigiar e avaliar o processo de elaboração e a integridade da informação financeira e não financeira, bem como os sistemas de controlo e gestão dos riscos financeiros e não financeiros relativos à sociedade e, se for o caso, ao grupo - incluindo os riscos operativos, tecnológicos, legais, sociais, meio ambientais, políticos e de reputação ou os relacionados com a corrupção - vigiando o cumprimento dos requisitos normativos, a adequada delimitação do perímetro de consolidação e a correta aplicação dos critérios contabilísticos. b. Garantir a independência da unidade que assume a função de auditoria interna; propor a seleção, nomeação e cessação do responsável do serviço de auditoria interna; propor o orçamento desse serviço; aprovar ou propor ao Conselho a aprovação da orientação e do plano de trabalho anual da auditoria interna, assegurando-se que a sua atividade esteja focalizada principalmente nos riscos relevantes (incluindo os riscos de reputação); receber informação periódica sobre as suas atividades; verificar que a Direção Sénior tenha em conta as conclusões e as recomendações dos seus relatórios. c. Estabelecer e vigiar um mecanismo que permita aos colaboradores e a outras pessoas relacionadas com a sociedade, tais como administradores, acionistas, fornecedores, contratantes ou subcontratantes, comunicar as irregularidades de potencial transcendência, incluindo as irregularidades financeiras e contabilísticas ou de qualquer outra natureza, relacionadas com a empresa, das quais se apercebam no seio dela ou no seu grupo. Este mecanismo deverá garantir a confidencialidade e, em qualquer caso, prever pressupostos nos quais as comunicações possam ser feitas anonimamente, respeitando os direitos do denunciante e do denunciado. d. Garantir, de uma forma geral, que as políticas e sistemas estabelecidos em matéria de controlo interno sejam aplicados efetivamente na prática. <p>2. Relativamente ao auditor externo:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. No caso de renúncia do auditor externo, examinar as circunstâncias que a tenham motivado. b. Garantir que, pelo seu trabalho, a retribuição do auditor externo não comprometa a sua qualidade nem a sua independência. c. Vigiar que a sociedade comunique através da CNMV espanhola a alteração de auditor e a acompanhe de uma declaração sobre a eventual existência de desacordos com o auditor cessante e, se tiveram existido, qual o seu conteúdo. d. Assegurar que o auditor externo mantenha anualmente uma reunião com o plenário do Conselho de Administração para o informar sobre o trabalho realizado e sobre a evolução da situação contabilística e de riscos da sociedade. e. Assegurar que a sociedade e o auditor externo respeitem as normas em vigor sobre prestação de serviços diferentes dos serviços de auditoria, sobre os limites à concentração do negócio do auditor e, em geral, sobre as restantes normas sobre independência dos auditores. 	<p>Que a comissão de auditoria possa convocar qualquer colaborador ou diretor da sociedade, e inclusivamente fazer que compareçam sem a presença de qualquer outro diretor.</p>	<p>Que a comissão de auditoria seja informada sobre as operações de alterações estruturais e corporativas que a sociedade projete realizar para a sua análise e informe previamente o conselho de administração sobre as suas condições económicas e o seu impacto contabilístico e, especialmente, se for o caso, sobre a equação de troca proposta.</p>
Sim	Sim	Sim	Sim

RECOMENDAÇÃO 45	RECOMENDAÇÃO 46	RECOMENDAÇÃO 47	RECOMENDAÇÃO 48	RECOMENDAÇÃO 49	RECOMENDAÇÃO 50
<p>Que a política de controlo e de gestão de riscos identifique ou determine pelo menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Os vários tipos de risco, financeiros e não financeiros (entre outros os riscos operativos, tecnológicos, legais, sociais, meio ambientais, políticos e reputação, incluindo os riscos relacionados com a corrupção) os quais a sociedade enfrenta, incluindo entre os riscos financeiros ou económicos, os passivos contingentes e outros riscos fora do balanço. b. Um modelo de controlo e gestão de riscos baseado em diferentes níveis, do qual fará parte uma comissão especializada em riscos quando as normas setoriais o prevejam ou a sociedade o considerar apropriado. c. O nível de risco que a sociedade considerar aceitável. d. As medidas previstas para reduzir o impacto dos riscos identificados, caso cheguem a materializar-se. e. Os sistemas de informação e de controlo interno que serão utilizados para controlar e gerir os citados riscos, incluindo os passivos contingentes ou os riscos fora do balanço. 	<p>Que, sob a supervisão direta da comissão de auditoria ou, se for o caso, de uma comissão especializada do Conselho de Administração, exista uma função interna de controlo e de gestão de riscos exercida por uma unidade ou departamento interno da sociedade que tenha atribuídas expressamente as seguintes funções:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Assegurar o bom funcionamento dos sistemas de controlo e de gestão de riscos e, em particular, que sejam identificados, geridos e quantificados adequadamente todos os riscos importantes que afetem a sociedade. b. Participar ativamente na elaboração da estratégia de riscos e nas decisões importantes sobre a sua gestão. c. Garantir que os sistemas de controlo e de gestão de riscos reduzam adequadamente os riscos, no quadro da política definida pelo Conselho de Administração. 	<p>Que os membros da comissão de nomeações e de retribuições – ou da comissão de nomeações e a comissão de retribuições, se estiveram separadas – sejam designados procurando que tenham os conhecimentos, aptidões e experiência adequados às funções que estejam chamados a desempenhar e que a maioria destes membros sejam administradores independentes.</p>	<p>Que as sociedades de elevada capitalização possuam uma comissão de nomeações e uma comissão de remunerações separadas.</p>	<p>Que a comissão de nomeações consulte o presidente do Conselho de Administração e o primeiro executivo da sociedade, especialmente quando se tratar de matérias relativas aos administradores executivos.</p> <p>Que qualquer administrador possa solicitar da comissão de nomeações que tome em consideração, caso os julgue idóneos a seu julgamento, potenciais candidatos para cobrir vagas de administrador.</p>	<p>Que a comissão de remunerações exerça as suas funções com independência e que, para além das funções que a lei lhe atribuir, lhe correspondam as seguintes funções:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Propor ao Conselho de Administração as condições básicas dos contratos dos quadros superiores. b. Comprovar a observância da política salarial estabelecida pela sociedade. c. Rever periodicamente a política de remunerações aplicada aos administradores e a quadros superiores, incluindo os sistemas retributivos com ações e a sua aplicação, bem como garantir que a sua remuneração individual seja proporcional à remuneração paga aos restantes administradores e aos quadros superiores da sociedade. d. Garantir que os eventuais conflitos de interesses não prejudiquem a independência do aconselhamento externo prestado à comissão. e. Verificar a informação sobre remunerações dos administradores e dos quadros superiores contida nos vários documentos empresariais, incluindo o relatório anual sobre remunerações dos administradores.
Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim

DESCRIÇÃO



CUMPRE



RECOMENDAÇÃO 51	RECOMENDAÇÃO 52	RECOMENDAÇÃO 53	RECOMENDAÇÃO 54	RECOMENDAÇÃO 55
<p>Que a comissão de remunerações consulte o presidente e o primeiro executivo da sociedade, especialmente quando se tratar de matérias relativa aos administradores executivos e aos quadros superiores.</p>	<p>Que as regras de composição e de funcionamento das comissões de supervisão e de controlo constem no regulamento do Conselho de Administração e que sejam consistentes com as regras aplicáveis às comissões legalmente obrigatórias conforme recomendações anteriores, incluindo:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Que sejam compostas exclusivamente por administradores não executivos, com uma maioria de administradores independentes. b. Que os seus presidentes sejam administradores independentes. c. Que o Conselho de Administração designe os membros destas comissões tendo presentes os conhecimentos, competência e experiência dos administradores e as atribuições de cada comissão e delibere sobre as suas propostas e relatórios; Que prestem contas, no primeiro plenário do Conselho de Administração posterior às suas reuniões, da sua atividade e que respondam pelo trabalho realizado. d. Que as comissões possam solicitar aconselhamento externo para o desempenho das suas funções, quando o considerarem necessário. e. Que das suas reuniões seja lavrada uma ata, a qual será colocada à disposição de todos os administradores. 	<p>Que a supervisão do cumprimento das políticas e regras da sociedade em matéria ambiental, social e de Governança Empresarial, bem como dos códigos internos de conduta, seja atribuída a uma comissão ou seja dividida entre várias comissões do Conselho de Administração que poderão ser a comissão de auditoria, a comissão de nomeações, uma comissão especializada em sustentabilidade ou responsabilidade social empresarial ou outra comissão especializada que o Conselho de Administração, no exercício das suas competências de auto-organização, tenha decidido criar.</p> <p>Que esta comissão seja integrada apenas por administradores não executivos, sendo a maioria independente e lhe sejam atribuídas especificamente as funções mínimas indicadas na recomendação seguinte.</p>	<p>As funções mínimas às quais se refere a recomendação anterior são as seguintes:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. A supervisão do cumprimento das regras da Governança Empresarial e dos códigos internos de conduta da empresa, zelando além disso para que a cultura empresarial esteja alinhada com o seu propósito e valores. b. A supervisão da aplicação da política geral relativa à comunicação de informação económico-financeira, não financeira e empresarial bem como à comunicação com acionistas e investidores, consultores e com outros grupos de interesse. Além disso será feito o acompanhamento do modo como a instituição comunica e se relaciona com os pequenos e médios acionistas. c. A avaliação e revisão periódica do sistema de Governança Empresarial e da política em matéria ambiental e social da sociedade, com o objetivo que cumpram a sua missão de promover o interesse social e que tenham em conta, conforme corresponda, os interesses legítimos dos restantes grupos de interesse. d. A supervisão de que as práticas da sociedade em matéria ambiental e social se ajustam à estratégia e à política fixadas. e. A supervisão e a avaliação dos processos de relação com os vários grupos de interesse. 	<p>Que as políticas de sustentabilidade em matérias meio ambientais e sociais identifiquem e incluam pelo menos:</p> <ul style="list-style-type: none"> a. Os princípios, compromissos, objetivos e estratégia no relativo a acionistas, colaboradores, clientes, fornecedores, questões sociais, meio ambiente, diversidade, responsabilidade fiscal, respeito pelos direitos humanos e prevenção da corrupção e de outras condutas ilegais. b. Os métodos ou sistemas para o acompanhamento do cumprimento das políticas, dos riscos associados e da sua gestão. c. Os mecanismos de supervisão dos riscos não financeiros, incluindo os riscos relacionados com aspetos éticos e de conduta empresarial. d. Os canais de comunicação, participação e diálogo com os grupos de interesse. e. As práticas de comunicação responsável que evitem a manipulação da informação e protejam a integridade e a honra.
Sim	Sim	Sim	Sim	Sim

RECOMENDAÇÃO 56	RECOMENDAÇÃO 57	RECOMENDAÇÃO 58	RECOMENDAÇÃO 59	RECOMENDAÇÃO 60
<p>Que a remuneração dos administradores seja a necessária para atrair e reter os administradores do perfil desejado e para premiar a dedicação, qualificação e responsabilidade que o cargo exija, mas não tão elevada que comprometa a independência de critério dos administradores não executivos.</p>	<p>Que sejam concentradas nos administradores executivos as remunerações variáveis ligadas ao rendimento da sociedade e ao desempenho pessoal, bem como a remuneração através da entrega de ações, opções ou direitos sobre ações ou instrumentos referenciados ao valor das ações e os sistemas de poupança a longo prazo tais como planos de pensões, sistemas de reforma ou outros sistemas de segurança social.</p> <p>Poderá ser contemplada a entrega de ações como remuneração aos administradores não executivos estando os mesmos condicionados a mantê-las até à sua cessação como administradores. O anterior não será aplicável às ações que o administrador precisar de alienar, se for o caso, para satisfazer os custos relacionados com a sua aquisição.</p>	<p>Que no caso de remunerações variáveis, as políticas remuneratórias integrem os limites e as cautelas técnicas precisas para assegurar que estas remunerações têm relação com o rendimento profissional dos seus beneficiários e não resultam apenas da evolução geral dos mercados ou do setor de atividade da empresa ou de outras circunstâncias semelhantes.</p> <p>Em particular, que as componentes variáveis das remunerações:</p> <ol style="list-style-type: none"> Estejam relacionadas com critérios de rendimento que sejam pré-determinados e mensuráveis e que estes critérios considerem o risco assumido para a obtenção de resultados. Promovam a sustentabilidade da empresa e incluam critérios não financeiros que sejam adequados para a criação de valor a longo prazo, como o cumprimento das regras e dos procedimentos internos da sociedade e das suas políticas para o controlo e gestão de riscos. Sejam configurados na base de um equilíbrio entre o cumprimento de objetivos a curto, médio e longo prazo, que permitam remunerar o rendimento por um desempenho continuado durante um período de tempo suficiente para apreciar a sua contribuição para a criação sustentável de valor, para que os elementos de medida desse rendimento não rodem unicamente em torno de factos pontuais, ocasionais ou extraordinários. 	<p>Que o pagamento das componentes variáveis da remuneração fique sujeito à comprovação suficiente que sejam cumpridas efetivamente as condições de rendimento ou de outro tipo, previamente estabelecidas. As instituições incluirão no relatório anual de remunerações dos administradores os critérios quanto ao tempo exigido e os métodos para esta comprovação em função da natureza e das características de cada componente variável.</p> <p>Que, adicionalmente, as instituições avaliem o estabelecimento de uma cláusula de redução ("malus") baseada no diferimento por um período suficiente do pagamento de uma parte das componentes variáveis que implique a sua perda total ou parcial caso, antes do momento do pagamento, ocorra qualquer evento que o tornar aconselhável.</p>	<p>Que as remunerações relacionadas com os resultados da sociedade considerem as eventuais ressalvas que constem no relatório dos auditores externos e minorem esses resultados.</p>
Sim	Sim	Sim	Sim	Sim

RECOMENDAÇÃO 61	RECOMENDAÇÃO 62	RECOMENDAÇÃO 63
<p>Que uma percentagem relevante da remuneração variável dos administradores executivos esteja associada à entrega de ações ou de instrumentos financeiros referenciados ao seu valor.</p>	<p>Que uma vez atribuídas as ações, as opções ou os instrumentos financeiros correspondentes aos sistemas remuneratórios, os administradores executivos não possam transferir a sua titularidade ou exercê-los até decorrido um prazo de pelo menos três anos.</p> <p>Excetua-se o caso no qual o administrador mantenha, no momento da transmissão ou do exercício, uma exposição económica líquida à variação do preço das ações pelo valor de mercado equivalente ao montante de pelo menos duas vezes a sua remuneração fixa anual através da titularidade de ações, opções ou de outros instrumentos financeiros.</p> <p>O anterior não será aplicável às ações que o administrador precisar de alienar para satisfazer os custos relacionados com a sua aquisição ou, com a prévia apreciação favorável da comissão de nomeações e remunerações, para enfrentar a situações extraordinárias inesperadas que o exijam.</p>	<p>Que os acordos contratuais incluam uma cláusula que permita que a sociedade reclame o reembolso das componentes variáveis da remuneração quando o pagamento não tenha estado ajustado às condições de desempenho ou quando tenha sido pago com base em dados cuja inexatidão seja posteriormente comprovada.</p>
Sim	Não	Sim
	<p>Relativamente à proibição dos administradores executivos transmitirem a propriedade (ou exercê-la se for o caso) das ações, das opções ou dos instrumentos financeiros correspondentes aos sistemas remuneratórios, até decorrido um prazo de pelo menos três anos não sendo, no caso do CaixaBank, aplicado desta forma. Não existe uma previsão nestes termos, mas está estabelecida expressamente a proibição dos administradores executivos (que são os únicos que podem ser retribuídos com ações) transmitirem as ações correspondentes ao seu sistema remuneratório, sem importar a quantia, durante o período de um ano a partir da sua entrega.</p> <p>Considera-se que a finalidade estabelecida no Princípio 25 que a remuneração dos administradores favoreça a prossecução dos objetivos empresariais e do interesse social é atingida igualmente pela existência de cláusulas malus e clawback assim como pela própria estrutura da remuneração dos administradores executivos, cuja remuneração em ações (que corresponde à metade da remuneração variável bem como o referente aos planos de incentivos a longo prazo) para além do período de restrição, está sujeita a um regime de diferimento, sendo além disso esta remuneração variável representativa de uma parte limitada da remuneração total, em absoluta coerência com os princípios prudenciais de não incentivos à tomada de riscos e com o alinhamento de objetivos e da evolução sustentável da instituição.</p> <p>Na Assembleia-Geral de Acionistas realizada a 14 de maio de 2021 foi aprovada a alteração da Política de Remuneração dos membros do Conselho de Administração para os exercícios de 2020 a 2022, ambos incluídos, cujo texto modificado substituiu integralmente o texto aprovado pela Assembleia-Geral Ordinária do CaixaBank do dia 22 de maio de 2020, sem prejuízo dos efeitos ocorridos e consolidados sob a sua vigência.</p> <p>A alteração da Política de Remuneração aprovada a 22 de maio de 2020 é justificada, entre outros, pelos seguintes motivos: a alteração do Presidente do Conselho, após a fusão por absorção do Bankia, S.A. pelo CaixaBank, que passou a ter funções executivas, a alteração do montante máximo anual da remuneração dos administradores na sua condição como tal, a definição do número máximo de ações que os administradores executivos poderão receber no pressuposto de que sejam cumpridos todos os objetivos correspondentes ao terceiro ciclo do Plano de Incentivos Anuais Condicionados associados ao Plano Estratégico 2019-2021, a introdução de um novo ponto de "objeto e âmbito de aplicação da Política", a alteração do ponto relativo aos Incentivos "a longo prazo baseados em instrumentos", a introdução de um novo artigo com o procedimento e particularidades que devem ser seguidas relativamente à aprovação do contrato de qualquer administrador executivo, a adaptação às melhores práticas em matéria de remuneração em instituições de crédito.</p> <p>Além disso, é importante mencionar que está previsto que o Conselho de Administração submeta à próxima Assembleia-Geral Ordinária de Acionistas uma proposta de alteração da sua Política de Remuneração que contemple o alargamento do período de limitação para os Administradores executivos (que são os únicos que podem ser retribuídos com ações) de transmitir as ações correspondentes ao seu sistema remuneratório a 3 anos, nos termos estabelecidos nesta Recomendação.</p>	

RECOMENDAÇÃO 64

Que os pagamentos por resolução ou por extinção do contrato não ultrapassem o montante equivalente a dois anos da remuneração total anual e que não sejam pagos até que a sociedade tenha podido comprovar que o administrador cumpriu os critérios ou condições estabelecidos para a sua percepção.

Para efeitos desta recomendação, entre os pagamentos por resolução ou por extinção contratual, serão considerados quaisquer créditos cujo pagamento ou obrigação de pagamento surja como consequência ou por ocasião da extinção da relação contratual que relacionava o administrador com a sociedade, incluindo os montantes não previamente consolidados de sistemas de poupança a longo prazo e as quantias creditadas em virtude de acordos de não concorrência pós-contratual.

Cumprimento parcial

Os pagamentos por resolução ou por extinção dos contratos do Presidente e do Administrador Delegado, incluindo a indemnização no caso de cessação ou da extinção da relação em determinados pressupostos e o acordo de não concorrência pós-contratual, não ultrapassam o montante equivalente a dois anos da remuneração total anual de cada um deles.

Por outro lado, o Banco reconhece a favor do Administrador Delegado um complemento de segurança social para a cobertura das contingências de reforma, falecimento e incapacidade permanente total, absoluta ou grande invalidez e a favor do Presidente para a cobertura de falecimento e incapacidade permanente total, absoluta ou grande invalidez.

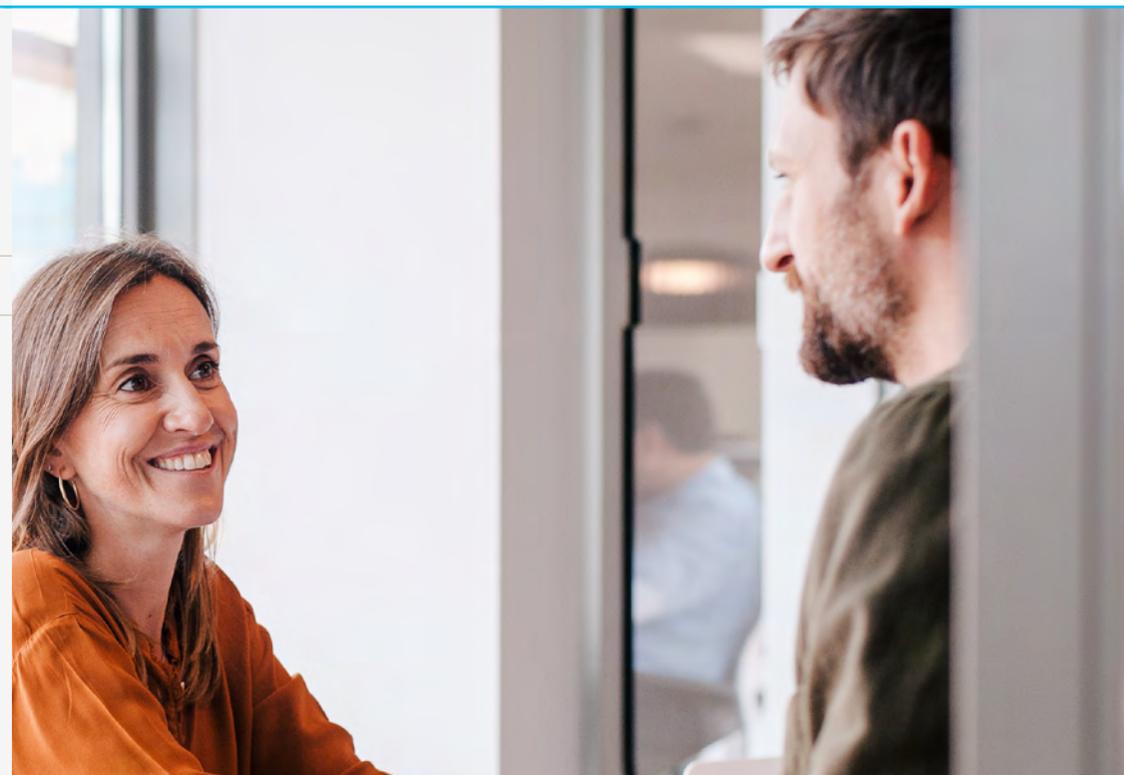
No caso do compromisso para cobrir a contingência da reforma, trata-se de um sistema estabelecido no regime de contribuição definida, para o qual são fixadas previamente as contribuições anuais a efetuar.

Em virtude deste compromisso, o Administrador Delegado reconhece o direito de receber uma prestação de reforma quando atingir a idade legalmente estabelecida, que será o resultado da soma das contribuições efetuadas pelo Banco e os seus correspondentes rendimentos até esta data, sempre que não ocorra a sua cessação devido a justa causa, sem prejuízo do tratamento aplicável aos benefícios discricionais de pensões conforme a normativa reguladora em matéria de remunerações aplicáveis às instituições de crédito.

Com o término do contrato do Administrador Delegado, as contribuições ficarão consolidadas (salvo no pressuposto de rescisão por justa causa imputável ao Administrador Delegado) mas em nenhum caso se prevê a possibilidade que ele receba antecipadamente a prestação da reforma, uma vez que o seu provisionamento e pagamento ocorrerão apenas na ocasião e no momento da reforma (ou da produção das restantes contingências cobertas) e não por motivo do fim do contrato.

A natureza destes sistemas de poupança não é indemnizatória nem compensatória pela perda de direitos à assunção de obrigações de não concorrência, ao se configurar como um sistema de poupança que vai sendo dotado ao longo de tempo com contribuições periódicas que fazem parte das componentes fixas do pacote remuneratório habitual dos Administradores Executivos; a diferença das indemnizações ou compensações por não concorrência cresce ao longo do tempo e não é fixada em termos absolutos.

Por isso, a instituição apenas não cumprirá a recomendação 64 se a mera consolidação de direitos dos sistemas de poupança, sem provisionamento nem pagamento efetivo no momento da cessação, tiver que ficar incluída no conceito de pagamentos diretos por resolução ou por extinção do contrato ali definido.



Este Relatório Anual de Governação Empresarial foi aprovado pelo Conselho de Administração da sociedade a **17 de fevereiro de 2022**

DESCRIÇÃO



CUMPRE



COMENTÁRIOS



>> TABELA DE CONCILIAÇÃO DE CONTEÚDO COM O MODELO DE RELATÓRIO ANUAL DE GOVERNAÇÃO EMPRESARIAL DA CMVM

A. Estrutura de Propriedade

Secção modelo CMVM	Incluído no relatório estatístico	Comentários
A.1	Sim	Secção IGC "A Nossa Identidade - Governação Empresarial - A Propriedade - Informação sobre a ação - Capital Social" Secção IGC "A nossa Identidade – Governação Empresarial – A Propriedade – Informação da ação – Autorização para aumentar o capital"
A.2	Sim	Secção IGC "A nossa Identidade – Governação Empresarial – A Propriedade – Acionistas significativos"
A.3	Sim	Secção IGC "A nossa Identidade – Governação Empresarial – A Administração – O Conselho de Administração"
A.4	Não	Secção IGC "A nossa Identidade – Governação Empresarial – A Administração – As comissões do Conselho – Comissão de Auditoria e Controlo – Atuações durante o exercício – Acompanhamento das operações vinculadas"
A.5	Não	Secção IGC "A nossa Identidade – Governação Empresarial – A Administração – As comissões do Conselho – Comissão de Auditoria e Controlo – Atuações durante o exercício – Acompanhamento das operações vinculadas"
A.6	Não	Secção IGC "A nossa Identidade – Governação Empresarial – A Administração – O Conselho de Administração"
A.7	Sim	Secção IGC "A nossa Identidade – Governação Empresarial – A Propriedade – Acionistas significativos – Pactos parassociais"
A.8	Sim	Não aplicável
A.9	Sim	Secção IGC "A nossa Identidade – Governação Empresarial – A Propriedade – Autocarreira"
A.10	Não	Secção IGC "A nossa Identidade – Governação Empresarial – A Propriedade – Autocarreira"
A.11	Sim	Secção IGC "A nossa Identidade – Governação Empresarial – A Propriedade – Informação da ação – Capital Social"
A.12	Não	Secção IGC "A nossa Identidade – Governação Empresarial – A Propriedade – Direitos dos acionistas"
A.13	Não	Secção IGC "A nossa Identidade – Governação Empresarial – A Propriedade – Direitos dos acionistas"
A.14	Sim	Secção IGC "A nossa Identidade – Governação Empresarial – A Propriedade – Informação da ação – Mercados"

B. Assembleia-geral

Secção modelo CMVM	Incluído no relatório estatístico	Comentários
B.1	Não	Secção IGC "A nossa Identidade – Governação Empresarial – A Administração – A Assembleia Geral de Acionistas"
B.2	Não	Secção IGC "A nossa Identidade – Governação Empresarial – A Administração – A Assembleia Geral de Acionistas"
B.3	Não	Secção IGC "A nossa Identidade – Governação Empresarial – A Propriedade – Direitos dos acionistas"
B.4	Sim	Secção IGC "A nossa Identidade – Governação Empresarial – A Administração – A Assembleia Geral de Acionistas"
B.5	Sim	Secção IGC "A nossa Identidade – Governação Empresarial – A Administração – A Assembleia Geral de Acionistas"
B.6	Sim	Secção IGC "A nossa Identidade – Governação Empresarial – A Propriedade – Direitos dos acionistas"
B.7	Não	Secção IGC "A nossa Identidade – Governação Empresarial – A Administração – A Assembleia Geral de Acionistas"
B.8	Não	Secção IGC "A nossa Identidade – Governação Empresarial – A Administração – A Assembleia Geral de Acionistas"

C. Estrutura de Administração da Sociedade

C.1 Conselho de Administração

Secção modelo CMVM	Incluído no relatório estatístico	Comentários
C.1.1	Sim	Secção IGC "A nossa Identidade – Governação Empresarial – Alterações na composição do Conselho e das suas comissões no exercício de 2020" Secção IGC "A nossa Identidade – Governação Empresarial – A Administração – O Conselho de Administração"
C.1.2	Sim	Secção IGC "A nossa Identidade – Governação Empresarial – Alterações na composição do Conselho e das suas comissões no exercício de 2020" Secção IGC "A nossa Identidade – Governação Empresarial – A Administração – O Conselho de Administração"
C.1.3	Sim	Secção IGC "A nossa Identidade – Governação Empresarial – Alterações na composição do Conselho e das suas comissões no exercício de 2020" Secção IGC "A nossa Identidade – Governação Empresarial – A Administração – O Conselho de Administração"
C.1.4	Sim	Secção IGC "A nossa Identidade – Governação Empresarial – A Administração – O Conselho de Administração – Diversidade do Conselho de Administração"
C.1.5	Não	Secção IGC "A nossa Identidade – Governação Empresarial – A Administração – O Conselho de Administração – Diversidade do Conselho de Administração"
C.1.6	Não	Secção IGC "A nossa Identidade – Governação Empresarial – A Administração – O Conselho de Administração – Diversidade do Conselho de Administração"
C.1.7	Não	Secção IGC "A nossa Identidade – Governação Empresarial – A Administração – O Conselho de Administração – Diversidade do Conselho de Administração"
C.1.8	Sim	Secção IGC "A nossa Identidade – Governação Empresarial – A Administração – O Conselho de Administração"
C.1.9	Não	Secção IGC "A nossa Identidade – Governação Empresarial – A Administração – O Conselho de Administração" Secção IGC "A nossa Identidade – Governação Empresarial – A Administração – As comissões do Conselho – Comissão Executiva"
C.1.10	Não	Secção IGC "A nossa Identidade – Governação Empresarial – A Administração – O Conselho de Administração"
C.1.11	Sim	Secção IGC "A nossa Identidade – Governação Empresarial – A Administração – O Conselho de Administração"
C.1.12	Sim	Secção IGC "A nossa Identidade – Governação Empresarial – A Administração – O Conselho de Administração"
C.1.13	Sim	Secção IGC "A nossa Identidade – Governação Empresarial – A remuneração"
C.1.14	Sim	Secção IGC "A nossa Identidade – Governação Empresarial – Os Quadros Superiores"
C.1.15	Sim	Secção IGC "A nossa Identidade – Governação Empresarial – A Administração – O Conselho de Administração – Funcionamento do Conselho de Administração - Regulamento do Conselho"
C.1.16	Não	Secção IGC "A nossa Identidade – Governação Empresarial – A Administração – O Conselho de Administração – Seleção, Nomeação, Reeleição, Avaliação e Cessação de membros do Conselho – Princípios de proporção entre as categorias de membros do Conselho" Secção IGC "A nossa Identidade – Governação Empresarial – A Administração – O Conselho de Administração – Seleção, Nomeação, Reeleição, Avaliação e Cessação de membros do Conselho – Seleção e Nomeação" Seleção IGC "A nossa Identidade – Governação Empresarial – A Administração – O Conselho de Administração – Seleção, Nomeação, Reeleição, Avaliação e Cessação de membros do Conselho – Reeleição e duração do cargo"
C.1.17	Não	Secção IGC "A nossa Identidade – Governação Empresarial – A Administração – O Conselho de Administração – Avaliação das atividades do Conselho"
C.1.18	Não	Secção IGC "A nossa Identidade – Governação Empresarial – A Administração – O Conselho de Administração – Avaliação das atividades do Conselho"

C.1.19	Não	Secção IGC "A nossa Identidade – Governação Empresarial – A Administração – O Conselho de Administração – Seleção, Nomeação, Reeleição, Avaliação e Cessação de membros do Conselho – Cessação do cargo"
C.1.20	Não	Secção IGC "A nossa Identidade – Governação Empresarial – A Administração – O Conselho de Administração – Funcionamento do Conselho de Administração - Tomada de decisões"
C.1.21	Sim	Secção IGC "A nossa Identidade – Governação Empresarial – A Administração – O Conselho de Administração – Seleção, Nomeação, Reeleição, Avaliação e Cessação de membros do Conselho – Outras limitações ao cargo de conselheiros"
C.1.22	Não	Secção IGC "A nossa Identidade – Governação Empresarial – A Administração – O Conselho de Administração – Seleção, Nomeação, Reeleição, Avaliação e Cessação de membros do Conselho – Outras limitações ao cargo de conselheiros"
C.1.23	Sim	Secção IGC "A nossa Identidade – Governação Empresarial – A Administração – O Conselho de Administração – Seleção, Nomeação, Reeleição, Avaliação e Cessação de membros do Conselho – Outras limitações ao cargo de conselheiros"
C.1.24	Não	Secção IGC "A nossa Identidade – Governação Empresarial – A Administração – O Conselho de Administração – Funcionamento do Conselho de Administração - Delegação do voto"
C.1.25	Sim	Secção IGC "A nossa Identidade – Governação Empresarial – A Administração – O Conselho de Administração – Funcionamento do Conselho de Administração" Secção IGC "A nossa Identidade – Governação Empresarial – A Administração – O Conselho de Administração – Funcionamento do Conselho de Administração - Tomada de decisões" Secção IGC "A nossa Identidade – Governação Empresarial – A Administração – As comissões do Conselho – Comissão Executiva" Secção IGC "A nossa Identidade – Governação Empresarial – A Administração – As comissões do Conselho – Comissão de Nomeações" Secção IGC "A nossa Identidade – Governação Empresarial – A Administração – As comissões do Conselho – Comissão de Riscos" Secção IGC "A nossa Identidade – Governação Empresarial – A Administração – As comissões do Conselho – Comissão de Remunerações" Secção IGC "A nossa Identidade – Governação Empresarial – A Administração – As comissões do Conselho – Comissão de Inovação, Tecnologia e Transformação Digital" Secção IGC "A nossa Identidade – Governação Empresarial – A Administração – As comissões do Conselho – Comissão de Auditoria e Controlo"
C.1.26	Sim	Secção IGC "A nossa Identidade – Governação Empresarial – A Administração – O Conselho de Administração – Funcionamento do Conselho de Administração"
C.1.27	Sim	Secção IGC "A nossa Identidade – Governação Empresarial – A Administração – As comissões do Conselho – Comissão de Auditoria e Controlo – Atuações durante o exercício – Supervisão da informação financeira" Secção IGC "A nossa Identidade – Governação Empresarial – Sistema de Controlo Interno da Informação Financeira (SCIIF) – Procedimentos e atividades de controlo da informação financeira"
C.1.28	Não	Secção IGC "A nossa Identidade – Governação Empresarial – A Administração – As comissões do Conselho – Comissão de Auditoria e Controlo – Atuações durante o exercício – Supervisão da informação financeira" Secção IGC "A nossa Identidade – Governação Empresarial – Sistema de Controlo Interno da Informação Financeira (SCIIF) – Procedimentos e atividades de controlo da informação financeira" Secção IGC "A nossa Identidade – Governação Empresarial – Sistema de Controlo Interno da Informação Financeira (SCIIF) – Supervisão do funcionamento do sistema de controlo interno"
C.1.29	Sim	Secção IGC "A nossa Identidade – Governação Empresarial – A Administração – O Conselho de Administração"
C.1.30	Não	Secção IGC "A nossa Identidade – Governação Empresarial – A Administração – As comissões do Conselho – Comissão de Auditoria e Controlo – Atuações durante o exercício – Acompanhamento da independência do auditor externo" e "Relação com o mercado"
C.1.31	Sim	Secção IGC "A nossa Identidade – Governação Empresarial – A Administração – As comissões do Conselho – Comissão de Auditoria e Controlo – Atuações durante o exercício – Acompanhamento da independência do auditor externo"
C.1.32	Sim	Secção IGC "A nossa Identidade – Governação Empresarial – A Administração – As comissões do Conselho – Comissão de Auditoria e Controlo – Atuações durante o exercício – Acompanhamento da independência do auditor externo"
C.1.33	Sim	Não aplicável

C.1.34	Sim	Secção IGC "A nossa Identidade – Governação Empresarial – A Administração – As comissões do Conselho – Comissão de Auditoria e Controlo – Atuações durante o exercício – Acompanhamento da independência do auditor externo"
C.1.35	Sim	Secção IGC "A nossa Identidade – Governação Empresarial – A Administração – O Conselho de Administração – Funcionamento do Conselho de Administração - Informação"
C.1.36	Não	Secção IGC "A nossa Identidade – Governação Empresarial – A Administração – O Conselho de Administração – Seleção, Nomeação, Reeleição, Avaliação e Cessação de membros do Conselho – Cessação do cargo"
C.1.37	Não	Secção IGC "A nossa Identidade – Governação Empresarial – A Administração – O Conselho de Administração – Seleção, Nomeação, Reeleição, Avaliação e Cessação de membros do Conselho – Cessação do cargo"
C.1.38	Não	Secção IGC "A nossa Identidade – Governação Empresarial – A Administração – O Conselho de Administração – Funcionamento do Conselho de Administração - Tomada de decisões"

Número de beneficiários: 39

Tipo de beneficiário: Presidente, Conselheiro Delegado e 4 membros do Comité de Direção, 5 Diretores// 28 quadros intermédios

Descrição do acordo:

Presidente e Conselheiro Delegado: 1 anuidade dos componentes fixos da remuneração.

C.1.39 Sim Membros do Comité de Direção: cláusula de indemnização da maioria das quantidades entre 1 anuidade dos componentes fixos da remuneração ou o previsto por imperativo legal. Atualmente existem 4 membros do comité para os quais a indemnização prevista por imperativo legal ainda é inferior a 1 anuidade.

De igual modo, o Presidente, o Diretor Executivo e os membros do Comité de Gestão têm definida uma anuidade dos componentes de remuneração fixa, a pagar em prestações mensais, para remunerar o pacto de não concorrência. Este pagamento seria interrompido se um tal acordo fosse violado.

Diretores e quadros intermédios: 33 diretores e quadros intermédios entre 0,1 e 2 anuidades dos componentes fixos da remuneração acima do previsto por imperativo legal. Os executivos e quadros médios das empresas do grupo estão incluídos no cálculo.

C.2 Comissões do Conselho de Administração

Secção modelo CMVM	Incluído no relatório estatístico	Comentários
C.2.1	Sim	Secção IGC "A nossa Identidade – Governação Empresarial – A Administração – As comissões do Conselho"
C.2.2	Sim	Secção IGC "A nossa Identidade – Governação Empresarial – A Administração – As comissões do Conselho"
C.2.3	Não	Secção IGC "A nossa Identidade – Governação Empresarial – A Administração – As comissões do Conselho"

D. Operações Vinculadas e Operações Intragrupo

Secção modelo CMVM	Incluído no relatório estatístico	Comentários
D.1	Não	Secção IGC "A nossa Identidade – Governação Empresarial – A Administração – As comissões do Conselho – Comissão de Auditoria e Controlo – Atuações durante o exercício – Acompanhamento das operações vinculadas"
D.2	Sim	Secção IGC "A nossa Identidade – Governação Empresarial – A Administração – As comissões do Conselho – Comissão de Auditoria e Controlo – Atuações durante o exercício – Acompanhamento das operações vinculadas"
D.3	Sim	Secção IGC "A nossa Identidade – Governação Empresarial – A Administração – As comissões do Conselho – Comissão de Auditoria e Controlo – Atuações durante o exercício – Acompanhamento das operações vinculadas"
D.4	Sim	Não aplicável
D.5	Sim	Secção IGC "A nossa Identidade – Governação Empresarial – A Administração – As comissões do Conselho – Comissão de Auditoria e Controlo – Atuações durante o exercício – Acompanhamento das operações vinculadas"
D.6	Não	Secção IGC "A nossa Identidade – Governação Empresarial – A Administração – As comissões do Conselho – Comissão de Auditoria e Controlo – Atuações durante o exercício – Acompanhamento das operações vinculadas"
D.7	Não	O CaixaBank não é controlado por nenhuma entidade na aceção do Art. 42 do Código de Comércio Espanhol.

E. Sistemas de Controlo e Gestão de Riscos

Secção modelo CMVM	Incluído no relatório estatístico	Comentários
E.1	Não	Ver secção 3.2. Governo, gestão e controlo de riscos na Nota 3 das CAC.
E.2	Não	Ver secção 3.2. Governo, gestão e controlo de riscos - 3.2.1. Governo e Organização na Nota 3 das CAC; a Secção C.2. Comissões do Conselho de Administração do presente documento; e a secção Comportamento ético e responsável – Transparência fiscal no IGC.
E.3	Não	Ver secção 3.2. Governo, gestão e controlo de riscos - 3.2.2. Processos estratégicos de gestão do risco - Catálogo Corporativo de Riscos na Nota 3 das CAC e as secções Ética e integridade, Transparência fiscal e Gestão do Risco no IGC.
E.4	Não	Ver secção 3.2. Governo, gestão e controlo de riscos - 3.2.2. Processos estratégicos de gestão do risco - Enquadramento de Apetência para o Risco na Nota 3 das CAC.
E.5	Não	Ver secção Gestão do Risco - Principais marcos 2020 no IGC; as secções 3.3, 3.4 e 3.5 (detalhe de cada risco do Catálogo Corporativo Riscos) na Nota 3; e a secção 23.3. Provisões para questões processuais e litígios por impostos pendentes na Nota 23 das CAC.
E.6	Não	Ver secção 3.2. Governo, gestão e controlo de riscos - 3.2.4. Enquadramento de Controlo Interno e secções 3.3, 3.4 e 3.5 (detalhe de cada risco do Catálogo Corporativo de Riscos) na Nota 3 das CAC e as secções Governação empresarial e Comportamento ético e responsável no IGC.

F. Sistema de Controlo Interno da Informação Financeira

Secção modelo CMVM	Incluído no relatório estatístico	Comentários
F.1	Não	Secção IGC "A nossa Identidade – Governação Empresarial – Sistema de Controlo Interno da Informação Financeira (SCIIF) – Ambiente de controlo"
F.2	Não	Secção IGC "A nossa Identidade – Governação Empresarial – Sistema de Controlo Interno da Informação Financeira (SCIIF) – Avaliação de riscos da informação financeira"
F.3	Não	Secção IGC "A nossa Identidade – Governação Empresarial – Sistema de Controlo Interno da Informação Financeira (SCIIF) – Procedimentos e atividades de controlo da informação financeira"
F.4	Não	Secção IGC "A nossa Identidade – Governação Empresarial – Sistema de Controlo Interno da Informação Financeira (SCIIF) – Informação e comunicação"
F.5	Não	Secção IGC "A nossa Identidade – Governação Empresarial – Sistema de Controlo Interno da Informação Financeira (SCIIF) – Supervisão do funcionamento do sistema de controlo interno"
F.6	Não	Não aplicável
F.7	Não	Secção IGC "A nossa Identidade – Governação Empresarial – Sistema de Controlo Interno da Informação Financeira (SCIIF) – Relatório do auditor externo"

G. Grau de Acompanhamento das Recomendações de Governação Empresarial

Secção modelo CMVM	Incluído no relatório estatístico	Comentários
G.	Sim	Secção IGC "Relatório Anual de Governação Empresarial correspondente a 2020 – Grau de acompanhamento das recomendações de governação empresarial"

H. Outras Informações de Interesse

Secção modelo CMVM	Incluído no relatório estatístico	Comentários
H.	Não	Secção IGC "Linhas estratégicas – Ser referências em gestão responsável e compromisso com a sociedade – Principais adesões e alianças"

CAC - Contas Anuais Consolidadas do Grupo do exercício 2020.
IGC - Relatório de Gestão Consolidada do Grupo do exercício 2020.





This version of our report is a free translation of the original, which was prepared in Spanish. All possible care has been taken to ensure that the translation is an accurate representation of the original. However, in all matters of interpretation of information, views or opinions, the original language version of our report takes precedence over this translation.

Auditor's report on "Information regarding the Internal Control System over Financial Reporting (ICSFR)"

To the administrators of CaixaBank, S.A.:

In accordance with the request of the Board of Directors of CaixaBank, S.A. ("the Company") and our engagement letter dated 27 September 2021, we have applied certain procedures in respect of the attached "Information regarding the Internal Control System over Financial Reporting" ("ICSFR"), included in Annual Corporate Governance Report in section "F. Internal control and risk management systems in relation to the process of issuing financial information (ICSFR)" of CaixaBank, S.A. for the 2021 financial year, which includes a summary of the Company's internal control procedures relating to its annual financial information.

The administrators are responsible for adopting the necessary measures to reasonably ensure the implementation, maintenance and supervision of an appropriate internal control system, and for developing improvements to that system and preparing and establishing the content of the accompanying Information regarding the ICSFR.

In this regard, it should be borne in mind that, regardless of the quality of the design and operating efficiency of the internal control system used by the Company in relation to its annual financial information, only a reasonable, but not absolute, degree of assurance may be obtained in relation to the objectives it seeks to achieve, due to the limitations inherent in any internal control system.

In the course of our audit work on the consolidated annual accounts and in accordance with Spanish Auditing Standards, the sole purpose of our evaluation of the Company's internal control system is to enable us to establish the scope, nature and timing of our audit procedures in respect of the Company's annual accounts. Accordingly, our internal control evaluation, performed for the purposes of our audit, is not sufficient in scope to enable us to issue a specific opinion on the effectiveness of such internal control over the regulated annual financial information.

For the purposes of the present report, we have exclusively applied the specific procedures described below, as indicated in the "Guidelines concerning the auditor's Report on the Information regarding the Internal Control System over Financial Reporting for listed entities" published by the National Securities Market Commission (hereinafter NSMC) on its web site, which sets out the work to be performed, the scope of such work and the content of this report. In view of the fact that, in any event, the scope of the work resulting from these procedures is reduced and substantially less than the scope of an audit or review of the internal control system, we do not express an opinion on the effectiveness thereof, its design or operational efficiency, in relation to the Company's annual financial information for the 2021 financial year described in the accompanying Information regarding the ICSFR. Had we applied additional procedures to those determined by the aforementioned Guidelines, or had we performed an audit or review of the internal control system in relation to the regulated annual financial information, other matters could have come to light in respect of which you would have been informed.



In addition, provided that this special work neither constitutes an account audit it is not even submitted to the governing regulations of audit, we do not express an opinion of audit in the terms foreseen in the mentioned regulation.

The Procedures applied were as follows:

1. Reading and understanding the information prepared by the Company in relation to the ICSFR – as disclosed in the Directors' Report – and the evaluation of whether such information includes all the information required as per the minimum content set out in Section F regarding the description of the ICSFR, in the model of the Annual Corporate Governance Report, as established in Circular 5/2013 of the NSMC, dated June 12, 2013, and subsequent amendments, the most recent being Circular 3/2021, of September 28, of the NSMC (from now on the Circulars of NSMC).
2. Making enquiries of personnel in charge of preparing the information mentioned in point 1 above in order to: (i) obtain an understanding of the preparation process; (ii) obtain information that enables us to assess whether the terminology used is in line with the framework of reference; (iii) obtain information as to whether the control procedures described have been implemented and are functioning in the Company.
3. Review of supporting documentation explaining the information described in point 1 above and which mainly comprises the information made directly available to the persons responsible for preparing the information on the ICSFR. Such documentation includes reports prepared by the internal audit function, senior management and other internal and external specialists in support of the functions of the Audit and Control Committee.
4. Comparison of the information described in point 1 above with our knowledge of the Company's ICSFR, obtained by means of the application of the procedures performed within the framework of the audit engagement on the consolidated annual accounts.
5. Reading the minutes of meetings of the Board of Directors, Audit and Control Committee and other committees of the Company, for the purposes of evaluating the consistency between the matters dealt with therein in relation to the ICSFR and the information described in point 1 above.
6. Obtaining a representation letter concerning the work performed, duly signed by the persons responsible for the preparation and drafting of the information mentioned in point 1 above.

As a result of the procedures applied in relation to the Information regarding the ICSFR, no inconsistencies or incidents have been identified which could affect such information.

This report has been prepared exclusively within the framework of the requirements of article 540 of the revised Spanish Companies Act and by the Circulars of de NSMC, for the purposes of describing the ICSFR in Annual Corporate Governance Reports.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.

PRICEWATERHOUSECOOPERS AUDITORES, S.L.

Original in Spanish signed by
Raúl Ara Navarro

February 18, 2022

DADOS DE IDENTIFICAÇÃO DO EMISSOR

Data de fim do exercício de referência: [31/12/2021]

NIF: [A08663619]

Denominação Social:

[**CAIXABANK, S.A.**]

Domicílio social:

[CL. PINTOR SOROLLA N.2-4 (VALÈNCIA)]

A. ESTRUTURA DA PROPRIEDADE

A.1. Complete o quadro seguinte sobre o capital social e os direitos de voto atribuídos, incluindo, quando aplicável, os correspondentes a ações com direito a voto por fidelidade, no final do exercício:

Indique se os estatutos da sociedade contêm a previsão de voto duplo por lealdade:

Sim

Não

Data de última alteração	Capital social (€)	Número de ações	Número de direitos de voto
26/03/2021	8.060.647.033,00	8.060.647.033	8.060.647.033

Indique se existem diferentes classes de ações com diferentes direitos associados:

Sim

Não

A.2. Detalhe dos titulares diretos e indiretos de participações significativas à data do encerramento do exercício, incluindo os administradores que tenham uma participação significativa:

Nome ou denominação social do acionista	% direitos de voto atribuídos às ações		% direitos de voto através de instrumentos financeiros		% total de direitos de voto
	Direto	Indireto	Direto	Indireto	
BLACKROCK, INC	0,00	3,00	0,00	0,21	3,21
FUNDAÇÃO BANCÁRIA "LA CAIXA"	0,00	30,01	0,00	0,00	30,01
FUNDO DE REESTRUTURAÇÃO ORDENADA BANCÁRIA	0,00	16,11	0,00	0,00	16,11

Detalhe da participação indireta:

Nome ou denominação social do titular indireto	Nome ou denominação social do titular direto	% direitos de voto atribuídos às ações	% direitos de voto através de instrumentos financeiros	% total de direitos de voto
BLACKROCK, INC	OUTRAS ENTIDADES CONTROLADAS QUE COMPÕEM O GRUPO BLACKROCK, INC	3,00	0,21	3,21

Nome ou denominação social do titular indireto	Nome ou denominação social do titular direto	% direitos de voto atribuídos às ações	% direitos de voto através de instrumentos financeiros	% total de direitos de voto
FUNDAÇÃO BANCÁRIA "LA CAIXA"	CRITERIA CAIXA, S.A.U.	30,01	0,00	30,01
FUNDO DE REESTRUTURAÇÃO ORDENADA BANCÁRIA	BFA TENEDORA DE ACCIONES, S.A.	16,11	0,00	16,11

A.3. Forneça pormenores sobre as participações, seja qual for a percentagem, no final do exercício dos membros do conselho de administração que detêm direitos de voto atribuídos a ações da sociedade ou através de instrumentos financeiros, excluindo os conselheiros identificados na secção A.2 acima:

Nome ou denominação social do conselheiro	% direitos de voto atribuídos às ações		% direitos de voto através de instrumentos financeiros		% total de direitos de voto	% direitos de voto que <u>podem ser transmitidos</u> através de instrumentos financeiros	
	Direto	Indireto	Direto	Indireto		Direto	Indireto
SR. JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAECHÉ	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
SR. TOMÁS MUNIESA ARANTEGUI	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
SR. JOHN S. REED	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
SR. JOAQUÍN AYUSO GARCÍA	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
SR. FRANCISCO JAVIER CAMPO GARCÍA	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
SRA. EVA CASTILLO SANZ	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
SR. FERNANDO MARÍA COSTA DUARTE ULRICH	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
SRA. MARÍA VERÓNICA FISAS VERGÉS	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
SRA. CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

Nome ou denominação social do conselheiro	% direitos de voto atribuídos às ações		% direitos de voto através de instrumentos financeiros		% total de direitos de voto	% direitos de voto que <u>podem ser transmitidos</u> através de instrumentos financeiros	
	Direto	Indireto	Direto	Indireto		Direto	Indireto
SRA. MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
SR. EDUARDO JAVIER SANCHIZ IRAZU	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
SRA. MARÍA TERESA SANTERO QUINTILLÁ	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
SR. JOSÉ SERNA MASIÁ	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
SRA. KORO USARRAGA UNSAIN	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
SR. GONZALO GORTÁZAR ROTAECHE	0,01	0,00	0,00	0,00	0,02	0,00	0,00
% total de direitos de voto detidos pelos membros do conselho de administração						0,03	

Detalhe da participação indireta:

Nome ou denominação social do conselheiro	Nome ou denominação social do titular direto	% direitos de voto atribuídos às ações	% direitos de voto através de instrumentos financeiros	% total de direitos de voto	% direitos de voto que <u>podem ser transmitidos</u> através de instrumentos financeiros
SR. JOSÉ SERNA MASIÁ	SRA. MARÍA SOLEDAD GARCÍA CONDE ANGOSO	0,00	0,00	0,00	0,00

Detalhe a percentagem total de direitos de voto representados no conselho:

% total de direitos de voto representado no conselho de administração	0,03
---	------

A.7. Indique se a sociedade foi notificada de quaisquer acordos parassociais que a afetem segundo o disposto nos artigos 530 e 531 da Lei das Sociedades de Capital. Se aplicável, descreva-os brevemente e enumere os acionistas vinculados pelo acordo:

Sim
 Não

Indique se a sociedade está ciente da existência de ações concertadas entre os seus acionistas. Se aplicável, descreva-as brevemente:

Sim
 Não

A.8. Indique se existe alguma pessoa singular ou coletiva que exerça ou possa exercer controlo sobre a sociedade de acordo com o artigo 5 da Lei do Mercado de Valores. Se aplicável, identifique-a:

Sim
 Não

A.9. Complete as seguintes tabelas sobre as ações próprias da

sociedade: No final do exercício:

Número de ações diretas	Número de ações indiretas(*)	% total sobre o capital social
6.797.987	428.039	0,09

(*) Através de:

Nome ou denominação social do titular direto da participação	Número de ações diretas
BANCO BPI, S.A.	376.021
CAIXABANK PAYMENT & CONSUMER	14.598
VIDACAIXA, S.A. DE SEGUROS Y REASEGUROS	9.194
MICROBANK	10.913
CAIXABANK WEALTH MANAGEMENT, S.A.	17.313
Total	428.039

A.11. Capital fluante estimado:

	%
Capital fluante estimado	50,54

A.14. Indique se a sociedade emitiu valores que não são negociados num mercado regulamentado da União Europeia.

Sim
 Não

B. ASSEMBLEIA GERAL

B.4. Indique os números de comparência nas assembleias gerais realizadas no exercício a que se refere o presente relatório e os dos dois exercícios anteriores:

Data assembleia-geral	Números de comparência				Total
	% de Voto eletrónico	% em presença	% voto à distância	% representação física	
06/04/2018	41,48	23,27	0,03	0,23	65,01
Dos quais Capital fluante	3,78	19,57	0,03	0,23	23,61
05/04/2019	43,67	20,00	0,09	1,86	65,62
Dos quais Capital fluante	3,02	15,96	0,09	1,86	20,93
22/05/2020	40,94	24,92	0,11	0,30	66,27
Dos quais Capital fluante	0,28	16,90	0,11	0,30	17,59
03/12/2020	43,05	25,85	1,17	0,27	70,34
Dos quais Capital fluante	2,36	15,90	1,17	0,27	19,70
14/05/2021	46,18	26,94	1,24	1,07	75,43
Dos quais Capital fluante	0,01	23,96	1,24	1,07	26,28

B.5. Indique se existiu nas assembleias gerais realizadas no exercício algum ponto na ordem de trabalhos que, por qualquer razão, não tenha sido aprovado pelos acionistas:

Sim
 Não

B.6. Indique se existe alguma restrição estatutária que estabeleça um número mínimo de ações necessárias para comparecer à assembleia geral, ou para votar à distância:

[] Sim
[] Não

Número de ações necessárias para comparecer à assembleia geral	1000
Número de ações necessárias para votar à distância	1

C. ESTRUTURA DA ADMINISTRAÇÃO DA SOCIEDADE

C.1. Conselho de administração

C.1.1 Número máximo e mínimo de conselheiros previstos nos estatutos sociais e o número fixado pela assembleia geral:

Número máximo de conselheiros	22
Número mínimo de conselheiros	12
Número de conselheiros fixado pela assembleia	15

C.1.2 Complete a tabela seguinte com os membros do conselho:

Nome ou denominação social do conselheiro	Representante	Categoria do conselheiro	Cargo no conselho	Data primeira nomeação	Data última nomeação	Processo de eleição
SR. JOSÉ SERNA MASIÁ		Delegado	CONSELHEIRO	30/06/2016	14/05/2021	DELIBERAÇÃO ASSEMBLEIA GERAL DE ACIONISTAS
SRA. KORO USARRAGA UNSAIN		Independente	CONSELHEIRO	30/06/2016	14/05/2021	DELIBERAÇÃO ASSEMBLEIA GERAL DE ACIONISTAS
SRA. CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL		Independente	CONSELHEIRO	05/04/2019	05/04/2019	DELIBERAÇÃO ASSEMBLEIA GERAL DE ACIONISTAS
SR. EDUARDO JAVIER SANCHIZ IRAZU		Independente	CONSELHEIRO	21/09/2017	06/04/2018	DELIBERAÇÃO ASSEMBLEIA GERAL DE ACIONISTAS
SRA. MARÍA VERÓNICA FISAS VERGÉS		Independente	CONSELHEIRO	25/02/2016	22/05/2020	DELIBERAÇÃO ASSEMBLEIA GERAL DE ACIONISTAS
SR. TOMÁS MUNIESA ARANTEGUI		Delegado	VICE-PRESIDENTE	01/01/2018	06/04/2018	DELIBERAÇÃO ASSEMBLEIA GERAL DE ACIONISTAS

Nome ou denominação social do conselheiro	Representante	Categoria do conselheiro	Cargo no conselho	Data primeira nomeação	Data última nomeação	Processo de eleição
SRA. MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ		Independente	CONSELHEIRO	24/04/2014	05/04/2019	DELIBERAÇÃO ASSEMBLEIA GERAL DE ACIONISTAS
SR. GONZALO GORTÁZAR ROTAECHE		Executivo	CONSELHEIRO DELEGADO	30/06/2014	05/04/2019	DELIBERAÇÃO ASSEMBLEIA GERAL DE ACIONISTAS
SR. JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAECHÉ		Executivo	PRESIDENTE	03/12/2020	03/12/2020	DELIBERAÇÃO ASSEMBLEIA GERAL DE ACIONISTAS
SR. JOHN S. REED		Independente	CONSELHEIRO COORDENADOR INDEPENDENTE	03/11/2011	05/04/2019	DELIBERAÇÃO ASSEMBLEIA GERAL DE ACIONISTAS
SR. JOAQUÍN AYUSO GARCÍA		Independente	CONSELHEIRO	03/12/2020	03/12/2020	DELIBERAÇÃO ASSEMBLEIA GERAL DE ACIONISTAS
SR. FRANCISCO JAVIER CAMPO GARCÍA		Independente	CONSELHEIRO	03/12/2020	03/12/2020	DELIBERAÇÃO ASSEMBLEIA GERAL DE ACIONISTAS
SRA. EVA CASTILLO SANZ		Independente	CONSELHEIRO	03/12/2020	03/12/2020	DELIBERAÇÃO ASSEMBLEIA GERAL DE ACIONISTAS
SR. FERNANDO MARÍA COSTA DUARTE ULRICH		Outro Externo	CONSELHEIRO	03/12/2020	03/12/2020	DELIBERAÇÃO ASSEMBLEIA GERAL DE ACIONISTAS
SRA. MARÍA TERESA SANTERO QUINTILLÁ		Delegado	CONSELHEIRO	03/12/2020	03/12/2020	DELIBERAÇÃO ASSEMBLEIA GERAL DE ACIONISTAS

Número total de conselheiros

15

Indique as cessações que, por demissão ou por deliberação da assembleia geral, ocorreram no conselho de administração durante o período abrangido pelo relatório:

Nome ou denominação social do conselheiro	Categoria do conselheiro no momento da cessação	Data da última nomeação	Data de cancelamento	Comissões especializadas das quais era membro	Indique se a cessação teve lugar antes do fim do mandato
SR. JORDI GUAL SOLÉ	Delegado	06/04/2017	26/03/2021	Comissão Executiva e a Comissão de Inovação, Tecnologia e Transformação Digital.	SIM
SRA. MARÍA TERESA BASSONS BONCOMPTE	Delegado	05/04/2019	26/03/2021	Comissão de Nomeações.	SIM
SR. ALEJANDRO GARCÍA-BRAGADO DALMAU	Delegado	06/04/2017	26/03/2021	Comissão de Remunerações.	SIM
SR. IGNACIO GARRALDA RUIZ DE VELASCO	Delegado	06/04/2017	26/03/2021		SIM
FUNDAÇÃO CAJACANARIAS	Delegado	06/04/2017	26/03/2021	Comissão de Riscos.	SIM

C.1.3 Complete as tabelas seguintes sobre os membros do conselho e as suas diferentes categorias:

CONSELHEIROS EXECUTIVOS		
Nome ou denominação social do conselheiro	Posição no organograma da sociedade	Perfil
SR. GONZALO GORTÁZAR ROTAECHE	Conselheiro Delegado	Gonzalo Gortázar, nascido em Madrid em 1965, é Conselheiro Delegado do CaixaBank desde junho de 2014. Licenciado em Direito e Ciências Empresariais pela Universidad Pontificia Comillas (ICADE) e Mestre em Business Administration with distinction pelo INSEAD. Atualmente é também Conselheiro do Banco BPI. Foi Diretor Financeiro do CaixaBank até à sua nomeação como Conselheiro Delegado em junho de 2014. Anteriormente, foi Conselheiro Diretor Geral da Criteria CaixaCorp entre 2009 e junho de 2011. De 1993 a 2009 trabalhou na Morgan Stanley em Londres e Madrid, onde ocupou vários cargos na divisão de Banca de Investimento, liderando o Grupo de Instituições Financeiras na Europa até meados de 2009, quando se juntou à Criteria. Antes disso, tinha uma série de

CONSELHEIROS EXECUTIVOS		
Nome ou denominação social do conselheiro	Posição no organograma da sociedade	Perfil
		responsabilidades no Bank of America em Banca Corporativa e de Investimento. Foi Presidente da VidaCaixa, 1º Vice-Presidente da Repsol e Conselheiro do Grupo Financiero Inbursa, Erste Bank, SegurCaixa Adeslas, Abertis, Port Aventura e Saba.
SR. JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAECHÉ	PRESIDENTE	José Ignacio Goirigolzarri, nascido em Bilbao em 1954. É Presidente executivo do CaixaBank desde 2021. É Licenciado em Ciências Económicas e Empresariais pela Universidade Comercial de Deusto (Bilbao). Diplomado em Finanças e Planeamento Estratégico pela Universidade de Leeds (Reino Unido). Atualmente é também Vice-Presidente da Confederação Espanhola das Caixas Económicas (CECA). Além disso, é Administrador da CEDE, Fundación Pro Real Academia Española, Administrador honorário da Fundación Consejo España-USA, presidente da Deusto Business School, Presidente da Deusto Business School, Presidente do Conselho Assessor do Instituto Americano de Investigação Benjamin Franklin e Presidente da Fundação Garum. É também Presidente da Fundação CaixaBank Dualiza. Antes de assumir a Presidência do CaixaBank e desde 9 de maio de 2012, foi Presidente Executivo do Conselho de Administração do Bankia, Presidente da sua Comissão de Tecnologia e Inovação, e Presidente do Conselho de Administração da BFA, Tenedora de Acciones, S.A.U. Começou a sua carreira profissional no Banco de Bilbao em 1977, onde foi Diretor Geral do BBV e membro do Comité de Direção da entidade, com responsabilidades na Banca Comercial em Espanha e nas operações na América Latina. Foi responsável da Banca Retailista do BBVA e Conselheiro Delegado da entidade até 2009. Durante este período foi também Conselheiro do BBVA-Bancomer (México), Citic Bank (China) e da CIFH (Hong Kong). Foi também Vice-Presidente da Telefónica e da Repsol, e Presidente espanhol da Fundación España-USA.

Número total de conselheiros executivos	2
% sobre o total do conselho	13,33

CONSELHEIROS EXTERNOS DOMINICAIS		
Nome ou denominação social do conselheiro	Nome ou denominação do acionista significativo que representa ou que propôs a sua nomeação	Perfil
SR. TOMÁS MUNIESA ARANTEGUI	FUNDAÇÃO BANCÁRIA "LA CAIXA"	Tomás Muniesa, nascido em Barcelona em 1952; é Vice-presidente do CaixaBank desde abril de 2018. Licenciado em Ciências Empresariais e Mestre em Direção de Empresas pela ESADE. Em 1976 ingressou

CONSELHEIROS EXTERNOS DOMINICAIS

Nome ou denominação social do conselheiro	Nome ou denominação do acionista significativo que representa ou que propôs a sua nomeação	Perfil
		<p>na "la Caixa ", sendo nomeado Diretor Geral Adjunto em 1992 e Diretor Geral do Grupo de Seguros e Gestão de Ativos do CaixaBank em 2011, até novembro de 2018. Foi Vice-Presidente Executivo e CEO da VidaCaixa de 1997 a novembro de 2018. Atualmente é Vice-Presidente do CaixaBank, da VidaCaixa e da SegurCaixa Adeslas. É, além disso, membro da Administração da Fundação ESADE e Conselheiro da Allianz Portugal. Anteriormente, foi Presidente da MEFF (Sociedad Rectora de Productos Derivados), Vice-Presidente do BME (Bolsas e Mercados Espanhois), 2º Vice-Presidente da UNESPA, Conselheiro e Presidente da Comissão de Auditoria do Consórcio de Compensação de Seguros, Conselheiro da Vithas Sanidad SL e Conselheiro Suplente do Grupo Financeiro Ibbursa no México.</p>
SR. JOSÉ SERNA MASIÁ	FUNDAÇÃO BANCÁRIA "LA CAIXA"	<p>José Serna Masiá nascido em Albacete em 1942, é membro do Conselho de Administração do CaixaBank desde julho de 2016. Licenciado em Direito pela Universidade Complutense de Madrid em 1964, iniciou a sua atividade profissional na assessoria jurídica da Butano, S.A. (1969/70). Em 1971 entrou para o Corpo de Advogados do Estado, servindo na Procuradoria do Estado de Salamanca e nos Ministérios da Educação e da Ciência e Finanças. Posteriormente, juntou-se aos serviços de contencioso do Estado no Tribunal Territorial de Madrid (atualmente o Supremo Tribunal de Justiça) até lhe ser concedida uma licença de ausência em 1983. De 1983 a 1987 foi Assessor Jurídico da Bolsa de Madrid. Em 1987 obteve um posto como Corretor de Bolsa na Bolsa de Barcelona, sendo eleito Secretário da sua Assembleia Sindical. Participou na reforma da Bolsa de 1988 como Presidente da Sociedade Promotora da nova Bolsa de Barcelona e também como vogal da Comissão Consultiva da recém-criada Comissão Nacional do Mercado de Valores. Em 1989 foi eleito Presidente da Bolsa de Barcelona, cargo que desempenhou por dois mandatos consecutivos até 1993. De 1991 a 1992 foi Presidente da Sociedade de Bolsas de Espanha, que agrupa as quatro Bolsas Espanholas, e Vice-Presidente do Mercado Espanhol de Futuros Financeiros com sede em Barcelona. Foi também Vice-Presidente da Fundação Barcelona Centro Financiero e da Sociedade de Valores e Bolsa Interdealers, S.A. Em 1994 entrou para a Associação Oficial de Corretores de Bolsa de Barcelona como Corretor de Bolsa. Integrou o Conselho de Administração da ENDESA de 2000 a 2007. Foi também vogal da sua Comissão de Controlo e Auditoria, presidindo-a de 2006 a 2007. Foi também conselheiro das sociedades ENDESA Diversificación e ENDESA Europa. Foi Notário de Barcelona de 2000 a 2013.</p>

CONSELHEIROS EXTERNOS DOMINICAIS		
Nome ou denominação social do conselheiro	Nome ou denominação do acionista significativo que representa ou que propôs a sua nomeação	Perfil
SRA. MARÍA TERESA SANTERO QUINTILLÁ	FUNDO DE REESTRUTURAÇÃO ORDENADA BANCÁRIA	<p>Teresa Santero nascida em Camporells (Huesca) em 1959. É membro do Conselho de Administração do CaixaBank desde 2021. É licenciada em Administração de Empresas pela Universidade de Saragoça e Dra. em Economia pela Universidade de Illinois em Chicago (EUA). Desde 2012 é professora na Universidade Instituto de Empresa (UIE) em Madrid. Anteriormente, ocupou cargos de responsabilidade tanto na Administração Central (Secretariado-Geral da Indústria no Ministério da Indústria, Comércio e Turismo de 2008 a 2011) como na Administração Autónoma, no Governo da Comunidade Autónoma de Aragão (Diretora Geral da Política Económica do Departamento de Economia e Finanças de 2003 a 2007 e Secretariado-Geral do Departamento de Serviços Sociais de 2007 a 2008).</p> <p>Anteriormente, trabalhou durante dez anos como economista no Departamento de Economia da OCDE em Paris. Foi professora visitante na Faculdade de Economia da Universidade Complutense de Madrid e professora associada e assistente de investigação na Universidade de Illinois em Chicago (EUA). Pertenceu a vários Conselhos de Administração, vogal independente do Conselho Geral do Instituto de Crédito Oficial, ICO (2018-2020), Conselheira da Sociedad Estatal de Participaciones Industriales, SEPI (2008-2011) e da Navantia (2010-2011), vogal da Comissão Executiva e do Conselho do Consórcio da Zona Franca de Barcelona (2008-2011), e Conselheira do Instituto Tecnológico de Aragão (2004-2007). Foi também membro da Administração de várias Fundações, Fundação Zaragoza Logistics Center, ZLC (2005-2007), Fundação para o Desenvolvimento das Tecnologias do Hidrogénio (2005-2007), e Fundação Observatório de Prospetiva Tecnológica Industrial (2008-2011).</p>

Número total de conselheiros dominicais	3
% sobre o total do conselho	20,00

CONSELHEIROS EXTERNOS INDEPENDENTES	
Nome ou denominação social do conselheiro	Perfil
SR. JOHN S. REED	<p>John Reed, nascido em Chicago em 1939, é membro do Conselho de Administração do CaixaBank desde 2011 e Conselheiro Coordenador desde 2020. Cresceu na Argentina e no Brasil. Regressou aos Estados Unidos para frequentar a universidade, onde se licenciou em 1961 em Filosofia, Letras e Ciências no Washington and Jefferson College e no Massachusetts Institute</p>

CONSELHEIROS EXTERNOS INDEPENDENTES	
Nome ou denominação social do conselheiro	Perfil
	of Technology graças a um programa de diploma duplo. Foi tenente no Corpo de Engenheiros do Exército dos EUA de 1962 a 1964, posteriormente voltou a matricular-se no MIT para prosseguir um mestrado em Ciências. John Reed trabalhou 35 anos no Citibank/Citicorp e no Citigroup, os últimos dezasseis como Presidente. Reformou-se em abril de 2000. De setembro de 2003 o Abril de 2005, voltou a trabalhar como Presidente da Bolsa de Nova Iorque e ocupou o cargo de Presidente da Corporação do MIT de 2010 a 2014. Foi nomeado Presidente do Conselho da American Cash Exchange em fevereiro de 2016. É Presidente do Boston Athenaeum e fideicomissário do NBER. É membro da Junta da Academia Americana de Artes e Ciências e da Sociedade Filosófica Americana.
SR. JOAQUÍN AYUSO GARCÍA	Joaquín Ayuso, nascido em Madrid em 1955. É membro do Conselho de Administração do CaixaBank desde 2021. É Engenheiro de Caminhos, Canais e Portos pela Universidade Politécnica de Madrid. Atualmente é Presidente da Adriano Care Socimi, S.A., é membro do Conselho Assessor do Instituto Benjamín Franklin da Universidade de Alcalá de Henares e do Conselho Assessor da Kearney. É também Presidente do conselho diretor da Real Sociedad Hípica Española Club de Campo. Anteriormente, foi membro do Conselho de Administração do Bankia, onde desempenhou os cargos de Conselheiro Independente Coordenador, vogal do Comité de Auditoria e Cumprimento, da Comissão de Remunerações, Presidente e vogal da Comissão de Nomeações e Gestão Responsável, bem como Presidente e vogal da Comissão Consultiva de Riscos do Bankia. Desenvolveu a sua carreira profissional na sociedade Ferroviaria, S.A., onde foi Conselheiro-Delegado e Vice-presidente do Conselho de Administração. Foi Conselheiro da National Express Group, PLC. e da Hispania Ativos Imobiliários e Presidente da Autopista del Sol Concesionaria Española. É detentor da Medalha de Honra do Colegio de Ingenieros de Caminos, Canales y Puertos desde 2006.
SR. FRANCISCO JAVIER CAMPO GARCÍA	Francisco Javier Campo nascido em Madrid em 1955. É membro do Conselho de Administração do CaixaBank desde 2021. É Engenheiro Industrial pela Universidade Politécnica de Madrid. Atualmente, é membro do Conselho de Administração da Meliá Hotels International, S.A., Presidente da sua Comissão de Auditoria e Cumprimento, e vogal da sua Comissão de Nomeações, Remunerações e Responsabilidade Social Corporativa. É Vice-presidente da Associação Espanhola de Fabricantes e Consumidores (AECOC), membro do Conselho Assessor AT Kearney, do Grupo de Alimentação Palacios e da IPA Capital, S.L. (Pastas Gallo). É Conselheiro da Asociación para el Progreso de la Dirección (APD) e Administrador da Fundação CaixaBank Dualiza, da Fundação F. Campo e da Fundação Iter. Anteriormente, fez parte do Conselho de Administração do Bankia, foi Presidente do Comité de Auditoria e Cumprimento e da Comissão Consultiva de Riscos, e vogal da Comissão de Nomeações e Gestão Responsável da Comissão de Tecnologia e Inovação e da Comissão Delegada de Riscos. Iniciou a sua carreira profissional na Arthur Andersen, foi presidente mundial do Grupo Dia e membro do Comité Executivo Mundial do Grupo Carrefour, e Presidente dos Grupos Zena e Cortefiel. É titular da Ordem Nacional de Mérito da República Francesa desde 2007.
SRA. EVA CASTILLO SANZ	Eva Castillo nascida em Madrid em 1962. É membro do Conselho de Administração do desde 2021. É Licenciada em Direito e Empresariais pela Universidade Pontífice de Comillas (E-3) de Madrid. Atualmente é Conselheira independente da Zardoya Otis, S.A., Presidente da Comissão de Auditoria e vogal da Comissão de Nomeações e Remunerações. Além disso, é Conselheira independente da International Consolidated Airlines Group, S.A. (IAG), vogal da

CONSELHEIROS EXTERNOS INDEPENDENTES	
Nome ou denominação social do conselheiro	Perfil
	<p>Comissão de Auditoria e Cumprimento e da Comissão de Remunerações. É também membro da Administração da Fundação Comillas-ICAI e da Administração da Fundação Entreculturas e, recentemente, membro do Conselho para a Economia da Santa Sé e membro da A.I.E Advantere School of Management. Anteriormente, foi membro do Conselho de Administração do Bankia, S.A., tendo sido Conselheira Independente Coordenadora, Presidente da Comissão de Nomeações e Gestão Responsável e da Comissão de Remunerações, bem como membro da Comissão de Tecnologia e Inovação, da Comissão Delegada de Riscos e da Comissão Consultiva de Riscos. Foi Conselheira da Telefónica, S.A. e Presidente do Supervisory Board da Telefónica Deutschland, AG, bem como membro da Administração da Fundação Telefónica. Previamente foi Conselheira independente de Visa Europe Limitede Conselheira da Old Mutual, PLC. Foi Presidente e CEO da Telefónica Europe e ocupou vários cargos na Merrill Lynch, onde se tornou Presidente da sua filial espanhola Merrill Lynch Capital Markets España, Presidente e CEO da Merrill Lynch Wealth Management EMEA e membro do Comité Executivo da EMEA da Merrill Lynch International.</p>
SRA. MARÍA VERÓNICA FISAS VERGÉS	<p>Verónica Fisas, nascida em Barcelona em 1964, é membro do Conselho de Administração do CaixaBank desde fevereiro de 2016. Licenciada em Direito e com um Mestrado em Administração de Empresas, entrou cedo para a Natura Bissé, adquirindo um vasto conhecimento do negócio e de todos os seus departamentos. É conselheira Delegada do Conselho de Administração da Natura Bissé e Diretora Geral do Grupo Natura Bissé desde 2007. Desde 2008 é também Administradora da Fundação Ricardo Fisas Natura Bissé. Em 2001, já como CEO da filial da Natura Bissé nos Estados Unidos, expandiu e consolidou o negócio, obtendo excelentes resultados na distribuição de produtos e no posicionamento da marca. Em 2009 tornou-se membro do Conselho Diretor da Stanpa, a Associação Nacional de Perfumaria e Cosmética, e em 2019 tornou-se Presidente da Stanpa e, por sua vez, Presidente da Fundação Stanpa. Recebeu o Prémio de Conciliação Empresa-Família na II Edição dos Prémios Nacionais para Mulheres Diretoras em 2009 e o Prémio IWEC (International Women's Entrepreneurial Challenge) pela sua carreira profissional em 2014. Em novembro de 2017, a Revista Empreendedores premiou Verónica Fisas como "executiva do Ano".</p>
SRA. CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL	<p>Cristina Garmendia Mendizábal, nascida em San Sebastián em 1962. É membro do Conselho de Administração do CaixaBank desde junho de 2019. Licenciada em Ciências Biológicas, especialização em Genética, MBA pela IESE Business School da Universidade de Navarra e doutorada em Biologia Molecular pelo Centro de Biologia Molecular Severo Ochoa da Universidade Autónoma de Madrid. Atualmente, é Conselheira da Compañía de Distribución Integral Logista Holdings, S.A., da Mediaset e da Ysios Capital. No passado, foi Vice-Presidente Executiva e Diretora Financeira do Grupo Amasua, Presidente da Associação de Empresas de Biotecnologia (ASEBIO) e membro do Conselho diretor da Confederação Espanhola de Organizações Empresariais (CEOE), bem como membro dos órgãos de gestão, entre outras sociedades, Science & Innovation Link Office, S.L., Naturgy Energy Group, S.A. (anteriormente Gas Natural, S.A.), Corporación Financiera Alba, Pelayo Mutua de Seguros, Presidente da empresa Hispano-Americana Satlantis Microsats e Presidente da Genetrix S.L. Foi Ministra da Ciência e Inovação do Governo Espanhol durante a IX Legislatura, de abril de 2008 a dezembro de 2011. É Presidente da Fundação COTEC, membro das</p>

CONSELHEIROS EXTERNOS INDEPENDENTES	
Nome ou denominação social do conselheiro	Perfil
	Fundações España Constitucional, SEPI e membro do Conselho Assessor da Fundação Mujeres por África.
SRA. MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ	<p>María Amparo Moraleda nascida em Madrid em 1964, é membro do Conselho de Administração do CaixaBank desde 2014. Engenheiro Superior Industrial pelo ICAI e PDG pelo IESE. Conselheira Independente em diversas sociedades: Airbus Group, S.E. (desde 2015), Vodafone Group (desde 2017) e A.P. Møller-Mærsk A/S A.P. (desde 2021). É também membro do Conselho Diretivo do Conselho Superior de Investigações Científicas – CSIC (desde 2011), membro do Conselho Assessor da SAP Ibérica (desde 2013) e da Spencer Stuart (desde 2017). Entre 2012 e 2017 foi membro do Conselho de Administração da Faurecia, S.A. e membro do Conselho da KPMG Espanha (desde 2012), e entre 2013 e 2021 foi membro do Conselho de Administração da Solvay, S.A. Foi Diretora de Operações para a área Internacional da Iberdrola com responsabilidade para o Reino Unido e para os Estados Unidos, entre janeiro de 2009 e fevereiro de 2011. Também dirigiu a Iberdrola Ingeniería y Construcción de janeiro de 2009 a janeiro de 2011. Foi Presidente executiva da IBM para Espanha e Portugal entre julho de 2001 e janeiro de 2009, alargando a área sob a sua responsabilidade à Grécia, Israel e Turquia de julho de 2005 a janeiro de 2009. De junho de 2000 a 2001, foi vice-executiva do Presidente da IBM Corporation. De 1998 a 2000 foi Diretora Geral da INSA (filial da IBM Global Services). De 1995 a 1997, Diretora de RH para a região EMEA da IBM Global Services, e de 1988 a 1995 desempenhou vários cargos profissionais e de direção na IBM Espanha. É membro de várias administrações e conselhos de diferentes instituições e organismos, incluindo a Academia de Ciências Sociais e do Ambiente de Andaluzia, Administração do MD Anderson Cancer Center de Madrid, a Fundação Vodafone e a Fundação Airbus. Em dezembro de 2015 foi nomeada membro permanente da Real Academia de Ciências Económicas e Financeiras. Entrou em 2005 no Hall of Fame da organização Women in Technology International (WITI), reconhecimento que distingue as personalidades da empresa e da tecnologia que mais contribuíram em todo o mundo para a incorporação e contribuição das mulheres para o tecnológico, e recebeu uma série de prémios, nomeadamente: Prémio Liderança em Valores (Fundación FIGEVA – 2008), Prémio Javier Benjumea (Asociación de Ingenieros ICAI – 2003) e o Prémio Excelência (Federação Espanhola de Mulheres Diretoras, Executivas, Profissionais e Empresárias – Fedepe – 2002).</p>
SR. EDUARDO JAVIER SANCHIZ IRAZU	<p>Eduardo Javier Sanchiz Irazu nascido em Vitória em 1956, é membro do Conselho de Administração do CaixaBank desde setembro de 2017. É licenciado em Ciências Económicas e Empresariais pela Universidade de Deusto, campus de San Sebastián e Mestre em de Empresas pelo Instituto Empresa em Madrid. Foi Conselheiro Delegado da Almirall desde julho de 2011 até 30 de setembro de 2017. Durante este período, a empresa implementou uma grande transformação estratégica com a ambição de se tornar uma empresa global líder no cuidado da pele. Anteriormente, desde maio de 2004, quando se juntou à Almirall, ocupou o cargo de Diretor Executivo de Desenvolvimento Corporativo e Finanças e “Chief Officer”. Em ambas as funções, Eduardo promoveu o processo de expansão internacional da empresa através de várias alianças com empresas terceiras, bem como através de licenciamento de produtos externos e cinco aquisições de empresas e carteiras de produtos. Também coordenou o processo da oferta pública de venda em 2007. Foi membro do Conselho de Administração da Almirall desde janeiro de 2005 e membro da Comissão de</p>

CONSELHEIROS EXTERNOS INDEPENDENTES	
Nome ou denominação social do conselheiro	Perfil
	<p>Dermatologia desde a sua criação em 2015. Antes de se juntar à Almirall, trabalhou durante 22 anos, 17 dos quais fora de Espanha, na Eli Lilly & Co, uma empresa farmacêutica americana, em cargos de finanças, marketing, vendas e direção-geral. Teve a oportunidade de viver em seis países diferentes e alguns dos cargos relevantes incluem Diretor Geral na Bélgica, Diretor Geral no México e no seu último cargo nesta empresa, Diretor Executivo para a área de negócios que abrange os países do centro, norte, este e sul da Europa. Foi membro do Conselho da Câmara de Comércio Americana no México e do Conselho da Associação das Indústrias Farmacêuticas em vários países da Europa e da América Latina. É membro do Comité Estratégico do Laboratório francês Pierre Fabre e, desde maio de 2019, membro do Conselho desta sociedade.</p>
SRA. KORO USARRAGA UNSAIN	<p>Koro Usarraga Unsain, nascida em San Sebastián em 1957, é membro do Conselho de Administração do CaixaBank desde 2016. Licenciada em Administração e Direção de Empresas e Mestre em Direção de Empresas pela ESADE, PADE pela IESE e Censor Jurado de Cuentas. Conselheira independente do NH Hotel Group desde 2015, até outubro de 2017. Trabalhou durante 20 anos na Arthur Andersen e em 1993 foi nomeada sócia da divisão de auditoria. Em 2001, assumiu a responsabilidade pela Direção-Geral Corporativa do Occidental Hotels & Resorts, um grupo com forte presença internacional e especializado no sector das férias. É responsável pelas áreas de finanças, administração e controlo de gestão, sistemas de informação e recursos humanos. Foi Diretora Geral da Renta Corporación, um grupo imobiliário especializado na aquisição, remodelação e venda de imóveis. É Conselheira da Vocento, S.A. desde 2019 até hoje, é acionista e Administradora da sociedade 2005 KP Inversiones, S.L., dedicada ao investimento em empresas e consultoria de direção. É também Administradora de Vehicle Testing Equipment, S.L.</p>

Número total de conselheiros independentes	9
% sobre o total do conselho	60,00

Indique se qualquer conselheiro classificado como independente recebe da sociedade, ou do mesmo grupo, qualquer quantia ou benefício por um elemento que não seja a remuneração de conselheiro, ou mantém ou manteve, durante o último exercício, uma relação de negócios com a sociedade ou com qualquer sociedade do seu grupo, quer seja em nome próprio ou como acionista significativo, conselheiro ou quadro superior de uma entidade que mantenha ou tenha mantido tal relação.

Se aplicável, será incluída uma declaração fundamentada do conselho sobre as razões pelas quais considera que esse conselheiro está apto a desempenhar as suas funções como conselheiro independente.

Nome ou denominação social do conselheiro	Descrição da relação	Declaração fundamentada
SRA. CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL	É membro do Conselho Assessor da Banca Privada do CaixaBank.	A Sr. Cristina Garmendia Mendizábal é membro do Conselho Assessor da Banca Privada do CaixaBank. A remuneração recebida

Nome ou denominação social do conselheiro	Descrição da relação	Declaração fundamentada
		pela sua pertença ao Conselho Assessor, no exercício de 2021, ascende a quinze mil euros, não é considerada significativa.

OUTROS CONSELHEIROS EXTERNOS

Os outros conselheiros externos devem ser identificados e as razões pelas quais não podem ser considerados dominicais ou independentes e as suas ligações, seja com a sociedade, a sua direção ou os seus acionistas, devem ser detalhadas:

Nome ou denominação social do conselheiro	Razões	Sociedade, diretor ou acionista com quem mantém a ligação	Perfil
SR. FERNANDO MARÍA COSTA DUARTE ULRICH	Fernando Maria Costa Duarte Ulrich, foi qualificado como conselheiro outro externo, não dominical nem independente, de acordo com as disposições da secção 2 do artigo 529 duodecims da Lei das Sociedades de Capital e no artigo 19.5 do Regulamento do conselho. Atualmente e desde 2017 é Presidente não executivo do Banco BPI, S.A.	BANCO BPI, S.A.	Fernando Maria Costa Duarte Ulrich, nascido em Lisboa em 1952. É membro do Conselho de Administração do CaixaBank desde 2021. Estudou Ciências Económicas e Empresariais no Instituto Superior de Economia e Gestão da Universidade de Lisboa. Desde 2017, é Presidente não executivo do Banco BPI, S.A., filial do Grupo CaixaBank, tendo anteriormente ocupado vários cargos no Banco BPI e no seu grupo de responsabilidade, sendo Conselheiro Delegado da entidade de 2004 a 2017. Foi também Presidente não executivo do BFA (Angola) (2005-2017); membro do Conselho de Administração da APB (Associação portuguesa de bancos) (2004-2019); Presidente do Conselho Geral e de Supervisão da Universidade do Algarve, Faro (Portugal) (2009-2013); Conselheiro não executivo da SEMAPA, (2006-2008); Conselheiro não executivo da Portugal Telecom (1998-2005); Conselheiro não executivo da Allianz Portugal (1999-2004); Conselheiro não executivo da PT Multimedia (2002-2004); membro do

OUTROS CONSELHEIROS EXTERNOS

Os outros conselheiros externos devem ser identificados e as razões pelas quais não podem ser considerados dominicais ou independentes e as suas ligações, seja com a sociedade, a sua direção ou os seus acionistas, devem ser detalhadas:

Nome ou denominação social do conselheiro	Razões	Sociedade, diretor ou acionista com quem mantém a ligação	Perfil
			<p>conselho Consultivo da CIP, confederação da indústria portuguesa (2002-2004); Conselheiro não executivo da IMPRESA, e da SIC, conglomerado de meios de comunicação portugueses 2000-2003; Vice-presidente do Conselho de Administração do BPI SGPS, S.A. (1995-1999); Vice-presidente do Banco de Fomento & Exterior, S.A. e do Banco Borges & Irmão (1996-1998); membro do Conselho Consultivo para a Reforma do Tesouro (1990-1992); membro do Conselho Nacional da Comissão do Mercado de Valores Mobiliários de Portugal (1992-1995); Conselheiro executivo do Banco Fonseca & Burnay (1991-1996); Vice-presidente do Banco Português de Investimento (1989-2007); Conselheiro executivo do Banco português de Investimento (1985-1989); Diretor Adjunto da Sociedade Portuguesa de Investimentos (SPI) (1983-1985); Chefe de gabinete do Ministro de Economia do Governo português (1981-1983); membro do Secretariado para a Cooperação Económica do Ministério dos Negócios Estrangeiros do Governo de Portugal (1979-1980) e membro da delegação portuguesa na OCDE (1975-1979). Responsável da secção dos mercados financeiros do jornal Expresso (1973-74).</p>

Número total de outros conselheiros externos	1
% sobre o total do conselho	6,67

Indique as variações, se existirem, que ocorreram durante o período na categoria de cada conselheiro:

Nome ou denominação social do conselheiro	Data da alteração	Categoria anterior	Categoria atual
Sem dados			

C.1.4 Complete o quadro seguinte com informações sobre o número de conselheiras no final dos últimos 4 exercícios, bem como a categoria dessas conselheiras:

	Número de conselheiras				% do número total de conselheiros em cada categoria			
	Exercíci o 2021	Exercíci o 2020	Exercíci o 2019	Exercíci o 2018	Exercíci o 2021	Exercíci o 2020	Exercíci o 2019	Exercíci o 2018
Executivas					0,00	0,00	0,00	0,00
Dominicais	1	2	2	2	33,33	28,57	25,00	25,00
Independentes	5	4	4	3	55,55	66,67	57,14	33,33
Outras Externas					0,00	0,00	0,00	0,00
Total	6	6	6	5	40,00	42,86	37,50	27,78

C.1.11 Enumere os cargos de conselheiro, diretor ou representantes dos mesmos, detidos por conselheiros ou representantes de conselheiros que sejam membros do conselho de administração da sociedade noutras entidades, quer sejam ou não sociedades cotadas:

Identificação do conselheiro ou representante	Denominação social da entidade, cotada ou não	Cargo
SRA. EVA CASTILLO SANZ	Fundação Entreculturas	CONSELHEIRO
SRA. EVA CASTILLO SANZ	Conselho para a Economia da Santa Sé	CONSELHEIRO
SRA. EVA CASTILLO SANZ	Fundação Comillas - ICAI	CONSELHEIRO
SRA. EVA CASTILLO SANZ	A.I.E. Advantere School of Management	CONSELHEIRO
SRA. EVA CASTILLO SANZ	Zardoya Otis, S.A.	CONSELHEIRO
SRA. EVA CASTILLO SANZ	International Airlines Group (IAG)	CONSELHEIRO
SR. JOAQUÍN AYUSO GARCÍA	Instituto Universitário de Investigação em Estudos Norte americanos Benjamin Franklin	CONSELHEIRO
SR. JOAQUÍN AYUSO GARCÍA	Real Sociedad Hípica Española Club de Campo	PRESIDENTE

Identificação do conselheiro ou representante	Denominação social da entidade, cotada ou não	Cargo
SR. JOAQUÍN AYUSO GARCÍA	Adriano Care Socimi	PRESIDENTE
SR. JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAECHE	Confederação Espanhola das Caixas de Aforro (CECA)	VICE-PRESIDENTE
SR. JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAECHE	Fundação de Estudos de Economia Aplicada (FEDEA)	PRESIDENTE
SR. JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAECHE	Confederação Espanhola de Diretores e Executivos (CEDE)	CONSELHEIRO
SR. JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAECHE	Fundação Pro Real Academia Espanhola	CONSELHEIRO
SR. JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAECHE	Deusto Business School	PRESIDENTE
SR. JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAECHE	Conselho Assessor do Instituto Americano de Investigação Benjamin Franklin	PRESIDENTE
SR. JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAECHE	Garum Fundatio Fundazioa	PRESIDENTE
SR. JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAECHE	Fundação Conselho ESPANHA-EUA	CONSELHEIRO
SR. JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAECHE	Fundação CaixaBank Dualiza	PRESIDENTE
SRA. KORO USARRAGA UNSAIN	Vocento, S.A.	CONSELHEIRO
SRA. KORO USARRAGA UNSAIN	Vehicle Testing Equipments, S.L.	ADMINISTRADOR COMUM
SRA. KORO USARRAGA UNSAIN	2005 KP Investimentos, S.L.	ADMINISTRADOR COMUM
SRA. CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL	Fundação COTEC para a Inovação	PRESIDENTE
SRA. CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL	Círculo de Economia	CONSELHEIRO
SRA. CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL	Fundação Espanha Constitucional	CONSELHEIRO
SRA. CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL	Fundação SEPI	CONSELHEIRO
SRA. CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL	Fundação Pelayo	CONSELHEIRO
SRA. CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL	UNICEF, Comité espanhol	CONSELHEIRO
SRA. CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL	Mediaset España Comunicación, S.A.	CONSELHEIRO
SRA. CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL	Ysios Capital Partners	CONSELHEIRO

Identificação do conselheiro ou representante	Denominação social da entidade, cotada ou não	Cargo
SRA. CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL	Empresa de Distribuição Integral Logista Holdings	CONSELHEIRO
SRA. CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL	Ysios Capital Partners CIV II	CONSELHEIRO
SRA. CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL	Ysios Capital Partners CIV I	CONSELHEIRO
SR. EDUARDO JAVIER SANCHIZ IRAZU	Laboratório Farmacêutico Pierre Fabre, S.A.	CONSELHEIRO
SRA. MARÍA VERÓNICA FISAS VERGÉS	Fundação Ricardo Fisas Natura Bissé	CONSELHEIRO
SRA. MARÍA VERÓNICA FISAS VERGÉS	Associação Nacional de Perfumaria e Cosmética (STANPA)	PRESIDENTE
SRA. MARÍA VERÓNICA FISAS VERGÉS	Natura Bissé Inc. Dallas (USA)	PRESIDENTE
SRA. MARÍA VERÓNICA FISAS VERGÉS	Natura Bissé Int. LTD (UK)	CONSELHEIRO
SRA. MARÍA VERÓNICA FISAS VERGÉS	Natura Bissé Int. S.A. de CV (o México)	PRESIDENTE
SRA. MARÍA VERÓNICA FISAS VERGÉS	Natura Bissé International FZE (Dubai Airport Free Zone)	CONSELHEIRO
SRA. MARÍA VERÓNICA FISAS VERGÉS	Natura Bissé International S.A.	CONSELHEIRO DELEGADO
SRA. MARÍA VERÓNICA FISAS VERGÉS	NB Selective Distribution S.L.	ADMINISTRADOR COMUM
SR. TOMÁS MUNIESA ARANTEGUI	Allianz Portugal	CONSELHEIRO
SR. TOMÁS MUNIESA ARANTEGUI	SegurCaixa Adeslas	VICE-PRESIDENTE
SR. TOMÁS MUNIESA ARANTEGUI	Fundação ESADE	CONSELHEIRO
SR. FRANCISCO JAVIER CAMPO GARCÍA	Meliá Hotels International, S.A.	CONSELHEIRO
SR. FRANCISCO JAVIER CAMPO GARCÍA	Associação Espanhola de Fabricantes e Consumidores (AECOC)	VICE-PRESIDENTE
SR. FRANCISCO JAVIER CAMPO GARCÍA	Associação para o Progresso da Direção	CONSELHEIRO
SR. FRANCISCO JAVIER CAMPO GARCÍA	Fundação F. Campo	CONSELHEIRO
SR. FRANCISCO JAVIER CAMPO GARCÍA	Fundação Iter	CONSELHEIRO
SR. FRANCISCO JAVIER CAMPO GARCÍA	Fundação CaixaBank Dualiza	CONSELHEIRO

Identificação do conselheiro ou representante	Denominação social da entidade, cotada ou não	Cargo
SRA. MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ	Conselho Superior de Investigações Científicas-CSIC	CONSELHEIRO
SRA. MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ	MD Anderson Cancer Center de Madrid	CONSELHEIRO
SRA. MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ	Academia de Ciências Sociais e do Ambiente de Andaluzia	CONSELHEIRO
SRA. MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ	Real Academia de Ciências Económicas e Financeiras	CONSELHEIRO
SRA. MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ	A.P. Møller-Mærsk A/S A.P.	CONSELHEIRO
SRA. MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ	Vodafone Group PLC	CONSELHEIRO
SRA. MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ	Fundação Vodafone	CONSELHEIRO
SRA. MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ	Fundação Airbus	CONSELHEIRO
SRA. MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ	Airbus Group, S.E.	CONSELHEIRO
SRA. MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ	IESE	CONSELHEIRO
SR. JOHN S. REED	American Cash Exchange Inc.	CONSELHEIRO
SR. JOHN S. REED	Boston Athenaeum	PRESIDENTE
SR. JOHN S. REED	National Bureau of Economic Research	CONSELHEIRO
SR. JOHN S. REED	Academia Americana de Artes e Ciências	CONSELHEIRO
SR. JOHN S. REED	Sociedade Filosófica Americana	CONSELHEIRO
SRA. CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL	YSIOS CIV III, S.L.	CONSELHEIRO
SRA. CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL	YSIOS ASSET MANAGEMENT	CONSELHEIRO
SRA. CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL	JAIZKIBEL 2007, S.L.	ADMINISTRADOR ÚNICO
SR. JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAEHE	Asociación Madrid Futuro	CONSELHEIRO
SR. JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAEHE	Asociación Valenciana de Empresarios	CONSELHEIRO
SR. JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAEHE	Câmara de Comércio de Espanha	CONSELHEIRO

Identificação do conselheiro ou representante	Denominação social da entidade, cotada ou não	Cargo
SR. JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAECHÉ	Círculo de Empresários	CONSELHEIRO
SR. JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAECHÉ	Círculo de Empresários Bascos	CONSELHEIRO
SR. JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAECHÉ	Confederação Espanhola de Organizações Empresariais (CEOE)	CONSELHEIRO
SR. JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAECHÉ	Conselho Assessor Fundación Instituto Hermes	CONSELHEIRO
SR. JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAECHÉ	Consejo Empresarial Español para el Desarrollo Sostenible	CONSELHEIRO
SR. JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAECHÉ	Foment del Treball Nacional	CONSELHEIRO
SR. JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAECHÉ	Fundación Aspen Institute	CONSELHEIRO
SR. JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAECHÉ	Fundación COTEC	VICE-PRESIDENTE
SR. JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAECHÉ	Fundación de Ayuda contra la Drogadicción (FAD)	CONSELHEIRO
SR. JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAECHÉ	Fundación LAB Mediterráneo	CONSELHEIRO
SR. JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAECHÉ	Fundación Mobile World Capital Barcelona	CONSELHEIRO
SR. JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAECHÉ	Fundación Real Instituto Elcano	CONSELHEIRO
SR. JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAECHÉ	Institute of International Finance	CONSELHEIRO
SR. GONZALO GORTÁZAR ROTAECHE	Círculo de Empresários	CONSELHEIRO
SR. GONZALO GORTÁZAR ROTAECHE	Eurofi	CONSELHEIRO
SR. GONZALO GORTÁZAR ROTAECHE	Foro Puente Aéreo	CONSELHEIRO
SR. GONZALO GORTÁZAR ROTAECHE	Fundación Privada España-China	CONSELHEIRO
SR. GONZALO GORTÁZAR ROTAECHE	Institut International D'Etudes Bancaires	CONSELHEIRO
SR. GONZALO GORTÁZAR ROTAECHE	Institute of International Finance	CONSELHEIRO

As informações sobre os conselheiros e cargos desempenhados nos conselhos de outras sociedades referem-se ao final do exercício.

Para a informação relativa a se os cargos são remunerados ou não, consultar a secção C.1.11 do documento em formato livre. Os cargos mencionados em alguns casos não correspondem à sua nomenclatura real devido às limitações do formulário eletrónico. Para títulos exatos, ver o documento em formato livre.

Indique, se aplicável, quaisquer outras atividades remuneradas dos conselheiros ou representantes dos conselheiros, qualquer que seja a sua natureza, para além das indicadas na tabela anterior.

Identificação do conselheiro ou representante	Outras atividades remuneradas
SR. JOAQUÍN AYUSO GARCÍA	Membro do Conselho Assessor para Espanha da A.T. Kearney S.A.
SRA. CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL	Membro do Conselho Assessor da Banca Privada do CaixaBank.
SR. EDUARDO JAVIER SANCHIZ IRAZU	Membro do Comité de Investimento da Sabadell - Asabys Health Innovation Investments S.C.R., S.A.
SRA. MARÍA TERESA SANTERO QUINTILLÁ	Professora no Instituto de Empresa Madrid.
SR. FRANCISCO JAVIER CAMPO GARCÍA	Membro do Conselho Assessor do Grupo Palacios, Grupo IPA Capital SL (Pastas Gallo) e Consultora Kearney.
SRA. MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ	Membro do Conselho Assessor da SAP Ibérica, Spencer Stuart e ISS Espanha.

Todas as atividades desta secção são remuneradas.

C.1.12 Indique e, quando apropriado, explique se a sociedade estabeleceu regras sobre o número máximo de conselhos das sociedades nos quais os seus administradores podem ter assento, identificando, quando apropriado, onde é regulado:

Sim
 Não

C.1.13 Indique os montantes dos seguintes elementos relacionados com a remuneração global do conselho de administração:

Remuneração acumulada no exercício para o conselho de administração (milhares de euros)	8.483
Montante dos fundos acumulados pelos atuais conselheiros através de esquemas de poupança a longo prazo com direitos económicos consolidados (milhares de euros)	2.797
Montante dos fundos acumulados pelos atuais conselheiros para esquemas de poupança a longo prazo com direitos económicos não consolidados (milhares de euros)	2.690
Montante dos fundos acumulados pelos antigos conselheiros através de esquemas de poupança a longo prazo (milhares de euros)	

C.1.14 Identifique os membros dos quadros superiores que não sejam conselheiros executivos, e indique a remuneração total que lhes foi atribuída durante o exercício:

Nome ou denominação social	Cargo/s
SR. LUIS JAVIER BLAS AGÜEROS	DIRETOR DOS MEDIA
SR. IGNACIO BADIOLA GÓMEZ	DIRETOR DA CIB AND INTERNATIONAL BANKING
SR. JORGE MONDÉJAR LÓPEZ	DIRETOR GERAL DE RISCOS

Nome ou denominação social	Cargo/s
SR. JAVIER PANO RIERA	DIRETOR FINANCEIRO
SR. FRANCESC XAVIER COLL ESCURSELL	DIRETOR GERAL DE RECURSOS HUMANOS E ORGANIZAÇÃO
SRA. MARÍA LUISA MARTÍNEZ GISTAU	DIRETORA DE COMUNICAÇÃO E RELAÇÕES INSTITUCIONAIS
SR. FRANCISCO JAVIER VALLE T - FIGUERAS	DIRETOR DE SEGUROS
SR. ÓSCAR CALDERÓN DE OYA	SECRETÁRIO GERAL E DO CONSELHO
SRA. MARÍA LUISA RETAMOSA FERNÁNDEZ	DIRETORA DE AUDITORIA INTERNA
SR. JUAN ANTONIO ALCARAZ GARCIA	DIRETOR GERAL DE NEGÓCIO
SR. MATTHIAS BULLACH	DIRETOR DE CONTABILIDADE, CONTROLO DE GESTÃO E CAPITAL.
SR. MANUEL GALARZA PONT	DIRETOR DE CUMPRIMENTO E CONTROLO
SR. EUGENIO SOLLA TOMÉ	DIRETOR DE SUSTENTABILIDADE

Número de mulheres nos quadros superiores	2
Percentagem sobre o total de membros dos quadros superiores	15,38
Remuneração total quadros superiores (em milhares de euros)	14 097

C.1.15 Indique se existiram quaisquer alterações aos regulamentos do conselho durante o exercício:

- Sim
 Não

C.1.21 Explique se existem requisitos específicos, além dos relacionados com os conselheiros, para a nomeação como presidente do conselho de administração:

- Sim
 Não

C.1.23 Indique se os estatutos ou regulamentos do conselho estabelecem um mandato limitado ou outros requisitos mais rigorosos para além dos previstos legalmente para os conselheiros independentes, que não os estabelecidos nos regulamentos:

- Sim
 Não

C.1.25 Indique o número de reuniões realizadas pelo conselho de administração durante o exercício. Indique também o número de vezes, se houver, em que o conselho se reuniu sem a comparência do seu presidente. Na contagem serão consideradas comparências as representações realizadas com instruções específicas.

Número de reuniões do conselho	14
--------------------------------	----

Número de reuniões do conselho sem a comparecimento do presidente	0
---	---

Indique o número de reuniões realizadas pelo conselheiro coordenador com os restantes conselheiros, sem a comparecimento ou representação de qualquer conselheiro executivo:

Número de reuniões	0
--------------------	---

Indique o número de reuniões realizadas durante o exercício pelas várias comissões do conselho:

Número de reuniões da COMISSÃO DE AUDITORIA E CONTROLO	15
Número de reuniões da COMISSÃO DE INOVAÇÃO, TECNOLOGIA E TRANSFORMAÇÃO DIGITAL	5
Número de reuniões da COMISSÃO DE NOMEAÇÕES E SUSTENTABILIDADE	7
Número de reuniões da COMISSÃO DE REMUNERAÇÕES	10
Número de reuniões da COMISSÃO DE RISCOS	14
Número de reuniões da COMISSÃO EXECUTIVA	20

C.1.26 Indique o número de reuniões realizadas pelo conselho de administração durante o exercício e os dados sobre a assistência dos seus membros.

Número de reuniões com comparecimento físico de, pelo menos, 80% dos conselheiros	14
% de comparecimento físico sobre o total de votos durante o exercício	98,08
Número de reuniões com comparecimento físico, ou representações feitas com instruções específicas, por todos os conselheiros	10
% de votos emitidos com comparecimento físico e representações feitas com instruções específicas, do total de votos durante o exercício	98,08

C.1.27 Indique se estão previamente certificadas as contas anuais individuais e consolidadas que são apresentadas ao conselho para a sua formulação:

- Sim
 Não

Identificar, se aplicável, a(s) pessoa(s) que tenha(m) certificado as contas anuais individuais e consolidadas da sociedade, para a sua formulação pelo conselho:

C.1.29 O secretário do conselho tem o estatuto de conselheiro?

- Sim
 Não

Se o secretário não tem o estatuto de conselheiro, complete o seguinte quadro:

Nome ou denominação social do secretário	Representante
SR. ÓSCAR CALDERÓN DE OYA	

C.1.31 Indique se durante o exercício a Sociedade mudou de auditor externo. Se aplicável, identifique o auditor novo e cessante:

- Sim
 Não

Caso tenham ocorrido desacordos com o auditor cessante, explique o conteúdo desses desacordos:

- Sim
 Não

C.1.32 Indique se a empresa de auditoria realiza outros trabalhos que não sejam de auditoria para a sociedade e/ou o seu grupo e, em caso afirmativo, indique o montante dos honorários recebidos por tais trabalhos e a percentagem que o montante anteriormente indicado representa dos honorários faturados por trabalhos de auditoria à sociedade e/ou ao seu grupo:

- Sim
 Não

	Sociedade	Sociedades do grupo	Total
Montante de outros trabalhos que não de auditoria (milhares de euros)	967	808	1.775
Montante de trabalhos que não de auditoria/Montante de trabalhos de auditoria (em %)	37,00	29,00	33,00

C.1.33 Indique se o relatório de auditoria sobre as contas anuais do exercício anterior apresenta advertências. Se aplicável, indique as razões apresentadas aos acionistas na Assembleia Geral pelo presidente da comissão de auditoria para explicar o conteúdo e o alcance de tais advertências.

- Sim
 Não

C.1.34 Indicar o número de exercícios consecutivos que a empresa de auditoria atual tem vindo a auditar as contas anuais individuais e/ou consolidadas da sociedade. Indique também o número de exercícios auditados pela empresa de auditoria atual como uma percentagem do número total de exercícios relativamente aos quais as contas anuais foram auditadas:

	Individuais	Consolidadas
Número de exercícios ininterruptos	4	4
	Individuais	Consolidadas
Nº de exercícios auditados pela empresa de auditoria atual/Nº de exercícios da sociedade ou do seu grupo que foram auditados (em %)	18,00	18,00

C.1.35 Indique e, quando apropriado, forneça pormenores sobre se existe um procedimento para assegurar que os conselheiros possuem as informações necessárias para se prepararem para as reuniões dos órgãos de administração com tempo suficiente:

Sim
 Não

Detalhe do

Existe um procedimento para que os Administradores possam possuir a informação necessária para preparar as reuniões dos órgãos de administração com tempo suficiente. Em geral a documentação para a aprovação do Conselho, especialmente aquela que pela sua extensão não possa ser assimilada durante a sessão, é remetida aos membros do Conselho antes das sessões.

Além disso, com base no disposto no artigo 22 do Regulamento do Conselho, o administrador poderá solicitar informação sobre qualquer aspeto da Sociedade e do Grupo e examinar os seus livros, registos, documentos e restante documentação. Os pedidos devem ser dirigidos aos conselheiros executivos, que devem dirigir as perguntas aos interlocutores apropriados e devem aconselhar o conselheiro, quando apropriado, sobre o dever de confidencialidade.

C.1.39 Identifique individualmente, ao referir-se aos conselheiros, e de forma agregada em todos os outros casos, e indique, de forma detalhada, os acordos entre a sociedade e os seus cargos de administração e direção ou trabalhadores com indemnizações, cláusulas de garantia ou proteção, caso se demitam ou se forem despedidos injustamente ou se a relação contratual for rescindida no contexto de uma oferta pública de aquisição ou outra transação.

Número de beneficiários	39
Tipo de beneficiário	Descrição do acordo
Presidente, Conselheiro Delegado e 4 membros do Comité de Direção, 5 Diretores//28 quadros intermédios.	Presidente e Conselheiro Delegado: 1 anuidade dos componentes fixos da remuneração. Membros do Comité de Direção: cláusula de indemnização correspondente ao valor maior dos montantes entre 1 anuidade dos componentes fixos da remuneração ou o previsto por imperativo legal. Atualmente existem 4 membros do comité para os quais a indemnização prevista por imperativo legal ainda é inferior a 1 anuidade. De igual modo, o Presidente, o Diretor Executivo e os membros do Comité de Gestão têm definida uma anuidade dos componentes de remuneração fixa, a pagar em prestações mensais, para remunerar o pacto de não concorrência. Este pagamento seria interrompido se um tal acordo fosse violado. Diretores e quadros intermédios: 33 diretores e quadros intermédios entre 0,1

Tipo de beneficiário	Descrição do acordo
	e 2 anuidades das componentes fixas da remuneração por acima do previsto por imperativo legal. Os executivos e quadros médios das empresas do grupo estão incluídos no cálculo.

Indique se, para além dos casos previstos no regulamento, estes contratos devem ser comunicados e/ou aprovados pelos órgãos da sociedade ou do seu grupo. Em caso afirmativo, especifique os procedimentos, os casos previstos e a natureza dos órgãos responsáveis pela aprovação ou comunicação:

	Conselho de administração	Assembleia geral
Órgão que autoriza as cláusulas	√	
	Sim	Não
A assembleia geral é informada sobre as cláusulas?		√

C.2. Comissões do conselho de administração

C.2.1 Indique detalhadamente todas as comissões do conselho de administração, os seus membros e a proporção de conselheiros executivos, proprietários, independentes e outros externos que as integram:

COMISSÃO DE AUDITORIA E CONTROLO		
Nome	Cargo	Categoria
SR. JOSÉ SERNA MASIÁ	VOGAL	Delegado
SRA. KORO USARRAGA UNSAIN	PRESIDENTE	Independente
SRA. CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL	VOGAL	Independente
SR. EDUARDO JAVIER SANCHIZ IRAZU	VOGAL	Independente
SR. FRANCISCO JAVIER CAMPO GARCÍA	VOGAL	Independente
SRA. MARÍA TERESA SANTERO QUINTILLÁ	VOGAL	Delegado

% de conselheiros executivos	0,00
% de conselheiros delegados	33,33
% de conselheiros independentes	66,67
% de outros conselheiros externos	0,00

Identifique os conselheiros que foram nomeados para a comissão de auditoria com base nos seus conhecimentos e experiência em matéria de contabilidade e/ou auditoria e forneça informações sobre a data de nomeação do Presidente desta comissão no cargo.

Nomes dos conselheiros com experiência	SR. JOSÉ SERNA MASIÁ / SRA. KORO USARRAGA UNSAIN / SRA. CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL / SR. EDUARDO JAVIER SANCHIZ IRAZU / SR.
--	--

	FRANCISCO JAVIER CAMPO GARCÍA / SRA. MARÍA TERESA SANTERO QUINTILLÁ
Data de nomeação do presidente no cargo	05/04/2019

COMISSÃO DE INOVAÇÃO, TECNOLOGIA E TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

Nome	Cargo	Categoria
SRA. CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL	VOGAL	Independente
SRA. MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ	VOGAL	Independente
SR. GONZALO GORTÁZAR ROTAECHE	VOGAL	Executivo
SR. JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAECHE	PRESIDENTE	Executivo
SRA. EVA CASTILLO SANZ	VOGAL	Independente

% de conselheiros executivos	40,00
% de conselheiros delegados	0,00
% de conselheiros independentes	60,00
% de outros conselheiros externos	0,00

COMISSÃO DE NOMEAÇÕES E SUSTENTABILIDADE

Nome	Cargo	Categoria
SR. EDUARDO JAVIER SANCHIZ IRAZU	VOGAL	Independente
SR. JOHN S. REED	PRESIDENTE	Independente
SR. FRANCISCO JAVIER CAMPO GARCÍA	VOGAL	Independente
SR. FERNANDO MARÍA COSTA DUARTE ULRICH	VOGAL	Outro Externo

% de conselheiros executivos	0,00
% de conselheiros delegados	0,00
% de conselheiros independentes	75,00
% de outros conselheiros externos	25,00

COMISSÃO DE REMUNERAÇÕES

Nome	Cargo	Categoria
SRA. CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL	VOGAL	Independente
SRA. MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ	PRESIDENTE	Independente
SR. JOAQUÍN AYUSO GARCÍA	VOGAL	Independente
SR. JOSÉ SERNA MASIÁ	VOGAL	Delegado

% de conselheiros executivos	0,00
% de conselheiros delegados	25,00

% de conselheiros independentes	75,00
% de outros conselheiros externos	0,00

COMISSÃO DE RISCOS		
Nome	Cargo	Categoria
SRA. KORO USARRAGA UNSAIN	VOGAL	Independente
SR. EDUARDO JAVIER SANCHIZ IRAZU	PRESIDENTE	Independente
SRA. MARÍA VERÓNICA FISAS VERGÉS	VOGAL	Independente
SR. TOMÁS MUNIESA ARANTEGUI	VOGAL	Delegado
SR. JOAQUÍN AYUSO GARCÍA	VOGAL	Independente
SR. FERNANDO MARÍA COSTA DUARTE ULRICH	VOGAL	Outro Externo

% de conselheiros executivos	0,00
% de conselheiros delegados	16,67
% de conselheiros independentes	66,67
% de outros conselheiros externos	16,67

COMISSÃO EXECUTIVA		
Nome	Cargo	Categoria
SRA. KORO USARRAGA UNSAIN	VOGAL	Independente
SRA. MARÍA VERÓNICA FISAS VERGÉS	VOGAL	Independente
SR. TOMÁS MUNIESA ARANTEGUI	VOGAL	Delegado
SRA. MARÍA AMPARO MORALED A MARTÍNEZ	VOGAL	Independente
SR. GONZALO GORTÁZAR ROTAECHE	VOGAL	Executivo
SR. JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAECH E	PRESIDENTE	Executivo
SRA. EVA CASTILLO SANZ	VOGAL	Independente

% de conselheiros executivos	28,57
% de conselheiros delegados	14,29
% de conselheiros independentes	57,14
% de outros conselheiros externos	0,00

C.2.2 Preencha o quadro seguinte com informações sobre o número de conselheiras que integram as comissões do conselho de administração no encerramento dos últimos quatro exercícios:

	Número de conselheiras							
	Exercício 2021		Exercício 2020		Exercício 2019		Exercício 2018	
	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%
COMISSÃO DE AUDITORIA E CONTROLO	3	50,00	2	50,00	1	33,33	1	25,00
COMISSÃO DE INOVAÇÃO, TECNOLOGIA E TRANSFORMAÇÃO DIGITAL	3	60,00	2	50,00	2	40,00	0	0,00
COMISSÃO DE NOMEAÇÕES E SUSTENTABILIDADE	0	0,00	1	33,33	1	33,33	1	33,33
COMISSÃO DE REMUNERAÇÕES	2	50,00	2	66,67	2	66,67	1	33,33
COMISSÃO DE RISCOS	2	33,33	3	60,00	2	66,67	2	40,00
COMISSÃO EXECUTIVA	4	57,14	3	50,00	2	33,33	2	25,00

D. OPERAÇÕES VINCULADAS E OPERAÇÕES INTRAGRUPUO

D.2. Indique individualmente as transações que são significativas devido ao seu montante ou relevantes devido ao seu objeto, realizadas entre a sociedade ou as suas entidades dependentes e os acionistas detentores de 10% ou mais dos direitos de voto ou representados no conselho de administração da sociedade, indicando qual o órgão competente para a respetiva aprovação e se algum acionista ou conselheiro afetado se absteve. Caso a competência tenha sido da assembleia, indique se proposta de acordo foi aprovada pelo conselho sem o voto contra da maioria dos independentes:

	Nome ou denominação social do acionista ou de qualquer das suas sociedades dependentes	% Participação	Nome ou denominação social da sociedade ou entidade dependente	Montante e (milhares de euros)	Órgão que a aprovou	Identificação do acionista significativo ou conselheiro que se tenha abstido	A proposta à junta, no seu caso, foi aprovada por o conselho sem o voto contra da maioria de independentes
Sem dados							

	Nome ou denominação social do acionista ou de qualquer das suas sociedades dependentes	Natureza da relação	Tipo da operação e outra informação necessária para a sua avaliação
Sem dados			

D.3. Indique de forma individualizada as operações que são significativas devido ao seu montante ou relevantes devido ao seu objeto, realizadas pela sociedade ou pelas suas entidades dependentes com os administradores ou diretores da sociedade, incluindo as operações realizadas com entidades que o administrador ou diretor controle ou controle conjuntamente, e indicando qual o órgão competente para sua aprovação e se algum acionista ou conselheiro afetado se absteve. Caso a competência tenha sido da assembleia, indique se proposta de acordo foi aprovada pelo conselho sem o voto contra da maioria dos independentes:

	Nome ou denominação social dos administradores ou diretores ou das suas entidades controladas ou sob controlo conjunto	Nome ou denominação social da sociedade ou entidade dependente	Vínculo	Montante e (milhares de euros)	Órgão que a aprovou	Identificação do acionista significativo ou conselheiro que se tenha abstido	A proposta à assembleia, se aplicável, foi aprovada pelo conselho sem o voto contra da maioria de independentes
Sem dados							

Nome ou denominação social dos administradores ou diretores ou das suas entidades controladas ou sob controlo conjunto	Natureza da operação e outra informação necessária para a sua avaliação
Sem dados	

- D.4.** Informe de forma individualizada sobre as operações significativas intragrupo, devido ao seu montante ou relevantes devido ao seu objeto, realizadas pela sociedade ou com a sua empresa-mãe ou com outras entidades pertencentes ao grupo da empresa-mãe, incluindo as entidades dependentes da sociedade cotada, exceto se nenhuma outra parte vinculada à sociedade cotada tenha uma participação em tais entidades dependentes ou estas sejam totalmente detidas, direta ou indiretamente, pela empresa cotada.

Em qualquer caso, quaisquer operações intragrupo com entidades estabelecidas em países ou territórios que sejam considerados paraísos fiscais devem ser comunicadas:

Denominação social da entidade do seu grupo	Breve descrição da operação e outra informação necessária para a sua avaliação	Montante (milhares de euros)
Sem dados		

- D.5.** Indique de forma individualizada as operações que são significativas devido ao seu montante ou relevantes devido ao seu objeto, realizadas pela sociedade ou pelas suas entidades dependentes com outras partes relacionadas, que sejam significativas de acordo com as Normas Internacionais de Contabilidade, tal como adotadas pela UE, e que não tenham sido comunicadas no âmbito das secções anteriores.

Denominação social da parte vinculada	Breve descrição da operação e outra informação necessária para a sua avaliação	Montante (milhares de euros)
Sem dados		

G. GRAU DE ACOMPANHAMENTO DAS RECOMENDAÇÕES DE GOVERNAÇÃO EMPRESARIAL

Indique o grau de conformidade da sociedade com as recomendações do Código de Boa Governação das sociedades cotadas.

Caso uma recomendação não seja seguida ou seja parcialmente seguida, deve ser incluída uma explicação detalhada dos motivos para que os acionistas, os investidores e o mercado em geral tenham informação suficiente para avaliar as ações da sociedade. Não serão aceitáveis explicações de caráter geral.

1. Que os estatutos das sociedades cotadas não limitem o número máximo de votos que um mesmo acionista possa emitir, nem contenham outras restrições que dificultem a tomada do controlo da sociedade através da aquisição das suas ações no mercado.

Cumprir Explicação

2. Que, quando a sociedade cotada é controlada, na aceção do artigo 42 do Código Comercial espanhol, por outra entidade, cotada ou não, e tem, diretamente ou através das suas filiais, relações comerciais com essa entidade ou qualquer uma das suas filiais (que não as da sociedade cotada) ou realiza atividades relacionadas com as de qualquer uma delas, deve divulgar publicamente com precisão o seguinte:

- a) As respetivas áreas de atividade e quaisquer relações comerciais entre a sociedade cotada ou as suas filiais, por um lado, e a empresa-mãe ou as suas filiais, por outro.
- b) Os mecanismos previstos para resolver os eventuais conflitos de interesse que possam ser apresentados.

Cumprir Cumprir parcialmente Explicação Não aplicável

Considera-se que esta Recomendação não é aplicável dado que, no sentido do artigo 42 do Código Comercial, o CaixaBank não é uma sociedade controlada por outra instituição, cotada ou não cotada.

3. Que durante a realização da Assembleia-Geral ordinária, como complemento da difusão por escrito do Relatório Anual da Governação Empresarial, o presidente do conselho de administração informe verbalmente os acionistas, com detalhe suficiente, sobre os aspetos mais relevantes da Governação Empresarial da sociedade e, em particular:

- a) Das alterações ocorridas desde a anterior Assembleia-Geral ordinária.
- b) Dos motivos específicos pelos quais a empresa não segue algumas das recomendações do Código de Governação Empresarial e, se existissem, das regras alternativas que se aplicam nessa matéria.

Cumprir Cumprir parcialmente Explicação

4. Que a sociedade defina e promova uma política relativa à comunicação e aos contactos com acionistas e investidores institucionais no quadro da sua implicação na sociedade, bem como com os consultores, que seja plenamente respeitadora das normas contra o abuso de mercado e dê um tratamento semelhante aos acionistas que se encontrem na mesma posição. Que a sociedade torne pública esta política através do seu site, incluindo informação relativa à forma em que a mesma foi posta em prática e identificando os interlocutores ou os responsáveis pela sua execução.

Que, sem prejuízo das obrigações legais de difusão de informação privilegiada e de outro tipo de informação regulada, a sociedade possua também uma política geral relativa à comunicação da informação económico-financeira, não financeira e empresarial através dos canais que considerar adequados (meios de comunicação, redes sociais ou outras vias) que contribua para maximizar a difusão e a qualidade da informação à disposição do mercado, dos investidores e restantes grupos de interesse.

Cumpre Cumpre parcialmente Explicação

5. Que o Conselho de Administração não apresente à Assembleia-Geral propostas de delegação de competências, para emitir ações ou títulos convertíveis com exclusão do direito de subscrição preferente, no montante superior a 20% da capital no momento da delegação.

Que, quando o Conselho de Administração aprovar qualquer emissão de ações ou de títulos convertíveis com exclusão do direito de subscrição preferente, a sociedade publique imediatamente no seu site os relatórios sobre esta exclusão aos quais a legislação comercial faz referência.

Cumpre Cumpre parcialmente Explicação

Desde 3 maio de 2021, a Lei regista como obrigação geral a limitação de 20% para a exclusão do direito de subscrição preferente nos aumentos de capital, bem como no caso das instituições de crédito a possibilidade de não aplicar este limite de 20% às emissões de obrigações convertíveis que as instituições de crédito efetuem, sempre que estas emissões cumpram os requisitos previstos no Regulamento (UE) 575/2013.

Portanto, pela sua natureza de instituição de crédito, o CaixaBank está autorizado expressamente pela Lei em não aplicar o limite de 20% às emissões de obrigações convertíveis que efetuar, sempre que estas emissões cumpram os requisitos previstos no Regulamento (UE) 575/2013.

Neste sentido e em linha com o que está registado atualmente na normativa, já em 2020 a Assembleia-Geral de Acionistas da Sociedade de 22 de maio de 2020 aprovou autorizar o Conselho de Administração para que possa aumentar o capital social uma ou várias vezes e em qualquer momento, no prazo de cinco anos contados a partir dessa data, no valor nominal máximo de 2 990 719 015 euros (equivalente a 50% do capital social no momento da autorização), através da emissão de novas ações –com ou sem prémio e com ou sem voto–, consistindo o contravalor das novas ações a emitir em contribuições monetárias, podendo fixar os termos e condições do aumento de capital. Esta autorização substituiu e tornou sem efeito, na parte não utilizada, a anterior delegação aprovada na Assembleia-Geral de 23 de abril de 2015.

A autorização da Assembleia-Geral de Acionistas de 22 de maio de 2020, atualmente em vigor, prevê a delegação no Conselho a faculdade de excluir, total ou parcialmente, o direito de subscrição preferente, se bem que nesse caso, o montante dos aumentos de capital ficará limitado, na generalidade, ao valor máximo de 1 196 287 606 euros (equivalente a 20% do capital social no momento da autorização). Como exceção, o acordo de 22 de maio de 2020 prevê que este limite não seja aplicável aos aumentos de capital social que o Conselho possa aprovar, com supressão do direito de subscrição preferente, para atender à conversão de títulos convertíveis que o Conselho de Administração acorde emitir ao abrigo da autorização da Assembleia-Geral de Acionistas, sendo o limite geral de 2 990 719 015 aplicável a estes aumentos de capital.

Neste sentido, a Assembleia-Geral de Acionistas realizada a 14 de maio de 2021 aprovou autorizar o Conselho de Administração para a emissão de títulos convertíveis que permitam ou tenham como finalidade atender requisitos reguladores para a sua computabilidade como instrumentos de capital reguladora de nível 1 adicional até ao montante global máximo de 3 500 000 000 euros e por um período de três anos, com a faculdade de excluir o direito de subscrição preferencial caso o interesse social assim o justifique. O detalhe dos instrumentos emitidos ao abrigo deste acordo é apresentado na Nota 22.3 das Contas Anuais. Em conformidade com o indicado anteriormente, os aumentos de capital que o Conselho de Administração acordar para atender à conversão destes valores não ficarão sujeitos ao limite de 1 196 287 606 euros (equivalente a 20% do capital social no momento da autorização).

Reafirma-se que, desde 3 de maio de 2021, a Lei de Sociedades de Capital prevê expressamente que o limite de 20% não será aplicado às emissões de obrigações convertíveis que as instituições de crédito efetuam, sempre que estas emissões cumpram os requisitos previstos no Regulamento (UE) 575/2013 sobre os requisitos prudenciais das instituições de crédito e das empresas de investimento, para que as obrigações convertíveis emitidas possam ser consideradas instrumentos de capital do nível 1 adicional da instituição de crédito emissora, como é o caso dos valores cuja emissão a Assembleia-Geral de Acionistas autorizou no passado dia 14 de maio, sendo neste caso aplicável o limite geral de 50% para os aumentos de capital.

6. Que as sociedades cotadas que elaborem os relatórios que são mencionados a seguir, seja de forma preceptiva ou voluntária, os publiquem no seu site com a antecedência suficiente à realização da Assembleia-Geral ordinária, embora a sua difusão não seja obrigatória:

- a) Relatório sobre a independência do auditor.
- b) Relatórios de funcionamento das comissões de auditoria e de nomeações e remunerações.
- c) Relatório da comissão de auditoria sobre operações relacionadas.

Cumprido Cumprido parcialmente Explicação

7. Que a sociedade transmita ao vivo, através do seu site, a realização das Assembleias-Gerais de acionistas.

Que a sociedade possua mecanismos que permitam a delegação e o exercício do voto por meios telemáticos e inclusivamente, tratando-se de sociedades de elevada capitalização e na medida em que seja proporcional, a ajuda e a participação ativa na Assembleia-Geral.

Cumprido Cumprido parcialmente Explicação

8. Que a Comissão de Auditoria zele para que as contas anuais que o Conselho de Administração apresentar à Assembleia-Geral de acionistas sejam elaboradas em conformidade com a normativa contabilística. Que nos pressupostos em que o auditor de contas tenha incluído no seu relatório de auditoria alguma ressalva, o presidente da Comissão de Auditoria explique com clareza, na Assembleia-Geral, o parecer da Comissão de Auditoria sobre o seu conteúdo e alcance, colocando-se à disposição dos acionistas no momento da publicação da convocatória da Assembleia, juntamente com as restantes propostas e relatórios do conselho e com um resumo deste parecer.

Cumprido Cumprido parcialmente Explicação

9. Que a sociedade torne públicos no seu site, permanentemente, os requisitos e procedimentos que aceitará para provar a titularidade de ações, o direito de ajuda à Assembleia-Geral de acionistas e o exercício ou delegação do direito de voto.

Que estes requisitos e procedimentos favoreçam a ajuda e o exercício dos direitos dos acionistas e sejam aplicados de uma forma não discriminatória.

Cumprido Cumprido parcialmente Explicação

10. Que quando algum acionista legitimado tenha exercido, antes da realização da Assembleia-Geral de acionistas, o direito de completar a ordem do dia ou a apresentar novas propostas de acordo, a sociedade:
- a) Divulgue imediatamente estes pontos complementares e novas propostas de acordo.
 - b) Torne público o modelo de cartão de assiduidade ou o formulário de delegação de voto ou voto à distância com as alterações precisas para que possam ser votados os novos pontos da ordem do dia e as propostas alternativas, de acordo e nos mesmos termos que os pontos propostos pelo Conselho de Administração.
 - c) Submeta todos esses pontos ou propostas alternativas a votação e lhes aplique as mesmas regras de voto que as regras formuladas pelo Conselho de Administração, incluindo, em particular, as presunções ou deduções sobre o sentido do voto.
 - d) Após a Assembleia-Geral de acionistas, comunique a supressão do voto sobre estes pontos complementares ou sobre as propostas alternativas.

Cumpre

Cumpre parcialmente

Explicação

Não aplicável

Relativamente ao ponto c), o Conselho concorda com a existência de presunções diferentes sobre o sentido do voto para as propostas de acordo formuladas por acionistas relativamente às propostas formuladas pelo Conselho (tal como está estabelecido no Regulamento da Assembleia-Geral de Acionistas da Sociedade) optando pela presunção de voto a favor dos acordos propostos pelo Conselho de Administração (para que os acionistas que se ausentem antes da votação tenham tido a oportunidade de registar a sua ausência para que o seu voto não seja contabilizado e também de votarem antecipadamente noutro sentido através dos mecanismos estabelecidos para o efeito) e pela presunção de voto contra os acordos propostos por acionistas (visto existir a probabilidade que as novas propostas versem sobre acordos que sejam contraditórios com as propostas apresentadas pelo Conselho de Administração, não se podendo atribuir ao mesmo acionista sentidos opostos para os seus votos e, adicionalmente, os acionistas que se tivessem ausentado não tenham tido a oportunidade de avaliar e votar antecipadamente a proposta).

Embora esta prática não reflita o teor de parte da Recomendação 10, alcança da melhor forma o objetivo final do Princípio 7 do Código de Boa Governação, que faz referência expressa aos Princípios de Governo Empresarial da OCDE, os quais assinalam que os procedimentos empregues nas Assembleias de acionistas deverão garantir a transparência da recontagem e o registo adequado dos votos, sobretudo em situações de luta de voto, de novos pontos da ordem do dia e de propostas alternativas de acordos, visto ser uma medida de transparência e de garantia de coerência no exercício do direito de voto.

11. Que, caso a sociedade tenha previsto pagar prémios de assiduidade à Assembleia-Geral de acionistas, estabeleça anteriormente uma política geral sobre estes prémios e que esta política seja estável.

Cumpre

Cumpre parcialmente

Explicação

Não aplicável

12. Que o Conselho de Administração desempenhe as suas funções com unidade de propósito e independência de critério, dispense o mesmo tratamento a todos os acionistas que se encontrem na mesma posição e se guie pelo interesse social, entendido como a realização de negócios rentáveis e sustentados a longo prazo, que promova a sua continuidade e a maximização do valor económico da empresa.

Que na pesquisa do interesse social, para além do respeito pelas leis e regulamentos e de um comportamento baseado na boa-fé, na ética e no respeito pelos usos e pelas boas práticas comumente aceites, procure conciliar o próprio interesse social, conforme corresponda, com os legítimos interesses dos seus colaboradores, dos seus fornecedores, dos seus clientes e os interesses dos restantes grupos de interesse que possam ser afetados, bem como o impacto das atividades da empresa na comunidade no seu conjunto e no meio ambiente.

Cumprir Cumprir parcialmente Explicação

13. Que o Conselho de Administração possua a dimensão precisa para conseguir um funcionamento eficaz e participativo, o que torna aconselhável que tenha entre cinco e quinze membros.

Cumprir Explicação

14. Que o Conselho de Administração aprove uma política direcionada a favorecer uma composição apropriada do Conselho de Administração e que:

- a) Seja concreta e verificável.
- b) assegure que as propostas de nomeação ou de reeleição se fundamentem numa análise prévia das competências exigidas pelo do conselho de administração; e
- c) favoreça a diversidade de conhecimentos, experiências idade e género. Para este efeito, considera-se que as medidas que fomentem que a empresa possua um número significativo de gestores de topo favorecem a diversidade de género.

Que o resultado da análise prévia das competências exigidas pelo Conselho de Administração fique registado no relatório justificativo da comissão de nomeações que seja publicado aquando da convocatória da Assembleia-Geral de acionistas à qual a ratificação, a nomeação ou a reeleição de cada administrador sejam submetidas.

A comissão de nomeação verificará anualmente o cumprimento desta política, sendo isso informado no Relatório Anual da Governação Empresarial.

Cumprir Cumprir parcialmente Explicação

15. Que os administradores delegados e independentes constituam uma ampla maioria do Conselho de Administração e que o número de administradores executivos seja o mínimo necessário, tendo em conta a complexidade do grupo societário e a percentagem de participação dos administradores executivos no capital da sociedade.

Que o número de administradoras seja de, pelo menos, 40% dos membros do Conselho de Administração antes do final de 2022 e doravante, não sendo anteriormente inferior a 30%.

Cumprir Cumprir parcialmente Explicação

16. Que a percentagem de administradores delegados sobre o total dos administradores não executivos não seja maior que a proporção existente entre o capital da sociedade representada por estes administradores e o restante capital.

Este critério poderá ser aliviado:

- a) Em sociedades de elevada capitalização nas quais sejam escassas as participações sob forma de ações que sejam legalmente consideradas significativas.
- b) Quando se tratar de sociedades nas quais exista uma pluralidade de acionistas representados no Conselho de Administração e não tenham relações entre si.

Cumprir Explicação

17. Que o número de administradores independentes represente, pelo menos, a metade do total de administradores.

Que, no entanto, quando a sociedade não for de elevada capitalização ou quando, ainda o sendo, tendo um ou vários acionistas a atuar concertadamente, que controlem mais de 30% do capital social, o número de administradores independentes represente, pelo menos, um terço do total de administradores.

Cumprir Explicação

18. Que as sociedades tornem pública e mantenham atualizada, através do seu site, a seguinte informação sobre os seus administradores:

- a) Perfil profissional e biográfico.
- b) Outros conselhos de administração aos quais pertençam, sejam ou não sociedades cotadas, bem como sobre as restantes atividades retribuídas que tenha, qualquer que seja a sua natureza.
- c) Indicação da categoria de administrador à qual pertençam, assinalando-se, no caso dos administradores delegados, o acionista que representem ou com quem tenham relações.
- d) Data da sua primeira nomeação como administrador na sociedade, bem como das posteriores reeleições.
- e) Ações da empresa e opções sobre elas, das quais sejam titulares.

Cumprir Cumprir parcialmente Explicação

19. Que no Relatório Anual da Governação Empresarial, com a verificação prévia pela Comissão de Nomeações, sejam explicadas as razões pelas quais tenham sido nomeados administradores delegados a pedido de acionistas cuja participação sob forma de ações seja inferior a 3% do capital; e sejam expostas as razões pelas quais não tenham sido atendidos, se for o caso, pedidos formais de presença no Conselho provenientes de acionistas cuja participação sob forma de ações seja igual ou superior à participação de outros a pedido de quem tivessem sido designados administradores delegados.

Cumpre Cumpre parcialmente Explicação Não aplicável

20. Que os administradores delegados apresentem a sua demissão quando o acionista que representem transfira integralmente a sua participação sob forma de ações. Que também o façam, no número correspondente, quando esse acionista reduzir a sua participação sob forma de ações até um nível que exija a redução do número dos seus administradores delegados.

Cumpre Cumpre parcialmente Explicação Não aplicável

21. Que o Conselho de Administração não proponha a separação de qualquer administrador independente antes do cumprimento do período estatutário para o qual tenha sido renomeado, salvo quando ocorrer justa causa, apreciada pelo Conselho de Administração antes do relatório da Comissão de Nomeações. Em particular, entender-se-á que existe justa causa quando o administrador passar a ocupar novos cargos ou contrair novas obrigações que o impeçam de dedicar o tempo necessário ao desempenho das funções próprias do cargo de administrador, não cumpra os deveres inerentes ao seu cargo ou incorra nalgumas das circunstâncias que o façam perder a sua condição de independente, de acordo com o estabelecido na legislação aplicável.

Poderá também ser proposta a separação de administradores independentes como consequência de ofertas públicas de aquisição, fusões ou outras operações empresariais semelhantes que pressuponham uma alteração na estrutura do capital da sociedade, quando estas alterações na estrutura do Conselho de Administração forem motivadas pelo critério de proporcionalidade assinalado na recomendação 16.

Cumpre Explicação

22. Que as sociedades estabeleçam regras que obriguem os administradores a informar e, se for o caso, a demitir quando surjam situações que os afetem, relacionadas ou não com a sua atuação na própria sociedade, que possam prejudicar o crédito e a reputação desta e, em particular, que os obriguem a informar o Conselho de Administração sobre qualquer causa penal na qual constem como investigados, assim como das suas vicissitudes processuais.

Que, tendo o conselho sido informado ou tendo conhecido de outra forma alguma das situações mencionadas no ponto anterior, examine o caso tão rapidamente quanto possível e, atendendo às circunstâncias concretas, decida, com o relatório prévio da Comissão de Nomeações e de Retribuições, deverá ser ou não adotada alguma medida, como a abertura de uma investigação interna, solicitar a demissão do administrador ou propor a sua demissão. E que seja informado sobre a ocorrência no Relatório Anual de Governação Empresarial, salvo ocorram circunstâncias especiais que o justifiquem, o que deverá constar em ata. Isso sem prejuízo da informação que a sociedade deva divulgar, se for apropriado, no momento da adoção das medidas correspondentes.

Cumpre Cumpre parcialmente Explicação

23. Que todos os administradores expressem claramente a sua oposição quando considerarem que qualquer proposta de decisão submetida ao Conselho de Administração possa ser contrária ao interesse social. Que o mesmo façam, especialmente, os administradores independentes e os restantes administradores a quem não afete o potencial conflito de interesses, quando se tratar de decisões que possam prejudicar os acionistas não representados no Conselho de Administração.

Que, quando o Conselho de Administração adotar decisões significativas ou reiteradas sobre as quais o administrador tenha formulado sérias reservas, este tire as conclusões necessárias e, se optar pela demissão, explique as razões na carta a que se refere a recomendação seguinte.

Esta recomendação atinge também o secretário do Conselho de Administração, embora ele não tenha a condição de administrador.

Cumpre Cumpre parcialmente Explicação Não aplicável

24. Que quando, seja por demissão ou por acordo da Assembleia-Geral, qualquer administrador cessar o seu cargo antes do fim do seu mandato, explique de forma suficiente as razões da sua demissão ou, no caso de administradores não executivos, o seu parecer sobre os motivos da cessação pela Assembleia, numa carta que remeterá a todos os membros do Conselho de Administração.

Que, não obstante e facto que tudo isto é informado no Relatório Anual da Governação Empresarial, na medida em que seja relevante para os investidores, a sociedade publique com a maior brevidade possível a cessação incluindo suficiente referência aos motivos ou circunstâncias apresentadas pelo administrador.

Cumpre Cumpre parcialmente Explicação Não aplicável

25. Que a comissão de nomeações se assegure que os administradores não executivos têm disponibilidade de tempo suficiente para o desenvolvimento correto das suas funções.

Que o regulamento do Conselho estabeleça o número máximo de Conselhos de sociedades dos quais os seus administradores podem fazer parte.

Cumpre Cumpre parcialmente Explicação

26. Que o Conselho de Administração se reúna com a frequência necessária para desempenhar com eficácia as suas funções, pelo menos, oito vezes por ano, seguindo o programa de datas e de assuntos que estabelecer no início do exercício, podendo cada administrador propor individualmente outros pontos da ordem do dia inicialmente não previstos.

Cumpre Cumpre parcialmente Explicação

27. Que as ausências dos administradores se reduzam aos casos indispensáveis e sejam quantificadas no Relatório Anual da Governação Empresarial. Que, quando tiverem que ocorrer, seja conferida uma representação com instruções.

Cumpre Cumpre parcialmente Explicação

No caso de ausências inevitáveis, com o objetivo de evitar que seja alterado de facto o equilíbrio do Conselho de Administração, a legislação permite que se possa ser feita a delegação noutros administradores (os não executivos apenas noutros não executivos) – é o que estabelece o Princípio 14 do Código de Boa Governação e que assim também o contemplam os Estatutos Sociais (no seu artigo 37) bem como o Regulamento do Conselho (no seu artigo 17) que determinam que os Administradores deverão assistir pessoalmente às sessões do Conselho. Não obstante, quando não o puderem fazer pessoalmente, procurarão conceder a sua representação a outro membro do Conselho, por escrito e com carácter especial para cada sessão, incluindo as oportunas instruções. Os administradores não executivos só poderão delegar noutro administrador não executivo, se bem que os administradores independentes apenas poderão conceder a sua representação a favor de outro administrador independente.

É importante mencionar que a Política de Governação Empresarial do CaixaBank relativamente ao dever de assistência às reuniões do Conselho de Administração estabelece que caso, por causa justificada, não o possam fazer pessoalmente, os administradores procurarão conceder a sua representação, por escrito e com carácter especial para cada sessão, a outro membro do Conselho de Administração, e que, em qualquer caso, se procurará que a assistência de cada administrador às reuniões do Conselho não seja inferior a 80%. Portanto, as delegações são uma prática residual no CaixaBank.

O Conselho de Administração avalia como boa prática da Governação Empresarial que, nos casos da impossibilidade de assistir, as representações quando ocorrerem, em geral não ocorram com instruções específicas. Isso não altera de facto o equilíbrio do Conselho dado que as delegações dos administradores não executivos só podem ser feitas em administradores não executivos e no caso dos administradores independentes apenas a favor de outro administrador independente, cabendo recordar que, à margem de qualquer que seja a sua tipologia, o administrador deve sempre defender o interesse social.

Por outro lado, como exercício de liberdade de cada administrador, que poderá também delegar com as oportunas instruções tal como sugere o Regulamento do Conselho, a decisão de delegar sem instruções representa o exercício de autonomia de cada administrador para ponderar o que dá mais valor à sua representação e finalmente decidir-se pelo facto do seu representante estar conforme o resultado do debate em sede do Conselho. Isso, além do mais, está em linha com o estabelecido na Lei sobre as competências do Presidente do Conselho, ao qual se atribui entre outras a competência de estimular o debate e a participação ativa dos administradores durante as sessões, salvaguardando a sua livre tomada de posição.

Portanto, a liberdade de realizar delegações com ou sem instruções específicas para a escolha de cada administrador é considerada uma boa prática e especificamente a ausência das mesmas por facilitarem a posição do governante para atender ao teor do debate.

28. Que quando os conselheiros ou o secretário expressam preocupações sobre uma proposta ou, no caso dos conselheiros, sobre o desempenho da sociedade, e tais preocupações não possam ser resolvidas na reunião do conselho de administração, devem, a pedido da pessoa que as exprime, ser registadas em ata.

Cumpre Cumpre parcialmente Explicação Não aplicável

29. Que a sociedade estabeleça os canais adequados para que os administradores possam obter o aconselhamento preciso para o cumprimento das suas funções incluindo, se assim o exigirem as circunstâncias, aconselhamento externo a cargo da empresa.

Cumpre Cumpre parcialmente Explicação

30. Que, independentemente dos conhecimentos que forem exigidos aos administradores para o exercício das suas funções, as sociedades lhes ofereçam também programas de atualização de conhecimentos quando as circunstâncias o aconselharem.

Cumpre Explicação Não aplicável

31. Que a ordem do dia das sessões indique com clareza os pontos sobre os quais o Conselho de Administração deverá adotar uma decisão ou acordo para que os administradores possam estudar ou reunir, previamente, a informação necessária para a sua adoção.

Quando, excepcionalmente, por razões de urgência, o presidente quiser submeter à aprovação do Conselho de Administração decisões ou acordos que não constem na ordem do dia, será preciso o consentimento prévio e expresso da maioria dos administradores presentes, o que será devidamente registado na ata.

Cumpre Cumpre parcialmente Explicação

32. Que os administradores sejam periodicamente informados dos movimentos no conjunto dos acionistas e da opinião que os acionistas significativos, os investidores e as agências de qualificação tenham sobre a sociedade e o seu grupo.

Cumpre Cumpre parcialmente Explicação

33. Que o presidente, como responsável pelo funcionamento eficaz do Conselho de Administração, para além de exercer as funções que tem legal e estatutariamente atribuídas, prepare e submeta ao Conselho de Administração um programa de datas e de assuntos a tratar; organize e coordene a avaliação periódica do Conselho, bem como, se for o caso, a avaliação do primeiro executivo da sociedade; seja responsável pela direção do conselho e pela eficácia do seu funcionamento; Seja assegurado que é dedicado tempo suficiente de discussão às questões estratégicas e acorde e reveja os programas de atualização de conhecimentos para cada administrador, quando as circunstâncias o aconselharem.

Cumpre Cumpre parcialmente Explicação

34. Que quando existir um administrador coordenador, os estatutos ou o regulamento do Conselho de Administração, para além das competências legalmente correspondentes, lhe sejam atribuídas as seguintes competências: presidir ao Conselho de Administração na ausência do presidente e dos vice-presidentes, caso ocorra; fazer eco das preocupações dos administradores não executivos; manter contactos com investidores e acionistas para conhecer os seus pontos de vista com vista a ser formada uma opinião sobre as suas preocupações, em particular, relativamente à Governação Empresarial da sociedade; coordenar o plano de sucessão do presidente.

Cumpre Cumpre parcialmente Explicação Não aplicável

35. Que o secretário do Conselho de Administração zele especialmente para que, nas suas atuações e decisões, o Conselho de Administração tenha presentes as recomendações sobre a boa governação contida neste Código de boa governação que forem aplicáveis à sociedade.

Cumprir Explicação

36. Que o Conselho de Administração, em plenário, avalie uma vez por ano e adote, se for o caso, um plano de ação que corrija as deficiências detetadas relativamente:

- a) À qualidade e eficiência do funcionamento do Conselho de Administração.
- b) Ao funcionamento e à composição das suas comissões.
- c) À diversidade na composição e nas competências do Conselho de Administração.
- d) Ao desempenho do presidente do Conselho de Administração e do primeiro executivo da sociedade.
- e) Ao desempenho e à contribuição de cada administrador, prestando especial atenção aos responsáveis das várias comissões do Conselho.

Para a realização da avaliação das diversas comissões partir-se-á do relatório que estas apresentem ao Conselho de Administração, e para este último, do relatório apresentado pela comissão de nomeações.

De três em três anos, o Conselho de Administração será auxiliado para a realização da avaliação por um consultor externo, cuja independência será verificada pela Comissão de Nomeações.

As relações de negócio que o consultor ou qualquer sociedade do seu grupo mantiverem com a sociedade ou com qualquer sociedade do seu grupo deverão ser separadas no Relatório Anual da Governação Empresarial.

O processo e as áreas avaliadas serão objeto de descrição no Relatório Anual da Governação Empresarial.

Cumprir Cumprir parcialmente Explicação

Relativamente ao exercício 2021, o Conselho de Administração realizou internamente a autoavaliação do seu funcionamento após excluir a conveniência de ter a ajuda de assessores externos ao considerar que, dado o processo de renovação parcial do Conselho uma vez se tendo tornado efetiva a fusão do CaixaBank com o Bankia e devido ao pouco tempo de existência do Conselho atual constituído após a fusão, tornava-se mais aconselhável e razoável adiar a colaboração externa para o próximo exercício de autoavaliação.

Consequentemente, o exercício de autoavaliação seguiu o mesmo procedimento do ano anterior tendo a ajuda da Secretaria-Geral e do Conselho para o seu desenvolvimento.

37. Que, quando existir uma comissão executiva, nela exista a presença de pelo menos dois administradores não executivos, sendo pelo menos um deles independente; que o seu secretário seja o secretário do Conselho de Administração.

Cumprir Cumprir parcialmente Explicação Não aplicável

38. Que o Conselho de Administração tenha sempre conhecimento dos assuntos tratados e das decisões adotadas pela Comissão Executiva e que todos os membros do Conselho de Administração recebam uma cópia das atas das sessões da Comissão Executiva.

Cumprir Cumprir parcialmente Explicação Não aplicável

39. Que os membros da Comissão de Auditoria no seu conjunto, e especialmente o seu presidente, sejam designados tendo em conta os seus conhecimentos e experiência em matéria de contabilidade, auditoria e gestão de riscos, quer financeiros quer não financeiros.

Cumprir Cumprir parcialmente Explicação

40. Que sob supervisão da Comissão de Auditoria, exista uma unidade que assuma a função de auditoria interna que zele pelo bom funcionamento dos sistemas de informação e de controlo interno e que funcionalmente dependa do presidente não executivo do Conselho ou do presidente da Comissão de Auditoria.

Cumprir Cumprir parcialmente Explicação

41. Que o responsável pela unidade que assume a função de auditoria interna apresente na Comissão de Auditoria, para a sua aprovação por esta ou pelo conselho, o seu plano anual de trabalho, o informe diretamente da sua execução, incluindo as possíveis incidências e limitações ao alcance que sejam apresentadas no seu desenvolvimento, os resultados e o acompanhamento das suas recomendações e lhe submeta um relatório de atividades no final de cada exercício.

Cumprir Cumprir parcialmente Explicação Não aplicável

42. Que, para além das funções previstas na lei, correspondam à Comissão de Auditoria as seguintes funções:
1. Relativamente aos sistemas de informação e de controlo interno:
 - a) Vigiar e avaliar o processo de elaboração e a integridade da informação financeira e não financeira, bem como os sistemas de controlo e gestão dos riscos financeiros e não financeiros relativos à sociedade e, se for o caso, ao grupo - incluindo os riscos operativos, tecnológicos, legais, sociais, meio ambientais, políticos e de reputação ou os relacionados com a corrupção - vigiando o cumprimento dos requisitos normativos, a adequada delimitação do perímetro de consolidação e a correta aplicação dos critérios contabilísticos.
 - b) Garantir a independência da unidade que assume a função de auditoria interna; propor a seleção, nomeação e cessação do responsável do serviço de auditoria interna; propor o orçamento desse serviço; aprovar ou propor ao Conselho a aprovação da orientação e do plano de trabalho anual da auditoria interna, assegurando-se que a sua atividade esteja focalizada principalmente nos riscos relevantes (incluindo os riscos de reputação); receber informação periódica sobre as suas atividades; verificar que a Direção Sénior tenha em conta as conclusões e as recomendações dos seus relatórios.
 - c) Estabelecer e vigiar um mecanismo que permita aos colaboradores e a outras pessoas relacionadas com a sociedade, tais como administradores, acionistas, fornecedores, contratantes ou subcontratantes, comunicar as irregularidades de potencial transcendência, incluindo as irregularidades financeiras e contabilísticas ou de qualquer outra natureza, relacionadas com a empresa, das quais se apercebam no seio dela ou no seu grupo. Este mecanismo deverá garantir a confidencialidade e, em qualquer caso, prever pressupostos nos quais as comunicações possam ser feitas anonimamente, respeitando os direitos do denunciante e do denunciado.
 - d) Garantir, de uma forma geral, que as políticas e sistemas estabelecidos em matéria de controlo interno sejam aplicados efetivamente na prática.
 2. Relativamente ao auditor externo:
 - a) No caso de renúncia do auditor externo, examinar as circunstâncias que a tenham motivado.
 - b) Garantir que, pelo seu trabalho, a remuneração do auditor externo não comprometa a sua qualidade nem a sua independência.
 - c) Vigiar que a sociedade comunique através da CNMV espanhola a alteração de auditor e a acompanhe de uma declaração sobre a eventual existência de desacordos com o auditor cessante e, se tiveram existido, qual o seu conteúdo.
 - d) Assegurar que o auditor externo mantenha anualmente uma reunião com o plenário do Conselho de Administração para o informar sobre o trabalho realizado e sobre a evolução da situação contabilística e de riscos da sociedade.
 - e) Assegurar que a sociedade e o auditor externo respeitem as normas em vigor sobre prestação de serviços diferentes dos serviços de auditoria, sobre os limites à concentração do negócio do auditor e, em geral, sobre as restantes normas sobre independência dos auditores.

Cumpre

Cumpre parcialmente

Explicação

43. Que a comissão de auditoria possa convocar qualquer colaborador ou diretor da sociedade, e inclusivamente fazer que compareçam sem a presença de qualquer outro diretor.

Cumpr[e] Cumpr[e] parcialmente Explicação

44. Que a comissão de auditoria seja informada sobre as operações de alterações estruturais e corporativas que a sociedade projete realizar para a sua análise e informe previamente o conselho de administração sobre as suas condições económicas e o seu impacto contabilístico e, especialmente, se for o caso, sobre a equação de troca proposta.

Cumpr[e] Cumpr[e] parcialmente Explicação Não aplicável

45. Que a política de controlo e de gestão de riscos identifique ou determine pelo menos:

- a) Os vários tipos de risco, financeiros e não financeiros (entre outros os riscos operativos, tecnológicos, legais, sociais, meio ambientais, políticos e reputação, incluindo os riscos relacionados com a corrupção) os quais a sociedade enfrenta, incluindo entre os riscos financeiros ou económicos, os passivos contingentes e outros riscos fora do balanço.
- b) Um modelo de controlo e gestão de riscos baseado em diferentes níveis, do qual fará parte uma comissão especializada em riscos quando as normas setoriais o prevejam ou a sociedade o considerar apropriado.
- c) O nível de risco que a sociedade considerar aceitável.
- d) As medidas previstas para reduzir o impacto dos riscos identificados, caso cheguem a materializar-se.
- e) Os sistemas de informação e de controlo interno que serão utilizados para controlar e gerir os citados riscos, incluindo os passivos contingentes ou os riscos fora do balanço.

Cumpr[e] Cumpr[e] parcialmente Explicação

46. Que, sob a supervisão direta da comissão de auditoria ou, se for o caso, de uma comissão especializada do Conselho de Administração, exista uma função interna de controlo e de gestão de riscos exercida por uma unidade ou departamento interno da sociedade que tenha atribuídas expressamente as seguintes funções:

- a) Assegurar o bom funcionamento dos sistemas de controlo e de gestão de riscos e, em particular, que sejam identificados, geridos e quantificados adequadamente todos os riscos importantes que afetem a sociedade.
- b) Participar ativamente na elaboração da estratégia de riscos e nas decisões importantes sobre a sua gestão.
- c) Garantir que os sistemas de controlo e de gestão de riscos reduzam adequadamente os riscos, no quadro da política definida pelo Conselho de Administração.

Cumpr[e] Cumpr[e] parcialmente Explicação

47. Que os membros da comissão de nomeações e de remunerações – ou da comissão de nomeações e a comissão de remunerações, se estiveram separadas – sejam designados procurando que tenham os conhecimentos, aptidões e experiência adequados às funções que estejam chamados a desempenhar e que a maioria destes membros sejam administradores independentes.

Cumprir Cumprir parcialmente Explicação

48. Que as sociedades de elevada capitalização possuam uma comissão de nomeações e uma comissão de remunerações separadas.

Cumprir Explicação Não aplicável

49. Que a comissão de nomeações consulte o presidente do Conselho de Administração e o primeiro executivo da sociedade, especialmente quando se tratar de matérias relativas aos administradores executivos.

Que qualquer administrador possa solicitar da comissão de nomeações que tome em consideração, caso os julgue idóneos a seu julgamento, potenciais candidatos para cobrir vagas de administrador.

Cumprir Cumprir parcialmente Explicação

50. Que a comissão de remunerações exerça as suas funções com independência e que, para além das funções que a lei lhe atribuir, lhe correspondam as seguintes funções:

- a) Propor ao Conselho de Administração as condições básicas dos contratos dos quadros superiores.
- b) Comprovar a observância da política salarial estabelecida pela sociedade.
- c) Rever periodicamente a política de remunerações aplicada aos administradores e a quadros superiores, incluindo os sistemas retributivos com ações e a sua aplicação, bem como garantir que a sua remuneração individual seja proporcional à remuneração paga aos restantes administradores e aos quadros superiores da sociedade.
- d) Garantir que os eventuais conflitos de interesses não prejudiquem a independência do aconselhamento externo prestado à comissão.
- e) Verificar a informação sobre remunerações dos administradores e dos quadros superiores contida nos vários documentos empresariais, incluindo o relatório anual sobre remunerações dos administradores.

Cumprir Cumprir parcialmente Explicação

51. Que a comissão de remunerações consulte o presidente e o primeiro executivo da sociedade, especialmente quando se tratar de matérias relativa aos administradores executivos e aos quadros superiores.

Cumprir Cumprir parcialmente Explicação

52. Que as regras de composição e de funcionamento das comissões de supervisão e de controlo constem no regulamento do Conselho de Administração e que sejam consistentes com as regras aplicáveis às comissões legalmente obrigatórias conforme recomendações anteriores, incluindo:
- a) Que sejam compostas exclusivamente por administradores não executivos, com uma maioria de administradores independentes.
 - b) Que os seus presidentes sejam administradores independentes.
 - c) Que o Conselho de Administração designe os membros destas comissões tendo presentes os conhecimentos, competência e experiência dos administradores e as atribuições de cada comissão e delibere sobre as suas propostas e relatórios; e que prestem contas, no primeiro plenário do Conselho de Administração posterior às suas reuniões, da sua atividade e que respondam pelo trabalho realizado.
 - d) Que as comissões possam solicitar aconselhamento externo para o desempenho das suas funções, quando o considerarem necessário.
 - e) Que das suas reuniões seja lavrada uma ata, a qual será colocada à disposição de todos os administradores.

Cumprir Cumprir parcialmente Explicação Não aplicável

53. Que a supervisão do cumprimento das políticas e regras da sociedade em matéria ambiental, social e de Governação Empresarial, bem como dos códigos internos de conduta, seja atribuída a uma comissão ou seja dividida entre várias comissões do Conselho de Administração que poderão ser a comissão de auditoria, a comissão de nomeações, uma comissão especializada em sustentabilidade ou responsabilidade social empresarial ou outra comissão especializada que o Conselho de Administração, no exercício das suas competências de auto-organização, tenha decidido criar. E que tal comissão esteja integrada unicamente por conselheiros não executivos, sendo a maioria independente e lhe sejam atribuídas especificamente as funções mínimas indicadas na recomendação seguinte.

Cumprir Cumprir parcialmente Explicação

54. As funções mínimas às quais se refere a recomendação anterior são as seguintes:

- a) A supervisão do cumprimento das regras da Governação Empresarial e dos códigos internos de conduta da empresa, zelando além disso para que a cultura empresarial esteja alinhada com o seu propósito e valores.
- b) A supervisão da aplicação da política geral relativa à comunicação de informação económico-financeira, não financeira e empresarial bem como à comunicação com acionistas e investidores, consultores e com outros grupos de interesse. Além disso será feito o acompanhamento do modo como a instituição comunica e se relaciona com os pequenos e médios acionistas.
- c) A avaliação e revisão periódica do sistema de Governação Empresarial e da política em matéria ambiental e social da sociedade, com o objetivo que cumpram a sua missão de promover o interesse social e que tenham em conta, conforme corresponda, os interesses legítimos dos restantes grupos de interesse.
- d) A supervisão de que as práticas da sociedade em matéria ambiental e social se ajustam à estratégia e à política fixadas.
- e) A supervisão e a avaliação dos processos de relação com os vários grupos de interesse.

Cumpre Cumpre parcialmente Explicação

55. Que as políticas de sustentabilidade em matérias meio ambientais e sociais identifiquem e incluam pelo menos:

- a) Os princípios, compromissos, objetivos e estratégia no relativo a acionistas, colaboradores, clientes, fornecedores, questões sociais, meio ambiente, diversidade, responsabilidade fiscal, respeito pelos direitos humanos e prevenção da corrupção e de outras condutas ilegais.
- b) Os métodos ou sistemas para o acompanhamento do cumprimento das políticas, dos riscos associados e da sua gestão.
- c) Os mecanismos de supervisão dos riscos não financeiros, incluindo os riscos relacionados com aspetos éticos e de conduta empresarial.
- d) Os canais de comunicação, participação e diálogo com os grupos de interesse.
- e) As práticas de comunicação responsável que evitem a manipulação da informação e protejam a integridade e a honra.

Cumpre Cumpre parcialmente Explicação

56. Que a remuneração dos administradores seja a necessária para atrair e reter os administradores do perfil desejado e para premiar a dedicação, qualificação e responsabilidade que o cargo exija, mas não tão elevada que comprometa a independência de critério dos administradores não executivos.

Cumpre Explicação

57. Que sejam concentradas nos administradores executivos as remunerações variáveis ligadas ao rendimento da sociedade e ao desempenho pessoal, bem como a remuneração através da entrega de ações, opções ou direitos sobre ações ou instrumentos referenciados ao valor das ações e os sistemas de poupança a longo prazo tais como planos de pensões, sistemas de reforma ou outros sistemas de segurança social.

Poderá ser contemplada a entrega de ações como remuneração aos administradores não executivos estando os mesmos condicionados a mantê-las até à sua cessação como administradores. O anterior não será aplicável às ações que o administrador precisar de alienar, se for o caso, para satisfazer os custos relacionados com a sua aquisição.

Cumprir Cumprir parcialmente Explicação

58. Que no caso de remunerações variáveis, as políticas remuneratórias integrem os limites e as cautelas técnicas precisas para assegurar que estas remunerações têm relação com o rendimento profissional dos seus beneficiários e não resultam apenas da evolução geral dos mercados ou do setor de atividade da empresa ou de outras circunstâncias semelhantes.

Em particular, que as componentes variáveis das remunerações:

- a) Estejam relacionadas com critérios de rendimento que sejam pré-determinados e mensuráveis e que estes critérios considerem o risco assumido para a obtenção de resultados.
- b) Promovam a sustentabilidade da empresa e incluam critérios não financeiros que sejam adequados para a criação de valor a longo prazo, como o cumprimento das regras e dos procedimentos internos da sociedade e das suas políticas para o controlo e gestão de riscos.
- c) Sejam configurados na base de um equilíbrio entre o cumprimento de objetivos a curto, médio e longo prazo, que permitam remunerar o rendimento por um desempenho continuado durante um período de tempo suficiente para apreciar a sua contribuição para a criação sustentável de valor, para que os elementos de medida desse rendimento não rodem unicamente em torno de factos pontuais, ocasionais ou extraordinários.

Cumprir Cumprir parcialmente Explicação Não aplicável

59. Que o pagamento das componentes variáveis da remuneração fique sujeito à comprovação suficiente que sejam cumpridas efetivamente as condições de rendimento ou de outro tipo, previamente estabelecidas. As instituições incluirão no relatório anual de remunerações dos administradores os critérios quanto ao tempo exigido e os métodos para esta comprovação em função da natureza e das características de cada componente variável.

Que, adicionalmente, as instituições avaliem o estabelecimento de uma cláusula de redução ('malus') baseada no diferimento por um período suficiente do pagamento de uma parte das componentes variáveis que implique a sua perda total ou parcial caso, antes do momento do pagamento, ocorra qualquer evento que o tornar aconselhável.

Cumprir Cumprir parcialmente Explicação Não aplicável

60. Que as remunerações relacionadas com os resultados da sociedade considerem as eventuais ressalvas que constem no relatório dos auditores externos e minorem esses resultados.

Cumpre [X] Cumpre parcialmente [] Explicação [] Não aplicável []

61. Que uma percentagem relevante da remuneração variável dos administradores executivos esteja associada à entrega de ações ou de instrumentos financeiros referenciados ao seu valor.

Cumpre [X] Cumpre parcialmente [] Explicação [] Não aplicável []

62. Que uma vez atribuídas as ações, as opções ou os instrumentos financeiros correspondentes aos sistemas remuneratórios, os administradores executivos não possam transferir a sua titularidade ou exercê-los até decorrido um prazo de pelo menos três anos.

Excetua-se o caso no qual o administrador mantenha, no momento da transmissão ou do exercício, uma exposição económica líquida à variação do preço das ações pelo valor de mercado equivalente ao montante de pelo menos duas vezes a sua remuneração fixa anual através da titularidade de ações, opções ou de outros instrumentos financeiros.

O anterior não será aplicável às ações que o administrador precisar de alienar para satisfazer os custos relacionados com a sua aquisição ou, com a prévia apreciação favorável da comissão de nomeações e remunerações, para enfrentar a situações extraordinárias inesperadas que o exijam.

Cumpre [] Cumpre parcialmente [] Explicação [X] Não aplicável []

Relativamente à proibição dos administradores executivos transmitirem a propriedade (ou exercê-la se for o caso) das ações, das opções ou dos instrumentos financeiros correspondentes aos sistemas remuneratórios, até decorrido um prazo de pelo menos três anos não sendo, no caso do CaixaBank, aplicado desta forma. Não existe uma previsão nestes termos, mas está estabelecida expressamente a proibição dos administradores executivos (que são os únicos que podem ser retribuídos com ações) transmitirem as ações correspondentes ao seu sistema remuneratório, sem importar a quantia, durante o período de um ano a partir da sua entrega.

Considera-se que a finalidade estabelecida no Princípio 25 que a remuneração dos administradores favoreça a prossecução dos objetivos empresariais e do interesse social é atingida igualmente pela existência de cláusulas malus e clawback assim como pela própria estrutura da remuneração dos administradores executivos, cuja remuneração em ações (que corresponde à metade da remuneração variável bem como o referente aos planos de incentivos a longo prazo) para além do período de restrição, está sujeita a um regime de diferimento, sendo além disso esta remuneração variável representativa de uma parte limitada da remuneração total, em absoluta coerência com os princípios prudenciais de não incentivos à tomada de riscos e com o alinhamento de objetivos e da evolução sustentável da instituição.

Na Assembleia-Geral de Acionistas realizada a 14 de maio de 2021 foi aprovada a alteração da Política de Remuneração dos membros do Conselho de Administração para os exercícios de 2020 a 2022, ambos incluídos, cujo texto modificado substituiu integralmente o texto aprovado pela Assembleia-Geral Ordinária do CaixaBank do dia 22 de maio de 2020, sem prejuízo dos efeitos ocorridos e consolidados sob a sua vigência.

A alteração da Política de Remuneração aprovada a 22 de maio de 2020 é justificada, entre outros, pelos seguintes motivos: a alteração do Presidente do Conselho, após a fusão por absorção do Bankia, S.A. pelo CaixaBank, que passou a ter funções executivas, a alteração do montante máximo anual da remuneração dos administradores na sua condição como tal, a definição do número máximo de ações que os administradores executivos poderão receber no pressuposto de que sejam cumpridos todos os objetivos correspondentes ao terceiro ciclo do Plano de Incentivos Anuais Condicionados associados ao Plano Estratégico 2019-2021, a introdução de um novo ponto de "objeto e âmbito de aplicação da Política", a alteração do ponto relativo aos Incentivos "a longo prazo baseados em instrumentos", a introdução de um novo artigo com o procedimento e particularidades que devem ser seguidas relativamente à aprovação do contrato de qualquer administrador executivo, a adaptação às melhores práticas em matéria de remuneração em instituições de crédito.

Além disso, é importante mencionar que está previsto que o Conselho de Administração submeta à próxima Assembleia-Geral Ordinária de Acionistas uma proposta de alteração da sua Política de Remuneração que contemple o alargamento do período de limitação para os Administradores executivos (que são os únicos que podem ser retribuídos com ações) de transmitir as ações correspondentes ao seu sistema remuneratório a 3 anos, nos termos estabelecidos nesta Recomendação.

63. Que os acordos contratuais incluam uma cláusula que permita que a sociedade reclame o reembolso das componentes variáveis da remuneração quando o pagamento não tenha estado ajustado às condições de desempenho ou quando tenha sido pago com base em dados cuja inexatidão seja posteriormente comprovada.

Cumprir Cumprir parcialmente Explicação Não aplicável

64. Que os pagamentos por resolução ou por extinção do contrato não ultrapassem o montante equivalente a dois anos da remuneração total anual e que não sejam pagos até que a sociedade tenha podido comprovar que o administrador cumpriu os critérios ou condições estabelecidos para a sua perceção.

Para efeitos desta recomendação, entre os pagamentos por resolução ou por extinção contratual, serão considerados quaisquer créditos cujo pagamento ou obrigação de pagamento surja como consequência ou por ocasião da extinção da relação contratual que relacionava o administrador com a sociedade, incluindo os montantes não previamente consolidados de sistemas de poupança a longo prazo e as quantias creditadas em virtude de acordos de não concorrência pós-contratual.

Cumprir Cumprir parcialmente Explicação Não aplicável

Os pagamentos por resolução ou por extinção dos contratos do Presidente e do Administrador Delegado, incluindo a indemnização no caso de cessação ou da extinção da relação em determinados pressupostos e o acordo de não concorrência pós-contratual, não ultrapassam o montante equivalente a dois anos da remuneração total anual de cada um deles.

Por outro lado, o Banco reconhece a favor do Administrador Delegado um complemento de segurança social para a cobertura das contingências de reforma, falecimento e incapacidade permanente total, absoluta ou grande invalidez e a favor do Presidente para a cobertura de falecimento e incapacidade permanente total, absoluta ou grande invalidez.

No caso do compromisso para cobrir a contingência da reforma, trata-se de um sistema estabelecido no regime de contribuição definida, para o qual são fixadas previamente as contribuições anuais a efetuar.

Em virtude deste compromisso, o Administrador Delegado reconhece o direito de receber uma prestação de reforma quando atingir a idade legalmente estabelecida, que será o resultado da soma das contribuições efetuadas pelo Banco e os seus correspondentes rendimentos até esta data, sempre que não ocorra a sua cessação devido a justa causa, sem prejuízo do tratamento aplicável aos benefícios discricionais de pensões conforme a normativa reguladora em matéria de remunerações aplicáveis às instituições de crédito.

Com o término do contrato do Administrador Delegado, as contribuições ficarão consolidadas (salvo no pressuposto de rescisão por justa causa imputável ao Administrador Delegado) mas em nenhum caso se prevê a possibilidade que ele receba antecipadamente a prestação da reforma, uma vez que o seu provisionamento e pagamento ocorrerão apenas na ocasião e no momento da reforma (ou da produção das restantes contingências cobertas) e não por motivo do fim do contrato.

A natureza destes sistemas de poupança não é indemnizatória nem compensatória pela perda de direitos à assunção de obrigações de não concorrência, ao se configurar como um sistema de poupança que vai sendo dotado ao longo de tempo com contribuições periódicas que fazem parte das componentes fixas do pacote remuneratório habitual dos Administradores Executivos; a diferença das indemnizações ou compensações por não concorrência cresce ao longo do tempo e não é fixada em termos absolutos.

Por isso, a instituição apenas não cumprirá a recomendação 64 se a mera consolidação de direitos dos sistemas de poupança, sem provisionamento nem pagamento efetivo no momento da cessão, tiver que ficar incluída no conceito de pagamentos diretos por resolução ou por extinção do contrato ali definido.

Indique se existem conselheiros que tenham votado contra ou se tenham absterido em relação à aprovação do presente Relatório.

Sim
 Não

Declaro que os dados incluídos neste anexo estatístico coincidem e são consistentes com as descrições e dados incluídos no relatório anual de governação empresarial publicado pela sociedade.

C

Relatório Anual de Remunerações



Introdução



O presente Relatório Anual sobre as Remunerações dos Conselheiros correspondente ao exercício de 2021 (doravante, **Relatório ou IARC**) é elaborado pelo Conselho de Administração sob proposta da Comissão de Remunerações do CaixaBank, S.A. (doravante, **CaixaBank, Sociedade ou Entidade**) conforme o previsto no artigo 541 da Lei das Sociedades de Capital (doravante, **LSC**), seguindo o conteúdo e as instruções estabelecidas na Circular 3/2021, da Comissão Nacional do Mercado de Valores (doravante, **CMVM**)¹



A este respeito, a Entidade optou pela elaboração do Relatório em formato livre, como nos anos anteriores, incluindo o conteúdo exigido pela regulamentação, o apêndice estatístico exposto na Circular 3/2021, bem como outras informações relevantes para a compreensão do sistema de remuneração dos Conselheiros do CaixaBank. Este Relatório pretende proporcionar transparência sobre os esquemas de remuneração dos Conselheiros e facilitar aos acionistas a compreensão das práticas de remuneração em vigor na Entidade.

O exercício de 2021 foi especialmente intenso para a Entidade, como resultado, entre outros aspetos, da fusão por absorção do Bankia, S.A. pelo CaixaBank (doravante, a "Fusão"). Este evento teve um impacto significativo na composição e remuneração do Conselho de Administração.

- A 1 de janeiro de 2021, a Política de Remuneração dos Conselheiros aplicável à Entidade (doravante, **Política de Remuneração ou Política**) era a aprovada pela Assembleia Geral de Acionistas em 22 de maio de 2020 para os exercícios de 2020 a 2022, ambos incluídos.
- A 26 de março, a Fusão foi registada no Registo Comercial. Para o efeito, a Assembleia Geral Extraordinária de 3 de dezembro de 2020 tinha acordado, no ponto 3 da Ordem de Trabalhos, determinadas nomeações e demissões no Conselho ligadas a esta operação corporativa, incluindo a demissão do Sr. Jordi Gual Solé, Presidente não Executivo da Entidade.

- A 30 de março, o Conselho de Administração aprovou a nomeação do Sr. José Ignacio Goirigolzarri como Conselheiro Executivo, tornando-se assim Presidente Executivo do CaixaBank.

Como consequência do acima exposto, a Assembleia Geral de Acionistas, na sua reunião de 14 de maio de 2021, decidiu aprovar uma alteração à Política de Remuneração 2020-2022. O texto alterado substituiu na sua totalidade o aprovado no dia 22 de maio de 2020, sem prejuízo dos efeitos produzidos e consolidados sob a sua validade.

Esta Política de Remuneração pode ser consultada na página web do CaixaBank, através da seguinte ligação:

https://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank_com/Estadisticos/PDFs/AccionistasInversores/Gobierno_Corporativo/Politica_de_Remuneracion_del_Consejo_de_Administracion_CAST.pdf

Sem prejuízo do anterior, espera-se que uma nova Política de Remuneração de Conselheiros seja submetida para aprovação na próxima Assembleia Geral de Acionistas em 2022, que substituirá integralmente a alteração aprovada pela Assembleia Geral do CaixaBank de 14 de maio de 2021.

¹ Circular 3/2021, de 28 de setembro, da Comissão Nacional do Mercado de Valores, que altera a Circular 4/2013, de 12 de junho, que estabelece os modelos do relatório anual de remunerações dos conselheiros das sociedades anónimas cotadas e dos membros do conselho de administração e da comissão de controlo das caixas económicas que emitam valores admitidos à negociação nos mercados oficiais de valores; e a Circular 5/2013, de 12 de junho, que estabelece os modelos para o relatório anual de governação empresarial das sociedades anónimas cotadas, caixas económicas e outras entidades que emitam valores admitidos à negociação em mercados oficiais de valores.



Os principais motivos que justificam a necessidade de aprovar uma nova Política são os seguintes:

- 01.** A aprovação da Lei 5/2021 de 12 de abril que altera o texto revisto da Lei das Sociedades de Capital, aprovado pelo Real Decreto Legislativo 1/2010 de 2 de julho, e outras normas financeiras, no que diz respeito à promoção do envolvimento a longo prazo dos acionistas nas sociedades cotadas. Especificamente, conforme a 1.ª Disposição Transitória desta Lei, As sociedades devem submeter a aprovação a Política de Remunerações adaptada a estas alterações na primeira Assembleia-geral realizada após 6 meses da sua publicação no Jornal Oficial do Estado.
- 02.** As novidades regulamentares das remunerações nas entidades de crédito que se produziram ao longo de 2021 no regime de remuneração das entidades de crédito, como parte da transposição para o direito espanhol da Diretiva (UE) 2019/878 de 20 de maio de 2019 do Parlamento Europeu e do Conselho, (doravante, **CRD V**).
- 03.** A alteração no modelo de incentivo variável, unificando o sistema de remuneração variável anual e de longo prazo num único esquema de remuneração (doravante, **Esquema de Remuneração Variável com Métricas Plurianuais ou Esquema**), mantendo os níveis de concessão no cálculo total.

Desta forma, a secção 5 do presente IARC descreve as características da Política que, à data da elaboração do presente Relatório, deverá ser submetida à Assembleia Geral de Acionistas em 2022.

Como estabelecido no artigo 541 da Lei das Sociedades de Capital, o presente Relatório, aprovado por unanimidade pelo Conselho de Administração na sua reunião de 17 de fevereiro de 2022, será submetido à votação consultiva dos acionistas na Assembleia Geral Ordinária de Acionistas de 2022, como um ponto separado da ordem de trabalhos.

Retribuições



As secções seguintes fazem parte do **Relatório Anual sobre Remunerações dos Conselheiros** a ser elaborado pelo Conselho de Administração e submetido ao voto consultivo da Assembleia Geral de Acionistas



Princípios e responsabilidades de gestão da Política de Remunerações

O CaixaBank estabelece a sua Política de Remuneração com base em princípios gerais de remuneração que apostam num posicionamento de mercado que permita atrair e reter os talentos necessários e incentivar comportamentos que garantam a geração e sustentabilidade de valor a longo prazo. As práticas de mercado são também analisadas anualmente, através de inquéritos salariais e estudos específicos ad hoc realizados por empresas especializadas líderes, sendo as amostras de referência as do setor financeiro dos mercados onde o CaixaBank opera e as das empresas comparáveis do IBEX 35.

Princípios gerais da política		Conselheiros Executivos	Conselheiros não Executivos
Criação de valor	A remuneração variável tem em consideração não só a realização dos desafios, mas também a forma como estes são alcançados, garantindo uma gestão prudente do risco.	●	
Ligação entre os desafios e o compromisso	Os desafios individuais dos profissionais são definidos com base no compromisso que estes atingem e estabelecem com os seus responsáveis.	●	
Desenvolvimento profissional	A política de remuneração baseia a sua estratégia de atração e retenção de talentos na possibilidade de proporcionar aos profissionais a oportunidade de participar num projeto social e empresarial distinto, na possibilidade de desenvolvimento profissional, e numa condições competitivas de compensação total.	●	
Posicionamento competitivo da compensação total	Dentro destas condições de compensação total, a Política de Remuneração aposta num posicionamento competitivo na soma da remuneração fixa e dos benefícios sociais, baseando a sua capacidade de atração e retenção de talentos principalmente em ambos os componentes de remuneração.	●	
Previsão empresarial	O principal elemento da oferta de benefícios é o programa de previsão empresarial oferecido aos seus profissionais, que se destaca em comparação com outras entidades financeiras do mercado espanhol, constituindo um elemento fundamental na oferta de remuneração.	●	
Mix de remuneração	Os componentes fixos e de benefícios sociais constituem a parte preponderante do conjunto de condições remuneratórias onde, em geral, o conceito remuneratório variável tende a ser conservador devido ao seu potencial papel como gerador de risco.	●	
Ligação com a Política Geral de Remuneração	Ao estabelecer a Política de Remuneração, e em particular ao estabelecer as condições de remuneração dos Conselheiros, o CaixaBank teve em conta a política de remunerações dos funcionários da Entidade.	●	●
Sustentabilidade	A Política é coerente com a gestão dos riscos de sustentabilidade, incorporando no componente da remuneração variável métricas ligadas a este aspeto, tendo em conta as responsabilidades e as funções atribuídas.	●	
Não discriminação	A Política assegurará a não discriminação e promoverá uma gestão da remuneração equitativa em termos de género.	●	●
Promoção profissional	O sistema de promoção baseia-se na avaliação das competências, desempenho, compromisso e méritos profissionais dos profissionais numa base sustentada ao longo do tempo.	●	●
Boas práticas na remuneração dos Conselheiros	A remuneração dos membros do Conselho de Administração do CaixaBank, estabelecida no quadro geral definido na presente Política de Remuneração, é aprovada pelos órgãos de gestão competentes do CaixaBank.	●	●



No exercício de 2021, a alteração da Política de Remuneração, submetida pelo Conselho à votação vinculativa da Assembleia Geral de 14 de maio de 2021, contou com uma percentagem de votos a favor de 75,76% sobre o quórum de votação. Este resultado foi condicionado pela entrada no capital social de um acionista significativo com 16,1% do capital, que votou contra a alteração da Política. Por outro lado, a votação consultiva do Relatório Anual de Remunerações do exercício anterior obteve 72,31% de votos a favor sobre o quórum de votação, devido, principalmente, à abstenção deste mesmo acionista neste ponto da ordem de trabalhos. Em termos semelhantes, ocorreu com o resto dos pontos relativos a remunerações, nos quais também manifestou a sua abstenção.

Excluindo este único acionista da votação, a alteração da Política de Remuneração teria sido aprovada com 96,3% dos votos a favor e o Relatório Anual de Remunerações teria sido aprovado com 91,9% dos votos a favor. Da mesma forma, as restantes propostas relativas às remunerações teriam sido aprovadas com percentagens superiores a 96%. Além disso, todas estas propostas receberam o apoio dos principais assessores de voto de investidores institucionais.

A nova Política de Remuneração proposta à Assembleia Geral de 2022, para além de incluir adaptações regulamentares, inclui, entre outras, melhorias na transparência relativamente à promoção da sustentabilidade de valor a longo prazo, um novo sistema de incentivos variáveis com objetivos anuais e plurianuais previamente estabelecidos com vista a uma gestão prudente do risco e com uma maior ponderação das métricas de sustentabilidade, bem como um aumento do período de retenção das ações atribuídas aos Conselheiros Executivos, em conformidade com a recomendação 62 do Código de Boa Governação das Sociedades Cotadas. A nova Política não implica um aumento dos limites globais de remuneração para o conjunto dos conselheiros.

Remuneração dos Conselheiros

De acordo com o Regulamento do Conselho de Administração, as decisões relativas à remuneração dos Conselheiros, no âmbito dos estatutos e da Política de Remunerações, não podem ser delegadas e são tomadas pelo Conselho de Administração (doravante, **Conselho**).

Conselheiros na sua qualidade enquanto tais

O sistema previsto nos Estatutos Sociais estabelece que a remuneração para o cargo de Conselheiro do CaixaBank deve consistir numa quantia anual fixa, cujo montante máximo será determinado pela Assembleia-Geral, e deve permanecer em vigor até esta decidir alterá-la. Assim, a remuneração dos membros do Conselho, na sua qualidade enquanto tais, consiste unicamente em componentes fixos.

Os Conselheiros não Executivos (aqueles que não têm funções executivas) mantêm uma relação meramente orgânica com o CaixaBank e, conseqüentemente, não dispõem de contratos celebrados com este para o desempenho das suas funções, nem recebem qualquer tipo de pagamento pela cessação do cargo de Conselheiro.

Remuneração dos conselheiros pelas suas funções executivas

Em relação aos membros do Conselho com funções executivas (doravante, Conselheiros Executivos) os Estatutos Sociais reconhecem a seu favor uma remuneração pelas suas funções executivas, para além do cargo de Conselheiro.

Assim, os componentes de remuneração para estas funções são estruturados tendo em conta o contexto de conjuntura e os resultados, e incluem:

- Uma remuneração fixa baseada no nível de responsabilidade e no percurso profissional, que constitui uma parte relevante da compensação total.
- Uma remuneração variável ligada à consecução de objetivos anuais e a longo prazo pré-estabelecidos e a uma gestão prudente dos riscos.
- Previdência social e outros benefícios sociais.

O CaixaBank, S.A. está sujeito à lei 10/2014² (doravante, **LOSS**), particularmente no que respeita à política de remuneração dos profissionais cujas atividades têm um impacto material no perfil de risco da Sociedade (doravante, **Coletivo Identificado**). Neste sentido, conforme o objetivo de um equilíbrio razoável e prudente entre os componentes fixos e variáveis da remuneração, as quantias de remuneração fixa dos Conselheiros Executivos são suficientes e a percentagem da remuneração variável ligada à realização de objetivos anuais ou a longo prazo é reduzida, não excedendo 100% da remuneração fixa, a menos que a Assembleia Geral aprove um nível mais elevado com um limite de 200% da mesma.

Para a remuneração dos Conselheiros Executivos, não é contemplada a remuneração variável e garantida. No entanto, a Sociedade pode excepcionalmente considerar a sua adequação no caso de novas nomeações ou contratações, desde que a Sociedade tenha uma base de capital saudável e sólida e a sua aplicação seja limitada ao primeiro ano do contrato. Como regra geral, a remuneração variável garantida não deve exceder o montante de uma anuidade das componentes fixas da remuneração.

² Lei 10/2014 de 26 de junho, sobre a regulamentação, supervisão e solvabilidade das entidades de crédito, alterada pelo Real Decreto-lei 7/2021 de 27 de abril, que transpôs determinadas diretivas da União Europeia, incluindo a CRD V.

Comissão de Remunerações

Composição

A 31 de dezembro de 2021, a Comissão de Remunerações era composta por três (3) Conselheiros Independentes e um (1) Conselheiro Delegado, bem como um secretário e um vice-secretário não membros. Todos os membros da Comissão possuem uma vasta experiência, competências e conhecimentos proporcionais às tarefas da mesma.



Nome e apelidos	Cargo	Carater	Data da primeira nomeação
María Amparo Moraleda	Presidente	Independente	25-09-2014
Joaquín Ayuso	Vogal	Independente	30-03-2021
Cristina Garmendia	Vogal	Independente	22-05-2020
José Serna	Vogal	Delegado	30-03-2021
Óscar Calderón	Secretário não membro	--	01-01-2017
Óscar Figueres	Vice-secretário primeiro não membro	--	23-10-2017

Funções

Pela sua vez, a Comissão de Remunerações presta assessoria ao Conselho e submete propostas para a sua apreciação e, quando apropriado, aprovação de acordo com os poderes que lhe são atribuídos nos termos do artigo 15º do Regulamento do Conselho, tais como:

- Preparar as decisões relativas às remunerações, **e em coordenação com a Comissão de Riscos**, incluindo as que têm implicações para o risco e a gestão de riscos da Sociedade, a serem adotadas pelo Conselho de Administração. Em particular, deve informar e propor ao Conselho de Administração a política de remunerações, o sistema e o valor das remunerações anuais dos Conselheiros e Quadros Superiores, bem como a remuneração individual dos Conselheiros executivos e Quadros Superiores e as outras condições dos seus contratos, especialmente de natureza económica e sem prejuízo das competências da Comissão de Nomeações e Sustentabilidade no que respeita às condições propostas por esta e alheias ao aspeto remuneratório.

- Garantir a observância da política de remunerações de Conselheiros e Quadros Superiores, bem como informar sobre as condições básicas estabelecidas nos contratos celebrados com estes e o cumprimento dos mesmos.
- Informar e preparar a política geral de remunerações da Sociedade e especialmente as políticas que se referem às categorias de pessoal cujas atividades profissionais incidam significativamente no perfil de risco da Sociedade, e as políticas que têm por objetivo evitar ou gerir os conflitos de interesse com os clientes da Sociedade.
- Analisar, formular e verificar periodicamente os programas de retribuição, ponderando a sua adequação e os seus rendimentos e garantir a sua observância.

- Propor ao Conselho a aprovação dos relatórios ou políticas de remunerações que este tenha que submeter à Assembleia Geral de Acionistas, bem como informar o Conselho sobre as propostas que tenham relação com remunerações que, se for o caso, este possa propor à Assembleia Geral.
- Garantir que os eventuais conflitos de interesses não prejudiquem a independência do aconselhamento externo prestado à Comissão relativamente ao exercício das suas funções.
- Considerar as sugestões feitas pelo Presidente, membros do Conselho, diretores ou acionistas da Sociedade.

De acordo com o anterior, a preparação, comunicação e proposta das decisões relativas à remuneração dos membros do Conselho é da responsabilidade da Comissão de Remunerações, com o apoio do Secretariado-Geral no caso dos Conselheiros não Executivos e, além disso, da Direção de Recursos Humanos no caso dos Conselheiros Executivos.

As propostas da Comissão de Remunerações são submetidas ao Conselho de Administração do CaixaBank para a sua consideração e, quando apropriado, aprovação. Caso as decisões correspondam à Assembleia Geral de Acionistas do CaixaBank, de acordo com as suas competências, o Conselho de Administração do CaixaBank aprova a sua inclusão na ordem de trabalhos e as propostas dos acordos correspondentes, acompanhadas dos relatórios obrigatórios.

Qualquer prestação de serviços de montante significativo (para além da relacionada com o desempenho do cargo) ou a realização de operações com o CaixaBank por membros do Conselho ou partes relacionadas, está sujeita ao regime de comunicação, exceção, renúncia individualizada e divulgação previsto nos regulamentos aplicáveis ao CaixaBank como entidade de crédito cotada.

Em relação a outros conceitos de remuneração, tais como a concessão de adiantamentos, créditos e garantias e outras remunerações, o CaixaBank não considera atualmente a atribuição de facilidades financeiras como uma forma de remuneração dos Conselheiros.

Consultores externos

A Comissão de Remunerações contou com o serviço de assessoria da Ernst & Young Abogados S.L.P. ("EY") na preparação do presente Relatório, na elaboração da Política a ser submetida para aprovação na Assembleia Geral de Acionistas de 2022, e, em particular, na conceção de um novo esquema de remuneração variável ligado à realização de objetivos anuais e plurianuais, entre outros.

Atividades da Comissão durante 2021

Durante o exercício de 2021, a Comissão de Remunerações do CaixaBank reuniu-se em 10 ocasiões e realizou, entre outras, as seguintes atividades relacionadas com remunerações:

MÊS	ATIVIDADES
Janeiro	A Comissão de Remunerações do CaixaBank determinou, para a sua proposta ao Conselho, o impacto da renovação da política de risco do Plano de Pensões de Emprego, bem como o resultado dos desafios individuais e corporativos do esquema de Bónus do exercício anterior e dos bónus e desafios corporativos propostos para 2021.
Fevereiro	A proposta de bónus para alguns membros dos Quadros Superiores foi modificada, tendo sido proposto o Relatório Anual de Remunerações dos membros do Conselho de Administração e o esquema de bónus e desafios corporativos de 2021.
Março	A Comissão de Remunerações do CaixaBank elaborou a proposta de alteração da Política de Remuneração do Conselho de Administração e elaborou as resoluções propostas para a entrega de ações a favor dos Conselheiros Executivos como parte do programa de remuneração variável da Sociedade e o número de Beneficiários do Terceiro Ciclo do Plano de Incentivos Anuais Condicionados ao Plano Estratégico 2019-2021. Também solicitou a autorização do rácio máximo da remuneração variável de mais de 100% para determinadas posições do Coletivo Identificado.
Abril	A Gestão da Remuneração dos Quadros Superiores foi revista e as condições para o exercício de 2021 foram propostas. Adicionalmente, foram aprovados os desafios individuais dos Quadros Superiores para 2021, bem como os Desafios Corporativos de 2021 e do Incentivo a Longo Prazo.
Junho	A Comissão de Remunerações propôs a atualização da Política de Remunerações do Coletivo Identificado, bem como a alteração do Regulamento do Plano de Incentivos Anuais Condicionados ligados ao Plano Estratégico 2019-2021 e o Coletivo Identificado para o exercício em curso.
Julho	O Protocolo de transição da Direção-Geral de Recursos Humanos foi revisto e foram tiradas conclusões e progressos das auditorias de remunerações de 2021.
Setembro	A Comissão de Remunerações do CaixaBank aprovou a alteração da Política Geral de Remunerações e a sua adaptação às métricas do ASG, adotou os desafios de negócio individuais de 2021, avaliou o impacto do Acordo de Trabalho de Integração nos membros do Comité de Direção do Bankia e aprovou a nomeação do novo Diretor de Recursos Humanos do CaixaBank.
Outubro	A Comissão de Remunerações do CaixaBank aprovou a demissão do Responsável de Cumprimento e a nomeação do novo responsável.
Novembro	A Comissão de Remunerações do CaixaBank aprovou o calendário de gestão das remunerações de 2021-2022, bem como a proposta para o novo modelo de Remuneração Variável com métrica plurianual.
Dezembro	A Comissão de Remunerações do CaixaBank aprovou a alteração das Políticas de Remunerações para incluir o novo modelo de Remuneração Variável da Entidade.

Política de Remunerações 2021

Remuneração dos Conselheiros na sua qualidade enquanto tais

A remuneração de todos os Conselheiros na sua qualidade enquanto tais consiste numa quantia anual fixa, cujo montante máximo deve ser determinado pela Assembleia Geral e deve permanecer em vigor até esta decidir a sua alteração.

O montante fixado pela Assembleia Geral destina-se a remunerar o Conselho e as suas comissões, e é distribuído entre os seus membros, da forma que o Conselho considerar mais apropriada, sob proposta da Comissão de Remunerações, de acordo com as funções e dedicação de cada um deles e a sua pertença nas várias comissões, bem como na frequência e forma através de ajudas de custo, remunerações estatutárias, ou outras. Na Assembleia Geral de 2017, o montante máximo anual da remuneração global dos Conselheiros foi fixado em 3.925.000 euros, sem ter em conta a remuneração por funções executivas.

A este respeito, na Assembleia Geral Ordinária de 2021 realizada a 14 de maio, foi aprovada a redução desta remuneração máxima passando de 3.925.000 euros para 2.925.000 euros. Esta diminuição deveu-se à alteração de categoria do Presidente do Conselho de Administração. Esta função, anteriormente exercida por um Conselheiro não Executivo (D. Jordi Gual Solé), era remunerada no montante de 1.000.000 de euros. Na medida em que esta função passou a ser exercida por um conselheiro executivo (D. José Ignacio Goirigolzarri), este montante já não é calculado para efeitos da remuneração dos conselheiros na sua qualidade enquanto tais.

Este novo limite máximo não prejudica a parte da remuneração adicional do presidente não executivo acumulada até à data da cessação das suas funções, validamente paga de acordo com a Política de Remuneração do Conselho de Administração em vigor até essa data.

Consequentemente, os montantes aprovados por pertença ao Conselho e às suas Comissões nos exercícios de 2021 e 2020 são os seguintes:

>> REMUNERAÇÃO POR PERTENÇA AO CONSELHO E ÀS SUAS COMISSÕES

(milhares de euros)	Total 2021	Total 2020
Remuneração base por membro do Conselho	90	90
Remuneração adicional ao Presidente do Conselho (conceito não aplicável desde 26 de março de 2021)	0	1.000
Remuneração adicional ao Conselheiro Coordenador	38	38
Remuneração adicional por membro da Comissão Executiva	50	50
Remuneração adicional ao Presidente da Comissão Executiva	10	10
Remuneração adicional por membro da Comissão de Riscos	50	50
Remuneração adicional ao Presidente da Comissão de Riscos	10	10
Remuneração adicional por membro da Comissão de Auditoria e Controlo	50	50
Remuneração adicional ao Presidente da Comissão de Auditoria e Controlo	10	10
Remuneração adicional por membro da Comissão de Nomeações	30	30
Remuneração adicional ao Presidente da Comissão de Nomeações	6	6
Remuneração adicional por membro da Comissão de Remunerações	30	30
Remuneração adicional ao Presidente da Comissão de Remunerações	6	6
Remuneração adicional por membro da Comissão de Inovação, Tecnologia e Transformação Digital ¹	30	30

¹ O Presidente e o Conselheiro Delegado não recebem remuneração adicional pela sua pertença na Comissão de Inovação, Tecnologia e Transformação Digital, que está incluída na sua remuneração global como membros do Conselho.

(milhares de euros)	Total 2021*	Total 2020
Remuneração distribuída aos conselheiros na sua qualidade enquanto tais	2.854	3.337

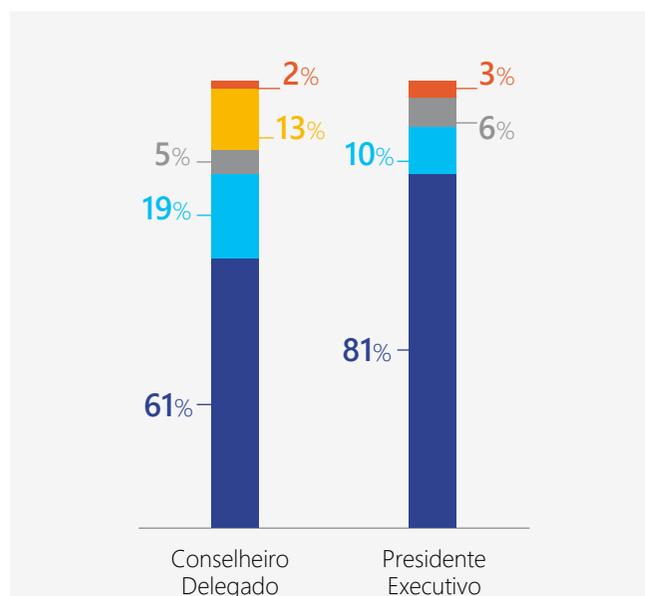
* A remuneração distribuída em 2021 tem em conta a parte da remuneração adicional do presidente não executivo auferida até à data da cessação das suas funções.

Todos os Conselheiros estão segurados ao abrigo da apólice de responsabilidade civil para conselheiros e diretores para cobrir as responsabilidades em que possam incorrer no desempenho das suas funções. A Política de Remuneração não prevê o estabelecimento de esquemas de poupança a longo prazo para os Conselheiros não Executivos.



Remuneração dos conselheiros com funções executivas

A título de resumo, apresenta-se a seguir a combinação das remunerações correspondente à remuneração auferida dos Conselheiros Executivos do CaixaBank em 2021:



- Retribuição fixa anual total
- Remuneração variável a curto prazo
- Remuneração variável a longo prazo
- Previdência social
- Remunerações em espécie

Componentes fixas da remuneração

A remuneração fixa dos Conselheiros Executivos baseia-se principalmente no nível de responsabilidade e na trajetória profissional, combinada com uma abordagem de mercado baseada em inquéritos salariais e estudos específicos ad hoc. Os inquéritos salariais e estudos específicos ad hoc nos quais o CaixaBank participa são realizados por empresas especializadas líderes, sendo a amostra comparável a do setor financeiro no mercado onde o CaixaBank opera e a de empresas comparáveis do IBEX 35.

Peer Group de referência para a remuneração dos Conselheiros Executivos

Santander	BBVA	Banco Sabadell	Bankinter	ABN Amro	Commerzbank
Crédit Agricole	Deutsche Bank	Erste Group	KBC Groep	Lloyds Banking Group	Natixis
Raiffeisen	Natwest	SwedBank			

O CaixaBank também tem em conta uma amostra multissetorial obtida a partir da informação pública disponível sobre os conselheiros executivos de um número representativo de empresas cuja dimensão (capitalização bolsista, ativos, volume de negócios e número de funcionários) é comparável à do CaixaBank.

Como regra geral, a remuneração fixa dos Conselheiros Executivos inclui a remuneração que podem receber por desempenharem cargos de administração em sociedades do Grupo ou outras entidades no interesse do Grupo, de modo que tal remuneração seja deduzida do montante líquido a ser recebido como remuneração fixa.

Do mesmo modo, como componente fixa da remuneração, os Conselheiros Executivos podem ter acordado, nos seus respetivos contratos, contribuições pré-determinadas para os esquemas de previdência e de poupança, descritas na secção correspondente, sem prejuízo do cumprimento dos regulamentos aplicáveis em matéria de benefícios discricionários de pensão.



As remunerações ligadas a componentes fixas auferidas pelos Conselheiros Executivos são apresentadas a seguir:

Remuneração ligada a componentes fixas dos Conselheiros Executivos

(milhares de euros)	Cargo	Salário	Remuneração por pertença ao Conselho	Remuneração por pertença a comissões do Conselho	Remuneração por cargos em sociedades do Grupo	Remuneração por pertença a conselhos externos ao Grupo	Remuneração Fixa anual Total
Gonzalo Gortázar	Administrador Delegado	1.917	90	50	204		2.261
José Ignacio Goirigolzarri ¹	Presidente Executivo	1.122	69	45		11	1.247
Total por conceito 2021		3.039	159	95	204	11	3.508
Gonzalo Gortázar	Administrador Delegado	1.561	90	50	560		2.261
Total por conceito 2020		1.561	90	50	560		2.261

¹ Os montantes auferidos do Presidente Executivo foram calculados numa base proporcional ao tempo em que permaneceu no cargo durante o exercício de 2021 (de 30 de março de 2021 a 31 de dezembro de 2021). A Remuneração Fixa anual Total acordada para o exercício completo de 2021 foi de 1.650.000 euros.

A Remuneração Fixa anual Total do Conselheiro Delegado foi mantida para o ano de 2021, em comparação com 2020.

Além disso, os Conselheiros Executivos podem ser remunerados em espécie sob a forma de cobertura de cuidados de saúde para si próprios e para os seus familiares próximos, utilização de um carro ou habitação, ou benefícios semelhantes habituais no setor, adequados ao seu estatuto profissional e seguindo as normas estabelecidas para o segmento profissional a que pertencem. As remunerações em espécie auferidas pelos Conselheiros Executivos são apresentadas a seguir:

Remuneração em espécie dos Conselheiros Executivos

(milhares de euros)	Cargo	Cuidados médicos próprios e familiares ²	Utilização de carro e habitação	Outros	Total
Gonzalo Gortázar	Administrador Delegado	5		2	7
José Ignacio Goirigolzarri	Presidente Executivo	2			2
Total por conceito 2021		7		2	9
Gonzalo Gortázar	Administrador Delegado	6			6
Total por conceito 2020		6			6

² Seguro de cuidados médicos para o Conselheiro Executivo, o seu cônjuge e filhos menores de 25 anos.



Componentes variáveis da remuneração

As diferentes componentes variáveis da remuneração dos Conselheiros Executivos são detalhadas a seguir:

A. Componentes variáveis a curto prazo dos sistemas de remuneração

Os Conselheiros Executivos tinham uma remuneração variável anual reconhecida no exercício de 2021 sob a forma de um bônus determinado sobre uma remuneração-alvo estabelecida pelo Conselho sob proposta da Comissão de Remunerações, com um nível de realização ajustado ao risco (ex ante e ex post) e à medição do desempenho, determinada de acordo com critérios quantitativos (financeiros) e qualitativos devidamente especificados e documentados.

Para o exercício de 2021, foi atribuída ao Conselheiro Delegado uma remuneração-alvo variável anual equivalente a 31% da sua Remuneração Fixa Anual Total, em caso de cumprimento a 100% dos objetivos fixados no início do ano pelo Conselho, que pode atingir um máximo de 38% da Remuneração Fixa Anual Total.

Por outro lado, foi atribuída ao Presidente Executivo uma remuneração-alvo variável anual equivalente a 12% da sua Remuneração Fixa Anual Total, em caso de cumprimento a 100% dos objetivos fixados no início do ano pela Comissão de Remunerações, que pode atingir um máximo de 15% da Remuneração Fixa Anual Total.

A remuneração variável sob a forma de bônus para o Conselheiro Delegado e para o Presidente Executivo, estabelecida para 2021, baseia-se no cumprimento de uma combinação de desafios corporativos que pesam 50% da sua remuneração variável anual total, bem como no cumprimento de desafios individuais que pesam 50% da sua remuneração variável anual total, como se segue:

Desafios corporativos da remuneração variável sob a forma de bônus dos conselheiros executivos em 2021

Os desafios corporativos, com uma ponderação de 50%, são fixados anualmente pelo Conselho, sob proposta da Comissão de Remunerações, com um grau de realização na ordem dos (80%-120%), e cuja determinação é baseada nos seguintes conceitos alinhados com os objetivos estratégicos:

Métrica	Ponderação	Gama de performance	Objetivo	Resultado	Grau de cumprimento do desafio (%)	Reconhecimento do desafio (%)
ROTE	10%	80% - 120%	6,2	7,6	120	120
Rácio de eficiência core	10%	80% - 120%	56,6	56	110,5	110,5
Variação de ativos problemáticos	10%	80% - 120%	10.953	6.813	120	120
Risk Appetite Framework (RAF)	10%	80% - 120%	Seis âmbares	Cinco âmbares	110	110
Qualidade	5%	80% - 120%	84,3	86,3	120	120
Conduta e cumprimento	5%	80% - 120%	97	98,06	107,1	107,1
					114,8	114,8

As métricas estabelecidas e os objetivos perseguidos com cada uma delas são definidos em por menor a seguir:

ROTE (10%)

Definição: Mede o índice de rentabilidade do capital próprio tangível e é calculado como o quociente entre o resultado atribuível do Grupo (ajustado pelo montante do cupão do Additional Tier 1 e deduzindo os itens extraordinários associados à fusão) e os capitais próprios mais os ajustamentos de avaliação médios de 12 meses, deduzindo os ativos intangíveis ou o goodwill. O grau de cumprimento da ROTE em 2021 foi calculado da seguinte forma: 2.115 (resultado líquido do cupão AT1) / 27.879 (capitais próprios e ajustamentos de avaliação médios deduzidos os intangíveis).

O objetivo do desafio era de 6,2, e um resultado de 7,6 foi alcançado, de modo que o grau de cumprimento do desafio no ano de 2021 é de um máximo de 120%.



Rácio de eficiência core (REC) (10%)

Definição: É o peso das despesas recorrentes em relação às receitas da atividade core da entidade. É calculada como a relação percentual das despesas recorrentes do Grupo relativamente às receitas core (definidas como a soma da margem de juros, comissões e receitas ligadas aos seguros).

O grau de cumprimento do Rácio de eficiência Core em 2021 foi calculado da seguinte forma: 5.930 (despesas recorrentes) / 10.597 (receitas core).

O objetivo do desafio era de 56,6, e um resultado de 56,0 foi alcançado, de modo que o grau de cumprimento do desafio no ano de 2021 é de 110,5%.

Variação de ativos problemáticos (10%)

Definição: É a variação, em termos absolutos, dos ativos problemáticos do Grupo (definidos como saldos duvidosos, de hipoteca executada e direitos de leilão), excluindo o efeito da integração do Bankia, cuja contribuição já está incluída na variação alvo.

O grau de cumprimento da métrica em 2021 foi calculado da seguinte forma: o objetivo do desafio era uma variação de 10.953, e um resultado de 6.813 foi alcançado, de modo que o grau de cumprimento do desafio no ano de 2021 é de um máximo de 120%.

Risk appetite Framework (RAF): (10%)

Definição: Um nível agregado do mapa de gestão do Quadro de Apetência para o Risco da Entidade é utilizado para calcular a realização do objetivo ligado à métrica RAF. Este mapa de gestão é composto por métricas quantitativas que medem os diferentes tipos de risco e o Conselho de Administração estabelece zonas de apetência (verde), tolerância (âmbar) ou incumprimento (vermelho) e determina a escala de realização que estabelece percentagens de penalização ou bonificação em função da variação de cada métrica entre a situação real no final do exercício e a inicialmente prevista para o mesmo exercício no orçamento.

O grau de cumprimento da métrica em 2021 foi calculado da seguinte forma: 2 grupos de métricas ao nível de tolerância âmbar segundo o orçamento, 1 métrica ao nível de tolerância vermelho (equivalente a três âmbares) segundo o orçamento, e uma métrica de melhoria do nível de tolerância âmbar para verde.

O objetivo do desafio era de 6 âmbares, e um resultado de 5 âmbares foi alcançado, de modo que o grau de cumprimento do desafio no ano de 2021 é de 110%.

Qualidade (5%)

Definição: Índice interno de referência de Qualidade, calculado como uma média móvel dos últimos 12 meses, composto por índices de experiência de cada um dos negócios (Particulares, Premier, BusinessBank, Negócios, Privada, Empresas, Instituições e Corporativas) ponderado pela sua contribuição para a margem ordinária do CaixaBank.

O objetivo do desafio era de 84,3, e um resultado de 86,3 foi alcançado, de modo que o grau de cumprimento do desafio no ano de 2021 é de um máximo de 120%.

Conduta e cumprimento (5%)

Definição: Índice que agrega métricas de monitorização de processos ligados à Prevenção do Branqueamento de Capitais, MiFID e Correta comercialização de produtos e serviços.

O objetivo do desafio era de 97, e um resultado de 98,06 foi alcançado, de modo que o grau de cumprimento do desafio no ano de 2021 é de 107,1%.

Com base nos resultados anteriores, o Conselho de Administração, na sequência de uma proposta da Comissão de Remunerações, aprovou o reconhecimento de 114,8% da parte da remuneração variável sob a forma de bônus alvo ligada aos desafios corporativos (50%).



Desafios individuais da remuneração variável sob a forma de bónus dos conselheiros executivos em 2021

Os desafios individuais, com uma ponderação de 50% e um grau de realização na ordem dos (60%-120%), que é distribuído globalmente entre os desafios ligados à estratégia do Caixa-Bank. Em 2021, estes desafios centraram-se principalmente nas seguintes métricas:

Administrador Delegado

Para o Conselheiro Delegado, os desafios individuais do ano de 2021 centraram-se na integração organizacional, operacional e tecnológica do Bankia no CaixaBank, na negociação e execução da reestruturação do pessoal e do novo acordo de trabalho, na redução de custos e na obtenção de sinergias decorrentes da fusão, na renegociação dos diferentes acordos estratégicos de distribuição, bem como na promoção da sustentabilidade, desenvolvendo a função no Comité de Direção e promovendo a implementação de um plano diretor de sustentabilidade para todo o Grupo CaixaBank.

Presidente Executivo

Pelo período desde a sua nomeação em 30 de março de 2021 até 31 de dezembro de 2021:

Em 2021, os desafios individuais do Presidente centraram-se principalmente em aspetos relacionados com a integração do Caixa-Bank e do Bankia, bem como no reforço da Governação Empresarial desde a sua função como Presidente do Conselho de Administração, assegurando uma excelente coordenação entre o próprio Conselho, as suas comissões e o Secretariado do Conselho. Para a medição destes desafios contou-se com a avaliação do Conselho através de um processo de avaliação de todos os Conselheiros. Adicionalmente, o Presidente também incluiu entre os seus desafios individuais o objetivo de assegurar o bom funcionamento da função de Auditoria Interna, conseguindo uma adaptação rápida e adequada da função após o processo de integração, melhorando a avaliação e a contribuição de valor para os principais stakeholders.

A Comissão de Remunerações considerou um grau de cumprimento para o Conselheiro Delegado e para o Presidente Executivo que avaliados individualmente coincidiu em 118% em ambos os casos.

A determinação final da realização da remuneração variável sob a forma de bónus auferida deve ser aprovada pelo Conselho sob proposta da Comissão de Remunerações.

Após a avaliação do conjunto total dos objetivos acima referidos, o Conselho de Administração considerou o seguinte:

>> % DE CUMPRIMENTO DE DESAFIOS PARA EFEITOS DA ATRIBUIÇÃO DA REMUNERAÇÃO VARIÁVEL SOB A FORMA DE BÓNUS

ADMINISTRADOR DELEGADO

Remuneração-alvo variável sob a forma de bónus 2021 (I) (milhares de euros)	% cumprimento desafios corporativos (II)	% cumprimento desafios individuais (III)	Remuneração variável sob a forma de bónus 2021 (IV=I*II*50% +I*III*50%) (milhares de euros)
709	114,8%	118%	825

A remuneração variável sob a forma de bónus auferida pelo Conselheiro Delegado no exercício de 2021 ascende a um montante de 825.079 euros, o que corresponde a 36,5% da sua Remuneração Fixa Anual Total.

PRESIDENTE EXECUTIVO

Remuneração-alvo variável sob a forma de bónus 2021 (I) (milhares de euros)	% cumprimento desafios corporativos (II)	% cumprimento desafios individuais (III)	Remuneração variável sob a forma de bónus 2021 (IV=I*II*50% +I*III*50%) (milhares de euros)
200	114,8%	118%	233

A remuneração variável sob a forma de bónus auferida pelo Presidente Executivo no exercício de 2021 ascende a um montante de 232.810 euros, o que corresponde a 14% da sua Remuneração Fixa Anual Total.



Diferimento e pagamento em instrumentos

Uma vez determinado o montante da remuneração variável, 40% do montante é pago durante o primeiro trimestre do exercício seguinte ao do acréscimo, 50% em dinheiro e o restante em instrumentos, após o pagamento dos impostos aplicáveis (retenções ou receitas por conta).

Desde que não existam casos de redução da remuneração previstos, 60% do pagamento diferido deve ser pago em 5 prestações, respetivamente 12, 24, 36, 48 e 60 meses após o pagamento inicial, sendo cada um destes pagamentos 50% em dinheiro e o restante em instrumentos, após o pagamento dos impostos aplicáveis (retenções ou receitas por conta).

Requisito de permanência

O recebimento da remuneração variável sob a forma de bónus pelo Conselheiro Executivo está sujeito à continuação da sua relação de serviço em 31 de dezembro do ano em que tal remuneração variável deve ser acumulada.

GONZALO GORTÁZAR – CONSELHEIRO DELEGADO

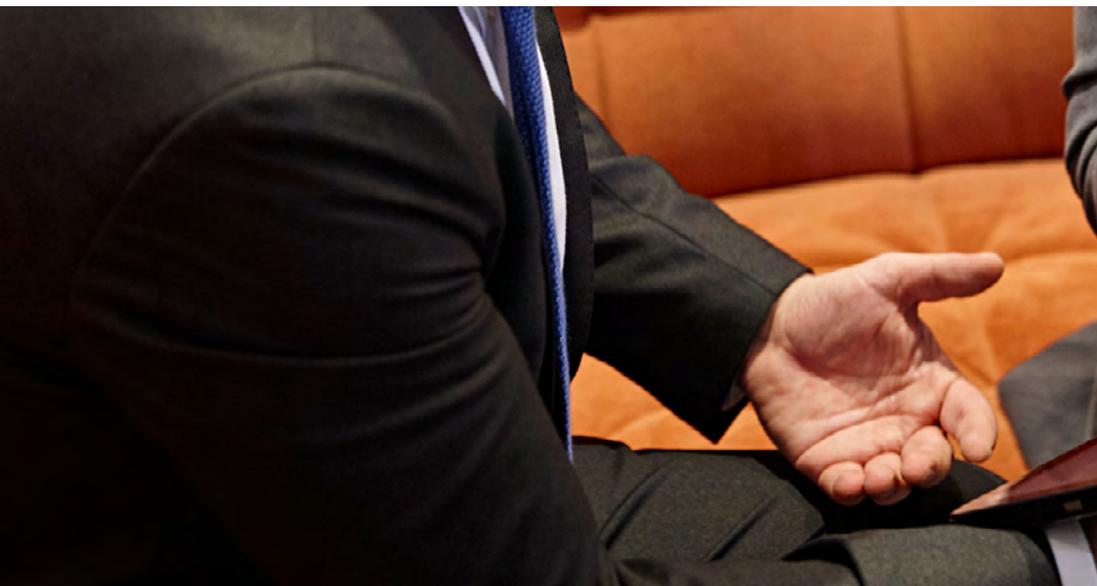
Remuneração auferida no exercício de 2021 ligada a componentes variáveis sob a forma de bónus do Conselheiro Delegado

(milhares de euros)

Conceito de remuneração variável sob a forma de bónus	Instrumento de liquidação	% sobre a remuneração variável sob a forma de bónus do exercício em questão	Número de ações brutas equivalente	% acumulada liquidada sobre a remuneração variável sob a forma de bónus de cada exercício	Remuneração equivalente	Remuneração diferida latente
Pagamento da remuneração variável <i>upfront</i> de 2021	Ações	20%	60.467	40%	165	495
	Efetivo	20%			165	
Pagamento da remuneração variável diferida de 2019	Ações	6%	16.256	64%	46	275
	Efetivo	6%			46	
Pagamento da remuneração variável diferida do bónus de 2018	Ações	6%	15.613	76%	47	188
	Efetivo	6%			47	
Pagamento da remuneração variável diferida do bónus de 2017	Ações	6%	7.824	88%	31	62
	Efetivo	6%			31	

⁽¹⁾ Em 2020, o Conselheiro Delegado renunciou voluntariamente à remuneração variável anual sob a forma de bónus para esse exercício, como ato de responsabilidade pela situação económica e social excecional gerada pela COVID-19.

Os rendimentos da remuneração variável diferida sob a forma de bónus para o Conselheiro Delegado paga durante o ano ascendem a 100 euros.



JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI – PRESIDENTE EXECUTIVO

Remuneração auferida no exercício de 2021 ligada a componentes variáveis sob a forma de bónus do Presidente Executivo

(milhares de euros)

Conceito de remuneração variável sob a forma de bónus	Instrumento de liquidação	% sobre a remuneração variável sob a forma de bónus do exercício em questão	Número de ações brutas equivalente	% acumulada liquidada sobre a Remuneração variável sob a forma de bónus de cada exercício	Remuneração equivalente	Remuneração diferida latente
Pagamento da remuneração variável <i>upfront</i> de 2021	Ações	20%	17.061	40%	47	140
	Efetivo	20%			47	

Adicionalmente, o Presidente Executivo tem certos montantes diferidos pendentes de pagamento como resultado da sua prestação de serviços no Bankia.

(milhares de euros)

Conceito de remuneração variável sob a forma de bónus	Instrumento de liquidação	% sobre a remuneração variável sob a forma de bónus do exercício em questão	Número de ações brutas equivalente	% acumulada liquidada sobre a remuneração variável sob a forma de bónus de cada exercício	Remuneração equivalente	Remuneração diferida latente
RVA 2018	Ações	25%	13.482	50%	57	114
	Efetivo	25%			57	
RVA 2017	Ações	12,5%	5.350	75%	31	62
	Efetivo	12,5%			31	
RVA 2016	Ações	12,5%	6.726	100%	31	0
	Efetivo	12,5%			31	

B. Componentes volúveis a longo prazo dos sistemas de remuneração

Plano de Incentivos Anuais Condicionados associados ao Plano Estratégico 2019-2021

Em 5 de abril de 2019, a Assembleia Geral aprovou a implementação de um Plano de Incentivos Anuais Condicionados (doravante, PIAC) associados ao Plano Estratégico 2019-2021, que permite a receção de um certo número de ações do CaixaBank após um determinado período, desde que os objetivos estratégicos e certos requisitos sejam cumpridos.

O PIAC consiste na atribuição em 2019, 2020 e 2021 de unidades a cada beneficiário (doravante, **Unidades**), que servem de base para a fixação das ações do CaixaBank a entregar a cada beneficiário. A atribuição das Unidades não implica a atribuição de direitos económicos e políticos ligados ao estatuto de acionista, o qual será adquirido, quando aplicável, aquando da entrega de ações da Sociedade. Os direitos conferidos pela sua atribuição são intransmissíveis, exceto nos casos especiais previstos, quando apropriado, no Regulamento do PIAC.

No que diz respeito ao segundo ciclo do Plano, como medida de responsabilidade por parte da Direção do CaixaBank face à situação económica e social excepcional gerada pela COVID-19, o Conselho de Administração, na sua reunião de 16 de abril de 2020, aprovou a não atribuição de ações aos Beneficiários do segundo ciclo do Plano.

A informação pormenorizada do PIAC em vigor durante o exercício de 2021 é descrita abaixo.

Beneficiários

Serão beneficiários do PIAC os Conselheiros Executivos, os membros do Comité de Direção, bem como a restante equipa da direção e os funcionários-chave do Grupo, expressamente convidados a participar pelo Conselho de Administração. Embora o número máximo de beneficiários inicialmente autorizados pela Assembleia Geral de 2019 fosse de 90 pessoas, a Assembleia Geral de 14 de maio de 2021 aprovou um aumento do número estimado de Beneficiários para 130 pessoas. Este aumento é uma consequência da Fusão, com o objetivo de atualizar o grupo de Beneficiários com a nova estrutura organizacional do CaixaBank.



Duração, períodos de medição de objetivos e datas de liquidação do PIAC

O PIAC consiste em três ciclos, cada um com a duração de três anos, com três atribuições de Unidades. Cada uma das atribuições teve lugar nos anos 2019 (período 2019-2021), 2020 (período 2020-2022) e 2021 (período 2021-2023).

Cada ciclo tem dois períodos de medição de objetivos:

- O primeiro período de medição (doravante, **Primeiro Período de Medição**) corresponderá ao primeiro ano de cada um dos ciclos, no qual determinados objetivos ligados às métricas descritas abaixo devem ser cumpridos. Em função do grau de cumprimento dos objetivos do Primeiro Período de Medição, e com base nas Unidades atribuídas no início de cada ciclo, será concedido aos beneficiários, no segundo ano de cada ciclo (doravante, **Data da Concessão**), um incentivo provisório (doravante, **Incentivo Provisório**) equivalente a um número de ações (doravante, **Concessão do Incentivo Provisório**). Esta não implica a entrega de ações nesse momento.
- O segundo período de medição (doravante, **Segundo Período de Medição**) corresponderá à duração de 3 anos de cada um dos ciclos, nos quais os objetivos ligados às métricas descritas devem igualmente ser cumpridos. O número final de ações a entregar (doravante, **Incentivo Final**) será determinado após a conclusão de cada um dos ciclos, e estará sujeito à realização dos objetivos do Segundo Período de Medição de cada um dos ciclos (doravante, **Determinação do Incentivo Final**) e, em caso algum, poderão exceder as ações do Incentivo Provisório.

Para os Conselheiros Executivos e membros do Comité de Direção, as ações correspondentes ao Incentivo Final de cada ciclo são entregues por terços no terceiro, quarto e quinto aniversário da Data da Concessão (doravante, **Datas de Liquidação**). Para os restantes beneficiários que não fazem parte do Coletivo Identificado em 2021, as ações são entregues na íntegra numa única Data de Liquidação, no terceiro aniversário da Data da Concessão. Para os beneficiários que fazem parte do Coletivo Identificado 2021, as ações serão entregues em metades no terceiro e quarto aniversário da Data da Concessão.

A data de início formal do PIAC foi 5 de abril de 2019 (doravante, **Data de Início**), exceto para os beneficiários incorporados numa data posterior. O PIAC terminará na última Data de Liquidação das ações correspondentes ao Terceiro Ciclo, ou seja, em 2027 para os Conselheiros Executivos e membros do Comité de Direção, e em 2025 para os restantes beneficiários (doravante, a **Data de Fim**).

Valor das ações a tomar como referência

O valor das ações que servirá de referência para a atribuição das Unidades corresponderá ao preço médio aritmético arredondado à terceira casa decimal do preço do fecho da ação do CaixaBank das sessões de bolsa de janeiro de cada ano em que o ciclo se inicia (exemplo, 01/2019, 01/2020 e 01/2021).

O valor das ações correspondentes ao Incentivo Final que, no seu caso, seja entregue, corresponderá ao preço de cotação do fecho da ação do CaixaBank em cada Data de Liquidação de cada um dos ciclos.

Número de Unidades a atribuir

As Unidades a atribuir a cada beneficiário em cada ciclo são determinadas pelo Conselho, utilizando a seguinte fórmula:

NU = IT / PMA

- **NU** = Número de unidades a atribuir a cada beneficiário, arredondado por defeito para o número inteiro superior mais próximo.
- **IT** = Montante “target” de referência do beneficiário em função da sua posição.
- **PMA** = Preço médio aritmético arredondado à terceira casa decimal do preço de fecho da ação das sessões bolsistas de janeiro de cada ano do início dos ciclos.



Número de ações correspondentes à concessão do Incentivo Provisório e Final

As ações correspondentes à Concessão do Incentivo Provisório são determinadas pela seguinte fórmula:

$$NAC = NU \times GCI$$

- **NAC** = Número de ações da Concessão do Incentivo Provisório, arredondado por defeito para o número inteiro superior.
- **NU** = Número de Unidades atribuídas ao beneficiário no início de cada ciclo.
- **GCI** = Grau de Realização do Incentivo Provisório, em função do grau de cumprimento dos objetivos ligados às métricas do PIAC durante o primeiro ano de cada ciclo (ver secção "métricas").

As ações correspondentes ao Incentivo Final são determinadas pela seguinte fórmula:

$$NA = NAC \times Aj. \text{ Ex-post}$$

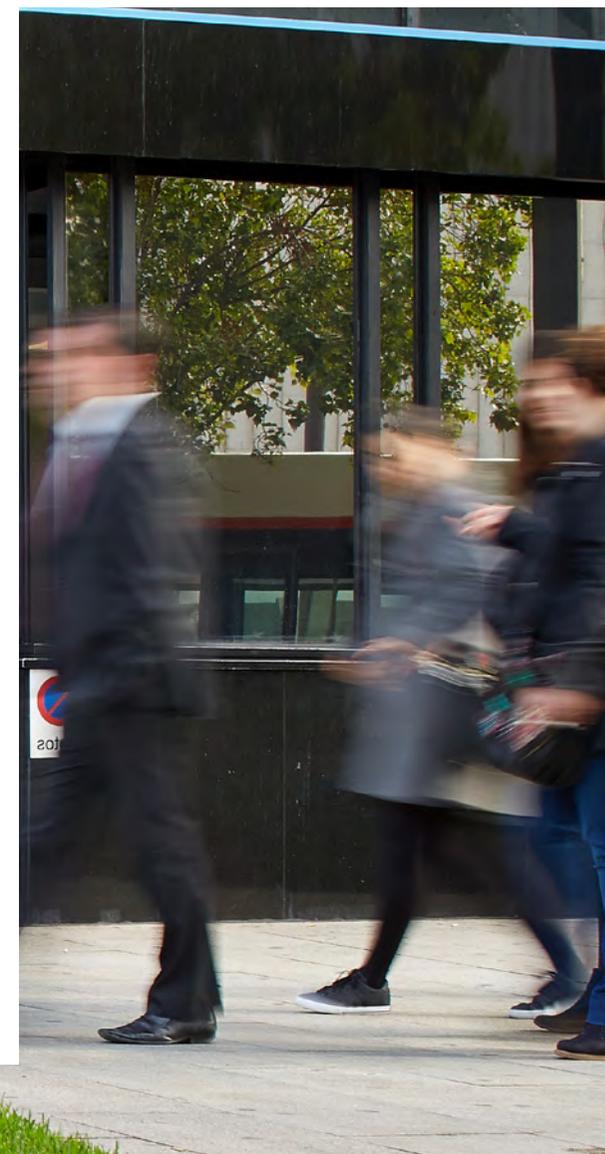
- **NA** = Número de ações correspondente ao Incentivo Final a ser entregue, arredondado para o número inteiro superior mais próximo.
- **Aj. Ex-post** = Ajustamento ex-post no Incentivo Provisório de cada ciclo, em função do cumprimento do objetivo de cada ciclo.

Número máximo de ações a entregar

Para o primeiro ciclo do Plano, o número máximo total de ações a entregar aos Beneficiários do Plano nos anos 2023, 2024 e 2025, em caso de realização máxima em que todos os objetivos correspondentes ao primeiro ciclo do Plano sejam cumpridos em todos os casos para além dos orçamentados, ascende a um total de 1.242.768 ações, das quais 73.104 ações correspondem, no máximo, ao Conselheiro Delegado.

Como acima mencionado, para o segundo ciclo do Plano, como medida de responsabilidade por parte da Direção do CaixaBank face à situação económica e social excecional gerada pela COVID-19, o Conselho de Administração, na sua reunião de 16 de abril de 2020, aprovou a não atribuição de ações aos Beneficiários do segundo ciclo do Plano.

Para o terceiro ciclo do Plano, o número máximo total de ações que os Beneficiários do Plano poderão receber nos anos 2025, 2026 e 2027, em caso de realização máxima em que todos os objetivos correspondentes sejam cumpridos em todos os casos para além dos orçamentados, ascende a um total de 4.094.956 ações, das quais 176.309 ações corresponderão, no máximo, ao Conselheiro Delegado e 105.786 ações corresponderão, no máximo, ao Presidente.



Métricas

a. Determinação do Grau de Realização do Incentivo Provisório

O Grau de Realização do Incentivo Provisório (GCI) dependerá do grau de cumprimento dos objetivos durante o Primeiro Período de Medição de cada ciclo, ligados às seguintes métricas:

Conceito objetivo	Ponderação no grau de realização do incentivo (GCI)	Grau mínimo de realização	Grau máximo de realização
REC (Rácio de Eficiência Core)	40%	80%	120%
ROTE (Return on Tangible Equity)	40%	80%	120%
IEX (Índice de Experiência do Cliente)	20%	80%	120%

REC (Rácio de Eficiência Core)

Escala de resultados	
REC	Coefficiente
≤ 55,5%	1,2
56,60%	1
57,80%	0,8
> 57,8%	0

ROTE (Return on Tangible Equity)

Escala de resultados	
ROTE	Coefficiente
≥ 7,1%	1,2
6,20%	1
5,30%	0,8
< 5,3%	0

IEX (Índice de Experiência do Cliente)

Escala de resultados	
ROTE	Coefficiente
≥ 84,5	1,2
84,3	1
84,1	0,8
< 84,1	0

O Grau de Realização do Incentivo Provisório é determinado pela seguinte fórmula:

$$GCI = CREC \times 40\% + CROTE \times 40\% + CIECX \times 20\%$$

- **GCI** = Grau de Realização do Incentivo Provisório expresso em percentagem arredondada para a primeira casa decimal.
- **CREC** = Coeficiente alcançado em relação ao objetivo REC.
- **CROTE** = Coeficiente alcançado em relação ao objetivo ROTE.
- **CIECX** = Coeficiente alcançado em relação ao objetivo IEX.

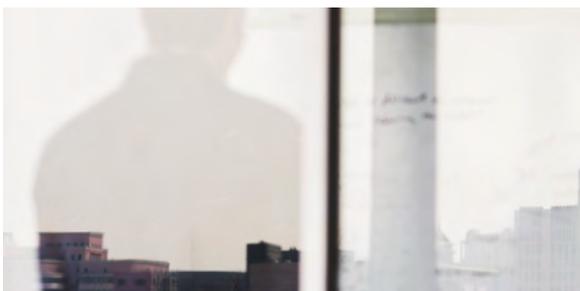
Será condição para a Concessão do Incentivo Provisório em cada ciclo que a métrica ROTE exceda, no final do Primeiro Período de Medição de cada ciclo, um valor mínimo estabelecido pelo Conselho.

Coefficiente multiplicador

Um multiplicador de até 1,6, a ser aplicado sobre o GCI, só será incluído para determinar as ações para a Concessão do Incentivo Provisório na Data da Concessão do Terceiro ciclo, e dependerá da evolução do indicador TSR do CaixaBank em comparação com os 17 bancos comparáveis durante o primeiro ciclo. Não obstante, se a posição do CaixaBank no ranking no final do primeiro ciclo for inferior à mediana, não será aplicado qualquer coeficiente multiplicador adicional sobre o GCI.

A escala de resultados deste coeficiente multiplicador é a seguinte:

Posição no grupo de comparação	Coefficiente multiplicador
1ª à 3ª	1,6
4ª à 6ª	1,4
7ª a 9ª	1,2
10ª a 18ª	1



b. Cálculo do Incentivo Final

O ajustamento ex-post será calculado em função dos objetivos alcançados em relação às seguintes métricas no final de cada ciclo. A sua aplicação pode fazer com que as ações finais a entregar sejam inferiores, mas nunca superiores, às ações correspondentes ao Incentivo Provisório em cada Data da Concessão:

>> PARÂMETROS LIGADOS AO AJUSTAMENTO EX-POST PARA DETERMINAR O INCENTIVO FINAL DO PIAC

Conceito objetivo	Ponderação	Grau mínimo de realização	Grau máximo de realização
RAF	60%	0%	100%
TSR (<i>Total Share Return</i>)	30%	0%	100%
IGR (Índice Global de Reputação do Grupo CaixaBank)	10%	0%	100%

O seu cálculo é estabelecido de acordo com a seguinte fórmula:

$$\text{Aj. Ex-post} = \text{CTSR} \times 30\% + \text{CRAF} \times 60\% + \text{CIGR} \times 10\%$$

- **Aj. Ex-post** = Ajustamento Ex-post a aplicar ao Incentivo Provisório concedido, expresso em percentagem [máximo 100 %].
- **CTSR** = Coeficiente alcançado em relação ao objetivo TSR.
- **CRAF** = Coeficiente alcançado em relação ao objetivo RAF.
- **CIGR** = Coeficiente alcançado em relação ao objetivo IGR.

CTSR

A evolução do TSR em cada ciclo será medida através da comparação entre o CaixaBank com 17 bancos de referência. Será estabelecido um coeficiente entre 0 e 1 em função da posição do CaixaBank no ranking. A relação será quando o CaixaBank estiver posicionado abaixo da mediana.

De modo a evitar movimentos atípicos na sua determinação, o preço médio aritmético arredondado à terceira casa decimal do preço de fecho da ação durante 31 dias de calendário será tido em conta como valores de referência na data de início e fim do Segundo Período de Medição de cada ciclo. Estes 31 dias devem incluir, para além de 31 de dezembro, os 15 dias antes e os 15 dias após a data em questão. A métrica TSR será calculada no final de cada ciclo por um perito independente.

Adicionalmente, se na data de fim de cada um dos ciclos, o TSR estiver entre a posição 16 e 18 (ambas incluídas) do ranking, o Incentivo Final resultante da aplicação dos Ajustamentos Ex-Post será reduzido em 50%.

CRAF

Para calcular a realização do objetivo ligado à RAF, é utilizado um nível agregado do mapa de gestão do Quadro de Apetência para o Risco, que consiste em métricas quantitativas que medem os diferentes riscos, classificando-os em zonas de apetência (verde), tolerância (âmbar) ou incumprimento (vermelho). O Conselho determina a escala de realização que estabelece uma % de penalização ou bonificação em função da variação de cada métrica entre a situação inicial e final do RAE.

CIGR

A realização do IGR será calculada com base na sua variação em cada um dos ciclos. Para o primeiro ciclo, a evolução entre o valor calculado em 31/12/2018 e 31/12/2021 será medida; para o segundo ciclo será calculada com base na evolução entre 31/12/2019 e 31/12/2022; e, para o terceiro ciclo, será medida pela evolução entre 31/12/2020 e 31/12/2023. Se a variação fosse negativa, o grau de realização seria de 0%. Caso contrário será 100%.

O indicador IGR inclui indicadores relacionados com o risco de reputação que medem, entre outros, questões sociais, ambientais e de alterações climáticas, pelo que qualquer impacto negativo relacionado com qualquer um destes temas resultaria num ajustamento do número total de ações do Incentivo Final.

Requisitos para a obtenção das ações

Para além do cumprimento dos objetivos a que o PIAC está vinculada nos termos e condições estabelecidos no seu Regulamento, os requisitos para a receção das ações de cada ciclo são descritos abaixo:

- O beneficiário deve permanecer no Grupo até à Data de Liquidação correspondente a cada ciclo, exceto em circunstâncias especiais tais como, entre outras, morte, incapacidade permanente e reforma. Em caso de rescisão voluntária ou despedimento sem justa causa, o beneficiário perderá o direito de receber as ações.
- As ações apenas serão entregues se forem sustentáveis de acordo com a situação do CaixaBank e justificadas pelos seus resultados. Caso no encerramento do Plano Estratégico 2019-2021, o CaixaBank apresente resultados negativos, não distribua dividendos ou não passe nos testes de esforço exigidos pela Autoridade Bancária Europeia (doravante, **EBA**), as ações que seriam entregues não seriam entregues, e os beneficiários perderiam qualquer direito a recebê-las.

Primeiro ciclo PIAC – Cálculo do incentivo final

CONSELHEIRO DELEGADO

>> PARÂMETROS LIGADOS AO CÁLCULO DO INCENTIVO FINAL DA REMUNERAÇÃO VARIÁVEL - PIAC

De acordo com a informação publicada no Relatório Anual de Remuneração dos Conselheiros do CaixaBank do ano de 2019, o Incentivo Provisório determinado no Primeiro Ciclo para o Conselheiro Delegado é o seguinte:

Remuneração variável PIAC objetivo 2021 (I) (milhares de euros)	PMA (II) (euros)	Unidades atribuídas (III = I/II) (ud)	Grau de realização do incentivo provisório (IV) (%)	Ações concedidas provisoriamente (V=III*IV) (ud)
200	3,283	60.920	85%	51.782

O Incentivo Provisório determinado após o fim do Primeiro Período de Medição do Primeiro Ciclo do PIAC (2019) foi sujeito a um Segundo Período de Medição com base num ajustamento ex-post em função do cumprimento de objetivos plurianuais durante um período de três anos (2019-2021). Após o fim do Segundo Período de Medição, o Incentivo Final será calculado.

Os objetivos plurianuais estão associados a escalas de realização previamente estabelecidas, de modo que se os limiares estabelecidos para cada um deles não forem efetivamente atingidos, o Incentivo Provisório poderia ser reduzido, mesmo para a sua totalidade, mas nunca aumentado.

O cálculo do Incentivo Final do Primeiro Ciclo para o Conselheiro Delegado está relacionado com os seguintes parâmetros:

Conceito objetivo	Ponderação	Objetivo para não redução	Coefficiente Alcançado	Redução (%)
RAF (Risk Appetite Framework)	60%	7 âmbares	5 âmbares	0
TSR (Total Shareholder Return)	30%	10 ^a	14 ^a	100
IGR (Índice Global de Reputação)	10%	711	740	0

RAF:

A RAF do CaixaBank atingiu 5 âmbares, pelo que é aplicada uma redução de 0%.

TSR:

Em relação ao indicador TSR, a evolução deste indicador foi testada durante o período de três anos desde o início até ao fim do Segundo Período de Medição com um grupo de comparação de 17 bancos de referência.

O CaixaBank alcançou a 14^a posição.

A escala de realização do coeficiente multiplicador adicional aprovada pelo Conselho, sob proposta da Comissão de Remunerações, foi a seguinte:

Posição no grupo de comparação	Coefficiente multiplicador
1 a 9	1
10 a 18	0



Neste sentido, foi verificado que o CaixaBank terminou na 14ª posição, pelo que será aplicada uma redução de 100% do ajustamento para este fator:

Grupo de Comparação TSR	Resultado TSR	Posição
BNP	72,30%	1
DEUTSCHE BANK	60,10%	2
CREDIT AGRICOLE	51,30%	3
ERSTE GROUP	50,30%	4
KBC GROEP	47,40%	5
ING	46,30%	6
INTESA SANPAOLO	43,00%	7
UNICREDIT	38,80%	8
BBVA	27,60%	9
RAIFFEISEN	24,30%	10
SOCIETE GENERALE	23,00%	11
COMMERZBANK	19,40%	12
BANKINTER	1,20%	13
CAIXABANK	-16,0%	14
SANTANDER	-17,7%	15
ABN ANRO	-28,0%	16
AIB GROUP	-35,2%	17
BANCO SABADELL	-35,6%	18

IGR:

O IGR do CaixaBank atingiu um valor de 740 e, pelo que é aplicada uma redução de 0%.

>> INCENTIVO FINAL PARA O PRIMEIRO CICLO DA REMUNERAÇÃO VARIÁVEL - PIAC

Ações concedidas provisoriamente (ud)	% Redução do Incentivo Provisório	Ações concedidas finalmente (ud)
51.782	30%	36.248



Terceiro ciclo PIAC - Determinação do incentivo provisório

>> PARÂMETROS LIGADOS AO GRAU DE REALIZAÇÃO DO INCENTIVO PROVISÓRIO DA REMUNERAÇÃO VARIÁVEL - PIAC

Como explicado acima, o terceiro e último ciclo do PIAC ligado ao Plano Estratégico 2019-2021 começa no exercício de 2021.

O grau de realização do Incentivo Provisório foi determinado em função do grau de cumprimento dos seguintes objetivos ligados às seguintes métricas durante o exercício de 2021:

Conceito objetivo	Ponderação	Objetivo	Resultado	Grau de cumprimento do objetivo (%)	Grau de realização do incentivo provisório (%)
REC (Rácio de Eficiência Core)	40%	56,6	56	110,5	44,2
ROTE (<i>Return on Tangible Equity</i>)	40%	6,2	7,6	120	48
IEX (Índice de Experiência do Cliente)	20%	84,3	86,3	120	24

116,2%

Para determinar o grau de realização do Incentivo Provisório da remuneração variável correspondente ao exercício de 2021, a Comissão de Remunerações teve em conta o grau de realização dos objetivos e as escalas de resultados associadas a cada objetivo, com as suas vertentes correspondentes (relação entre o grau de cumprimento do objetivo e o grau de realização do incentivo provisório):

REC

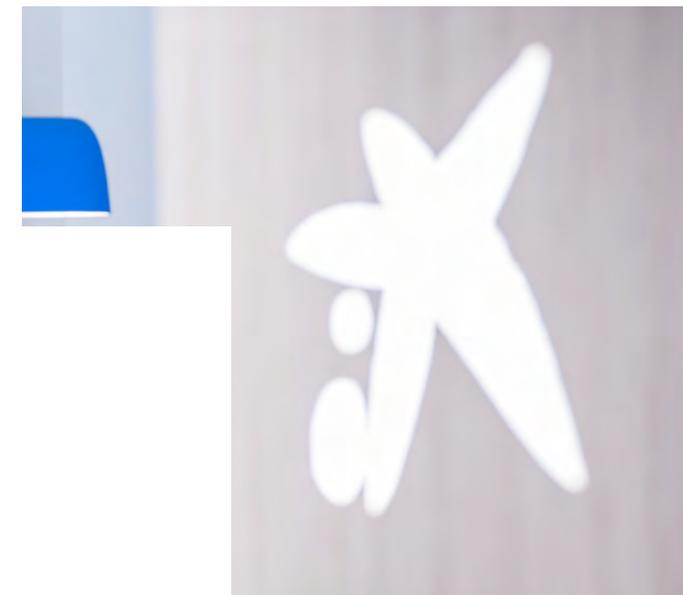
O REC do CaixaBank alcançou um grau de cumprimento de 110,5% no exercício de 2021, o que significa um grau de realização do incentivo provisório de 44,2%.

ROTE

A ROTE do CaixaBank alcançou um grau de cumprimento de 120% no exercício de 2021, o que representa um grau de realização do incentivo provisório de 48%.

IEX

O IEX do CaixaBank alcançou um grau de cumprimento de 120% no exercício de 2021, o que representa um grau de realização do incentivo provisório de 24%.



Coefficiente multiplicador

Para a Concessão do Incentivo Provisório na Data da Concessão do Terceiro ciclo, foi incluído um multiplicador de até 1,6, a ser aplicado sobre o GCI, em função da evolução do indicador TSR do CaixaBank em comparação com os 17 bancos comparáveis durante o período 2019-2021.

A escala de realização do coeficiente multiplicador adicional aprovada pelo Conselho, sob proposta da Comissão de Remunerações, foi a seguinte:

Posição no grupo de comparação	Coefficiente multiplicador
1ª à 3ª	1,6
4ª à 6ª	1,4
7ª à 10ª	1,2
11ª à 18ª	1

Neste sentido, foi verificado que o CaixaBank terminou na 14ª posição, pelo que será aplicado o Coeficiente multiplicador de 1.

>> % DE DETERMINAÇÃO DO GRAU DE REALIZAÇÃO DO INCENTIVO PROVISÓRIO DA
REMUNERAÇÃO VARIÁVEL - PIAC

GONZALO GORTÁZAR - CONSELHEIRO DELEGADO

Remuneração variável PIAC objetivo 2021 (I) (milhares de euros)	PMA (II) (euros)	Unidades atribuídas (III = I/II) (ud)	Grau de realização do incentivo provisório (IV) (%)	Coefficiente Multiplicador aplicado (V)	Ações concedidas provisoriamente (VI= (III*IV)*V) (ud)
200	2,178	91.828	116,2%	1	106.705

Em relação ao Terceiro Ciclo do PIAC, o período de medição do ajustamento ex-post ainda não foi concluído, tal como detalhado anteriormente neste relatório, pelo que o Incentivo Final ainda não foi calculado e a entrega das ações ainda não foi realizada.

JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI - PRESIDENTE EXECUTIVO

Remuneração variável PIAC objetivo 2021 (I) (milhares de euros)	PMA (II) (euros)	Unidades atribuídas (III = I/II) (ud)	Grau de realização do incentivo provisório (IV) (%)	Coefficiente Multiplicador aplicado (V)	Ações concedidas provisoriamente (VI= (III*IV)*V) (ud)
120	2,178	55.097	116,2%	1	64.023

Em relação ao Terceiro Ciclo do PIAC, o período de medição do ajustamento ex-post ainda não foi concluído, tal como detalhado anteriormente neste relatório, pelo que o incentivo final ainda não foi calculado e a entrega das ações ainda não foi realizada.



Incentivo a Longo Prazo ligados ao Plano Estratégico 2015-2018

Por outro lado, em 23 de abril de 2015, a Assembleia Geral aprovou a implementação de um Incentivo a Longo Prazo (doravante, ILP) a 4 anos (2015-2018) ligado ao cumprimento do Plano Estratégico então em vigor, que permitiu a receção de um certo número de ações do CaixaBank após 4 anos, desde que uma série de objetivos estratégicos e requisitos fosse cumprida para o grupo de beneficiários, que incluía, entre outros, os Conselheiros Executivos nessa altura.

Durante o exercício de 2021, o segundo adiamento em ações foi pago ao grupo de beneficiários deste plano.

As remunerações pagas durante o exercício que são diferidas dos exercícios anteriores dos planos a longo prazo são detalhadas abaixo:

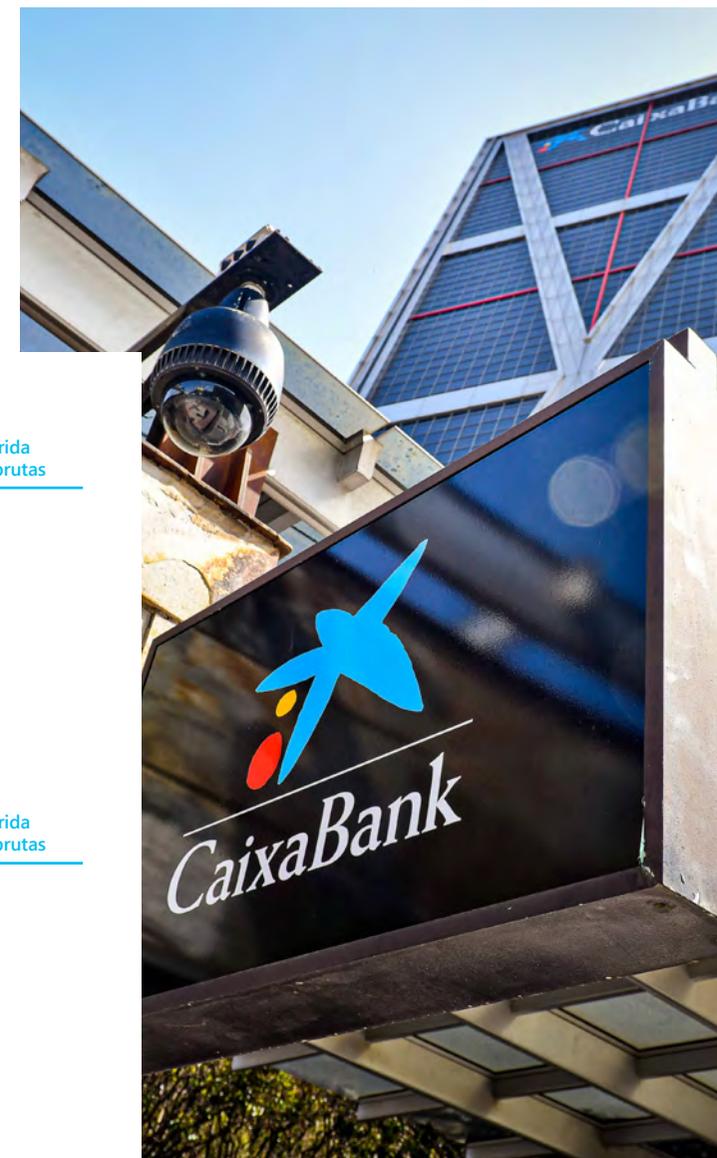
GONZALO GORTÁZAR - CONSELHEIRO DELEGADO

Conceito de remuneração variável a longo prazo	Instrumento de liquidação	% da remuneração variável em formato ILP do exercício em questão	Número de ações brutas	% acumulada sobre a remuneração variável em formato ILP de cada exercício	Remuneração diferida latente em ações brutas
Pagamento da remuneração variável a longo prazo (ILP 2015-2018)	Ações	12%	13.553	76%	27.106

JORDI GUAL - PRESIDENTE NÃO EXECUTIVO

Em relação às suas funções de direção anteriores, o Presidente do Conselho reconheceu até à data de 14/09/2016 (data em que assumiu o seu cargo atual) os diferimentos pendentes de entrega correspondentes à remuneração a longo prazo que são detalhados a seguir:

Conceito de remuneração variável a longo prazo	Instrumento de liquidação	% da remuneração variável em formato ILP do exercício em questão	Número de ações brutas	% acumulada sobre a remuneração variável em formato ILP de cada exercício	Remuneração diferida latente em ações brutas
Pagamento da remuneração variável a longo prazo (ILP 2015-2018)	Ações	17%	1.005	100%	0



TOMÁS MUNIESA - VICE-PRESIDENTE NÃO EXECUTIVO

Em relação às funções de direção anteriores do Vice-Presidente não executivo do Conselho, este reconheceu até à data de 22/11/2018, data em que assumiu o seu cargo atual, diferimentos pendentes de entrega correspondentes à remuneração variável a longo prazo que são detalhados a seguir:

Conceito de remuneração variável a longo prazo	Instrumento de liquidação	% da remuneração variável em formato ILP do exercício em questão	Número de ações brutas	% acumulada sobre a remuneração variável em formato ILP de cada exercício	Remuneração diferida latente em ações brutas
Pagamento da remuneração variável a longo prazo (ILP 2015-2018)	Ações	12%	8.247	76%	16.494

Requisitos comuns aplicáveis à remuneração variável

Política de retenção

Todos os instrumentos entregues estão sujeitos a um período de retenção de um ano a partir da sua entrega, período durante o qual não poderá dispor deles. Durante este período, o exercício dos direitos conferidos pelos instrumentos é da responsabilidade do Conselheiro Executivo enquanto titular dos mesmos.

O CaixaBank é o titular dos instrumentos e do dinheiro cuja entrega foi diferida.

Considerando a natureza bilateral dos contratos e a equidade da acumulação das prestações recíprocas, o dinheiro diferido acumula juros para o Conselheiro Executivo, calculados através da aplicação da taxa de juro correspondente à primeira parcela da conta de depósito do funcionário. Tais juros serão pagos no final de cada data de pagamento e serão aplicados ao montante em dinheiro da remuneração variável efetivamente recebida, líquido de qualquer redução aplicável.

Conforme as Diretrizes da Autoridade Bancária Europeia sobre políticas de remuneração adequadas (doravante, **Diretrizes EBA**), com referência aos rendimentos dos instrumentos diferidos acumulados a partir de 1 de janeiro de 2017, a Sociedade não os pagará nem durante, nem após o período de diferimento.

Pressupostos de redução da remuneração variável

Os Conselheiros Executivos verão o seu direito a receber montantes de remuneração variável, incluindo montantes diferidos, reduzido, no todo ou em parte, em caso de mau desempenho financeiro do CaixaBank no seu conjunto ou de uma área específica deste ou das exposições geradas.

Para tal, o CaixaBank deve comparar a avaliação do desempenho realizada com o comportamento a posteriori das variáveis que contribuíram para a realização dos objetivos. Os pressupostos que dão origem a uma redução na remuneração variável são os seguintes:

- As falhas significativas na gestão do risco cometidas pelo CaixaBank, ou por uma unidade de negócio ou de controlo de risco, incluindo a existência de advertências no relatório de auditoria externa ou circunstâncias que reduzam os parâmetros financeiros que serviriam de base para o cálculo da remuneração variável.
- O aumento das necessidades de capital do CaixaBank ou de uma das suas unidades de negócio que não estava previsto no momento em que as exposições foram geradas.
- As sanções regulamentares ou condenações judiciais por atos que possam ser imputáveis à unidade ou ao profissional responsável por eles e ao Conselheiro Executivo.
- Incumprimento dos regulamentos ou códigos de conduta internos do Grupo, incluindo:
 - a. Incumprimentos dos regulamentos que lhes possam ser imputáveis como uma infração grave ou muito grave.
 - b. Incumprimento dos regulamentos internos classificados como graves ou muito graves.
 - c. Incumprimento das exigências de aptidão e correção que lhes sejam exigíveis.
 - d. Incumprimentos regulamentares que lhes sejam imputáveis e que, envolvendo ou não perdas, possam comprometer a solvência de uma linha de negócio e, em geral, a participação ou a responsabilidade em condutas que tenham gerado perdas significativas.

⁴ Diretrizes da Autoridade Bancária Europeia ("EBA") sobre políticas de remuneração adequadas (EBA/GL/2021/04).

- As más condutas, em particular no que diz respeito aos efeitos negativos da comercialização de produtos inadequados e às responsabilidades dos Conselheiros Executivos na tomada de tais decisões.
- Despedimento disciplinar sem justa causa ou por justa causa a instâncias da Sociedade (neste caso a redução será total). Entende-se por justa causa qualquer incumprimento grave e culposos dos deveres de lealdade, diligência e boa-fé conforme os quais o Conselheiro Executivo deve desempenhar as suas funções no Grupo, bem como qualquer outro incumprimento grave e culposos das obrigações assumidas nos termos do seu contrato ou qualquer outra relação orgânica ou de serviço que possa ser estabelecida com o Grupo
- Quando o seu pagamento ou consolidação não for sustentável de acordo com a situação financeira do CaixaBank ou não for justificada com base nos resultados do CaixaBank, da unidade de negócio e do Conselheiro.
- Quaisquer outras adicionais que possam estar expressamente previstas nos contratos ou nos regulamentos aplicáveis.
- A remuneração variável está sujeita a redução se durante a avaliação do rendimento estiver em vigor uma exigência ou recomendação da autoridade competente para restringir a política de distribuição de dividendos, ou na utilização dos poderes atribuídos.

Pressupostos de recuperação da remuneração variável

- Nos casos em que as causas que deram origem às situações anteriormente descritas ocorreram num momento anterior ao pagamento já efetuado da remuneração variável, de modo que se tal situação tivesse sido considerada, tal pagamento não teria sido efetuado no todo ou em parte, o Conselheiro Executivo deve reembolsar a parte indevidamente recebida, juntamente com os rendimentos, se os houvesse, que lhe teriam sido pagos.
- Os casos em que os Conselheiros Executivos tenham contribuído significativamente para a obtenção de resultados financeiros pobres ou negativos, bem como em casos de fraude ou outra conduta dolosa ou negligência grave que conduzam a perdas significativas, devem ser considerados particularmente graves.

A Comissão de Remunerações é responsável por propor ao Conselho a aplicação da redução ou perda do direito de receber os montantes diferidos, ou da sua recuperação total ou parcial, em função das características e circunstâncias de cada caso. Os casos de redução da remuneração variável serão aplicáveis durante todo o período de diferimento da remuneração variável. Por sua vez, os casos de recuperação da remuneração variável serão aplicáveis por um período de um ano a contar da data de pagamento, exceto se tiver havido fraude ou negligência grave, caso em que estarão sujeitos aos regulamentos aplicáveis relativamente à prescrição.

Cessação ou suspensão da relação profissional

A cessação ou suspensão da relação profissional, bem como os casos de licença por invalidez, reforma antecipada, reforma ou reforma parcial, não resultarão na interrupção do ciclo de pagamento da remuneração variável; isto sem prejuízo das disposições relativas à redução e recuperação da remuneração variável. Em caso de morte, a Direção de Recursos Humanos em conjunto com a função de Gestão de Riscos deve determinar e, quando apropriado, propor o processo de liquidação dos ciclos de pagamento pendentes segundo critérios compatíveis com os princípios gerais da LOSS, os seus regulamentos de aplicação e a Política de Remuneração.

Situações especiais

Em situações especiais não previstas (exemplo, operações corporativas que afetam a propriedade dos instrumentos entregues ou diferidos) devem ser aplicadas soluções específicas conforme a LOSS e os princípios da Política de Remuneração, de modo a não diluir ou alterar artificialmente o valor das contrapartidas a que tais situações se referem.

Incompatibilidade com estratégias de cobertura pessoal ou mecanismos de evasão

O Conselheiro Executivo compromete-se a não utilizar estratégias de cobertura pessoal ou seguros relacionados com a remuneração que prejudiquem os efeitos de alinhamento com a boa gestão dos riscos que promovem os seus sistemas de remuneração. Por sua vez, o CaixaBank não pagará remuneração variável através de instrumentos ou métodos que se destinem ou resultem efetivamente no incumprimento dos requisitos de remuneração aplicáveis aos Conselheiros Executivos.

Contribuições para sistemas de previdência e outras coberturas

Os Conselheiros Executivos podem ter um sistema de previdência social reconhecido, para além do regime normal dos funcionários. Se o seu contrato for de natureza comercial, podem ver reconhecidos sistemas de previdência com efeito equivalente ao da previdência social complementar.

Os compromissos assumidos com os Conselheiros Executivos podem ser uma contribuição definida para as contingências de reforma, invalidez e morte, e adicionalmente podem ser reconhecidas coberturas de prestação definida para as contingências de invalidez e morte. Estes compromissos são instrumentados através de um contrato de seguro.

Caráter não discricionário

Com exceção das contribuições obrigatórias numa base variável, o regime de prestação ou de contribuições para o sistema de previdência social não tem a natureza de um benefício discricionário; deve ser aplicado objetivamente em função do acesso ao estatuto de Conselheiro Executivo ou

em circunstâncias semelhantes que determinem uma redefinição das condições de remuneração, sob a forma de um montante fixo ou por referência à remuneração fixa, conforme estabelecido.

A determinação do montante das contribuições ou do grau de cobertura das prestações (i) deve ser fixada no início do exercício e refletida adequadamente nos contratos, (ii) não pode ser derivada de parâmetros variáveis, (iii) não pode ser o resultado de contribuições extraordinárias (sob a forma de bônus, prémios ou contribuições extraordinárias realizadas nos anos próximos da reforma ou cessação), e (iv) não deve estar relacionada com alterações substanciais nas condições de reforma (incluindo as resultantes de fusões ou combinações de negócios).

Eliminação de duplicações

O montante das contribuições para os sistemas de previdência social deve ser reduzido pelo montante de quaisquer contribuições realizadas a instrumentos ou apólices equivalentes que possam ser estabelecidas como resultado de cargos desempenhados em sociedades do Grupo ou outras sociedades no interesse do CaixaBank; o mesmo deve aplicar-se às prestações, que devem ser ajustadas para evitar a duplicações nas coberturas.

Regime de consolidação dos direitos

No caso de o terem, o sistema de previdência social dos Conselheiros Executivos reconhece a consolidação dos direitos económicos no caso da cessação ou extinção da relação profissional antes da ocorrência das contingências abrangidas, a menos que tal cessação ou extinção ocorra devido a despedimento disciplinar sem justa causa ou por justa causa, conforme o caso, ou devido a outras causas específicas que os contratos incluam. Não estão previstos pagamentos na data efetiva da cessação ou extinção da relação profissional.

Contribuições obrigatórias numa base variável

15% das contribuições acordadas para os planos complementares de ação social serão consideradas como um montante target (os restantes 85% serão considerados como uma componente fixa). Este montante é determinado de acordo com os mesmos princípios que os estabelecidos para a remuneração variável sob a forma de um bônus, tendo apenas em conta parâmetros de avaliação individuais, e é objeto de contribuição para uma Política de Benefícios Discricionais de Pensões.

A contribuição será considerada como remuneração variável diferida e, conseqüentemente, a Política de Benefícios Discricionários de Pensão conterà as cláusulas a serem explicitamente sujeitas aos pressupostos de redução para a remuneração variável acima descritos. Faz igualmente parte do montante total de remunerações variáveis para efeitos de limites.

Se o Conselheiro Executivo abandonar a Sociedade por motivo de reforma ou por outro motivo, os benefícios discricionários de pensão estarão sujeitos a um período de retenção de 5 anos, a

começar na data em que o profissional deixar de prestar serviços. A Sociedade aplicará durante o período de retenção os mesmos requisitos de cláusulas de redução e de recuperação da remuneração já paga, tal como acima estabelecido.

As remunerações acumuladas do exercício de 2021 correspondentes à remuneração através de esquemas de poupança a longo prazo para os Conselheiros Executivos são detalhadas abaixo:

>> REMUNERAÇÃO ATRAVÉS DE ESQUEMAS DE POUPANÇA A LONGO PRAZO DOS CONSELHEIROS EXECUTIVOS

		Esquema de poupança a longo prazo (contribuição definida)			
Cargo		Componente fixa (85%)	Componente variável (15%)	Cobertura de morte, incapacidade permanente e invalidez geral	Total
Gonzalo Gortázar	Administrador Delegado	425	80	65	570
José Ignacio Goirigolzarri	Presidente Executivo			71	71
Total por conceito 2021					
Gonzalo Gortázar	Administrador Delegado	425	86	58	569
Total por conceito 2020					

As contribuições numa base variável efetuadas para o sistema de previdência social do Conselheiro Delegado durante o exercício findo são apresentadas abaixo:

Contribuição para o total do sistema de previdência social do exercício de 2021 (I) (milhares de euros)	Contribuição numa base variável (15%)	Resultado desafios individuais 2020 (II)	Contribuições para o sistema de previdência social numa base variável do exercício de 2020 (III=I*15%*II) (milhares de euros)
500	75	107%	80

Remunerações aos membros do Conselho decorrentes da representação do CaixaBank

De acordo com os montantes atualmente fixados como remuneração nas respetivas sociedades, incluídos na Remuneração Fixa Anual Total dos Conselheiros, os pagamentos de remuneração pelo desempenho do cargo de Conselheiro em sociedades do Grupo ou noutras sociedades no interesse do CaixaBank, são os seguintes:

>> REMUNERAÇÃO POR CARGOS EM SOCIEDADES DO GRUPO E NOOUTRAS SOCIEDADES NO INTERESSE DO CAIXABANK

(milhares de euros)	Cargo	Sociedade associada	Total
Jordi Gual	Conselheiro	Erste Group Bank	18
Jordi Gual	Conselheiro	Telefónica	41
Jose Ignacio Goirigolzarri Tellaeché	Conselheiro	CECA	11
Gonzalo Gortázar	Presidente	VidaCaixa,	144
Gonzalo Gortázar	Conselheiro	Banco BPI, S.A.	60
Tomás Muniesa	Vice-presidente	VidaCaixa	435
Tomás Muniesa	Vice-presidente	SegurCaixa Adeslas	11
Total por conceito 2021			720

Remunerações dos membros do Conselho que não são Conselheiros

Cristina Garmendia é membro do Conselho Consultivo de Banca Privada do CaixaBank. A remuneração recebida pela pertença ao Conselho Consultivo no exercício de 2021 ascende a 15.000 euros e não é considerada significativa.

Fernando Maria Ulrich Costa Duarte é Presidente não Executivo do Conselho de Administração do Banco BPI. A remuneração recebida pela sua pertença a este conselho é de 750.000 euros.



Termos e condições dos contratos gerais e do correspondente ao Conselheiro Delegado e ao Presidente Executivo

Condições gerais dos contratos

Natureza dos contratos: Será determinada pelo nível das funções de direção desempenhadas para além do mero estatuto de conselheiro, em conformidade com, entre outros, a doutrina do Supremo Tribunal em relação à chamada "teoria da ligação".

Duração: Como regra geral, os contratos têm uma duração indeterminada.

Descrição das funções, dedicação, exclusividade e incompatibilidades: Os contratos devem conter uma descrição clara das funções e responsabilidades a assumir, bem como a posição funcional e de dependência na estrutura organizacional e de governação do CaixaBank. Devem também estabelecer a obrigação de se dedicarem exclusivamente ao Grupo, sem prejuízo de outras atividades autorizadas no interesse do Grupo ou outras atividades ocasionais de ensino ou participação em conferências, administração do património pessoal ou responsabilidades em empresas próprias ou familiares, desde que estas não impeçam o cumprimento dos deveres de diligência e lealdade do seu cargo de administrador do CaixaBank ou impliquem qualquer conflito com a Sociedade.

O regime de incompatibilidades legalmente estabelecido é aplicável aos Conselheiros Executivos.

Outras obrigações de permanência também podem ser acordadas nos contratos, no melhor interesse do CaixaBank.

Cumprimento dos deveres e obrigação de confidencialidade: Os contratos devem conter obrigações rigorosas de cumprimento dos deveres dos administradores e de confidencialidade em relação às informações a que os Conselheiros tenham acesso durante o desempenho dos seus cargos.

Cobertura de responsabilidades civis e indemnização: Os Conselheiros Executivos, bem como os restantes Conselheiros, estão segurados ao abrigo da apólice de responsabilidade civil para administradores e diretores do Grupo.

Os contratos podem igualmente estabelecer o compromisso do CaixaBank de indemnizar os Conselheiros Executivos das despesas, danos e prejuízos causados aos mesmos por qualquer reclamação de terceiros decorrente do exercício das suas funções, sem culpa ou negligência da parte dos próprios Conselheiros Executivos.

Pactos de não concorrência pós-contratual: Os contratos devem prever pactos de não concorrência pós-contratual no domínio das atividades financeiras, cuja duração não deve ser inferior a um ano após a rescisão do contrato. Exceto por razões justificadas, a contrapartida do pacto de não concorrência é estabelecida como a soma das componentes fixas da remuneração que teriam sido recebidas durante o período de duração do mesmo. O montante da compensação será dividido em prestações periódicas futuras, pagáveis durante o período de duração do pacto de não concorrência.

O incumprimento do pacto de não concorrência pós-contratual dará origem ao direito do CaixaBank de obter uma indemnização dos Conselheiros Executivos num montante proporcional à contrapartida paga.

Cláusulas de cessação antecipada: Os contratos devem estabelecer as circunstâncias em que os Conselheiros Executivos podem rescindir o contrato com direito a indemnização, o que pode incluir situações de incumprimento por parte do CaixaBank, cessação sem justa causa ou mudança de controlo da Sociedade.

Do mesmo modo, os contratos reconhecem ao CaixaBank o direito de rescindir o contrato em caso de incumprimento por parte dos Conselheiros Executivos, sem compensação a favor do mesmo.

Em qualquer caso de cessação dos contratos, o CaixaBank terá o direito de exigir a demissão dos Conselheiros Executivos de quaisquer cargos ou funções desempenhadas em sociedades no interesse do CaixaBank.



Os contratos devem estabelecer um período de pré-aviso de pelo menos três meses, e compensações adequadas em caso de incumprimento, proporcionais à remuneração fixa a ser auferida durante os períodos não cumpridos.

O montante das indemnizações por cessação dos contratos será sempre definido de modo a não exceder os limites legalmente estabelecidos para o rácio máximo de remuneração variável, tendo em conta os critérios estabelecidos pela EBA. Os pagamentos por rescisão antecipada devem basear-se nos resultados obtidos ao longo do tempo e não recompensar os maus resultados ou condutas indevidas.

O pagamento do montante das indemnizações por rescisão antecipada a considerar como remuneração variável estará sujeito ao diferimento e ao pagamento na forma prevista para a remuneração variável e estará sujeito às mesmas disposições de redução e de recuperação descritas.

Pagamentos por abandono de contratos anteriores: Nos casos em que são acordados pacotes de remuneração relativos a compensações por abandono de contratos anteriores, estes devem ser adaptados aos interesses a longo prazo da Entidade, aplicando os limites e requisitos estabelecidos pela LOSS e pelas Diretrizes da EBA, e de disposições do ciclo de pagamento análogas às estabelecidas na Política de Remuneração para a remuneração variável.

Outras condições contratuais: Os contratos podem conter cláusulas contratuais-tipo compatíveis com a LOSS, a LSC, outros regulamentos aplicáveis e a Política de Remuneração.



Condições particulares dos contratos do Conselheiro Delegado e do Presidente Executivo

Nomeação	Condições particulares do contrato do Conselheiro Delegado	Condições particulares do contrato do Presidente Executivo
Natureza dos contratos	Contrato de natureza comercial	
Duração	Contrato de duração indeterminada	
Descrição das funções, dedicação, exclusividade e incompatibilidades	O contrato contém uma descrição clara das suas funções e responsabilidades, e a obrigação de se dedicarem exclusivamente ao CaixaBank. Não contém pactos de permanência e inclui disposições para a sua integração com a Política de Remuneração.	
Cumprimento dos deveres e obrigação de confidencialidade	O contrato contém cláusulas de cumprimento de deveres, confidencialidade e cobertura de responsabilidades.	
Cobertura de responsabilidades civis e indemnização	Os Conselheiros Executivos, bem como os restantes Conselheiros, estão segurados ao abrigo da apólice de responsabilidade civil para administradores e diretores do Grupo.	
Pactos de não concorrência pós-contratual	<p>O contrato contém um pacto de não concorrência pós-contratual de duração de um ano a contar da sua cessação, abrangendo qualquer atividade direta ou indireta no sector financeiro.</p> <p>A contrapartida pelo pacto de não concorrência é fixada numa anuidade das componentes fixas da sua remuneração e será reduzido por quaisquer montantes recebidos pelas Sociedades do Grupo ou nas quais o CaixaBank esteja representado como compensação por obrigações de não concorrência pós-contratual. Esta compensação deve ser paga em 12 mensaldades iguais, a primeira a pagar no final do mês civil em que o contrato de serviços for rescindido. O incumprimento do pacto de não concorrência pós-contratual dará lugar ao pagamento ao CaixaBank pelo Conselheiro Executivo de um montante equivalente a uma anuidade das componentes fixas da sua remuneração.</p>	
Cláusulas de cessação antecipada	<p>Os Conselheiros executivos têm direito, sem prejuízo da compensação pelo pacto de não concorrência, a receber uma indemnização de uma anuidade das componentes fixas da remuneração em caso de rescisão e expiração do contrato de serviços por qualquer uma das seguintes razões:</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) rescisão unilateral por parte do Conselheiro Executivo por incumprimento grave por parte da Sociedade das obrigações incluídas no contrato de serviços; (ii) rescisão unilateral pela Sociedade sem justa causa; (iii) cessação ou não renovação do seu posto como membro do Conselho e das suas funções de Conselheiro Executivo sem justa causa; ou (iv) aquisição do controlo da Sociedade por uma entidade que não a Fundação Bancária "la Caixa" ou a rescisão ou transferência da totalidade ou de uma parte significativa do seu negócio ou dos seus ativos e passivos para um terceiro ou a integração noutros grupos empresariais que adquiram o controlo da Sociedade. <p>O montante da indemnização prevista deve ser pago de acordo com os termos estabelecidos periodicamente nos regulamentos em vigor e na Política de Remunerações e será ainda reduzido por quaisquer montantes recebidos das Sociedades descritas no parágrafo anterior ao abrigo de qualquer conceito de indemnização.</p> <p>O direito a receber a indemnização está condicionado à renúncia simultânea do Conselheiro Executivo a todos os cargos de administrador ou de representação noutras sociedades do Grupo nas quais a Sociedade tenha interesses, ou em quaisquer outras entidades externas em representação do CaixaBank.</p> <p>Pela sua vez, a Sociedade pode destituir o Conselheiro Executivo e rescindir o Contrato de Serviços por justa causa nos seguintes casos:</p> <ul style="list-style-type: none"> (i) qualquer incumprimento grave e culposo dos deveres de lealdade, diligência e boa-fé, conforme os quais o Conselheiro Executivo deve desempenhar as suas funções no Grupo; (ii) a superveniente falta de aptidão para exercer funções por razões imputáveis ao Conselheiro Executivo; ou (iii) qualquer outro incumprimento grave e culposo das obrigações assumidas nos termos do contrato de serviços ou quaisquer outras relações organizacionais ou de serviços que possam ser estabelecidas entre o Conselheiro Executivo e as respetivas entidades nas quais o CaixaBank está representado. <p>Em caso de rescisão do contrato de serviços por justa causa ou demissão voluntária do Conselheiro Executivo por motivos diferentes dos acima indicados, este não terá direito a receber a indemnização descrita anteriormente.</p> <p>Em caso de demissão voluntária, deve ser dado um pré-aviso mínimo de três meses. Em caso de incumprimento, o Conselheiro Executivo é obrigado a pagar à entidade o montante das componentes fixas da remuneração correspondente ao tempo que resta para a conclusão do período correspondente.</p>	
Outras condições contratuais	Estão incluídas no contrato disposições de integração com a Política de Remuneração.	Estão incluídas no contrato disposições de integração com a Política de Remuneração.

Política de Remunerações dos Conselheiros para o exercício de 2022

Na data de publicação do presente Relatório, a Política de Remuneração em vigor é a que foi alterada pela Assembleia Geral de Acionistas de 14 de maio de 2021, em resultado da fusão com o Bankia.

Sem prejuízo do anterior, espera-se que uma nova Política de Remuneração de Conselheiros seja submetida para aprovação na Assembleia Geral de Acionistas de 2022, a qual, se aprovada, substituirá integralmente a política anterior, cuja última alteração foi aprovada pela Assembleia Geral de Acionistas de 14 de maio de 2021.

Razões que justificam a aprovação de uma nova política de remuneração

A proposta de aprovação de uma nova Política de Remuneração justifica-se, entre outras, pelas seguintes razões:

- A aprovação da Lei 5/2021 de 12 de abril que altera o texto revisto da Lei das Sociedades de Capital, aprovado pelo Real Decreto Legislativo 1/2010 de 2 de julho, e outras normas financeiras, no que diz respeito à promoção do envolvimento a longo prazo dos acionistas nas sociedades cotadas. Especificamente, conforme a 1.ª Disposição Transitória desta Lei, As sociedades devem submeter a aprovação a Política de Remunerações adaptada a estas alterações na primeira Assembleia-geral realizada após 6 meses da sua publicação no Jornal Oficial do Estado.
- As novidades regulamentares das remunerações nas entidades de crédito que se produziram ao longo de 2021 no regime de remuneração das entidades de crédito, como parte da transposição para o direito espanhol da Diretiva (UE) 2019/878 de 20 de maio de 2019 do Parlamento Europeu e do Conselho.

- A alteração no modelo de incentivo variável, unificando o sistema de remuneração variável anual e de longo prazo num único esquema de remuneração.

Principais novidades introduzidas na nova política de remuneração

As principais novidades que deverão ser introduzidas na nova Política de Remuneração a ser submetida à Assembleia Geral de Acionistas podem ser resumidas da seguinte forma:

- Atualização da aprovação da Política em conformidade com o novo quadro regulamentar na sequência da alteração da Lei das Sociedades de Capital.
- Maior transparência sobre a forma como a Política incentiva comportamentos que asseguram a geração e sustentabilidade de valor a longo prazo, e como tem em conta a Política de Remuneração dos funcionários.
- Modificação do sistema de incentivos variáveis, através da implementação de um novo Sistema de Remuneração Variável com Métricas Plurianuais, associado à concretização de objetivos anuais e plurianuais previamente estabelecidos e a uma gestão prudente dos riscos.
- Prorrogação do período de retenção das ações entregues aos Conselheiros Executivos para três anos, em conformidade com a Recomendação 62 do Código de Boa Governação das Sociedades Cotadas (doravante designado, "CBG").
- Regulamentação adicional das condições de remuneração aplicáveis a possíveis novos Conselheiros Executivos.
- Estabelecimento de uma percentagem de desconto durante o período de aplicação da Política para determinados elementos de remuneração e de uma referência para efeitos de concessão de remuneração variável garantida.

- Estabelecimento de um período de pré-aviso de pelo menos três meses para os contratos dos Conselheiros Executivos.
- Introdução de uma secção que permite a possibilidade de aplicar exceções temporárias à Política, nos termos estabelecidos no parágrafo 6 do artigo 529 novodecies do LSC.



Remuneração dos conselheiros na sua qualidade de tais

O montante máximo da Remuneração para todos os Conselheiros, sem ter em conta a remuneração pelas funções executivas (2.925.000 €) foi fixado na Assembleia Geral de 2021 e a sua distribuição pode dar origem a remunerações diferentes para cada um dos Conselheiros. Os montantes para o exercício em curso são apresentados detalhadamente abaixo:

>> REMUNERAÇÃO POR PERTENÇA AO CONSELHO E ÀS SUAS COMISSÕES

(milhares de euros)	Total 2022
Remuneração base por membro do Conselho	90
Remuneração adicional pela Presidência do Conselho	-
Remuneração adicional ao Conselheiro Coordenador	38
Remuneração adicional por membro da Comissão Executiva	50
Remuneração adicional ao Presidente da Comissão Executiva	10
Remuneração adicional por membro da Comissão de Riscos	50
Remuneração adicional ao Presidente da Comissão de Riscos	10
Remuneração adicional por membro da Comissão de Auditoria e Controlo	50
Remuneração adicional ao Presidente da Comissão de Auditoria e Controlo	10
Remuneração adicional por membro da Comissão de Nomeações	30
Remuneração adicional ao Presidente da Comissão de Nomeações	6
Remuneração adicional por membro da Comissão de Remunerações	30
Remuneração adicional ao Presidente da Comissão de Remunerações	6
Remuneração adicional por membro da Comissão de Inovação, Tecnologia e Transformação Digital	30
(milhares de euros)	Total 2022
Remuneração a ser distribuída em 2022 no âmbito da remuneração máxima aprovada em 2022	2.925

Remuneração dos conselheiros com funções executivas

A título de resumo, apresenta-se a seguir a combinação das remunerações correspondente à remuneração prevista para os Conselheiros Executivos do CaixaBank em 2022:

>> MIX DE REMUNERAÇÃO 2022



Componentes fixos da remuneração

O montante dos componentes fixos para Conselheiros Executivos previsto para o exercício de 2022 é o seguinte:

>> REMUNERAÇÃO VINCULADA A COMPONENTES FIXOS DE CONSELHEIROS EXECUTIVOS

(milhares de euros)	Cargo	Salários	Remuneração por pertencer ao Conselho	Remuneração por pertencer a comissões do Conselho	Remuneração por cargos em sociedades do grupo	Remuneração por pertencer a conselhos fora do grupo	Remuneração total Fixo Total previsto 2022
Gonzalo Gortázar	Administrador Delegado	2.061	90	50	60	0	2.261
Jose Ignacio Goirigolzarri	Presidente Executivo	1.483	90	60	0	17	1.650
Total conselheiros executivos		3.544	180	110	60	17	3.911

Os elementos fixos da remuneração para o Conselheiro Delegado não foram aumentados em relação a 2021.

O montante previsto para o ano para a remuneração em espécie dos Conselheiros Executivos é o seguinte:

>> REMUNERAÇÃO EM ESPÉCIE DE CONSELHEIROS EXECUTIVOS

(milhares de euros)	Cargo	Comparência médica própria e familiares*	Utilização de automóvel e habitação	Outros	Total previsto 2022
	Gonzalo Gortázar	Administrador Delegado	5		5
	Jose Ignacio Goirigolzarri	Presidente Executivo	2		2
Total conselheiros executivos			7		7

* Seguro de cuidados médicos para o Conselheiro Executivo, o seu cônjuge e filhos menores de 25 anos.

Componentes variáveis da remuneração

Esquema de Remuneração Variável com Métricas Plurianuais

Desde janeiro de 2022, a remuneração variável dos Conselheiros Executivos, semelhante ao modelo aplicável aos outros membros do Pessoal Identificado do Grupo, consiste num esquema de remuneração variável ajustado ao risco e baseado na medição do desempenho que é atribuído anualmente com base em métricas anuais com um ajustamento a longo prazo através do estabelecimento de métricas plurianuais.

Este Esquema é determinado com base numa remuneração variável objetivo estabelecida para cada um dos Conselheiros Executivos pelo Conselho de Administração, sob proposta da Comissão de Remunerações, que representa o montante da remuneração variável a receber em caso de cumprimento a 100% dos objetivos estabelecidos. Em caso de sobrecumprimento, pode ser atingida uma percentagem máxima de realização de 120%.

A remuneração para 2022 dos Conselheiros Executivos permanece inalterada em relação a 2021. Assim, o montante-alvo do novo esquema de remuneração variável com métricas plurianuais de acordo com a nova Política de Remuneração de Conselheiros, é a soma dos montantes-alvo de 2021 do bônus anual e do incentivo a longo prazo (PIAC).

Os montantes target para este item determinados em 2022 são os seguintes:

(milhares de euros)	Cargo	Remuneração variável objetivo (milhares de €)
Gonzalo Gortázar	Administrador Delegado	909
Jose Ignacio Goirigolzarri	Presidente Executivo	320

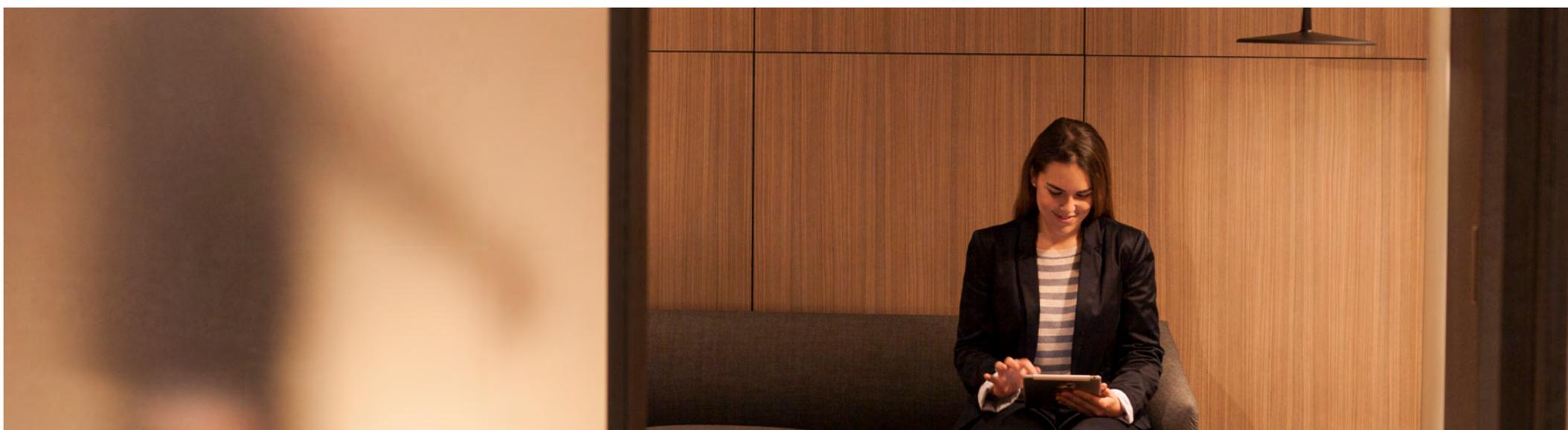
São utilizados fatores anuais para a medição do desempenho e para a avaliação dos resultados individuais, com critérios quantitativos empresariais (financeiros) e qualitativos empresariais (não financeiros), que devem ser especificados e claramente documentados.

Além disso, são também utilizados fatores plurianuais, que terão apenas critérios corporativos, e que ajustam, como mecanismo de redução, o pagamento da parte diferida sujeita a fatores plurianuais.



>> MÉTRICAS DE MEDIÇÃO DE FATORES ANUAIS

Critérios		Métrica	Ponderação	Grado de cumprimento	Grado de realização
Corporativos	Financeiros	ROTE	20%	> 7,77 = 120%	120%
				Entre 7,7 e 5,7	Entre 120 e 80%
				< 5,7 = 0%	0
	Financeiros	REC	20%	< 53,4 = 120%	120%
				Entre 53,4 e 56,1	Entre 120 e 80%
				> 56,1 = 0%	0
	Operacionais	NPAs	10%	< -1.054 = 120%	120%
				Entre -1.054 e 0	Entre 120 e 80%
				>= 0 = 0%	0



*A realização pode ser ajustada em baixa até chegar a 100% no caso de qualquer métrica incluída no RAF se encontrar numa situação de recovery.

** O NPS agência, e IEX segmentos são ponderados em função do peso de cada negócio na Margem Ordinária.

Crítérios	Métrica	Ponderação	Grado de cumprimento	Grado de realização			
Corporativos	Não Financeiros	RAF	20%	<= 3 âmbares	120%		
				3,5 âmbares	115%		
				4 âmbares	110%		
				4,5 âmbares	105%		
				5 âmbares	100%		
				5,5 âmbares	95%		
				6 âmbares	90%		
				6,5 âmbares	85%		
				7 âmbares	80%		
				7,5 âmbares	0		
Corporativos	Não Financeiros	Qualidade	10%	Cada desafio individualmente em escalas entre 0 abaixo de 80% e até um máximo de 120%. Média ponderada (NPS agência, e IEX segmentos) 70% e 30% NPS digital	Máximo do 120% e mínimo do 80% abaixo de 0		
				COMPLIANCE (**)	10%	> 96,25 e fator de correção 0 = 100%	Entre 120% e 0
						Entre 96,25 e 95 = 90%	Entre 108% e 0
						Entre 95 e 94 = 80%	Entre 96% e 0
< 94 = 0%	0						
Corporativos	Não Financeiros	Sustentabilidade	10%	> 22.962 = 120%	120%		
				Entre 22.962 e 15.308	Entre 120 e 80%		
				< 15.308 = 0%	0		

*A realização pode ser ajustada em baixa até chegar a 100% no caso de qualquer métrica incluída no RAF se encontrar numa situação de recovery.

** O NPS agência, e IEX segmentos são ponderados em função do peso de cada negócio na Margem Ordinária.

*** 10% do Bônus será afetado por um fator de correção em função da resolução ou reavaliação dos Gaps de Alta e Média Criticidade do CaixaBank.

O grau de realização das métricas anuais de medição dos fatores é fixado exclusivamente com base em critérios empresariais e inclui o pagamento antecipado da remuneração variável, bem como os dois primeiros pagamentos diferidos (ou seja, 64% da remuneração variável).

Os critérios corporativos são estabelecidos para cada exercício pelo Conselho de Administração do CaixaBank, sob proposta da Comissão de Remunerações, e a sua ponderação é distribuída por itens objetivos com base nos principais objetivos da Entidade.

Os **critérios corporativos financeiros** foram alinhados com as métricas de gestão mais relevantes da Entidade, adequando a sua ponderação para os Conselheiros Executivos de acordo com as suas funções. Estes estão relacionados com as seguintes métricas:

ROTE (20%)

Definição: Mede o índice de rentabilidade do capital próprio tangível e é calculado como o quociente entre o resultado atribuível do Grupo (ajustado pelo montante do cupão do Additional Tier 1) e os capitais próprios mais os ajustamentos de avaliação médios de 12 meses, deduzindo os ativos intangíveis ou o goodwill.

REC (20%)

Definição: É o peso das despesas recorrentes em relação às receitas da atividade core da entidade. É calculada como a relação percentual das despesas recorrentes do Grupo relativamente às receitas core (margem de juros, comissões e receitas associadas aos seguros).

NPAs (10%)

Definição: É a variação, em termos absolutos, dos ativos problemáticos do Grupo (definidos como saldos duvidosos, de hipoteca executada e direitos de leilão).

Os **critérios empresariais não financeiros** estão relacionados com as seguintes métricas:

RAF (20%)

Definição: O objetivo associado à métrica RAF é definido a partir de um nível agregado da tabela de pontuação do Quadro de Apetência para o Risco da Entidade. Este mapa de gestão é composto por métricas quantitativas que medem os diferentes tipos de risco e o Conselho de Administração estabelece zonas de apetência (verde), tolerância (âmbar) ou incumprimento (vermelho) e determina a escala de realização que estabelece percentagens de penalização ou bonificação em função da variação de cada métrica entre a situação real no final do exercício e a inicialmente prevista para o mesmo exercício no orçamento.

Qualidade (10%)

Definição: Métrica que combina o índice Net Promoter Score (clientes que nos recomendam) com um índice de experiência do cliente.

É o peso das despesas recorrentes em relação às receitas da atividade core da entidade. É calculada como a relação percentual das despesas recorrentes do Grupo relativamente às receitas core (margem de juros, comissões e receitas associadas aos seguros).

Compliance (10%)

Definição: Índice agregado de métricas que medem os processos de Prevenção da Branqueamento de Capitais, MiFID e correta comercialização de produtos e serviços.

Sustentabilidade (10%)

Definição: Mobilização de finanças sustentáveis, mede a nova produção de finanças sustentáveis.

Para determinar a atribuição da remuneração variável para os fatores anuais (financeiros e não financeiros) acima descritos, uma vez terminado o exercício financeiro de 2022, o resultado de cada métrica será comparado com o seu valor objetivo, e em função do grau de cumprimento do mesmo, a remuneração variável a receber será calculada através da aplicação das escalas correspondentes de grau de realização, de acordo com a ponderação associada a cada indicador, com base no valor objetivo.

O montante resultante constituirá a remuneração variável anual associada a fatores de cada Conselheiro Executivo, que estará sujeita aos termos do sistema de concessão, consolidação e pagamento a seguir indicados.



>> MÉTRICAS DE MEDIÇÃO DE FATORES PLURIANUAIS

Critérios	Métrica	Ponderação	Valor Objetivo	Grado de cumprimento	Grado de penalização
Corporativos	CET1	25%	Medida RAF de tolerância ao risco em verde	Vermelho = 0%	100%
				Âmbar = 50%	50%
				Verde = 100%	0
	TSR	25%	Valor do índice EUROSTOXX Banks – Gross Return	>= índice = 100%	0
				< índice = 0%	100%
	ROTE Plurianual	25%	Média dos montantes emitidos anualmente no período de medição	> Média = 100%	0
				Entre 80% e 100%	Entre 0 e 100%
				< 80% = 0%	100%
	Sustentabilidade	25%	63.785	> = 63.785 = 100%	0
				Entre 63.785 e 47.838 = entre 75 e 100%	Entre 0 e 100%
				< 47.838 = 0%	100%

O nível de realização para as métricas de medição de fatores plurianuais é fixado exclusivamente com base em critérios empresariais e determina o ajuste dos pagamentos a partir do terceiro ano de diferimento (ou seja, 36% da restante remuneração variável).

As métricas associadas aos fatores plurianuais são descritas abaixo:

CET1 (25%)

Definição: É definido como uma métrica associada à cor (nível de tolerância) do indicador no RAF de CET1, no final do período plurianual.

TSR (25%)

Definição: Comparação com a média do índice EUROSTOXX Banks – Gross Return.

ROTE Plurianual (25%)

Definição: É estabelecido como a média de realização do ROTE emitido para cada um dos anos do período de medição plurianual.

Sustentabilidade (25%)

Definição: Está previsto atingir um valor cumulativo de mobilização financeira sustentável no período 2022-2024 definido no plano diretor de sustentabilidade.

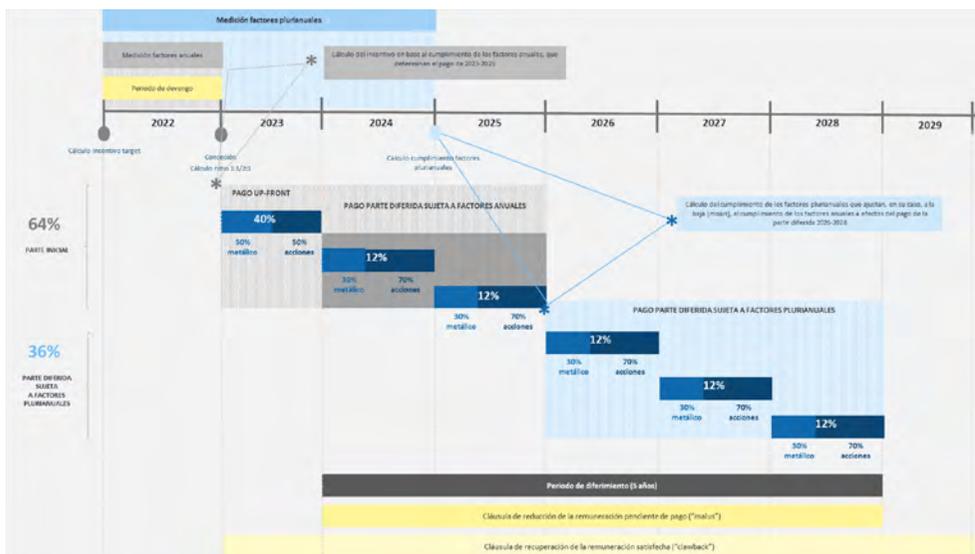
As métricas anteriormente mencionadas terão escalas de grau de cumprimento associadas, de tal modo que, se os objetivos estabelecidos para cada uma delas não forem atingidos dentro do período de medição de três anos, poderão reduzir a parte diferida da remuneração variável pendente de pagamento, mas nunca aumentá-la.

Além disso, as restantes condições do sistema de concessão, consolidação e pagamento da remuneração variável aos Conselheiros Executivos previstas na Política de Remuneração aplicar-se-ão à remuneração variável.

>> CONDIÇÕES DO SISTEMA DE CONCESSÃO, CONSOLIDAÇÃO E PAGAMENTO DA REMUNERAÇÃO VARIÁVEL

De acordo com o sistema de concessão, consolidação e pagamento aplicável à remuneração variável ao abrigo do Esquema de Remuneração Variável com Métricas Plurianuais para os Conselheiros Executivos da Entidade, 40% da remuneração variável correspondente ao exercício em curso será paga, se as condições forem cumpridas, em partes iguais em dinheiro e ações do CaixaBank, enquanto os restantes 60% serão diferidos, 30% em dinheiro e 70% em ações, ao longo de um período de cinco anos. A este respeito, o pagamento dos dois primeiros anos de diferimento está sujeito a fatores anuais, enquanto o pagamento dos três anos seguintes estará sujeito ao cumprimento dos fatores plurianuais aprovados.

Segue-se um exemplo gráfico do sistema de concessão, consolidação e pagamento da remuneração variável dos Conselheiros Executivos, com referência ao exercício de 2022:



REMUNERAÇÃO ATRAVÉS DE ESQUEMAS DE POUPANÇA A LONGO PRAZO DOS CONSELHEIROS EXECUTIVOS

(milhares de euros)

Cobertura de morte, incapacidade permanente e invalidez grave

Cargo	Componente fixo (85%)	Componente variável (15%) ¹	Cobertura de morte, incapacidade permanente e invalidez grave	Total previsto 2022
Gonzalo Gortázar	425	88	73	586
Jose Ignacio Goirigolzarri			101	101
Total conselheiros executivos	425	88	174	687

¹ Informam-se as contribuições para o sistema de segurança social numa base variável prevista no exercício em curso. Foi considerada a realização dos desafios individuais de 118% do Conselheiro Delegado resultante da avaliação de 2021.

Contribuições para sistemas de previdência e outras coberturas

No caso do Conselheiro Delegado, será efetuada uma contribuição total definida de 425.000€ por ano para cobrir as contingências da reforma, falecimento e incapacidade permanente total, absoluta ou invalidez grave.

O montante target anual correspondente à Política de Prestações de Pensões Discricionárias, em conformidade com o disposto na secção 5.8.e), é de 75.000 euros no caso do Sr. Gonzalo Gortázar Rotaeché.

Para além da contribuição definida acima descrita, será estabelecida uma cobertura por morte e invalidez permanente, total, absoluta e grave no montante de duas anuidades da Remuneração Fixa Anual Total no momento em que a contingência ocorra. O prémio estimado para esta cobertura é de 72.547 euros.

É reconhecida a cobertura a favor de José Ignacio Goirigolzarri Tellaeché por morte e invalidez permanente, total, absoluta e grave no montante de duas anuidades da Remuneração Fixa Anual Total no momento em que a contingência ocorra. O prémio estimado para esta cobertura é de 100.862 euros para cada ano da presente Política de Remuneração.



Remunerações aos membros do Conselho decorrentes da representação do CaixaBank

De acordo com os montantes atualmente fixados como remuneração nas respetivas sociedades, incluídos na Remuneração Fixa Anual Total dos Conselheiros, os pagamentos previstos de remuneração pelo desempenho do cargo de Conselheiro em sociedades do Grupo ou noutras sociedades no interesse do CaixaBank, são:

>> REMUNERAÇÃO ATRAVÉS DE ESQUEMAS DE POUPANÇA A LONGO PRAZO DOS CONSELHEIROS EXECUTIVOS

(milhares de euros)	Cargo	Sociedade associada	Total previsto 2022
Jose Ignacio Goirigolzarri	Conselheiro	CECA	17
Gonzalo Gortázar	Conselheiro	Banco BPI	60
Tomás Muniesa	Vice-presidente	VidaCaixa	435
Tomás Muniesa	Vice-presidente	SegurCaixa Adeslas	11
Total por conceito 2022			523

Remuneração fora da Condição de Conselheiro

Fernando Maria Ulrich Costa Duarte é Presidente não executivo do Conselho de Administração do Banco BPI. A remuneração prevista para 2022 pela sua pertença a este conselho é de 750.000 euros.

Política de retenção

Os instrumentos entregues estão sujeitos a um período de retenção de três anos, durante o qual o Conselheiro não poderá dispor dos mesmos.

Contudo, uma vez decorrido um ano desde a entrega dos instrumentos, o Conselheiro poderá dispor dos instrumentos se mantiver, após a alienação ou exercício, uma exposição económica líquida à variação do preço dos instrumentos por um valor de mercado equivalente a um montante de pelo menos o dobro da sua Remuneração Fixa Total Anual através da titularidade de ações, opções, direitos de entrega de ações ou outros instrumentos financeiros que reflitam o valor de mercado do CaixaBank.

De igual modo, após o primeiro ano de posse, pode também dispor dos instrumentos na medida necessária para satisfazer os custos relacionados com a sua aquisição ou, sujeito ao parecer favorável da Comissão de Remunerações, para dar resposta a situações extraordinárias que surjam.

Durante o período de retenção, o exercício dos direitos conferidos pelos instrumentos é conferido ao Conselheiro, na qualidade de titular dos instrumentos.



Tábua de conciliação de conteúdo

com o modelo de relatório de remunerações da CMVM

Secção no modelo da CMVM

Incluído no relatório estatístico

A. POLÍTICA DE REMUNERAÇÕES DA SOCIEDADE PARA O EXERCÍCIO EM CURSO

A.1 e subsecções	Não Secção 2 e Secção 5 em referência à política de remunerações Secção 5 em referência aos componentes fixos dos conselheiros na sua condição enquanto tais Secção 5 em referência aos diferentes componentes de remuneração dos conselheiros com funções executivas Secção 4 em referência às características dos contratos celebrados com os conselheiros com funções executivas Secção 5 em referência às modificações propostas na remuneração para o exercício 2022 e a sua avaliação quantitativa
A.2	Secção 5 em referência às modificações propostas na remuneração para o exercício 2022 e a sua avaliação quantitativa
A.3	Secção 5 e Introdução em referência à política de remunerações
A.4	Introdução, Secção 2 e Secção 5 em referência à votação do IARC e à política de remunerações

B. RESUMO GLOBAL DE COMO FOI APLICADA A POLÍTICA DE REMUNERAÇÕES DURANTE O EXERCÍCIO TERMINADO

B.1 e subsecções	Não	Secção 2 e Secção 3
B.2	Não	Secção 2 e Secção 3
B.3	Não	Secção 2, Secção 3 e Secção 5
B.4	Sim	Secção 2 e Secção 6
B.5	Não	Secção 3
B.6	Não	Secção 3
B.7	Não	Secção 3
B.8	Não	Não aplicável
B.9	Não	Secção 3
B.10	Não	Não aplicável
B.11	Não	Secção 3 e Secção 4

Secção no modelo da CMVM

Incluído no relatório estatístico

B. RESUMO GLOBAL DE COMO FOI APLICADA A POLÍTICA DE REMUNERAÇÕES DURANTE O EXERCÍCIO TERMINADO

B.12	Não	Secção 5
B.13	Não	Não se contempla a atribuição de facilidades financeiras como forma de remuneração dos conselheiros. A Nota 41 das demonstrações financeiras consolidadas detalha o financiamento atribuído aos conselheiros e outro pessoal chave.
B.14	Não	Secção 3
B.15	Não	Não contemplados na atualidade
B.16	Não	Secção 3

C. DETALHE DE REMUNERAÇÕES INDIVIDUAIS CORRESPONDENTES A CADA UM DOS CONSELHEIROS

C	Sim	Secção 7
C.1 a) i)	Sim	Secção 7
C.1 a) ii)	Sim	Secção 7
C.1 a) iii)	Sim	Secção 7
C.1 a) iv)	Sim	Secção 7
C.1 b) i)	Sim	Secção 7
C.1 b) ii)	Sim	Não aplicável
C.1 b) iii)	Sim	Não aplicável
C.1 b) iv)	Sim	Não aplicável
C.1 c)	Sim	Secção 7
C.2	Sim	Secção 7

D. OUTRAS INFORMAÇÕES DE INTERESSE

D.	Sim	
----	-----	--

7. Informação estatística de remunerações exigida pela CMVM

>> DADOS IDENTIFICATIVOS DO EMISSOR



Data de fim do exercício de referência:
31/12/2021



Denominação Social:
CAIXABANK, S.A.



NIF:
A-08663619



Domicílio Social:
Cl. Pintor Sorolla N.2-4 (Valência)

>> B. RESUMO GLOBAL DE COMO FOI APLICADA A POLÍTICA DE REMUNERAÇÕES DURANTE O EXERCÍCIO FECHADO

B.4. RELATÓRIO DO RESULTADO DA VOTAÇÃO CONSULTIVA DA ASSEMBLEIA GERAL SOBRE O RELATÓRIO ANUAL DE REMUNERAÇÕES DO EXERCÍCIO FINANCEIRO ANTERIOR, INDICANDO O NÚMERO DE VOTOS NEGATIVOS EMITIDOS:

	Número	% sobre o total
Votos emitidos	6.078.499.100	75,41
	Número	% sobre emitidos
Votos negativos	86.672.915	1,43
Votos a favor	4.395.663.744	72,31
Votos em branco	0	0
Abstenções	1.596.162.441	26,26

>> C. DETALHE DAS REMUNERAÇÕES INDIVIDUAIS CORRESPONDENTES A CADA UM DOS CONSELHEIROS

Nome	Tipologia	Período de acumulação do exercício 2021
Ayuso, Joaquin	Conselheiro Independente	Desde 26/03/2021 até 31/12/2021
Bassons, M.Teresa	Conselheiro Dominical	Desde 01/01/2021 até 26/03/2021
Campo, Francisco Javier	Conselheiro Independente	Desde 26/03/2021 até 31/12/2021
Castillo, Eva	Conselheiro Independente	Desde 26/03/2021 até 31/12/2021
Fisas, M.Veronica	Conselheiro Independente	Desde 01/01/2021 até 31/12/2021
Garcia-Bragado, Alejandro	Conselheiro Dominical	Desde 01/01/2021 até 26/03/2021
Garmendia, Cristina	Conselheiro Independente	Desde 01/01/2021 até 31/12/2021
Garralda, Ignacio	Conselheiro Dominical	Desde 01/01/2021 até 26/03/2021
Goirigolzarri, Jose Ignacio	Presidente Executivo	Desde 26/03/2021 até 31/12/2021
Gortázar, Gonzalo	Administrador Delegado	Desde 01/01/2021 até 31/12/2021
Gual, Jordi	Presidente Dominical	Desde 01/01/2021 até 26/03/2021
Moraleda, M. Amparo	Conselheiro Independente	Desde 01/01/2021 até 31/12/2021
Muniesa, Tomas	Vice-presidente Dominical	Desde 01/01/2021 até 31/12/2021
Reed, John S.	Conselheiro Coordenador	Desde 01/01/2021 até 31/12/2021
Sanchiz, Eduardo Javier	Conselheiro Independente	Desde 01/01/2021 até 31/12/2021
Santero, Maria Teresa	Conselheiro Dominical	Desde 26/03/2021 até 31/12/2021
Serna, José	Conselheiro Dominical	Desde 01/01/2021 até 31/12/2021
Ulrich, Fernando Maria	Conselheiro Outro Externo	Desde 26/03/2021 até 31/12/2021
Usarraga, Koro	Conselheiro Independente	Desde 01/01/2021 até 31/12/2021
Fundação Cajacanarias	Conselheiro Dominical	Desde 01/01/2021 até 26/03/2021



C.1. PREENCHA OS SEGUINTE QUADROS SOBRE A REMUNERAÇÃO INDIVIDUAL DE CADA UM DOS CONSELHEIROS (INCLUINDO A REMUNERAÇÃO PELO EXERCÍCIO DE FUNÇÕES EXECUTIVAS) ACUMULADA DURANTE O EXERCÍCIO

A) REMUNERAÇÕES DA SOCIEDADE OBJETO DO PRESENTE RELATÓRIO:

i) Remuneração acumulada em dinheiro (em milhares de €)

Nome	Remuneração fixa	Dietas	Remuneração pela participação em comissões do conselho	Salário	Remuneração variável a curto prazo	Remuneração variável a longo prazo	Indemnização	Outros conceitos	Total exercício 2021	Total exercício 2020
Ayuso, Joaquin	69		60						129	
Bassons, M.Teresa	21		7						28	120
Campo, Francisco Javier	69		60						129	
Castillo, Eva	69		60						129	
Fisas, M.Veronica	90		100						190	183
Garcia-Bragado, Alejandro	21		7						28	120
Garmendia, Cristina	90		110						200	169
Garralda, Ignacio	21								21	90
Goirigolzarri, Jose Ignacio	69		45	1.122	117				1.353	
Gortázar, Gonzalo	90		50	1.917	413				2.470	1.701
Gual, Jordi	258		14						272	1.150
Moraleda, M. Amparo	90		116						206	206
Muniesa, Tomas	90		100						190	171
Reed, John S.	128		36						164	149
Sanchiz, Eduardo Javier	90		140						230	218
Santero, Maria Teresa	69		38						107	
Serna, José	90		73						163	140
Ulrich, Fernando Maria	69		60						129	
Usarraga, Koro	90		160						250	231
Fundação Cajacanarias	21		12						33	140

ii) Quadro de movimentos dos sistemas de remuneração baseados em ações e lucro bruto das ações ou instrumentos financeiros consolidados

Nome	Denominação do Plano	Instrumentos financeiros no início do exercício 2021		Instrumentos financeiros concedidos durante o exercício 2021		Instrumentos financeiros consolidados no exercício			Instrumentos vencidos e não exercidos	Instrumentos financeiros no final do exercício 2021	
		Nº instrumentos	Nº Ações equivalentes	Nº instrumentos	Nº Ações equivalentes	Nº instrumentos	Nº Ações equivalentes/ consolidadas	Preço das ações consolidadas	Lucro bruto das ações ou instrumentos financeiros consolidados (milhares €)	Nº instrumentos	Nº instrumentos
Goirigolzarri, Jose Ignacio	plano de bônus 2021					42.653	2,73	116			
	3º ciclo PIAC 2019-2021				64.023						
Gortázar, Gonzalo	Plano de Bônus 2021					151.168	2,73	412			
	1º ciclo PIAC 2019-2021		51.782						15.534		36.248
	3º ciclo PIAC 2019-2021				106.705						

>> OBSERVAÇÕES

No exercício de 2021, o Sr. Goirigolzarri acumulou 42.653 ações correspondentes a 50% do plano de bônus anual de 2021, que receberá da seguinte forma: 40% (17.061 ações) é entregue em fevereiro de 2022. Os restantes 60%, desde que não se aplique nenhum dos casos de redução previstos, serão entregues em 5 partes em 2023, 2024, 2025, 2026 e 2027. A partir do terceiro ciclo do Plano de Incentivos Anuais Condicionados ao Plano Estratégico 2019-2021, foram provisoriamente concedidas 64.023 ações, sujeitas a ajustamento ex-post.

O Sr. Gortazar acumulou, no exercício de 2021, 151.168 ações correspondentes a 50% do plano de bônus anual de 2021, que receberá da seguinte forma: 40% (60.467 ações) é entregue em fevereiro de 2022. Os restantes 60%, desde que não se aplique nenhum dos casos de redução previstos, serão entregues em 5 partes em 2023, 2024, 2025, 2026 e 2027. No final do período de medição do ajustamento ex post do primeiro ciclo do PIAC 2019-2021, foi aplicado um ajustamento de 30% sobre o incentivo provisório (15.534 ações) e foram consolidadas 36.248 ações, que serão entregues em 3 partes em 2023, 2024 e 2025. A partir do terceiro ciclo do PIAC 2019-2021, foram provisoriamente concedidas 106.705 ações, sujeitas a ajustamento ex-post.

Todas as ações entregues estão sujeitas a um período de retenção de um ano a partir da sua entrega.

Em 2021, o total de ações geradas por planos de incentivos de Conselheiros Executivos, Quadros Superiores e restantes funcionários que ainda estão pendentes de entrega ascendem a 0,16% do total do capital social.

iii) Esquemas de poupança a longo prazo.

Nome	Contribuição do exercício por parte da sociedade (milhares de €)				Montante de fundos acumulados (milhares de €)			
	Esquemas de poupança com direitos económicos consolidados		Esquemas de poupança com direitos económicos não consolidados		Esquemas de poupança com direitos económicos consolidados		Esquemas de poupança com direitos económicos não consolidados	
	Exercício 2021	Exercício 2020	Exercício 2021	Exercício 2020	Exercício 2021	Exercício 2020	Exercício 2021	Exercício 2020
Gortázar, Gonzalo			505	511	2.768	2.502	2.690	2.176
Muniesa, Tomas					29	30		

>> OBSERVAÇÕES

O critério geral para os montantes dos fundos acumulados é que os saldos acumulados são mostrados pela função de Conselheiro. Para os Conselheiros Executivos isto inclui, para além dos saldos acumulados por funções anteriores na Sociedade.

iv) Detalhe de outros conceitos

Nome	Conceito	Montante da remuneração
Goirigolzarri, Jose Ignacio	Seguro de Saúde	2
Goirigolzarri, Jose Ignacio	Prémio de risco de seguro de vida	71
Gortázar, Gonzalo	Seguro de Saúde	5
Gortázar, Gonzalo	Prémio de risco de seguro de vida	65
Gortázar, Gonzalo	Remuneração em espécie revisão médica	2



B) REMUNERAÇÕES AOS CONSELHEIROS DA SOCIEDADE COTADA PELA SUA PERTENÇA A ÓRGÃOS DE ADMINISTRAÇÃO DAS SUAS ENTIDADES DEPENDENTES

i) Remuneração acumulada em dinheiro (em milhares de €)

Nome	Remuneração fixa	Dietas	Remuneração pela participação em comissões do conselho	Salário	Remuneração variável a curto prazo	Remuneração variável a longo prazo	Indemnização	Outros conceitos	Total exercício 2021	Total exercício 2020
Gortázar, Gonzalo	204								204	560
Muniesa, Tomas	435								435	435
Ulrich, Fernando María	750								750	

ii) Quadro de movimentos dos sistemas de remuneração baseados em ações e lucro bruto das ações ou instrumentos financeiros consolidados.

Nome	Denominação do Plano	Instrumentos financeiros no início do exercício 2021		Instrumentos financeiros concedidos durante o exercício 2021		Instrumentos financeiros consolidados no exercício			Instrumentos vencidos e não exercidos	Instrumentos financeiros no final do exercício 2021		
		Nº de instrumentos	Nº Ações equivalentes	Nº de instrumentos	Nº Ações equivalentes	Nº de instrumentos	Nº Ações equivalentes/ consolidadas	Preço das ações consolidadas	Benefício bruto das ações ou instrumentos financeiros consolidados (milhares €)	Nº de instrumentos	Nº de instrumentos	Nº Ações equivalentes/ consolidadas

iii) Esquemas de poupança a longo prazo.

Contribuição do exercício por parte da sociedade (milhares de €)				Remuneração por consolidação de direitos a esquemas de poupança			
Montante de fundos acumulados (milhares de €)							
Esquemas de poupança com direitos económicos consolidados		Esquemas de poupança com direitos económicos não consolidados		Esquemas de poupança com direitos económicos consolidados		Esquemas de poupança com direitos económicos não consolidados	
Exercício 2021	Exercício 2020	Exercício 2021	Exercício 2020	Exercício 2021	Exercício 2020	Exercício 2021	Exercício 2020
Nome							



iv) Detalhe de outros conceitos

Nome	Conceito	Montante retributivo
José Ignacio Goirigolzarri	Conceito	
Tomás Muniesa	Conceito	
Gonzalo Gortázar	Conceito	
John S. Reed	Conceito	
Joaquín Ayuso	Conceito	
Francisco Javier Campo	Conceito	
Eva Castillo	Conceito	
Fernando María Ulrich	Conceito	
Verónica Fisas	Conceito	
Cristina Garmendia	Conceito	
Amparo Moraleda	Conceito	
Eduardo Javier Sanchiz	Conceito	
María Teresa Santero	Conceito	
José Serna	Conceito	
Koro Usarraga	Conceito	
Jordi Gual	Conceito	
Fundación Caja Canarias	Conceito	
María Teresa Bassons	Conceito	
Alejandro García-Bragado	Conceito	
Ignacio Garralda	Conceito	

C) RESUMO DAS REMUNERAÇÕES (EM MILHARES DE €): DEVERÃO SER INCLuíDOS NO RESUMO OS MONTANTES CORRESPONDENTES A TODOS OS ITENS DE REMUNERAÇÃO INCLuíDOS NESTE RELATÓRIO QUE FORAM ACUMULADOS PELO CONSELHEIRO, EM MILHARES DE EUROS

Nome	Remuneração acumulada na Sociedade				Remuneração acumulada em Sociedades do Grupo						
	Total Remuneração em dinheiro	Lucro bruto das ações ou instrumentos financeiros consolidados	Remuneração por esquemas de poupança	Remuneração por outros conceitos	Total exercício 2021 sociedade	Total Remuneração em dinheiro	Lucro bruto das ações ou instrumentos financeiros consolidados	Remuneração por esquemas de poupança	Remuneração por outros conceitos	Total exercício 2021 grupo	Total exercício 2021 sociedade + grupo
Ayuso, Joaquin	129				129						129
Bassons, M.Teresa	28				28						28
Campo, Francisco Javier	129				129						129
Castillo, Eva	129				129						129
Fisas, M.Veronica	190				190						190
Garcia-Bragado, Alejandro	28				28						28
Garmendia, Cristina	200				200						200
Garralda, Ignacio	21				21						21
Goirigolzarri, Jose Ignacio	1.353	116		73	1.542						1.542
Gortázar, Gonzalo	2.470	412		72	2.954	204				204	3.158
Gual Jordi	272				272						272
Moraleda, M. Amparo	206				206						206
Muniesa, Tomas	190				190	435				435	625
Reed, John S.	164				164						164
Sanchiz, Eduardo Javier	230				230						230
Santero, Maria Teresa	107				107						107
Serna, José	163				163						163
Ulrich, Fernando Maria	129				129	750				750	879
Usarraga, Koro	250				250						250
Fundação Cajacanarias	33				33						33
Total	6.421	528		145	7.094	1.389				1.389	8.483

C.2) INDIQUE A EVOLUÇÃO NOS ÚLTIMOS 5 ANOS DO MONTANTE E DA VARIAÇÃO PERCENTUAL DA REMUNERAÇÃO ACUMULADA POR CADA UM DOS CONSELHEIROS DA SOCIEDADE COTADA QUE TENHA EXERCIDO ESSA FUNÇÃO DURANTE O EXERCÍCIO, DOS RESULTADOS CONSOLIDADOS DA SOCIEDADE E DA REMUNERAÇÃO MÉDIA NUMA BASE DE EQUIVALÊNCIA A TEMPO INTEIRO DOS TRABALHADORES DA SOCIEDADE E DAS SUAS FILIAIS QUE NÃO SEJAM CONSELHEIROS DA SOCIEDADE COTADA.

	Montantes totais acumulados e % de variação anual								
	Exercício 2021	% Variação 2021/2020	Exercício 2020	% Variação 2020/2019	Exercício 2019	% Variação 2019/2018	Exercício 2018	% Variação 2018/2017	Exercício 2017
Conselheiros Executivos									
José Ignacio Goirigolzarri	1.542								
Gonzalo Gortázar	3.158	35,83	2.325	-24,56	3.082	4,05	2.962	6,13	2.791
Conselheiros Externos									
Joaquín Ayuso	129	-	0	-	0	-	0	-	0
M. Teresa Bassons	28	-76,67	120	0,00	120	-2,44	123	-13,99	143
Francisco Javier Campo	129	-	0	-	0	-	0	-	0
Eva Castillo	129	-	0	-	0	-	0	-	0
M. Veronica Fisas	190	3,83	183	12,96	162	15,71	140	26,13	111
Alejandro García-Bragado	28	-76,67	120	0,00	120	1,69	118	31,11	90
Cristina Garmendia	200	18,34	169	177,05	61	-	0	-	0
Ignacio Garralda	21	-76,67	90	-12,62	103	-24,26	136	147,27	55
Jordi Gual	272	-76,35	1.150	0,00	1.150	0,00	1.150	0,00	1.150
M. Amparo Moraleda	206	0,00	206	6,19	194	6,01	183	-28,52	256
Tomás Munisa	625	3,14	606	5,39	575	-43,68	1.021	-	0
John S. Reed	164	10,07	149	18,25	126	2,44	123	36,67	90
Eduardo Javier Sanchiz	230	5,50	218	10,66	197	8,24	182	628,00	25
M. Teresa Santero	107	-	0	-	0	-	0	-	0
José Serna	163	16,43	140	0,00	140	0,00	140	8,53	129
Fernando Maria Ulrich	879	-	0	-	0	-	0	-	0
Koro Usarraga	250	8,23	231	17,26	197	5,91	186	32,86	140
Fundación Caja Canarias	33	-76,43	140	0,00	140	2,94	136	83,78	74
Resultados da Sociedade	5.315	232%	1.601	-23%	2.077	-26%	2.807	34%	2.098
Remuneração Média dos Funcionários	58	-1%	59	-3%	60	3%	59	2%	57

>> OBSERVAÇÕES

A evolução da remuneração média do pessoal entre 2019 e 2020 foi afetada pelo efeito das saídas voluntárias associadas aos Programas ERE de 2019 e de demissão incentivada de 2020 para os trabalhadores mais velhos e por licenças temporárias devido à pandemia. A variação de 2020 para 2021 da remuneração acumulada do Sr. Gortázar deve-se à renúncia voluntária em 2020 à sua remuneração variável, tanto anual como plurianual, como ato de responsabilidade pela situação económica e social excecional gerada pela COVID-19, visto que as suas condições de remuneração permaneceram inalteradas. A remuneração média do pessoal entre 2020 e 2021 é também afetada pela fusão com o Bankia e pelos despedimentos voluntários do ERE em 2021.

Em 2021, um novo Conselheiro Executivo e 5 Conselheiros não Executivos foram nomeados em 26/03/2021, na mesma data 5 Conselheiros não Executivos deixaram o Conselho de Administração.

No que diz respeito à variação do resultado da sociedade em 2021, a formalização da fusão do CaixaBank e do Bankia deve ser tida em conta.

Para a informação da remuneração média dos funcionários, foram utilizados os dados sobre vencimentos e salários, e os dados sobre o número médio de funcionários para o ano, conforme detalhado no relatório de gestão.

>> D. OUTRAS INFORMAÇÕES DE INTERESSE



Data de aprovação:
17/02/2022

Este relatório anual de remunerações foi aprovado pelo conselho de administração da sociedade, na sua reunião na data:

Indique se existem conselheiros que tenham votado contra ou se tenham absterido em relação à aprovação do presente relatório.

SIM
 NÃO



DADOS DE IDENTIFICAÇÃO DO EMISSOR

Data de fim do exercício de referência: [31/12/2021]

NIF: [A08663619]

Denominação Social:

[**CAIXABANK, S.A.**]

Domicílio social:

[CL. PINTOR SOROLLA N.2-4 (VALÈNCIA)]

B. RESUMO GLOBAL DE COMO A POLÍTICA DE REMUNERAÇÕES FOI APLICADA DURANTE O EXERCÍCIO TERMINADO

B.4. Relatório sobre o resultado da votação consultiva da assembleia geral relativa ao relatório anual de remuneração do exercício anterior, indicando o número de abstenções e de votos negativos, em branco e a favor expressos:

	Número	% sobre o total
Votos emitidos	6.078.499.100	75,41

	Número	% sobre emitidos
Votos negativos	86.672.915	1,43
Votos a favor	4.395.663.744	72,31
Votos em branco		0,00
Abstenções	1.596.162.441	26,26

C. DETALHE DAS REMUNERAÇÕES INDIVIDUAIS CORRESPONDENTES A CADA UM DOS CONSELHEIROS

Nome	Tipologia	Período de acumulação do exercício 2021
Sr. JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAECHÉ	Presidente Ejecutivo	Desde 26/03/2021 até 31/12/2021
Sr. TOMÁS MUNIESA ARANTEGUI	Vice-presidente Dominical	Desde 01/01/2021 até 31/12/2021
Sr. GONZALO GORTÁZAR ROTAECHE	Conselheiro Delegado	Desde 01/01/2021 até 31/12/2021
Sr. JOHN S. REED	Conselheiro Coordenador	Desde 01/01/2021 até 31/12/2021
Sr. JOAQUIN AYUSO GARCÍA	Conselheiro Independente	Desde 26/03/2021 até 31/12/2021
Sr. FRANCISCO JAVIER CAMPO GARCÍA	Conselheiro Independente	Desde 26/03/2021 até 31/12/2021
Sra. EVA CASTILLO SANZ	Conselheiro Independente	Desde 26/03/2021 até 31/12/2021
Sr. FERNANDO MARÍA COSTA DUARTE ULRICH	Conselheiro Outro Externo	Desde 26/03/2021 até 31/12/2021
Sra. MARÍA VERÓNICA FISAS VERGES	Conselheiro Independente	Desde 01/01/2021 até 31/12/2021
Sra. CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL	Conselheiro Independente	Desde 01/01/2021 até 31/12/2021
Sra. MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ	Conselheiro Independente	Desde 01/01/2021 até 31/12/2021
Sr. EDUARDO JAVIER SANCHIZ IRAZU	Conselheiro Independente	Desde 01/01/2021 até 31/12/2021
Sra. MARÍA TERESA SANTERO QUINTILLÁ	Conselheiro Dominical	Desde 26/03/2021 até 31/12/2021
Sr. JOSÉ SERNA MASIÁ	Conselheiro Dominical	Desde 01/01/2021 até 31/12/2021
Sra. KORO USARRAGA UNSAIN	Conselheiro Independente	Desde 01/01/2021 até 31/12/2021
Sr. JORDI GUAL SOLE	Presidente Delegado	Desde 01/01/2021 até 26/03/2021
FUNDACIÓN CAJA CANARIAS	Conselheiro Dominical	Desde 01/01/2021 até 26/03/2021
Sra. MARÍA TERESA BASSONS BONCOMPTE	Conselheiro Dominical	Desde 01/01/2021 até 26/03/2021

Nome	Tipologia	Período de acumulação do exercício 2021
Sr. ALEJANDRO GARCÍA-BRAGADO DALMAU	Conselheiro Dominical	Desde 01/01/2021 até 26/03/2021
Sr. IGNACIO GARRALDA RUIZ DE VELASCO	Conselheiro Dominical	Desde 01/01/2021 até 26/03/2021

C.1. Preencha os quadros seguintes sobre a remuneração individual de cada um dos conselheiros (incluindo a remuneração pelo exercício de funções executivas) acumulada durante o exercício.

a) Remunerações da sociedade objeto do presente relatório:

i) i) Remuneração acumulada em dinheiro (em milhares de €)

Nome	Remuneração fixa	Dietas	Remuneração pela participação em comissões do conselho	Salário	Remuneração variável a curto prazo	Remuneração variável a longo prazo	Indemnização	Outros conceitos	Total exercício 2021	Total exercício 2020
Sr. JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAECHÉ	69		45	1122	117				1353	
Sr. TOMÁS MUNIESA ARANTEGUI	90		100						190	171
Sr. GONZALO GORTÁZAR ROTAECHE	90		50	1917	413				2.470	1.701
Sr. JOHN S. REED	128		36						164	149
Sr. JOAQUIN AYUSO GARCÍA	69		60						129	
Sr. FRANCISCO JAVIER CAMPO GARCÍA	69		60						129	
Sra. EVA CASTILLO SANZ	69		60						129	
Sr. FERNANDO MARÍA COSTA DUARTE ULRICH	69		60						129	
Sra. MARÍA VERÓNICA FISAS VERGES	90		100						190	183
Sra. CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL	90		110						200	169
Sra. MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ	90		116						206	206
Sr. EDUARDO JAVIER SANCHIZ IRAZU	90		140						230	218
Sra. MARÍA TERESA SANTERO QUINTILLÁ	69		38						107	
Sr. JOSÉ SERNA MASIÁ	90		73						163	140
Sra. KORO USARRAGA UNSAIN	90		160						250	231
Sr. JORDI GUAL SOLE	258		14						272	1.150

RELATÓRIO ANUAL SOBRE REMUNERAÇÕES DOS CONSELHEIROS DE SOCIEDADES ANÓNIMAS COTADAS

Nome	Remuneração fixa	Dietas	Remuneração pela participação em comissões do conselho	Salário	Remuneração variável a curto prazo	Remuneração variável a longo prazo	Indemnização	Outros conceitos	Total exercício 2021	Total exercício 2020
FUNDACIÓN CAJA CANARIAS	21		12						33	140
Sra. MARÍA TERESA BASSONS BONCOMPTE	21		7						28	120
Sr. ALEJANDRO GARCÍA-BRAGADO DALMAU	21		7						28	120
Sr. IGNACIO GARRALDA RUIZ DE VELASCO	21								21	90

ii) Quadro de movimentos dos sistemas de remuneração baseados em ações e lucro bruto das ações ou instrumentos financeiros consolidados.

Nome	Instrumentos financeiros no início do exercício 2021			Instrumentos financeiros concedidos durante o exercício 2021		Instrumentos financeiros consolidados no exercício				Instrumentos vencidos e não	Instrumentos financeiros no final do exercício 2021	
	Denominação do Plano	Nº instrumentos	Nº Ações equivalentes	Nº instrumentos	Nº Ações equivalentes	Nº instrumentos	Nº Ações equivalentes/consolidadas	Preço das ações consolidadas	Lucro bruto das ações ou instrumentos financeiros consolidados (milhares €)	Nº instrumentos	Nº instrumentos	Nº Ações equivalentes
Sr. JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAECHÉ	3º ciclo PIAC 2019-2021				64.023			0,00				
Sr. JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAECHÉ	Plano de bónus 2021						42.653	2,73	116			
Sr. TOMÁS MUNIESA ARANTEGUI	Plano							0,00				
Sr. GONZALO GORTÁZAR ROTAECHE	1º ciclo PIAC 2019-2021		51.782					0,00		15.534		36.248
Sr. GONZALO GORTÁZAR ROTAECHE	3º ciclo PIAC 2019-2021				106.705			0,00				

RELATÓRIO ANUAL SOBRE REMUNERAÇÕES DOS CONSELHEIROS DE SOCIEDADES ANÓNIMAS COTADAS

Nome	Instrumentos financeiros no início do exercício 2021			Instrumentos financeiros concedidos durante o exercício 2021		Instrumentos financeiros consolidados no exercício				Instrumentos vencidos e não exercidos	Instrumentos financeiros no final do exercício 2021	
	Denominação do Plano	Nº instrumentos	Nº Ações equivalentes	Nº instrumentos	Nº Ações equivalentes	Nº instrumentos	Nº Ações equivalentes/consolidadas	Preço das ações consolidadas	Lucro bruto das ações ou instrumentos financeiros consolidados (milhares €)	Nº instrumentos	Nº instrumentos	Nº Ações equivalentes
Sr. GONZALO GORTÁZAR ROTACHE	Plano de Bónus 2021						151.168	2,73	412			
Sr. JOHN S.REED	Plano							0,00				
Sr. JOAQUIN AYUSO GARCÍA	Plano							0,00				
Sr. FRANCISCO JAVIER CAMPO GARCÍA	Plano							0,00				
Sra. EVA CASTILLO SANZ	Plano							0,00				
Sr. FERNANDO MARÍA COSTA DUARTE ULRICH	Plano							0,00				
Sra. MARÍA VERÓNICA FISAS VERGES	Plano							0,00				
Sra. CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL	Plano							0,00				
Sra. MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ	Plano							0,00				
Sr. EDUARDO JAVIER SANCHIZ IRAZU	Plano							0,00				
Sra. MARÍA TERESA SANTERO QUINTILLÁ	Plano							0,00				

Nome	Instrumentos financeiros no início do exercício 2021			Instrumentos financeiros concedidos durante o exercício 2021		Instrumentos financeiros consolidados no exercício				Instrumentos vencidos e não exercidos	Instrumentos financeiros no final do exercício 2021	
	Denominação do Plano	Nº instrumentos	Nº Ações equivalentes	Nº instrumentos	Nº Ações equivalentes	Nº instrumentos	Nº Ações equivalentes/consolidadas	Preço das ações consolidadas	Lucro bruto das ações ou instrumentos financeiros consolidados (milhares €)	Nº instrumentos	Nº instrumentos	Nº Ações equivalentes
Sr. JOSÉ SERNA MASIÁ	Plano							0,00				
Sra. KORO USARRAGA UNSAIN	Plano							0,00				
Sr. JORDI GUAL SOLE	Plano							0,00				
FUNDACIÓN CAJA CANARIAS	Plano							0,00				
Sra. MARÍA TERESA BASSONS BONCOMPTE	Plano							0,00				
Sr. ALEJANDRO GARCÍA-BRAGADO DALMAU	Plano							0,00				
Sr. IGNACIO GARRALDA RUIZ DE VELASCO	Plano							0,00				

iii) Esquemas de poupança a longo prazo.

Nome	Remuneração por consolidação de direitos a esquemas de poupança
Sr. JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAECHÉ	
Sr. TOMÁS MUNIESA ARANTEGUI	
Sr. GONZALO GORTÁZAR ROTAECHE	

Nome	Remuneração por consolidação de direitos a esquemas de poupança
Sr. JOHN S.REED	
Sr. JOAQUIN AYUSO GARCÍA	
Sr. FRANCISCO JAVIER CAMPO GARCÍA	
Sra. EVA CASTILLO SANZ	
Sr. FERNANDO MARÍA COSTA DUARTE ULRICH	
Sra. MARÍA VERÓNICA FISAS VERGES	
Sra. CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL	
Sra. MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ	
Sr. EDUARDO JAVIER SANCHIZ IRAZU	
Sra. MARÍA TERESA SANTERO QUINTILLÁ	
Sr. JOSÉ SERNA MASIÁ	
Sra. KORO USARRAGA UNSAIN	
Sr. JORDI GUAL SOLE	
FUNDACIÓN CAJA CANARIAS	
Sra. MARÍA TERESA BASSONS BONCOMPTE	
Sr. ALEJANDRO GARCÍA-BRAGADO DALMAU	
Sr. IGNACIO GARRALDA RUIZ DE VELASCO	

Nome	Contribuição do exercício por parte da sociedade (milhares de €)				Montante de fundos acumulados (milhares de €)			
	Esquemas de poupança com direitos económicos consolidados		Esquemas de poupança com direitos económicos não consolidados		Esquemas de poupança com direitos económicos consolidados		Esquemas de poupança com direitos económicos não consolidados	
	Exercício 2021	Exercício 2020	Exercício 2021	Exercício 2020	Exercício 2021	Exercício 2020	Exercício 2021	Exercício 2020
Sr. JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAECHE								
Sr. TOMÁS MUNIESA ARANTEGUI					29	30		
Sr. GONZALO GORTÁZAR ROTAECHE			505	511	2.768	2.502	2.690	2.176
Sr. JOHN S. REED								
Sr. JOAQUIN AYUSO GARCÍA								
Sr. FRANCISCO JAVIER CAMPO GARCÍA								
Sra. EVA CASTILLO SANZ								
Sr. FERNANDO MARÍA COSTA DUARTE ULRICH								
Sra. MARÍA VERÓNICA FISAS VERGES								
Sra. CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL								
Sra. MARÍA AMPARO MORALED A MARTÍNEZ								
Sr. EDUARDO JAVIER SANCHIZ IRAZU								

Nome	Contribuição do exercício por parte da sociedade (milhares de €)				Montante de fundos acumulados (milhares de €)			
	Esquemas de poupança com direitos económicos consolidados		Esquemas de poupança com direitos económicos não consolidados		Esquemas de poupança com direitos económicos consolidados		Esquemas de poupança com direitos económicos não consolidados	
	Exercício 2021	Exercício 2020	Exercício 2021	Exercício 2020	Exercício 2021	Exercício 2020	Exercício 2021	Exercício 2020
Sra. MARÍA TERESA SANTERO QUINTILLÁ								
Sr. JOSÉ SERNA MASIÁ								
Sra. KORO USARRAGA UNSAIN								
Sr. JORDI GUAL SOLE								
FUNDACIÓN CAJA CANARIAS								
Sra. MARÍA TERESA BASSONS BONCOMPTE								
Sr. ALEJANDRO GARCÍA-BRAGADO DALMAU								
Sr. IGNACIO GARRALDA RUIZ DE VELASCO								

iv) Detalhe de outros conceitos

Nome	Conceito	Montante retributivo
Sr. JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAECHÉ	Seguro de Saúde	2
Sr. JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAECHÉ	Prémio de risco de seguro de vida	71
Sr. TOMÁS MUNIESA ARANTEGUI	Conceito	
Sr. GONZALO GORTÁZAR ROTAECHE	Seguro de Saúde	5

Nome	Conceito	Montante retributivo
Sr. GONZALO GORTÁZAR ROTAECHE	Prémio de risco de seguro de vida	65
Sr. GONZALO GORTÁZAR ROTAECHE	Remuneração em espécie revisão médica	2
Sr. JOHN S.REED	Conceito	
Sr. JOAQUIN AYUSO GARCÍA	Conceito	
Sr. FRANCISCO JAVIER CAMPO GARCÍA	Conceito	
Sra. EVA CASTILLO SANZ	Conceito	
Sr. FERNANDO MARÍA COSTA DUARTE ULRICH	Conceito	
Sra. MARÍA VERÓNICA FISAS VERGES	Conceito	
Sra. CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL	Conceito	
Sra. MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ	Conceito	
Sr. EDUARDO JAVIER SANCHIZ IRAZU	Conceito	
Sra. MARÍA TERESA SANTERO QUINTILLÁ	Conceito	
Sr. JOSÉ SERNA MASIÁ	Conceito	
Sra. KORO USARRAGA UNSAIN	Conceito	
Sr. JORDI GUAL SOLE	Conceito	
FUNDACIÓN CAJA CANARIAS	Conceito	
Sra. MARÍA TERESA BASSONS BONCOMPTE	Conceito	
Sr. ALEJANDRO GARCÍA-BRAGADO DALMAU	Conceito	
Sr. IGNACIO GARRALDA RUIZ DE VELASCO	Conceito	

b) Remunerações aos conselheiros da sociedade cotada pela sua pertença a órgãos de administração das suas entidades dependentes:

i) i) Remuneração acumulada em dinheiro (em milhares de €)

Nome	Remuneração fixa	Dietas	Remuneração pela participação em comissões do conselho	Salário	Remuneraç ão variável a curto prazo	Remuneraç ão variável a longo prazo	Indemnização	Outros conceitos	Total exercício 2021	Total exercício 2020
Sr. JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAECHÉ										
Sr. TOMÁS MUNIESA ARANTEGUI	435								435	435
Sr. GONZALO GORTÁZAR ROTAECHE	204								204	560
Sr. JOHN S. REED										
Sr. JOAQUIN AYUSO GARCÍA										
Sr. FRANCISCO JAVIER CAMPO GARCÍA										
Sra. EVA CASTILLO SANZ										
Sr. FERNANDO MARÍA COSTA DUARTE ULRICH	750								750	
Sra. MARÍA VERÓNICA FISAS VERGES										
Sra. CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL										
Sra. MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ										
Sr. EDUARDO JAVIER SANCHIZ IRAZU										
Sra. MARÍA TERESA SANTERO QUINTILLÁ										
Sr. JOSÉ SERNA MASIÁ										
Sra. KORO USARRAGA UNSAIN										
Sr. JORDI GUAL SOLE										
FUNDACIÓN CAJA CANARIAS										

RELATÓRIO ANUAL SOBRE REMUNERAÇÕES DOS CONSELHEIROS DE SOCIEDADES ANÓNIMAS COTADAS

Nome	Remuneração fixa	Dietas	Remuneração pela participação em comissões do conselho	Salário	Remuneraç ão variável a curto prazo	Remuneraç ão variável a longo prazo	Indemnização	Outros conceitos	Total exercício 2021	Total exercício 2020
Sra. MARÍA TERESA BASSONS BONCOMPTE										
Sr. ALEJANDRO GARCÍA-BRAGADO DALMAU										
Sr. IGNACIO GARRALDA RUIZ DE VELASCO										

ii) Quadro de movimentos dos sistemas de remuneração baseados em ações e lucro bruto das ações ou instrumentos financeiros consolidados.

Nome	Instrumentos financeiros no início do exercício 2021			Instrumentos financeiros concedidos durante o exercício 2021		Instrumentos financeiros consolidados no exercício				Instrumentos vencidos e não exercidos	Instrumentos financeiros no final do exercício 2021	
	Denominação do Plano	Nº instrumentos	Nº Ações equivalentes	Nº instrumentos	Nº Ações equivalentes	Nº instrumentos	Nº Ações equivalentes/ consolidadas	Preço das ações consolidadas	Lucro bruto das ações ou instrumentos financeiros consolidados (milhares €)	Nº instrumentos	Nº instrumentos	Nº Ações equivalentes
Sr. JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAECHÉ	Plano							0,00				
Sr. TOMÁS MUNIESA ARANTEGUI	Plano							0,00				

Nome	Instrumentos financeiros no início do exercício 2021			Instrumentos financeiros concedidos durante o exercício 2021		Instrumentos financeiros consolidados no exercício				Instrumentos vencidos e não exercidos	Instrumentos financeiros no final do exercício 2021	
	Denominação do Plano	Nº instrumentos	Nº Ações equivalentes	Nº instrumentos	Nº Ações equivalentes	Nº instrumentos	Nº Ações equivalentes/consolidadas	Preço das ações consolidadas	Lucro bruto das ações ou instrumentos financeiros consolidados (milhares €)	Nº instrumentos	Nº instrumentos	Nº Ações equivalentes
Sr. GONZALO GORTÁZAR ROTAECHE	Plano							0,00				
Sr. JOHN S.REED	Plano							0,00				
Sr. JOAQUIN AYUSO GARCÍA	Plano							0,00				
Sr. FRANCISCO JAVIER CAMPO GARCÍA	Plano							0,00				
Sra. EVA CASTILLO SANZ	Plano							0,00				
Sr. FERNANDO MARÍA COSTA DUARTE ULRICH	Plano							0,00				
Sra. MARÍA VERÓNICA FISAS VERGES	Plano							0,00				

RELATÓRIO ANUAL SOBRE REMUNERAÇÕES DOS CONSELHEIROS DE SOCIEDADES ANÓNIMAS COTADAS

Nome	Instrumentos financeiros no início do exercício 2021			Instrumentos financeiros concedidos durante o exercício 2021		Instrumentos financeiros consolidados no exercício				Instrumentos vencidos e não exercidos	Instrumentos financeiros no final do exercício 2021	
	Denominação do Plano	Nº instrumentos	Nº Ações equivalentes	Nº instrumentos	Nº Ações equivalentes	Nº instrumentos	Nº Ações equivalentes/consolidadas	Preço das ações consolidadas	Lucro bruto das ações ou instrumentos financeiros consolidados (milhares €)	Nº instrumentos	Nº instrumentos	Nº Ações equivalentes
Sra. CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL	Plano							0,00				
Sra. MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ	Plano							0,00				
Sr. EDUARDO JAVIER SANCHIZ IRAZU	Plano							0,00				
Sra. MARÍA TERESA SANTERO QUINTILLÁ	Plano							0,00				
Sr. JOSÉ SERNA MASIÁ	Plano							0,00				
Sra. KORO USARRAGA UNSAIN	Plano							0,00				
Sr. JORDI GUAL SOLE	Plano							0,00				

Nome	Instrumentos financeiros no início do exercício 2021			Instrumentos financeiros concedidos durante o exercício 2021		Instrumentos financeiros consolidados no exercício				Instrumentos vencidos e não exercidos	Instrumentos financeiros no final do exercício 2021	
	Denominação do Plano	Nº instrumentos	Nº Ações equivalentes	Nº instrumentos	Nº Ações equivalentes	Nº instrumentos	Nº Ações equivalentes/consolidadas	Preço das ações consolidadas	Lucro bruto das ações ou instrumentos financeiros consolidados (milhares €)	Nº instrumentos	Nº instrumentos	Nº Ações equivalentes
FUNDACIÓN CAJA CANARIAS	Plano							0,00				
Sra. MARÍA TERESA BASSONS BONCOMPTE	Plano							0,00				
Sr. ALEJANDRO GARCÍA-BRAGADO DALMAU	Plano							0,00				
Sr. IGNACIO GARRALDA RUIZ DE VELASCO	Plano							0,00				

iii) Esquemas de poupança a longo prazo.

Nome	Remuneração por consolidação de direitos a esquemas de poupança
Sr. JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAECHÉ	
Sr. TOMÁS MUNIESA ARANTEGUI	

Nome	Remuneração por consolidação de direitos a esquemas de poupança
Sr. GONZALO GORTÁZAR ROTAECHE	
Sr. JOHN S.REED	
Sr. JOAQUIN AYUSO GARCÍA	
Sr. FRANCISCO JAVIER CAMPO GARCÍA	
Sra. EVA CASTILLO SANZ	
Sr. FERNANDO MARÍA COSTA DUARTE ULRICH	
Sra. MARÍA VERÓNICA FISAS VERGES	
Sra. CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL	
Sra. MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ	
Sr. EDUARDO JAVIER SANCHIZ IRAZU	
Sra. MARÍA TERESA SANTERO QUINTILLÁ	
Sr. JOSÉ SERNA MASIÁ	
Sra. KORO USARRAGA UNSAIN	
Sr. JORDI GUAL SOLE	
FUNDACIÓN CAJA CANARIAS	
Sra. MARÍA TERESA BASSONS BONCOMPTE	
Sr. ALEJANDRO GARCÍA-BRAGADO DALMAU	
Sr. IGNACIO GARRALDA RUIZ DE VELASCO	

Nome	Contribuição do exercício por parte da sociedade (milhares de €)				Montante de fundos acumulados (milhares de €)			
	Esquemas de poupança com direitos económicos consolidados		Esquemas de poupança com direitos económicos não consolidados		Esquemas de poupança com direitos económicos consolidados		Esquemas de poupança com direitos económicos não consolidados	
	Exercício 2021	Exercício 2020	Exercício 2021	Exercício 2020	Exercício 2021	Exercício 2020	Exercício 2021	Exercício 2020
Sr. JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAECHE								
Sr. TOMÁS MUNIESA ARANTEGUI								
Sr. GONZALO GORTÁZAR ROTAECHE								
Sr. JOHN S.REED								
Sr. JOAQUIN AYUSO GARCÍA								
Sr. FRANCISCO JAVIER CAMPO GARCÍA								
Sra. EVA CASTILLO SANZ								
Sr. FERNANDO MARÍA COSTA DUARTE ULRICH								
Sra. MARÍA VERÓNICA FISAS VERGES								
Sra. CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL								
Sra. MARÍA AMPARO MORALED A MARTÍNEZ								
Sr. EDUARDO JAVIER SANCHIZ IRAZU								

Nome	Contribuição do exercício por parte da sociedade (milhares de €)				Montante de fundos acumulados (milhares de €)			
	Esquemas de poupança com direitos económicos consolidados		Esquemas de poupança com direitos económicos não consolidados		Esquemas de poupança com direitos económicos consolidados		Esquemas de poupança com direitos económicos não consolidados	
	Exercício 2021	Exercício 2020	Exercício 2021	Exercício 2020	Exercício 2021	Exercício 2020	Exercício 2021	Exercício 2020
Sra. MARÍA TERESA SANTERO QUINTILLÁ								
Sr. JOSÉ SERNA MASIÁ								
Sra. KORO USARRAGA UNSAIN								
Sr. JORDI GUAL SOLE								
FUNDACIÓN CAJA CANARIAS								
Sra. MARÍA TERESA BASSONS BONCOMPTE								
Sr. ALEJANDRO GARCÍA-BRAGADO DALMAU								
Sr. IGNACIO GARRALDA RUIZ DE VELASCO								

iv) Detalhe de outros conceitos

Nome	Conceito	Montante retributivo
Sr. JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAECHÉ	Conceito	
Sr. TOMÁS MUNIESA ARANTEGUI	Conceito	
Sr. GONZALO GORTÁZAR ROTAECHE	Conceito	
Sr. JOHN S.REED	Conceito	

Nome	Conceito	Montante retributivo
Sr. JOAQUIN AYUSO GARCÍA	Conceito	
Sr. FRANCISCO JAVIER CAMPO GARCÍA	Conceito	
Sra. EVA CASTILLO SANZ	Conceito	
Sr. FERNANDO MARÍA COSTA DUARTE ULRICH	Conceito	
Sra. MARÍA VERÓNICA FISAS VERGES	Conceito	
Sra. CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL	Conceito	
Sra. MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ	Conceito	
Sr. EDUARDO JAVIER SANCHIZ IRAZU	Conceito	
Sra. MARÍA TERESA SANTERO QUINTILLÁ	Conceito	
Sr. JOSÉ SERNA MASIÁ	Conceito	
Sra. KORO USARRAGA UNSAIN	Conceito	
Sr. JORDI GUAL SOLE	Conceito	
FUNDACIÓN CAJA CANARIAS	Conceito	
Sra. MARÍA TERESA BASSONS BONCOMPTE	Conceito	
Sr. ALEJANDRO GARCÍA-BRAGADO DALMAU	Conceito	
Sr. IGNACIO GARRALDA RUIZ DE VELASCO	Conceito	

RELATÓRIO ANUAL SOBRE REMUNERAÇÕES DOS CONSELHEIROS DE SOCIEDADES ANÓNIMAS COTADAS

c) Resumo das remunerações (em milhares de €):

Devem ser incluídos no resumo todos os montantes de remuneração incluídos neste relatório que foram acumulados pelo conselheiro, em milhares de euros.

Nome	Remuneração acumulada na Sociedade					Remuneração acumulada em sociedades do grupo					Total exercício 2021 sociedade + grupo
	Total Remuneração em dinheiro	Lucro bruto das ações ou instrumentos financeiros consolidados	Remuneração por esquemas de poupança	Remuneração por outros conceitos	Total exercício 2021 sociedade	Total Remuneração em dinheiro	Lucro bruto das ações ou instrumentos financeiros consolidados	Remuneração por esquemas de poupança	Remuneração por outros conceitos	Total exercício 2021 grupo	
Sr. JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAEHE	1.353	116		73	1.542						1.542
Sr. TOMÁS MUNIESA ARANTEGUI	190				190	435				435	625
Sr. GONZALO GORTÁZAR ROTAECHE	2.470	412		72	2.954	204				204	3.158
Sr. JOHN S.REED	164				164						164
Sr. JOAQUIN AYUSO GARCÍA	129				129						129
Sr. FRANCISCO JAVIER CAMPO GARCÍA	129				129						129
Sra. EVA CASTILLO SANZ	129				129						129
Sr. FERNANDO MARÍA COSTA DUARTE ULRICH	129				129	750				750	879
Sra. MARÍA VERÓNICA FISAS VERGES	190				190						190

RELATÓRIO ANUAL SOBRE REMUNERAÇÕES DOS CONSELHEIROS DE SOCIEDADES ANÓNIMAS COTADAS

Nome	Remuneração acumulada na Sociedade					Remuneração acumulada em sociedades do grupo					Total exercício 2021 sociedade + grupo
	Total Remuneração em dinheiro	Lucro bruto das ações ou instrumentos financeiros consolidados	Remuneração por esquemas de poupança	Remuneração por outros conceitos	Total exercício 2021 sociedade	Total Remuneração em dinheiro	Lucro bruto das ações ou instrumentos financeiros consolidados	Remuneração por esquemas de poupança	Remuneração por outros conceitos	Total exercício 2021 grupo	
Sra. CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL	200				200						200
Sra. MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ	206				206						206
Sr. EDUARDO JAVIER SANCHIZ IRAZU	230				230						230
Sra. MARÍA TERESA SANTERO QUINTILLÁ	107				107						107
Sr. JOSÉ SERNA MASIÁ	163				163						163
Sra. KORO USARRAGA UNSAIN	250				250						250
Sr. JORDI GUAL SOLE	272				272						272
FUNDACIÓN CAJA CANARIAS	33				33						33
Sra. MARÍA TERESA BASSONS BONCOMPTE	28				28						28
Sr. ALEJANDRO GARCÍA-BRAGADO DALMAU	28				28						28

RELATÓRIO ANUAL SOBRE REMUNERAÇÕES DOS CONSELHEIROS DE SOCIEDADES ANÓNIMAS COTADAS

Nome	Remuneração acumulada na Sociedade					Remuneração acumulada em sociedades do grupo					Total exercício 2021 sociedade + grupo
	Total Remuneração em dinheiro	Lucro bruto das ações ou instrumentos financeiros consolidados	Remuneração por esquemas de poupança	Remuneração por outros conceitos	Total exercício 2021 sociedade	Total Remuneração em dinheiro	Lucro bruto das ações ou instrumentos financeiros consolidados	Remuneração por esquemas de poupança	Remuneração por outros conceitos	Total exercício 2021 grupo	
Sr. IGNACIO GARRALDA RUIZ DE VELASCO	21				21						21
TOTAL	6.421	528		145	7.094	1.389				1.389	8.483

C.2. Indique a evolução nos últimos 5 anos do montante e da variação percentual da remuneração acumulada por cada um dos conselheiros da sociedade cotada que tenha exercido essa função durante o exercício, dos resultados consolidados da sociedade e da remuneração média numa base de equivalência a tempo inteiro dos trabalhadores da sociedade e das suas filiais que não sejam conselheiros da sociedade cotada.

	Montantes totais acumulados e % de variação anual								
	Exercício 2021	% Variação 2021/2020	Exercício 2020	% Variação 2020/2019	Exercício 2019	% Variação 2019/2018	Exercício 2018	% Variação 2018/2017	Exercício 2017
Conselheiros executivos									
Sr. JOSÉ IGNACIO GOIRIGOLZARRI TELLAECHÉ	1.542	-	0	-	0	-	0	-	0
Sr. GONZALO GORTÁZAR ROTAECHE	3.158	35,83	2325	-24,56	3.082	4,05	2.962	6,13	2.791
Conselheiros externos									
Sr. JOAQUIN AYUSO GARCÍA	129	-	0	-	0	-	0	-	0
Sra. MARÍA TERESA BASSONS BONCOMPTE	28	-76,67	120	0,00	120	-2,44	123	-13,99	143

RELATÓRIO ANUAL SOBRE REMUNERAÇÕES DOS CONSELHEIROS DE SOCIEDADES ANÓNIMAS COTADAS

	Montantes totais acumulados e % de variação anual								
	Exercício 2021	% Variação 2021/2020	Exercício 2020	% Variação 2020/2019	Exercício 2019	% Variação 2019/2018	Exercício 2018	% Variação 2018/2017	Exercício 2017
Sr. FRANCISCO JAVIER CAMPO GARCÍA	129	-	0	-	0	-	0	-	0
Sra. EVA CASTILLO SANZ	129	-	0	-	0	-	0	-	0
Sra. MARÍA VERÓNICA FISAS VERGES	190	3,83	183	12,96	162	15,71	140	26,13	111
Sr. ALEJANDRO GARCÍA-BRAGADO DALMAU	28	-76,67	120	0,00	120	1,69	118	31,11	90
Sra. CRISTINA GARMENDIA MENDIZÁBAL	200	18,34	169	177,05	61	-	0	-	0
Sr. IGNACIO GARRALDA RUIZ DE VELASCO	21	-76,67	90	-12,62	103	-24,26	136	147,27	55
Sr. JORDI GUAL SOLE	272	-76,35	1.150	0,00	1.150	0,00	1.150	0,00	1.150
Sra. MARÍA AMPARO MORALEDA MARTÍNEZ	206	0,00	206	6,19	194	6,01	183	-28,52	256
Sr. TOMÁS MUNIESA ARANTEGUI	625	3,14	606	5,39	575	-43,68	1021	-	0
Sr. JOHN S.REED	164	10,07	149	18,25	126	2,44	123	36,67	90
Sr. EDUARDO JAVIER SANCHIZ IRAZU	230	5,50	218	10,66	197	8,24	182	628,00	25
Sra. MARÍA TERESA SANTERO QUINTILLÁ	107	-	0	-	0	-	0	-	0
Sr. JOSÉ SERNA MASIÁ	163	16,43	140	0,00	140	0,00	140	8,53	129
Sra. KORO USARRAGA UNSAIN	250	8,23	231	17,26	197	5,91	186	32,86	140

RELATÓRIO ANUAL SOBRE REMUNERAÇÕES DOS CONSELHEIROS DE SOCIEDADES ANÓNIMAS COTADAS

	Montantes totais acumulados e % de variação anual								
	Exercício 2021	% Variação 2021/2020	Exercício 2020	% Variação 2020/2019	Exercício 2019	% Variação 2019/2018	Exercício 2018	% Variação 2018/2017	Exercício 2017
FUNDACIÓN CAJA CANARIAS	33	-76,43	140	0,00	140	2,94	136	83,78	74
Sr. FERNANDO MARÍA COSTA DUARTE ULRICH	879	-	0	-	0	-	0	-	0

D. OUTRAS INFORMAÇÕES DE INTERESSE

Este relatório anual de remunerações foi aprovado pelo conselho de administração da empresa na sua reunião realizada nesta data:

[17/02/2022]

Indique se existem conselheiros que tenham votado contra ou se tenham absterido em relação à aprovação do presente Relatório.

[] Sim
[✓] Não