

# Contas anuais do Grupo CaixaBank 2022



CaixaBank

Contas anuais e relatório de gestão consolidados que o Conselho de Administração, na sessão de 16 de fevereiro de 2023, acordou levar à Assembleia Geral de Acionistas (AGA).



*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 2022, 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 2022, 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.

---

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L., P<sup>o</sup> 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

Key audit matters	How our audit addressed the key audit matters
<p>Estimating impairment due to credit risk on financial assets at amortised cost - "Customer loans and advances" - and "Foreclosed property assets"</p> <p>Estimating impairment due to credit risk on "Customer loans and advances" and "foreclosed property assets" is based on internal expected loss calculation models which entail significant complexity, specifically in adapting them to uncertain macro-economic scenarios. This estimate is one of the most significant and complex in preparing the accompanying consolidated financial statements and requires significant management judgement and so has been considered a key audit matter.</p> <p>Management's main judgements and assumptions concern the following:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• The criteria for identifying and staging impaired assets or assets with a significant increase in risk.</li> <li>• Construction of the parameters for the internal probability of default (PD) models and loss given default (LGD) models.</li> <li>• 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 internal provision models made within the current context of uncertainty with respect to these macroeconomic variables, the expected lifetime of operations and the existence of prepayments, among others.</li> </ul>	<p>We gained, with the collaboration of our internal credit risk experts, an understanding of management's process for estimating impairment of financial assets at amortised cost – "Customer loans and advances"- with respect to both provisions estimated collectively and provisions estimated individually. Additionally, as part of our audit procedures, we made enquiries of management in order to understand the scope of the impact of climate change on the credit risk.</p> <p>With respect to the internal control system, we gained an understanding of the process for estimating impairment due to credit risk and performed tests on the appropriateness of controls in the different process phases and paid special attention to the determination and approval of the adjustments to the models in order to adapt them to the different macroeconomic scenarios.</p> <p>The regular evaluation of credit risk monitoring alerts was also analysed, as well as the effective completion of the regular review of borrower files in order to monitor their classification and where warranted, recognise impairment.</p> <p>In addition, we carried out the following tests of details:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Analysing the methodology and verifying the main internal models concerning: i) calculation and segmentation methods; ii) criteria for staging loans and discounts; iii) methodology for estimating expected loss parameters (probability of default and realisable value of guarantees); iv) data used and main estimates employed, particularly, those relating to macroeconomic scenarios and their assumptions; and v) internal model recalibration and backtesting.</li> </ul>

Key audit matters	How our audit addressed the key audit matters
<ul style="list-style-type: none"> <li>• The main assumptions employed in determining the expected loss and the recoverable value in the risks assessed on an individual basis.</li> <li>• The realisable value of the real property guarantees associated with the lending transactions granted based on the information and / or valuation value provided by different valuation companies or through the use of statistical methodologies in cases of reduced exposure and risk.</li> </ul> <p>Estimating impairment of real estate assets arising from lending activities and which through dation in payment, purchase or the courts are awarded 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 property assets and Notes 36 and 39 to the accompanying consolidated financial statements concerning the profit or loss generated during the year.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analysing the functioning of the “calculation engine” for the internal provision estimation models, re-performing the calculation of the estimates of impairment due to credit risk for certain loan portfolios and verifying the results with those obtained by Group management. Additionally, we verified the variation during the year in the collective provision which was initially established in 2020 due to the post-model adjustment resulting from the change in the macroeconomic scenario triggered by the Covid-19 crisis, as well as its reasonableness in the current environment shaped by macroeconomic uncertainties, at 31 December 2022.</li> <li>• Verifying the appropriate functioning of the “calculation engine” of internal models for estimating impairment of foreclosed property assets, re-performing the calculation of those provisions and verifying results with those obtained by Group management.</li> <li>• Obtaining a sample of individual case files in order to assess their appropriate classification, the application of the loss estimation methodology and the recognition, if appropriate, of the relevant impairment.</li> <li>• Analysing the methodology used to estimate costs to sell, sales periods and reductions in the guarantee value, in order to estimate impairment of foreclosed property assets.</li> <li>• Verifying a sample of valuations in order to assess whether they conform to prevailing legislation, their reasonableness and the degree to which they are up to date.</li> </ul> <p>As a result of our tests, no differences were identified, in excess of a reasonable range, in the amounts recognised in the accompanying consolidated financial statements.</p>



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

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 DTAs, other than those qualifying for monetization, only when the Group considers it probable that sufficient tax gains will be obtained in the future to enable their recovery.

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

Additionally, Group management submits the deferred tax asset recoverability model to review by an independent tax expert, as well as 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 obtained an understanding of the estimation process performed by management and the controls designed and implemented in preparing the Group's financial projections to estimate the recoverability of the deferred tax assets and the calculation of deductible temporary differences in accordance with applicable tax and accounting regulations.

Additionally, we carried out the following tests of details:

- Evaluation of the accounting results taken into account in the financial projections and the reasonableness and accuracy of the calculations performed.
- Analysis of the economic and financial assumptions assumed in the calculation of temporary differences, in order to assess whether they are complete, appropriate and usable by the established deadlines.
- Analysis of the reasonableness of the amounts of deferred tax assets considered monetizable.

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

Key audit matters	How our audit addressed the key audit matters
<p data-bbox="280 465 845 504"><b>Measurement of insurance contract liabilities</b></p> <p data-bbox="280 526 845 683">The Group carries out its life insurance business through its subsidiaries, VidaCaixa, S.A.U is its most important. These contracts are marketed mainly through the Group's bank branches in Spain and Portugal.</p> <p data-bbox="280 705 845 929">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's management in order to properly measure insurance contract liabilities, meaning that this is a key audit matter.</p> <p data-bbox="280 952 845 1265">For life-risks insurance, the estimated cost of claims not yet settled, paid and reported at the date of presentation of the financial statements at 31 December 2022 is included, inter alia. Additionally, the Group recognises a liability in respect of the necessary internal expenses to settle claims outstanding, as well as an unearned premium reserve and, if the premium is insufficient, an unexpired risk reserve.</p> <p data-bbox="280 1288 845 1601">For life -savings insurance, the Group calculates the mathematical reserve using actuarial techniques which comprise different calculation methodologies and are based on the use of numerous data and critical calculation assumptions such as the technical interest rate, expense assumptions or mortality tables in accordance with applicable legislation, including judgements and estimates in some cases.</p>	<p data-bbox="845 526 1514 750">We gained an understanding of the process for estimating and recognising life insurance reserves which are the main item under insurance contract liabilities, and carried out an assessment of internal control, including information system controls connected with the measurement and recognition of these liabilities.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="845 772 1514 806">• Our procedures focused on aspects such as: <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="909 828 1514 1019">- Understanding the methodology used to calculate life insurance reserves in accordance with the nature of the products and the claims reserve, as well as its consistent application with respect to the previous year.</li> <li data-bbox="909 1041 1514 1142">- Verifying the appropriate recognition of insurance contract reserves, as well as variations during the period.</li> <li data-bbox="909 1164 1514 1288">- Carrying out tests of details on the consistency of the information concerning the reserves established at the end of the period and payments made during it.</li> </ul> </li> </ul> <p data-bbox="845 1310 1514 1444">With respect to the mathematical reserve specifically, we carried out additional complementary procedures with the participation of our actuarial specialists in relation to:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li data-bbox="845 1467 1514 1635">• Verifying the completeness, accuracy and reconciliation of the technical-actuarial calculation databases with both the information systems and contractual information.</li> <li data-bbox="845 1657 1514 1877">• Re-performing the actuarial calculation of the mathematical reserve for a selection of policies in accordance with the staging procedures by homogeneous group, as well as verifying the technical terms and the application of biometric assumptions consistent with applicable legislation</li> </ul>

Key audit matters	How our audit addressed the key audit matters
<p>Additionally, IFRS 17 on insurance contracts coming into force on 1 January 2023 supersedes IFRS 4. CaixaBank Group has disclosed the main impacts in the accompanying consolidated financial statements, stating the retrospective estimated effect at the transition date, January 1, 2022.</p> <p>See Notes 2 and 17 to the accompanying consolidated financial statements.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Verifying the application of interest rate, expense and biometric assumptions consistent with applicable regulations and the Group's experience.</li> <li>• Verifying compliance with the specific regulations concerning the interest rates to be applied in calculating the mathematical provision, including an analysis of the liability cash flows matching considered in the portfolio immunization for a selected sample.</li> <li>• Verifying the sufficiency of the liability adequacy test, taking into account IFRS-EU requirements.</li> </ul> <p>On the other hand, with respect to the claims reserve specifically, we carried out additional complementary procedures in relation to:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verifying the calculation of the reserve for claims not reported and the reserve for internal claims settlement expenses in accordance with applicable legislation.</li> <li>• Verifying the sufficiency of the claims reserve established at the period end based on independent statistical projections.</li> </ul> <p>With respect to life risks products specifically, we carried out the following audit procedures:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verifying the calculation and appropriations over time to the unearned premiums reserve.</li> <li>• Verifying the need to establish the unexpired risk reserve in accordance with applicable legislation.</li> </ul> <p>Regarding the disclosed information of the impacts derived from the coming into force of IFRS 17 on insurance contracts we have assessed the information contained in the Note 1.2 of the consolidated financial statements, and particularly, the impacts in equity and contractual service margin (CSM) as of the transition date of January 1, 2022.</p>

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

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

Risks associated with information technologies

The operation and continuity of the Group's business, due to its nature, and particularly, the process for preparing financial and accounting information, rely heavily on the information systems that make up its technological structure and ensure the correct processing of information. Therefore it is a key audit matter.

Besides, as systems become increasingly complex, the risks associated with information technologies, the organisation and therefore the information processed increase. The effectiveness of the general framework of internal control of information systems is a basic aspect supporting the Group's operation, as well as the accounting and closing process.

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.

Within this context, procedures have been carried out on internal control along with substantive tests in order to assess aspects such as:

- i. the organisation and governance of the information systems area,
- ii. software change, development and maintenance management,
- iii. access control and physical and logical security of the software, operating systems and databases that underpin the Group's relevant financial information.

Specifically, with respect to the accounting and closing process, we performed the following additional procedures:

- Understanding and analysing the process of generating accounting entries and financial information.
- Extracting, verifying the completeness and filtering entries included in the accounting records, as well as analysing the reasonableness of certain entries.

The results of the above procedures did not bring to light any relevant observation with respect to this matter.



---

**Other information: Consolidated management report**

---

Other information comprises only the consolidated management report for the 2022 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, have 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 2022 financial year, and its content and presentation are in accordance with applicable regulations.

---

**Responsibility of the directors and the Audit and Control Committee 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 have no realistic alternative but to do so.

The Parent company's Audit and Control Committee 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 Audit and Control Committee 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 Audit and Control Committee 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 Audit and Control Committee, 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 2022 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 2022 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 Audit and Control Committee of the Parent company**

---

The opinion expressed in this report is consistent with the content of our additional report to the Audit and Control Committee of the Parent company dated 15 February 2023.

---

### **Appointment period**

---

The General Ordinary Shareholders' Meeting held on 14 May 2021 appointed us as auditors of the Group for a period of one year, for the year ended 31 December 2022.

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

Additionally, the General Ordinary Shareholders' Meeting held on 8 April 2022 appointed PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L. as auditors of the Group for a period of one year, for the year ended December 31, 2023.

---

### **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)

17 February 2023

## Contas anuais do Grupo CaixaBank a 31 de dezembro de 2022

- Balanços consolidados a 31 de dezembro de 2022, 2021 e 2020 antes da aplicação do resultado
- Contas de perdas e lucros consolidados correspondentes aos exercícios anuais encerrados a 31 de dezembro de 2022, 2021 e 2020
- Demonstrações das alterações no capital próprio consolidado correspondentes aos exercícios anuais encerrados a 31 de dezembro de 2022, 2021 e 2020
  - ◆ Demonstrações das receitas e despesas reconhecidas
  - ◆ Demonstrações totais das alterações no capital próprio
- Demonstrações de fluxos de caixa consolidados correspondentes aos exercícios anuais encerrados a 31 de dezembro de 2022, 2021 e 2020
- Relatório consolidado correspondente ao exercício anual encerrado a 31 de dezembro de 2022

## BALANÇOS CONSOLIDADOS

### Ativo

(Milhões de euros)

	NOTA	31-12-2022	31-12-2021 *	31-12-2020 *
<b>Caixa, saldos em caixa em bancos centrais e outros depósitos à ordem</b>	<b>10</b>	<b>20.522</b>	<b>104.216</b>	<b>51.611</b>
<b>Ativos financeiros detidos para negociação</b>	<b>11</b>	<b>7.382</b>	<b>10.925</b>	<b>6.357</b>
Derivados		6.963	10.319	5.301
Instrumentos de capital próprio		233	187	255
Títulos da dívida		186	419	801
<b>Ativos financeiros não destinados a negociação avaliados obrigatoriamente pelo justo valor através dos resultados</b>	<b>12</b>	<b>183</b>	<b>237</b>	<b>317</b>
Instrumentos de capital próprio		127	165	180
Títulos da dívida		6	5	52
Empréstimos e adiantamentos		50	67	85
Clientes		50	67	85
<b>Ativos financeiros ao justo valor através de outro rendimento integral</b>	<b>13</b>	<b>12.942</b>	<b>16.403</b>	<b>19.309</b>
Instrumentos de capital próprio		1.351	1.646	1.414
Títulos da dívida		11.591	14.757	17.895
<b>Ativos financeiros ao custo amortizado</b>	<b>14</b>	<b>442.754</b>	<b>420.599</b>	<b>267.509</b>
Títulos da dívida		77.733	68.206	24.670
Empréstimos e adiantamentos		365.021	352.393	242.839
Bancos centrais			63	4
Entidades de crédito		12.187	7.806	5.847
Clientes		352.834	344.524	236.988
<b>Derivados - contabilidade de coberturas</b>	<b>15</b>	<b>649</b>	<b>1.038</b>	<b>515</b>
<b>Alterações do justo valor dos elementos cobertos de uma carteira com cobertura de risco de taxas de juros</b>	<b>15</b>	<b>(753)</b>	<b>951</b>	<b>1.286</b>
<b>Investimentos em negócios conjuntos e associados</b>	<b>16</b>	<b>2.034</b>	<b>2.534</b>	<b>3.443</b>
Empresas comuns		44	44	42
Entidades associadas		1.990	2.490	3.401
<b>Ativos afetos ao negócio de seguros</b>	<b>17</b>	<b>68.534</b>	<b>83.464</b>	<b>77.241</b>
<b>Ativos tangíveis</b>	<b>18</b>	<b>7.516</b>	<b>8.263</b>	<b>6.957</b>
Ativos fixos tangíveis		5.919	6.398	4.950
De uso próprio		5.919	6.398	4.950
Investimentos imobiliários		1.597	1.865	2.007
<b>Ativos intangíveis</b>	<b>19</b>	<b>5.219</b>	<b>4.933</b>	<b>3.949</b>
Goodwill		3.167	3.455	3.051
Outros ativos intangíveis		2.052	1.478	898
<b>Ativos por impostos</b>		<b>20.457</b>	<b>21.298</b>	<b>10.626</b>
Ativos por impostos correntes		2.160	1.805	832
Ativos por impostos diferidos	<b>25</b>	18.297	19.493	9.794
<b>Outros ativos</b>	<b>20</b>	<b>2.369</b>	<b>2.137</b>	<b>1.202</b>
Existências		101	96	75
Restantes ativos		2.268	2.041	1.127
<b>Ativos não correntes e grupos alienáveis de elementos classificados como detidos para venda</b>	<b>21</b>	<b>2.426</b>	<b>3.038</b>	<b>1.198</b>
<b>TOTAL ATIVO</b>		<b>592.234</b>	<b>680.036</b>	<b>451.520</b>
<b>Pro memoria</b>				
<b>Exposições extrapatrimoniais</b>				
Compromissos de empréstimos concedidos	<b>26</b>	112.800	101.919	78.499
Garantias financeiras concedidas	<b>26</b>	10.924	8.835	6.360
Outros compromissos concedidos	<b>26</b>	38.441	33.663	20.207
<b>Instrumentos financeiros prestados ou entregues como garantia com direito de venda ou penhor</b>				
Ativos financeiros detidos para negociação		20	45	15
Ativos financeiros ao justo valor através de outro rendimento integral		3.345	4.819	1.729
Ativos financeiros ao custo amortizado		9.521	8.097	1.756
<b>Ativos materiais adquiridos em arrendamento</b>	<b>18</b>	<b>1.565</b>	<b>1.829</b>	<b>1.447</b>
<b>Investimentos imobiliários, cedido em arrendamento operacional</b>		<b>1.269</b>	<b>1.586</b>	<b>1.736</b>

(\*) Apresentado única e exclusivamente para efeitos comparativos (ver Nota 1)

**Passivo***(Milhões de euros)*

	NOTA	31-12-2022	31-12-2021 *	31-12-2020 *
<b>Passivos financeiros detidos para negociação</b>	<b>11</b>	<b>4.030</b>	<b>5.118</b>	<b>424</b>
Derivados		3.971	4.838	151
Posições curtas de títulos		59	280	273
<b>Passivos financeiros ao custo amortizado</b>	<b>22</b>	<b>482.501</b>	<b>547.025</b>	<b>342.403</b>
Depósitos		421.870	486.529	300.523
Bancos centrais		16.036	80.447	50.090
Entidades de crédito		12.774	13.603	5.266
Clientes		393.060	392.479	245.167
Títulos da dívida emitidos		52.608	53.684	35.813
Outros passivos financeiros		8.023	6.812	6.067
<b>Derivados - contabilidade de coberturas</b>	<b>15</b>	<b>1.371</b>	<b>960</b>	<b>237</b>
<b>Alterações no justo valor dos elementos cobertos de uma carteira com cobertura de risco de taxa de juro</b>	<b>15</b>	<b>(5.736)</b>	<b>670</b>	<b>1.614</b>
<b>Passivos afetos ao negócio segurador</b>	<b>17</b>	<b>65.654</b>	<b>79.834</b>	<b>75.129</b>
<b>Provisões</b>	<b>23</b>	<b>5.263</b>	<b>6.535</b>	<b>3.195</b>
Pensões e outras obrigações de prestações definidas pós-emprego		579	806	580
Outras retribuições aos colaboradores a longo prazo		2.614	3.452	1.398
Questões processuais e litígios por impostos pendentes		971	1.167	556
Compromissos e garantias concedidas		547	461	193
Restantes provisões		552	649	468
<b>Passivos por impostos</b>		<b>2.113</b>	<b>2.337</b>	<b>1.231</b>
Passivos por impostos correntes		457	189	222
Passivos por impostos diferidos	<b>25</b>	1.656	2.148	1.009
<b>Outros passivos</b>	<b>20</b>	<b>2.760</b>	<b>2.115</b>	<b>1.995</b>
<b>Passivos incluídos em grupos alienáveis de elementos classificados como mantidos para venda</b>		<b>16</b>	<b>17</b>	<b>14</b>
<b>TOTAL PASSIVO</b>		<b>557.972</b>	<b>644.611</b>	<b>426.242</b>
<b>Pro memoria</b>				
Passivos subordinados				
Passivos financeiros ao custo amortizado	<b>22</b>	9.280	10.255	6.222

(\*) Apresentado única e exclusivamente para efeitos comparativos (ver Nota 1)

## Capital próprio

(Milhões de euros)

	NOTA	31-12-2022	31-12-2021 *	31-12-2020 *
<b>FUNDOS PRÓPRIOS</b>	<b>24</b>	<b>36.639</b>	<b>37.013</b>	<b>27.118</b>
<b>Capital</b>		<b>7.502</b>	<b>8.061</b>	<b>5.981</b>
<b>Prémio de emissão</b>		<b>13.470</b>	<b>15.268</b>	<b>12.033</b>
<b>Outros elementos do capital próprio</b>		<b>46</b>	<b>39</b>	<b>25</b>
<b>Lucros retidos</b>		<b>13.653</b>	<b>9.781</b>	<b>8.719</b>
<b>Outras reservas</b>		<b>(1.152)</b>	<b>(1.343)</b>	<b>(1.009)</b>
<b>(-) Ações próprias</b>		<b>(25)</b>	<b>(19)</b>	<b>(12)</b>
<b>Resultado do exercício atribuído aos proprietários da dominante</b>		<b>3.145</b>	<b>5.226</b>	<b>1.381</b>
<b>OUTRO RENDIMENTO INTEGRAL ACUMULADO</b>	<b>24</b>	<b>(2.409)</b>	<b>(1.619)</b>	<b>(1.865)</b>
<b>Elementos que não serão reclassificados em resultados</b>		<b>(1.379)</b>	<b>(1.896)</b>	<b>(2.383)</b>
Ganhos ou (-) perdas atuariais em planos de pensões de prestações definidas		(250)	(473)	(580)
Participação noutras receitas e despesas reconhecidas, de investimentos em negócios conjuntos e associados			1	(70)
Alterações no justo valor de instrumentos de património medidos ao justo valor com alterações noutros resultados globais		(1.129)	(1.424)	(1.733)
Ineficácia das coberturas ao justo valor para instrumentos de capital próprio mensurados ao justo valor através de outro rendimento integral				
Alterações no justo valor de instrumentos de capital próprio mensurados ao justo valor através de outro rendimento integral [instrumento coberto]		(38)	(12)	
Alterações no justo valor de instrumentos de capital próprio mensurados ao justo valor através de outro rendimento integral [instrumento de cobertura]		38	12	
<b>Elementos que podem ser reclassificados em resultados</b>		<b>(1.030)</b>	<b>277</b>	<b>518</b>
Conversão em divisas		12	5	(24)
Derivados de cobertura. Reservas de cobertura de fluxos de caixa [porção eficaz]		(499)	(94)	73
Alterações no justo valor dos títulos de dívida mensurados ao justo valor através de outro rendimento integral		(506)	337	521
Participação noutras receitas e despesas reconhecidas, de investimentos em negócios conjuntos e associados		(37)	29	(52)
<b>PARTICIPAÇÕES MINORITÁRIAS (participações não dominantes)</b>	<b>24</b>	<b>32</b>	<b>31</b>	<b>25</b>
<b>Outras rubricas</b>		<b>32</b>	<b>31</b>	<b>25</b>
<b>TOTAL CAPITAL PRÓPRIO</b>		<b>34.262</b>	<b>35.425</b>	<b>25.278</b>
<b>TOTAL PASSIVO E CAPITAL PRÓPRIO</b>		<b>592.234</b>	<b>680.036</b>	<b>451.520</b>

(\*) Apresentado única e exclusivamente para efeitos comparativos (ver Nota 1)



## DEMONSTRAÇÕES DE RESULTADOS CONSOLIDADAS

(Milhões de euros)

	NOTA	2022	2021 *	2020 *
Receitas por juros	28	9.233	7.892	6.764
Ativos financeiros de justo valor através de resultados globais (1)		1.751	1.742	1.812
Ativos financeiros a custo amortizado (2)		7.443	5.500	4.700
Restantes receitas de juros		39	650	252
Despesas de juros	29	(2.317)	(1.917)	(1.864)
<b>MARGEM DE JUROS</b>		<b>6.916</b>	<b>5.975</b>	<b>4.900</b>
Rendimentos por dividendos	30	163	192	147
Resultados de entidades avaliadas através do método da participação	16	264	425	307
Receitas por comissões	31	4.406	4.129	2.911
Despesas de comissões	31	(396)	(424)	(335)
Ganhos ou perdas líquidas no desreconhecimento de ativos e passivos financeiros não avaliados a justo valor através dos resultados	32	41	37	187
Ativos financeiros ao custo amortizado		1	3	114
Restantes ativos e passivos financeiros		40	34	73
Ganhos ou perdas líquidos de ativos e passivos financeiros detidos para negociação	32	476	97	127
Outros ganhos ou perdas		476	97	127
Ganhos ou perdas líquidas por ativos financeiros não destinados a negociação avaliados obrigatoriamente pelo justo valor através dos resultados	32	(9)	(3)	(24)
Outros ganhos ou perdas		(9)	(3)	(24)
Ganhos ou perdas líquidos resultantes da contabilidade de coberturas	32	(18)	51	(3)
Diferenças cambiais líquidas		(152)	39	(49)
Outra receitas de exploração	33	604	551	649
Outras despesas de exploração	33	(1.567)	(1.445)	(1.005)
Receitas de ativos protegidos por contratos de seguros ou resseguros	33	1.329	1.128	1.107
Despesas de passivos protegidos por contratos de seguros ou resseguros	33	(463)	(478)	(509)
<b>MARGEM BRUTA</b>		<b>11.594</b>	<b>10.274</b>	<b>8.410</b>
Despesas administrativas		(5.263)	(7.354)	(4.039)
Despesas de pessoal	34	(3.620)	(5.588)	(2.841)
Outras despesas administrativas	35	(1.643)	(1.766)	(1.198)
Amortização	18 e 19	(807)	(695)	(540)
Provisões ou reversão de provisões	23	(227)	(418)	(221)
Imparidade ou reversão da imparidade de ativos financeiros não avaliados a justo valor através dos resultados e perdas ou ganhos líquidos por alteração	36	(882)	(897)	(1.943)
Ativos financeiros ao justo valor através de outro rendimento integral		1		(1)
Ativos financeiros ao custo amortizado		(883)	(897)	(1.942)
Imparidade do valor ou reversão da imparidade do valor de investimentos em negócios conjuntos ou associados	16	(18)	(19)	(316)
Imparidade ou reversão da imparidade de ativos não financeiros	37	(102)	(158)	(112)
Ativos tangíveis		(86)	(62)	(110)
Ativos intangíveis		(14)	(58)	(14)
Outros		(2)	(38)	12
Ganhos ou perdas líquidos no desreconhecimento de ativos não financeiros	16 e 38	41	295	27
Goodwill negativo reconhecido nos resultados	7	0	4.300	
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	(10)	(13)	334
<b>GANHOS OU PERDAS ANTES DE IMPOSTOS PROVENIENTES DAS ATIVIDADES CORRENTES</b>		<b>4.326</b>	<b>5.315</b>	<b>1.600</b>
Despesas ou receitas de impostos sobre os resultados das atividades correntes	25	(1.179)	(88)	(219)
<b>GANHOS OU PERDAS DEPOIS DE IMPOSTOS PROVENIENTES DAS ATIVIDADES CORRENTES</b>		<b>3.147</b>	<b>5.227</b>	<b>1.381</b>
Ganhos ou perdas depois de impostos provenientes das atividades interrompidas		2	2	
<b>RESULTADO DO EXERCÍCIO</b>		<b>3.149</b>	<b>5.229</b>	<b>1.381</b>
Atribuível a juros minoritários (participações não dominantes)		4	3	
Atribuível aos proprietários da dominante		3.145	5.226	1.381

(\*) Apresentado única e exclusivamente para efeitos comparativos (ver Nota 1)

(1) Também inclui os juros dos ativos financeiros disponíveis para venda (NIC 39) ligados ao negócio de seguros

(2) Também inclui os juros dos empréstimos concedidos e contas a receber (NIC 39) do negócio de seguros

## ESTADO DE ALTERAÇÕES NO PATRIMONIO LIQUIDO CONSOLIDADO (PARTE A)

### Estados de receitas e despesas reconhecidas consolidadas

(Milhões de euros)

	NOTA	2022	2021 *	2020 *
<b>RESULTADO DO EXERCÍCIO</b>		<b>3.149</b>	<b>5.229</b>	<b>1.381</b>
<b>OUTRO RENDIMENTO INTEGRAL</b>		<b>(790)</b>	<b>246</b>	<b>(740)</b>
<b>Elementos que não serão reclassificados em resultados</b>		<b>518</b>	<b>486</b>	<b>(815)</b>
Ganhos ou perdas atuariais em planos de pensões de prestações definidas		340	106	(139)
Participação noutras receitas e despesas reconhecidas dos investimentos em negócios conjuntos e associados		0	70	13
Alterações do justo valor dos instrumentos de capital próprio avaliados ao justo valor através de outro rendimento integral	13	298	307	(719)
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]		(26)	(12)	58
Alterações no justo valor de instrumentos de capital próprio mensurados a justo valor através de alterações no capital próprio [instrumento de cobertura]		26	12	(58)
Imposto sobre os lucros relativo a elementos que não serão reclassificados		(120)	3	30
<b>Elementos que podem ser reclassificados em resultados</b>		<b>(1.308)</b>	<b>(240)</b>	<b>75</b>
Conversão cambial		7	29	(29)
Ganhos/(perdas) operações cambiais contabilizadas no capital próprio		7	29	(29)
Coberturas de fluxos de caixa (porção eficaz)		(596)	(234)	146
Ganhos/(perdas) de valor contabilizados no capital próprio		(636)	(222)	130
Transferido para resultados		40	(12)	16
Instrumentos de dívida ao justo valor através de outro rendimento integral		(1.178)	(241)	65
Ganhos/(perdas) de valor contabilizados no capital próprio		(1.172)	(200)	101
Transferido para resultados		(6)	(41)	(36)
Participação noutras receitas e despesas reconhecidas dos investimentos em negócios conjuntos e associados		(65)	80	(39)
Imposto sobre os lucros relativo aos elementos que podem ser reclassificados em resultados		524	126	(68)
<b>RENDIMENTO INTEGRAL TOTAL DO EXERCÍCIO</b>		<b>2.359</b>	<b>5.475</b>	<b>641</b>
Atribuível a juros minoritários (participações não dominantes)		4	3	0
Atribuível aos proprietários da dominante		2.355	5.472	641

(\*) Apresentado única e exclusivamente para efeitos comparativos (ver Nota 1)

## ESTADOS DE ALTERAÇÕES NO PATRIMÔNIO LÍQUIDO CONSOLIDADO (PARTE B)

### Estados totais de alterações no patrimônio líquido consolidado

(Milhões de euros)

	NOTA	Capital próprio atribuído à entidade-mãe							Juros minoritários			Total	
		Fundos próprios							Outro rendimento integral acumulado	Outro rendimento integral acumulado	Outras rubricas		
		Capital	Prêmio de emissão	Outros elementos do capital próprio	Lucros não distribuídos	Outras reservas	Menos: ações próprias	Lucro atribuível aos proprietários da entidade-mãe					Menos: dividendos provisórios
<b>SALDO A 31-12-2021</b>		8.061	15.268	39	9.781	(1.343)	(19)	5.226	0	(1.619)	0	31	35.425
<b>SALDO INICIAL A 01-01-2022</b>		8.061	15.268	39	9.781	(1.343)	(19)	5.226	0	(1.619)	0	31	35.425
<b>RESULTADO GLOBAL TOTAL DO PERÍODO</b>								3.145		(790)		4	2.359
<b>OUTRAS VARIAÇÕES DO CAPITAL PRÓPRIO</b>		(559)	(1.798)	7	3.872	191	(6)	(5.226)	0	0	0	(3)	(3.522)
Redução de capital	24	(559)	(1.798)										(2.357)
Dividendos (ou remunerações aos sócios)	6				(1.178)							(4)	(1.182)
Compra de ações próprias	24						(1.818)						(1.818)
Venda ou cancelamento de ações próprias	24						1.812						1.812
Transferências entre componentes do capital próprio					5.226			(5.226)					
Outros aumentos/diminuições do capital próprio				7	(176)	191						1	23
<b>SALDO FINAL A 31-12-2022</b>		7.502	13.470	46	13.653	(1.152)	(25)	3.145	0	(2.409)	0	32	34.262

## ESTADOS DE ALTERAÇÕES NO PATRIMONIO LIQUIDO CONSOLIDADO (PARTE B)

### Demonstrações das alterações totais no capital próprio consolidado \*

(Milhões de euros)

	NOTA	Capital próprio atribuído à entidade-mãe							Juros minoritários		Total
		Fundos próprios							Outro rendimento integral acumulado	Outras rubricas	
		Capital	Prémio de emissão	Outros elementos do capital próprio	Lucros retidos	Outras reservas	Menos: ações próprias	Lucro atribuível aos proprietários da entidade-mãe			
<b>SALDO A 31-12-2019</b>		<b>5.981</b>	<b>12.033</b>	<b>24</b>	<b>7.795</b>	<b>(1.281)</b>	<b>(10)</b>	<b>1.705</b>	<b>(1.125)</b>	<b>29</b>	<b>25.151</b>
<b>SALDO INICIAL A 01-01-2020</b>		<b>5.981</b>	<b>12.033</b>	<b>24</b>	<b>7.795</b>	<b>(1.281)</b>	<b>(10)</b>	<b>1.705</b>	<b>(1.125)</b>	<b>29</b>	<b>25.151</b>
<b>RENDIMENTO INTEGRAL TOTAL DO EXERCÍCIO</b>								<b>1.381</b>	<b>(740)</b>		<b>641</b>
<b>OUTRAS VARIAÇÕES DO CAPITAL PRÓPRIO</b>				<b>1</b>	<b>924</b>	<b>272</b>	<b>(2)</b>	<b>(1.705)</b>		<b>(4)</b>	<b>(514)</b>
Dividendos (ou remunerações aos sócios)					(418)					(4)	(422)
Compra de ações próprias							(8)				(8)
Venda ou cancelamento de ações próprias							6				6
Transferências entre componentes do capital próprio	24				1.705			(1.705)			
Outros aumentos/diminuições do capital próprio				1	(363)	272					(90)
<b>SALDO INICIAL A 31-12-2020</b>		<b>5.981</b>	<b>12.033</b>	<b>25</b>	<b>8.719</b>	<b>(1.009)</b>	<b>(12)</b>	<b>1.381</b>	<b>(1.865)</b>	<b>25</b>	<b>25.278</b>
<b>SALDO INICIAL A 01-01-2021</b>		<b>5.981</b>	<b>12.033</b>	<b>25</b>	<b>8.719</b>	<b>(1.009)</b>	<b>(12)</b>	<b>1.381</b>	<b>(1.865)</b>	<b>25</b>	<b>25.278</b>
<b>RENDIMENTO INTEGRAL TOTAL DO EXERCÍCIO</b>								<b>5.226</b>	<b>246</b>	<b>3</b>	<b>5.475</b>
<b>OUTRAS VARIAÇÕES DO CAPITAL PRÓPRIO</b>		<b>2.080</b>	<b>3.235</b>	<b>14</b>	<b>1.062</b>	<b>(334)</b>	<b>(7)</b>	<b>(1.381)</b>		<b>3</b>	<b>4.672</b>
Emissão de ações ordinárias		2.080	3.235								5.315
Dividendos (ou remunerações aos sócios)					(216)						(216)
Compra de ações próprias							(15)				(15)
Venda ou cancelamento de ações próprias							8				8
Reclassificação de instrumentos financeiros do passivo no património líquido				10							10
Transferências entre componentes do capital próprio	6				1.381			(1.381)			
Outros aumentos/diminuições do capital próprio				4	(103)	(334)				3	(430)
<b>SALDO A 31-12-2021</b>		<b>8.061</b>	<b>15.268</b>	<b>39</b>	<b>9.781</b>	<b>(1.343)</b>	<b>(19)</b>	<b>5.226</b>	<b>(1.619)</b>	<b>31</b>	<b>35.425</b>

(\*) Apresentado única e exclusivamente para efeitos comparativos (ver Nota 1)

## ESTADOS DOS FLUXOS DE CAIXA CONSOLIDADOS (METODO INDIRETO)

(Milhões de euros)

	NOTA	2022	2021 **	2020 **
<b>A) FLUXOS DE CAIXA DAS ATIVIDADES DE EXPLORAÇÃO</b>		<b>(79.875)</b>	<b>38.628</b>	<b>37.562</b>
Resultado do exercício *		3.149	5.229	1.381
Ajustamentos para obter os fluxos de caixa das atividades de exploração		819	(924)	3.062
Amortização		807	695	540
Outros ajustamentos		12	(1.619)	2.522
Aumento/(Diminuição) líquido dos ativos de exploração		(14.823)	15.712	(24.832)
Ativos financeiros detidos para negociação		3.543	1.401	1.013
Ativos financeiros não destinados a negociação avaliados obrigatoriamente pelo justo valor através dos resultados		59	95	110
Ativos financeiros ao justo valor através de outro rendimento integral		2.446	12.795	(1.488)
Ativos financeiros ao custo amortizado		(24.385)	4.670	(25.193)
Outros ativos de exploração		3.514	(3.249)	726
Aumento/(Diminuição) líquido dos passivos de exploração		(68.625)	19.462	58.101
Passivos financeiros detidos para negociação		(1.088)	(912)	(1.914)
Passivos financeiros ao custo amortizado		(63.400)	18.934	59.369
Outros passivos de exploração		(4.137)	1.440	646
Cobranças/(Pagamentos) de imposto sobre os lucros		(395)	(851)	(150)
<b>B) FLUXOS DE CAIXA DAS ATIVIDADES DE INVESTIMENTO</b>		<b>164</b>	<b>13.888</b>	<b>484</b>
Pagamentos:		(1.304)	(1.266)	(776)
Ativos tangíveis		(440)	(358)	(403)
Ativos intangíveis		(476)	(320)	(287)
Investimentos em negócios conjuntos e associados			(49)	
Entidades dependentes e outras unidades de negócio		(250)		
Ativos não correntes e passivos classificados como detidos para venda		(138)	(539)	(86)
Cobranças:		1.468	15.154	1.260
Ativos tangíveis		138	311	228
Ativos intangíveis		1	1	
Investimentos em negócios conjuntos e associados		152	208	644
Entidades dependentes e outras unidades de negócio			277	
Ativos não correntes e passivos classificados como detidos para venda		1.177	2.266	388
Outras cobranças relacionadas com atividades de investimento	7		12.091	
<b>C) FLUXOS DE CAIXA DAS ATIVIDADES DE FINANCIAMENTO</b>		<b>(3.984)</b>	<b>88</b>	<b>(1.540)</b>
Pagamentos:		(9.564)	(4.438)	(5.277)
Dividendos	6	(1.178)	(216)	(418)
Passivos subordinados		(1.760)	(665)	
Aquisição de instrumentos de capital próprio		(1.818)	(15)	(8)
Outros pagamentos relacionados com atividades de financiamento		(4.808)	(3.542)	(4.851)
Cobranças:		5.580	4.526	3.737
Passivos subordinados	22	750	1.750	746
Alienação de instrumentos de capital próprio		15	8	6
Outras cobranças relacionadas com atividades de financiamento		4.815	2.768	2.985
<b>D) EFEITO DAS VARIAÇÕES DAS TAXAS DE CÂMBIO</b>		<b>1</b>	<b>1</b>	<b>(5)</b>
<b>E) AUMENTO/(DIMINUIÇÃO) LÍQUIDO DE CAIXA E EQUIVALENTES (A+B+C+D)</b>		<b>(83.694)</b>	<b>52.605</b>	<b>36.501</b>
<b>F) CAIXA E EQUIVALENTES NO INÍCIO DO EXERCÍCIO</b>		<b>104.216</b>	<b>51.611</b>	<b>15.110</b>
<b>G) CAIXA E EQUIVALENTES NO FINAL DO EXERCÍCIO (E+F)</b>		<b>20.522</b>	<b>104.216</b>	<b>51.611</b>
<b>COMPONENTES DE CAIXA E EQUIVALENTES NO FINAL DO PERÍODO</b>				
Caixa		2.560	3.044	2.339
Saldos em caixa em bancos centrais		16.384	99.574	48.535
Outros ativos financeiros		1.578	1.598	737
<b>TOTAL EM CAIXA E EQUIVALENTES NO FINAL DO EXERCÍCIO</b>		<b>20.522</b>	<b>104.216</b>	<b>51.611</b>
(*) Dos quais: Juros recebidos		8.830	8.124	7.413
Dos quais: Juros pagos		1.281	2.637	2.123
Dos quais: Dividendos recebidos		421	431	532

(\*\*) Apresentação única e exclusivamente para efeitos comparativos (ver Nota 1)

# NOTAS DA DEMONSTRAÇÃO FINANCEIRA CONSOLIDADA DO GRUPO CAIXABANK A 31 DE DEZEMBRO DE 2022

De acordo com a regulamentação em vigor sobre os conteúdos das contas anuais consolidadas, este relatório completa, expande e comenta o balanço, a conta de perdas e lucros, a demonstração de alterações do capital próprio e a demonstração de fluxos de caixa, formando uma unidade, com o objetivo de apresentar uma visão fiel do patrimônio e da situação financeira do Grupo CaixaBank a 31 de dezembro de 2022, como também dos resultados das suas operações, das alterações no capital próprio e dos fluxos de caixa, que se produziram no exercício anual no final desta data.

## Índice de notas explicativas

## Página

1. Natureza do Banco, bases de apresentação e outras informações .....	13
2. Princípios e políticas contábilísticas e critérios de avaliação aplicados .....	23
3. Gestão do risco.....	57
4. Gestão da solvência .....	137
5. Distribuição de resultados .....	140
6. Remuneração dos acionistas e lucros por ação .....	141
7. Combinações de negócios, aquisição e venda de participações no capital de entidades dependentes.....	143
8. Informação por segmentos de negócio .....	145
9. Retribuições do «pessoal-chave da direção».....	148
10. Caixa, saldos em caixa em bancos centrais e outros depósitos à ordem.....	153
11. Ativos e passivos financeiros detidos para negociação .....	154
12. Ativos financeiros não destinados a negociação avaliados obrigatoriamente pelo justo valor através dos resultados.....	156
13. Ativos financeiros ao justo valor através de outro rendimento integral.....	157
14. Ativos financeiros ao custo amortizado .....	160
15. Derivados - contabilidade de coberturas (ativo e passivo).....	164
16. Investimentos em negócios conjuntos e associados.....	169
17. Ativos e passivos do negócio segurador .....	174
18. Ativos tangíveis.....	178
19. Ativos intangíveis .....	180
20. Outros ativos e passivos .....	183
21. Ativos não correntes e grupos alienáveis de elementos classificados como detidos para venda.....	185
22. Passivos financeiros.....	187
23. Provisões .....	192
24. Capital próprio.....	205
25. Situação fiscal .....	208
26. Garantias e compromissos contingentes concedidos.....	213
27. Outras informações significativas .....	214
28. Receitas por juros .....	218
29. Despesas de juros.....	219
30. Rendimentos por dividendos .....	220
31. Comissões.....	221
32. Ganhos ou perdas de ativos e passivos financeiros.....	222
33. Outras receitas e despesas de exploração e receitas e despesas de ativos e passivos afetos ao negócio segurador ou a resseguros .....	223
34. Despesas de pessoal .....	224
35. Outras despesas administrativas.....	225

36. Imparidade ou reversão da imparidade de ativos financeiros não avaliados a justo valor através dos resultados.....	227
37. Imparidade ou reversão da imparidade de ativos não financeiros.....	228
38. Ganhos ou perdas no desreconhecimento de ativos não financeiros.....	229
39. Ganhos ou perdas provenientes de ativos não correntes e grupos alienáveis de elementos classificados como detidos para venda não admissíveis como operações descontinuadas .....	230
40. Informação sobre o justo valor .....	231
41. Transações com partes relacionadas .....	242
42. Outros requisitos de informação .....	248
43. Demonstrações de fluxos de caixa .....	250
Anexo 1 - Participações do CaixaBank em sociedades dependentes do Grupo CaixaBank .....	253
Anexo 2 - Participações do CaixaBank em acordos e empresas comuns do Grupo CaixaBank .....	254
Anexo 3 - Participações em sociedades associadas do CaixaBank .....	256
Anexo 4 - Notificações sobre aquisição e venda de participações no capital no exercício de 2021 .....	257
Anexo 5 - Relatório bancário anual .....	258

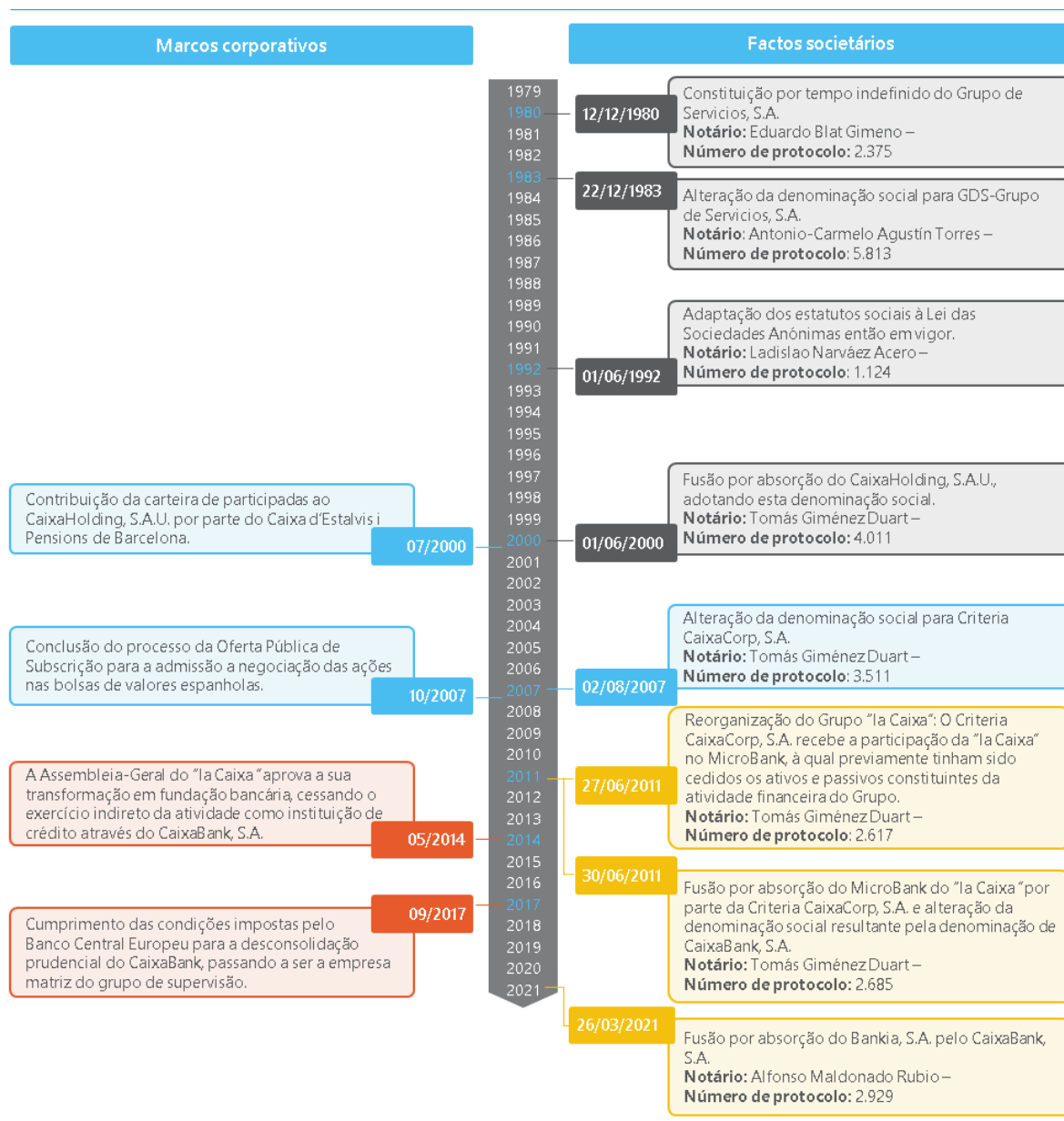
# 1. NATUREZA DA ENTIDADE, BASES DE APRESENTAÇÃO E OUTRAS INFORMAÇÕES

## 1.1. NATUREZA DA ENTIDADE

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 estão cotadas para 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 de serviços auxiliares, e a realização de atividades de agência de seguros; ii) na receção de fundos do público na forma de depósito irregular 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 giro, transferências, custódia, mediação e outros; e iii) na aquisição, porte, usufruto e alienação de qualquer classe de títulos valores e a formulação da oferta pública de aquisição e 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.

O website empresarial do CaixaBank é [www.caixabank.com](http://www.caixabank.com).

## 1.2. BASES DE APRESENTAÇÃO

As contas anuais consolidadas do Grupo foram preparadas pelos Administradores de acordo com o quadro regulamentar de informação financeira aplicável ao Grupo a 31 de dezembro de 2022, que é o estabelecido na normalização internacional de Informação Financeira adotada pela União Europeia (doravante, IFRS-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 IFRS-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 uma unidade monetária alternativa. Algumas informações financeiras deste relatório foram arredondadas e, conseqüentemente, os valores apresentados 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 neste relatório, foi tida em conta a sua importância relativa, em relação ao período contabilístico anual.

### 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 já não vigentes

Normas e interpretações	Título	Aplicação obrigatória para exercícios financeiros iniciados a partir de:
IFRS 17	Contratos de seguros	1 de janeiro de 2023
Alteração da IFRS 17	Aplicação inicial da IFRS 17 e da IFRS 9 - informação comparativa	1 de janeiro de 2023

#### ■ IFRS 17 “Contratos de seguros”

A 23 de novembro de 2021 foi publicado no Jornal Oficial da União Europeia o endosso da Norma IFRS 17. Este contempla uma exceção relativamente às IFRS, no que diz respeito à aplicação do 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, sobre o início e o exercício da atividade de seguros e resseguros (Solvência II) e que tenham sido aprovados pelas autoridades de supervisão para efeitos da aplicação do ajustamento correspondente. O Grupo recorrerá a esta isenção para os casos de carteiras que satisfaçam os requisitos acima mencionados.

Por outro lado, à data de 9 de dezembro de 2021 o IASB emitiu uma emenda à IFRS 17 sobre a informação comparativa na aplicação inicial da IFRS 17 e da IFRS 9 com o objetivo de ajudar as entidades a evitar desajustes contabilísticos temporários entre ativos financeiros e passivos de contratos de seguro, e, portanto, melhorar a informação comparativa para utilizadores das demonstrações financeiras. Esta alteração permite que as empresas apresentem informação comparativa de ativos financeiros na aplicação inicial da IFRS 17 e da IFRS 9 com base na classificação esperada segundo a IFRS 9, como se estivessem a ser aplicados os requisitos de classificação e medição da IFRS 9 nesses ativos financeiros. Esta apresentação só pode ser aplicada nos períodos comparativos que tenham voltado a ser expressos para a IFRS 17. O Grupo irá utilizar esta opção.

Tal como detalhado na Nota 2.22, para as operações de seguros, as companhias de seguros do Grupo utilizaram a isenção temporária da aplicação da IFRS 9 e, portanto, este regulamento ainda não é aplicável à atividade dos seguros em virtude da aplicação do Regulamento da UE 2017/1988. Este regulamento permitiu o adiamento da aplicação da IFRS 9 às seguradoras que fazem parte de um conglomerado financeiro tal como definido no artigo 2, parágrafo 14, da Diretiva 2002/87/CE, uma opção que o Grupo utilizou para os investimentos financeiros das seguradoras do Grupo (VidaCaixa e BPI Vida e Pensões) a partir de 1 de janeiro de 2018, uma vez que preenchia as condições estabelecidas pelo artigo 2 do Regulamento da UE 2017/1988. No caso do Bankia Vida e Sa Nostra Vida, a isenção temporária da aplicação da IFRS 9 foi aplicada desde a data em que as entidades foram adquiridas (ver Nota 7) até à sua fusão com o VidaCaixa, no caso do Bankia Vida.

O Grupo irá aplicar a IFRS 17 e a IFRS 9 (no negócio dos seguros) pela primeira vez a 1 de janeiro de 2023. Estas normas resultarão em alterações significativas na contabilidade dos contratos de seguro e resseguro e dos instrumentos financeiros, respetivamente.

#### Impactos estimados na adoção da IFRS 17 e da IFRS 9

O Grupo estimou o impacto da implementação da IFRS 17 e da IFRS 9 nas suas demonstrações financeiras consolidadas. Com base na melhor estimativa que o Grupo dispõe à data, estima-se um impacto negativo de cerca de 20 pb em CET1 a 1 de janeiro de 2023. Se transportarmos as decisões que afetam a implementação da IFRS 9 e da IFRS 17 a 1 de janeiro de 2022, e tendo em consideração as variações de taxas de juros existentes durante o exercício 2022, o mesmo impacto referido a 1 de janeiro de 2022 teria uma diminuição do rácio CET1 de 6 pb, equivalente a uma diminuição do património, nessa data, de 153 milhões de euros líquidos. O Grupo está atualmente a terminar a sua estimativa do impacto.

O impacto acima referido resulta principalmente do facto de, ao abrigo da atual IFRS 4, ser realizado o que é normalmente referido como o "teste de adequação de responsabilidade". Este teste permite determinar o nível global de adequação das disposições para todas as carteiras de contratos, e a compensação entre elas. Com a entrada em vigor da nova IFRS 17, tal compensação não será permitida, e como consequência do

tratamento assimétrico entre excessos e défices a nível de carteira, revela-se um défice de responsabilidades em algumas carteiras que não pode ser compensado pelo excedente em outras. Este efeito deve reconhecer-se com cargo a reservas de primeira aplicação. Outros elementos que afetam este impacto no capital são a falta de reconhecimento de alguns ativos intangíveis e o impacto em outros rendimentos totais acumulados (OCI) resultantes da eliminação *shadow accounting*, e a diferença entre o OCI de investimentos financeiros e o OCI de passivos (diferença entre a taxa histórica no momento em que a política foi emitida, conhecida como *locked-in rate*, utilizada na data de transição e a taxa atual nessa data).

Os impactos indicados acima de tudo referem-se à data de transição numa visão consolidada para o VidaCaixa e SCA; para o resto das companhias de seguros do grupo, não são esperados impactos significativos. Para o efeito, deve considerar-se que o Grupo assumiu o controlo do Bankia Vida em dezembro de 2021 e da Sa Nostra Vida em novembro de 2022 (ver [Nota 7](#)). Os impactos anteriormente referidos tiveram em conta a eliminação de ativos intangíveis, para além dos ativos intangíveis relacionados com futuras renovações e boa vontade, uma vez que os primeiros serão incluídos na medição da IFRS 17.

Na data de preparação destas demonstrações financeiras consolidadas, estes impactos constituem a melhor estimativa dos efeitos mais significativos para o perímetro detalhado, sem ser um detalhe completo e exato da totalidade dos impactos referentes a 1 de janeiro de 2022. Os impactos, em 1 de janeiro de 2022 e 1 de janeiro de 2023, da adoção de ambas as normas podem variar de acordo com a situação:

- O Grupo continua a aperfeiçoar os novos processos contabilísticos e controlos internos exigidos pelas IFRS 17 e IFRS 9.
- As novas políticas contabilísticas, avaliações e técnicas de estimativa utilizadas estão sujeitas a alterações até que o Grupo finalize as suas primeiras demonstrações financeiras ao abrigo destes novos regulamentos.

#### ◆ IFRS 17

Segue-se um resumo dos princípios para o reconhecimento, medição, apresentação e divulgação dos contratos de seguro a serem utilizados pelo Grupo:

##### Definição e classificação

O Grupo avaliou se os seus contratos correspondem à definição de um contrato de seguro, ou seja, aceita um risco de seguro significativo de outra parte, concordando em compensar o tomador do seguro se ocorrer um acontecimento futuro incerto que afete adversamente o tomador do seguro. A partir desta avaliação concluiu-se que todos os contratos de seguro que se encontravam no âmbito da IFRS 4 correspondem à definição de um contrato de seguro e, portanto, a introdução da IFRS 17 não implica qualquer reclassificação, com exceção de certos produtos do BPI Vida e Pensões, que não transferem riscos de seguro significativos e, portanto, são medidos ao abrigo da IFRS 9.

##### Unidade de conta

O Grupo analisou os critérios de agrupamento dos contratos de seguro tendo em conta se são contratos sujeitos a riscos semelhantes e geridos em conjunto, a onerosidade e se são contratos com uma diferença não superior a um ano em questão (coortes anuais). A partir desta análise concluiu-se que os grupos de produtos atualmente utilizados no Solvência II são adequados.

Como o Grupo optou pela abordagem de transição do justo valor, para os contratos emitidos antes da data de transição (1 de janeiro de 2022) não foi necessário agregar os contratos por coortes anteriores.

Para os contratos emitidos com posterioridade à data de transição, agrupou-se por ano exceto para os contratos de seguros geridos sob técnicas de *Matching Adjustment* e os contratos do *Unit Linked* para os quais o Grupo recorreu à exceção do artigo 2 do Regulamento (UE) 2021/2036 da Comissão de 19 de novembro de 2021 segundo o qual a exigência de coorte anual pode ser dispensada para grupos de contratos de seguro geridos através de diferentes gerações de contratos que preenchem as condições estabelecidas no artigo 77º-B da Diretiva 2009/138/CE e que tenham sido aprovados pelas autoridades de supervisão para a aplicação do ajuste correspondente e para grupos de contratos de seguro com características de participação direta e grupos de contratos de investimento com características de participação discricionária, tal como definido no referido Regulamento.

### Reconhecimento e desconhecimento de contas

Os grupos de contratos de seguro são inicialmente reconhecidos quando ocorre o primeiro dos seguintes eventos:

- ▲ O início do período de cobertura do grupo de contratos
- ▲ A data em que é devido o primeiro pagamento de um tomador de seguro de uma apólice de grupo
- ▲ No caso de um grupo de contratos por interesse oneroso, a data em que o grupo se torna oneroso

Os contratos de seguro adquiridos numa combinação de negócios no âmbito da IFRS 3 devem ser contabilizados como se tivessem sido celebrados na data de aquisição.

Em geral, o Grupo utiliza o modelo geral para o reconhecimento e medição dos contratos de seguro. No contratos do *Unit Linked* e similares quando cumprem a definição de contratos de seguro com características de participação direta se utiliza a abordagem de tarifa variável. Além disso, para contratos com um período de cobertura inferior a um ano, o Grupo utiliza a abordagem de atribuição de prémios. Isto também é utilizado quando o Grupo espera que a utilização desta abordagem simplificada produza uma medição que não divirja significativamente da que seria produzida pela aplicação do método geral ou VFA.

O contrato de seguro deve ser rescindido quando:

- ▲ Está extinto
- ▲ O contrato é modificado e cumpre os requisitos da regra de rescisão.

### Medição

- Reconhecimento inicial

Grupos de contratos não medidos no âmbito da abordagem de atribuição de prémios, no reconhecimento inicial o Grupo mede um grupo de contratos de seguros para o total de:

- ❖ Fluxos de caixa futuros, que incluem:
  - Estimativas de fluxos de caixa futuros. O Grupo estima o valor presente das futuras saídas de caixa menos o valor presente das futuras entradas de caixa que se encontram dentro dos limites do contrato. Estas estimativas baseiam-se no valor esperado de uma gama completa de resultados possíveis, com base na perspetiva do Grupo (mas consistente com os preços de mercado observáveis para as variáveis utilizadas) e refletem as condições existentes à data da medição.  
  
Estes fluxos incluem despesas diretamente atribuíveis a contratos de seguro. As despesas que o Grupo considerou não serem diretamente imputáveis são classificadas de acordo com a sua natureza.
  - Um ajustamento que reflete o valor temporal do dinheiro e os riscos financeiros associados aos fluxos de caixa futuros. Em geral, o Grupo optou por uma abordagem top-down das taxas de desconto, em que a taxa do ativo é tomada como referência e o risco de crédito é descontado. No caso de contratos com preços sob o modelo de taxa variável e produtos de risco, a taxa de desconto é fixada numa abordagem *bottom-up*.
  - Um ajuste do risco para o risco não financeiro. Isto reflete a compensação que o Grupo necessita para suportar a incerteza sobre o montante e a calendarização dos fluxos de caixa decorrentes do risco não financeiro. O Grupo utiliza a metodologia do Custo de Capital, tomando o custo de capital Solvência II (6%) e o requisito de capital regulamentar atualmente comunicado pela entidade para riscos de subscrição (SCR de subscrição).
- ❖ A margem do serviço contratual (CSM). Representa o benefício futuro dos contratos de seguros emitido. Este montante não é reconhecido na declaração de rendimentos no reconhecimento inicial, mas é reconhecido à medida que os serviços contratuais são prestados. Quando esta margem é negativa, o contrato de seguro é oneroso e a perda deve ser reconhecida imediatamente na declaração de rendimentos, sem que a margem de serviço contratual seja reconhecida no balanço. O Grupo espera que à data de transição o

montante do CSM se situe entre os 2 600 -2 900 milhões de euros para os contratos avaliados ao abrigo do modelo geral e do modelo VFA.

O Grupo utilizou a abordagem de atribuição de prémios para contratos com um período de cobertura de um ano ou menos, ou quando se espera que esta abordagem resulte numa medição do restante passivo de cobertura que não seja significativamente diferente da que ocorreria sob o modelo geral.

No reconhecimento inicial, o Grupo mede o restante passivo de cobertura como os prémios recebidos mais/menos qualquer montante resultante do desconhecimento de ativos/passivos anteriormente reconhecidos para os fluxos de caixa relacionados com o grupo de contratos. Para estes contratos, o benefício está implícito no cálculo do passivo do seguro e, portanto, não há um CSM registado separadamente.

O Grupo escolheu a opção da política contabilística para estes contratos para reconhecer os fluxos de caixa da aquisição do seguro como despesas quando incorridos.

- Reconhecimento posterior

O montante transportado de um grupo de contratos de seguro no final de cada período de declaração será a soma de:

- ❖ O restante passivo de cobertura, incluindo os fluxos de caixa resultantes da prestação de serviços futuros atribuídos ao grupo nessa data e a margem de serviço contratual do grupo nessa data.
- ❖ O passivo por sinistros incorridos, incluindo os fluxos de caixa resultantes da execução de serviços passados atribuídos ao grupo nessa data.

As alterações nos fluxos de caixa relacionadas com o serviço presente ou passado são reconhecidas na demonstração de resultados, enquanto que as relacionadas com o serviço futuro ajustam o CSM ou a componente de perdas.

No caso de contratos medidos sob o modelo de taxa variável, os montantes relacionados com o serviço futuro que ajustam o CSM incluem alterações no montante do interesse da entidade no valor justo dos itens subjacentes.

As alterações na medição dos fluxos de caixa a taxas correntes são reconhecidas em outros rendimentos abrangentes porque o Grupo escolheu esta política contabilística para minimizar assimetrias contabilísticas com o reconhecimento contabilístico dos ativos financeiros. No caso de contratos com preço segundo o modelo de tarifa variável, estes montantes ajustam o CSM.

No resultado do exercício fora. reconhecidos como rendimentos de atividades ordinárias de seguros a transferência de serviços de contratos de seguros no período.

Para contratos de seguro em que se aplica a abordagem de atribuição de prémios, no final de cada período, o montante transportado de um grupo de contratos é a soma do passivo restante da cobertura e do passivo por sinistros incorridos. O restante passivo de cobertura é o resultado do saldo inicial mais os prémios recebidos durante o período menos o montante reconhecido como receita de seguros por serviços prestados durante esse período.

O Grupo não ajusta o restante passivo de cobertura pelo valor temporal do dinheiro, uma vez que os prémios de seguro expiram dentro do período de cobertura dos contratos, que é de um ano ou menos. A medição do passivo por sinistros incorridos é realizada de forma semelhante ao modelo geral.

- Receitas e despesas de contratos de seguro

As receitas e despesas dos contratos de seguro são reconhecidos através dos seguintes critérios:

Epígrafe	Reconhecimento
Resultado do serviço do seguro	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Inclui receitas de atividades correntes de seguros que mostram a prestação de serviços decorrentes do grupo de contratos de seguro num montante que reflete a contrapartida a que a entidade espera ter direito em troca desses serviços.</li> <li>&gt; Inclui despesas de serviço de seguro que incluem os sinistros incorridos (excluindo componentes de investimento) e outras despesas de serviço de seguro, amortização dos fluxos de caixa de aquisição, alterações nos fluxos relacionados com serviços passados e alterações relacionadas com o serviço presente.</li> </ul>
Receitas e despesas financeiras de seguros	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; As receitas ou despesas financeiras de seguros compreendem a alteração do montante escriturado do grupo de contratos de seguro resultante do efeito do valor temporal do dinheiro e das alterações do valor temporal do dinheiro e do efeito do risco financeiro e das alterações do risco financeiro.</li> <li>&gt; O Grupo escolheu a política contabilística de reconhecer o impacto das alterações nas taxas de desconto e outras variáveis financeiras em Outros Rendimentos Integrais para minimizar as divergências contabilísticas face aos registos contabilísticos dos ativos financeiros.</li> <li>&gt; Para contratos avaliados ao abrigo da abordagem de atribuição de prémios não será utilizada nenhuma taxa de desconto, uma vez que se espera que os fluxos de caixa sejam cobrados e pagos ao longo de um ano.</li> <li>&gt; O Grupo desagrega as alterações no ajustamento do risco para risco não financeiro entre as receitas de serviços de seguros e as receitas ou despesas de financiamento de seguros.</li> </ul>

As receitas e despesas de contratos de resseguro detidos são apresentadas como um único montante e são apresentadas separadamente das receitas e despesas de contratos de seguro registados sob as rubricas "Despesas líquidas de contratos de resseguro detidos" e "Receitas financeiras de contratos de resseguro detidos".

#### Apresentação e repartição

A IFRS 17 terá alterações significativas na forma como os contratos de seguro são apresentados e divulgados nas demonstrações financeiras do Grupo.

No balanço, as carteiras de contratos devem ser classificadas como ativo ou passivo com base no seu saldo líquido, e os contratos de seguro e resseguro devem ser registados separadamente.

Para a Conta de Resultados Consolidada, os montantes reconhecidos devem ser separados em "Resultado do serviço de seguros", que inclui receitas e despesas do serviço de seguros, e "Receitas ou despesas financeiras de seguros". Tal como no Balanço, os contratos de resseguro são apresentados separadamente. Do acima exposto, as principais alterações esperadas em relação à IFRS 4 são:

- ▲ A margem sobre produtos de poupança atualmente registada na "Margem de juro" será agora registada no "Resultado do serviço de seguros".
- ▲ A margem para produtos *Unit Linked* será transferida de "Comissões" para "Resultado do serviço de seguros".
- ▲ Os "custos empresariais" devem ser reclassificados como "resultado do serviço de seguro" inferior quando são considerados diretamente imputáveis a contratos de seguro.

Em geral, para a apresentação de alterações nas taxas de desconto dos passivos de seguros, o Grupo escolheu a opção da política contabilística de as registar em "Outro Rendimento Integral" para evitar assimetrias com investimentos financeiros que, em geral, registariam as suas alterações de valor em "Outro Rendimento Integral". No caso de contratos com preço segundo o modelo de tarifa variável, estes montantes ajustam o CSM.

Estas mudanças não terão um impacto material nem na rentabilidade nem na capacidade de pagar dividendos.

#### Transição

Para efeitos de requerimento de transição, a data de transição será 1 de janeiro de 2022, e dada a impraticabilidade da aplicação retrospectiva da IFRS 17, o Grupo optou por aplicar a abordagem do justo valor para todos os contratos em vigor nessa data. Para este efeito, o Grupo determinou o CSM ou a componente de perdas do restante passivo de cobertura na data de transição como a diferença entre o justo valor de um grupo de contratos de seguro nessa data e os fluxos de caixa resultantes do desempenho avaliado nessa data.

Ao aplicar esta abordagem, o Grupo teve em conta as seguintes considerações:

- ▲ Só os fluxos de caixa futuros dentro dos limites de contrato foram incluídos na estimativa do justo valor, excluindo assim os valores de futuras renovações e novos negócios.
- ▲ Os requisitos da IFRS 13 foram tidos em conta.
- ▲ Os ativos intangíveis relacionados com futuras renovações que tiveram origem em combinações de negócios foram reconhecidos como ativos de fluxos de caixa de aquisição de seguros, uma vez que estes montantes não estão incluídos na medição dos contratos de seguros.

Além disso, ao aplicar esta abordagem, o Grupo optou por:

- ▲ Incluir os contratos emitidos com mais de um ano de intervalo num grupo de contratos.
- ▲ Determinar as taxas de desconto na data do reconhecimento inicial, em vez de na data de transição.
- ▲ Dado que o Grupo optou por dividir os rendimentos ou despesas de seguros entre lucros ou perdas e outros rendimentos abrangentes, optou por determinar o montante cumulativo de tais rendimentos ou despesas reconhecidos em outros rendimentos abrangentes à data da transição retrospectivamente.

#### ◆ IFRS 9

Tal como acima mencionado, as companhias de seguros do Grupo optaram pela isenção temporária da aplicação da IFRS 9 para operações de seguros. Como resultado, o Grupo aplicará a IFRS 9 para estas operações pela primeira vez a 1 de janeiro de 2023.

Na nota 2 encontram-se detalhados os princípios e políticas contabilísticas e os critérios de avaliação da IFRS 9, uma vez que o Grupo aplica a IFRS 9 para as outras entidades do Grupo desde 1 de janeiro de 2018.

As principais diferenças que resultarão da substituição da IAS 39 pela IFRS 9 nas operações de seguros são apresentadas de seguida:

- ▲ A maioria dos ativos financeiros são classificados como ativos financeiros disponíveis para venda de acordo com a IAS 39. Ao abrigo da IFRS 9, a maioria das carteiras será classificada como Ativos financeiros ao justo valor através de outros rendimentos abrangentes, no entanto, em algumas circunstâncias, para evitar assimetrias entre ativos e passivos, algumas carteiras serão classificadas como Ativos financeiros a custo amortizado.
- ▲ Quanto à atividade Unit Linked, os ativos financeiros relacionados com estes contratos são classificados em Outros ativos financeiros pelo justo valor através de lucros ou perdas, segundo a IAS 39. Segundo a IFRS 9, estas carteiras serão classificadas em Ativos financeiros designados a justo valor através dos resultados.
- ▲ Os derivados designados como itens cobertos em micro-coberturas de justo valor são classificados na IFRS 9 sob o título "Derivados - contabilidade de cobertura".

Uma vez que a maioria dos ativos financeiros são classificados pelo justo valor antes e depois da aplicação da IFRS 9, não se espera um impacto significativo no capital próprio do Grupo. O único impacto esperado é de carteiras que foram reclassificadas para custo amortizado.

Apesar da introdução da IFRS 9 implicar uma mudança de um modelo de prejuízo incorrido para um modelo de prejuízo esperado, devido à composição da carteira de ativos financeiros não são esperados impactos significativos.

### 1.3. RESPONSABILIDADE DA INFORMAÇÃO E ESTIMATIVAS REALIZADAS

As demonstrações financeiras consolidadas do Grupo para o ano financeiro de 2022 foram preparadas pelo Conselho de Administração na reunião realizada a 16 de fevereiro de 2023 e estão pendentes de aprovação pela Assembleia Geral de Acionistas, embora se espere que sejam aprovadas sem alterações. As contas anuais do exercício financeiro de 2021 foram aprovadas pela Assembleia Geral Anual de Acionistas realizada a 8 de abril de 2022.

Estas demonstrações financeiras consolidadas foram preparadas numa base de continuidade com base na Solvência (ver [Nota 4](#)) e na liquidez (ver [Nota 3.4.4](#)) 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. Estes julgamentos e estimativas referem-se principalmente a:

- A valorização do goodwill 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 valor justo dos ativos, passivos e passivos contingentes no contexto na 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 julgamentos relevantes relativamente: *i*) à consideração de “aumento significativo do 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* e às incertezas macroeconómicas – *Post Model Adjustment* ([Nota 2.7 e 3.4.1](#)).
- A avaliação dos ativos financeiros em atividades conjuntas e associadas ([Nota 16](#)).
- A determinação dos resultados dos investimentos em sociedades associadas ([Nota 16](#)).
- Os pressupostos atuariais utilizados no cálculo das responsabilidades de seguro ([Nota 17](#)).
- A classificação, vida útil e perdas por imparidade de ativos tangíveis e intangíveis ([Notas 18 e 19](#)).
- Perdas por imparidade em ativos não correntes e grupos de alienação classificados como detidos para venda ([Nota 21](#)).
- Os pressupostos atuariais utilizados no cálculo dos passivos e compromissos pós-emprego ([Nota 23](#)).
- A avaliação das provisões necessárias para cobrir contingências laborais, legais e fiscais ([Nota 23](#)).
- A despesa de imposto sobre o rendimento determinada sobre a taxa de imposto esperada no final do ano e a capitalização dos créditos fiscais e a sua recuperabilidade ([Nota 25](#)).
- O justo valor de certos 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 contexto económico atual, embora 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 DE INFORMAÇÕES E ALTERAÇÕES NO ÂMBITO DA CONSOLIDAÇÃO

Os números relativos aos exercícios financeiros de 2021 e 2020, que estão incluídos nas contas anuais do exercício financeiro de 2022, são apresentados apenas para efeitos de comparação. Em alguns casos, para facilitar a comparabilidade, a informação comparativa é apresentada de forma resumida, com informação completa disponível nas contas anuais de 2021 e 2020.

A 23 de março de 2021 deu-se a tomada de posse do Bankia, S.A. As demonstrações financeiras de 31 de dezembro de 2021 incluem o registo desta combinação de negócios.



## 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 ENTIDADES 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 entidades 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. OPERAÇÕES SIGNIFICATIVAS

### Redução de capital

O Conselho de Administração de 16 de maio de 2022, tendo recebido a respetiva autorização regulamentar, decidiu aprovar e iniciar um programa de recompra de ações próprias (*share buy-back*) por um montante máximo de 1.800 milhões de euros a fim de aproximar o rácio CET1 do objetivo interno. Deste modo, a 22 de Dezembro de 2022, após completar o programa de recompra de ações, o Conselho de Administração do CaixaBank decidiu reduzir o capital social da Entidade, resgatando o total de 558 515 414 de ações próprias (6,93% do capital social) adquiridas no âmbito do programa de recompra de ações por 1 800 milhões de euros, deixando o capital social resultante da redução de capital em 7 502 131 619 euros, representado por 7 502 131 619 ações de 1 euro de valor nominal cada (ver [Nota 24](#)).

## 1.9. OCORRÊNCIAS POSTERIORES

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

### **Títulos da dívida emitidos**

#### Emissão de dívida senior não preferencial

A 18 janeiro de 2023, o CaixaBank realizou uma emissão de dívida sénior não preferencial por um montante de 1.250 milhões de dólares com vencimento a 6 anos e com um rendimento de 6,208%.

#### Emissão de dívida subordinada

A 25 de janeiro de 2023, o CaixaBank efetuou uma emissão de dívida subordinada por um montante de 500 milhões de libras esterlinas a 10 anos e 9 meses, com um rendimento de 6,875%.

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

Na elaboração das demonstrações financeiras consolidadas do Grupo para o exercício financeiro de 2022 foram aplicados os seguintes princípios e políticas contabilísticas e bases de avaliação:

### 2.1. COMBINAÇÕES DE ATIVIDADES 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;
- 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 IFRS 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](#) do presente Relatório fornece informações relevantes sobre estas entidades. A informação corresponde aos últimos dados reais ou estimados disponíveis no momento da elaboração.

### **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](#) do presente Relatório fornece informações relevantes sobre estas entidades. A informação corresponde aos últimos dados reais ou estimados disponíveis no momento da elaboração.

### **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 é, na maioria dos casos, evidenciada por uma participação de 20% ou mais dos direitos de voto da investida. Se os direitos de voto forem inferiores a 20%, a influência significativa é evidenciada por uma das circunstâncias estabelecidas na IAS 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, as entidades em que os direitos de voto de mais de 20% são detidos pela investida não são consideradas associadas, mas é onde pode ser claramente demonstrado que tal influência não existe, e por isso o Grupo não tem o poder de intervir nas políticas financeiras e operacionais. Com base nestes critérios, no final do ano, o Grupo detém vários investimentos, de montantes insignificantes, com participações entre 20% e 50%, classificados em "Ativos financeiros a justo valor através de outros rendimentos abrangentes".

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](#) do presente Relatório fornece informações relevantes sobre estas entidades. A informação corresponde aos últimos dados reais ou estimados disponíveis no momento da elaboração.

### **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 consolidadas:

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. As informações sobre estes fundos, o apoio financeiro concedido aos instrumentos e a sua motivação são detalhadas 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 consolidadas:

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 IFRS 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 contabilístico 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 contabilística.	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.
	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 contabilística.	AF mantidos para negociação.
	Restantes	
		AF não destinados a negociação avaliados obrigatoriamente ao justo valor com alterações em resultados.

Constituem uma exceção aos critérios gerais de avaliação acima descritos os investimentos em instrumentos de capital próprio. Em geral, o Grupo exerce uma opção irrevogável no reconhecimento inicial para incluir na carteira de ativos financeiros a justo valor através de outros investimentos de rendimento integral em instrumentos de capital próprio que não são classificados como detidos para negociação e que, se esta opção não for exercida, seriam classificados obrigatoriamente como ativos financeiros a justo valor através de lucros ou perdas.

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.

É de destacar que a realização de vendas de ativos financeiros detidos na carteira de custos amortizados devido a uma alteração na intenção do Grupo em consequência dos efeitos da COVID-19 não é considerada como uma alteração do modelo de negócio e não implica uma reclassificação contabilística dos títulos detidos nesta carteira, uma vez que estes foram corretamente classificados no momento em que o modelo de negócio foi avaliado sem que a crise global causada pela COVID-19 fosse um cenário razoavelmente possível nessa altura. No caso de as vendas realizadas e das que se possam realizar, durante o período associado à crise, com base nas exceções que o contexto regulamentar contempla, forem significativas em valor ou frequência, 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 foram 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 alargar, contratualmente, a sua duração, ou iii) ativos para os quais os pagamentos de juros podem variar em função de uma variável não financeira especificada no contrato. Nestes casos, 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. Um 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 término 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.

Nos casos em que uma característica de um ativo financeiro não seja consistente com um contrato de empréstimo básico, ou seja, se existirem características do ativo que deem origem a fluxos contratuais que não sejam pagamentos de capital e juros sobre o capital em dívida, o Grupo irá avaliar o significado e a probabilidade de ocorrência para determinar se essa característica ou elemento deve ser tomado em consideração 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 dos 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 dos 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"> <li>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).</li> <li>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.</li> </ul>
	Ao justo valor com alterações em resultados	<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>Juros vencidos: correspondentes aos instrumentos de dívida, são calculados aplicando o método da taxa de juro efetiva.</li> </ul>
	Ao justo valor com alterações noutros resultados globais (*)	<ul style="list-style-type: none"> <li>Juros ou dividendos vencidos, na conta de ganhos e perdas. Os juros, tal como os ativos ao custo amortizado.</li> <li>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.</li> <li>Os instrumentos de dívida, as perdas por deterioração de valor ou os lucros para recuperação posterior na conta de ganhos e perdas.</li> <li>As restantes alterações de valor são reconhecidas noutros resultados globais.</li> </ul>
Passivos financeiros	Ao custo amortizado	<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>Restantes alterações de valor: receita ou despesa quando o instrumento financeiro for cancelado ou reclassificado no balanço.</li> </ul>
	Ao justo valor com alterações em resultados	<ul style="list-style-type: none"> <li>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"> <li>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</li> <li>b) o restante montante da alteração no valor razoável do passivo é reconhecido nos resultados do exercício.</li> </ul> </li> <li>Juros vencidos: correspondentes aos instrumentos de dívida, são calculados aplicando o método da taxa de juro efetiva.</li> </ul>

(\*) 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 de instrumentos financeiros com remuneração variável dependente do cumprimento de determinados eventos futuros, que não sejam empréstimos originados e depósitos e emissões efetuadas, a política contabilística

aplicada pelo Grupo se houver uma alteração subsequente na estimativa da sua remuneração resultante de uma alteração na expectativa quanto ao cumprimento da contingência futura baseia-se num novo cálculo do custo amortizado da operação e no registo do efeito de tal atualização na determinação de resultados.

No caso particular da terceira série de operações de refinanciamento a longo prazo visadas (conhecidas como "TLTRO III" - ver [Nota 3.4.4](#)), o Grupo considera que cada uma das operações se enquadra no âmbito da IFRS 9 Instrumentos Financeiros, uma vez que se trata de operações cuja taxa de juro não é significativamente inferior à 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, até novembro de 2022 a taxa de juro efetiva 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. Assim, o Grupo tem vindo a acumular por prestações a taxa de juro de cada uma das operações da TLTRO III. Em Novembro, entrou em vigor a alteração na forma como estas operações são remuneradas (decisão do BCE em Outubro deste ano) e a taxa de juro está agora diretamente ligada à taxa de juro de referência que determina os juros de cada uma destas séries. De acordo com os critérios contabilísticos do Grupo, esta decisão significa que cada uma das séries mudou para uma taxa de juro variável, facto que foi considerado tanto como uma alteração qualitativa que resultou no desreconhecimento das operações que tinham sido registadas como no registo de novas operações com características diferentes. O efeito contabilístico do registo deste cancelamento e do novo registo não foi significativo. Cada alteração futura da taxa de juro de referência do BCE supõe uma nova remuneração a ser auferida por cada uma das operações até ao seu vencimento ou amortização antecipada.

### ***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 IFRS 9. Esta reclassificação será feita prospectivamente 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 instrumento de gestão de riscos financeiros, principalmente ao risco estrutural de taxa de juro (ver [Nota 3.4.3](#)). 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:

- Deve existir uma relação económica entre o elemento coberto e o instrumento de cobertura,
- 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
- 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 líquidas 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 outro 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 líquidas 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 outro 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 líquidas 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 abrangidos são registados de acordo com os critérios explicados na [Nota 2.3](#), sem qualquer modificação devido ao facto de serem considerados instrumentos abrangidos.

## **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)

	31-12-2022			31-12-2021			31-12-2020		
	Montant e bruto reconhecido (A)	Montant e compensado (B)	Montant e líquido no balanço (C=A-B)	Montant e bruto reconhecido (A)	Montant e compensado (B)	Montant e líquido no balanço (C=A-B)	Montant e bruto reconhecido (A)	Montant e compensado (B)	Montant e líquido no balanço (C=A-B)
<b>ATIVO</b>									
AF mantidos para negociação - derivados	26.876	19.914	6.963	18.877	8.558	10.319	10.323	5.022	5.301
AF ao custo amortizado - Empréstimos e	380.057	15.036	365.021	368.419	16.026	352.393	248.137	5.298	242.839
<i>Dos quais: Colaterais</i>	6.070	6.070		1.592	1.592		2.779	2.779	
<i>Dos quais: Aquisição temporária de ativos *</i>	8.940	8.940		14.434	14.434		2.045	2.045	
<i>Dos quais: Operações de locação fiscal</i>	26	26					474	474	
Derivados - contabilidade de coberturas	2.964	2.315	649	3.656	2.618	1.038	2.382	1.867	515
<b>PASSIVO</b>									
PF detidos para negociação - Derivados	26.641	22.671	3.971	17.419	12.581	4.838	9.374	9.223	151
PF ao custo amortizado	491.949	9.448	482.501	561.290	14.265	547.025	345.074	2.671	342.403
<i>Dos quais: Outros passivos financeiros</i>	482	482		(169)	(169)		152	152	
<i>Dos quais: Cedência temporária de ativos</i>	8.940	8.940		14.434	14.434		2.045	2.045	
<i>Dos quais: Operações de locação fiscal</i>	26	26					474	474	
Derivados - contabilidade de coberturas	6.589	5.218	1.371	2.104	1.144	960	574	337	237

AF: Ativos financeiros; PF: Passivos financeiros

(\*) Operações de intercâmbio de garantias realizadas através de acordos de recompra, não sendo permitido o cancelamento separado. São geralmente formalizadas por 12 meses.

## 2.5 RECONHECIMENTO DE INSTRUMENTOS FINANCEIROS

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 contabilístico 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 contabilisticamente:

- ◆ 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 reter 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 reter 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 semelhantes aos estabelecidos para quantificar as perdas por imparidade de instrumentos de dívida

medidos a seu custo amortizado, que são comentados na Nota 2.7 a baixo, exceto no caso de avais técnicos aos quais 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 incumprimento por parte do proprietário das garantias, exceto as garantias inerentes às atividades de tesouraria (ver Nota 3.4.4).

## **2.7 DETERIORAÇÃO DO VALOR 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 carácter prospetivo. Em determinadas circunstâncias, quando as atualizações macroeconómicas disponíveis não foram incluídas na última recalibração dos modelos de risco de crédito ou são altamente incertas ou voláteis, a estimativa do seu impacto é reconhecida como um *Post Model Adjustment* (PMA) nos fundos de provisão, que será revisto no futuro com base nas novas informações disponíveis e na sua incorporação nos modelos de risco de crédito, evitando sempre uma duplicação na quantificação destes impactos.

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 dos 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 outro 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:

- 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 excepcionais 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.

- Perdas de crédito esperadas: são a média ponderada das perdas de crédito, utilizando como ponderadores os respetivos 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
<b>Crítérios de classificação e de transferência</b>	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 montantes vencidos com mais de <b>90</b> dias de antiguidade.	Operações para as quais não existam expectativas razoáveis de recuperação.
<b>Cálculo da cobertura de deterioração</b>	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.
<b>Cálculo e reconhecimento de juros</b>	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.
<b>Operações incluídas</b>	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 classificadas 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 <b>30</b> dias de antiguidade.  Operações nas quais, através de indicadores <i>triggers</i> de mercado possa ser determinado que ocorreu um aumento significativo de risco.	<b>Devedor duvidoso por razões de incumprimento:</b> Operações com montantes vencidos de antiguidade superior a <b>90</b> dias. Operações nas quais todos seus titulares são arrastadores (critério de risco-pessoa).  <b>Devedor duvidoso por razões diferentes do incumprimento:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Operações que apresentam dúvidas razoáveis sobre o seu reembolso total contratual.</li> <li>&gt; Operações com saldos reclamados judicialmente.</li> <li>&gt; Operações nas quais foi iniciado o processo de execução da garantia real.</li> <li>&gt; Operações e garantias dos titulares em assembleia de credores sem pedido de liquidação.</li> <li>&gt; Operações refinanciadas às quais corresponda a sua classificação em devedor duvidoso.</li> <li>&gt; As operações compradas/originadas com imparidade de crédito.</li> </ul>	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 na categoria de créditos malparados, pelo menos, 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 assembleia de credores 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 contabilístico 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 do Grupo, a recuperação do saldo remanescente das transações hipotecárias é considerada remota quando não há garantias adicionais aquando recuperado o ativo e o saldo remanescente é portanto classificado como anulação.

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 contabilístico 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 àquelas em que 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 desreconhecidos 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 desreconhecidos 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, em relação ao tratamento contabilístico das moratórias decorrentes do apoio à COVID-19, tanto legislativas como sectoriais, o Grupo considera que representam uma alteração qualitativa relevante que dá origem a uma modificação contratual, mas não a um reconhecimento do instrumento financeiro afetado (ver [Nota 3.4.1. Risco de crédito](#)).

## 2.9 TRANSAÇÕES 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"> <li>&gt; 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.</li> <li>&gt; 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.</li> <li>&gt; O Grupo pode transferir o controlo ao longo do tempo ou em qualquer momento específico (ver as fases no seguinte quadro).</li> </ul>	

(\*) 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 respeita os seguintes passos:

Fase 1	Identificação do contrato (ou contratos) com o cliente e da obrigação ou obrigações resultantes da execução do contrato.	<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"> <li>&gt; bens, serviços ou grupos de bens ou serviços diferenciados, ou</li> <li>&gt; uma série de bens ou serviços diferenciados que sejam praticamente iguais e que sigam o mesmo padrão de transferência para o cliente.</li> </ul>
Fase 2	Determinação do preço da transação	<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>
Fase 3	Dotação do preço da transação entre as obrigações de execução.	<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>
Fase 4	Reconhecimento das receitas à medida que a instituição cumpre as suas obrigações.	<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 contabilístico aplicável ao Grupo, todos os custos incrementais de obtenção e/ou cumprimento de um contrato são capitalizados sempre que os custos estejam diretamente relacionados com um contrato ou um contrato esperado que a entidade possa identificar especificamente (por exemplo, custos relacionados com serviços a serem prestados em resultado da renovação de um contrato existente ou custos de conceção de um ativo a ser transferido ao abrigo de um contrato específico que ainda não tenha sido aprovado);

- os custos gerem ou melhorem 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 reconhece estes custos capitalizados na conta de ganhos e perdas com base na duração do contrato, quadro ou das transações que dão origem aos custos e, adicionalmente, pelo menos de seis em seis meses, faz um teste de imparidade para avaliar até que ponto os lucros futuros gerados por estes contratos suportam os custos capitalizados. No caso de os custos excederem o valor atual dos lucros futuros, estes ativos serão desvalorizados na proporção pertinente.

## 2.11 PATRIMÓNIO GOVERNADO

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 auferidas durante o ano desta atividade são registadas no capítulo "Receitas de comissões" na declaração de rendimentos, dependendo do serviço prestado pelo Grupo.

## 2.12 BENEFÍCIOS DOS FUNCIONÁRIOS

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 caráter 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
- Estão apenas disponíveis para pagar ou financiar prestações pós-emprego, não estão disponíveis para satisfazer as dívidas dos credores do Grupo (mesmo em caso de insolvência) e não podem ser devolvidos ao Grupo a menos que i) os ativos remanescentes no plano sejam suficientes para cumprir todas as obrigações do plano ou do CaixaBank relativas a prestações pós-emprego, ou ii) sejam utilizados para reembolsar prestações pós-emprego que o Grupo já tenha pago aos seus funcionários.

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 «Outro rendimento integral acumulado» 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 facto que dá origem a esta obrigação é a cessação da relação de trabalho entre o Grupo e o trabalhador, em consequência de uma decisão do Grupo, a criação de uma expectativa válida por parte do trabalhador ou a decisão do trabalhador em aceitar benefícios de uma oferta irrevogável do Grupo em troca da cessação do contrato de trabalho.

Um passivo e uma despesa são reconhecidos no momento em que o Grupo não pode retirar a oferta desses benefícios aos empregados ou quando reconhece os custos de uma reestruturação que envolva o pagamento de benefícios de 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 de ativos tangíveis**

(Anos)

	<b>Vida útil estimada</b>
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 se produzam no valor registrado destes ativos, quer com vidas úteis indefinidas ou finitas, são reconhecidas com uma entrada de saldo em "Imparidade ou reversão de imparidade em ativos não financeiros - Ativos intangíveis" na declaração de rendimentos. 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 todo o software registado neste capítulo do balanço foi desenvolvido por terceiros e é amortizado com uma vida útil entre 4 e 15 anos.

## 2.16. OUTROS ATIVOS E PASSIVOS

- **Outros ativos:** Inclui o montante dos ativos não registados noutras rubricas, dividido pelas seguintes rubricas:

- ◆ Contratos de seguros vinculados a pensões: inclui o justo valor das apólices de seguro para cobrir compromissos de pensão que têm de ser reconhecidos como um ativo separado porque não se qualificam como ativos relacionados com planos pós-emprego de prestação definida.
- ◆ 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.

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.

- ◆ Restantes ativos: inclui o montante de todas as demonstrações de periodificações de ativos, exceto os relativos a juros, ativos líquidos do plano de pensões correspondentes à diferença entre o valor dos ativos do plano e as obrigações do plano de pensões de prestação definida com um saldo favorável para a entidade, operações em trânsito entre diferentes unidades da entidade quando não é possível atribuí-las, e o montante de todos os outros ativos não incluídos noutras categorias.
- **Outros passivos:** Inclui o montante de todas as demonstrações de periodificações de passivo, exceto os relativos a juros e o montante dos restantes passivos não incluídos noutras categorias.

## 2.17 ATIVOS E PASSIVOS DETIDOS PARA VENDA

Os ativos registrados 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 de hipoteca executada 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.

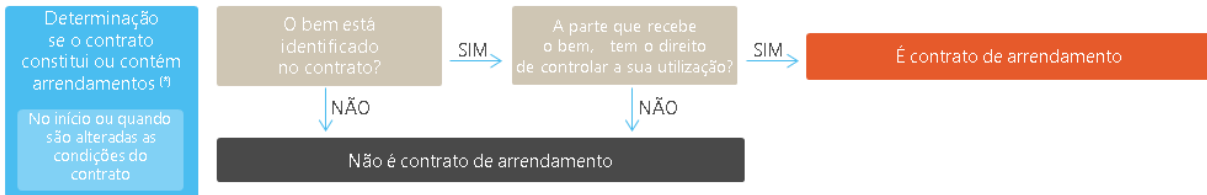
Posteriormente ao reconhecimento inicial, o Grupo compara o montante contabilístico com o justo valor menos os custos de venda, registando qualquer possível imparidade adicional na demonstração de resultados. Para isso, o Grupo atualiza a avaliação de referência que serve para a estimativa do justo valor. 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 detidos para venda não são amortizados enquanto permanecerem 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	
<b>Contabilização como arrendador</b>  Segundo o fundo económico a operação, independentemente da sua forma jurídica	<ul style="list-style-type: none"> <li>Operações nas quais, substancialmente, todos os riscos e as vantagens que recaem sobre o bem objeto do arrendamento são transferidos para o arrendatário.</li> <li>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.</li> <li>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.</li> <li>Os lucros financeiros obtidos como arrendadores são registados na conta de ganhos e perdas na rubrica «Receitas por juros».</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>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.</li> <li>O custo de aquisição dos bens arrendados está registado na rubrica do balanço «Ativos tangíveis».</li> <li>São amortizados com os mesmos critérios tal como para os restantes ativos tangíveis de uso próprio.</li> <li>As receitas são reconhecidas no capítulo «Outros lucros de exploração» da conta de ganhos e perdas.</li> </ul>	
<b>Contabilização como arrendatário</b>	<b>Prazo dos contratos</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>O prazo dos contratos de arrendamento é determinado em função da tipologia de imóvel (agência Store, rural, etc.), as cláusulas contratuais existentes que podem incluir opções de renovação ou de cancelamento antecipado e os compromissos adquiridos pela Entidade (por exemplo, agências sujeitas a acordos com a Concorrência).</li> </ul>		
	<b>Registo contabilístico</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Contratos com um prazo superior a 12 meses ou nos quais o ativo subjacente não seja de baixo valor (fixado em 6,000 euros)</li> </ul>		
	<b>Passivo por arrendamento</b> («Outros passivos financeiros»)	<b>Na data do início dos contratos</b> 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»*.	<b>Posteriormente</b> 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.
	<b>Ativo por direito de utilização</b> («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.
	<b>Restantes contratos</b>	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.

<b>Transações de venda com arrendamento posterior</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Quando se atua como vendedor-arrendatário:               <ul style="list-style-type: none"> <li>Se não for retido o controlo do bem:                   <ul style="list-style-type: none"> <li>Cancela-se o ativo vendido.</li> <li>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.</li> </ul> </li> <li>É reconhecido um passivo por arrendamento.</li> </ul> </li> <li>Se for retido o controlo do bem:               <ul style="list-style-type: none"> <li>Não se cancela o ativo vendido.</li> <li>Reconhece um passivo financeiro no montante da contrapartida recebida.</li> </ul> </li> <li>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 adquire o controlo do bem.</li> <li>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</li> </ul>
---	--

## 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 nas demonstrações financeiras 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 seja refletida adequadamente nas demonstrações financeiras.

## 2.20 PROVISÕES E PASSIVOS CONTINGENTES

As provisões abrangem 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 evento que lhes deu origem 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 a de 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. Caso se confirme 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. AÇÕES PRÓPRIAS

Os seus instrumentos de capital próprio líquido registam-se pelo seu custo de aquisição minimizando o capital próprio líquido, na epígrafe «Fundos próprios - Ações próprias» do balanço. Os lucros ou perdas que possam surgir como resultado de uma alienação ou amortização subsequente são registados diretamente contra o capital próprio líquido, sem que possa ser reconhecido qualquer resultado.

## 2.22. OPERAÇÕES DE SEGUROS

### *Instrumentos financeiros*

As entidades de seguros do Grupo (VidaCaixa, BPI Vida y Pensões e Sa Nostra Vida) beneficiaram da isenção temporária da aplicação da IFRS 9, pelo que os seus instrumentos financeiros são apresentados de acordo com os critérios de apresentação e avaliação da IAS 39 em "Ativos afetos à atividade seguradora" no 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 contabilísticas). 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 e passivos 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 contabilístico. A diminuição do justo valor abaixo do custo de aquisição não constitui por si só uma evidência de imparidade.

Como critério geral, o valor contabilístico dos instrumentos financeiros em imparidade é ajustado para imparidade com um débito para "Imparidade ou reversão de imparidade de ativos financeiros não mensurados pelo justo valor através de lucros ou perdas e ganhos ou perdas líquidos na modificação" na demonstração de resultados do



período em que a imparidade se torna evidente, e as recuperações de perdas por imparidade anteriormente reconhecidas, se existirem, são reconhecidas na mesma rubrica na demonstração de resultados do período em que a imparidade é revertida ou reduzida.

No caso de instrumentos de dívida a custo amortizado, as categorias identificadas na [Nota 2.7](#) são mantidas, embora o cálculo das coberturas se baseie nas disposições da IAS 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 contabilística 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 protegidos por contratos de seguros**

O capítulo «Passivo afetos ao negócio das seguradoras - Passivos decorrentes de contratos de seguro» no balanço inclui as provisões técnicas para seguro direto e resseguro aceite registadas pelas entidades consolidadas para cobrir as obrigações decorrentes de contratos de seguro em vigor no final 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 IFRS 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 IFRS 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). Os fluxos de caixa futuros de contratos de seguros são estimados tendo em conta as rendições observadas na carteira de acordo com a média dos últimos 5 anos. 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.

## 2.23. DEMONSTRAÇÕES DE FLUXO EFETIVO

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

- Efetivo e equivalentes: saldos em caixa em bancos centrais e outros depósitos à ordem: Inclui as moedas e notas pertencentes à Entidade e os saldos a cobrar à ordem depositados em bancos centrais e entidades de crédito.
- 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 incluídos no numerário e nos seus equivalentes.
- Atividades de financiamento: atividades que produzem alterações na composição do capital próprio 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.

## **2.24. DEMONSTRAÇÕES DE ALTERAÇÕES NO CAPITAL PRÓPRIO. PARTE A) DEMONSTRAÇÕES 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.

## **2.25. DEMONSTRAÇÕES DE ALTERAÇÕES NO CAPITAL PRÓPRIO. PARTE B) DEMONSTRAÇÕES TOTAIS DE ALTERAÇÕES NO CAPITAL PRÓPRIO**

Neste estado são apresentadas todas as alterações havidas no património líquido do Grupo, incluindo as que têm a sua origem em alterações nos critérios contabilísticos e em correções de erros. No estado é apresentada uma conciliação do valor contabilístico 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 contabilísticos e em correções de erros: inclui as alterações no capital próprio que surgem como consequência da reexpressão retroativa dos saldos das demonstrações financeiras distinguindo os que têm origem em alterações nos critérios contabilísticos dos que correspondem a uma correção de erros.
- Total de receitas e despesas reconhecidas: regista, agregadamente, o total das rubricas registadas na demonstração de alterações no capital próprio parte A) Receitas e Despesas reconhecidas, anteriormente indicadas.
- Outras variações no capital próprio: 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.

Em particular, nas rubricas de «Lucros retidos» e «Outras reservas» estão incluídas:

- 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 contabilística, 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 DE RISCO

### 3.1. MEIO E FATORES DE RISCO

Na perspetiva do Grupo, os seguintes factores tiveram um impacto significativo na gestão do risco em 2022, tanto em termos do seu impacto no ano, como das suas implicações a longo prazo:

#### ■ Ambiente macroeconómico

##### ◆ Economia global

Após o extraordinário *choque* da pandemia em 2020 e a forte reativação de 2021, esperava-se que o ano 2022 fosse um ano ponte e que a economia mundial voltasse à normalidade. No entanto, o surgimento da guerra na Ucrânia foi outro *choque* extraordinário, quando várias das grandes economias ainda se encontravam abaixo dos níveis registados antes da covid e já estavam a surgir pressões inflacionistas devido às consequências da pandemia (interrupções da oferta, reajustamentos da procura, impulsos fiscais, etc.). Assim, em 2022 o contexto económico global foi marcado pela guerra na Ucrânia, com um impacto na energia que exacerbou a intensidade e persistência das pressões inflacionárias, o que por sua vez levou a uma tensão da política monetária por parte dos principais bancos centrais.

Ao todo, resultou em quedas nas bolsas internacionais, especialmente marcadas no setor tecnológico, e a aumentos acentuados nas taxas de dívida. Por outro lado, a atividade económica global mostrou uma certa resiliência, graças à recuperação do setor de serviços, à solidez do mercado de trabalho e ao excesso de poupanças acumulado nos dois últimos anos. Especificamente, estima-se que a economia mundial cresça 3 % em 2022, com o crescimento da economia global a subir e a descer ao longo do ano e com comportamentos diferentes entre países. Assim, os EUA apresentaram um aumento muito moderado do PIB (2,1%), sofrendo inclusive leves contrações em alguns trimestres, enquanto que na zona Euro o PIB cresceu acima dos 3%, embora com grandes disparidades entre países, da mesma forma que a China, embora neste último caso o valor foi notavelmente inferior ao estimado, afetado pela aplicação da política "COVID zero" e o sucessão de confinamentos, para além do declínio do setor imobiliário, ambos suscetíveis de continuar em 2023.

Olhando para os próximos trimestres, espera-se que a atividade global sofra uma maior desaceleração, dificultada pela elevada incerteza, pela erosão do poder de compra dos rendimentos devido à retoma da inflação, pela deterioração da confiança e pela transmissão do endurecimento da política monetária. No entanto, o arrefecimento da procura global, juntamente com a melhoria dos pontos de estrangulamento, deveriam favorecer uma redução da inflação e, conseqüentemente, facilitar o fim do endurecimento monetário, embora as taxas se mantenham em níveis elevados. Assim, após um inverno difícil, em 2023 a economia mundial deveria ir mais longe. No entanto, o ambiente é altamente incerto e existem riscos significativos de maior fraqueza na atividade, de persistência da inflação ou de maior endurecimento monetário. Neste contexto serão fundamentais: i) a persistência do *choque* sobre os preços energéticos; ii) os efeitos de segunda fase da inflação; iii) a ancoragem das expectativas de inflação; iv) o alinhamento da política fiscal com o objetivo monetário de reduzir a procura; e v) a eficácia do endurecimento monetário realizado.

##### ◆ Zona Euro

A Zona Euro foi uma das regiões mais afetadas pelas consequências da guerra na Ucrânia, devido à sua elevada dependência das importações do gás russo. A decisão da Rússia de reduzir progressivamente os fluxos de gás para a Europa ao longo de 2022, ao ponto de os paralisar praticamente a partir de setembro, desencadeou o aumento dos preços do gás, que atingiram máximos recorde em agosto, obrigando a Comissão Europeia a adotar uma série de medidas para enfrentar esta crise energética. A fim de resistir aos meses de inverno e evitar episódios de racionamento de energia, a CE recomendou medidas de poupança de energia, forçando ao mesmo tempo as reservas de gás a atingir 90% da sua capacidade total de armazenamento até novembro. Este desafio foi executado confortavelmente, permitindo-nos enfrentar o inverno com um pouco mais de tranquilidade. Além disso, a economia da Zona Euro teve um desempenho melhor do que o esperado até ao terceiro trimestre, graças ao impulso dado pelo levantamento das restrições da COVID. A deterioração de dois dos principais indicadores climáticos industriais e da confiança das empresas e das famílias aponta para quedas moderadas da atividade na reta final de 2022 e início de 2023, mais pronunciados na Alemanha e Itália, duas das grandes economias

mais expostas ao gás russo. Apesar do abrandamento no final do ano, o PIB da zona euro cresceu 3,5% em 2022. É necessária mais cautela para 2023 quando se espera que a zona euro cresça apenas 0,5%.

#### ◆ Espanha e Portugal

O desempenho da economia espanhola ao longo de 2022 foi condicionado, por um lado, pelo levantamento das restrições para controlar a pandemia, o que favoreceu a reativação do turismo internacional e, por outro, pelo surgimento da guerra na Ucrânia, pelo agravamento da crise energética, pela acentuação das pressões inflacionárias e pelo aumento das taxas de juro. Num ambiente macroeconómico marcado por uma elevada incerteza, a atividade foi abrandando ao longo do ano, afetada especialmente pela fragilidade das despesas das famílias perante o impacto no seu poder de compra, da subida da inflação e das taxas de juros, com a Euribor a 12 meses a encerrar em dezembro com uma média mensal de 3 %.

No entanto, a economia resistiu a um ano turbulento com relativo sucesso, e graças à baixa dependência do gás russo e à elevada capacidade de regaseificação do gás natural liquefeito, o impacto da crise foi menor do que em outras grandes economias europeias. Além disso, o excesso de poupança acumulado pelas famílias durante a pandemia e as medidas fiscais e regulamentares aplicadas amorteceram parcialmente o impacto do aumento dos preços da energia. Desta forma, no conjunto do ano o PIB cresceu 5,5%, embora no final do exercício a recuperação ainda estivesse incompleta e o PIB estivesse 0,9% abaixo dos níveis pré-pandémicos (T4 2019). Pelo lado positivo, destaca-se o bom desempenho anual do mercado de trabalho, com um aumento dos afiliados à Segurança Social de 471 360 até ao final do ano.

Em relação a 2023, num cenário de debilidade nas principais economias da Zona Euro, espera-se que a atividade arrefeça significativamente e que o crescimento do PIB seja moderado em 1,3% em termos de média anual, uma vez que o impacto do aumento da inflação e das taxas de juro atingirá o seu pico. No entanto, espera-se que a atividade aumente a partir da Primavera, à medida que a implementação dos fundos europeus *Next Generation* (NGEU) aumenta e que as tensões nos mercados energéticos começam a diminuir e a inflação se modera, favorecendo uma recuperação dos rendimentos reais dos agentes e uma melhoria da confiança. Em qualquer caso, a economia espanhola em comparação a outras grandes economias europeias, está melhor posicionada para enfrentar a crise energética, graças à baixa dependência do gás russo, à elevada capacidade de regaseificação de gás natural liquefeito e a uma maior flexibilidade para diversificar os fornecedores de gás.

Por sua vez, a inflação moderou-se após um pico em julho (10,8%) e finalizou o ano a 5,7%, numa média anual de 8,4%. Para 2023, espera-se que seja ainda mais moderado para uma média anual de 4,2%, devido à correção da inflação nos sectores energético e alimentar e para completar a passagem de custos de energia mais elevados para os preços de venda finais num contexto de efeitos moderados de segunda volta.

A economia portuguesa registou um crescimento notável em 2022, apesar dos desafios significativos que enfrentou: elevados custos energéticos, aumento da inflação e aperto da política monetária. O crescimento do PIB situou-se nos 6,7%, superando, deste modo, os níveis anteriores à pandemia. De qualquer modo, a trajetória da economia ao longo do ano foi marcadamente descendente, com um aumento do PIB de 12% em termos homólogos anuais no primeiro trimestre, em contraste com a expansão de apenas 3,1% em termos homólogos anuais no quarto trimestre. Os principais motores do crescimento foram os sectores da procura interna, especialmente o consumo privado, que beneficiou de um mercado de trabalho dinâmico e da poupança acumulada durante os períodos de confinamento. O investimento também teve um desempenho positivo, embora inferior ao esperado, devido à persistência de estrangulamentos nas cadeias de abastecimento globais e ao aumento da incerteza decorrente do conflito na Ucrânia. O ano foi também marcado por um aumento da taxa de inflação, que em outubro superou os 10%, o nível mais alto desde 1992; em termos médios anuais, a inflação em 2022 situou-se nos 7,8%.

Em 2023, espera-se que o crescimento do PIB desacelere acentuadamente para 1,0% no conjunto do ano, enquanto a inflação deverá moderar para os 5,5%. Apesar da contenção da inflação prevista durante o ano e da tendência para a estabilização das taxas de juro na zona euro, o efeito cumulativo do aumento dos preços dos bens e serviços, juntamente com o aumento significativo dos custos de financiamento, deverá levar a um arrefecimento acentuado do consumo privado e do investimento.

## ■ Ambiente regulador

O quadro regulamentar subjacente ao modelo de negócio do Grupo é um factor determinante no seu desenvolvimento, quer em relação à gestão, quer em relação aos processos metodológicos. Deste modo, a análise normativa representa um ponto relevante na agenda do Grupo.

Entre as propostas de alterações legislativas e regulamentares, bem como a nova legislação e regulamentação aprovadas em 2022, destaca-se:

### ◆ Eventos geopolíticos e macroeconómicos:

- ▲ Na sequência do conflito Ucrânia-Rússia e do aumento da inflação, foram postas em prática várias medidas regulamentares, incluindo:
  - Real Decreto-Lei (RDL) 6/2022 e a modificação do Código de Boas Práticas previsto no RDL 5/2021, no qual se constituiu um pacote de medidas de urgência para fazer frente às consequências económicas e sociais da guerra na Ucrânia.
  - Cinco pacotes legislativos de sanções contra a Rússia pelo conflito bélico contra a Ucrânia que incluem, entre outras, restrições à prestação de serviços de qualificação creditícia a qualquer pessoa ou entidade russa; restrições a novos investimentos no setor energético russo; imobilização de ativos e proibição de disponibilização de fundos ou outros recursos económicos às pessoas e entidades sancionadas; e restrição da prestação de serviços especializados de mensagem financeira (SWIFT) a determinados bancos russos e bielorrussos.
  - Consulta da Comissão Europeia sobre o processo de implementação das sanções impostas à Rússia e à Bielorrússia.
  - Real Decreto-Lei 19/2022 que estabelece um Código de Boas Práticas para aliviar o aumento das taxas de juros dos empréstimos hipotecários em residências primárias.

### ◆ Finanças sustentáveis e fatores ambientais, sociais e de governação (ESG):

- ▲ Relatórios de autoridades submetidas a consulta pública: i) Documento de discussão da EBA sobre o papel dos riscos ESG no quadro prudencial; ii) os ITS (*Implementing Technical Standards*) para a divulgação de informação sobre os riscos ASG ao abrigo do Pilar 3 da EBA; iii) consulta da Plataforma de Financiamento Sustentável relativa ao projeto do relatório sobre as garantias mínimas; iv) consulta pública do Grupo Consultivo para a Informação Financeira na Europa (EFRAG, siglas em inglês), sobre normas de divulgação no âmbito da sustentabilidade.
- ▲ Propostas legislativas e reguladoras em discussão: i) a proposta de regulamento sobre uma norma europeia de obrigações sustentáveis; ii) Proposta da Comissão Europeia de Diretiva relativa ao dever de diligência das empresa em matéria de sustentabilidade (CSDDD pelas suas siglas em inglês).
- ▲ Textos legislativos e reguladores que entraram em vigor/aplicação: Regulamento de divulgação de finanças sustentáveis (SFDR pelas suas siglas em inglês). Bem como as consultas públicas para atualizar as diretrizes ESMA sobre determinados aspetos dos requisitos de adequação da MiFID com o objetivo de estabelecer disposições comuns para que as entidades considerem as preferências de sustentabilidade dos clientes ao avaliarem a sua adequação.
- ▲ Outros textos e marcos importantes: i) consulta de ISSB sobre a proposta de criar uma base global para a divulgação em matéria de sustentabilidade.

### ◆ Regulamento prudencial:

- ▲ Consulta Pública da Comissão Europeia sobre a revisão do pacote bancário (*Capital Requirements Regulation* - CRR III e *Capital Requirements Directive* - CRD VI) que implementará na Europa as reformas finais dos acordos de Basileia III.
- ▲ Circular 3/2022 de Banco da Espanha, de 30 de março, que estabelece os critérios no exercício de diversas opções reguladoras contempladas pelo regulamento de requisitos de capital (Regulamento (UE) n.º 575/2013).
- ▲ Consulta Pública da EBA sobre o papel dos riscos ambientais no quadro prudencial, Pilar 1.
- ▲ Consulta Pública do Banco de Espanha sobre o desenvolvimento de novas ferramentas macroprudenciais introduzidas pelo RD-L 22/2018.

- ▲ Consulta Pública da EBA sobre o projeto ITS sobre os modelos de NPL.
- ▲ Orientações da EBA relativas à melhoria da resolubilidade das entidades financeiras.
- ▲ Consulta Pública da Comissão Europeia sobre a melhoria do quadro macroprudencial.
- ▲ Consulta Pública da EBA relativa à introdução de alterações nos quadros de risco das taxas de juros (IRRBB) e risco de diferencial de crédito (CSRBB).
- ▲ Segunda Consulta Pública do Comité de Basileia sobre o tratamento prudencial dos criptoativos.
- ▲ Consulta Pública da EBA sobre o projeto de orientações para instituições e autoridades de resolução sobre a transferibilidade de partes ou de um banco completo em contexto de resolução.

#### ◆ **Regulamentação digital e pagamentos:**

- ▲ Consulta da Comissão Europeia sobre as características essenciais de conceção de um euro digital, englobando um vasto âmbito de temáticas, incluindo as necessidades e expectativas dos consumidores, os pagamentos de retalho, a disponibilização de um euro digital, o impacto no setor financeiro e na estabilidade financeira, a prevenção do branqueamento de capitais e financiamento do terrorismo, a privacidade e os pagamentos internacionais.
- ▲ Proposta de regulamento da Comissão Europeia sobre regras harmonizadas relativas ao acesso e utilização justa dos dados (Lei de Dados), com o objetivo de facilitar o acesso dos utilizadores aos dados gerados pela utilização de produtos e serviços relacionados, bem como a portabilidade destes, entre outros.
- ▲ Consulta da Comissão Europeia sobre a revisão da Diretiva de Serviços de Pagamento (PSD2), cujo objetivo é ajudar o regulador a avaliar a necessidade de atualização da respetiva regulamentação.
- ▲ Consulta sobre um Quadro de Finanças Abertas (*Open Finance Framework*), com o objetivo de permitir a fornecedores terceiros o acesso aos dados dos clientes das entidades financeiras, tanto de empresas como de consumidores, com a sua autorização.
- ▲ Proposta da Comissão Europeia de um Regulamento sobre ciberresiliência, com o propósito de garantir que os produtos digitais sejam mais seguros para os consumidores de toda a UE.
- ▲ Projeto de Lei dos Mercados de Valores e dos Serviços de Investimento, que introduz alterações na regulamentação espanhola em vigor para a adaptar à aplicação do Regulamento relativo aos mercados de criptoativos (Mica) e ao Regulamento sobre um regime piloto das infraestruturas do mercado baseadas na tecnologia de registo descentralizado (DLT).
- ▲ Proposta da Comissão Europeia de um Regulamento sobre transferências imediatas em euros, com o objetivo de garantir que os pagamentos imediatos em euros sejam acessíveis, seguros e se processem sem obstáculos em toda a UE.
- ▲ Circular 1/2022 de 10 de janeiro, da Comissão Nacional do Mercado de Valores, relativa à publicidade sobre criptoativos apresentados como objeto de investimento.
- ▲ Orientações da EBA sobre a exclusão relativa a redes limitadas ao abrigo da PSD2.
- ▲ Circular 2/2022, de 15 de março, do Banco da Espanha, sobre regras para o envio ao Banco da Espanha de estatísticas de pagamentos por parte de fornecedores de serviços de pagamento e operadores de sistemas de pagamento.
- ▲ Regulamento (UE) 2022/1925 do Parlamento Europeu e do Conselho de 14 de setembro de 2022 relativo à disputabilidade e equidade dos mercados no setor digital e que modifica as Diretivas (UE) 2019/1937 e (UE) 2020/1828 (Regulamento dos Mercados Digitais).
- ▲ Regulamento 2022/2065 do Parlamento Europeu e do Conselho de 19 de outubro de 2022 relativo a um mercado único de serviços digitais e que modifica a Diretiva 2000/31/CE (Regulamento de Serviços Digitais).

◆ **Retail e mercados:**

- ▲ Proposta de revisão da Diretiva de Crédito ao Consumo.
- ▲ Projeto de Lei de Serviços de Atendimento ao Cliente.
- ▲ Projeto de Lei que protege os denunciantes de infrações e previne a corrupção, com o objetivo de transpor a Diretiva 2019/1937 (*whistleblowers*).
- ▲ Projeto de Lei do Mercado de Valores e Serviços de Investimento através do qual, entre outros aspetos, se transpõe o *quick fix* da MiFID II.
- ▲ Projeto de Lei de fomento do ecossistema das empresas emergentes.
- ▲ Projeto de Lei de transposição de Diretivas da União Europeia em matéria de acessibilidade de determinados produtos e serviços.
- ▲ Projeto de Lei de criação da autoridade administrativa independente de defesa do cliente financeiro, que irá centralizar os atuais serviços de reclamações do Banco de Espanha, da Comissão Nacional do Mercado de Valores (CNVM) e da Direção Geral de Seguros e Fundos de Pensões
- ▲ Seguimento das iniciativas da Comissão sobre Estratégia do Investidor a Retalho CNMV consulta pública sobre o Código de Melhores Práticas para investidores institucionais, gestores de ativos e consultores de representação.
- ▲ Consulta da EBA sobre projetos de normas técnicas de implementação (ITS) especificando os modelos a utilizar pelas instituições de crédito para a transmissão das informações referidas na Diretiva (UE) 2021/2167 de 24 de novembro de 2021.
- ▲ Consulta Pública do Banco de Espanha sobre Obrigações garantidas.
- ▲ Consulta da ESMA sobre as Orientações relativas à governação de produto da MiFID II.
- ▲ Publicação do aviso da EIOPA sobre questões de remuneração e conflitos de interesse decorrentes da venda de seguros de proteção de crédito.
- ▲ Publicação da Lei 4/2022 de 25 de fevereiro sobre a proteção dos consumidores e utilizadores em situações de vulnerabilidade social e económica.
- ▲ Publicação da Circular 3/2022, de 30 de março, do Banco da Espanha, pela qual se modifica a Circular 2/2016, de 2 de fevereiro, às entidades de crédito, sobre supervisão e solvência, que complementa a adaptação do sistema jurídico espanhol à Diretiva 2013/36/UE e ao Regulamento (UE) n.º 575/2013; a Circular 2/2014, de 31 de janeiro, às entidades de crédito, sobre o exercício de diversas opções reguladoras contidas no Regulamento (UE) n.º 575/2013, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 26 de junho de 2013, sobre os requisitos prudenciais das entidades de crédito e empresas de investimento, e que modifica o Regulamento (UE) n.º 648/2012; e a Circular 5/2012, de 27 de junho, a entidades de crédito e fornecedores de serviços de pagamento, sobre transparência dos serviços bancários e responsabilidade na concessão de empréstimos.
- ▲ Publicação das orientações ESMA sobre certos aspetos dos requisitos de adequação e execução simples da MiFID II.
- ▲ Publicação das orientações ESMA sobre certos aspetos dos requisitos de remuneração da MiFID II. Entrada em vigor: A partir dos 6 meses posteriores à data de publicação no site da ESMA em todos os idiomas oficiais da UE.
- ▲ Publicação da Circular 3/2022, de 21 de julho, da Comissão Nacional do Mercado de Valores, sobre o prospeto das instituições de investimento coletivo e o registo do documento com os dados fundamentais para o investidor.
- ▲ Publicação da Lei 18/2022, a 28 de setembro, sobre a criação e crescimento de empresas.
- ▲ Publicação de:
  - Regulamento de execução (UE) 2022/1859 que altera as normas técnicas de execução estabelecidas no Regulamento de execução 1248/2012 no que respeita ao formato dos pedidos



de registo como repositório de transações e dos pedidos de extensão do registo como repositório de transações.

- Regulamento Delegado (UE) 2022/1857 que altera as normas técnicas regulamentares estabelecidas no Regulamento Delegado 150/2013, no que respeita aos pormenores dos pedidos de registo como repositório de transações e dos pedidos de extensão do registo como repositório de transações.
- Regulamento Delegado (UE) 2022/1856 que altera as normas técnicas regulamentares estabelecidas no Regulamento Delegado 151/2013, especificando melhor o procedimento de acesso aos dados derivados, bem como as disposições técnicas e operacionais para esse acesso.
- Regulamento Delegado (UE) 2022/1855 que complementa o Regulamento 648/2012 (EMIR REFIT) no que respeita às normas técnicas regulamentares que especificam os elementos de dados mínimos a comunicar aos repositórios de transações e o tipo de relatórios a utilizar.
- Regulamento de Execução (UE) 2022/1860 que estabelece as regras técnicas de execução do Regulamento 648/2012 (EMIR REFIT) no que respeita a normas, formatos, frequência e métodos e mecanismos de informação.
- Regulamento Delegado (UE) 2022/1858 que complementa o Regulamento 648/2012 (EMIR REFIT) no que respeita a normas técnicas regulamentares que especificam os procedimentos para a reconciliação de dados entre repositórios de transações e os procedimentos a aplicar pelo repositório de transações para verificar o cumprimento dos requisitos de informação por parte da contraparte que apresenta a informação ou da contraparte que a apresenta e para verificar a integridade e correção dos dados comunicados.

- ▲ Publicação do Real Decreto-Lei 19/2022, a 22 de novembro, que estabelece um Código de Boas Práticas para aliviar o aumento das taxas de juro dos empréstimos hipotecários em residências primárias, altera o Real Decreto-Lei 6/2012, de 9 de março, sobre medidas urgentes para proteger os devedores hipotecários sem recursos e adota outras medidas estruturais para melhorar o mercado de empréstimos hipotecários.

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

- ▲ Foram seguidas várias iniciativas legislativas, nomeadamente as quatro propostas legislativas da UE sobre o combate ao branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo (CBC/FT), que se encontram atualmente em desenvolvimento: i) Regulamento para a criação de nova Autoridade Supervisora Europeia em termos de PCBC/FT (AMLA); ii) o Regulamento sobre obrigações em termos de PBC/FT; iii) a 6ª Diretiva PBC/FT (altera a 5ª revogando a 4ª); e iv) o Regulamento relativo às informações que acompanham as transferências de fundos e certos criptoativos
- ▲ A 14 de junho são publicadas as diretrizes da Autoridade Bancária Europeia (EBA) sobre o papel do responsável pela conformidade do CBC/FT e do órgão de gestão das instituições de crédito ou financeiras.
- ▲ Audiência pública, durante o mês de março, do Decreto Real que cria o Registo de Propriedade Imobiliária, e consulta pública prévia, a 13 de abril, sobre o projeto de Decreto Real que altera o Decreto Real que implementa a Lei 10/2010, de 28 de abril, sobre CBC/FT.

#### ■ **Eventos estratégicos**

Os denominados "eventos estratégicos" são os desenvolvimentos mais relevantes que podem resultar num impacto significativo para o Grupo a médio prazo. São apenas considerados os eventos que ainda não se materializaram e que ainda não fazem parte do Catálogo, mas aos quais a estratégia da Entidade está exposta, embora a gravidade do impacto potencial de tais eventos possa ser mitigada pela 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 listados os eventos estratégicos mais relevantes atualmente identificados com o objetivo de se poder antecipar e gerir os seus efeitos:

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

Imparidade pronunciada e persistente das perspetivas macroeconómicas e um aumento da aversão ao risco nos mercados financeiros. Poderá ser, por exemplo, o resultado de uma escalada da guerra na Ucrânia, pressões inflacionistas prolongadas e intensificadas, aumentos rápidos e persistentes das taxas de juro, outros *shocks* geopolíticos globais, factores políticos internos (tais como tensões territoriais, governos populistas ou protestos sociais), um forte ressurgimento da pandemia, ou tensões renovadas dentro da zona euro que aumentariam os riscos de fragmentação. Possíveis consequências: aumento do prémio de risco do país (custo do financiamento), pressão sobre os custos (devido à inflação), redução do volume de negócios, deterioração da qualidade do crédito, saídas de depósitos, danos materiais aos escritórios ou bloqueios ao acesso dos centros empresariais (devido a protestos ou sabotagem resultantes de agitação social).

Atenuantes: o Grupo acredita que estes riscos são suficientemente geridos pelos níveis de aprovisionamento, solvência e liquidez do Grupo, validados pelo cumprimento de testes de pressões externas e internas, e reportados no processo anual de adequação de capital e liquidez e autoavaliação (ICAAP e ILAAP, respetivamente).

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

Espera-se um aumento moderado da concorrência dos novos participantes, tais como as *fintechs* (exemplo exemplo, *digital banks*), bem como *bigtechs* e outros *participantes* com propostas ou tecnologias perturbadoras devido à redução do investimento e às dificuldades de acesso ao capital. Este evento poderia levar a uma intensa separação e desagregação na parte da cadeia de valor, o que poderia ter um impacto nas margens e na venda cruzada, ao competir com propostas mais ágeis, flexíveis e geralmente 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.

No entanto, os principais novos participantes, incluindo o *digital Banks*, ou grandes *players* de BNPL (*Buy Now Pay Later*), continuam a ter retornos negativos apesar do crescimento acumulado do número de clientes e no atual contexto de mercado houve mudanças significativas nas suas avaliações e mesmo saídas forçadas de pessoal, pondo em causa a sustentabilidade.

Paralelamente aos desenvolvimentos dos novos participantes, a evolução da tecnologia está também a impulsionar iniciativas promovidas pelo elemento regulador, tais como o *Central Bank Digital Currencies* (CBDC) ou a iniciativa de Identidade Digital. Neste sentido, o lançamento de um Euro Digital poderia facilitar a entrada no negócio financeiro de outros agentes para além dos 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*).

Atenuantes: o Grupo considera os novos participantes como uma potencial ameaça e, ao mesmo tempo, como uma oportunidade como fonte de colaboração, aprendizagem e estímulo para cumprir os objetivos de digitalização e transformação empresarial 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. No que diz respeito à concorrência das *bigtechs*, o Grupo está empenhado em melhorar a experiência do cliente com o valor acrescentado da sensibilidade social do Grupo (*bits and trust*), bem como considerar possíveis abordagens de colaboração (*open banking*) e ter acordos em vigor em alguns casos (por exemplo *Apple*, *Paypal*).

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

O cibercrime 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 ilícitas impõem ao Grupo a pressão

de reavaliar constantemente o modelo de prevenção, gestão e resposta aos ciberataques e às fraudes, com o fim de poder responder de uma forma efetiva aos riscos emergentes.

As constantes campanhas de usurpação de diferentes empresas e organismos oficiais, por parte de cibercriminosos, tornaram possível a realização de certos eventos de segurança cibernética em muitas organizações. Paralelamente, os reguladores e supervisores no âmbito financeiro definiram nas suas agendas a prioridade deste âmbito. Dado o contexto global, as ameaças de cibersegurança existentes e os recentes ataques recebidos por outras entidades, a exploração de tais eventos no ambiente digital do Grupo poderia ter sérios impactos de vários tipos, incluindo a corrupção maciça de dados, a indisponibilidade de serviços críticos (por exemplo, a perda de dados e a perda de acesso a serviços críticos), e a perda de acesso aos serviços digitais do Grupo (por exemplo, a perda de acesso aos serviços digitais do Grupo). ex. *ransomware*), ataques à cadeia de abastecimento, fuga de informação confidencial ou 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 riscos emergentes. A evolução dos protocolos e medidas de segurança estão incluídos no plano estratégico de segurança da informação, alinhados com os objetivos estratégicos do Grupo de permanecer na vanguarda da proteção da informação 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 regulamentares e da sua implementação, dada a elevada atividade de legisladores e reguladores no setor financeiro. Atualmente, entre outros, existem expectativas crescentes sobre os aspetos ASG por parte de diferentes partes interessadas (supervisores, reguladores, órgãos de governação, etc.).

Atenuantes: os regulamentos do Grupo são controlados e monitorizados, com o apoio de um assessor externo para levar a cabo uma dupla verificação destes regulamentos. A equipa de *Regulatory Implementation Management* controla centralmente a efetiva implementação dos regulamentos nas entidades do Grupo. Os processos de implementação regulamentar são escalados para cada um dos comités internos competentes (por exemplo o Comité da Transparência para se adaptar ao novo regulamento sobre contratos, regras, políticas e procedimentos internos). A situação e o progresso da implementação são comunicados semestralmente à Comissão de Riscos. Além disso, dado o aumento da atividade legislativa, as relações com as autoridades foram intensificadas a fim de antecipar possíveis novas iniciativas legislativas e, por sua vez, poder representar e transmitir os interesses do CaixaBank às autoridades de uma forma eficiente.

#### ◆ **Pandemias e outros eventos extremos**

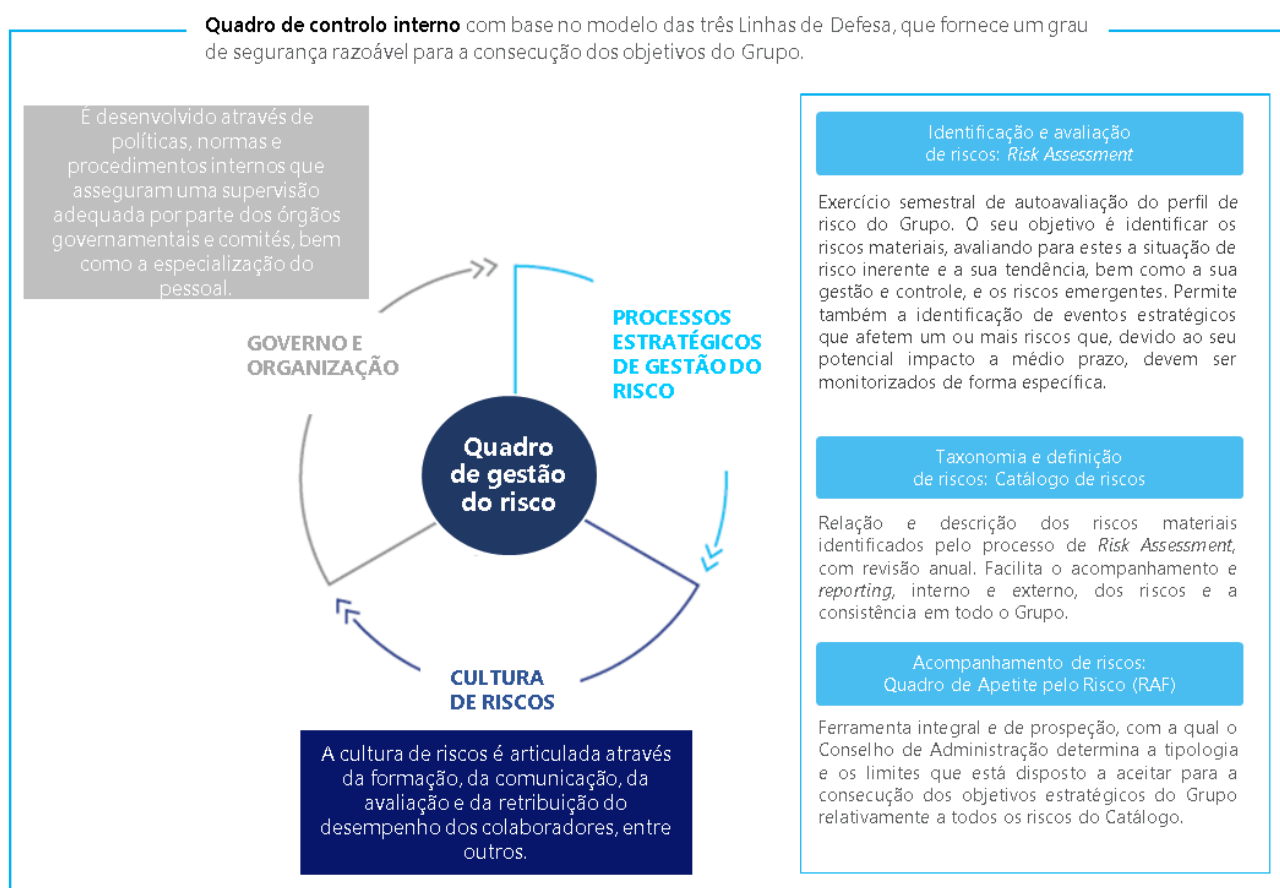
Desconhece-se qual possa ser o impacto de eventos extremos, em cada um dos riscos do Catálogo, tais como futuras pandemias ou eventos de natureza ambiental, o que dependerá de acontecimentos e de desenvolvimentos futuros que são incertos e que incluirão ações para conter ou tratar o evento e diminuir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

Atenuantes: capacidade de implementar eficazmente iniciativas de gestão para mitigar o impacto no perfil de risco de uma deterioração do ambiente económico no caso de um evento operacional extremo, como aconteceu no caso específico da COVID-19.

### 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.

O Grupo CaixaBank dispõe, como parte do quadro de controlo interno e de acordo com as disposições da Política Global de Gestão de Risco Empresarial, de um quadro de gestão de risco que lhe permite tomar decisões informadas sobre a assunção do risco, de acordo com o perfil de risco alvo e o apetite para o risco 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 implementado através de:

- 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 completa, pertinente, fiável e oportuna,
- a adoção de procedimentos administrativos e contabilísticos sólidos, e
- do cumprimento dos regulamentos 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)** as regras aplicáveis às instituições 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 o apetite de risco do Grupo, os limites de risco autorizados e as políticas e procedimentos existentes e é parte da sua responsabilidade gerir estes 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 limites de assunção, medir, acompanhar, gerir e *reporting* dos riscos sob o seu âmbito de competência, **i)** assegura que todos os riscos aos quais o Grupo está ou pode estar exposto são adequadamente identificados, avaliados, monitorizados e controlados **ii)** fornece aos Órgãos de Governação

uma visão acrescentada de todos os riscos a que o Grupo está ou pode estar exposto, incluindo uma versão agrupada 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, a função de gestão de riscos é realizada a partir das 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 da segunda linha de funções de defesa para os riscos de natureza financeira, bem como ser responsável pela definição do quadro geral de gestão de riscos e outros aspetos comuns para os riscos financeiros e não financeiros, e a coordenação transversal da gestão dos riscos das várias empresas 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 promover, coordenar e governar a atividade operacional de controlo interno para todos os riscos da Entidade, a fiabilidade da informação e a validação dos modelos.

#### ▪ **Função de cumprimento**

A missão da função de conformidade é identificar, avaliar, monitorizar e comunicar os riscos de sanções ou perdas financeiras a que a entidade está exposta em resultado do incumprimento ou cumprimento defeituoso de leis, regulamentos, requisitos judiciais ou administrativos, códigos de conduta ou normas éticas e boas práticas, relacionados com o seu âmbito de ação e com referência ao risco legal e regulamentar e ao risco de conduta e de conformidade (ambos os riscos em conjunto, o "Risco de Conformidade"); bem como aconselhar, informar e assistir a alta direção e os órgãos de governação em matéria de cumprimento regulamentar, promovendo, através de ações de formação, informação e sensibilização, uma cultura de cumprimento em toda a organização.

Para o efeito, a missão de Conformidade Regulamentar articula-se através dos seguintes objetivos:

- ◆ Supervisão do risco de conformidade decorrente dos processos e atividades levados a cabo pela entidade.
- ◆ Encorajar, impulsionar e promover os valores e princípios corporativos contidos no Código de Ética que devem orientar as ações da entidade.
- ◆ A promoção de uma cultura de controlo e cumprimento das leis e regulamentos em vigor (tanto externos como internos) que permite e favorece a sua integração na gestão de toda a organização.

A função de conformidade desempenhada pelo departamento de *Compliance*, que informa ao departamento de Conformidade e Controlo e reporta periodicamente, através do Comité de Risco Global, aos órgãos de governação e, por outro lado, aos órgãos de supervisão (Banco de Espanha, BCE, Serviço Executivo da Comissão para o Combate do Branqueamento de Capitais e Infrações Monetárias (SEPBLAC), Tesouro, CNMV 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 do Código de Ética em geral e dos regulamentos internos em particular, o CaixaBank disponibiliza a todos os diretores, funcionários, pessoal temporário, agentes e fornecedores um Canal de Consulta e um Canal de Denúncias, que são essenciais para prevenir e corrigir infrações aos

regulamentos. Os pedidos de esclarecimento de dúvidas específicas resultantes da aplicação ou interpretação dos textos acima mencionados podem ser feitos através do Canal de Consulta e através do Canal de Denúncias, poderá ser feita a comunicação confidencial e ágil de irregularidades que possam envolver infrações.

Finalmente, após o CaixaBank ter obtido a certificação ISO 37301 para o Sistema de Gestão de *Compliance* em julho de 2021, o que envolveu uma revisão abrangente dos elementos que compõem a função com o objetivo de confirmar o alinhamento com as melhores práticas regulamentares, entre junho e julho de 2022, a auditoria anual de monitorização foi realizada pela AENOR, confirmando que o Sistema de Gestão de *Compliance* do CaixaBank cumpre os requisitos do Regulamento e os restantes critérios da auditoria.

### Terceira linha de defesa

A Auditoria Interna atua como uma terceira linha de defesa, monitorizando de forma independente as ações da primeira e segunda linha com o objetivo de fornecer uma segurança razoável aos Quadros Superiores 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 do dever 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 mitigar os riscos associados às atividades do Grupo.
- Cumprimento da legislação em vigor, com particular atenção aos requisitos dos supervisores e a aplicação adequada dos quadros definidos de gestão global e de apetência pelo risco.
- Cumprimento das políticas e regulamentos internos, e alinhamento com as melhores práticas e boas práticas da indústria, para uma boa governação interna do Grupo.
- A fiabilidade e integridade da informação, incluindo a eficácia do Sistema de Controlo Interno sobre relatórios financeiros e não financeiros (SCIRF e SCIRNF).

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

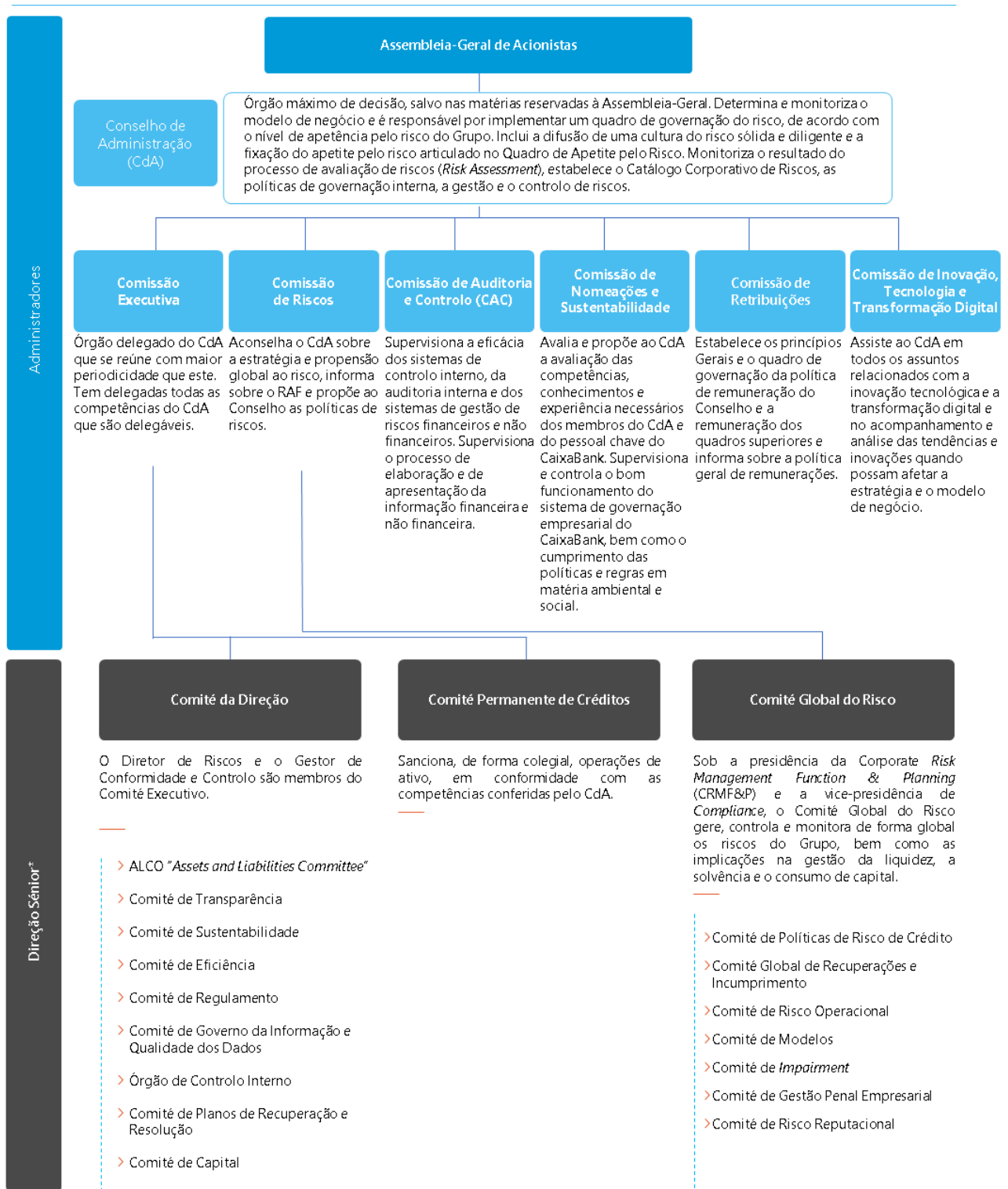
- À adequação, eficácia e implementação de políticas, normas e procedimentos.
- À eficácia dos controlos.
- À adequada medição e acompanhamento de Indicadores das primeira e segunda linhas de defesa.
- À existência e correta implementação dos planos de ação para a atenuação das fragilidades dos controlos.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

Além disso, as suas funções incluem:

- 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 Alta Direção e Comité Diretivo e pela Comissão de Auditoria e Controlo. Neste sentido, o Plano Anual de Auditoria de 2022 centrou-se em seis áreas de particular relevância: após a fusão com o Bankia, a *governance* da Entidade, a evolução da carteira de empréstimos no ambiente macroeconómico (qualidade da carteira pós COVID e conflito Ucrânia-Rússia), cibersegurança, rentabilidade e sustentabilidade.
- O relatório periódico das conclusões dos trabalhos realizados e as fragilidades detetadas nos Órgãos de Governação, a alta direção, os auditores externos, supervisores e os restantes meios de controlo e gestão correspondentes.
- 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. Governança e Organização

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



\* No quadro das atribuições delegadas constitui vários comités para a governança, 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 de gestão estratégica dos riscos é a identificação, medição, monitorização, 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 risco (taxonomia e definição) e o quadro de apetite de risco (monitorização).

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.

#### Identificação e 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 e controlo dos riscos, como instrumento explícito para ajudar a identificar as melhores práticas e os pontos fracos relativos em alguns dos riscos.

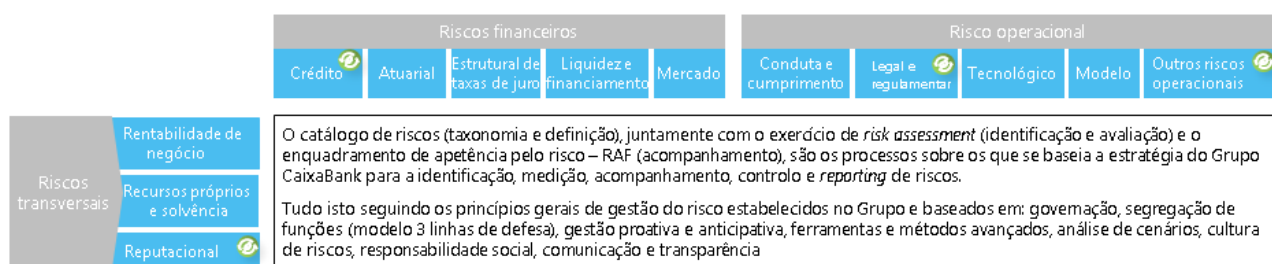
Este processo permite determinar a situação de cada um dos riscos materiais identificados no Catálogo de Riscos Corporativos e, tendo igualmente em conta a avaliação da governança interna, determinar o perfil de risco do Grupo.


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. São apenas considerados os eventos que ainda não se materializaram e que ainda não fazem parte do Catálogo, mas aos quais a estratégia da Entidade está exposta, embora a gravidade do impacto potencial de tais eventos possa ser mitigada pela gestão. No caso de materialização de qualquer evento estratégico, a afetação poderá dar-se sobre um ou vários riscos do Catálogo ao mesmo tempo.





#### Catálogo Empresarial de Riscos


o Catálogo de Risco Corporativo é a taxonomia de risco do Grupo. Facilita a monitorização e o *reporting* internos e externos dos riscos e permite coerência em todo o Grupo e está sujeita a uma revisão regular anualmente. Este processo de atualização também avalia a materialidade dos riscos emergentes previamente identificados no processo de *Risk Assessment* e abrange a definição de eventos estratégicos.



 Incluem sub-riscos afetados pelo fator de Sustentabilidade (ASG)

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

Riscos		Descrição
Riscos transversais	Rentabilidade do negócio	Desempenho inferior às expectativas do mercado ou aos objetivos do Grupo, impedindo, em última análise, a obtenção de um nível de retorno sustentável superior ao custo do capital.
	Recursos próprios e solvência	Restrição da capacidade do Grupo CaixaBank de adaptar o seu volume de recursos próprios aos requisitos regulamentares ou a alterações no seu perfil de risco.
	Reputacional 	Potenciais perdas económicas ou receitas mais baixas para o Grupo em resultado de eventos que afetam negativamente a perceção dos grupos de interesses do Grupo CaixaBank.
Riscos financeiros	Crédito 	Perda de valor dos ativos do Grupo CaixaBank em relação a um cliente, devido à diminuição da capacidade do cliente para cumprir os seus compromissos com o Grupo. Inclui o risco gerado pelas operações do mercado financeiro (risco de contraparte).
	Atuarial	Risco de perda ou alteração adversa no valor dos compromissos ao abrigo de contratos de seguros ou de pensões com clientes ou funcionários em resultado de divergência entre a estimativa das variáveis atuariais utilizadas na taxação e reservas e o desempenho real destas variáveis.
	Estrutural de tipos	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.
	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.
	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.
Risco operacional	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 e 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 falhas do <i>hardware</i> ou do <i>software</i> das infraestruturas tecnológicas, devido a ciberataques ou outras circunstâncias, que podem comprometer a disponibilidade, integridade, acessibilidade e segurança das infraestruturas e dados.
	Modelo	Potenciais consequências adversas para o Grupo que poderiam surgir de decisões baseadas principalmente nos resultados de modelos internos com erros na sua construção, aplicação ou utilização.
	Outros riscos operacionais 	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, com a continuidade operacional ou com a fraude externa.

 Incluem sub-riscos afetados pelo fator de Sustentabilidade (ASG)

As alterações mais relevantes da revisão deste ano são:

- O risco de fiabilidade da informação é eliminado, uma vez que é considerado não tanto um risco como um conjunto de processos, que são absolutamente críticos e necessários para assegurar a existência de um ambiente de controlo robusto que minimize a possibilidade de erro na produção de informação para a monitorização e gestão do risco.
- O risco de sustentabilidade (ASG) é considerado como um fator transversal que afeta vários riscos no Catálogo (riscos de crédito, reputacionais e outros riscos operacionais), e as menções de alterações climáticas e outros riscos ambientais estão também incluídas nas definições de risco legal e regulamentar. Os riscos de liquidez e de mercado não são explicitamente mencionados, dado o baixo nível de materialidade que lhes é aplicável, mas em qualquer caso foi avaliado que os testes de stress realizados são de magnitude suficiente para incluir os impactos nestas áreas de origem relacionada com o clima.

### Fatores de risco ESG

A consideração dos riscos de sustentabilidade (ESG) como fator transversal corresponde também à abordagem adotada tanto pela maioria das instituições financeiras como pelos reguladores/supervisores.

Entre os factores de risco ESG, os riscos climáticos, em particular, apresentam uma elevada complexidade de medição. A avaliação do risco climático baseia-se em cenários de mudanças climáticas e considera diferentes horizontes temporais. Alinhado com as expectativas de supervisão, o CaixaBank considerou os seguintes cenários climáticos estabelecidos pela Rede de Bancos Centrais e Supervisores Europeus para a ecologização do sistema financeiro (NGFS) na sua avaliação da materialidade: i) transição ordenada; ii) transição desordenada e iii) *hot house world*. Dos três cenários identificados, o cenário de transição ordenado foi selecionado como cenário de base para a avaliação da materialidade porque é consistente com os compromissos assumidos pelo CaixaBank e, ainda, por atualmente ser o cenário mais provável no quadro da União Europeia.

No cenário de transição ordenada, os principais impactos do risco climático concentram-se a longo prazo nas carteiras de crédito das entidades jurídicas, sendo o impacto sobre os restantes riscos financeiros mais limitado ou circunstancial (ver secção "Gestão dos riscos de sustentabilidade" do Relatório Consolidado de Gestão).

### 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 Grupo<sup>1</sup>. 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 determinação dos limites, conforme aplicável, é feita referência aos requisitos regulamentares aplicáveis, ao desempenho histórico e às perspetivas normalizadas e estruturais, e aos objetivos estratégicos com margem adicional suficiente para permitir uma gestão precoce para evitar o incumprimento.

---

<sup>1</sup>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)	Comitê Global do Risco	Áreas de gestão/controle 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 transversais		<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formação e comunicação</li> <li>Metodologias de medição de riscos e avaliação de ativos e passivos monitorização RAF)</li> <li>Limites, políticas e competências</li> <li>Incentivos e nomeações</li> <li>Ferramentas e processos</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Manter um perfil de risco médio-baixo (moderado), com uma adequação de capital confortável, para fortalecer a confiança dos clientes através da solidez financeira.</li> <li>Estar permanentemente em condições de cumprir as suas obrigações e necessidades de financiamento de uma forma oportuna, inclusivamente sob condições adversas de mercado.</li> <li>Ter uma base de financiamento estável e diversificada, para preservar e proteger os interesses dos seus depositantes.</li> <li>Obter receitas e capital de uma forma equilibrada e diversificada.</li> <li>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.</li> <li>Promover uma cultura própria de riscos integrada na gestão através de políticas, comunicação e formação do pessoal.</li> <li>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.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Rentabilidade do negócio</li> <li>Recursos próprios e solvência</li> <li>Reputacional</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ráios de rentabilidade</li> <li>Ráios de solvência reguladora</li> <li>Métricas quantitativas de riscos não financeiros (i.e. reputacional)</li> </ul>		
		Riscos financeiros			
		Risco operacional			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Crédito</li> <li>Atuarial</li> <li>Estrutural de taxas de juro</li> <li>Liquidez e financiamento</li> <li>Mercado</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Cálculos baseados nos modelos e metodologias avançadas</li> <li>Dimensões contabilísticas (custo do risco e rácio de incumprimento)</li> <li>Indicadores que promovem a diversificação (por credenciado, setorial, etc.)</li> <li>Métricas de liquidez reguladoras e internas que garantem a manutenção de níveis confortáveis de liquidez</li> </ul>			
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Conduta e cumprimento</li> <li>Legal e regulamentar</li> <li>Tecnológico</li> <li>Modelo</li> <li>Outros riscos operacionais</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Métricas quantitativas de riscos não financeiros (i.e. operacional)</li> <li>Métricas de número de incidências em cumprimento</li> </ul>			
<b>Relatórios do Sistema de Alertas</b>					
	Mensal ao Comitê Global do Risco		Trimestral à Comissão de Riscos	Semestral ao Conselho de Administração	
Nível 1	<p><b>Apetite</b> <span style="color: green;">●</span> <b>Tolerância</b> <span style="color: orange;">●</span> <b>Incumprimento</b> <span style="color: red;">●</span> <b>Recovery Plan</b> <span style="color: black;">●</span></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>O Comitê Global do Risco impulsiona planos de ação e elabora calendários.</li> <li>Acompanhamento do plano de ação pelo Comitê Global do Risco e comunicação específica à Comissão de Riscos.</li> <li>Processo de Governança do Recovery Plan para reduzir a possibilidade de falência.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Evolução de métricas e projeção de NÍVEL I.</li> <li>Estado de incumprimento e planos de ação.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Evolução de métricas e projeção de NÍVEL I.</li> <li>Estado de incumprimento e planos de ação.</li> </ul>		
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 assiste aos órgãos de governação no estabelecimento e comunicação da cultura de riscos ao resto da organização, assegurando que todos os membros da organização estejam conscientes dos valores fundamentais e expectativas associadas na gestão do risco, um elemento essencial para manter um quadro robusto e coerente alinhado com o perfil de risco do Grupo.

Neste sentido, o projeto Cultura de Riscos, que visa sensibilizar para a importância de todos os funcionários na gestão do risco (crédito, ambiente, etc.) para ser um banco sólido e sustentável, marcou um ponto de viragem na divulgação da cultura de risco em toda a Entidade. Como parte deste projeto, foram realizadas várias ações para divulgar a cultura de riscos a todos os funcionários do CaixaBank através da publicação na intranet de notícias relacionadas com projetos de risco, entre outros.

No canal de notícias de risco na intranet durante o ano 2022, foram publicadas notícias que explicam os projetos mais relevantes e divulgam conceitos de gestão de risco de forma genérica. Entre estas iniciativas, destaca-se a comunicação do Código de Boas Práticas para a gestão de riscos da linha ICO COVID, o desenvolvimento e implementação da ferramenta de limites de exposição ao risco para grandes empresas (LEX) e a implementação da primeira fase dos Relatórios de Risco Ambiental (RRA) para clientes elegíveis no âmbito da nova Política de Sustentabilidade corporativa.

Além disso, as intranets de risco corporativo (Empresas e *Retail*) proporcionam um ambiente dinâmico para a comunicação direta das principais novidades no ambiente dos 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 de formação de especialização em gestão de risco que estará ligado à carreira profissional de qualquer funcionário, desde Banca *Retail* a especialistas em qualquer área.

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	Coletivo 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	2259 (cumulativo)
Diploma de Pós-graduação em Análise de Risco Bancário (8ª edição Retail e 4ª 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	300 em curso para Retail e 700 para Empresas (funcionários certificados): 1937 acumulados em Retail e 423 Empresas)
Formação especializada em riscos para agências AgroBank	Especialização	Colaboradores que compõem a rede de agências AgroBank	2105 (cumulativo)
Formação especializada em riscos para agências BusinessBank	Especialização	Colaboradores que compõem a rede de agências Businessbank	631 (cumulativo)
Formação especializada em riscos para agências da Banca Privada	Especialização	Colaboradores que compõem a rede da Banca Privada	595 (cumulativo)
Formação sobre Lei dos Contratos de Crédito Imobiliário 5/2019 (6ª e 7ª edições)	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	28 278 (cumulativo)
Formação em preenchimento de documentos e 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	20.293
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	474
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	610

### 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 TRANSVERSAIS

### 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 de risco de rentabilidade empresarial está estreitamente integrada com a estratégia de gestão de solvência e liquidez do Grupo e é apoiada pelos processos de risco estratégico (Catálogo de Risco Corporativo, *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 modifica o CRR e a Diretiva CRD 4: i) o Regulamento 2019/876 do Parlamento Europeu e do Conselho de 20 de maio de 2019 (CRR2) ii) a Diretiva 2019/878 do Parlamento Europeu e do Conselho de 20 de maio de 2019 (CRD 5). A Diretiva CRD 5 foi parcialmente

transposta para o direito espanhol através do Real Decreto-Lei 7/2021 (que alterou, entre outros, a Lei 10/2014). Do mesmo modo, o Real Decreto 970/2021, alterou, entre outros, o RD 84/2015. Por fim, com a aprovação da nova Circular 3/2022 do Banco da Espanha, que modifica a Circular 2/2016, completa-se a transposição à legislação espanhola da CRD 5. Além disso, posteriormente à transposição legal europeia de 2013, o Comité de Basileia e outros organismos competentes publicaram normas e documentos adicionais, com novas especificações no cálculo de 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, para além dos riscos já incluídos no Pilar I (risco de crédito, de mercado e operacional), outros riscos estão também incluídos no Catálogo de Risco Corporativo (por exemplo, taxa de juro estrutural, liquidez, rentabilidade do negócio ou risco 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 de capital em diferentes cenários (cenários normalizados e de stress, incluindo ICAAP, *EBA Stress Test* e *Recovery Plan*), integrados no processo de planeamento financeiro da empresa, que inclui a projeção do balanço do Grupo, demonstração de resultados, requisitos de capital e fundos próprios e solvência. Tudo isto acompanhado de uma monitorização da regulamentação de capital aplicável na atualidade e nos próximos anos.

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

### 3.3.3. Risco reputacional

O risco reputacional é definido como potencial perda económica ou receitas mais baixas para o Grupo em resultado de eventos que afetam negativamente a perceção que os interessados têm do Grupo CaixaBank.

Algumas áreas de risco identificadas pelo Grupo onde esta perceção poderia deteriorar-se são, entre outras, conceção e marketing inadequados dos produtos, sistemas ineficientes de segurança da informação, ou a necessidade de promover aspetos de ASG (Ambiental, Social and Gestão empresarial) no negócio, incluindo as alterações climáticas, desenvolvimento de talentos, equilíbrio trabalho-vida, diversidade e saúde ocupacional.

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 o acompanhamento trimestral sectorial e temporal do posicionamento, bem como a definição dos intervalos e métricas tolerados no âmbito do Quadro de Apetite de Risco.

O Grupo tem uma política específica de gestão do risco de reputação baseada no modelo de três linhas de defesa da entidade, que define e alarga os princípios que regem a gestão e controlo deste risco no Grupo. Abrange o quadro regulamentar, os princípios gerais e a estratégia que regem a gestão do risco de reputação, o quadro de governação, o quadro de controlo e as suas funções, bem como o quadro de informação e *reporting* do risco de reputação. 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 periódica dos riscos de reputação, para o qual existe de uma taxonomia específica e processos regulares de avaliação e análise de tais riscos (*Risk Assessment* semestral, análise periódica das perceções, identificação de quadros 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* regular aos órgãos de governação, quadros superiores e supervisores para uma tomada de decisão informada nesta área.

Por outro lado, o Conselho de Administração aprovou em 2022 a atualização bienal da Política de comunicação corporativa. Inclui referências à Política de Gestão do Risco de Reputação Corporativa, que foi aprovada após a Política de Comunicação Corporativa. Neste sentido, indica que ambas as políticas estão alinhadas.

## 3.4. RISCOS FINANCEIROS

### 3.4.1. Risco de crédito

#### *Descrição geral*

O risco de crédito corresponde à perda de valor dos ativos do Grupo face a um cliente devido à deterioração da capacidade do cliente para cumprir os seus compromissos com o Grupo. Inclui o risco gerado pelas operações do mercado financeiro (risco de contraparte). 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)

	31-12-2022		31-12-2021		31-12-2020	
	Exposição máxima ao risco de crédito	Cobertura	Exposição máxima ao risco de crédito	Cobertura	Exposição máxima ao risco de crédito	Cobertura
<b>Ativos financeiros detidos para negociação (Nota 11)</b>	<b>419</b>		<b>606</b>		<b>1.056</b>	
Instrumentos de capital próprio	233		187		255	
Títulos da dívida	186		419		801	
<b>Ativos financeiros não comerciais obrigatoriamente medidos pelo justo valor através de lucros ou perdas (Nota 12)</b>	<b>183</b>		<b>237</b>		<b>317</b>	
Instrumentos de capital próprio	127		165		180	
Títulos da dívida	6		5		52	
Empréstimos e adiantamentos	50		67		85	
<b>Ativos financeiros a justo valor através de outro rendimento integral (Nota 13)</b>	<b>12.942</b>		<b>16.403</b>		<b>19.309</b>	
Instrumentos de capital próprio	1.351		1.646		1.414	
Títulos da dívida	11.591		14.757		17.895	
<b>Ativos financeiros a custo amortizado (Nota 14)</b>	<b>450.171</b>	<b>(7.417)</b>	<b>428.873</b>	<b>(8.274)</b>	<b>273.129</b>	<b>(5.620)</b>
Títulos da dívida	77.749	(16)	68.220	(14)	24.681	(11)
Empréstimos e adiantamentos	372.422	(7.401)	360.653	(8.260)	248.448	(5.609)
Bancos centrais			63		4	
Entidades de crédito	12.195	(8)	7.814	(8)	5.847	
Clientes	360.227	(7.393)	352.776	(8.252)	242.597	(5.609)
<b>Derivados de negociação e contabilidade de coberturas</b>	<b>2.922</b>		<b>4.466</b>		<b>4.120</b>	
<b>Ativos afetos ao negócio dos seguros (Nota 17)</b>	<b>68.534</b>		<b>83.464</b>		<b>77.241</b>	
<b>TOTAL DA EXPOSIÇÃO ATIVA</b>	<b>535.171</b>	<b>(7.417)</b>	<b>534.049</b>	<b>(8.274)</b>	<b>375.172</b>	<b>(5.620)</b>
<b>TOTAL DE GARANTIAS CONCEDIDAS E COMPROMISSOS CONTINGENTES (*)</b>	<b>162.165</b>	<b>(547)</b>	<b>144.417</b>	<b>(461)</b>	<b>105.066</b>	<b>(193)</b>
<b>TOTAL</b>	<b>697.336</b>	<b>(7.964)</b>	<b>678.466</b>	<b>(8.735)</b>	<b>480.238</b>	<b>(5.813)</b>

(\*) Os CCF (Credit Conversion Factors), fatores de conversão de crédito de garantias concedidas e compromissos em empréstimos, em 31 de dezembro de 2022, 2021 e 2020 ascendem a 110 335 milhões de euros, 96 458 milhões de euros e 75 560 milhões de euros, respetivamente.

A exposição máxima ao risco de crédito é o valor contabilístico bruto, exceto no caso dos derivativos, 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 de crédito como resultado das alterações futuras das avaliações das operações compensáveis com uma contraparte durante o prazo residual até ao vencimento.

O Grupo concentra a sua atividade de empréstimo na satisfação das necessidades de financiamento das famílias e das empresas e na prestação de serviços de valor acrescentado, tudo dentro do perfil de risco médio-baixo estabelecido como meta na 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 estratégia de gestão do risco de crédito, bem como os quadros de atuação e limites que permitem controlar e mitigar este risco, são integrados e coerentes com a estratégia e apetência ao risco globais.

- Definição clara e atribuição de responsabilidades às diferentes áreas envolvidas no ciclo de aprovação, gestão, monitorização e controlo do risco de crédito, a fim de assegurar uma gestão eficaz do risco de crédito.
- As linhas e unidades de negócio que originam o risco de crédito são as principais responsáveis pela gestão do risco de crédito gerado pelas suas atividades ao longo de todo o ciclo de vida do crédito. Estas linhas e unidades de negócio têm controlos internos adequados para assegurar a conformidade com as políticas internas e os requisitos externos aplicáveis. A função de gestão de riscos será responsável por avaliar a adequação destes controlos.
- A concessão baseia-se na capacidade de reembolso do mutuário, com uma relação adequada entre os rendimentos e os encargos que assume. Como regra geral, as garantias, pessoais ou reais, não substituem a falta de capacidade de reembolso ou o carácter definitivo incerto da transação.
- É feita uma avaliação adequada tanto das garantias como dos ativos ou ativos recebidos em pagamento de dívidas.
- O sistema de preços é ajustado ao risco assumido nas transações, de modo a assegurar um compromisso risco/retorno adequado e onde as garantias agem como elemento atenuante, especialmente em transações a longo prazo.
- O desenvolvimento de modelos internos para a classificação das exposições e dos mutuários, bem como para a medição dos parâmetros de risco para fins de consumo de capital regulamentar ou de aprovisionamento, assegura o estabelecimento e a regulamentação de aspetos-chave destes modelos de acordo com uma metodologia adaptada às características de cada carteira.
- Existe um sistema independente de validação interna e revisão periódica dos modelos de risco de crédito utilizados tanto para fins de gestão como de regulamentação, para o exercício dos quais são aplicados critérios de materialidade.
- Está em vigor um quadro de acompanhamento para assegurar que a informação sobre exposições ao risco de crédito, mutuários e garantias seja relevante e atualizada ao longo do ciclo de vida das exposições de crédito, e que os relatórios externos sejam fiáveis, completos, atualizados e oportunos.
- Foram estabelecidos critérios para a classificação contabilística das transações e para a quantificação das perdas esperadas e dos requisitos de capital para o risco de crédito que reflitam com precisão a qualidade de crédito dos ativos.
- O processo de recuperação é regido pelos princípios de antecipação, objetividade, eficiência e orientação para o cliente. O circuito de cobrança foi concebido de modo a basear-se na deteção precoce da possibilidade de não pagamento e está equipado com medidas adequadas para a cobrança efetiva das dívidas.

### **Ciclo do risco de crédito**

O ciclo completo de gestão do risco de crédito cobre todas as etapas da transação, desde a análise de viabilidade e aceitação do risco de acordo com critérios estabelecidos, até ao controlo da solvabilidade e rentabilidade e, eventualmente, ao tratamento e recuperação dos ativos depreciados. A Política de Risco de Crédito Corporativo estabelece o quadro geral e os princípios básicos que visam principalmente a coerência com o apetite e a estratégia global de risco do Grupo e a gestão eficaz do risco em cada etapa do ciclo.

### **Admissão e concessão**

A função de aprovação é a primeira etapa no processo de gestão do risco de crédito e a aplicação de metodologias rigorosas nos processos de aplicação, análise e aprovação contribuirá em grande medida para o sucesso do reembolso das transações. 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 a apetência para o 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. No entanto, a decisão de risco baseia-se geralmente na capacidade de reembolso do devedor, e não na sua garantia.
- **Prazo:** duração da transação solicitada, que deve estar relacionado com a sua finalidade. Existem políticas específicas em função do tipo de operação e prazo, que exigem um maior nível de competência para a sua aprovação.
- **Políticas que alteram o nível de aprovação:** conjunto de critérios que identificam e avaliam as variáveis relevantes de cada tipo de pedido e pressupõem um tratamento específico. Tem em conta aspetos como os alertas de atraso de pagamento em bases de dados externas ou internas, o diagnóstico do *scoring/rating*, o rácio de endividamento, as avaliações resultantes da atividade de monitorização ou o facto de a transação ser de um montante pequeno.

A aprovação de risco de qualquer transação, exceto as que podem ser aprovadas no balcão ou pelo Diretor da Área de Negócio.

As transações que excederem os poderes da rede comercial serão transferidas para o devido Centro de Admissão de Risco (CAR), de acordo com o tipo de titular. Os CAR terão certos níveis de aprovação de risco, de modo que se o nível de risco solicitado para aprovar uma transação não exceder os seus poderes, a transação pode ser aprovada dentro do seu âmbito. Caso contrário, o pedido será transferido para a instituição de nível superior requerida.

Com o propósito de facilitar a agilidade da concessão, existem CAR em função do tipo de 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 para centros especializados de Serviços Empresariais caso excedam estes níveis.

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 caráter 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 Corporativos:** centraliza grupos empresariais que tenham um volume de negócios 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 um volume de negócios até 200 milhões de euros, e os grupos de mais de 200 milhões de euros que não sejam geridos 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 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.) geridas 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 está habilitado a aprovar transações baseadas em limites específicos tanto em termos de transações individuais como em termos de risco cumulativo com o cliente ou o seu grupo e, em geral, está habilitado a aprovar transações que envolvam exceções nas suas características às que podem ser aprovadas na sucursal e nos CAR. Se estes poderes forem excedidos, o poder de aprovação cabe, em geral, ao Comité Executivo.

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 efeito de *pricing* são considerados todos os factores associados à transação, que são essencialmente os custos de estrutura, financiamento e o custo do risco. Além disso, as transações devem proporcionar uma rentabilidade mínima dos requisitos de capital, 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 às direções de negócio a aprovação dos preços das transações. 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 execução; **ii)** a capacidade de realização e **iii)** a experiência na realização. A seguir são descritas as várias tipologias de garantias:

- Garantias pessoais ou garantias constituídas pela solvência dos 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 intermediados. Para poderem ser admitidos como garantia, os instrumentos financeiros deverão, entre outros requisitos: **i)** estar livres de encargos, **ii)** a sua definição contratual não deve impedir a sua penhora e **iii)** a sua qualidade de crédito 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 desconhecido.
  - ◆ Garantias hipotecárias sobre imóveis. Direito real constituído sobre bens imóveis como garantia de obrigações, sobre o qual, segundo a política interna, é estabelecido:
    - ▲ 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 concedido em operações hipotecárias é limitado a certas percentagens do valor da garantia, que é definido como o valor mais baixo do valor de avaliação e o valor escriturado ou o valor creditado do imóvel. Os sistemas informáticos calculam o nível de aprovação necessário 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 regulamentação 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 de crédito e garantias afetadas \*

(Milhões de euros)

	31-12-2022			31-12-2021			31-12-2020		
	Montante bruto	Correção de valor por imparidades	Valor das garantias **	Montante bruto	Correção de valor por imparidades	Valor das garantias **	Montante bruto	Correção de valor por imparidades	Valor das garantias **
<b>Stage 1:</b>	<b>319.367</b>	<b>(1.342)</b>	<b>418.522</b>	<b>306.212</b>	<b>(966)</b>	<b>426.791</b>	<b>212.834</b>	<b>(920)</b>	<b>276.360</b>
Sem garantia real	159.000	(747)		139.850	(638)		102.733	(606)	
Garantia real imobiliária	156.037	(589)	412.780	157.084	(298)	418.866	103.520	(280)	269.795
Outras garantias reais	4.330	(6)	5.742	9.278	(30)	7.925	6.581	(34)	6.565
<b>Stage 2 + POCI sem imparidade:</b>	<b>28.565</b>	<b>(1.368)</b>	<b>37.484</b>	<b>31.440</b>	<b>(1.632)</b>	<b>37.094</b>	<b>20.066</b>	<b>(1.064)</b>	<b>25.846</b>
Sem garantia real	12.929	(679)		14.372	(716)		8.299	(606)	
Garantia real imobiliária	15.245	(675)	36.995	16.323	(884)	36.399	11.183	(411)	25.004
Outras garantias reais	391	(14)	489	745	(32)	695	584	(47)	842
<b>Stage 3 + POCI com imparidade:</b>	<b>10.086</b>	<b>(4.681)</b>	<b>12.108</b>	<b>12.967</b>	<b>(5.653)</b>	<b>15.291</b>	<b>8.256</b>	<b>(3.625)</b>	<b>9.761</b>
Sem garantia real	3.860	(2.301)		4.158	(2.731)		2.334	(1.869)	
Garantia real imobiliária	6.106	(2.300)	12.063	8.658	(2.839)	15.256	5.787	(1.698)	9.572
Outras garantias reais	120	(80)	45	151	(83)	35	135	(58)	189
<b>TOTAL</b>	<b>358.018</b>	<b>(7.391)</b>	<b>468.114</b>	<b>350.619</b>	<b>(8.251)</b>	<b>479.176</b>	<b>241.156</b>	<b>(5.609)</b>	<b>311.967</b>

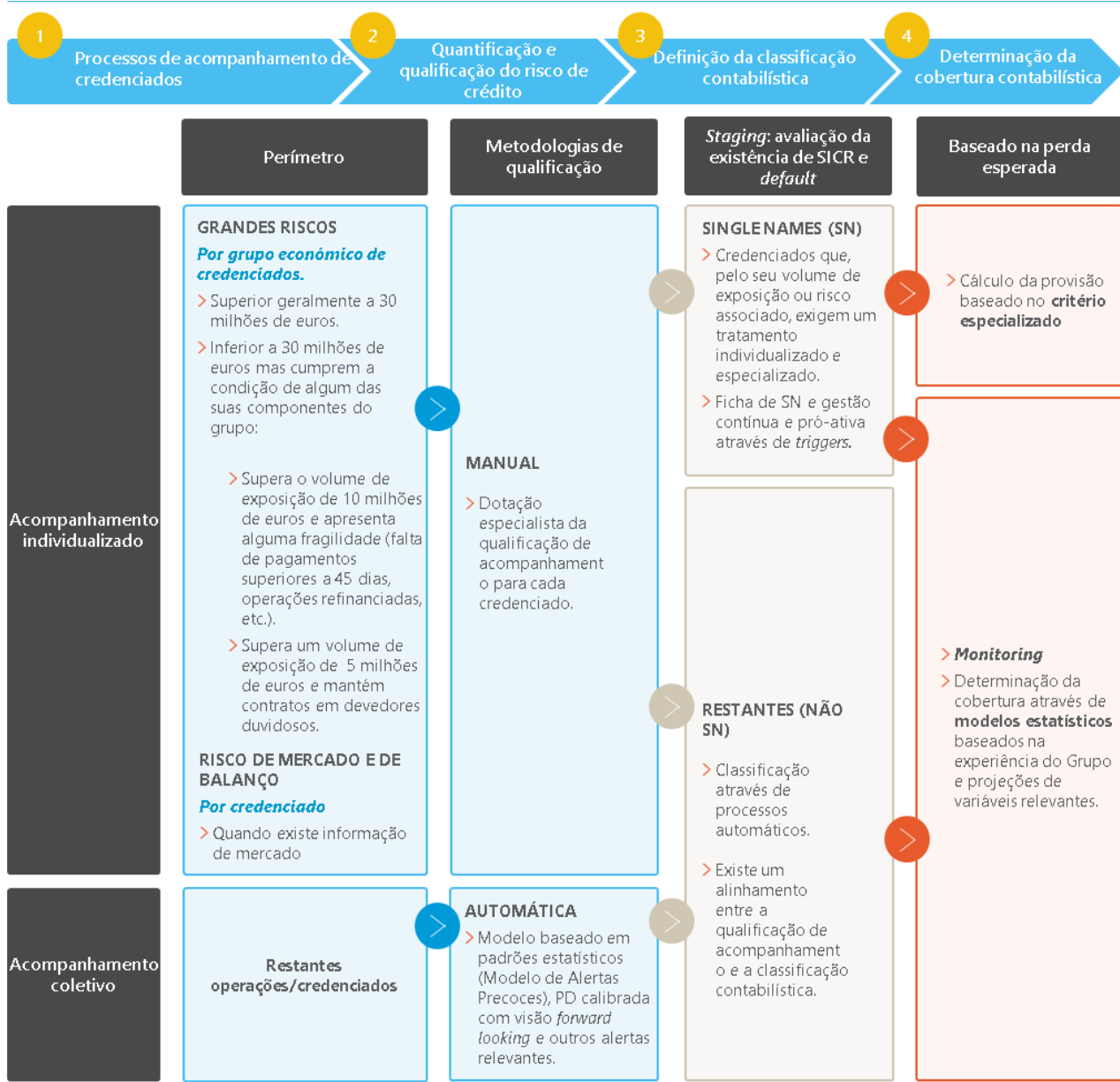
(\*) Inclui empréstimos e adiantamentos a clientes das secções "Ativos financeiros ao custo amortizado" (Nota 14) e "Ativos financeiros não transacionáveis obrigatoriamente avaliados pelo justo valor através de lucros ou perdas" (Nota 12).

(\*\*) É o montante máximo de garantia efetiva que pode ser considerado para efeitos de cálculo da imparidade, ou seja, o justo valor estimado dos imóveis de acordo com a última avaliação disponível ou uma atualização da mesma com base nas disposições da regulamentação 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 estão detalhadas no final desta secção.

#### ***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 extrapatrimoniais 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 categorias<sup>2</sup> que são,

<sup>2</sup> 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.

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 características<sup>3</sup>:

- ◆ 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 representem mais de 5% do risco do acreditado.
- ◆ 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 (MAP), 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 severidade (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.

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:

- 
- Risco médio-alto: a qualidade de crédito 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.

<sup>3</sup> Para além destes credenciados, as operações com risco de crédito baixo, classificadas como tal por serem operações sem risco apreciável, que se encontram em situação duvidosa, exigirão uma estimativa individual da perda do risco de crédito. 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.



- **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 apoio à gestão para o prognóstico da probabilidade de incumprimento de cada credenciado, que cobrem praticamente a totalidade da atividade de crédito.

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 retalhista (*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: as demonstrações financeiras, a informação resultante da relação com os clientes, alertas internos e externos, e outros aspetos qualitativos.
  - ▲ Em relação às grandes empresas, o Grupo tem modelos que requerem critérios especializados pelos analistas e cujo objetivo é reproduzir e ser consistente com os ratings das agências de avaliação. 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 demonstrações financeiras 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 LGD históricas com informação interna, considerando os fluxos de caixa associados aos contratos desde o incumprimento. Os modelos permitem obter severidades em função da garantia, da relação empréstimo/valor (LTV ou *Loan to Value*), do tipo de produto, da qualidade do crédito do acreditado 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 LGD também integra elementos de julgamento especialista de uma forma coerente com o modelo de *rating*.

Cabe destacar que o Grupo considera, através da LGD, as receitas geradas na venda de contratos falidos como um dos possíveis fluxos futuros gerados para medir as perdas esperadas por deterioração do valor de crédito. Estas receitas são calculadas a partir da informação interna das vendas efetuadas no Grupo<sup>4</sup>. A venda

<sup>4</sup> Ver Nota 2.7 em referência a casos de vendas em exposição com aumento significativo do risco de crédito não comprometem o modelo empresarial de detenção dos ativos para receber os seus fluxos de caixa contratuais.

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 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 dívida<sup>5</sup>.

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

Classificação contabilística entre as diferentes fases da IFRS 9<sup>6</sup> 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*:

- i) Operações com montantes vencidos superiores a 30 dias, mas inferiores a 90, caso em que seriam classificadas como *stage 3*.
- ii) Operações de credenciados em assembleia de credores classificadas como *stage 2*. Os riscos de credenciados declarados em assembleia de credores sem pedido de liquidação serão reclassificados como *stage 2* quando tiverem cumprido uma das seguintes condições:
  - a) O acreditado tenha pago, pelo menos, 25% dos créditos da entidade, afetados pela assembleia, uma vez descontada, se for o caso, a redução acordada.
  - b) Decorreram 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.
- iii) Operações que através de indicadores/*triggers* de mercado podem determinar que ocorreu um SICR.
- iv) Operações para as quais tenha ocorrido um SICR desde a data de reconhecimento inicial sobre a base de qualquer dos dois seguintes critérios<sup>7</sup>: deterioração da qualificação de acompanhamento ou de aumento relativo da PD.

Serão classificadas como *stage 1* as operações que deixem de satisfazer as condições para estarem classificadas como *stage 2*.

No entanto, a estrutura específica de algumas operações pode significar, que sob análise individual, se pode determinar que não houve um aumento significativo do risco apesar da consequente descida da classificação dos seus titulares e que, portanto, a sua classificação não corresponde a *stage 2*.

Por outro lado, as operações de credenciados individualmente significativos serão classificadas como *stage 2* se for determinado, após análise individual, que ocorreu um SICR.

O refinanciamento ou reestruturação de uma operação será considerado uma presunção refutável da existência de um SICR. Em consequência, exceto se determinado o contrário, serão classificadas como *stage 2* as operações de refinanciamento, refinanciadas ou reestruturadas em período probatório, que não possam ser classificadas como *stage 3*.

As operações de refinanciamento, refinanciadas ou reestruturadas classificadas na categoria de *stage 2* por não serem classificadas como *stage 3* na data do refinanciamento ou reestruturação ou por terem sido reclassificadas a

<sup>5</sup> Ver a Nota 27.4 onde são registadas as vendas informadas e carteira duvidosa e de crédito malparado.

<sup>6</sup> Ver Nota 2.7.

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

partir da categoria de *stage 3*, permanecerão identificadas como operações de refinanciamento, refinanciadas ou reestruturadas durante um período probatório até que sejam cumpridos na totalidade os seguintes requisitos:

- Se tenha concluído, após uma revisão exaustiva 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 a entidade em tempo e forma. Esta análise da recuperabilidade do risco em tempo e forma deve ser apoiada por evidência objetiva, tal como a existência de um plano de pagamentos de acordo com o fluxo de caixa recorrente do titular ou a adição de novos fiadores ou de novas garantias efetivas;
- 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, 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;
- Que não existam cláusulas contratuais que dilatem o reembolso, tais como períodos de carência para o capital;
- Que algum dos titulares não tenha nenhuma outra operação com montantes vencidos há mais de 30 dias no final do período probatório.

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 como *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) As operações de refinanciamento, refinanciadas ou reestruturadas serão classificadas como *stage 3* à data do refinanciamento quando cumpram os critérios gerais que determinam esta classificação ou quando, na ausência de provas em contrário, preencherem os seguintes critérios específicos:
  - Um plano de pagamentos inadequado.
  - Cláusulas contratuais que dilatem o reembolso da operação mediante pagamentos regulares (períodos de carência superior a dois anos).
  - Montantes retirados do balanço, por serem considerados irrecuperáveis, que excedem a cobertura resultante da aplicação das percentagens estabelecidas nas soluções alternativas da secção III do Anexo IX da Circular 4/2017 às transações da *stage 2*.
  - Uma modificação dos seus termos que implique mudanças na estrutura da operação conduzindo a uma redução no valor atual dos fluxos futuros superior a 1%.
  - Operações que estiverem classificadas previamente como *stage 3*.

- Operações de refinanciamento, refinanciadas ou reestruturadas que tendo estado em *stage 3* antes do início do período probatório 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 como *stage 3*.
- vii) As operações nas quais todos os 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, desaparecerem 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 de crédito da operação melhorou e que, portanto, deve ser reclassificada como *stage 2*, todos os critérios seguintes deverão, de forma geral, ser satisfeitos:

- a. Se tenha concluído, após uma revisão exaustiva da situação patrimonial e financeira do titular, que não é previsível que possa ter dificuldades financeiras.
- b. Tenha decorrido um ano desde a data de refinanciamento ou reestruturação ou, se posterior, desde a data de reclassificação da categoria de risco duvidoso.
- c. Tenha decorrido um ano desde que deixaram de se aplicar cláusulas contratuais que dilatam o reembolso, tais como períodos de carência para o capital no caso de que a operação as incorporasse.
- d. Que o titular tenha pago as taxas acumuladas do capital e dos juros (isto é, que a operação não apresente montantes vencidos) 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 *stage 3*.
- e. Que se 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.
- f. Que algum dos titulares não tenha nenhuma outra operação com montantes vencidos há mais de 90 dias.

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 evidência 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 de o mutuário entrar 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 de crédito Nível 6 segundo definido no 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 reguladora<sup>8</sup> da operação à data da classificação contabilística superar um determinado limite absoluto e tiver existido 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 como *stage 2* se cumprir as seguintes condições:

- ▲ A Escala Mestra<sup>9</sup> é maior ou igual a 4, ou seja, com uma PD maior que 0,4205%.
- ▲ A PD atual é 3 vezes superior à PD original do contrato.

- A Qualificação de Acompanhamento e as PD 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 ajustamentos prudentes em forma de *overlay* transitório sobre os critérios de SICR. Este ajustamento foi eliminado durante o ano de 2022 porque as causas que o sustentavam, tais como moratórias gerais, já não são aplicáveis.

<sup>8</sup> 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).

<sup>9</sup> 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 PD e 9,5 as associadas às PD mais altas da carteira saudável. 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 são expressos em termos de pontuação da Escala Mestra em lugar da PD.

#### 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 contabilístico bruto da operação 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:

- um montante ponderado e não tendencioso, determinado através da avaliação de uma série de resultados possíveis;
- o valor temporal do dinheiro, e
- 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.

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 contabilística<sup>10</sup>.

- 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 2*<sup>11</sup>, 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 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,

<sup>10</sup> A existência do colateral, particularmente para a análise individualizada, não é utilizada para a avaliação da qualidade de crédito dos credenciados, embora, 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 da Entidade relativamente à concessão de operações de ativos segue o critério da 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.

<sup>11</sup> 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 como 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.

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.

O processo de cálculo é estruturado em dois passos:

- Determinação da base de provisões que, por sua vez, se divide em dois passos:
  - ◆ 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".
  - ◆ 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:

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 os regulamentos 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 68 modelos, a 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*
- ◆ 19 modelos de parâmetros de PD
- ◆ 7 modelos de parâmetros de EAD
- ◆ 13 modelos de parâmetros de PNC
- ◆ 7 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 como o BPI e o CaixaBank *Payments & Consumer* possuem, além disso, modelos internos adicionais.

*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

Como apresentado na seguinte secção, o Grupo teve em conta cenários macroeconómicos de diferente severidade, de forma consistente com os processos internos de gestão e monitorização. Estes cenários foram comparados e estão alinhados com os cenários divulgados 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)

	31-12-2022						31-12-2021						31-12-2020						
	Espanha			Portugal			Espanha			Portugal			Espanha			Portugal			
	2023	2024	2025	2023	2024	2025	2022	2023	2024	2022	2023	2024	2021	2022	2023	2021	2022	2023	
<b>Crescimento do PIB</b>																			
Cenário base	2,4	2,6	2,1	2,0	2,3	2,1	6,2	2,9	1,6	3,1	1,8	1,6	6,0	4,4	2,0	4,9	3,1	1,8	
Cenário upside	5,1	4,1	2,0	3,2	4,6	2,6	7,8	4,3	1,9	3,5	1,9	2,2	7,7	5,0	1,9	6,9	3,5	2,0	
Cenário downside	(1,6)	1,8	2,9	(1,2)	1,4	1,7	3,7	2,1	1,6	3,9	3,4	1,7	1,7	5,5	2,8	(0,3)	4,2	3,3	
<b>Taxa de</b>																			
Cenário base	12,6	12,5	11,8	5,7	5,6	5,6	14,5	13,2	12,5	7,7	6,9	6,5	17,9	16,5	15,4	9,1	7,7	6,9	
Cenário upside	11,4	11,0	10,0	5,4	5,2	5,2	14,2	12,2	11,2	7,6	6,3	6,0	16,9	14,9	14,1	8,3	7,0	6,3	
Cenário downside	15,8	16,3	14,9	8,5	8,9	8,4	15,7	15,8	15,1	8,2	7,1	6,6	20,8	18,4	16,7	10,1	8,3	7,3	
<b>Taxas de juro</b>																			
Cenário base	1,70	1,78	1,78	1,70	1,78	1,78	(0,40)	(0,23)	0,15	(0,40)	(0,23)	0,15	(0,47)	(0,40)	(0,21)	(0,47)	(0,40)	(0,21)	
Cenário upside	2,32	2,54	2,54	2,32	2,54	2,54	(0,33)	(0,07)	0,54	(0,33)	(0,07)	0,54	(0,44)	(0,32)	(0,08)	(0,44)	(0,32)	(0,08)	
Cenário downside	0,84	0,99	1,46	0,84	0,99	1,46	(0,58)	(0,47)	(0,28)	(0,58)	(0,47)	(0,28)	(0,55)	(0,50)	(0,42)	(0,55)	(0,50)	(0,42)	
<b>Crescimento do preço da habitação</b>																			
Cenário base	2,2	2,5	2,8	1,5	2,8	2,8	1,6	2,5	2,8	0,6	2,0	2,3	(2,0)	0,8	1,8	(6,1)	(1,0)	1,6	
Cenário upside	3,8	4,9	3,9	5,0	4,6	2,9	2,7	5,4	4,5	2,7	4,1	3,0		2,6	2,2	(3,3)	0,8	2,1	
Cenário downside	(0,5)	(2,4)	1,5	(3,1)	(2,1)	1,9	(0,8)	(0,5)	1,5	(2,7)	1,7	2,3	(5,2)	(1,3)	1,3	(9,0)	(3,2)	1,5	

(\*) 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 ERTE.

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)

	31-12-2022			31-12-2021			31-12-2020		
	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	60	20	20
Portugal	60	20	20	60	20	20	60	20	20

#### Premissas e ajustamentos aos modelos

O quadro macroeconómico acima e a ponderação de cenários são os utilizados na última recalibração semestral dos modelos, em novembro de 2022. Contudo, dadas as atualizações macroeconómicas posteriores (ver secção 3.1 "Ambiente e fatores de risco"), bem como as incertezas na estimativa destes cenários, o Grupo mantém um *Post Model Adjustment* (PMA) nos fundos de provisão, de forma a que se disponha de um fundo coletivo de provisões com um montante de 1.137 milhões de euros a 31 de dezembro de 2022. Este fundo PMA, de caráter coletivo, inclui a atualização do cenário macroeconómico central; os efeitos previsíveis da inflação e das taxas de juros na qualidade de crédito da carteira, dado que os movimentos nestas magnitudes macroeconómicas não se



têm manifestado sob forma de aumentos na morosidade nos últimos anos; e permitem absorver incertezas na estimativa destas perspetivas macroeconómicas futuras. Este fundo coletivo foi estimado através de uma combinação de sensibilidade *top-down* e análises *bottom-up* da carteira de crédito, tem uma vocação temporária, é abrangido pelas diretrizes emitidas por parte dos supervisores e reguladores e é suportado por processos devidamente documentados e sujeitos a uma estrita governação. Além disso, será revisto no futuro com as novas informações disponíveis e com a redução das incertezas macroeconómicas.

De acordo com os princípios da regulamentação contabilística aplicável, o nível de cobertura tem em conta uma visão *forward-looking* (12 meses) ou *life-time*, em função da classificação contabilística das exposições (12 meses para o stage 1 e *life-time* 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 com uma queda de 1% no produto interno bruto, bem como, adicionalmente com uma queda de 10% nos preços, os ativos imobiliários nas perdas esperadas por risco de crédito no encerramento de 2022, separados pela tipologia de carteira para o negócio em Espanha:

#### Análise de sensibilidade - Espanha

(Milhões de euros)

	Aumento da perda esperada	
	Queda de um 1% no PIB	Queda de 10% nos preços dos ativos imobiliários
<b>Outras instituições financeiras</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<b>Sociedades não financeiras e empresários em nome individual</b>	<b>50</b>	<b>63</b>
<b>Financiamento especializado</b>	<b>8</b>	<b>12</b>
Para o financiamento à construção e promoção imobiliária incluindo terrenos	3	9
Para o financiamento à construção de obras civis	3	3
Restantes financiamentos especializados	2	
<b>Finalidades diferentes do financiamento especializado</b>	<b>42</b>	<b>50</b>
Grandes empresas	13	8
PEQUENAS E MEDIAS EMPRESAS	26	36
Empresários em nome individual	3	6
<b>Famílias (excluindo empresários em nome individual)</b>	<b>62</b>	<b>195</b>
<b>Aquisição de habitação</b>	<b>44</b>	<b>164</b>
Para a aquisição de habitação principal	39	151
Para a aquisição de habitação diferente da habitação principal	5	13
<b>Crédito ao consumo</b>	<b>11</b>	<b>6</b>
Crédito ao consumo	9	6
Dívidas por cartões de crédito	2	
<b>Outros fins</b>	<b>7</b>	<b>25</b>
<b>TOTAL</b>	<b>114</b>	<b>259</b>

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
<b>TOTAL</b>	<b>(16,9)</b>	<b>16,9</b>

(\*) Cálculo de sensibilidade centrada no PIB a qual, pela sua natureza, permite registar de uma forma 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 de crédito 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 de incerteza, com o principal objetivo de maximizar a recuperação das operações de financiamento concedida, respeitando sempre a situação de cada cliente, e 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 como *stage 2* e o seu consequente impacto na demonstração de resultados.

Além disso é feito um acompanhamento proativo da carteira classificada como *stage 3* por razões diversas do incumprimento para o seu saneamento, concebendo planos específicos de gestão centrados nos motivos que deram origem à 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 preventiva ou antecipativa e a gestão precoce de incumprimento e morosidade dos clientes com incumprimentos entre o 1º dia e 90º dia de não pagamento. A partir do âmbito de negócio, a área de *Solutions & Collections* coordena, de forma central, a rede de balcões e agências de recuperação na gestão de 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 às consequências tanto da pandemia como da atual crise energética e geopolítica devida à Guerra na Ucrânia. A partir do âmbito do incumprimento, tem-se colaborado, e continuamos a colaborar, para 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 descida temporal das suas receitas, ficam cobertas. Além disso, é importante mencionar a adesão da Entidade às adendas dos contratos originais das linhas ICO COVID relativas às medidas do Código de boas práticas e extensões de prazo dos referidos financiamentos, como a linha ICO Ucrânia em vigor, para continuar a apoiar o tecido empresarial.

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, código de boas práticas e dos empréstimos com garantias ICO concedidos especialmente através do acompanhamento ativo do vencimento das medidas concedidas.

No contexto macroeconómico de subida das taxas de juro face às pressões inflacionistas, destaca-se a aprovação do Real Decreto-Lei 19/2022:

- Estabelece um novo Código de Boas Práticas, de natureza temporária e transitória, com uma duração de vinte e quatro meses, para a adoção de medidas urgentes para os devedores hipotecários em risco de vulnerabilidade.
- Modifica o Decreto-Lei Real (RDL) 6/2012, de 9 de março, sobre medidas urgentes para a proteção dos devedores hipotecários sem recursos, alargando-o de modo a abranger os devedores vulneráveis afetados por aumentos das taxas de juro que atinjam níveis de esforço hipotecário considerados excessivos, no caso de qualquer aumento do esforço hipotecário. O tratamento destas situações é avaliado, com um período de carência de cinco anos sobre o capital e uma redução da taxa de juro aplicável à Euribor menos 0,10% da Euribor anterior acrescido 0,25%, quando o aumento do esforço hipotecário excede os 50%; e com um período de carência de 2 anos e uma extensão do prazo até sete anos quando o aumento do esforço hipotecário for inferior a 50%.

O Conselho de Administração aprovou em novembro a adesão a novas medidas de apoio aos hipotecados com dificuldades. Desta forma, a entidade aderiu tanto à extensão do Código de Boas Práticas estabelecido no RDL 6/2012 como também ao novo, transitório.

#### 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 sub-rogação e cancelamento das dívidas; iii) aquisição de ativos imobiliários concedidos a sociedades, geralmente promotoras imobiliárias, para o cancelamento das suas dívidas; e iv) adjudicação por concurso.

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 regulamentação 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 das suas próprias agências, 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 de hipoteca executada atendendo à sua procedência e à tipologia do imóvel:

**Ativos imobiliários adjudicados - 31-12-2022 \****(Milhões de euros)*

	Valor Contabilístico Bruto	Correção de valor por imparidade **	Dos quais desde a adjudicação	Valor Contabilístico Líquido
<b>Ativos imobiliários provenientes de financiamentos destinados à construção e promoção imobiliárias</b>	<b>1.041</b>	<b>(406)</b>	<b>(273)</b>	<b>635</b>
Edifícios e outras construções terminadas	815	(279)	(169)	536
Habituação	684	(222)	(129)	462
Restante	131	(57)	(40)	74
Edifícios e outras construções em construção	46	(25)	(17)	21
Habituação	30	(16)	(11)	14
Restante	16	(9)	(6)	7
Terreno	180	(102)	(87)	78
Terreno urbano consolidado	86	(52)	(45)	34
Restante terreno	94	(50)	(42)	44
<b>Ativos imobiliários provenientes de financiamentos hipotecários a famílias para a aquisição de habitação</b>	<b>2.857</b>	<b>(786)</b>	<b>(536)</b>	<b>2.071</b>
<b>Restantes ativos imobiliários ou recebidos como pagamento de dívidas</b>	<b>939</b>	<b>(326)</b>	<b>(265)</b>	<b>613</b>
<b>TOTAL</b>	<b>4.837</b>	<b>(1.518)</b>	<b>(1.074)</b>	<b>3.319</b>

(\*) Inclui os ativos de hipoteca executada classificados na rubrica "Ativos tangíveis - Investimentos imobiliários" por um montante líquido de 1.295 milhões de euros e inclui também direitos de leilão sobre imóveis leiloados por um montante líquido de 142 milhões de euros. Não inclui os ativos adjudicados do Banco BPI, que ascendem a 3 milhões de euros de valor contabilístico líquido, visto não serem negócio em Espanha.

(\*\*) O montante total da dívida cancelada associada aos ativos de hipoteca executada é de 6.662 milhões de euros e o saneamento total desta carteira ascende a 3.342 milhões de euros, dos quais 1.518 milhões de euros são correções de valor registadas no balanço.

**Ativos imobiliários adjudicados - 31-12-2021 \****(Milhões de euros)*

	Valor Contabilístico Bruto	Correção de valor por imparidade **	Dos quais desde a adjudicação	Valor Contabilístico Líquido
<b>Ativos imobiliários provenientes de financiamentos destinados à construção e promoção imobiliárias</b>	<b>1.306</b>	<b>(455)</b>	<b>(287)</b>	<b>851</b>
Edifícios e outras construções terminadas	1.054	(338)	(192)	716
Edifícios e outras construções em construção	53	(24)	(19)	29
Terreno	199	(93)	(76)	106
<b>Ativos imobiliários provenientes de financiamentos hipotecários a famílias para a aquisição de habitação</b>	<b>3.340</b>	<b>(886)</b>	<b>(603)</b>	<b>2.454</b>
<b>Restantes ativos imobiliários ou recebidos como pagamento de dívidas</b>	<b>1.095</b>	<b>(329)</b>	<b>(255)</b>	<b>766</b>
<b>TOTAL</b>	<b>5.741</b>	<b>(1.670)</b>	<b>(1.145)</b>	<b>4.071</b>

(\*) Inclui os ativos de hipoteca executada classificados na rubrica "Ativos tangíveis - Investimentos imobiliários" por um montante líquido de 1.616 milhões de euros e inclui também direitos de leilão sobre imóveis leiloados por um montante líquido de 176 milhões de euros. 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 de hipoteca executada é de 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 no balanço.

**Ativos imobiliários adjudicados - 31-12-2020 \****(Milhões de euros)*

	Valor Contabilístico Bruto	Correção de valor por imparidade **	Dos quais desde a adjudicação	Valor Contabilístico Líquido
<b>Ativos imobiliários provenientes de financiamentos destinados à construção e promoção imobiliárias</b>	<b>1.324</b>	<b>(431)</b>	<b>(218)</b>	<b>893</b>
Edifícios e outras construções terminadas	1.188	(371)	(189)	817
Edifícios e outras construções em construção	29	(16)	(9)	13
Terreno	107	(44)	(20)	63
<b>Ativos imobiliários provenientes de financiamentos hipotecários a famílias para a aquisição de habitação</b>	<b>2.218</b>	<b>(611)</b>	<b>(314)</b>	<b>1.607</b>
<b>Restantes ativos imobiliários ou recebidos como pagamento de dívidas</b>	<b>417</b>	<b>(141)</b>	<b>(53)</b>	<b>276</b>
<b>TOTAL</b>	<b>3.959</b>	<b>(1.183)</b>	<b>(585)</b>	<b>2.776</b>

(\*) Inclui os ativos de hipoteca executada classificados na rubrica "Ativos tangíveis - Investimentos imobiliários" por um montante líquido de 1.748 milhões de euros e inclui também direitos de leilão sobre imóveis leiloados por um montante líquido de 98 milhões de euros. 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 de hipoteca executada é de 4.792 milhões de euros e o saneamento total desta carteira ascende a 2.114 milhões de euros, dos quais 1.183 milhões de euros são correções de valor registadas no balanço.

**Políticas de refinanciamento**

Os princípios gerais publicados pela EBA para este tipo de operações nas orientações relativas à gestão de exposições duvidosas e reestruturadas ou refinanciadas e as definições estipuladas no Anexo IX da Circular 4/2017 do Banco da Espanha e as suas posteriores modificações estão incluídas na Política empresarial de gestão de risco de crédito e na Política de refinanciamentos e recuperações.

De acordo com o estabelecido no parágrafo anterior e no restante quadro regulamentar, estas operações correspondem aquelas em que 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 ou, inclusive, à 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) 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.
- 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.
- O cancelamento parcial da dívida sem que exista contribuição de fundos do cliente, principalmente, através do cancelamento de capital ou de juros ordinários (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.

Presume-se também, na ausência de prova em contrário, que existe uma reestruturação ou refinanciamento nas seguintes circunstâncias:

- Simultaneamente à concessão de financiamento adicional pela Entidade, ou num momento próximo dessa concessão, o titular efetuou pagamentos de capital ou de juros de outra operação com a Entidade que não esteja classificada como sendo de risco duvidoso, cujos pagamentos já venceram, na sua totalidade ou em parte, durante mais de trinta dias, pelo menos uma vez nos três meses anteriores ao seu refinanciamento.

- A Entidade aprova a utilização de cláusulas de modificação implícitas relativas a operações que não estejam classificadas como sendo de risco duvidoso, que tenham montantes vencido para pagar durante trinta dias ou que continuariam vencidos durante trinta dias se tais cláusulas não fossem exercidas.

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 uma operação possa ser considerada como tal, os titulares devem ter a capacidade de obter no mercado, à data, operações por um montante e condições financeiras semelhantes às que lhes são aplicadas pela Entidade. 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 dos riscos, permitem realizar um acompanhamento pormenorizado das operações de crédito. Nesse sentido, qualquer operação detetada que possa exigir alterações nas suas condições como consequência de evidência de imparidade na solvência do credenciado, passa a ter as marcações necessárias para que disponha da correspondente classificação contabilística e provisão por imparidade. 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.

O detalhe dos refinanciamentos por setores económicos é o seguinte:

#### Refinanciamentos - 31/12/2022 \*

(Milhões de euros)

	Sem garantia real		Com garantia real				Imparidade devida ao risco de crédito *
	Núm. de operações	Montante escriturado bruto	Núm. de operações	Montante escriturado bruto	Montante máximo da garantia		
					Garantia imobiliária	Outras garantias reais	
Administrações Públicas	155	142	783	18	16		(2)
Outras sociedades financeiras e empresários em nome individual (atividade empresarial financeira)	44	38	28	90	89		(12)
Sociedades não financeiras e empresários em nome individual (atividade empresarial não financeira)	25.913	4.029	10.669	2.196	1.530	26	(1.392)
<i>Das quais: financiamento à construção e promoção imobiliária (incluindo terrenos)</i>	209	14	1.347	335	209		(124)
Restantes casas	56.432	363	101.391	3.971	2.962	7	(1.160)
<b>TOTAL</b>	<b>82.544</b>	<b>4.573</b>	<b>112.871</b>	<b>6.275</b>	<b>4.597</b>	<b>33</b>	<b>(2.566)</b>
<b>Dos quais: no stage 3</b>							
Administrações Públicas	117	2	688	7	6		(1)
Outras sociedades financeiras e empresários em nome individual (atividade empresarial financeira)	19	21	15	1	1		(11)
Sociedades não financeiras e empresários em nome individual (atividade empresarial não financeira)	12.853	1.523	7.100	1.208	710	11	(1.235)
<i>Das quais: financiamento à construção e promoção imobiliária (incluindo terrenos)</i>	152	13	940	160	80		(89)
Restantes casas	28.433	212	61.864	2.435	1.630	4	(993)
<b>TOTAL STAGE 3</b>	<b>41.422</b>	<b>1.758</b>	<b>69.667</b>	<b>3.651</b>	<b>2.346</b>	<b>16</b>	<b>(2.240)</b>

**Pró-memória:** financiamento classificado como ANCV \*

(\*) Corresponde a "Ativos não correntes e grupos alienáveis de elementos classificados como detidos para venda".

**Refinanciamentos - 31/12/2021 \****(Milhões de euros)*

	Sem garantia real		Com garantia real				Imparidade devida ao risco de crédito *
	Núm. de operações	Montante escriturado bruto	Núm. de operações	Montante escriturado bruto	Montante máximo da garantia		
					Garantia imobiliária	Outras garantias reais	
Administrações Públicas	53	150	2.148	36	30		(6)
Outras sociedades financeiras e empresários em nome individual (atividade empresarial financeira)	39	30	29	90	89		(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 terrenos)</i>	<i>219</i>	<i>15</i>	<i>2.036</i>	<i>419</i>	<i>308</i>		<i>(101)</i>
Restantes casas	69.452	533	133.045	5.614	4.586	6	(1.262)
<b>TOTAL</b>	<b>95.072</b>	<b>4.378</b>	<b>150.269</b>	<b>8.283</b>	<b>6.580</b>	<b>31</b>	<b>(2.702)</b>
<i>Dos quais: no stage 3</i>	<i>51.164</i>	<i>1.812</i>	<i>113.359</i>	<i>5.404</i>	<i>4.219</i>	<i>15</i>	<i>(2.441)</i>

**Pró-memória:** financiamento classificado como ANCV \*

(\*) Corresponde a "Ativos não correntes e grupos alienáveis de elementos classificados como detidos 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 escriturado bruto	Núm. de operações	Montante escriturado bruto	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 terrenos)</i>	<i>158</i>	<i>30</i>	<i>2.040</i>	<i>454</i>	<i>355</i>		<i>(99)</i>
Restantes casas	54.074	325	124.579	3.617	2.947	6	(831)
<b>TOTAL</b>	<b>64.070</b>	<b>1.907</b>	<b>137.580</b>	<b>4.967</b>	<b>3.953</b>	<b>25</b>	<b>(1.648)</b>
<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:** financiamento classificado como ANCV \*

(\*) Corresponde a "Ativos não correntes e grupos alienáveis de elementos classificados como detidos 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, embora abranja qualquer tipo de ativos, tal como recomendam os supervisores setoriais.

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 apetência 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	Espanha	Portugal	Resto da União Europeia	América	Resto do Mundo
Bancos centrais e instituições de crédito	47.197	19.959	3.294	12.701	3.139	8.104
Administrações públicas	148.771	119.067	4.552	19.681	3.269	2.202
Administração central	123.841	98.389	699	19.618	2.941	2.194
Outras Administrações Públicas	24.930	20.678	3.853	63	328	8
Outras sociedades financeiras e empresários em nome individual (atividade empresarial)	24.651	9.206	550	11.586	1.529	1.780
Sociedades não financeiras e empresários em nome individual (atividade empresarial não financeira)	186.127	135.589	13.589	19.705	8.604	8.640
Construção e promoção imobiliária (incluindo terrenos)	4.818	4.744	64	2	7	1
Construção de obras civis	7.757	5.865	949	95	848	
Restantes finalidades	173.552	124.980	12.576	19.608	7.749	8.639
Grandes empresas	114.441	75.654	6.036	18.285	7.037	7.429
Pequenas e médias empresas e empresários em nome individual	59.111	49.326	6.540	1.323	712	1.210
Restantes casas	175.389	157.543	15.670	691	242	1.243
Habitações	144.393	128.279	14.073	644	223	1.174
Consumo	20.086	18.416	1.583	38	10	39
Outros fins	10.910	10.848	14	9	9	30
<b>TOTAL 31-12-2022</b>	<b>582.135</b>	<b>441.364</b>	<b>37.655</b>	<b>64.364</b>	<b>16.783</b>	<b>21.969</b>
<b>TOTAL 31-12-2021</b>	<b>663.411</b>	<b>539.965</b>	<b>40.383</b>	<b>49.575</b>	<b>13.334</b>	<b>20.154</b>
<b>TOTAL 31-12-2020</b>	<b>430.193</b>	<b>336.825</b>	<b>36.307</b>	<b>34.994</b>	<b>10.277</b>	<b>11.790</b>



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 Leão	Catalunha	Madrid	Navarra	Comunidade Valenciana	País Basco	Resto *
Bancos centrais e instituições de crédito	19.959	285			1		410	17.409		491	783	580
Administrações públicas	119.067	1.926	957	1.542	619	1.678	2.036	5.842	191	2.598	632	2.657
Administração central	98.389											
Outras Administrações Públicas	20.678	1.926	957	1.542	619	1.678	2.036	5.842	191	2.598	632	2.657
Outras sociedades financeiras e empresários em nome individual (atividade empresarial financeira)	9.206	163	4	11	2	40	427	7.257	114	201	854	133
Sociedades não financeiras e empresários em nome individual (atividade empresarial não financeira)	135.589	9.350	5.037	3.539	2.119	2.414	21.417	64.899	1.812	9.677	3.843	11.482
Construção e promoção imobiliária (incluindo terrenos)	4.744	452	206	186	77	107	1.354	1.666	82	212	246	156
Construção de obras civis	5.865	472	179	155	104	124	682	2.772	109	367	211	690
Restantes finalidades	124.980	8.426	4.652	3.198	1.938	2.183	19.381	60.461	1.621	9.098	3.386	10.636
Grandes empresas	75.654	1.986	2.816	1.377	357	462	6.768	51.333	678	3.681	1.645	4.551
Pequenas e médias empresas e empresários em nome individual	49.326	6.440	1.836	1.821	1.581	1.721	12.613	9.128	943	5.417	1.741	6.085
Restantes casas	157.543	23.583	7.132	7.808	4.342	4.746	36.505	33.312	2.994	17.210	4.113	15.798
Habitações	128.279	18.589	6.042	6.283	3.605	3.868	28.539	28.393	2.451	14.061	3.488	12.960
Consumo	18.416	3.039	725	1.126	496	534	4.875	2.956	332	2.012	413	1.908
Outros fins	10.848	1.955	365	399	241	344	3.091	1.963	211	1.137	212	930
<b>TOTAL 31-12-2022</b>	<b>441.364</b>	<b>35.307</b>	<b>13.130</b>	<b>12.900</b>	<b>7.083</b>	<b>8.878</b>	<b>60.795</b>	<b>128.719</b>	<b>5.111</b>	<b>30.177</b>	<b>10.225</b>	<b>30.650</b>
<b>TOTAL 31-12-2021</b>	<b>539.965</b>	<b>35.465</b>	<b>13.774</b>	<b>13.596</b>	<b>7.555</b>	<b>8.913</b>	<b>57.862</b>	<b>210.395</b>	<b>5.043</b>	<b>31.235</b>	<b>10.511</b>	<b>31.615</b>
<b>TOTAL 31-12-2020</b>	<b>336.825</b>	<b>25.583</b>	<b>8.050</b>	<b>9.696</b>	<b>4.771</b>	<b>5.679</b>	<b>52.481</b>	<b>105.013</b>	<b>5.029</b>	<b>15.851</b>	<b>9.304</b>	<b>19.859</b>

(\*) 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 comunicação interna. 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/depósito e da carteira mantida para negociação.

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

### **Concentração por atividade de empréstimos à clientela - 31-12-2022**

(Milhões de euros)

	Total	Dos quais garantia imobiliária	Dos quais outras garantias	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	20.212	412	210	147	266	83	65	61
Outras sociedades financeiras e empresários em nome individual (atividade empresarial financeira)	7.757	643	594	295	210	168	497	67
Sociedades não financeiras e empresários em nome individual (atividade empresarial não financeira)	147.835	24.370	3.031	10.734	8.287	3.991	1.619	2.770
Construção e promoção imobiliária (incluindo terrenos)	4.497	3.910	22	1.287	1.442	724	216	263
Construção de obras civis	6.750	572	201	265	214	66	47	181
Restantes finalidades	136.588	19.888	2.808	9.182	6.631	3.201	1.356	2.326
Grandes empresas	82.933	6.088	1.788	3.005	1.926	1.183	601	1.161
Pequenas e médias empresas e empresários em nome individual	53.655	13.800	1.020	6.177	4.705	2.018	755	1.165
Restantes casas	174.823	148.400	906	48.900	48.581	36.965	8.519	6.341
Habitacões	144.391	141.329	283	45.075	46.504	36.028	8.050	5.955
Consumo	20.069	2.341	386	1.462	696	313	151	105
Outros fins	10.363	4.730	237	2.363	1.381	624	318	281
<b>TOTAL</b>	<b>350.627</b>	<b>173.825</b>	<b>4.741</b>	<b>60.076</b>	<b>57.344</b>	<b>41.207</b>	<b>10.700</b>	<b>9.239</b>
<i>Pró-memória: Operações de refinanciamento, refinanciadas e reestruturadas</i>	8.282	4.749	89	1.314	1.362	959	579	624

### Concentração de empréstimo a clientes por atividade - 31-12-2021

(Milhões de euros)

	Total	Dos quais garantia imobiliária	Dos quais outras garantias	Empréstimos com garantia real montante contabilístico sobre o montante da última avaliação disponível ( <i>Loan to value</i> )				
				≤ 40%	> 40% ≤ 60%	> 60% ≤ 80%	> 80% ≤ 100%	> 100%
Administrações Públicas	20.043	463	227	156	291	114	57	72
Outras sociedades financeiras e empresários em nome individual (atividade empresarial financeira)	3.992	560	970	1.255	117	41	51	66
Sociedades não financeiras e empresários em nome individual (atividade empresarial não financeira)	143.088	26.823	4.058	13.087	8.640	4.787	1.703	2.664
Restantes casas	175.245	150.197	927	47.649	51.313	36.550	8.468	7.144
<b>TOTAL</b>	<b>342.368</b>	<b>178.043</b>	<b>6.182</b>	<b>62.147</b>	<b>60.361</b>	<b>41.492</b>	<b>10.279</b>	<b>9.946</b>
<i>Pró-memória: Operações de refinanciamento, refinanciadas e reestruturadas</i>	9.959	6.845	257	1.479	1.687	1.849	991	1.096

### Concentração de empréstimo a clientes por atividade - 31-12-2020

(Milhões de euros)

	Total	Dos quais garantia imobiliária	Dos quais outras garantias	Empréstimos com garantia real montante contabilístico sobre o montante da última avaliação disponível ( <i>Loan to value</i> )				
				≤ 40%	> 40% ≤ 60%	> 60% ≤ 80%	> 80% ≤ 100%	> 100%
Administrações Públicas	16.169	401	332	198	200	158	97	80
Outras sociedades financeiras e empresários em nome individual (atividade empresarial financeira)	2.392	479	227	486	169	49	1	1
Sociedades não financeiras e empresários em nome individual (atividade empresarial não financeira)	103.534	21.622	4.241	10.631	7.750	3.830	1.457	2.195
Restantes casas	113.452	95.600	872	31.478	34.769	23.095	4.580	2.550
<b>TOTAL</b>	<b>235.547</b>	<b>118.102</b>	<b>5.672</b>	<b>42.793</b>	<b>42.888</b>	<b>27.132</b>	<b>6.135</b>	<b>4.826</b>
<i>Pró-memória: Operações de refinanciamento, refinanciadas e reestruturadas</i>	5.226	4.065	79	694	1.084	1.654	396	316

**Detalhes de crédito a clientes por natureza***(Milhões de euros)*

	31-12-2022			31-12-2021			31-12-2020		
	Stage 1	Stage 2 + POCI sem imparidade	Stage 3 + POCI com imparidade	Stage 1	Stage 2 + POCI sem imparidade	Stage 3 + POCI com imparidade	Stage 1	Stage 2	Stage 3
Por natureza e situação das operações									
Administrações Públicas	19.871	318	29	19.612	392	59	15.784	371	22
Outras Sociedades Financeiras	7.591	172	24	3.852	172	28	2.279	120	3
Crédito a empresas e a empresários em nome individual	132.662	14.098	4.821	124.335	17.172	5.387	93.160	9.943	3.035
Construção e promoção imobiliária (incluindo terrenos)	9.498	1.613	656	10.348	1.935	738	8.878	1.472	565
Restantes empresas e empresários em nome individual	123.164	12.485	4.165	113.987	15.237	4.649	84.282	8.471	2.470
Restantes casas	159.243	13.977	5.212	158.413	13.704	7.493	101.611	9.632	5.196
Habitacões	132.184	10.647	3.634	131.553	10.349	5.437	80.177	6.743	3.347
Restantes finalidades	27.059	3.330	1.578	26.860	3.355	2.056	21.434	2.889	1.849
<b>TOTAL</b>	<b>319.367</b>	<b>28.565</b>	<b>10.086</b>	<b>306.212</b>	<b>31.440</b>	<b>12.967</b>	<b>212.834</b>	<b>20.066</b>	<b>8.256</b>

**Detalhe das coberturas de crédito a clientes por natureza***(Milhões de euros)*

	31-12-2022			31-12-2021			31-12-2020		
	Stage 1	Stage 2 + POCI sem imparidade	Stage 3 + POCI com imparidade	Stage 1	Stage 2 + POCI sem imparidade	Stage 3 + POCI com imparidade	Stage 1	Stage 2	Stage 3
Administrações Públicas	(1)		(5)	(1)	(3)	(16)	(2)		(6)
Outras Sociedades Financeiras	(7)	(3)	(20)	(10)	(7)	(43)	(4)	(4)	(2)
Crédito a empresas e a empresários em nome individual	(718)	(586)	(2.442)	(438)	(710)	(2.658)	(566)	(495)	(1.543)
Construção e promoção imobiliária (incluindo terrenos)	(61)	(114)	(345)	(57)	(143)	(376)	(47)	(91)	(253)
Restantes empresas e empresários em nome individual	(657)	(472)	(2.097)	(381)	(567)	(2.282)	(519)	(404)	(1.290)
Restantes casas	(616)	(779)	(2.214)	(517)	(912)	(2.936)	(348)	(565)	(2.074)
Habitacões	(272)	(433)	(1.369)	(132)	(491)	(1.751)	(67)	(250)	(1.221)
Restantes finalidades	(344)	(346)	(845)	(385)	(421)	(1.185)	(281)	(315)	(853)
<b>TOTAL</b>	<b>(1.342)</b>	<b>(1.368)</b>	<b>(4.681)</b>	<b>(966)</b>	<b>(1.632)</b>	<b>(5.653)</b>	<b>(920)</b>	<b>(1.064)</b>	<b>(3.625)</b>
<i>Das quais: determinada individualmente</i>		(210)	(1.214)		(170)	(1.196)		(109)	(913)
<i>Das quais: determinada coletivamente</i>	(1.342)	(1.158)	(3.467)	(966)	(1.462)	(4.457)	(920)	(955)	(2.712)

**Detalhe de créditos a clientes por situação de falta de pagamento e taxas***(Milhões de euros)*

	31-12-2022	31-12-2021	31-12-2020
<b>Por situação de falta de pagamento</b>			
Dos quais: com falta de pagamento inferior a 30 dias ou com o pagamento em	350.847	342.302	235.855
Dos quais: com falta de pagamento de 30 a 60 dias	1.034	953	470
Dos quais: com falta de pagamento de 60 a 90 dias	734	641	383
Dos quais: com falta de pagamento de 90 dias a 6 meses	886	983	468
Dos quais: com falta de pagamento de 6 meses a 1 ano	1.331	1.308	786
Dos quais: com falta de pagamento há mais de 1 ano	3.186	4.432	3.194
<b>Por modalidade de taxas de juro</b>			
A taxas de juro fixas	126.896	123.051	83.039
A taxas de juro variáveis	231.122	227.568	158.117

### Concentração por atividade económica

A seguir é informado o detalhe de empréstimos e adiantamentos a empresas não financeiras por atividade económica, com base CNAE da contraparte direta:

### **Concentração por atividade económica das empresas não financeiras - 31-12-2022**

(Milhões de euros)

	Montante escriturado bruto	Dos quais: Stage 3	Cobertura
Agricultura, gado, silvicultura e pesca	3.079	168	(129)
Indústrias extrativas	556	16	(12)
Indústria de transformação	24.676	630	(525)
Fornecimento de energia elétrica, gás, vapor e ar condicionado	10.476	123	(115)
Fornecimento de água	1.765	9	(16)
Construção	11.314	501	(471)
Comércio por grosso e a retalho	20.006	704	(540)
Transporte e armazenamento	12.650	284	(330)
Hotelaria	8.891	518	(244)
Informação e comunicações	4.724	109	(87)
Atividades financeiras e de seguros	13.506	59	(98)
Atividades imobiliárias	14.027	286	(257)
Atividades profissionais, científicas e técnicas	7.210	403	(284)
Atividades administrativas e serviços auxiliares	4.472	103	(81)
Administração pública e defesa; segurança social obrigatória	1.563		(13)
Educação	659	31	(26)
Atividades de saúde e de serviços sociais	1.767	28	(36)
Atividades artísticas, recreativas e de entretenimento	1.194	184	(82)
Outros serviços	4.033	157	(219)
<b>TOTAL</b>	<b>146.568</b>	<b>4.313</b>	<b>(3.565)</b>

### Concentração por qualidade de crédito

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 2022 e 2021, o rating da dívida soberana espanhola situou-se em A-. Em 2020 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 de crédito - 31-12-2022**

(Milhões de euros)

	Grupo (ex grupo segurador)										Grupo segurador **				
	AF a custo amortizado					AF detido para negociação - VRD	AF não para negociação * - VRD	AF ao JV com alterações em outros rendimentos abrangentes	Garantias financeiras, compromissos de empréstimo e outros compromissos concedidos			AF detido para negociação - VRD	AF disponível para venda	Empréstimos e créditos a cobrar - VRD	
	Empréstimos e adiantamentos a														
	Stage 1	Stage 2	Stage 3	POCI	VRD	Stage 1	Stage 2	Stage 3	Stage 1	Stage 2	Stage 3				
AAA/AA+/AA/AA-	17.060	9			9.575			2.689	13.297	9			1.807		
A+/A/A-	43.744	96			38.146	24		6.656	11.899	19		25	35.835	145	
BBB+/BBB/BBB-	79.277	747			6.827	43		2.162	41.934	218	1	1	10.896	119	
<b>"INVESTMENT GRADE"</b>	<b>140.081</b>	<b>852</b>			<b>54.548</b>	<b>67</b>		<b>11.507</b>	<b>67.130</b>	<b>246</b>	<b>1</b>	<b>26</b>	<b>48.538</b>	<b>264</b>	
Correção de valor por	(545)	(13)								(12)					
BB+/BB/BB-	68.996	6.692	1		488		74	33.018	2.627	16			142		
B+/B/B-	17.700	10.980	28					6.497	2.091	4					
CCC+/CCC/CCC-	842	4.319	106		18		1	309	474	4					
Sem qualificação	93.957	5.719	9.486	468	22.694	119	6	9	48.345	483	920		30		
<b>"NON-INVESTMENT GRADE"</b>	<b>181.495</b>	<b>27.710</b>	<b>9.621</b>	<b>468</b>	<b>23.200</b>	<b>119</b>	<b>6</b>	<b>84</b>	<b>88.169</b>	<b>5.675</b>	<b>944</b>		<b>172</b>		
Correção de valor por	(799)	(1.355)	(4.459)	(222)	(15)				(83)	(70)	(382)				
<b>TOTAL</b>	<b>320.232</b>	<b>27.194</b>	<b>5.162</b>	<b>246</b>	<b>77.733</b>	<b>186</b>	<b>6</b>	<b>11.591</b>	<b>155.299</b>	<b>5.921</b>	<b>945</b>	<b>26</b>	<b>48.710</b>	<b>264</b>	

**Concentração por qualidade de crédito - 31-12-2021**

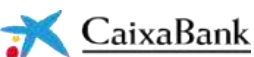
(Milhões de euros)

	Grupo (ex grupo segurador)										Grupo segurador **			
	AF a custo amortizado					AF detido para negociação - VRD	AF não destinado para negociação * - VRD	AF ao JV com alterações em outros resultados globais	Garantias financeiras, compromissos de empréstimo e outros compromissos concedidos			AF detido para negociação - VRD	AF disponíveis para a venda	Empréstimos e créditos a cobrar - VRD
	Empréstimos e adiantamentos a													
	Stage 1	Stage 2	Stage 3	POCI	VRD	Stage 1	Stage 2	Stage 3	Stage 1	Stage 2	Stage 3			
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
<b>"INVESTMENT GRADE"</b>	<b>132.567</b>	<b>2.433</b>			<b>63.414</b>	<b>321</b>		<b>14.659</b>	<b>55.300</b>	<b>420</b>		<b>111</b>	<b>62.273</b>	<b>61</b>
Correção de valor por	(299)	(77)			(1)			(1)	(16)	(2)				
BB+/BB/BB-	64.773	8.193	2		517		79	31.555	1.711				166	
B+/B/B-	19.821	11.082	34					7.158	2.136	3				
CCC+/CCC/CCC-	1.354	3.742	181		114			317	515	6				
Sem qualificação	89.854	5.989	12.062	689	4.176	98	5	20	43.535	764	997		41	72
<b>"NON-INVESTMENT GRADE"</b>	<b>175.802</b>	<b>29.006</b>	<b>12.279</b>	<b>689</b>	<b>4.807</b>	<b>98</b>	<b>5</b>	<b>99</b>	<b>82.565</b>	<b>5.126</b>	<b>1.006</b>		<b>207</b>	<b>72</b>
Correção de valor por	(668)	(1.555)	(5.571)	(82)	(14)				(79)	(53)	(311)			
<b>TOTAL</b>	<b>307.402</b>	<b>29.807</b>	<b>6.708</b>	<b>607</b>	<b>68.206</b>	<b>419</b>	<b>5</b>	<b>14.757</b>	<b>137.865</b>	<b>5.546</b>	<b>1.006</b>	<b>111</b>	<b>62.480</b>	<b>133</b>

VRD: Valores representativos de dívida; AF: Ativos Financeiros

(\*) Obrigatoriamente a justo valor com alterações nos 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 qualidade de crédito - 31-12-2020

(Milhões de euros)

	Grupo (ex grupo segurador)									Grupo segurador **							
	AF a custo amortizado					AF detido para negociação - VRD	AF não destinado para negociação * - VRD	AF ao JV com alterações em outros rendimentos abrangentes	Garantias financeiras, compromissos de empréstimo e outros compromissos concedidos			AF detido para negociação - VRD	AF disponível para venda	Empréstimos e créditos a cobrar - VRD			
	Empréstimos e adiantamentos a				VRD				Stage 1	Stage 2	Stage 3				Stage 1	Stage 2	Stage 3
	Stage 1	Stage 2	Stage 3	POCI													
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			
<b>"INVESTMENT GRADE"</b>	<b>85.919</b>	<b>1.968</b>			<b>22.307</b>	<b>724</b>	<b>17.725</b>	<b>47.131</b>	<b>391</b>			<b>545</b>	<b>61.397</b>	<b>76</b>			
Correção de valor por imparidades	(292)	(73)					(1)	(7)	(3)								
BB+/BB/BB-	40.931	5.047	1			46	124	18.975	1.407				211				
B+/B/B-	11.935	6.235	19					4.708	1.186	5							
CCC+/CCC/CCC-	505	2.070	58		47			240	310	64							
Sem qualificação	74.985	4.746	8.178		2.327	77	47	29.734	325	590			35	113			
<b>"NON-INVESTMENT GRADE"</b>	<b>128.356</b>	<b>18.098</b>	<b>8.256</b>		<b>2.374</b>	<b>77</b>	<b>171</b>	<b>53.657</b>	<b>3.228</b>	<b>659</b>			<b>246</b>	<b>113</b>			
Correção de valor por imparidades	(628)	(991)	(3.625)		(11)			(50)	(27)	(106)							
<b>TOTAL</b>	<b>213.355</b>	<b>19.002</b>	<b>4.631</b>		<b>24.670</b>	<b>801</b>	<b>52</b>	<b>17.895</b>	<b>100.788</b>	<b>3.619</b>			<b>545</b>	<b>61.643</b>			

VRD: Valores representativos de dívida; AF: Ativos Financeiros

(\*) Obrigatoriamente a justo valor com alterações nos 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 2022, 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, conforme detalhado no quadro “Exposição máxima ao risco de crédito” da [Nota 3.4.1](#), não existem correções de valor significativas 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 - 31-12-2022**

(Milhões de euros)

País /Organismo supranacional	Vencimento residual	Grupo (ex grupo segurador)				Grupo segurador **		
		AF a custo amortizado	AF detidos para negociação	AF ao JV com alterações em outros rendimentos abrangentes	AF não destinados a negociação *	PF detidos para negociação - Posições curtas	AF disponível para venda	AF detidos para negociação
Espanha	Menos de 3 meses	6.802	1				576	
	Entre 3 meses e 1	5.256	15	3.396	50	(13)	974	25
	Entre 1 e 2 anos	10.689	1	2.040			3.341	
	Entre 2 e 3 anos	14.651		182			1.912	
	Entre 3 e 5 anos	10.544	1	944			4.938	
	Entre 5 e 10 anos	20.710	5	82		(15)	11.701	
	Mais de 10 anos	8.778					16.400	
<b>TOTAL</b>	<b>77.430</b>	<b>23</b>	<b>6.644</b>	<b>50</b>	<b>(28)</b>	<b>39.842</b>	<b>25</b>	
Itália	Entre 3 meses e 1						609	
	Entre 1 e 2 anos			283			272	
	Entre 2 e 3 anos	423					56	
	Entre 3 e 5 anos	252					398	
	Entre 5 e 10 anos	3.179	4	527			1.090	
	Mais de 10 anos						2.953	
<b>TOTAL</b>	<b>3.854</b>	<b>4</b>	<b>810</b>			<b>5.378</b>		
Portugal	Menos de 3 meses	9					51	
	Entre 3 meses e 1	566					7	
	Entre 1 e 2 anos	15					45	1
	Entre 2 e 3 anos	370		276			71	
	Entre 3 e 5 anos	398					141	
	Entre 5 e 10 anos	1.270						
Mais de 10 anos	733							
<b>TOTAL</b>	<b>3.361</b>		<b>276</b>			<b>315</b>	<b>1</b>	
EUA	Menos de 3 meses						212	
	Entre 1 e 2 anos	140						
	Entre 2 e 3 anos	139						
	Entre 3 e 5 anos	187						
	Entre 5 e 10 anos			2.242				
<b>TOTAL</b>	<b>466</b>		<b>2.242</b>			<b>212</b>		
França	Menos de 3 meses							
	Entre 3 meses e 1	97						



## Exposição ao risco soberano - 31-12-2022

(Milhões de euros)

País /Organismo supranacional	Vencimento residual	Grupo (ex grupo segurador)				Grupo segurador **		
		AF a custo amortizado	AF detidos para negociação	AF ao JV com alterações em outros rendimentos abrangentes	AF não destinados a negociação *	PF detidos para negociação - Posições curtas	AF disponível para venda	AF detidos para negociação
	Entre 2 e 3 anos	52						
	Entre 5 e 10 anos	1.924						
	<b>TOTAL</b>	<b>2.073</b>						
Japão	Menos de 3 meses							
	Entre 3 meses e 1	121						
	Entre 3 e 5 anos	358						
	Entre 5 e 10 anos	251						
	<b>TOTAL</b>	<b>730</b>						
União Europeia	Menos de 3 meses							
	Entre 1 e 2 anos	16						
	Entre 3 e 5 anos	1.017		263				
	Entre 5 e 10 anos	1.867						
	Mais de 10 anos			128				
	<b>TOTAL</b>	<b>2.900</b>		<b>391</b>				
Restante	Menos de 3 meses	2					2	
	Entre 3 meses e 1	2		2		(10)	1	
	Entre 1 e 2 anos							
	Entre 2 e 3 anos	39					2	
	Entre 3 e 5 anos						26	
	Entre 5 e 10 anos	286					37	
Mais de 10 anos	74					14		
	<b>TOTAL</b>	<b>403</b>		<b>2</b>		<b>(10)</b>	<b>82</b>	
<b>TOTAL</b>		<b>91.217</b>	<b>27</b>	<b>10.365</b>	<b>50</b>	<b>(38)</b>	<b>45.827</b>	<b>26</b>
<i>Dos quais: Títulos da dívida</i>		<i>70.922</i>	<i>27</i>	<i>10.365</i>	<i>50</i>		<i>45.827</i>	<i>26</i>

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 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).

## Exposição ao risco soberano - 31-12-2021

(Milhões de euros)

País /Organismo supranacional	Grupo (ex grupo segurador)					Grupo segurador **	
	AF a custo amortizado	AF detidos para negociação	AF ao JV com alterações em outros rendimentos abrangentes	AF não destinados a negociação *	PF detidos para negociação - Posições curtas	AF disponível para venda	AF detidos para negociação
Espanha	74.973	128	11.817	65	(120)	52.943	110
Itália	3.183	118	939		(119)	6.618	
Portugal	3.550		438			377	1
Restante	1.216					54	
<b>TOTAL</b>	<b>82.922</b>	<b>246</b>	<b>13.194</b>	<b>65</b>	<b>(239)</b>	<b>59.992</b>	<b>111</b>
<i>Dos quais: Títulos da dívida</i>	<i>63.106</i>	<i>246</i>	<i>13.194</i>	<i>65</i>		<i>59.992</i>	<i>111</i>

AF: Ativos financeiros; PF: Passivos financeiros; VR: Justo valor

(\*) Obrigatoriamente a 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).

**Exposição ao risco soberano - 31-12-2020***(Milhões de euros)*

País/Organismo Supranacional	Grupo (ex grupo segurador)					Grupo segurador **	
	AF a custo amortizado	AF detidos para negociação	AF ao JV com alterações em outros rendimentos abrangentes	AF não destinados a negociação *	PF detidos para negociação - Posições curtas	AF disponível para venda	AF detidos 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	
<b>TOTAL</b>	<b>37.165</b>	<b>616</b>	<b>16.172</b>	<b>84</b>	<b>(249)</b>	<b>58.321</b>	<b>524</b>
<i>Dos quais: valores representativos de dívida</i>							
	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 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*).**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 imobiliária**

A seguir é detalhado o financiamento destinado à construção e promoção imobiliária, incluindo as promoções realizadas por não promotores, negócio em Espanha:

**Financiamento destinado à construção e promoção imobiliária***(Milhões de euros)*

	31-12-2022		31-12-2021		31-12-2020	
	Montante total	Dos quais: incertos	Montante total	Dos quais: incertos	Montante total	Dos quais: incertos
Montante bruto	4.824	274	5.708	364	5.467	380
Correções de valor por imparidades	(244)	(152)	(280)	(162)	(234)	(142)
<b>VALOR CONTABILÍSTICO</b>	<b>4.580</b>	<b>122</b>	<b>5.428</b>	<b>202</b>	<b>5.233</b>	<b>238</b>
Excesso da exposição bruta sobre o montante máximo recuperável das garantias eficazes	943	147	922	123	858	125
<i>Pró-memória: Ativos abatidos</i>	1.885		1.999		1.969	
<i>Pró-memória: Empréstimos a clientes, excluindo Administrações Públicas (negócios em Espanha) (montante contabilístico)</i>	293.745		293.289		193.667	

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 promoções por tipo de garantia***(Milhões de euros)*

	Montante bruto		
	31-12-2022	31-12-2021	31-12-2020
<b>Sem garantia hipotecária</b>	<b>620</b>	<b>621</b>	<b>548</b>
<b>Com garantia hipotecária</b>	<b>4.204</b>	<b>5.087</b>	<b>4.919</b>
Edifícios e outras construções terminadas	2.911	3.429	3.294
Habitação	1.958	2.313	2.250
Restante	953	1.116	1.044
Edifícios e outras construções em construção	952	1.240	1.251
Habitação	811	1.101	1.158
Restante	141	139	93
Terreno	341	418	374
Terreno urbano consolidado	156	156	193
Restante terreno	185	262	181
<b>TOTAL</b>	<b>4.824</b>	<b>5.708</b>	<b>5.467</b>

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)*

	31-12-2022	31-12-2021	31-12-2020
<b>Garantias financeiras concedidas relativamente à construção e promoção imobiliária</b>	<b>210</b>	<b>446</b>	<b>105</b>
Montante registado no passivo do balanço			

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)*

	31-12-2022	31-12-2021	31-12-2020
<b>Valor das garantias reais *</b>	<b>11.921</b>	<b>13.574</b>	<b>12.454</b>
<i>Dos quais: garante riscos duvidosos</i>	<i>622</i>	<i>758</i>	<i>738</i>

(\*) É o montante máximo das garantias reais efetivas que pode ser considerado para efeitos de cálculo da imparidade, ou seja, o justo valor calculado dos imóveis segundo a última avaliação disponível ou a sua atualização realizada com base no previsto na regulamentação de aplicação 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)*

	2022	2021	2020
Financiamento anual concedido	330	210	166
Percentagem média financiada	93%	92%	94%

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:

#### Empréstimos às famílias para aquisição de habitação por LTV \*

(Milhões de euros)

	31-12-2022		31-12-2021		31-12-2020	
	Montante bruto	Dos quais: duvidoso	Montante bruto	Dos quais: duvidoso	Montante bruto	Dos quais: duvidoso
<b>Sem hipoteca imobiliária</b>	<b>1.077</b>	<b>10</b>	<b>1.125</b>	<b>12</b>	<b>639</b>	<b>8</b>
<b>Com hipoteca imobiliária, por categorias de LTV **</b>	<b>124.018</b>	<b>3.176</b>	<b>125.824</b>	<b>4.777</b>	<b>73.220</b>	<b>2.775</b>
LTV ≤ 40%	37.543	373	36.757	405	21.989	221
40% < LTV ≤ 60%	40.068	560	42.911	653	26.826	386
60% < LTV ≤ 80%	31.475	630	30.582	863	17.441	560
80% < LTV ≤ 100%	7.238	514	6.964	833	3.747	520
LTV > 100%	7.694	1.099	8.610	2.023	3.217	1.088
<b>TOTAL</b>	<b>125.095</b>	<b>3.186</b>	<b>126.949</b>	<b>4.789</b>	<b>73.859</b>	<b>2.783</b>

(\*) 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 regulamentação em

#### 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 e de financiamento de valores (*security financing transactions*). 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 e 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).

Na operativa com as restantes contrapartidas, incluindo os clientes de retalho, a aprovação das operações de derivados associados a um pedido de ativo (cobertura do risco de taxa de juro de empréstimos) é efetuada juntamente com a aprovação da operação de ativo. As restantes operações sujeitas ao risco de contraparte não necessitam de aprovação explícita, desde que o consumo não exceda o limite do risco atribuído à contraparte. 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 relativo às **operações de derivados** está associado quantitativamente 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.

Em **repos e empréstimos de valores**, a exposição por risco de contraparte no Grupo é calculada como a diferença entre o valor de mercado dos títulos/numerário cedidos à contraparte e o valor de mercado do numerário/títulos recebidos como colateral, tendo em conta os ajustamentos de volatilidade aplicáveis em cada caso.

No cálculo da exposição de derivados, acordos de recompra e empréstimos de valores, é tido em conta o efeito mitigante das garantias reais recebidas sob os Contratos Quadro de Colaterais.

Em geral, a metodologia de cálculo de exposição por risco de contraparte descrita anteriormente, é aplicada quer no momento da admissão de novas operações quer nos cálculos recorrentes dos dias posteriores.

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.

### **Políticas de cobertura e técnicas de mitigação do risco de contrapartida**

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 intercambiar, são tidas em conta as cláusulas de compensação incluídas nos contratos ISDA ou CMOF.
- Contratos GMRA / CME / GMSLA. São acordos pelos quais as partes se comprometem a entregar um colateral como garantia para cobrir a posição líquida de risco de contraparte, resultantes de operações de empréstimo ou de recompra de títulos, calculada 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*. As disposições nos contrato de derivados que permitem, a partir de um determinado prazo da vida da operação, a sua resolução antecipada por decisão livre de uma das partes. Permitem mitigar o risco de contraparte ao reduzir a duração efetiva das operações sujeitas a esta cláusula.
- Sistemas de liquidação entrega contra pagamento. Permitem eliminar o risco de liquidação com uma contraparte já que a compensação e a liquidação da operação são efetuadas simultaneamente e de uma forma inseparável. É especialmente relevante o sistema de liquidação Continuous Linked Settlement (CLS, siglas em inglês), 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 ECC na operativa de derivados e de financiamento de valores permite mitigar 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.

O Regulamento EMIR e a sua alteração EMIR-Refit, estabelece uma série de obrigações para todos os investidores que negociem em contratos de derivados. É de destacar a utilização obrigatória de uma Entidade de Contraparte Central autorizada na negociação de determinados contratos de derivados ou a comunicação a registos de operações autorizadas ou reconhecidas pela ESMA de todos os contratos derivados negociados.

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 pontualmente cláusulas *break-up*, bem como o penhor de garantias financeiras e a utilização de avals 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 perda, num horizonte de médio e longo prazo, geradas por movimentos desfavoráveis dos preços de mercado, deterioração do valor, concentração, país de emissão ou iliquidez das posições que compõem a carteira de investimentos de capital das empresas do Grupo CaixaBank.

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 encarregam-se também em manter a interlocução com os departamentos de Relação com Investidores das participadas cotadas e solicitam a informação necessária, incluindo relatórios de terceiros (por 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.

### **Medidas de apoio COVID-19**

No contexto específico da COVID-19, o CaixaBank complementou as moratórias legislativas através de outros acordos principalmente de índole setorial. Estas moratórias expiraram na sua totalidade em março de 2022.

Destaca-se também o esforço realizado para garantir a implementação de linhas de avales do ICO (Instituto de Crédito Oficial) que o CaixaBank alarga através de linhas de circulantes e linhas de financiamento especial, entre outros

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.

Os avales concedidos pelo ICO correspondem à definição de contratos de garantia financeira. Como resultado, os critérios da entidade para o registo contabilístico das garantias financeiras recebidas não foram alterados e apenas

são tidos em consideração para efeitos de cálculo da perda esperada na operação. No entanto, as características específicas destas garantias foram tidas em conta para determinar quando, de acordo com a IFRS 9, ocorre a transferência substancial de riscos e lucros ICO, o que permite retirar do balanço a percentagem de capital garantido de operações duvidosas por razões de incumprimento.

O custo da garantia financeira recebida 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 foram registados quaisquer subvenções ou apoios governamentais e não foram reconhecidos efeitos fiscais ao abrigo da IAS 12.

A seguir é incluído o detalhe das operações de financiamento de garantia pública (montante transportado):

### Detalhe dos financiamentos com garantia pública

(Milhões de euros)

	31-12-2022			31-12-2021			31-12-2020		
	Espanha (ICO)	Portugal	Total	Espanha (ICO)	Portugal	Total	Espanha (ICO)	Portugal	Total
<b>Administrações Públicas</b>	<b>7</b>		<b>7</b>	<b>9</b>		<b>9</b>	<b>6</b>		<b>6</b>
<b>Sociedades não financeiras e empresários em nome individual (atividade empresarial não financeira)</b>	<b>16.802</b>	<b>1.459</b>	<b>18.261</b>	<b>20.644</b>	<b>1.109</b>	<b>21.753</b>	<b>12.634</b>	<b>551</b>	<b>13.185</b>
Construção e promoção imobiliária (incluindo)	75	4	79	94	2	96	41	1	42
Construção de obras civis	1.371	112	1.483	1.692	82	1.774	974	36	1.010
Restantes finalidades	15.356	1.343	16.699	18.858	1.025	19.883	11.619	514	12.133
Grandes empresas	3.685	37	3.722	4.612	44	4.656	2.686	26	2.712
Pequenas e médias empresas e empresários em nome individual	11.671	1.306	12.977	14.246	981	15.227	8.933	488	9.421
<b>TOTAL</b>	<b>16.809</b>	<b>1.459</b>	<b>18.268</b>	<b>20.653</b>	<b>1.109</b>	<b>21.762</b>	<b>12.640</b>	<b>551</b>	<b>13.191</b>
<i>Dos quais: provenientes da combinação de negócios com o Bankia, SA (Nota 7)</i>				8.700					

Cerca de 34% do total dos empréstimos com o aval do ICO foi amortizado; do restante, 98% está amortizando principal a 31 de dezembro de 2022. Cerca de 4,2% dos créditos ICO está classificado em *stage 3*. O montante em dívida no *stage 3* inclui duvidosos subjetivos, ou seja duvidosos por razões diferentes à falta de pagamento > 90 dias sobre total de empréstimos concedidos e contas de crédito dispostas.

### 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 EIOPA (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.

### **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 é submetida anualmente ao Órgão Regulador. O modelo baseia-se em dados de experiência histórica que permite dispor de uma visão mais ajustada do perfil de riscos do próprio grupo segurado.

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).

#### **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 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 persegue *i)* otimizar a margem financeira e *ii)* preservar o valor económico do balanço, considerando em qualquer momento as métricas e os limites do Quadro de Apetência ao Risco quanto à volatilidade da margem financeira e à 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 GAP (com as suas componentes de 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 a evolução das taxas de juro e com a opcionalidade de comportamento dos clientes que não depende apenas das taxas de juro.

Na medição do risco de taxas de juros o Grupo aplica as melhores práticas de mercado e as recomendações dos reguladores e estabelece limites de risco sobre métricas relacionadas com a margem de juros e o valor económico do seu balanço tendo em conta a sua complexidade.

Estas medidas podem ser estáticas ou dinâmicas:

**Medições estáticas:** são medições estáticas aquelas que não utilizam para o seu cálculo hipóteses de novo negócio e são referenciadas a uma situação específica.

- **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.
- **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 tensão 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. Com base nesta medida de sensibilidade e para certos cenários de taxas de juro, o Grupo define limites de risco que representam limites para a gestão do seu valor económico.
- **VaR:** calcula-se o Value at Risk da carteira de FVOCI, com um histórico de 10 anos, horizonte temporal de 1 mês e um nível de confiança de 99%, incluindo risco de taxas de juros e risco de diferenciais de crédito.

**Medições dinâmicas:** baseiam-se na posição do balanço numa determinada data e têm também em conta novos negócios. Portanto, além de considerarem as atuais posições do balanço e fora do balanço, incorporam as previsões de crescimento orçamental do Grupo.

- **Projeções da margem de juros:** O Grupo realiza projeções para replicar a margem financeira futura (a 1, 2 e 3 anos) em vários cenários de taxas de juro. O objetivo é conhecer a margem financeira projetada com base nas curvas atuais do mercado, as previsões de evolução do negócio e as previsões para as emissões grossistas e de compra ou venda de carteiras, bem como prever a forma como esta margem variaria em diferentes cenários de taxas de juro, em situação de tensão.

A projeção da margem de juros depende de pressupostos e hipóteses não só da curva de taxas de juro futuras, mas também do comportamento dos clientes (pré-pagamentos de empréstimos e cancelamentos antecipados de depósitos a prazo), sobre o vencimento das contas à ordem e a evolução futura do negócio do Grupo.

- **Volatilidade da margem de juros:** A diferença entre estas margens financeiras (margem para um cenário de subida ou descida ou alterações no capital em dívida relativo à margem do cenário base) em relação à margem financeira do cenário base, fornece a medida da sensibilidade ou volatilidade da margem.

Com base nesta medida de sensibilidade e para determinados cenários de taxas de juro, o Grupo define limites de risco que representam limites para a gestão da margem de juros.

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 reavaliações do balanço com sensibilidade às taxas de juros

(Milhões de euros)

	=< 1 Ano	1-2 Anos	2-3 Anos	3-4 Anos	4-5 Anos	> 5 Anos	Total
<b>ATIVO</b>							
Interbancário e Bancos Centrais	28.621	680		227	250	250	30.028
Crédito a clientes	255.471	28.190	15.720	9.811	7.857	35.134	352.183
Carteira de Rendimento Fixo	26.172	4.083	6.670	7.334	5.794	35.994	86.046
<b>TOTAL ATIVO</b>	<b>310.264</b>	<b>32.953</b>	<b>22.390</b>	<b>17.372</b>	<b>13.901</b>	<b>71.378</b>	<b>468.257</b>
<b>PASSIVO</b>							
Interbancário e Bancos Centrais	38.454	883	87	40	170	43	39.676
Depósitos de clientes	209.466	59.262	12.079	7.402	7.404	91.432	387.045
Emissões	11.930	7.497	13.245	6.239	6.252	10.824	55.987
<b>TOTAL PASSIVO</b>	<b>259.850</b>	<b>67.642</b>	<b>25.411</b>	<b>13.681</b>	<b>13.826</b>	<b>102.299</b>	<b>482.708</b>
<b>DIFERENÇA ATIVO MENOS PASSIVO</b>	<b>50.414</b>	<b>(34.689)</b>	<b>(3.021)</b>	<b>3.691</b>	<b>75</b>	<b>(30 921)</b>	<b>(14 451)</b>
Coberturas	(65.462)	10.698	25.855	4.508	19.099	5.570	270
<b>DIFERENÇA TOTAL</b>	<b>(15.048)</b>	<b>(23.991)</b>	<b>22.834</b>	<b>8.199</b>	<b>19.174</b>	<b>(25 351)</b>	<b>(14 183)</b>

A seguir é apresentada a sensibilidade da margem de juros e do valor económico das rubricas sensíveis do balanço para um cenário de subida e descida de taxas de juro instantâneas de 100 pontos de base:

#### Sensibilidade de taxas de juros

(% adicional relativamente ao cenário base / taxas implícitas de mercado)

	+100 PB	-100 PB
Margem de juros (1)	4,44%	(4,22%)
Valor patrimonial das rubricas sensíveis do balanço (2)	(0,3%)	(0,61%)

(1) Sensibilidade a 1 ano da margem de interesses das rubricas sensíveis do balanço.

(2) Sensibilidade do valor económico base das rubricas sensíveis do balanço sobre 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 do Grupo 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 acelerar os cálculos sem perder qualidade nem fiabilidade na informação.

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 em função da informação histórica, como por exemplo nos modelos de pré-pagamentos. Além disso, a ferramenta é alimentada com o crescimento orçamentado no planeamento financeiro (volumes, produtos e margens) e com informações sobre os diferentes cenários de mercado (curvas de taxas de juro e de taxas de câmbio) para fazer uma estimativa apropriada dos riscos. Nesta ferramenta efetua-se a medição dos gaps estáticos, as projeções da margem de juros e o cálculo do valor económico do Grupo.

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. A 31 de dezembro de 2022, o CaixaBank utiliza coberturas como estratégia para mitigar a sua exposição e preservar o valor económico do balanço. As coberturas mais significativas no balanço do banco são as coberturas de empréstimos, coberturas de emissões, coberturas de contas à ordem e no BPI as coberturas de depósitos a prazo. As mais relevantes são as coberturas de emissão que são estruturadas como macrocoberturas justo valor.

O risco de taxas de juro de balanço assumido pelo Grupo é inferior aos níveis considerados como significativos segundo a normativa atual.

### 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)

	31-12-2022	31-12-2021	31-12-2020
Caixa, saldos em caixa em bancos centrais e outros depósitos à ordem	662	542	538
Ativos financeiros detidos para negociação	1.964	4.806	391
Ativos financeiros através de outro rendimento integral	2.666	353	393
Ativos financeiros ao custo amortizado	22.803	18.351	13.494
Participações	150	124	87
Restantes ativos	(3.983)	1.103	115
<b>TOTAL DO ATIVO EM MOEDA ESTRANGEIRA</b>	<b>24.262</b>	<b>25.279</b>	<b>15.018</b>
Passivos financeiros ao custo amortizado	14.114	10.716	8.729
Depósitos	11.028	8.885	7.773
Bancos centrais	660	918	652
Entidades de crédito	4.864	1.894	1.807
Clientes	5.504	6.073	5.314
Títulos da dívida emitidos	2.462	1.718	867
Outros passivos financeiros	624	113	89
Restantes passivos	1.770	4.976	(244)
<b>TOTAL DO PASSIVO EM MOEDA ESTRANGEIRA</b>	<b>15.884</b>	<b>15.692</b>	<b>8.485</b>

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 moedas de primeira linha. As metodologias empregues para a quantificação são as mesmas e são aplicadas em conjunto 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 por moeda das principais partidas do balanço - 31-12-2022

(Milhões de euros)

	Efetivo *	AF detidos para negociação	AF com alterações em OCI	AF a custo amortizado	PF ao custo amortizado	Restantes passivos
USD	258	1.153	2.251	16.041	10.516	477
JPY	127	3		194	324	9
GBP	34	719	3	3.273	1.926	597
PLN (Zloty polaco)	115	10		1.042	392	627
CHF	15	1		203	253	(2)
CAD	14	139		1.167	104	90
Restante	99	(61)	412	883	599	(28)
<b>TOTAL</b>	<b>662</b>	<b>1.964</b>	<b>2.666</b>	<b>22.803</b>	<b>14.114</b>	<b>1.770</b>

AF: Ativos financeiros; PF: Passivos financeiros

(\*) Efetivo, saldos em caixa 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 gradual das IBOR e a sua substituição por novos índices livres de risco, o que levou à necessidade de uma transição das antigas LIBOR para os novos índices recomendados pelos grupos de trabalho estabelecidos nas várias jurisdições.

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 operacionais,
- 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, nos 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 metodologias feita durante um *phase-in* nos dois últimos trimestres de 2019, recebeu o apoio dos supervisores e dos 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, 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.

Por último, quanto aos índices LIBOR, a exposição na Entidade pode ser considerada não material dado o escasso volume de ativos e de passivos referenciados para estes índices. No entanto, é de notar que a transição da LIBOR GBP, CHF, JPY e EUR foi concluída com sucesso no início de 2022. No caso da LIBOR USD, a mais representativa em termos de exposição, a data final para os vencimentos de 1M, 3M, 6M e 12M é junho de 2023. Atualmente, a nova produção indiciada em USD, GBP, JPY e CHF já é realizada por vinculação às várias estruturas dos respetivos *Risk-free-Rates* de cada moeda (SOFR, SONIA, TONA e SARON).

A seguir é registado o montante contabilístico de instrumentos financeiros referenciados aos índices sujeitos à Reforma IBOR:

#### Detalhe de instrumentos financeiros referenciados a índices sujeitos à reforma IBOR - 31-12-2022

(Milhões de euros)

	Empréstimos e adiantamentos	Valores representativos de dívida		Títulos da dívida emitidos	Derivados - Ativo	Derivados - Passivo
		Depósitos				
<b>Referenciado à LIBOR</b>						
USD	10.059	6		913	1.230	995
<b>TOTAL</b>	<b>10.059</b>	<b>6</b>		<b>913</b>	<b>1.230</b>	<b>995</b>

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 - 31-12-2022

(Milhões de euros)

	Libor USD	Restante
Coberturas ao justo valor	719	
Coberturas do fluxo de caixa	1.224	
<b>TOTAL</b>	<b>1.943</b>	

### 3.4.4. 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.) no qual 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 desses riscos;
- Delimitação de métricas relevantes para cada um destes riscos;
- Fixação de limiares de apetência, tolerância, incumprimento/ referência e, se for o caso, *recovery*, na RAF;

- Estabelecimento de procedimentos de gestão e de 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
- Um quadro dos planos de recuperação, onde são formulados cenários e medidas para uma situação de maior tensão.

Com caráter 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 crise estabelecidos e no qual são detalhadas medidas a nível comercial, institucional e de comunicação para fazerem frente a este tipo de situações, bem como 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)

	31-12-2022	31-12-2021	31-12-2020
<b>Valor garantias entregues como colaterais</b>	<b>77.674</b>	<b>89.345</b>	<b>72.139</b>
CaixaBank	71.550	83.424	66.498
BPI	6.124	5.921	5.641
<b>Disposto</b>	<b>(15 620)</b>	<b>(80.752)</b>	<b>(49.725)</b>
TLTRO III – CaixaBank *	(15 178)	(75.890)	(45.305)
TLTRO III – BPI *	(442)	(4.862)	(4.420)
<b>Juros de garantias fornecidas</b>	<b>230</b>	<b>951</b>	<b>122</b>
Juros de garantias fornecidas – CaixaBank	240	951	122
Juros de garantias fornecidas – BPI	(10)		
<b>TOTAL SALDO DISPONÍVEL NA APOLICE BCE</b>	<b>62.283</b>	<b>9.544</b>	<b>22.536</b>

(\*) Os juros cumulados do financiamento tomado do TLTRO III a 31 de dezembro de 2022, 2021 e 2020 são de 402, 746 e 288 milhões de euros, respetivamente. O valor "juros de garantias fornecidas" é o cálculo que o Banco de Espanha / Banco de Portugal efetua para a avaliação das garantias fornecidas na apólice. No cálculo do disponível em apólice de 31 de dezembro de 2020 e 2021 o Banco de Portugal não calculava os juros das garantias fornecidas no cálculo do levantamento de apólices.

Em 2022, o Grupo CaixaBank amortizou um saldo TLTRO III de 65.132 milhões de euros, dos quais 13.495 milhões de euros correspondiam a amortizações ordinárias e 51.637 milhões de euros a amortizações antecipadas, ficando 15.620 milhões de euros pendentes no final do ano.

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

É importante destacar que tanto no CaixaBank como o BPI foi obtido um crescimento líquido positivo do crédito elegível no período outubro 2020 - dezembro 2021, permitindo a ambas a entidades prolongar o período junho 2021 - junho 2022 e a aplicação de uma taxa preferencial à TLTRO retirada (taxa de facilidade de depósito menos 50 pontos base).

- 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 - 31-12-2022

(Milhões de euros / Milhões de dólares)

	Moeda	Capacidade total de emissão	Total emitido
Programa de Rendimento fixo (CNVM 21-07-2022) CaixaBank	EUR	20.000	
Programa EMTN ("Euro Medium Term Note") CaixaBank (Irlanda 20-04-2022)	EUR	30.000	23.044
Programa EMTN ("Euro Medium Term Note") BPI (Luxemburgo 17-11-2022)	EUR	7.000	1.850
Programa U.S. MTN ("U.S. Medium Term Note") CaixaBank (Irlanda 28-02-2022)	USD	5.000	
Programa ECP ("Euro Commercial Paper") CaixaBank (Irlanda 02-12-2022)	EUR	3.000	330
Programa de Mortgage Covered Bonds do BPI (CMVM Portugal 25-11-2021) (*)	EUR	9.000	7.300
Programa Obrigações sobre ou Sector Público do BPI (CMVM Portugal 16-11-2021) (*)	EUR	2.000	600

(\*) Programas em processo de renovação.

- Capacidade de emissão de títulos garantidos

### Capacidade de emissão de cédulas - 31-12-2022

(Milhões de euros)

	Capacidade de emissão *	Total emitido
Certificados hipotecários	43.075	59.571
Certificados territoriais	11.584	4.500

(\*) No cálculo da capacidade de emissão é incorporada a reserva de liquidez. A capacidade de emissão sem ter conta a reserva de liquidez é de 42 322 para Cédulas hipotecárias e de 11 584 para Cédulas territoriais.

Após a entrada em vigor em julho de 2022 do novo quadro regulamentar RDL 24/2021 e a consequente diminuição da sobregarantização mínima a manter, a capacidade de emissão ao ano aumentou em 28.454 milhões de euros e foi segregada uma reserva de ativos líquidos de 790 milhões de euros (requisito inexistente no final de 2021).

- 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)

	31-12-2022		31-12-2021		31-12-2020	
	Valor de mercado	Montante ponderado aplicável	Valor de mercado	Montante ponderado aplicável	Valor de mercado	Montante ponderado aplicável
Ativos Nível 1	93.888	93.850	166.473	166.466	94.315	94.280
Ativos Nível 2A	363	308	182	155	344	292
Ativos Nível 2B	1.664	905	1.338	669	1.590	795
<b>TOTAL ATIVOS LÍQUIDOS DE ALTA QUALIDADE (HQLAS)</b>	<b>95.915</b>	<b>95.063</b>	<b>167.993</b>	<b>167.290</b>	<b>96.249</b>	<b>95.367</b>
Ativos disponíveis em apólices não considerados HQLAS		43.947		1.059		19.084
<b>TOTAL DE ATIVOS LÍQUIDOS</b>		<b>139.010</b>		<b>168.349</b>		<b>114.451</b>

(\*) 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)

	31-12-2022	31-12-2021	31-12-2020
Ativos líquidos de alta qualidade – HQLAs (numerador)	95.063	167.290	95.367
Saídas de caixa líquidas totais (denominador)	48.911	49.743	34.576
Saídas de caixa	60.823	62.248	42.496
Entradas de caixa	11.912	12.505	7.920
<b>RÁCIO LCR (COEFICIENTE DE COBERTURA DE LIQUIDEZ) (%) (1)</b>	<b>194%</b>	<b>336%</b>	<b>276%</b>
<b>RÁCIO NSFR (NET STABLE FUNDING RATIO) (%) (2)</b>	<b>142%</b>	<b>154%</b>	<b>145%</b>

(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 da Comissão de 13 de julho de 2018 e Regulamento Delegado 2022/876 (UE) da Comissão de 10 de fevereiro de 2022), que complementa o Regulamento (UE) n.º 575/2013 do Parlamento Europeu e do Conselho no que respeita ao requisito de cobertura de liquidez aplicável às instituições de crédito. O limite mínimo 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 mínimo regulador para o rácio NSFR nos 100%.

A seguir são apresentados os principais ratings de qualificação creditícia:

**Ratings de notação de risco CaixaBank**

	Rating emissor			Dívida senior preferencial	Data de avaliação	Rating certificados hipotecários	Data última revisão certificados hipotecários
	Dívida a longo prazo	Dívida a curto prazo	Perspetiva				
S&P Global	A-	A-2	Estável	A-	25-04-2022	AA+	26-01-2023
Fitch Ratings	BBB+	F2	Estável	A-	30-06-2022		
Moody's	Baa1	P-2	Estável	Baa1	16-02-2022	Aa1	04-11-2022
DBRS	A	R-1(low)	Estável	A	29-03-2022	AAA	13-01-2023

No caso de *downgrade* da notação de risco atual, é exigida a entrega de colaterais adicionais para 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 notação de risco

(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 /	4	11	25
Depósitos tomados com entidades de crédito *			712

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

### 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)

	31-12-2022		31-12-2021		31-12-2020	
	Valor contabilístico de ativos garantidos	Valor contabilístico de ativos não garantidos	Valor contabilístico de ativos garantidos	Valor contabilístico de ativos não garantidos	Valor contabilístico de ativos garantidos	Valor contabilístico de ativos não garantidos
Instrumentos de capital próprio		1.710		1.998		1.849
Valores representativos de dívida *	22.514	67.002	37.644	45.744	8.040	35.377
<i>dos quais: obrigações garantidas</i>			7	1	6	3
<i>dos quais: obrigações de titularização de ativos</i>	10	68	57	59		70
<i>dos quais: emitidas por Administrações Públicas</i>	21.330	59.979	35.030	41.485	6.801	31.152
<i>dos quais: emitidas por sociedades financeiras</i>	913	3.867	2.128	1.582	910	1.451
<i>dos quais: emitidas por sociedades não financeiras</i>	262	3.088	422	2.617	323	2.701
Outros ativos **	81.650	360.264	125.793	396.082	90.339	249.081
<i>dos quais: empréstimos e rubricas a cobrar</i>	81.650	301.075	125.793	327.427	84.841	207.968
<b>TOTAL</b>	<b>104.164</b>	<b>428.976</b>	<b>163.437</b>	<b>443.824</b>	<b>98.379</b>	<b>286.307</b>

(\*) Correspondem principalmente a ativos cedidos numa operação de cessão temporal 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 operações 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)

	31-12-2022		31-12-2021		31-12-2020	
	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
Garantia recebida *	3.892	23.365	8.820	22.576	2.631	13.573
Instrumentos de capital próprio						
Títulos da dívida	3.885	20.401	8.816	19.990	2.627	12.240
Outras garantias recebidas	7	2.964	4	2.586	5	1.333
Títulos representativos da dívida própria diferentes de obrigações garantidas ou obrigações de titularização de ativos próprios **		250		333		249
Obrigações garantidas e de titularização de ativos próprios emitidas e não penhoradas ***		58.152		18.075		25.815
<b>TOTAL</b>	<b>3.892</b>	<b>81.767</b>	<b>8.820</b>	<b>40.984</b>	<b>2.631</b>	<b>39.637</b>

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

(\*\*) Ações em tesouraria de dívida sénior.

(\*\*\*) Corresponde a ações em tesouraria 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)

	31-12-2022	31-12-2021	31-12-2020
<b>Ativos e colateral recebido comprometido ("numerador")</b>	<b>108.056</b>	<b>172.257</b>	<b>101.010</b>
Instrumentos de capital próprio			
Títulos da dívida	26.399	46.459	10.667
Empréstimos e rubricas a cobrar	81.650	125.793	84.846
Outros ativos	7	5	5.497
<b>Total ativo + Total ativo recebido ("denominador")</b>	<b>560.398</b>	<b>638.656</b>	<b>400.891</b>
Instrumentos de capital próprio	1.710	1.998	1.849
Títulos da dívida	113.802	112.193	58.285
Investimento de crédito	382.725	453.220	292.814
Outros ativos	62.161	71.245	47.943
<b>RÁCIO ATIVOS GARANTIDOS</b>	<b>19,28%</b>	<b>26,97%</b>	<b>25,20%</b>

Durante 2022, o rácio dos ativos garantidos diminuiu em comparação com o rácio de 2021, com uma redução do rácio de 7,69 pontos percentuais principalmente devido à redução do saldo retirado do financiamento TLTRO III.

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

### Passivos garantidos

(Milhões de euros)

	31-12-2022		31-12-2021		31-12-2020	
	Passivos cobertos, passivos contingentes ou títulos cedidos	Ativas garantias recebidas e ações em tesouraria emitidas *	Passivos cobertos, passivos contingentes ou títulos cedidos	Ativas garantias recebidas e ações em tesouraria emitidas *	Passivos cobertos, passivos contingentes ou títulos cedidos	Ativas garantias recebidas e ações em tesouraria emitidas *
Passivos financeiros	70.951	99.335	145.829	167.307	81.018	96.135
Derivados	11.650	12.246	7.576	8.236	6.216	6.491
Depósitos	39.175	54.772	113.567	131.141	58.621	70.457
Emissões	20.126	32.317	24.686	27.930	16.181	19.187
Outras fontes de	4.992	8.721	4.277	4.950	4.379	4.875
<b>TOTAL</b>	<b>75.943</b>	<b>108.056</b>	<b>150.106</b>	<b>172.257</b>	<b>85.397</b>	<b>101.010</b>

(\*) Exceto certificados e obrigações de titularização garantidos

### Prazo residual das operações

A seguir são apresentados os detalhes por prazos de vencimentos dos saldos, sem ter em conta, quando aplicável, os ajustamentos por avaliação nem as correções de valor, de determinadas rubricas do balanço, num cenário de condições normais de mercado:

#### Prazo residual das operações - 31-12-2022

(Milhões de euros)

	À vista	< 3 meses	3 - 12 meses	1 - 5 anos	> 5 anos	Total
Interbancário ativo		25.500	3.105	1.173	250	30.028
Empréstimos e adiantamentos - Clientes	1.095	30.573	63.846	139.896	110.483	345.893
Títulos da dívida		4.060	12.954	32.883	36.150	86.046
AF afetos ao negócio segurador - Valores representativos de dívida		652	1.542	11.127	35.389	48.710
<b>TOTAL ATIVO</b>	<b>1.095</b>	<b>60.133</b>	<b>79.905</b>	<b>173.952</b>	<b>146.883</b>	<b>461.967</b>
Interbancário passivo	1	13.103	14.402	12.048	123	39.676
PF - Depósitos de Clientes	128.790	17.340	63.336	86.147	91.432	387.045
PF - Títulos da dívida emitidos	8	3.203	5.924	35.718	11.134	55.987
Passivos afetos ao negócio segurador	509	1.053	4.327	16.304	43.461	65.654
<b>TOTAL PASSIVO</b>	<b>128.799</b>	<b>33.646</b>	<b>83.662</b>	<b>133.913</b>	<b>102.689</b>	<b>482.708</b>
<i>Dos quais emissões grossistas líquidas de ações em tesouraria e multicedentes</i>		3.750	2.625	25.676	21.131	53.182
<i>Dos quais outros passivos financeiros por arrendamento operacional</i>		5	27	138	1.438	1.608
Disponíveis por terceiros		5.366	14.948	46.550	45.936	112.800

AF: Ativos financeiros; PF: Passivos Financeiros

Nota: os pré-pagamentos são incluídos

Os vencimentos das operações são projetados em função do seu prazo contratual e residual, considerando hipóteses 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 Grupo. De modo a avaliar o gap negativo a curto prazo, os seguintes aspetos têm de ser considerados:

- 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.

### 3.4.5. 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 geridos em função da relação rentabilidade-risco determinada pelas condições e expectativas do mercado, dentro do ambiente da estrutura de limites e do quadro operacional 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 de 20 milhões de euros para as atividades de negociação do Grupo (excluindo os *credit default swaps* (CDS) de cobertura económica sobre o CVA, registados contabilisticamente na carteira de detidos 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 notação de risco 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 títulos. 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 ambas) 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 regulamentar de 10 dias de mercado, multiplicando pela raiz de 10). O cálculo do VaR stressado está alavancado na mesma 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 de crédito 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 de crédito 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 - 2022**

(Milhões de euros)

	Máximo	Mínimo	Médio	Último
VaR 1d	3,8	0,8	1,8	1,8
VaR stressado 1d	25,6	1,8	3,8	2,8
Risco adicional	29,9	5,4	13,0	5,4

#### 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 a operação intradiária) 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 da operação intradiária 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 de 2022 não foram detetadas incidências significativas.

### Stress test

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; o 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 sobre o valor das posições de situações que realmente ocorreram 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 do necessário acompanhamento e controlo dos riscos de mercado assumidos, existe uma estrutura de limites globais de VaR que é complementada 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 geridos 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.

## 3.5. 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 os seguintes riscos de natureza operacional: conduta e cumprimento, legal e regulador, tecnológico, 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 operacionais 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

#### Identificação e medição do risco operacional

##### Identificação:

A base de dados de perdas operacionais internas é a estrutura de informação que reúne todos os dados de perdas operacionais do Grupo. 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.

##### Medição:

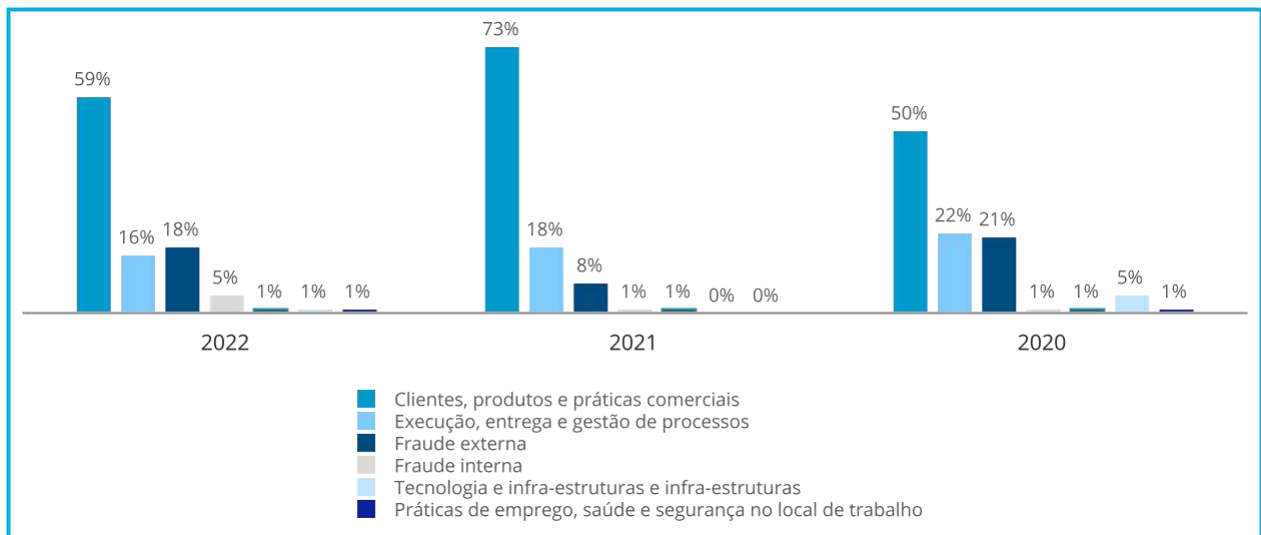
A medição do risco operacional consta das seguintes vertentes:

- Medição quantitativa

A base de dados de eventos de perdas operacionais internas é um dos eixos sobre os quais se articula a gestão do risco operacional bem como o futuro cálculo do capital regulador para risco operacional, sendo também eixo fundamental utilizado para o cálculo do capital económico.

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:



O grupo utiliza o método padrão para o cálculo de requisitos reguladores de consumo de capital por risco operacional (ver [Nota 4](#)), embora a medição e gestão do risco operacional do Grupo esteja ao abrigo de políticas, processos, ferramentas e metodologias sensíveis ao risco, de acordo com as práticas do mercado.

Portanto, a medição dos requisitos mínimos de capital fornecidos pela metodologia regulamentar padrão (percentagens aplicadas aos elementos da margem bruta contabilística) é utilizada para o *reporting* de supervisão e o cumprimento dos níveis mínimos de solvência. Como complemento, o Grupo alinou-se com as práticas internacionais e desenvolveu um modelo de cálculo dos requisitos de capital económico, que cobre todos os riscos do Catálogo empresarial incluídos no conjunto de riscos operacionais.

#### ■ 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 se realiza, anualmente, um exercício de criação de cenários extremos de perdas operacionais extremas, através de seminários e 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.

Adicionalmente, existem **Indicadores de Risco Operacional** (KRI) que permitem: **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.

#### **Acompanhar e reduzir o risco operacional**

Com o objetivo de contribuir para a redução sustentável e recorrente das perdas operacionais, é realizada a previsão anual de perdas operacionais, que abrange todo o perímetro de gestão e permite um acompanhamento mensal para analisar e, se aplicável, corrigir possíveis desvios. O grau de cumprimento da previsão é controlado regularmente no Comité de Risco Operacional, onde os principais desvios são analisados tendo em conta a natureza das perdas operacionais e as ações de mitigação mais ou menos eficazes.

A criação de planos de ação e mitigação é um dos elos da cadeia de gestão de risco operacional do Grupo. Os planos de ação e mitigação podem ter origem em qualquer um dos instrumentos de gestão do risco operacional ou noutras fontes: autoavaliações, cenários extremos, fontes externas (ORX, imprensa especializada), KRI, perdas por eventos operacionais e relatórios de validação e de auditoria interna.

Com a finalidade de acompanhar e 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, uma percentagem ou grau de avanço que é atualizada periodicamente e 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 da apetência para o risco que existir em cada momento.

#### **Riscos de natureza operacional**

A seguir são descritos os riscos do Catálogo Empresarial identificados no quadro regulador como risco operacional.



### 3.5.1. 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 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.

### 3.5.2. Risco legal e regulamentar

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 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 Grupo e coordenar a avaliação regular das iniciativas e propostas normativas que possam afetar o Grupo.

Também é feita uma implementação adequada de normas e o acompanhamento, em todas as iniciativas do banco, da sua adequação às normas de proteção do consumidor e da sua privacidade. Nesse sentido, é coordenado o Comité de Transparência, organismo responsável por assegurar a transparência na comercialização de produtos e serviços financeiros. Este Comité, através do Comité de Produtos, é responsável pela aprovação de qualquer novo produto ou serviço em conformidade com os regulamentos de transparência e proteção do cliente. Além disso, é efetuado um acompanhamento constante do cumprimento dos aspetos relacionados com a privacidade e a proteção dos dados pessoais dos clientes através do Comité de 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.

### 3.5.3. Risco tecnológico

Também no quadro do risco operacional, o risco tecnológico no Catálogo Empresarial de Riscos é definido como o risco de perdas devidas à inadequação ou a falhas do *hardware* ou do *software* das infraestruturas tecnológicas, derivadas de ciberataques ou de 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 as TIC (Tecnologias de Informação e 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 diversos regulamentos internos 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.

#### 3.5.4. 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. Por esta razão, o Grupo CaixaBank dispõe deste Inventário onde os modelos foram identificados e para os quais foi definido um modelo empresarial e foi utilizada uma taxonomia homogênea que inclui, entre outros atributos, a sua relevância e valorização.
- 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 e o *reporting* dos modelos em função da relevância do modelo, em termos gerais. Este atributo condiciona o ambiente de controlo do modelo como o tipo e a frequência da validação, o tipo e a frequência de 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 apetência 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 (criadores de modelos e unidades de validação). Além disso, foi implementado o quadro de *reporting*, que permite dar a conhecer, na Entidade, os modelos mais relevantes, bem como os aspetos significativos da gestão do risco. Continuou-se com a implementação 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 regulamentares, na evolução do quadro de acompanhamento do risco de modelo, na implementação efetiva da gestão por *tier*, na conceção de uma nova métrica de quantificação de risco do modelo e no avanço da implementação empresarial da função.

Em 2023, planeamos evoluir os instrumentos disponíveis para a gestão do risco, estudar a extensão do âmbito do inventário em termos de modelos de filiais e a incorporação de novos tipos de modelos e continuar a fazer progressos na implementação da gestão em filiais significativas, entre outros.

### 3.5.5. 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 operacional 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.

## 4. GESTÃO DA SOLVÊNCIA

No seguinte quadro são detalhados os recursos próprios computáveis do Grupo:

### Recursos próprios computáveis

(Milhões de euros)

	31-12-2022		31-12-2021		31-12-2020	
	Montante	Em %	Montante	Em %	Montante	Em %
<b>Capital próprio contabilístico</b>	<b>34.262</b>		<b>35.425</b>		<b>25.278</b>	
Fundos Próprios Contabilísticos	36.639		37.013		27.118	
Capital (Nota 24)	7.502		8.061		5.981	
Resultado	3.145		5.226		1.381	
Reservas e outros	25.992		23.726		19.756	
Juros minoritários e OCI	(2377)		(1.588)		(1.840)	
<b>Restantes instrumentos de CET1</b>	<b>(800)</b>		<b>(601)</b>		<b>268</b>	
Ajustamento de contabilização de juros minoritários e OCI	466		63		(107)	
Outros ajustes (1)	(1.266)		(664)		375	
<b>Instrumentos CET1</b>	<b>33.462</b>		<b>34.824</b>		<b>25.546</b>	
<b>Deduções CET1</b>	<b>(5.968)</b>		<b>(6.487)</b>		<b>(5.892)</b>	
Ativos intangíveis	(3.463)		(3.856)		(3.873)	
Ativos por impostos diferidos	(1.901)		(2.074)		(1.789)	
Restantes deduções de CET1	(604)		(557)		(230)	
<b>CET1</b>	<b>27.494</b>	<b>12,8%</b>	<b>28.337</b>	<b>13,1%</b>	<b>19.654</b>	<b>13,6%</b>
Instrumentos AT1 (2)	4.238		4.985		2.984	
Deduções AT1						
<b>TIER1</b>	<b>31.732</b>	<b>14,8%</b>	<b>33.322</b>	<b>15,5%</b>	<b>22.638</b>	<b>15,7%</b>
Instrumentos T2 (3)	5.575		5.192		3.407	
Deduções T2						
<b>TIER 2</b>	<b>5.575</b>	<b>2,6%</b>	<b>5.192</b>	<b>2,4%</b>	<b>3.407</b>	<b>2,4%</b>
<b>CAPITAL TOTAL</b>	<b>37.307</b>	<b>17,3%</b>	<b>38.514</b>	<b>17,9%</b>	<b>26.045</b>	<b>18,1%</b>
Outros instrumentos subordinados computáveis MREL	11.048		10.628		6.664	
<b>MREL SUBORDINADO (4)</b>	<b>48.355</b>	<b>22,5%</b>	<b>49.142</b>	<b>22,8%</b>	<b>32.709</b>	<b>22,7%</b>
Outros instrumentos computáveis MREL	7.448		6.382		5.111	
<b>MREL (4)</b>	<b>55.803</b>	<b>25,9%</b>	<b>55.524</b>	<b>25,7%</b>	<b>37.820</b>	<b>26,3%</b>
<b>ATIVOS PONDERADOS POR RISCO (APRs)</b>	<b>215.103</b>		<b>215.651</b>		<b>144.073</b>	
<b>Rácios do CaixaBank individual:</b>						
CET1		12,9%		13,9%		15,1%
TIER1		15,0%		16,4%		17,4%
Capital Total		17,8%		19,0%		20,0%
APRs	199.250		200.755		132.806	

(1) Inclui principalmente a previsão de dividendos e o ajustamento transitório da IFRS 9.

(2) No segundo trimestre de 2022 deixou-se de se calcular uma emissão de 750 milhões de euros que foram amortizados em julho de 2022 (ver Nota 22).

(3) No quarto trimestre realizou-se uma emissão de 750 milhões de instrumentos de Tier 2 (ver Nota 22). Adicionalmente, em janeiro de 2023 foi realizada outra emissão por 500 milhões de libras esterlinas (ver Nota 1.9)

(4) Ver Nota 22 para ver as emissões de dívida sénior preferencial e sénior não preferencial realizadas durante o ano. Adicionalmente, em janeiro 2023 foi realizada uma emissão de SNP de 1250 milhões de dólares (ver Nota 1.9)

No seguinte quadro são resumidos os requisitos mínimos dos recursos próprios computáveis:

### Requisitos mínimos

(Milhões de euros)

	31-12-2022		31-12-2021		31-12-2020	
	Montante	Em %	Montante	Em %	Montante	Em %
<b>Requisitos mínimos BIS III</b>						
CET1 *	17.929	8,34%	17.651	8,19%	11.670	8,10%
Tier1	21.822	10,15%	21.553	9,99%	14.236	9,88%
Capital Total	27.010	12,56%	26.756	12,41%	17.658	12,28%

(\*) Inclui o mínimo exigido pelo Pilar 1 de 4,5%; o requisito do Pilar 2 (processo de revisão supervisora) de 0,93%; as reservas de capital de 2,5%, as reservas anticíclicas de 0,03% e as reservas OEIS (Outra Entidade de Importância Sistémica) de 0,375%.

No seguinte quadro é apresentado um detalhe do rácio de alavancagem:

### Rácio de alavancagem

(Milhões de euros)

	31-12-2022	31-12-2021	31-12-2020
Exposição	563.692	631.351	403.659
Rácio de alavancagem (Tier 1/Exposição)	5,6%	5,3%	5,6%

São detalhados a seguir os movimentos dos recursos próprios computáveis:

### Movimentos dos recursos próprios computáveis

(Milhões de euros)

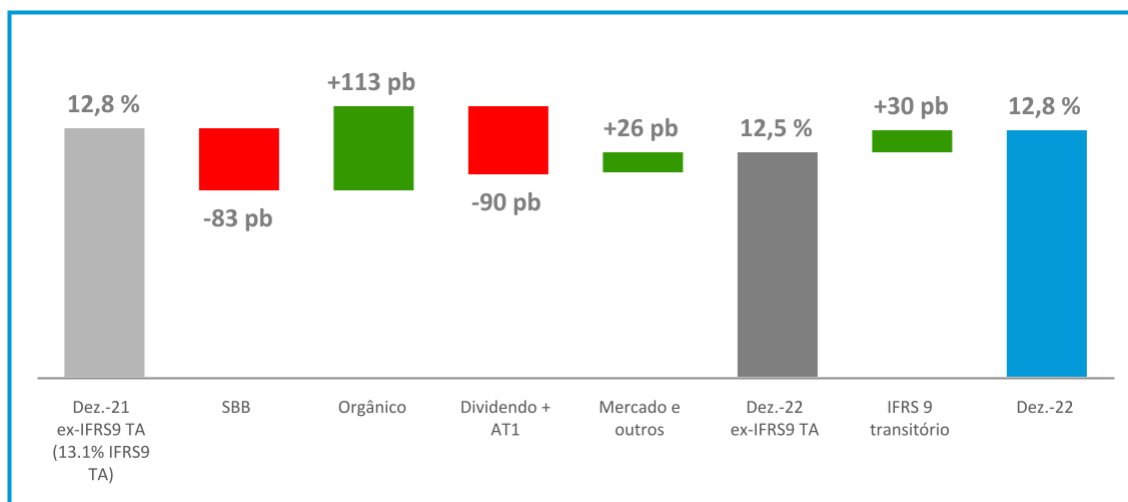
	31-12-2022		31-12-2021	
	Montante	Em %	Montante	Em %
<b>CET1 NO INÍCIO DO EXERCÍCIO</b>	<b>28.337</b>	<b>13,1%</b>	<b>19.654</b>	<b>13,6%</b>
<b>Movimentos de instrumentos CET1</b>	<b>(1.362)</b>		<b>9.279</b>	
Capital	(559)		2.079	
Lucro	3.145		5.226	
Dividendo previsto	(1730)		(1.179)	
Reservas	(1781)		2.807	
Ajustamentos de avaliação e outros (1)	(437)		346	
<b>Movimentos de deduções CET1</b>	<b>519</b>		<b>(596)</b>	
Ativos intangíveis	393		17	
Ativos por impostos diferidos	173		(285)	
Restantes deduções CET1	(47)		(328)	
<b>CET1 NO FINAL DO EXERCÍCIO</b>	<b>27.494</b>	<b>12,8%</b>	<b>28.337</b>	<b>13,1%</b>
<b>TIER1 ADICIONAL NO INÍCIO DO EXERCÍCIO</b>	<b>4.985</b>	<b>2,3%</b>	<b>2.985</b>	<b>2,1%</b>
<b>Movimentos de instrumentos AT1 (2)</b>	<b>(747)</b>		<b>2.000</b>	
Emissões de dívidas preferenciais			2.000	
Amortização de emissões	(750)			
Restante	3			
<b>TIER1 ADICIONAL NO FINAL DO EXERCÍCIO</b>	<b>4.238</b>	<b>2,0%</b>	<b>4.985</b>	<b>2,3%</b>
<b>TIER 2 NO INÍCIO DO EXERCÍCIO</b>	<b>5.192</b>	<b>2,4%</b>	<b>3.407</b>	<b>2,4%</b>
<b>Movimentos em instrumentos Tier 2 (2)</b>	<b>383</b>		<b>1.785</b>	
Emissões de subordinadas	750		2.675	
Amortização de emissões	(500)		(1.175)	
Restante	133		285	
<b>TIER 2 NO FINAL DO EXERCÍCIO</b>	<b>5.575</b>	<b>2,6%</b>	<b>5.192</b>	<b>2,4%</b>

(1) Inclui o ajustamento transitório da IFRS 9.

(2) Ver Nota 22 para ver as emissões de instrumentos Tier 1 e Tier 2 realizadas e amortizadas durante o ano.

A seguir é apresentado um detalhe causal dos principais aspetos do exercício que influenciaram o rácio CET1:

### Evolução CET1



O rácio Common Equity Tier 1 (CET1) foi de 12,8% (12,5% sem os ajustamentos transitórios da IFRS 9), após o impacto extraordinário do programa de recompra de ações (SBB) (-83 pontos base, EUR 1.800 milhões, ver [nota 2 4](#)).

A evolução orgânica do ano foi de +113 pontos base e -90 pontos base pela previsão de dividendo e pagamento do cupão de AT1 e +26 pontos base pela evolução do mercado, entre outros. O impacto faseado da IFRS 9 é de +30 pontos base.

Os atuais níveis de solvência do Grupo mostram que os requisitos aplicáveis não implicam quaisquer limitações automáticas das referidas na regulamentação de solvência sobre as distribuições de dividendos, de remuneração variável e de juros aos titulares de valores de capital de nível 1 adicional. A 31 de dezembro, o CaixaBank dispõe de uma margem de 445 pontos base, isto é, 9.565 milhões de euros, até ao trigger MDA do Grupo.

A seguir é incluída informação sobre as exigências de capital segundo o método de cálculo do risco:

### Detalhes dos ativos ponderados por risco e por método

(Milhões de euros)

	31-12-2022		31-12-2021		31-12-2020	
	Montante	%	Montante	%	Montante	%
<b>Risco de crédito *</b>	<b>175.185</b>	<b>81,4%</b>	<b>172.795</b>	<b>80,2%</b>	<b>111.827</b>	<b>77,6%</b>
Método padrão	80.919	37,6%	83.706	38,9%	63.832	44,3%
Método IRB	94.266	43,8%	89.089	41,3%	47.995	33,3%
<b>Risco das participações</b>	<b>19.978</b>	<b>9,3%</b>	<b>22.729</b>	<b>10,5%</b>	<b>16.729</b>	<b>11,6%</b>
Método PD/LGD	2.890	1,3%	4.837	2,2%	4.056	2,8%
Método simples	17.088	7,9%	17.892	8,3%	12.673	8,8%
<b>Risco de mercado</b>	<b>1.130</b>	<b>0,5%</b>	<b>1.755</b>	<b>0,8%</b>	<b>2.267</b>	<b>1,6%</b>
Método padrão	12	0,0%	568	0,3%	1.158	0,8%
Modelos internos (IMM)	1.118	0,5%	1.187	0,6%	1.109	0,8%
<b>Risco operacional</b>	<b>18.810</b>	<b>8,7%</b>	<b>18.371</b>	<b>8,5%</b>	<b>13.250</b>	<b>9,2%</b>
Método padrão	18.810	8,7%	18.371	8,5%	13.250	9,2%
<b>TOTAL</b>	<b>215.103</b>	<b>100,0%</b>	<b>215.650</b>	<b>100,0%</b>	<b>144.073</b>	<b>100,0%</b>

(\*) Inclui ajustes de avaliação de crédito (CVA), ativos fiscais (DTA) e titularizações.

## 5. DISTRIBUIÇÃO DE RESULTADOS

A distribuição do lucro do CaixaBank, SA do exercício de 2022, que o Conselho de Administração, com base nas informações disponíveis à data da preparação destas contas anuais, resolve propor à Assembleia Geral de Acionistas para aprovação, é apresentada a seguir:

### Distribuição de resultados do CaixaBank, SA

(Milhões de euros)

	Montante	Euros por ação
<b>Base de distribuição</b>		
Ganhos e perdas	2.413	
<b>Distribuição</b>		
A Dividendo (1)	1.730	0,2306
Por reservas (2)	683	
Por reserva legal (3)		
Por reserva voluntária (2) (4)	683	
<b>LUCRO LÍQUIDO DO EXERCÍCIO</b>	<b>2.413</b>	

(1) Montante estimado correspondente ao pagamento de um dividendo de 23,06 cêntimos de euro por ação, a pagar em numerário. Este montante equivale a 55% do lucro líquido consolidado, em conformidade com a política de dividendos atualmente em vigor. O montante de 1730 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 se destina 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 de 2022 para a reserva legal. A reserva legal da Sociedade aumenta 1612 milhões de euros, montante equivalente a 20% do capital social exigido pelo artigo 274 da Lei de Sociedades de Capital, antes de ter efetuado a redução de capital de 559 milhões de euros, através da amortização de 558.515.414 ações adquiridas no âmbito do programa de recompra de ações executadas pela Sociedade durante o exercício de 2022. Após a redução de capital, formalizada numa escritura pública celebrada a 9 de janeiro de 2023 e registada no Registo Comercial a 13 de janeiro de 2023, o montante de 1500 milhões de euros, equivalente a 20% do capital social atual, será considerado uma reserva legal. O excedente dos 20% do capital social, isto é, 112 milhões de euros, será considerado como reserva disponível.

(4) A remuneração dos instrumentos de capital AT1 correspondente ao exercício de 2022, que atingiu um total de 261 milhões de euros, será considerada paga, imputada a este montante de reservas voluntárias.

## 6. REMUNERAÇÃO DOS ACIONISTAS E LUCROS POR AÇÃO

### 6.1. REMUNERAÇÃO DOS ACIONISTAS

A 20 de abril de 2022, a Entidade pagou aos seus acionistas um dividendo ordinário de 0,1463 euros por ação dos lucros do exercício de 2021, após aprovação pela Assembleia-Geral Ordinária de Acionistas do CaixaBank realizada a 8 de abril. Esta distribuição de dividendos atinge 1179 milhões de euros, equivalente a 50% do lucro líquido consolidado para 2021, ajustado pelos impactos extraordinários relacionados com a fusão com o Bankia.

Além disso, o Conselho de Administração de 27 de janeiro de 2022 aprovou a Política de Dividendos para o exercício de 2022, que consiste numa distribuição em numerário de 50 - 60% do lucro líquido consolidado, cobrado num único pagamento durante 2023 e sujeito à aprovação final da Assembleia-Geral de Acionistas.

O Conselho de Administração celebrado a 2 de fevereiro de 2023 propôs à Assembleia-Geral de Acionistas o pagamento de um dividendo de 23,06 cêntimos de euro por ação com débito em 2022, que representa um *payout* de 55%, a pagar durante o segundo trimestre de 2023. Na mesma sessão, o Conselho aprovou a Política de Dividendos para o exercício 2023, que consiste numa distribuição de numerário de 50 - 60% do lucro líquido consolidado, cobrável num único pagamento em abril de 2024 e sujeito à aprovação final da Assembleia-Geral de Acionistas.

Os dividendos distribuídos nos últimos exercícios foram os seguintes:

#### Dividendos pagos

(Milhões de euros)

	Euros por ação	Montante pago em efetivo	Data de anúncio	Data de pagamento
<b>2022</b>				
Dividendo 2021	0,1463	1.179	27-01-2022	20-04-2022
<b>2021</b>				
Dividendo 2020	0,0268	216	29-01-2021	24-05-2021
<b>2020</b>				
Dividendo 2019	0,07	418	26-03-2020	15-04-2020



## 6.2. LUCROS 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)

	2022	2021	2020
<b>Numerador</b>	<b>2.884</b>	<b>4.982</b>	<b>1.238</b>
Resultado atribuído à entidade dominante	3.145	5.226	1.381
Menos: Montante cupão participações preferenciais (AT1)	(261)	(244)	(143)
<b>Denominador (milhares de ações)</b>	<b>7.819</b>	<b>7.575</b>	<b>5.977</b>
Número médio de ações em circulação (1)	7.819	7.575	5.977
<b>Número ajustado de ações (lucro básico por ação)</b>	<b>7.819</b>	<b>7.575</b>	<b>5.977</b>
<b>Lucro básico por ação (em euros) (2)</b>	<b>0,37</b>	<b>0,66</b>	<b>0,21</b>
<b>Lucro diluído por ação (em euros) (3)</b>	<b>0,37</b>	<b>0,66</b>	<b>0,21</b>

(1) Número de ações em circulação no início do exercício, excluindo o número médio de ações próprias mantidas em autocarteira ao longo do período. Foram contemplados os ajustamentos retroativos da IAS 33.

(2) Se os resultados individuais do CaixaBank dos exercícios de 2022, 2021 e 2020 fossem tidos em conta, os lucros básicos seriam de 0,27, 0,53 e 0,09 euros por ação, respetivamente.

(3) As participações preferenciais não têm impacto no cálculo do lucro diluído por ação uma vez que a sua convertibilidade é remota. Adicionalmente, os instrumentos de capital próprio associados às componentes de remuneração não são significativos.

## 7. COMBINAÇÕES DE NEGÓCIOS, AQUISIÇÃO E VENDA DE PARTICIPAÇÕES NO CAPITAL DE ENTIDADES DEPENDENTES

### Combinações de negócios - 2022

#### ***Sa Nostra Compañía de Seguros de Vida, S.A. (Sa Nostra Vida)***

Em 27 de junho de 2022 o CaixaBank chegou a um acordo com a Caja de Seguros Reunidos, Compañía de Seguros y Reaseguros, S.A. (Caser) para que a sua filial VidaCaixa, S.A.U. de Seguros y Reaseguros (VidaCaixa) comprasse a sua participação de 81,31% no capital social da Sa Nostra Vida, uma companhia de seguros de vida e planos de pensões que opera nas Ilhas Baleares. Esta transação foi concluída em novembro de 2022, após recebidas as autorizações da Comissão Nacional de Mercados e Concorrência e da Direção Geral de Seguros e Fundos de Pensões.

O preço pago pela VidaCaixa à Caser foi de 262 milhões de euros e foi acordado entre as partes em conformidade com os termos do acordo de acionistas da Sa Nostra Vida.

Adicionalmente, foi registado um impacto negativo de 29 milhões de euros na declaração de rendimentos do Grupo devido à penalização incluída no preço pela cessação do acordo da Caser e a Sa Nostra Vida. A aquisição não teve outros impactos significativos na demonstração de resultados nem na solvência do Grupo.

Em novembro de 2022, o CaixaBank transmitiu os restantes 18,69% da capital social da Sa Nostra Vida à VidaCaixa, levando a que esta última adquirisse os 100% da Sa Nostra Vida.

Uma vez realizadas tais operações, a reorganização dos negócios de seguros provenientes do Bankia ficou concluída. Em 2023 será concluída a integração contabilística e operacional da Sa Nostra Vida na VidaCaixa.

#### 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 2022. O efeito no capital próprio e nos resultados ao considerar a mencionada data de referência relativamente à data de aquisição efetiva não é significativo.

O valor da contraparte de 100% ascende aos 272 milhões de euros sobre um valor líquido do ativo e do passivo ao justo valor de 155 milhões de euros. Como consequência da aquisição foi manifestada uma diferença de primeira consolidação de 127 milhões de euros os quais, de uma forma preliminar para o final do ano de 2022, foram atribuídos 116 milhões de euros a "Ativos intangíveis - Fundo de comércio" e 11 milhões de euros a "Ativos intangíveis - Outros ativos intangíveis" correspondentes à carteira de clientes.

O lucro líquido atribuído ao Grupo e a margem bruta deste negócio a 31 de dezembro de 2022, se a combinação de negócios tivesse sido efetuada a 1 de janeiro de 2022, aumentaria em 10 e 15 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.

### Combinações de negócios - 2021

#### ***Grupo Bankia***

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. 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, no primeiro trimestre de 2021, 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 consolidada anexa (antes e depois de impostos). A 31 de Março de 2022, o período de avaliação intercalar do PPA terminou sem quaisquer alterações à estimativa inicial.

#### ***Bankia Vida, S.A.***

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. Para efeitos contabilísticos, foi tomada como data de referência para o registo o dia 31 de dezembro de 2021.

O preço desta operação, materializada em numerário, atingiu 324 milhões de euros e inclui os custos de rutura previstos nos acordos com a Mapfre (10% do valor determinado pelo perito independente, ponderado pela percentagem de capital adquirido pelo BV à Mapfre, equivalente a 29 milhões de euros).

O preço da compra de 51% do BV é consistente com o valor de 577 milhões de euros determinado pelo perito independente escolhido entre as partes para o capital social total do BV (excluindo os custos de rutura).

A Mapfre e o CaixaBank acordaram submeter a arbitragem se o CaixaBank estiver obrigado, conforme os referidos acordos de banca-seguros, a pagar à Mapfre uma quantia adicional de 29 milhões de euros, correspondentes a 10% adicionais do valor de 577 milhões de euros determinado pelo perito independente para o total do capital social do BV, ponderado pela percentagem de capital adquirido ao BV (51%). A arbitragem está em curso e a decisão é esperada no primeiro ou segundo trimestre de 2023. (ver [Nota 20](#)).

#### *Contabilização da combinação de negócios*

Como consequência da aquisição foi manifestada uma diferença de primeira consolidação de 399 milhões de euros que foi registado (de forma retroativa à data da combinação de negócios).

O Grupo realizou um processo de atribuição de valor justo em conformidade com a IFRS 3, em colaboração com um especialista independente. Como consequência, foram identificadas carteiras de clientes (Vida, NoVida e Unit Linked) que cumprem com os critérios de que cumprem os critérios de identificabilidade e separabilidade estabelecidos na IAS 38, no montante de 492 milhões de euros brutos e registados em "Ativos intangíveis - Outros ativos intangíveis", bem como a correspondente obrigação fiscal diferida pela diferença temporária entre o valor contabilístico e o custo fiscal deste activo.

No registo provisório da combinação de negócios a 31 de dezembro de 2021, foram registados 404 milhões de euros em "Ativos intangíveis - Fundo de comércio".

No âmbito da reorganização da atividade seguradora do Grupo, o CaixaBank vendeu, em março de 2022, 100% do capital social da BV à VidaCaixa, sem qualquer impacto no capital próprio sobre o Grupo a nível consolidado. Em novembro de 2022 o BV foi fundido com a VidaCaixa para fins contabilísticos e operacionais.

## 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.

No exercício 2022, os segmentos de negócio foram reconfigurados, com a informação para 2021 e 2020 reexpressa para facilitar a comparação. Desta maneira, o Grupo fica configurado nos seguintes segmentos de negócio:

- **Negócio bancário e de seguros:** recolhe os resultados das atividades bancárias, seguros, gestão de ativos, imobiliária e ALCO, entre outras, desenvolvidas pelo Grupo essencialmente em Espanha.

A maior parte da atividade e dos resultados provenientes do Bankia é incluída neste negócio. A fusão para efeitos contabilísticos, tomou como data de referência para o seu registo contabilístico o dia 31 de março de 2021, data em que os estados financeiros integraram os ativos e passivos do Bankia, ao seu justo valor. A partir do segundo trimestre de 2021, foram integrados os resultados gerados nas várias linhas da conta de resultados.

- **BPI:** regista os resultados da atividade bancária do BPI, realizada essencialmente em Portugal. A demonstração de resultados inclui a reversão dos ajustamentos resultantes da colocação ao justo valor dos ativos e passivos na combinação de negócios.
- **Centro corporativo:** inclui as participadas atribuídas ao negócio de participações na segmentação de negócios em vigor até 2021, ou seja, Telefónica, BFA, BCI, Coral Homes e Gramina Homes, bem como Erste Group Bank até ao seu desinvestimento no quarto trimestre de 2021. São incluídos os resultados destas participações líquidas do custo de financiamento.

Adicionalmente, atribui-se ao Centro Corporativo o excesso de capital do Grupo, calculado como a diferença entre o total de fundos próprios do Grupo e o capital atribuído aos negócios Bancários e de Seguros, BPI e às participadas atribuídas ao próprio centro corporativo. Especificamente, a atribuição de capital a estes negócios e às participadas realiza-se tendo em consideração tanto o consumo de recursos próprios por ativos ponderados por risco a 11,5%, como as deduções aplicáveis. A contraparte do excesso de capital atribuído ao centro corporativo é liquidez.

As despesas de exploração dos segmentos de negócio registam quer os segmentos diretos quer os indiretos, que são atribuídos em função de critérios internos de imputação. Em particular, as despesas de natureza corporativa a nível do Grupo são atribuídas ao Centro Corporativo.

A seguir são apresentados os resultados do Grupo por segmentos de negócio:

**Demonstração de resultados consolidada do Grupo CaixaBank - Segregação por negócio**

(Milhões de euros)

	Negócio bancário e segurador						BPI			Centro corporativo		
	2022		2021		2020		2022	2021	2020	2022	2021	2020
		Dos quais Seguros *		Dos quais Seguros *		Dos quais Seguros						
<b>MARGEM DE JUROS</b>	<b>6.366</b>	<b>408</b>	<b>5.552</b>	<b>325</b>	<b>4.528</b>	<b>342</b>	<b>544</b>	<b>448</b>	<b>447</b>	<b>6</b>	<b>(25)</b>	<b>(75)</b>
Investimentos por dividendos e resultados de entidades avaliadas pelo método da participação	211	200	266	209	250	220	29	25	18	187	326	186
Comissões líquidas	3.714	(84)	3.417	(6)	2.331	(62)	296	288	245	0		
Ganhos/perdas por ativos e passivos financeiros e outros	299	21	193	7	249	5	27	11	(2)	12	17	(9)
Investimentos e despesas abrangidas por contratos de seguros e resseguros	866	863	650	653	598	598	0			0		0
Outras receitas e despesas de exploração	(918)	(1)	(862)	(2)	(338)	136	(38)	(24)	(15)	(7)	(8)	(3)
<b>MARGEM BRUTA</b>	<b>10.538</b>	<b>1.408</b>	<b>9.216</b>	<b>1.186</b>	<b>7.618</b>	<b>1.239</b>	<b>858</b>	<b>748</b>	<b>693</b>	<b>198</b>	<b>310</b>	<b>99</b>
Despesas de administração e amortização	(5.555)	(260)	(7.542)	(149)	(4.089)	(127)	(455)	(445)	(439)	(60)	(62)	(51)
<b>MARGEM DE EXPLORAÇÃO</b>	<b>4.983</b>	<b>1.148</b>	<b>1.674</b>	<b>1.037</b>	<b>3.529</b>	<b>1.112</b>	<b>403</b>	<b>303</b>	<b>254</b>	<b>138</b>	<b>248</b>	<b>48</b>
Perdas por imparidade de ativos financeiros e outras provisões	(1.072)	0	(1.238)		(2.124)		(28)	(77)	(40)	(9)		
<b>RESULTADO DA ATIVIDADE DE EXPLORAÇÃO</b>	<b>3.911</b>	<b>1.148</b>	<b>436</b>	<b>1.037</b>	<b>1.405</b>	<b>1.112</b>	<b>375</b>	<b>226</b>	<b>214</b>	<b>129</b>	<b>248</b>	<b>48</b>
Ganhos/perdas na alienação de ativos e outros	(70)	0	4.360		(199)		0	(6)	28	(19)	51	104
<b>RESULTADO ANTES DE IMPOSTOS PROVENIENTES DAS ATIVIDADES CONTINUADAS</b>	<b>3.842</b>	<b>1.148</b>	<b>4.796</b>	<b>1.037</b>	<b>1.206</b>	<b>1.112</b>	<b>374</b>	<b>220</b>	<b>242</b>	<b>110</b>	<b>299</b>	<b>152</b>
Imposto sobre benefícios	(1.089)	(278)	(54)	(243)	(193)	(224)	(102)	(53)	(65)	12	19	39
<b>RESULTADO DEPOIS DE IMPOSTOS PROVENIENTES DAS ATIVIDADES CONTINUADAS</b>	<b>2.752</b>	<b>870</b>	<b>4.742</b>	<b>794</b>	<b>1.013</b>	<b>888</b>	<b>273</b>	<b>167</b>	<b>177</b>	<b>122</b>	<b>318</b>	<b>191</b>
Resultado atribuído a minoritários e outros	2	0	1		0		0			0		
<b>RESULTADO ATRIBUÍDO AO GRUPO</b>	<b>2.751</b>	<b>870</b>	<b>4.741</b>	<b>794</b>	<b>1.013</b>	<b>888</b>	<b>272</b>	<b>167</b>	<b>177</b>	<b>122</b>	<b>318</b>	<b>191</b>
Ativos totais	548.045	73.745	632.423	81.649	407.733	80.667	38.795	41.308	37.726	5.394	6.305	6.061
<i>Dos quais: posições em dívida soberana</i>	<i>140.953</i>	<i>45.853</i>	<i>150.141</i>	<i>60.103</i>	<i>106.492</i>	<i>58.845</i>	<i>6.519</i>	<i>6.627</i>	<i>6.141</i>			

(\*) Os resultados do VidaCaixa incorporam em 2022, os resultados gerados pelo Bankia Vida (100% após a aquisição de 51% do Mapfre em dezembro de 2021 e a fusão com o VidaCaixa no quarto trimestre de 2022) e pelo Bankia Pensiones (100% fundida com o VidaCaixa no último trimestre de 2021). O Grupo VidaCaixa, após as referidas fusões do Bankia Vida e Bankia Pensiones, adquiriu no último trimestre de 2022 os 100% da participação da Sa Nostra Vida (81,3% adquirida à Caser e os 18,7% restante correspondendo à participação que detinha de forma direta post fusão). Durante 2022 foram atribuídos os resultados correspondentes aos 18,7% recolhidos na linha de entidades valorizadas pelo método da participação. Acrescentando os resultados de Sa Nostra Vida e os do Bankia Mediación (filial seguradora 100% também procedente do Bankia) aos de VidaCaixa obteve-se em 2022 um resultado das participações seguradoras de 874 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		
	2022	2021	2020	2022	2021	2020
<b>Mercado nacional</b>	<b>6.277</b>	<b>5.151</b>	<b>3.932</b>	<b>8.333</b>	<b>7.309</b>	<b>6.211</b>
<b>Mercado internacional</b>	<b>253</b>	<b>80</b>	<b>69</b>	<b>900</b>	<b>583</b>	<b>553</b>
União Europeia	247	74	63	883	577	547
Zona Euro	104	41	27	740	544	511
Zona não Euro	143	33	36	143	33	36
Restantes países	6	6	6	17	6	6
<b>TOTAL</b>	<b>6.530</b>	<b>5.231</b>	<b>4.001</b>	<b>9.233</b>	<b>7.892</b>	<b>6.764</b>

### Distribuição dos investimentos ordinários \*

(Milhões de euros)

	Investimentos ordinários provenientes de clientes			Investimentos ordinários entre segmentos			Total investimentos ordinários		
	2022	2021	2020	2022	2021	2020	2022	2021	2020
<b>Negócio bancário e segurador</b>	<b>15.326</b>	<b>13.338</b>	<b>11.245</b>	<b>106</b>	<b>62</b>	<b>100</b>	<b>15.432</b>	<b>13.400</b>	<b>11.345</b>
Espanha	14.826	13.074	11.041	106	62	100	14.932	13.136	11.141
Restantes países	500	264	204				500	264	204
<b>BPI</b>	<b>958</b>	<b>819</b>	<b>750</b>	<b>76</b>	<b>53</b>	<b>47</b>	<b>1.034</b>	<b>872</b>	<b>797</b>
Portugal/a Espanha	951	811	742	76	53	47	1.027	864	789
Restantes países	7	8	8				7	8	8
<b>Centro corporativo</b>	<b>205</b>	<b>342</b>	<b>177</b>	<b>78</b>	<b>14</b>	<b>11</b>	<b>283</b>	<b>356</b>	<b>188</b>
Espanha	59	85	62	61	12	9	120	97	71
Restantes países	146	257	115	17	2	2	163	259	117
<b>Ajustamentos e eliminações ordinárias entre segmentos</b>				<b>(260)</b>	<b>(129)</b>	<b>(158)</b>	<b>(260)</b>	<b>(129)</b>	<b>(158)</b>
<b>TOTAL</b>	<b>16.489</b>	<b>14.499</b>	<b>12.172</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>16.489</b>	<b>14.499</b>	<b>12.172</b>

(\*) Correspondem às seguintes rubricas da Conta Pública de Ganhos e Perdas do Grupo:

1. Receitas por juros
2. Rendimentos por dividendos
3. Resultados de entidades avaliadas através do método da participação
4. Receitas por 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. REMUNERAÇÕES DO "PESSOAL CHAVE DA DIREÇÃO"

### 9.1. REMUNERAÇÕES DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

A Assembleia-geral de Acionistas do CaixaBank celebrada a 8 de abril de 2022 aprovou a alteração da política de remuneração dos membros do Conselho de Administração para os exercícios 2022-2024, 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 entidades de crédito.

O artigo 34 dos Estatutos Sociais do CaixaBank estabelece que a remuneração dos conselheiros, na sua qualidade de tais, 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 conselheiros 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, que 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 remunerações referenciadas ao valor das ações.

A remuneração dos conselheiros 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 conselheiro, 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 numa componente social que poderá incluir sistemas oportunos de pensões e de seguros e, quando aplicável, de Segurança Social. 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 do Conselho de Administração

(Milhares de euros)

	Débito	Componentes fixas				Componentes variáveis (7)		Sistema de poupança a longo prazo	Outros conceitos (4)	Total 2022	Total 2021	Total 2020	
		Salário	Remuneração por pertencer ao Conselho	Remuneração por pertencer a comissões do Conselho	Remuneração por cargos em sociedades do Grupo *	Retribuição por fazer parte de Conselhos fora do Grupo (5)	Remuneração variável em numerário						Sistemas de remuneração baseados em ações
Goirigolzarri, Jose Ignacio (2)	Presidente	1.485	90	60		15	146	237	103	2.136	1.693		
Gual, Jordi (2)											331	1.382	
Muniesa, Tomás	Vice- presidente		90	100	435	13				638	636	620	
Gortázar, Gonzalo ** (6)	Conselheiro Executivo	2.061	90	50	60		413	674	514	78	3.940	3.896	2.836
Reed, John S.	Conselheiro Coordenador		128	36							164	164	149
Armenter, Marcelino (1)												31	
Avuso, Joaquín (2)	Conselheiro		90	80							170	129	
Bassons, Maria Teresa (2)												28	120
Campo, Francisco Javier (2)	Conselheiro		90	80							170	129	
Castillo, Eva (2)	Conselheira		90	80							170	129	
Fisas, M. Verónica	Conselheira		90	100							190	190	183
Fundação CajaCanarias, repres. por Natalia Aznarez (2)												33	140
García-pessoa enérgica, Garmendia, Cristina	Conselheira		90	110							200	200	169
Garralda, Ignacio (2)												21	90
Moraleda, María Amparo	Conselheira		90	142							232	206	206
Sanchiz, Eduardo Javier	Conselheiro		90	140							230	230	218
Santero, Teresa (2)	Conselheira		90	50							140	107	
Serna, José	Conselheiro		90	80							170	163	140
Ulrich, Fernando María (2) (3)	Conselheiro		90	80	750						920	879	
Usarraga, Koro	Conselheira		90	160							250	250	231
Vives, Francesc Xavier (1)												81	
<b>TOTAL</b>		<b>3.546</b>	<b>1.388</b>	<b>1.348</b>	<b>1.245</b>	<b>28</b>	<b>559</b>	<b>911</b>	<b>514</b>	<b>181</b>	<b>9.720</b>	<b>9.442</b>	<b>6.716</b>

(\*) Registado na conta de resultados das respetivas sociedades.

(\*\*) Em 2022 e 2021 exerceram funções executivas Jose Ignacio Goirigolzarri e Gonzalo Gortázar (em 2020 apenas Gonzalo Gortázar).

(1) Marcelino Armenter renunciou o seu cargo a 2 de abril de 2020 e Francesc Xavier Vives não renovou o seu cargo como Conselheiro Coordenador em 2020, após ter finalizado o seu mandato.

(2) 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.

(3) Os cargos que o BPI detém não são em representação do Grupo CaixaBank.

(4) 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.

(5) Remunerações recebidas por representação da Entidade 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.

(6) O Conselheiro Delegado decidiu, voluntariamente, renunciar à remuneração variável correspondente ao exercício de 2020, tanto no que diz respeito ao bónus anual como à parte de 2020 do Plano de Incentivos Anuais a Longo Prazo.

(7) Inclui 529 milhares de euros de retribuição variável sujeita a fatores plurianuais.



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)

	31-12-2022	31-12-2021	31-12-2020
Remunerações salariais (1)	11.545	11.927	7.267
Prestações pós-emprego (2)	1.594	1.739	1.820
Outras prestações a longo prazo (3)	65	431	251
Outros cargos em sociedades do Grupo	1.024	1.011	1.010
<b>TOTAL</b>	<b>14.228</b>	<b>15.108</b>	<b>10.348</b>
Remunerações recebidas por representação da Entidade nos Conselhos de Administração de sociedades cotadas e de outras sociedades com representação, fora do grupo consolidável (4)	124	180	156
<b>TOTAL REMUNERAÇÕES</b>	<b>14.352</b>	<b>15.288</b>	<b>10.504</b>
Número de membros da Gestão de Topo	13	13	11

(1) Este montante inclui a retribuição fixa total, em espécie e variável, atribuída aos membros da Gestão de Topo. A remuneração variável corresponde ao esquema de remuneração variável com métricas plurianuais acumuladas em dinheiro e em ações alvo do exercício, incluindo a parte diferida e sujeita ao ajuste plurianual. Não estão incluídas indemnizações por cessação.

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 ou diminuição 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 Conselheiro Delegado têm uma cláusula de indemnização de 1 anuidade das componentes fixas da remuneração. Existem atualmente 3 membros do comité para os quais a indemnização prevista na 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 Conselheiros Executivos e Gestão de Topo

(Milhares de euros)

	31-12-2022	31-12-2021	31-12-2020
Compromissos pós-emprego	18.792	19.533	16.523

## 9.3. OUTRAS INFORMAÇÕES RELATIVAS AO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO

O artigo 30 do Regulamento do Conselho de Administração do CaixaBank regula as situações de conflito aplicáveis a todos os conselheiros, estabelecendo que o conselheiro deverá evitar as situações que possam pressupor qualquer conflito de interesse entre a Sociedade e o Conselheiro ou as suas pessoas relacionadas, adotando para isso as medidas que forem necessárias.

O dever de evitar situações de conflito de interesse impõe ao conselheiro 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 Conselheiro para influenciar 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](http://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 2022, nenhum conselheiro comunicou situação alguma que o situe em qualquer conflito de interesse com o Grupo, se bem que nas seguintes ocasiões os conselheiros se abstiveram de intervir e votar na deliberação de assuntos nas sessões do Conselho de Administração:

### Conflitos de interesse

Conselheiro	Conflito
<b>José Ignacio Goirigolzarri (Presidente)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▲ Abstenção na deliberação e na votação dos acordos relativos à remuneração variável correspondente ao exercício de 2021.</li> <li>▲ Abstenção na deliberação e na votação dos acordos relativos às condições de remuneração correspondente ao exercício de 2021.</li> </ul>
<b>Tomás Muniesa (Vice-presidente)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▲ Abstenção na deliberação e na votação do acordo relativo à sua nomeação como membro da Comissão Executiva do Conselho de Administração.</li> <li>▲ Abstenção na deliberação e na votação do acordo relativo à venda de um imóvel a uma filial do Criteria Caixa, S.A.U.</li> <li>▲ Abstenção na deliberação e na votação do acordo relativo à modificação de certos termos e condições de vários contratos de arrendamento de imóvel para uso diferente de habitação, assinados com a Fundação bancária Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona, a Fundação Bancária "la Caixa" e outras empresas do seu grupo.</li> </ul>
<b>Gonzalo Gortázar (Conselheiro Delegado)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▲ Abstenção na deliberação e na votação dos acordos relativos à remuneração variável correspondente ao exercício de 2021.</li> <li>▲ Abstenção na deliberação e na votação dos acordos relativos às condições de remuneração correspondente ao exercício de 2021.</li> </ul>
<b>John S. Reed (Conselheiro Coordenador)</b> <b>Verónica Fisas (Conselheira)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▲ Abstenção na deliberação relativa à proposta de acordo de revisão da remuneração dos Presidentes das Comissões do Conselho de Administração.</li> <li>▲ Abstenção na deliberação e na votação de um acordo relativo a uma operação de financiamento a pessoas relacionadas.</li> </ul>
<b>María Amparo Moraleda (Conselheira)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▲ Abstenção na deliberação e na votação do acordo relativo à sua nomeação como membro da Comissão de Nomeações e Sustentabilidade do Conselho de Administração.</li> <li>▲ Abstenção na deliberação relativa à proposta de acordo de revisão da remuneração dos Presidentes das Comissões do Conselho de Administração.</li> <li>▲ Abstenção na deliberação e na votação de acordos relativos a operações de financiamento a pessoas relacionadas.</li> </ul>
<b>Eduardo Javier Sanchiz (Conselheiro)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▲ Abstenção na deliberação relativa à proposta de acordo de revisão da remuneração dos Presidentes das Comissões do Conselho de Administração.</li> </ul>
<b>Teresa Santero (Conselheira)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▲ Abstenção na deliberação e na votação do acordo relativo à venda da participação na Sociedad de Gestión de Activos Procedentes de la Reestructuración Bancaria, S.A. (SAREB) ao Fundo de Reestruturação Bancária Ordenada (FROB).</li> <li>▲ Abstenção na deliberação e na votação do acordo relativo à compra de ativos imobiliários adjudicados, propriedade de BFA Tenedora de Acciones, S.A.U.</li> </ul>

**Conflitos de interesse**

Conselheiro	Conflito
<b>José Serna (Conselheiro)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▲ Abstenção na deliberação e na votação do acordo relativo à venda de um imóvel a uma filial do Criteria Caixa, S.A.U.</li> <li>▲ Abstenção na deliberação e na votação do acordo relativo à modificação de certos termos e condições de vários contratos de arrendamento de imóvel para uso diferente de habitação, assinados com a Fundação bancária Caixa d'Estalvis i Pensions de Barcelona, a Fundação Bancària "la Caixa" e outras empresas do seu grupo.</li> </ul>
<b>Usarraga, Koro (Conselheira)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▲ Abstenção na deliberação relativa à proposta de acordo de revisão da remuneração dos Presidentes das Comissões do Conselho de Administração.</li> <li>▲ Abstenção na deliberação e na votação de um acordo relativo a uma operação de financiamento a pessoas relacionadas.</li> </ul>

Os restantes conselheiros com o cargo em vigor durante o exercício 2022 (os conselheiros Joaquín Ayuso, Francisco Javier Campo, Eva Castillo, Fernando Maria Costa Duarte y Cristina Garmendia) declararam não ter tido, durante o tempo do seu mandato em 2022, qualquer situação de conflito com os interesses da Sociedade, seja ele direto ou indireto, próprio ou das pessoas associadas a eles.

Por seu lado, no âmbito do mercado de valores, o Regulamento Interno de Conduta regula as situações de conflito de interesses, estabelecendo a obrigação de informar a Área de Cumprimento Regulamentar sobre as situações de conflito de interesses, 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 Entidade 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 expresse 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. EFETIVO, SALDOS EM CAIXA EM BANCOS CENTRAIS E OUTROS DEPÓSITOS À ORDEM

O detalhe dos saldos desta rubrica é o seguinte:

### Detalhe de efetivo, saldos em bancos centrais e outros depósitos à ordem

(Milhões de euros)

	31-12-2022	31-12-2021	31-12-2020
Caixa	2.560	3.044	2.339
Saldo em numerário em bancos centrais (Nota 3.4.4)	16.384	99.574	48.535
Outros depósitos à ordem	1.578	1.598	737
<b>TOTAL</b>	<b>20.522</b>	<b>104.216</b>	<b>51.611</b>

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 derivativos de negociação (produto e contraparte)

(Milhões de euros)

	31-12-2022		31-12-2021		31-12-2020	
	Ativo	Passivo	Ativo	Passivo	Ativo	Passivo
<b>Compra e venda de divisas não vencidas</b>	<b>976</b>	<b>823</b>	<b>488</b>	<b>465</b>	<b>336</b>	<b>341</b>
Compras de divisas contra euros	350	482	365	64	48	309
Compras de divisas contra divisas	90	87	87	86	17	18
Vendas de divisas contra euros	536	254	36	315	271	14
<b>Opções sobre ações</b>	<b>333</b>	<b>299</b>	<b>440</b>	<b>388</b>	<b>264</b>	<b>247</b>
Compradas	333		440		264	
Emitidas		299		388		247
<b>Opções sobre taxas de juro</b>	<b>347</b>	<b>229</b>	<b>123</b>	<b>150</b>	<b>103</b>	<b>108</b>
Compradas	347		123		103	
Emitidas		229		150		108
<b>Opções sobre divisas</b>	<b>76</b>	<b>35</b>	<b>48</b>	<b>58</b>	<b>57</b>	<b>7</b>
Compradas	76		48		57	
Emitidas		35		58		7
<b>Outras operações de ações, taxas de juro e inflação</b>	<b>4.875</b>	<b>2.382</b>	<b>9.018</b>	<b>3.695</b>	<b>4.387</b>	<b>(556)</b>
Swaps sobre ações	105	16	138	108	157	132
Swaps de taxas de juro e inflação	4.631	2.212	8.880	3.587	4.230	(688)
<b>Derivados sobre mercadorias e outros riscos</b>	<b>356</b>	<b>203</b>	<b>202</b>	<b>82</b>	<b>154</b>	<b>4</b>
Swaps	339	183	199	80	153	4
Opções compradas	17	20	3	2	1	
Opções vendidas						
<b>TOTAL</b>	<b>6.963</b>	<b>3.971</b>	<b>10.319</b>	<b>4.838</b>	<b>5.301</b>	<b>151</b>
<i>Dos quais: contratados em mercados organizados</i>	<i>37</i>	<i>36</i>	<i>35</i>	<i>43</i>	<i>35</i>	<i>51</i>
<i>Dos quais: contratados em mercados não organizados</i>	<i>6.926</i>	<i>3.935</i>	<i>10.284</i>	<i>4.795</i>	<i>5.266</i>	<i>100</i>
<b>NOCIONAL</b>	<b>519.553</b>		<b>567.059</b>		<b>439.674</b>	

Maioritariamente, o Grupo cobre individualizadamente o risco de mercado associado aos derivativos contratados com clientes através da contratação de derivativos 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 de instrumentos de capital próprio

(Milhões de euros)

	31-12-2022	31-12-2021	31-12-2020
Ações de sociedades espanholas	233	186	195
Ações de sociedades estrangeiras		1	60
<b>TOTAL</b>	<b>233</b>	<b>187</b>	<b>255</b>

### 11.3. VALORES REPRESENTATIVOS DE DÍVIDA

O detalhe dos saldos desta rubrica é o seguinte:

#### Detalhe de valores representativos de dívida \*\*

(Milhões de euros)

	31-12-2022	31-12-2021	31-12-2020
Dívida Pública espanhola *	23	128	442
Dívida Pública estrangeira *	4	118	174
Emitidos por instituições de crédito	14	28	40
Outros emissores espanhóis	128	113	92
Outros emissores estrangeiros	17	32	53
<b>TOTAL</b>	<b>186</b>	<b>419</b>	<b>801</b>

(\*) Ver Nota 3.4.1, secção «Concentração por risco soberano».

(\*\*) Ver classificação por 'ratings' em Nota 3.4.1, secção «Concentração por qualidade de crédito».

#### 11.4. POSIÇÕES CURTAS DE VALORES

O detalhe dos saldos desta rubrica é o seguinte:

#### Detalhe das posições curtas de valores

(Milhões de euros)

	31-12-2022	31-12-2021	31-12-2020
Por empréstimos de valores			
Instrumentos de capital próprio			
Por descobertos em cessões	59	280	273
Valores representativos de dívida - pública *	38	239	249
Títulos de dívida - outros emissores	21	41	24
<b>TOTAL</b>	<b>59</b>	<b>280</b>	<b>273</b>

(\*) Ver Nota 3.4.1, secção «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 COM ALTERAÇÕES NOS RESULTADOS

O detalhe dos saldos desta rubrica é o seguinte:

### Detalhe de ativos financeiros não destinados a negociação avaliados obrigatoriamente pelo justo valor com alterações nos resultados

(Milhões de euros)

	31-12-2022	31-12-2021	31-12-2020
Instrumentos de capital próprio	127	165	180
Títulos da dívida	6	5	52
Empréstimos e adiantamentos	50	67	85
Clientes	50	67	85
<b>TOTAL</b>	<b>183</b>	<b>237</b>	<b>317</b>

As alterações na avaliação destes ativos financeiros como consequência das variações do risco de crédito não são significativos, devido à sua qualidade de crédito (Nota 3.4.1).

## 13. ATIVOS FINANCEIROS PELO JUSTO VALOR COM ALTERAÇÕES NOUTRO RENDIMENTO INTEGRAL

O detalhe dos saldos desta rubrica é o seguinte:

### Detalhe de ativos financeiros por justo valor com alterações noutror rendimento integral

(Milhões de euros)

	31-12-2022	31-12-2021	31-12-2020
<b>Instrumentos de capital próprio</b>	<b>1.351</b>	<b>1.646</b>	<b>1.414</b>
Ações de sociedades cotadas	684	1.002	843
Ações de sociedades não cotadas	667	644	571
<b>Valores representativos de dívida *</b>	<b>11.591</b>	<b>14.757</b>	<b>17.895</b>
Dívida Pública espanhola	6.644	11.817	13.966
Dívida Pública estrangeira	3.721	1.377	2.206
Emitidos por instituições de crédito	389	565	581
Outros emissores espanhóis	13	55	42
Outros emissores estrangeiros	824	943	1.100
<b>TOTAL</b>	<b>12.942</b>	<b>16.403</b>	<b>19.309</b>
<b>Instrumentos de capital próprio</b>			
Dos quais: mais-valias latentes brutas	91	128	109
Dos quais: menos-valias latentes brutas	(1.260)	(1.590)	(1.877)
<b>Títulos da dívida</b>			
Dos quais: mais-valias latentes brutas	27	394	596
Dos quais: menos-valias latentes brutas	(528)	(1)	

(\*) Ver classificação por "ratings" em Nota 3.4.1 "Concentração por qualidade de crédito" e o detalhe por país da dívida pública na Nota 3.4.1, secção "Concentração por risco soberano".

### 13.1. INSTRUMENTOS DE CAPITAL PRÓPRIO

O detalhe do movimento desta rubrica é o seguinte:

#### Movimentos de instrumentos de capital próprio - 2022

(Milhões de euros)

	31-12-2021	Compras e aumentos de capital	Vendas e reduções de capital	Lucros (-) / perdas (+) transferidas para reservas	Ajustamentos ao valor de mercado e diferenças de	Transferências e outros	31-12-2022
Telefónica, SA *	1.000		(602)	302	(17)		683
Banco Fomento de Angola (BFA)	321				89		410
Outros	325	2	(23)	(39)		(7)	258
<b>TOTAL</b>	<b>1.646</b>	<b>2</b>	<b>(625)</b>	<b>263</b>	<b>72</b>	<b>(7)</b>	<b>1.351</b>

(\*) A participação na Telefónica, S.A. é de 3,50% a 31 de dezembro de 2022. A 4 de outubro de 2022 liquidou-se parcialmente a cobertura do justo valor que o CaixaBank tinha (sobre 1,95% do capital da Telefónica) através da entrega de 1%.



### Movimentos dos instrumentos de capital próprio - 2021

(Milhões de euros)

	31-12-2020	Registo por combinação es de negócio	Compras e aumento de capital	Vendas e reduções de capital	Lucros (-) / perdas (+) transferidas para reservas	Ajustamentos ao valor de mercado e diferenças de câmbio	Transferências e outros	31-12-2021
Telefónica SA *	843					157		1.000
Banco Fomento de Angola **	334					18	(31)	321
Outros	237	149	4	(24)	(10)	12	(43)	325
<b>TOTAL</b>	<b>1.414</b>	<b>149</b>	<b>4</b>	<b>(24)</b>	<b>(10)</b>	<b>187</b>	<b>(74)</b>	<b>1.646</b>

(\*) A 31 de dezembro de 2021 a participação na Telefónica, SA era de 4,9% devido ao efeito diluidor do *scrip dividend* (4,87% a 31 de dezembro de 2020).

(\*\*) O dividendo total aprovado pelo BFA líquido de efeito fiscal ascendeu a 119 milhões de euros (dos quais 79 milhões de euros eram 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 aumento de capital	Vendas e reduções de capital	Lucros (-) / perdas (+) transferidas para reservas	Ajustamentos ao valor de mercado e diferenças de	Transferências e outros	31-12-2020
Telefónica *	1.617				(774)		843
Banco de Fomento de Angola	414				(80)		334
Outros **	376	3	(153)	(61)	72		237
<b>TOTAL</b>	<b>2.407</b>	<b>3</b>	<b>(153)</b>	<b>(61)</b>	<b>(782)</b>		<b>1.414</b>

(\*) Em março de 2020, a cobertura do justo valor sobre 1% desta participação (instrumentalizada através de um *equity swap*) foi cancelada e uma mais-valia de 177 milhões de euros foi registada na rubrica "Outro rendimento integral acumulado" do capital próprio. 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.

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 Fomento de Angola		
	31-12-2022	31-12-2021	31-12-2020
Períodos de projeção	5 anos	5 anos	5 anos
Taxa de desconto (*)	21,6%	17,5%	19,3%
Rácio objetivo de capital	20,0%	15,0%	15,0%

(\*) Calculado com a taxa de juro das obrigações dos Estados Unidos mais um prémio de risco de país e outro prémio de risco de mercado.

Para a participação no Banco de Fomento de Angola, 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	Residência	% Participação	% Direitos de voto	Capital próprio	Últimos resultados publicados
Telefónica (1) (3)	Madrid - Espanha	3,50%	3,50%	32.622	1.486
Sociedade de gestão de Ativos Procedentes da Reestruturação Bancária (Sareb) (2)	Madrid - Espanha	12,24%	12,24%	(10 861)	(715)
Banco de Fomento Angola (BFA) (2)	Angola	48,09%	48,09%	921	139

(1) Entidade cotada. A informação relativa ao património líquido e o último resultado publicado é a 30-09-2022.

(2) Entidades não cotadas. A informação relativa ao património líquido e o último resultado publicado é a 30-06-2022.

(3) A 31 de dezembro de 2022, 0,952% da capital social da Telefónica, S.A. estava afeto a um contrato de cobertura.

**13.2. VALORES REPRESENTATIVOS DE DÍVIDA**

O detalhe do movimento desta rubrica é o seguinte:

**Movimentos de valores representativos de dívida***(Milhões de euros)*

	2022			2021			2020		
	Stage 1	Stage 2	Stage 3	Stage 1	Stage 2	Stage 3	Stage 1	Stage 2	Stage 3
<b>Saldo no início do exercício</b>	<b>14.749</b>		<b>8</b>	<b>17.895</b>			<b>15.964</b>		
<b>Mais:</b>									
Registo por combinações de negócio (Nota 7)				9.645		8			
Transferências entre stages		8	(8)						
Compras	4.528			320			8.657		
Juros	203			(16)			(116)		
Mais-valias/(menos-valias) contra ajustamentos de património líquido (Nota 24.2)	(783)	1		(203)			98		
<b>Menos:</b>									
Vendas e amortizações	(7.102)			(12.857)			(6.735)		
Juros implícitos acumulados				(8)			(10)		
Reclassificações e transferências									
Montantes transferidos para a demonstração de resultados (Nota 32) *	(13)			(26)			115		
Perdas por imparidades de ativos (Nota 36)									
Diferenças de câmbio e outros				(1)			(78)		
<b>SALDO NO ENCERRAMENTO DO EXERCÍCIO</b>	<b>11.582</b>	<b>9</b>		<b>14.749</b>		<b>8</b>	<b>17.895</b>		

(\*) 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 A CUSTO AMORTIZADO

O detalhe dos saldos desta rubrica é o seguinte:

### Detalhe de ativos financeiros a custo amortizado - 31-12-2022

(Milhões de euros)

	Saldo bruto	Ajustamentos por avaliação				Saldo no balanço
		Fundo de imparidades	Juros acumulados	Comissões	Outros	
<b>Títulos da dívida</b>	<b>77.396</b>	<b>(16)</b>	<b>353</b>			<b>77.733</b>
<b>Empréstimos e adiantamentos</b>	<b>370.971</b>	<b>(7.401)</b>	<b>786</b>	<b>(427)</b>	<b>1.092</b>	<b>365.021</b>
Bancos centrais						
Entidades de crédito	12.139	(8)	56			12.187
Clientes	358.832	(7.393)	730	(427)	1.092	352.834
<b>TOTAL</b>	<b>448.367</b>	<b>(7.417)</b>	<b>1.139</b>	<b>(427)</b>	<b>1.092</b>	<b>442.754</b>

### Detalhe de ativos financeiros a custo amortizado - 31-12-2021

(Milhões de euros)

	Saldo bruto	Ajustamentos por avaliação				Saldo no balanço
		Fundo de imparidades	Juros acumulados	Comissões	Outros	
<b>Títulos da dívida</b>	<b>67.945</b>	<b>(14)</b>	<b>275</b>			<b>68.206</b>
<b>Empréstimos e adiantamentos</b>	<b>359.771</b>	<b>(8.260)</b>	<b>475</b>	<b>(436)</b>	<b>843</b>	<b>352.393</b>
Bancos centrais	63					63
Entidades de crédito	7.817	(8)	(3)			7.806
Clientes	351.891	(8.252)	478	(436)	843	344.524
<b>TOTAL</b>	<b>427.716</b>	<b>(8.274)</b>	<b>750</b>	<b>(436)</b>	<b>843</b>	<b>420.599</b>

### Detalhe de ativos financeiros a custo amortizado - 31-12-2020

(Milhões de euros)

	Saldo bruto	Ajustamentos por avaliação				Saldo no balanço
		Fundo de imparidades	Juros acumulados	Comissões	Outros	
<b>Títulos da dívida</b>	<b>24.559</b>	<b>(11)</b>	<b>122</b>			<b>24.670</b>
<b>Empréstimos e adiantamentos</b>	<b>247.799</b>	<b>(5.609)</b>	<b>464</b>	<b>(357)</b>	<b>542</b>	<b>242.839</b>
Bancos centrais	4					4
Entidades de crédito	5.845		2			5.847
Clientes	241.950	(5.609)	462	(357)	542	236.988
<b>TOTAL</b>	<b>272.358</b>	<b>(5.620)</b>	<b>586</b>	<b>(357)</b>	<b>542</b>	<b>267.509</b>

### 14.1. VALORES REPRESENTATIVOS DE DÍVIDA

O detalhe dos saldos líquidos desta rubrica é o seguinte:

#### Detalhe de valores representativos de dívida \*

(Milhões de euros)

	31-12-2022	31-12-2021	31-12-2020
Dívida pública espanhola	58.236	55.623	18.579
<i>Dos quais: Sareb</i>	17.502	19.160	1.237
Outros emissores espanhóis	174	125	
Outros emissores estrangeiros	19.323	12.458	6.091
<b>TOTAL</b>	<b>77.733</b>	<b>68.206</b>	<b>24.670</b>

(\*) Ver Nota 3.4.1, secção "Concentração por risco soberano".

O detalhe do movimento do valor contábilístico bruto (montante em balanço sem considerar correções de valor por imparidade de ativos) de títulos de dívida ao custo amortizado é o seguinte:

### Movimentos de valores representativos de dívida

(Milhões de euros)

	2022				2021				2020			
	Stage 1	Stage 2	Stage 3	Total	Stage 1	Stage 2	Stage 3	Total	Stage 1	Stage 2	Stage 3	Total
<b>Saldo no início do exercício</b>	<b>68.100</b>	<b>108</b>	<b>12</b>	<b>68.220</b>	<b>24.565</b>	<b>103</b>	<b>13</b>	<b>24.681</b>	<b>17.375</b>	<b>6</b>	<b>14</b>	<b>17.395</b>
Registro por combinação de negócios (Nota 7)					37.005			37.005				
Transferências	(3)	3										
Do stage 1:	(3)	3			(3)	3						
Do stage 2:					4	(4)						
Do stage 3:												
Novos ativos financeiros	36.464	453	27	36.944	25.663	322	23	26.008	13.822	103	12	13.937
Desreconhecimentos de ativos financeiros (exceto créditos)	(26.566)	(515)	(27)	(27.108)	(18.924)	(317)	(23)	(19.264)	(6.645)	(6)	(13)	(6.664)
Alterações na periodificação de juros	(245)			(245)	(166)			(166)		11		11
Falências							(1)	(1)				
Diferenças de câmbio e outros	(62)			(62)	(43)			(43)	2			2
<b>SALDO NO ENCERRAMENTO DO</b>	<b>77.688</b>	<b>49</b>	<b>12</b>	<b>77.749</b>	<b>68.100</b>	<b>108</b>	<b>12</b>	<b>68.220</b>	<b>24.565</b>	<b>103</b>	<b>13</b>	<b>24.681</b>
Fundo de imparidade *	(4)	(2)	(10)	(16)	(5)	(5)	(4)	(14)	(2)	(5)	(4)	(11)

(\*) Não houve movimentos significativos no período

(\*\*) Os lucros das vendas da carteira de rendimento fixo são registados na rubrica "Ganhos ou perdas líquidas no desreconhecimento de ativos e passivos financeiros não avaliados ao justo valor com alterações nos resultados", sem qualquer impacto no modelo de negócio.

## 14.2. EMPRÉSTIMOS E ADIANTAMENTOS

### Empréstimos e adiantamentos - instituições de crédito

O detalhe dos saldos brutos desta rubrica é o seguinte:

#### Detalhe de empréstimos e antecipações a entidades de crédito por natureza

(Milhões de euros)

	31-12-2022	31-12-2021	31-12-2020
<b>À vista</b>	<b>7.988</b>	<b>5.122</b>	<b>3.748</b>
Outras contas	7.988	5.122	3.748
<b>A prazo</b>	<b>4.151</b>	<b>2.695</b>	<b>2.097</b>
Contas a prazo	4.145	2.693	2.097
Contas a prazo no stage 3	6	2	
<b>TOTAL</b>	<b>12.139</b>	<b>7.817</b>	<b>5.845</b>

### Empréstimos e adiantamentos – crédito a clientes

O detalhe por imparidade da carteira de crédito a clientes é o seguinte:

#### Detalhe de crédito a clientes

(Milhões de euros)

	31-12-2022					31-12-2021					31-12-2020		
	POCI *					POCI *							
	Stage 1	Stage 2	Stage 3	Não deteriorado	Deteriorado	Stage 1	Stage 2	Stage 3	Não deteriorado	Deteriorado	Stage 1	Stage 2	Stage 3
Valor contabilístico	321.576	28.562	9.621	3	465	308.369	31.439	12.279	1	688	214.275	20.066	8.256
Provisões por imparidade	(1.344)	(1.368)	(4.459)		(222)	(967)	(1.632)	(5.571)		(82)	(920)	(1.064)	(3.625)
<b>TOTAL</b>	<b>320.232</b>	<b>27.194</b>	<b>5.162</b>	<b>3</b>	<b>243</b>	<b>307.402</b>	<b>29.807</b>	<b>6.708</b>	<b>1</b>	<b>606</b>	<b>213.355</b>	<b>19.002</b>	<b>4.631</b>

(\*) POCI 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 de crédito a clientes

(Milhões de euros)

	2022				2021				2020			
	Stage 1	Stage 2	Stage 3	Total	Stage 1	Stage 2	Stage 3	Total	Stage 1	Stage 2	Stage 3	Total
<b>Saldo no início do exercício</b>	<b>308.369</b>	<b>31.439</b>	<b>12.279</b>	<b>352.087</b>	<b>214.275</b>	<b>20.066</b>	<b>8.256</b>	<b>242.597</b>	<b>202.924</b>	<b>15.541</b>	<b>8.387</b>	<b>226.852</b>
Registo por combinação de negócios (Nota 7)					103.992	13.120	4.193	121.305				
Transferências internas	(1.717)	1.121	596		(4.342)	2.214	2.128		(4.549)	3.461	1.088	
Do stage 1:	(14.296)	13.484	812		(14.552)	13.736	816		(9.624)	9.097	527	
Do stage 2:	12.480	(14.126)	1.646		10.058	(12.090)	2.032		5.040	(6.045)	1.005	
Do stage 3:	99	1.763	(1.862)		152	568	(720)		35	409	(444)	
Novos ativos financeiros	76.964	2.096	688	79.748	66.377	2.295	898	69.570	65.815	4.822	818	71.455
Desreconhecimentos de ativos financeiros (exceto falências)	(62.040)	(6.094)	(1.956)	(70.090)	(71.933)	(6.256)	(1.369)	(79.558)	(49.915)	(3.758)	(1.017)	(54.690)
Falências			(1.986)	(1.986)			(1.827)	(1.827)			(1.020)	(1.020)
<b>SALDO NO ENCERRAMENTO DO</b>	<b>321.576</b>	<b>28.562</b>	<b>9.621</b>	<b>359.759</b>	<b>308.369</b>	<b>31.439</b>	<b>12.279</b>	<b>352.087</b>	<b>214.275</b>	<b>20.066</b>	<b>8.256</b>	<b>242.597</b>

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)*

	2022				2021				2020			
	Stage 1	Stage 2	Stage 3	Total	Stage 1	Stage 2	Stage 3	Total	Stage 1	Stage 2	Stage 3	Total
<b>Saldo no início do exercício</b>	<b>967</b>	<b>1.632</b>	<b>5.571</b>	<b>8.170</b>	<b>920</b>	<b>1.064</b>	<b>3.625</b>	<b>5.609</b>	<b>574</b>	<b>708</b>	<b>3.416</b>	<b>4.698</b>
Registo por combinação de negócios (Nota 7)					545	897	1.920	3.362				
Dotações líquidas	377	(264)	326	439	(518)	(343)	1.590	729	328	423	942	1.693
Do stage 1:	232	(356)	259	135	(191)	127	(36)	(100)	216	472	238	926
Do stage 2:	(19)	(117)	(899)	(1.035)	(4)	(47)	788	737	(16)	(89)	469	364
Do stage 3:	(8)	134	1.067	1.193	49	(85)	957	921	(4)	(35)	61	22
Novos ativos financeiros	192	97	273	562	178	95	357	630	165	133	328	626
Desreconheciment	(20)	(22)	(374)	(416)	(550)	(433)	(476)	(1.459)	(33)	(58)	(154)	(245)
Utilizações			(1.458)	(1.458)			(1.383)	(1.383)			(670)	(670)
Transferências e			20	20	20	14	(181)	(147)	18	(67)	(63)	(112)
<b>SALDO NO ENCERRAMENTO DO EXERCÍCIO</b>	<b>1.344</b>	<b>1.368</b>	<b>4.459</b>	<b>7.171</b>	<b>967</b>	<b>1.632</b>	<b>5.571</b>	<b>8.170</b>	<b>920</b>	<b>1.064</b>	<b>3.625</b>	<b>5.609</b>

## 15. DERIVADOS - CONTABILIDADE DE COBERTURAS (ATIVO E PASSIVO)

O detalhe dos saldos destas rubricas é o seguinte:

### Detalhe dos derivativos de cobertura (produto e contraparte)

(Milhões de euros)

	31-12-2022		31-12-2021		31-12-2020	
	Ativo	Passivo	Ativo	Passivo	Ativo	Passivo
Taxas de juro	252	70	1.007	64	312	121
Instrumentos de capital próprio	38		12			
Divisas e ouro	8	7	6	3		11
Outros		98	10	53	1	
<b>TOTAL COBERTURA DO JUSTO VALOR</b>	<b>298</b>	<b>175</b>	<b>1.035</b>	<b>120</b>	<b>313</b>	<b>132</b>
Taxas de juro		1		17		1
Divisas e ouro	351	127		116	159	4
Outros		1.068	3	707	43	100
<b>TOTAL DA COBERTURA DE FLUXOS DE CAIXA</b>	<b>351</b>	<b>1.196</b>	<b>3</b>	<b>840</b>	<b>202</b>	<b>105</b>
<b>TOTAL</b>	<b>649</b>	<b>1.371</b>	<b>1.038</b>	<b>960</b>	<b>515</b>	<b>237</b>
<b>Pró-memória</b>						
<i>Dos quais: OTC - instituições de crédito</i>	649	1.371	1.038	958	515	237
<i>Dos quais: OTC - outras sociedades financeiras</i>				2		
<i>Dos quais: OTC - restantes</i>						

A seguir é detalhado o calendário do montante nominal dos instrumentos de cobertura sobre taxas de juro e a sua taxa de juro média:

### Calendário de vencimento dos elementos de cobertura e taxa de juro média - 2022

(Milhões de euros)

	Valor do elemento coberto					Taxa de juro média	
	< 1 Mês	1 - 3 Meses	3 - 12 Meses	1 - 5 Anos	> 5 Anos		Total
Coberturas de taxas de juros de ativos	18	25	631	2.769	9.834	13.277	(0,18) %
Coberturas de taxas de juros de passivos	1.515	3.087	6.079	52.161	10.434	73.276	0,19 %
<b>TOTAL COBERTURA DO JUSTO VALOR</b>	<b>1.533</b>	<b>3.112</b>	<b>6.710</b>	<b>54.930</b>	<b>20.268</b>	<b>86.553</b>	
Coberturas de taxas de juros de ativos	1.492	4.243	3.531	31.005	5.049	45.320	2,13 %
<b>TOTAL DA COBERTURA DE FLUXOS DE CAIXA</b>	<b>1.492</b>	<b>4.243</b>	<b>3.531</b>	<b>31.005</b>	<b>5.049</b>	<b>45.320</b>	

## Elementos de cobertura - Coberturas de justo valor

(Milhões de euros)

Elemento coberto	Risco coberto	Instrumento de cobertura utilizado	31-12-2022		Alteração no VR utilizado para calcular a ineficácia da cobertura (Nota 32)	Ineficácia reconhecida em resultados (Nota 32)	31-12-2021		31-12-2020	
			Valor do instrumento de cobertura				Valor do instrumento de cobertura		Valor do instrumento de cobertura	
			Ativo	Passivo	Ativo	Passivo	Ativo	Passivo	Ativo	Passivo
Macrocoberturas	Emissões	Transformação da taxa fixa para taxa variável	190	37	(4.764)	4	913	2	265	9
	Empréstimos à taxa fixa	Transformação da taxa fixa para taxa variável	66	21	1.645	7	34	64	47	80
	Contas à ordem	Transformação da taxa fixa para taxa variável			(1.885)					
	Depósitos a prazo	Transformação da taxa fixa para taxa variável	(4)	18	(103)	7	26			42
<b>TOTAL</b>			<b>252</b>	<b>76</b>	<b>(5.107)</b>	<b>18</b>	<b>973</b>	<b>66</b>	<b>312</b>	<b>131</b>
Microcoberturas	Dívida Pública carteira OCI	Transformação da taxa fixa para taxa variável			9					
	Dívida Pública carteira OCI	Transformação da dívida de taxa fixa inflação para taxa variável		94	17			47	1	
	Empréstimo em divisas	Transformação da taxa fixa em divisas para a taxa variável em euros	8	1	(3)		9			1
	Títulos da dívida emitidos	Transformação de dívida taxa fixa inflação para taxa variável			(8)		9			
	Dívida da carteira de rendimento fixo a custo amortizado	Transformação de dívida taxa fixa inflação para taxa variável		4	1			5		
	Dívida Pública da carteira a custo	Valor dos ativos cobertos de rendimento fixo	Forward			(32)		32		
	Instrumentos de Capital próprio OCI	Risco de mercado	Troca de ações	38		38		12		
	Restante							2		
<b>TOTAL</b>			<b>46</b>	<b>99</b>	<b>22</b>		<b>62</b>	<b>54</b>	<b>1</b>	<b>1</b>



## Elementos cobertos - Coberturas de justo valor

(Milhões de euros)

Elemento coberto	Risco coberto	Instrumento de cobertura utilizado	31-12-2022				2022		31-12-2021		31-12-2020		
			Instrumento coberto		Ajustamentos de justo valor acumulado no elemento coberto		Montante acumulado dos ajustamentos de cobertura de FV das partidas cobertas	Alterações no valor utilizado para calcular a ineficácia da cobertura (Nota 32)	Linha de balanço do elemento coberto		Instrumento coberto		
			Ativo	Passivo	Ativo	Passivo			Ativo	Passivo	Ativo	Passivo	
Macrocoberturas	Emissões	Transformação da taxa fixa para taxa variável	Permutas e opções de taxas de juro	48.620		(3.799)	66	4.737	Passivos financeiros ao custo amortizado	44.453	30.327		
	Empréstimos à taxa fixa	Transformação da taxa fixa para taxa variável	Permutas e opções de taxas de juro	12.548		(1.758)	1.005	(1.629)	Ativos financeiros ao custo amortizado	12.591	12.673		
	Contas à ordem	Transformação da taxa fixa para taxa variável	Permutas de taxas de juro	20.000		(1.886)		1.885	Passivos financeiros a custo amortizado	3.000			
	Depósitos a prazo	Transformação da taxa fixa para taxa variável	Permutas e opções de taxas de juro	4.656		(117)		96	Passivos financeiros ao custo amortizado	5.094	5.233		
	<b>TOTAL</b>			<b>12.548</b>	<b>73.276</b>	<b>(1.758)</b>	<b>(5.802)</b>	<b>1.071</b>	<b>5.089</b>		<b>12.591</b>	<b>52.547</b>	<b>12.673</b>
Microcoberturas	Dívida Pública carteira OCI	Transformação da taxa fixa para taxa variável	Permutas de taxas de juro	58		n/a		(9)	Ativos financeiros a justo valor *	68	70		
	Dívida Pública carteira OCI	Transformação da dívida de taxa fixa inflação para taxa variável	Permutas de taxa de juro, permutas sobre inflação e opções sobre inflação	477		n/a		(17)	Ativos financeiros a justo valor *	498	471		
	Empréstimo em divisas	Transformação da taxa fixa em divisas para a taxa variável em euros	Permutas de divisa	151		(6)		3	Ativos financeiros ao custo amortizado	142	131		
	Títulos da dívida emitidos	Transformação de dívida taxa fixa inflação para taxa variável	Permutas sobre inflação e opções de inflação					8	Passivos financeiros a custo amortizado	31			
	Dívida carteira rendimento fixo carteira custo amortizado	Transformação de dívida taxa fixa inflação para taxa variável	Permuta da taxa de juro, permutas sobre inflação e opções de inflação	40		2		(1)	Ativos financeiros a justo valor *	37			
	Dívida da carteira de rendimento fixo a custo	Valor dos ativos cobertos de rendimento fixo	Forward				(30)	32	Ativos financeiros ao custo amortizado	2.032			
	Instrumentos de Capital próprio OCI	Risco de mercado	Troca de ações	459		n/a		(38)	Ativos financeiros a justo valor *				
	Restante			3				7		232	4		
<b>TOTAL</b>			<b>1.188</b>		<b>(4)</b>		<b>(23)</b>	<b>(22)</b>		<b>3.009</b>	<b>31</b>	<b>676</b>	

(\*) com alterações noutra rendimento integral

**Elementos de cobertura - coberturas fluxos de caixa**

(Milhões de euros)

	Elemento coberto	Risco coberto	Instrumento de cobertura utilizado	31-12-2022			31-12-2021		31-12-2020		
				Valor do instrumento de cobertura		Montante reclassificado a partir do capital próprio para resultados	Ineficácia reconhecida em resultados	Valor do instrumento de cobertura		Valor do instrumento de cobertura	
				Ativo	Passivo			Ativo	Passivo	Ativo	Passivo
<b>Macrocoberturas</b>	Empréstimos hipotecários euribor	Transformação da euribor hipotecária para taxa fixa	Permutas de taxas de juro			12					
	Empréstimos em divisas à taxa variável	Transformação da taxa variável em divisas para taxa variável em euros	Permutas de divisa	345	95	(140)		114	158	3	
	Depósitos a prazo à taxa fixa	Transformação da taxa fixa para taxa variável	Permutas de taxas de juro			1					
	<b>TOTAL</b>			<b>345</b>	<b>95</b>	<b>(128)</b>		<b>114</b>	<b>158</b>	<b>3</b>	
<b>Microcoberturas</b>	Dívida Pública indexada à inflação	Transformação da taxa variável indexada à inflação para taxa fixa	Permutas sobre inflação e opções sobre inflação		288	(124)		165		84	
	Dívida pública a custo amortizado em divisas	Transformação da taxa fixa em divisas para taxa fixa em euros	Permutas de Divisas	6	33	1	3	2			
	Dívida pública a custo amortizado indexado à inflação	Transformação de taxa variável para taxa fixa	Permutas sobre taxas de juro e inflação		780	(291)		542	44	18	
	Restante							17			
<b>TOTAL</b>			<b>6</b>	<b>1.101</b>	<b>(414)</b>		<b>726</b>	<b>44</b>	<b>102</b>		

## Elementos cobertos - coberturas de fluxos de caixa

(Milhões de euros)

Elemento coberto	Risco coberto	Instrumento de cobertura utilizado	31-12-2022		31-12-2021		31-12-2020	
			Reserva de cobertura de fluxos de caixa de caixa	Montante pendente nas reservas de coberturas de fluxos de caixa de relações para os quais a contabilização da cobertura já não se aplica	Reserva de cobertura de fluxos de caixa	Montante pendente nas reservas de coberturas de fluxos de caixa de relações para os quais a contabilização da cobertura já não se aplica	Reserva de cobertura de fluxos de caixa	Montante pendente nas reservas de coberturas de fluxos de caixa de relações para os quais a contabilização da cobertura já não se aplica
<b>Macrocoberturas</b>	Empréstimos hipotecários euribor	Transformação da euribor hipotecária para taxa fixa	Permutas de taxas de juro	(557)		7		93
	Empréstimos em divisas à taxa variável	Transformação da taxa variável em divisas para taxa variável em euros	Permuta de divisas	(16)	Ativos financeiros ao custo amortizado	(20)		(3)
	Depósitos a prazo à taxa fixa	Transformação da taxa fixa para taxa variável	Permutas de taxas de juro		Passivos financeiros ao custo amortizado		23	
	<b>TOTAL</b>			<b>(573)</b>	<b>22</b>	<b>(13)</b>	<b>23</b>	<b>90</b>
<b>Microcoberturas</b>	Dívida pública indexada à inflação	Transformação dívida variável indexada à inflação para taxa fixa	Permutas sobre inflação e opções sobre inflação	(36)	Ativos financeiros a justo valor *	(43)		15
	Dívida pública a custo amortizado em divisas	Transformação da taxa fixa em divisas para taxas fixas em euros	Permutas de Divisas	(81)	Ativos financeiros ao custo amortizado	(4)		
	Dívida pública a custo amortizado ligada à inflação	Transformação de taxa variável para taxa fixa	Permutas sobre taxas de juro e inflação	(46)	Ativos financeiros ao custo amortizado	(97)		(25)
	<b>TOTAL</b>					<b>(144)</b>		<b>(10)</b>

(\*) com alterações noutra rendimento integral

## 16. INVESTIMENTOS EM NEGÓCIOS CONJUNTOS E ASSOCIADOS

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

### Movimentos de participações - 2022

(Milhões de euros)

	31-12-2021		Compras e aumentos de capital	Vendas e reduções de capital	Avaliação pelo método da participação	Transferências e outros *	31-12-2022	
	Valor contábil s-tico	% Part					Valor contábil s-tico	% Part
<b>VALOR TEORICO CONTABILÍSTICO</b>	2.153				(2)	(479)	1.672	
Coral Homes	632	20,00%			(10)	(127)	495	20,00%
SegurCaixa Adeslas (**)	893	49,92%			12	(294)	611	49,92%
Restante	628				(4)	(58)	566	
<b>GOODWILL</b>	381			(6)		(1)	374	
SegurCaixa Adeslas	300						300	
Restante	81			(6)		(1)	74	
<b>FUNDO DE IMPARIDADE</b>	(44)			6		(18)	(56)	
Coral Homes						(14)	(14)	
Restante	(44)			6		(4)	(42)	
<b>TOTAL DAS ASSOCIADAS</b>	<b>2.490</b>				<b>(2)</b>	<b>(498)</b>	<b>1.990</b>	
<b>VALOR TEORICO CONTABILÍSTICO</b>	44						44	
Restante	44						44	
<b>FUNDO DE IMPARIDADE</b>								
<b>TOTAL EMPRESAS COMUNES</b>	<b>44</b>						<b>44</b>	

(\*) A distribuição de reservas e dividendos contra custo é registada, principalmente, em transferências e outros. No fundo de imparidade incluem-se as imparidades realizadas no exercício, registradas na secção "Imparidade ou reversão de imparidade do valor de investimentos em negócios conjuntos ou associados» da declaração de rendimentos.

(\*\*) A variação em Outros corresponde à eliminação parcial da transferência, no montante de 325 milhões de euros, entre o Grupo e SegurCaixa Adeslas (49,9%) da parte imputável relacionada com a contraparte diferida detalhada na [Nota 20](#).

**Movimentos de participações - 2021***(Milhões de euros)*

	31-12-2020		Registo por combinações de negócios (Nota 7)	Compras e aumento de capital	Vendas e reduções de capital	Avaliação pelo método da participação	Transferências e outros *	31-12-2021	
	Valor contábilístico	% Part						Valor contábilístico	% Part
<b>VALOR TEORICO CONTABILÍSTICO</b>	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	11	628	
<b>GOODWILL</b>	367		173				(159)	381	
SegurCaixa Adeslas	300							300	
Bankia Vida			164				(164)		
Restante	67		9				5	81	
<b>FUNDO DE IMPARIDADE</b>	(332)		(10)				298	(44)	
Erste Group Bank	(311)						311		
Restante	(21)		(10)				(13)	(44)	
<b>TOTAL DAS ASSOCIADAS</b>	<b>3.401</b>		<b>648</b>	<b>50</b>	<b>(2)</b>	<b>336</b>	<b>(1.943)</b>	<b>2.490</b>	
<b>VALOR TEORICO CONTABILÍSTICO</b>	42					2		44	
Restante	42					2		44	
<b>FUNDO DE IMPARIDADE</b>									
<b>TOTAL EMPRESAS COMUNS</b>	<b>42</b>					<b>2</b>		<b>44</b>	

(\*) A distribuição de reservas e dividendos contra custo é registada, principalmente, em transferências e outros.

**Movimentos de participações - 2020***(Milhões de euros)*

	31-12-2019		Compras e aumento de capital	Vendas e reduções de capital	Avaliação pelo método da participação	Imparidade de valor	Transferências e outros *	31-12-2020	
	Valor contábil s-tico	% Part						Valor contábil s-tico **	% Part
<b>VALOR TEÓRICO CONTABILÍSTICO</b>	3.429				(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	
<b>GOODWILL</b>	362						5	367	
SegurCaixa Adeslas	300							300	
Associadas do subgrupo BPI	43							43	
Restante	19						5	24	
<b>FUNDO DE IMPARIDADE</b>	(16)						(316)	(332)	
Erste Group Bank							(311)	(311)	
Restante	(16)						(5)	(21)	
<b>TOTAL DAS</b>	<b>3.775</b>				<b>(21)</b>		<b>(316)</b>	<b>(37)</b>	<b>3.401</b>
<b>VALOR TEÓRICO CONTABILÍSTICO</b>	167				11		(136)	42	
Comercia Global Payments	122	49,00%			14		(136)		
Negócios conjuntos do subgrupo BPI	37							37	
Restante	8				(3)			5	
<b>GOODWILL</b>									
Restante									
<b>FUNDO DE IMPARIDADE</b>	(1)						1		
Restante	(1)						1		
<b>TOTAL EMPRESAS COMUNS</b>	<b>166</b>				<b>11</b>		<b>(135)</b>	<b>42</b>	

(\*) A distribuição de reservas e dividendos contra custo é registada, principalmente, em transferências e outros.

(\*\*) Inclui 55 milhões de euros de ativos intangíveis gerados no momento da aquisição, que estão a ser amortizados no prazo correspondente

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 qualquer passivo contingente relacionado com estas participações.

**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). 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

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 objetivo publicados por analistas independentes de prestígio reconhecido.

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)		
	31-12-2022	31-12-2021	31-12-2020	31-12-2022	31-12-2021	31-12-2020
Períodos de projeção	5 anos	5 anos	5 anos	4 anos	4 anos	4 anos
Taxa de desconto (depois de impostos)	9,48%	7,68%	8,24%	6,65%	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 [-0,5 % ; +0,5% ] e a taxa de crescimento de

(3) O exercício de avaliação individual dos ativos imobiliários da Coral Homes, realizado por terceiros especialistas independentes a 31 de dezembro de 2022, evidenciou a existência de acréscimos latentes relevantes que se espera possam ser materializados ao longo dos próximos

### 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 no [Anexo 3](#):

#### Informação selecionada de associadas

	SegurCaixa Adeslas	Coral Homes
<b>Descrição da natureza das atividades</b>	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.
<b>País de constituição e países onde desenvolve a sua atividade</b>	Espanha	Espanha
<b>Restrição ao pagamento de dividendos</b>	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)

	31-12-2022		31-12-2021		31-12-2020	
	Ativo	Passivo	Ativo	Passivo	Ativo	Passivo
<b>Ativos financeiros afetos ao negócio segurador *</b>	<b>68.534</b>		<b>83.464</b>		<b>77.241</b>	
Ativos financeiros detidos para negociação	26		111		545	
Instrumentos de capital próprio						
Títulos da dívida	26		111		545	
Ativos financeiros designados ao justo valor através de alterações nos resultados **	<b>19.108</b>		<b>20.557</b>		<b>14.705</b>	
Instrumentos de capital próprio	11.086		13.159		9.301	
Títulos da dívida	7.985		7.316		5.297	
Empréstimos e adiantamentos - Instituições de crédito	37		82		107	
Ativos financeiros disponíveis para venda	<b>48.794</b>		<b>62.480</b>		<b>61.643</b>	
Instrumentos de capital próprio	84		171			
Títulos da dívida	48.710		62.309		61.643	
Empréstimos e rubricas a cobrar	<b>474</b>		<b>196</b>		<b>218</b>	
Títulos da dívida	264		133		189	
Empréstimos e adiantamentos - Instituições de crédito	210		63		29	
Ativos cobertos por contratos de seguros e resseguros	132		120		130	
<b>Passivos afetos ao negócio segurador</b>		<b>65.654</b>		<b>79.834</b>		<b>75.129</b>
Contratos designados ao justo valor com alterações em resultados		18.311		19.365		14.608
Passivos protegidos por contratos de seguros		47.343		60.469		60.521
Prémios não consumidos		12		9		2
Provisões matemáticas		45.935		59.024		59.533
Prestações		1.340		1.357		899
Participação em lucros e estornos		56		79		87

(\*) As entidades de seguros do Grupo (VidaCaixa, BPI Vida y Pensões e Sa Nostra Vida) decidiram recorrer à isenção temporária da IFRS 9, pelo que os seus instrumentos financeiros são apresentados de acordo com a IAS 39 em "Ativos afetos à atividade seguradora" no 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)

	31-12-2022	31-12-2021	31-12-2020
<b>Instrumentos de capital próprio</b>	<b>84</b>	<b>171</b>	
Ações de sociedades cotadas	84	171	
<b>Títulos da dívida</b>	<b>48.710</b>	<b>62.309</b>	<b>61.643</b>
Dívida Pública espanhola	39.842	52.943	51.613
Dívida Pública estrangeira	5.987	7.049	6.708
Emitidos por instituições de crédito	2.881	2.317	2.917
Outros emissores estrangeiros			405
<b>TOTAL</b>	<b>48.794</b>	<b>62.480</b>	<b>61.643</b>
<b>Títulos da dívida</b>			
Dos quais: mais-valias latentes brutas *	11.968	11.336	15.769
Dos quais: menos-valias latentes brutas *	(14.724)		

(\*) O Grupo aplica a opção contabilística prevista na IFRS 4 denominada "contabilidade tácita" (ver Nota 2.2.2) que lhe permite registar ganhos de capital como um montante mais elevado de "Responsabilidades atribuídas à atividade seguradora".

O detalhe do movimento da rubrica é o seguinte:

### Movimento dos valores representativos de dívida

(Milhões de euros)

	2022	2021	2020
<b>Saldo no início do exercício</b>	<b>62.480</b>	<b>61.643</b>	<b>58.763</b>
<b>Mas:</b>			
Registo por combinações de negócios (ver Nota 7)	693	5.892	
Compras	15.575	11.520	5.894
Mais-valias/(menos-valias) contra ajustamentos do património líquido	(9.984)	(3.112)	1.709
<b>Menos:</b>			
Vendas e amortizações	(18.550)	(13.649)	(4.461)
Juros implícitos acumulados	(1.421)	186	(262)
Reclassificações e transferências	1		
<b>SALDO NO ENCERRAMENTO DO EXERCÍCIO</b>	<b>48.794</b>	<b>62.480</b>	<b>61.643</b>

## 17.2. ATIVOS PROTEGIDOS POR CONTRATOS DE SEGURO E RESSEGURO

O detalhe do movimento da rubrica é o seguinte:

### Movimentos dos ativos protegidos por contratos de seguros e resseguros

(Milhões de euros)

	2022	2021	2020
<b>Saldo inicial</b>	<b>120</b>	<b>130</b>	<b>174</b>
Registo por combinação de negócios (ver Nota 7)		2	
Dotação	132	118	130
Utilização	(120)	(130)	(174)
<b>SALDO FINAL</b>	<b>132</b>	<b>120</b>	<b>130</b>

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 do passivo protegidos por contratos de seguros

(Milhões de euros)

	2022	2021	2020
<b>Saldo inicial</b>	<b>79.834</b>	<b>75.129</b>	<b>70.807</b>
Registo por combinações de negócios (ver Nota 7)		5.214	
Dotação	65.654	74.620	75.129
Utilização	(79.834)	(75.129)	(70.807)
<b>SALDO FINAL</b>	<b>65.654</b>	<b>79.834</b>	<b>75.129</b>
<i>Dos quais: Prémios não consumidos e riscos em curso</i>	<i>12</i>	<i>8</i>	<i>2</i>
<i>Dos quais: Seguros de vida - risco</i>	<i>1.055</i>	<i>439</i>	<i>487</i>
<i>Dos quais: Seguros de vida - poupança</i>	<i>44.846</i>	<i>58.549</i>	<i>59.047</i>
<i>Dos quais: Seguros de vida - outros</i>	<i>18.310</i>	<i>19.365</i>	<i>14.607</i>
<i>Dos quais: Prestações</i>	<i>1.375</i>	<i>1.394</i>	<i>899</i>
<i>Dos quais: Provisões para participação em lucros e estornos</i>	<i>56</i>	<i>79</i>	<i>87</i>
<i>Dos quais: Provisões técnicas</i>			

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 utilizadas para a estimativa das provisões

Produto	Tabelas Biométricas	Taxa de juro médio técnico
<b>Rendas vitalícias - PVI</b>	Em função das várias modalidades são utilizadas tabelas gr-80, gr-80 menos dois anos, gr-95 e GK-95. Desde 21/12/2012, em função da modalidade, serão 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).	1,97%
<b>Rendas vitalícias - Pension 2000</b>	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).	6,78%
<b>PAA/PIAS</b>	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%
<b>Seguros coletivos</b>	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
<b>Unit Link</b>	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).	-
<b>PPA</b>	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).	2,22%

#### 17.4. INFORMAÇÃO SELECIONADA PARA ATIVOS FINANCEIROS AFETOS AO NEGÓCIO SEGURADOR

Para além da aplicação da isenção temporária da IFRS 9 às entidades de seguros controladas pelo Grupo, cujos requisitos de divulgação são apresentados abaixo e nas [Notas 3 e 40.1](#), este diferimento também foi aplicado à SegurCaixa Adeslas (uma entidade associada ao Grupo). O impacto da avaliação sobre os instrumentos financeiros associados à aplicação da IFRS 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 IFRS 9, os quais são geridos em função do seu justo valor (não SPPI):

#### Cumprimento Teste SPPI - 2022

(Milhões de euros)

	SPPI*	Não SPPI	Total
Ativos financeiros não mantidos para negociação nem administrados em função do seu justo valor	48.794		48.794

**Montante da alteração do justo valor durante o exercício 2022***(Milhões de euros)*

	SPPI*	Não SPPI	Total
Ativos financeiros não mantidos para negociação nem administrados em função do seu justo valor	(13.686)		(13.686)

(\*) 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 IFRS 9. Neste sentido, no quadro do projeto de implementação da IFRS 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 IFRS 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 IFRS 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)

	2022			2021			2020		
	Terrenos e edifícios	Mobiliário instal. e outros	Direitos de utilização	Terrenos e edifícios	Mobiliário instal. e outros	Direitos de utilização	Terrenos e edifícios	Mobiliário instal. e outros	Direitos de utilização
<b>Custo</b>									
Saldo no início do exercício	3.764	6.219	2.215	2.513	4.673	1.693	2.594	4.484	1.625
Registos por CN (Nota 7)	2			1.576	2.706	615			
Registos	38	393	123	44	314	160	65	337	123
Desreconhecimentos	(6)	(597)	(249)	(4)	(412)	(62)	(5)	(170)	(61)
Transferências **	(415)	(34)	1	(365)	(1.062)	(191)	(141)	22	6
<b>SALDO NO ENCERRAMENTO DO EXERCÍCIO</b>	<b>3.383</b>	<b>5.980</b>	<b>2.090</b>	<b>3.764</b>	<b>6.219</b>	<b>2.215</b>	<b>2.513</b>	<b>4.673</b>	<b>1.693</b>
<b>Amortização acumulada</b>									
Saldo no início do exercício	(932)	(4.428)	(386)	(523)	(3.137)	(246)	(547)	(3.081)	(130)
Registos por CN (Nota 7)				(393)	(2.465)	(187)			
Registos	(48)	(236)	(186)	(57)	(206)	(161)	(10)	(191)	(134)
Desreconhecimentos	4	516	45	(8)	339	21	6	134	18
Transferências **	151	3	2	49	1.041	187	28	1	
<b>SALDO NO ENCERRAMENTO DO EXERCÍCIO</b>	<b>(825)</b>	<b>(4.145)</b>	<b>(525)</b>	<b>(932)</b>	<b>(4.428)</b>	<b>(386)</b>	<b>(523)</b>	<b>(3.137)</b>	<b>(246)</b>
<b>Fundo de imparidades</b>									
Saldo no início do exercício	(52)	(2)		(14)	(9)		(18)	(12)	
Registos por CN (Nota 7)				(21)					
Acréscimos (Nota 37)	(3)			(16)					
Disponibilidades (Nota 37)	2	1					4	1	
Transferências **	13	2			8			2	
Utilizações				(1)	(1)				
<b>SALDO NO ENCERRAMENTO DO EXERCÍCIO</b>	<b>(40)</b>	<b>1</b>		<b>(52)</b>	<b>(2)</b>		<b>(14)</b>	<b>(9)</b>	
<b>DE USO PRÓPRIO LÍQUIDO</b>	<b>2.518</b>	<b>1.836</b>	<b>1.565</b>	<b>2.780</b>	<b>1.789</b>	<b>1.829</b>	<b>1.976</b>	<b>1.527</b>	<b>1.447</b>
<b>Custo</b>									
Saldo no início do exercício	2.811	93		2.980	101		3.314	104	
Registos por CN (Nota 7)				599					
Registos	9			55	(4)		13	2	
Desreconhecimentos	(156)	(4)		(831)	(7)		(239)	(5)	
Transferências **	(172)	(1)		8	3		(108)		
<b>SALDO NO ENCERRAMENTO DO EXERCÍCIO</b>	<b>2.492</b>	<b>88</b>		<b>2.811</b>	<b>93</b>		<b>2.980</b>	<b>101</b>	
<b>Amortização acumulada</b>									
Saldo no início do exercício	(217)	(43)		(209)	(41)		(192)	(35)	
Registos por CN (Nota 7)				(42)					
Registos	(31)	(8)		(37)	(8)		(37)	(8)	
Desreconhecimentos	16	2		60	3		17	2	
Transferências **	(8)	2		11	3		3		
<b>SALDO NO ENCERRAMENTO DO EXERCÍCIO</b>	<b>(240)</b>	<b>(47)</b>		<b>(217)</b>	<b>(43)</b>		<b>(209)</b>	<b>(41)</b>	
<b>Fundo de imparidades</b>									
Saldo no início do exercício	(779)			(824)			(824)		
Registos por CN (Nota 7)				(153)					
Acréscimos (Nota 37)	(108)			(57)			(145)		
Disponibilidades (Nota 37)	103			82			65		
Transferências **	88			72			23		
Desreconhecimentos				168					
Utilizações				(67)			57		
<b>SALDO NO ENCERRAMENTO DO EXERCÍCIO</b>	<b>(696)</b>			<b>(779)</b>			<b>(824)</b>		
<b>INVESTIMENTOS IMOBILIÁRIOS</b>	<b>1.556</b>	<b>41</b>		<b>1.815</b>	<b>50</b>		<b>1.947</b>	<b>60</b>	

CN: combinação de negócios; INSTAL.: Instalações

(\*) Corresponde aos direitos de utilização de terrenos e edifícios. Em relação ao ativo sob direito de uso, na rubrica "Outros passivos financeiros - Passivos associados a ativos sob direito de uso" (ver Nota 22.4) em que é apresentado o valor atual dos pagamentos futuros do arrendamento durante o período 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:

#### Outras informações dos ativos fixos tangíveis de uso próprio

(Milhões de euros)

	31-12-2022
Ativos em uso completamente amortizados	3.182
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 um contrato de arrendamento operacional posterior integram opções de compra exercíveis pelo Grupo no vencimento final dos contratos de arrendamento pelo valor de mercado dos escritórios nessa data, o que 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	31-12-2022	31-12-2021	31-12-2020
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 de Caifor	Seguros	331	331	331
Aquisição do Bankia Vida **	Seguros		404	
Aquisição de Sa Nostra Vida ***	Seguros	116		
<b>TOTAL</b>		<b>3.167</b>	<b>3.455</b>	<b>3.051</b>

(\*) Deste montante, 3,7 milhões de euros estão adstritos à UGE de Seguros e o restante à UGE Bancária.

(\*\*) Ver Nota 7.

(\*\*) A normativa contabilística estabelece o período de um ano durante o qual a avaliação dos ativos e passivos adquiridos não é definitiva, sendo a atribuição 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 resultante	31-12-2022	31-12-2021	31-12-2020
Software e outros	4 a 15 anos		1 a 15 anos	1.108	914	797
Banca Cívica - carteira de clientes	10 anos	Bancária	Menos de 1 ano	1	10	20
Barclays Bank SAU - core deposits						8
Barclays Bank SAU - carteira de clientes	10 anos	Bancária	Menos de 1 ano	1	2	3
BPI - core deposits						11
BPI - carteira de seguros	10 anos	Seguros	5 anos	11	14	17
BPI - depositário		Bancária			4	7
BPI - gestão de ativos	6-10 anos	Bancária	1-4 anos	7	9	10
BPI - marca	Indefinida	Bancária	Indefinida	20	20	20
BPI - FP e Unit Link		Bancária			3	5
Bankia - gestão de ativos	13 anos	Bancária	11 anos	90	98	
Bankia - Gestão de ativos (FI e SICAVs)	13 anos	Bancária	11 anos	57	62	
Bankia - Gestão de ativos (FP)	15 anos	Bancária	13 anos	86	92	
Bankia - Gestão de ativos (gestão de terceiros)	13 anos	Bancária	11 anos	11	12	
Bankia - Negócio de cartões	7 anos	Bancária	5 anos	116	136	
Bankia - Mediação de seguros	5-14 anos	Seguros	3-12 anos	88	102	
Bankia Vida - carteira de clientes **	8-10 anos	Seguros	7-9 anos	445		
Sa Nostra Vida - carteira de clientes **	8-10 anos	Seguros	8-10 anos	11		
<b>TOTAL</b>				<b>2.052</b>	<b>1.478</b>	<b>898</b>

(\*) 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 fabrico, assim como também não o são por contratos comerciais ou financeiros de caráter especial.

(\*\*) Ver Nota 7.

O detalhe do movimento do saldo deste capítulo é o seguinte:

### Movimentos de outros ativos intangíveis

(Milhões de euros)

	2022		2021		2020	
	Software	Outros ativos	Software	Outros ativos	Software	Outros ativos
<b>Custo bruto</b>						
Saldo no início do exercício	1.563	829	1.464	336	1.518	375
Registo por combinações de negócios (Nota 7)		11		554		
Registos	346	121	266	54	255	32
Transferências e outros	18	381	34	(53)	19	(37)
Cancelamentos por saneamento (Nota 37)	(23)		(194)	(62)	(327)	(34)
Restantes cancelamentos	(9)		(7)		(1)	
<b>SUBTOTAL</b>	<b>1.893</b>	<b>1.341</b>	<b>1.563</b>	<b>829</b>	<b>1.464</b>	<b>336</b>
<b>Amortização acumulada</b>						
Saldo no início do exercício	(678)	(224)	(687)	(210)	(891)	(209)
Registo por combinações de negócios (Nota 7)					1	
Registos	(175)	(123)	(149)	(77)	(125)	(35)
Transferências e outros	17		(1)	12	12	1
Cancelamentos por saneamento (Nota 37)	14		152	51	314	33
Restantes cancelamentos	8		7		2	
<b>SUBTOTAL</b>	<b>(813)</b>	<b>(347)</b>	<b>(678)</b>	<b>(224)</b>	<b>(687)</b>	<b>(210)</b>
<b>Fundo de imparidades</b>						
Saldo no início do exercício		(12)		(5)		(5)
Registo por combinações de negócios (Nota 7)						
Acréscimos (Nota 37)		(5)		(5)		
Recuperações (Nota 37)						
Transferências e outros		(6)		(2)		
Utilizações						
<b>SALDO NO ENCERRAMENTO DO EXERCÍCIO</b>		<b>(22)</b>		<b>(12)</b>		<b>(5)</b>
<b>TOTAL</b>	<b>1.080</b>	<b>972</b>	<b>885</b>	<b>593</b>	<b>777</b>	<b>121</b>

A seguir é apresentada informação selecionada relativamente a outros ativos intangíveis:

### Outras informações de outros ativos intangíveis

(Milhões de euros)

	31-12-2022
Ativos em uso completamente amortizados	2.711
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 caráter 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:

### Pressupostos utilizados e cenários de sensibilidade UGE bancária

(Porcentagem)

	31-12-2022	31-12-2021	31-12-2020	Categoria de sensibilidade
Taxa de desconto (depois de impostos) *	9,0 %	7,6 %	8,2 %	[-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 % - 1,29 %]	[0,92 % - 1,28 %]	[1,15 % - 1,30 %]	[-0,05 %; + 0,05 %]
Custo do risco (CoR)	[0,27 % - 0,39 %]	[0,24 % - 0,39 %]	[0,82 % - 0,39 %]	[-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 2022, 2021 e 2020 é de 12,9 %, 10,9 % e 11,7 %, 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 teste anterior e a realidade não teriam afetado as conclusões da análise anterior.

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

(Porcentagem)

	31-12-2022	31-12-2021	31-12-2020	Sensibilidade
Taxa de desconto (depois de impostos)	10,50 %	8,71 %	8,81 %	[-0,5 %; + 0,5 %]
Taxa de crescimento *	1,5 %	1,5 %	1,5 %	[-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

(Milhões de euros)

	31-12-2022	31-12-2021	31-12-2020
Existências	101	96	75
Outros ativos restantes	2.268	2.041	1.127
Regularizações	894	1.035	669
Ativos líquidos em planos de pensões (Nota 23.1)	408	362	
Operações em curso	543	349	284
Dividendos de rendimento variável acumulados não cobrados	173	62	3
Outros	250	233	171
<b>TOTAL DE OUTROS ATIVOS</b>	<b>2.369</b>	<b>2.137</b>	<b>1.202</b>

### Detalhe de outros passivos

(Milhões de euros)

	31-12-2022	31-12-2021	31-12-2020
Regularizações	1.580	1.410	1.132
Operações em curso	962	478	702
Outros	218	227	161
<b>TOTAL DE OUTROS PASSIVOS</b>	<b>2.760</b>	<b>2.115</b>	<b>1.995</b>

### 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 acumulada durante um período de 10 anos de acordo com a periodificação das despesas de parte da indemnização pela cessação dos acordos de não vida com a Mapfre (ver secção "Cessação dos acordos de distribuição com a Mapfre para seguros de não vida").

### Rutura dos acordos de distribuição de seguros não-vida com a Mapfre

A 29 de dezembro de 2021, o Grupo chegou a um acordo com a Mapfre para a rescisão 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 a qual foi acordada uma indemnização de 247 milhões de euros, paga em dinheiro, correspondente a 110% do valor da nova produção (excluindo a carteira atual) do ramo não vida, conforme determinado pelo perito independente designado pelas partes. O montante foi pago pelo 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 as despesas antecipadas serão recuperadas com o acordo formalizado (ver secção "Acordo com Mutua Madrileña") com SegurCaixa Adeslas/Mutua Madrileña.

Por seu lado, a Mapfre e o CaixaBank acordaram submeter a arbitragem (ver Nota 23.3) se o CaixaBank estiver obrigado, conforme os referidos acordos de banca-seguros, a pagar à Mapfre uma quantia adicional de 23 milhões de euros, correspondentes a 10% do valor do negócio de não-vida segundo o determinado pelo perito independente.

O detalhe do movimento do saldo do capítulo «Existências» é o seguinte:

### Movimentos de existências

(Milhões de euros)

	2022		2021		2020	
	Ativos resultantes de regularizações de crédito	Outros ativos	Ativos resultantes de regularizações de crédito	Outros ativos	Ativos resultantes de regularizações de crédito	Outros ativos
<b>Custo bruto de existências</b>						
Saldo no início do exercício	76	54	80	31	53	35
Mais:						
Aquisições	3	220	8	201	14	125
Transferências e outros	9			1	18	
Menos:						
Vendas	(8)	(185)	(10)	(176)	(5)	(129)
Transferências e outros *	(11)	(22)	(2)	(3)		
<b>SALDO NO ENCERRAMENTO DO EXERCÍCIO</b>	<b>69</b>	<b>67</b>	<b>76</b>	<b>54</b>	<b>80</b>	<b>31</b>
<b>Fundo de imparidade existências</b>						
Saldo no início do exercício	(31)	(3)	(35)	(1)	(33)	(1)
Mais:						
Dotações líquidas (Nota 37)	(3)		(3)	(1)	(2)	
Transferências e outros	(1)	(2)	2	(1)		
Menos:						
Utilizações	4		5			
Transferências *	1					
<b>SALDO NO ENCERRAMENTO DO EXERCÍCIO</b>	<b>(30)</b>	<b>(5)</b>	<b>(31)</b>	<b>(3)</b>	<b>(35)</b>	<b>(1)</b>
<b>EXISTÊNCIAS</b>	<b>39</b>	<b>62</b>	<b>45</b>	<b>51</b>	<b>45</b>	<b>30</b>

(\*) 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)

	2022			2021			2020		
	Provenientes de regularizações de crédito		Outros ativos (2)	Provenientes de regularizações de crédito		Outros ativos (2)	Provenientes de regularizações de crédito		Outros ativos (2)
	Direitos de leilão (1)	Restante		Direitos de leilão (1)	Restante		Direitos de leilão (1)	Restante	
<b>Custo bruto</b>									
Saldo no início do exercício	225	3.217	806	133	1.351	273	183	1.333	314
Registo por combinação de negócios (Nota 7)				130	1.702	326			
Registos	88	135	138	82	102	215	33	75	86
Transferências e outros (3)	(133)	458	76	(120)	716	1.782	(83)	205	73
Desreconhecimentos do exercício		(1.028)	(400)		(654)	(1.790)		(262)	(200)
<b>SALDO NO ENCERRAMENTO DO EXERCÍCIO</b>	<b>180</b>	<b>2.782</b>	<b>620</b>	<b>225</b>	<b>3.217</b>	<b>806</b>	<b>133</b>	<b>1.351</b>	<b>273</b>
<b>Fundo de imparidades</b>									
Saldo no início do exercício	(47)	(980)	(183)	(35)	(458)	(66)	(41)	(390)	(45)
Registo por combinação de negócios (Nota 7)				(17)	(504)	(68)			
Dotações (Nota 39)		(264)	(82)		(228)	(1)		(159)	(43)
Recuperações (Nota 39)		76	41	1	104	1		87	8
Transferências e outros (4)	9	(99)	4	4	(82)	(82)	6	(70)	1
Utilizações		341	28		188	33		74	13
<b>SALDO NO ENCERRAMENTO DO EXERCÍCIO</b>	<b>(38)</b>	<b>(926)</b>	<b>(192)</b>	<b>(47)</b>	<b>(980)</b>	<b>(183)</b>	<b>(35)</b>	<b>(458)</b>	<b>(66)</b>
<b>TOTAL</b>	<b>142</b>	<b>1.856</b>	<b>428</b>	<b>178</b>	<b>2.237</b>	<b>623</b>	<b>98</b>	<b>893</b>	<b>207</b>

(1) Os direitos de leilão são inicialmente registados pelo valor líquido pelo qual o ativo será registado no momento da 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) Correspondem 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 no regime de aluguer, para ativos resultantes de amortizações de créditos (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.

### Venda do imóvel Castellana 51

Em novembro de 2022, o CaixaBank vendeu o imóvel da sua propriedade situado em Paseo de la Castellana, 51 de Madrid. O Conselho de Administração do CaixaBank acordou a venda deste à Inmo Critería Patrimonio, S.L.U. (uma filial integral do Critería Caixa, S.A.U.), que apresentou a melhor proposta.

O preço de venda do imóvel aumentou para 238,5 milhões de euros. A venda supôs o registo de um resultado positivo na demonstração de resultados de 101 milhões de euros (71 milhões de euros líquidos do efeito fiscal), na

rubrica "Lucros ou perdas provenientes de ativos não correntes e grupos alienáveis de elementos classificados como detidos para venda, não admissíveis como atividades interrompidas (líquido)" em 2022 (ver [Nota 39](#)).

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)

	31-12-2022		31-12-2021		31-12-2020	
	Nº de ativos	Montante bruto	Nº de ativos	Montante bruto	Nº de ativos	Montante bruto
Até 1 ano	1.605	166	4.510	362	1.519	157
Entre 1 e 2 anos	2.081	188	2.683	230	3.266	320
Entre 2 e 5 anos	9.213	738	12.451	1.054	5.850	591
Mais de 5 anos	20.433	1.870	19.462	1.796	4.917	416
<b>TOTAL</b>	<b>33.332</b>	<b>2.962</b>	<b>39.106</b>	<b>3.442</b>	<b>15.552</b>	<b>1.484</b>

## 22. PASSIVOS FINANCEIROS

O detalhe dos saldos desta rubrica é o seguinte:

### Detalhe de passivos financeiros a custo amortizado - 31-12-2022

(Milhões de euros)

	Saldo bruto	Ajustamentos por avaliação			Saldo no balanço
		Juros acumulados	Microcoberturas	Custos de transação	
<b>Depósitos</b>	<b>421.531</b>	<b>(19)</b>		<b>(9)</b>	<b>421.870</b>
Bancos centrais	16.278	(242)			16.036
Entidades de crédito	12.704	70			12.774
Clientes	392.549	153		(9)	393.060
<b>Títulos da dívida emitidos</b>	<b>50.926</b>	<b>605</b>		<b>(10)</b>	<b>52.608</b>
<b>Outros passivos financeiros</b>	<b>8.023</b>				<b>8.023</b>
<b>TOTAL</b>	<b>480.480</b>	<b>586</b>		<b>(19)</b>	<b>482.501</b>

### Detalhe de passivos financeiros a custo amortizado - 31-12-2021

(Milhões de euros)

	Saldo bruto	Ajustamentos por avaliação			Saldo no balanço
		Juros acumulados	Microcoberturas	Custos de transação	
<b>Depósitos</b>	<b>487.093</b>	<b>(1.032)</b>		<b>(10)</b>	<b>486.529</b>
Bancos centrais	81.671	(1.224)			80.447
Entidades de crédito	13.590	13			13.603
Clientes	391.832	179		(10)	392.479
<b>Títulos da dívida emitidos</b>	<b>51.720</b>	<b>582</b>		<b>(11)</b>	<b>53.684</b>
<b>Outros passivos financeiros</b>	<b>6.812</b>				<b>6.812</b>
<b>TOTAL</b>	<b>545.625</b>	<b>(450)</b>		<b>(21)</b>	<b>547.025</b>

### Detalhe dos passivos financeiros a custo amortizado - 31-12-2020

(Milhões de euros)

	Saldo bruto	Ajustamentos por avaliação			Saldo no balanço
		Juros acumulados	Microcoberturas	Custos de transação	
<b>Depósitos</b>	<b>301.001</b>	<b>(160)</b>		<b>(12)</b>	<b>300.523</b>
Bancos centrais	50.377	(287)			50.090
Entidades de crédito	5.268	(2)			5.266
Clientes	245.356	129		(12)	245.167
<b>Títulos da dívida emitidos</b>	<b>35.542</b>	<b>420</b>		<b>(8)</b>	<b>35.813</b>
<b>Outros passivos financeiros</b>	<b>6.067</b>				<b>6.067</b>
<b>TOTAL</b>	<b>342.610</b>	<b>260</b>		<b>(20)</b>	<b>342.403</b>

### 22.1. DEPÓSITOS DE ENTIDADES DE CRÉDITO

O detalhe dos saldos brutos desta rubrica é o seguinte:

#### Detalhe de depósitos de entidades de crédito

(Milhões de euros)

	31-12-2022	31-12-2021	31-12-2020
<b>A vista</b>	<b>2.339</b>	<b>2.444</b>	<b>1.138</b>
Outras contas	2.339	2.444	1.131
<b>A prazo ou com pré-aviso</b>	<b>10.365</b>	<b>11.146</b>	<b>4.130</b>
Contas a prazo	4.041	3.918	3.371
Cedência temporária de ativos	6.324	7.228	759
<b>TOTAL</b>	<b>12.704</b>	<b>13.590</b>	<b>5.268</b>

### 22.2. DEPÓSITOS DE CLIENTES

O detalhe dos saldos brutos desta rubrica é o seguinte:

### Detalhe de depósitos de clientes

(Milhões de euros)

	31-12-2022	31-12-2021	31-12-2020
<b>Por natureza</b>	<b>392.549</b>	<b>391.832</b>	<b>245.356</b>
Contas correntes e outras contas à ordem	265.323	260.810	143.020
Contas de poupança	94.573	89.639	77.305
Depósitos a prazo	29.952	37.914	22.729
Passivos financeiros híbridos	124	193	298
Cessões temporárias	2.577	3.276	2.004
<b>Por setores</b>	<b>392.549</b>	<b>391.832</b>	<b>245.356</b>
Administrações públicas	16.978	19.853	13.136
Setor privado	375.571	371.979	232.220

### 22.3. VALORES REPRESENTATIVOS DE DÍVIDA EMITIDA

O detalhe dos saldos brutos desta rubrica é o seguinte:

#### Detalhe de valores representativos de dívida emitida

(Milhões de euros)

	31-12-2022	31-12-2021	31-12-2020
Certificados hipotecários	17.178	20.854	14.497
Obrigações simples *	21.784	17.104	11.729
Obrigações de titularização	1.175	1.627	1.077
Notas estruturadas	1.309	1.384	1.436
Promissória	330	591	653
Participações preferenciais	4.250	5.000	3.000
Dívida subordinada	4.900	5.160	3.150
<b>TOTAL</b>	<b>50.926</b>	<b>51.720</b>	<b>35.542</b>

(\*) Inclui obrigações simples ou ordinárias e obrigações simples ou ordinárias não preferenciais

O detalhe do movimento dos saldos de cada uma das tipologias de títulos emitidos é o seguinte:

### Movimentos de valores representativos de dívida emitida

(Milhões de euros)

	Certificados hipotecários	Certificados territoriais	Obrigações simples	Títulos garantidos	Notas estruturadas	Dívida subordinada	Participações preferentes
<b>Saldo bruto</b>							
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							
<b>SALDO NO ENCERRAMENTO DO EXERCÍCIO 2020</b>	<b>53.016</b>	<b>4.400</b>	<b>11.731</b>	<b>32.318</b>	<b>1.589</b>	<b>3.459</b>	<b>3.275</b>
<b>Títulos recomprados</b>							
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		
<b>SALDO NO ENCERRAMENTO DO EXERCÍCIO 2020</b>	<b>(38.519)</b>	<b>(4.400)</b>	<b>(2)</b>	<b>(31.241)</b>	<b>(153)</b>	<b>(309)</b>	<b>(275)</b>
<b>SALDO LÍQUIDO NO ENCERRAMENTO DO EXERCÍCIO 2020</b>	<b>14.497</b>		<b>11.729</b>	<b>1.077</b>	<b>1.436</b>	<b>3.150</b>	<b>3.000</b>
<b>Saldo bruto</b>							
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)	
Diferenças de câmbio e outros							
<b>SALDO NO ENCERRAMENTO DO EXERCÍCIO DE 2021</b>	<b>69.327</b>	<b>5.400</b>	<b>17.117</b>	<b>35.419</b>	<b>1.589</b>	<b>5.469</b>	<b>5.275</b>
<b>Títulos recomprados</b>							
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			
<b>SALDO NO ENCERRAMENTO DO EXERCÍCIO DE 2021</b>	<b>(48.473)</b>	<b>(5.400)</b>	<b>(13)</b>	<b>(33.792)</b>	<b>(205)</b>	<b>(309)</b>	<b>(275)</b>
<b>SALDO LÍQUIDO NO ENCERRAMENTO DO EXERCÍCIO DE 2021</b>	<b>20.854</b>		<b>17.104</b>	<b>1.627</b>	<b>1.384</b>	<b>5.160</b>	<b>5.000</b>
<b>Saldo bruto</b>							
Saldo no início do exercício de 2022	69.327	5.400	17.117	35.419	1.589	5.469	5.275
Emissões	6.553	2.000	4.791			1.175	
Amortizações	(13.640)	(2.300)	(70)	(7.447)	(170)	(1.310)	(750)
Diferenças de câmbio e outros							
<b>SALDO NO ENCERRAMENTO DO EXERCÍCIO DE 2022</b>	<b>62.240</b>	<b>5.100</b>	<b>21.838</b>	<b>27.972</b>	<b>1.419</b>	<b>5.334</b>	<b>4.525</b>
<b>Títulos recomprados</b>							
Saldo no início do exercício de 2022	(48.473)	(5.400)	(13)	(33.792)	(205)	(309)	(275)
Recompras	(6.579)	2.300	(41)			(425)	
Amortizações e outros	9.990	(2.000)		6.995	95	300	
<b>SALDO NO ENCERRAMENTO DO EXERCÍCIO DE 2022</b>	<b>(45.062)</b>	<b>(5.100)</b>	<b>(54)</b>	<b>(26.797)</b>	<b>(110)</b>	<b>(434)</b>	<b>(275)</b>
<b>SALDO LÍQUIDO NO ENCERRAMENTO DO EXERCÍCIO DE 2022</b>	<b>17.178</b>		<b>21.784</b>	<b>1.175</b>	<b>1.309</b>	<b>4.900</b>	<b>4.250</b>



O detalhe das emissões de participações preferenciais é apresentado a seguir:

### Detalhe de emissões de participações preferenciais

(Milhões de euros)

Data de emissão	Vencimento	Montante nominal	Taxa de juro nominal	Montante pendente de amortização		
				31-12-2022	31-12-2021	31-12-2020
Junho 2017 *	Perpétuo	1.000	6,750 %	1.000	1.000	1.000
Julho 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	500	
Setembro 2019 *	Perpétuo	275	6,500 %		275	275
Outubro 2020 *	Perpétuo	750	5,875 %	750	750	750
Setembro 2021 *	Perpétuo	750	3,625 %	750	750	
<b>PARTICIPAÇÕES PREFERENCIAIS</b>				<b>4.250</b>	<b>5.275</b>	<b>3.275</b>
Títulos próprios comprados					(275)	(275)
<b>TOTAL</b>				<b>4.250</b>	<b>5.000</b>	<b>3.000</b>

(\*) 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 sempre 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 (rácio *Common Equity Tier 1* ou CET1), calculado segundo o Regulamento Europeu 575/2013, de 26 de junho, do Parlamento Europeu e do Conselho, sobre os requisitos prudenciais das entidades de crédito e das empresas de investimento ("CRR"), inferior a 5,125%. O preço de conversão das participações preferenciais será o mais elevado entre i) a média dos preços médios diários ponderados por volume diário das ações do CaixaBank durante os cinco dias de cotação anteriores ao dia em que o evento de conversão correspondente é anunciado, ii) o preço mínimo de conversão e iii) o valor nominal da ação 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 de emissões de dívida subordinada

(Milhões de euros)

Data de emissão	Vencimento	Montante nominal	Taxa de juro nominal	Montante pendente de amortização		
				31-12-2022	31-12-2021	31-12-2020
Fevereiro 2017	15-02-2027	1.000	3,500 %		510	1.000
Março 2017 *	17-07-2028	500	3,375 %		500	
Julho 2017	07-07-2042	150	4,000 %	150	150	150
Julho 2017	14-07-2028	1.000	2,750 %	1.000	1.000	1.000
Abril 2018	17-04-2030	1.000	2,250 %	1.000	1.000	1.000
Fevereiro 2019 *	15-02-2029	1.000	3,750 %	1.000	1.000	
Março 2021	18-06-2031	1.000	1,250 %	1.000	1.000	
Novembro 2022	23-02-2033	750	6,250 %	750		
<b>DÍVIDA SUBORDINADA</b>				<b>4.900</b>	<b>5.160</b>	<b>3.150</b>
Títulos próprios comprados						
<b>TOTAL</b>				<b>4.900</b>	<b>5.160</b>	<b>3.150</b>

(\*) 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)*

	31-12-2022	31-12-2021	31-12-2020
Obrigações a pagar	1.282	1.313	1.215
Fianças recebidas	59	24	24
Câmaras de compensação	1.178	1.314	1.169
Contas de cobrança	1.785	1.461	1.271
Contas especiais	1.716	368	426
Passivos associados a ativos por direitos de utilização (Nota 18)	1.608	1.864	1.468
Outros conceitos	395	468	494
<b>TOTAL</b>	<b>8.023</b>	<b>6.812</b>	<b>6.067</b>

Na rubrica "Outros passivos financeiros - Passivos associados a ativos sob direitos de uso" (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 operacional***(Milhões de euros)*

	01-01-2020	Regi- sto líqui- do	Atual finan.	Paga- mentos	31-12-2020	Regi- sto por CN	Regi- sto líqui- do	Atual finan.	Paga- mentos	31-12-2021	Re- gist- o líqui- do	Atual finan.	Paga- mentos	31-12-2022
Contrato Soimob Imobiliária *	590	12	11	(60)	553		78	10	(62)	579	30	9	(40)	578
Outros	919	66	8	(78)	915	456	7	8	(101)	1.285	(94)	1	(162)	1.030
<b>TOTAL</b>	<b>1.509</b>	<b>78</b>	<b>19</b>	<b>(138)</b>	<b>1.468</b>	<b>456</b>		<b>18</b>	<b>(163)</b>	<b>1.864</b>	<b>(64)</b>	<b>10</b>	<b>(202)</b>	<b>1.608</b>

**Taxa de desconto aplicada (segundo o prazo) \*\***

Espanha	[0,10%-1,66%]		[0,10%-1,66%]		[0,00%-1,66%]		[0,00%-1,66%]
Portugal	[0,20%-0,90%]		[0,20%-0,90%]		[0,20%-0,90%]		[0,20%-0,90%]

Atual finan.: Atualização financeira; CN: Combinação de negócios (ver Nota 7)

(\*) Contrato de venda e arrendamento posterior.

(\*\*) 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)*

	2022		2021		2020	
	Montante	Taxa média	Montante	Taxa média	Montante	Taxa média
<b>Cedência temporária de ativos</b>						
Balanco final do exercício	8.901	1,66 %	10.504	(0,14 %)	2.763	(0,34 %)
Média anual	41.707	0,21 %	22.518	(0,40 %)	8.957	(0,12 %)
Máximo no exercício	52.058	(0,47 %)	34.968	(0,43 %)	12.164	0,23 %
<b>Promissória</b>						
Balanco final do exercício	330	1,09 %	591	(0,51 %)	653	(0,24 %)
Média anual	432	(0,20 %)	564	(0,41 %)	804	(0,22 %)
Máximo no exercício	576	(0,53 %)	692	(0,51 %)	1.054	(0,21 %)

## 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		Restantes provisões
			Contingências legais	Provisões para impostos	Riscos contingentes	Compromissos contingentes	
<b>SALDO A 31-12-2019</b>	<b>521</b>	<b>1.710</b>	<b>394</b>	<b>282</b>	<b>158</b>	<b>62</b>	<b>497</b>
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
<b>SALDO A 31-12-2020</b>	<b>580</b>	<b>1.398</b>	<b>332</b>	<b>224</b>	<b>134</b>	<b>59</b>	<b>468</b>
Registo por combinação de	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)
<b>SALDO A 31-12-2021</b>	<b>806</b>	<b>3.452</b>	<b>774</b>	<b>393</b>	<b>360</b>	<b>101</b>	<b>649</b>
Com débito à demonstração de resultados	5	(62)	147	(50)	94	(15)	72
Dotação		24	271	16	153	74	353
Reversão		(45)	(124)	(66)	(59)	(89)	(281)
Custo/Receita por juros	5	2					
Despesas de pessoal		(43)					
(Ganhos) / Perdas atuariais	(182)						
Utilização de fundos	(50)	(595)	(276)	(18)			(154)
Transferências e outros		(181)	9	(8)	6	1	(15)
<b>SALDO A 31-12-2022</b>	<b>579</b>	<b>2.614</b>	<b>654</b>	<b>317</b>	<b>460</b>	<b>87</b>	<b>552</b>

(\*) A 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, 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)

	Entidade associada *						Entidade não associada **						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 (B)					
	2022	2021	2020	2022	2021	2020	2022	2021	2020	2022	2021	2020	2022	2021	2020
<b>BALANÇO NO INÍCIO</b>	(806)	(489)	(473)	804	490	473	(3.355)	(3.674)	(3.568)	3.717	3.583	3.530	362	(91)	(38)
(Custo) receita dos juros	(5)	(3)	(4)	6	3	4	(10)	(5)	(15)	(201)	110	41	(211)	105	26
Custo por serviços passados		(1)					(33)	(17)	(21)				(33)	(17)	(21)
<b>COMPONENTES DO CUSTO NA PRESTAÇÃO DEFINIDA, RECONHECIDO EM GANHOS E PERDAS</b>	(5)	(4)	(4)	6	3	4	(43)	(22)	(36)	(201)	110	41	(244)	88	5
Ganhos/(Perdas) atuariais por hipótese de experiência	12	17	(10)				371	36	(112)				371	36	(112)
Ganhos/(Perdas) atuariais por hipóteses financeiras	170	21	(27)	(183)	(30)	39	312	33	(87)	(268)	(106)	104	44	(73)	17
<b>COMPONENTES DO CUSTO NA PRESTAÇÃO DEFINIDA RECONHECIDO NO CAPITAL PRÓPRIO</b>	182	38	(37)	(183)	(30)	39	683	69	(199)	(268)	(106)	104	415	(37)	(95)
Contribuições para o				1	(93)	(1)	(4)	(4)	(4)		19	20	(4)	15	16
Pagamentos do Plano	50	45	25	(50)	(45)	(25)	165	167	152	(167)	(168)	(156)	(2)	(1)	(4)
Liquidações		84	2			(1)		310	35	(108)		(19)	(108)	310	16
Registo por combinações de negócio (Nota 7)		(626)			478		6	(131)			137		6	6	
Transações		146	(2)		1	1	(30)	(70)	(54)	13	142	63	(17)	72	9
<b>OUTROS</b>	50	(351)	25	(49)	341	(26)	137	272	129	(262)	130	(92)	(125)	402	37
<b>BALANÇO NO ENCERRAMENTO</b>	(579)	(806)	(489)	578	804	490	(2.578)	(3.355)	(3.674)	2.986	3.717	3.583	408	362	(91)

#### Registado em:

"Outros ativos - Ativos líquidos em planos de pensões" (Nota 20)													408	362	
"Provisões - Pensões e outras obrigações definidas pós-emprego" (Nota 23)	(579)	(806)	(489)												(91)

#### Tipo de obrigação

Compromissos	(578)	(804)	(487)				(2.578)	(2.699)	(2.946)						
Compromissos não causados	(1)	(2)	(2)					(656)	(728)						

#### Tipo de investimento

Instrumentalizados através de apólices de				578	804	490				2.986	1.771	1.701			
Investimentos em ativos imobiliários											395	392			
Investimentos em instrumentos de património											260	235			
Investimentos em instrumentos de dívida											1.250	1.182			
Investimentos nos restantes ativos											41	73			

(\*) As obrigações encontram-se asseguradas numa sociedade associada, sendo o Grupo o detentor 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 acréscimo o 'método da unidade projetada de crédito', que contempla cada ano de serviço como gerador de uma unidade adicional de direito às prestações e avalia cada unidade separadamente.
- A idade estimada de reforma para cada colaborador é a primeira idade possível em que tem direito a reformar-se ou a idade acordada nos acordos, se aplicável.
- Os pressupostos atuariais e financeiros utilizados na avaliação são aleatórios e compatíveis entre si.

As hipóteses utilizadas nos cálculos referentes aos negócios em Espanha são as seguintes:

#### Pressupostos atuariais e financeiros em Espanha

	31-12-2022	31-12-2021	31-12-2020
Taxa de desconto prestações pós-emprego (1)	3,62 %	0,84 %	0,39 %
Taxa de desconto prestações a longo prazo (1)	3,2 %	0,01 %	(0,26 %)
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 %	0,35 %	0 % - 2 %
I.P.C. anual acumulativo (4)	2,93 %	2,56 %	1,81 %
Taxa de crescimento dos salários	1,0% 2023; IPC+0,5% 2024 e seguintes	0,75% 2022; 1% 2023; IPC+0,5% 2024 e seguintes	0% 2021; 0,75% 2022; 1% 2023; IPC+0,5% 2024 e seguintes

(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:

#### Pressupostos atuariais e financeiros em Portugal

	31-12-2022	31-12-2021	31-12-2020
Taxa de desconto *	3,8 %	1,26 %	1,01 %
Tabelas de mortalidade homens	TV 88/90	TV 88/90	TV 88/90
Tabelas de mortalidade mulheres	TV 90/01 - 2 anos	TV 90/01 - 2 anos	TV 88/90 - 3 anos
Taxa anual de revisão de pensões	4,00% 2023; 3,00% 2024; 0,75% seguintes	0,4 %	0,4 %
Taxa de crescimento dos salários	[4,50 - 5,50 ]% 2023; [3,50 - 4,50 ]% 2024; [1,25 - 2,25 ]% seguintes	[0,9 - 1,9] %	[0,9 - 1,9] %

(\*) Taxa resultante da 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.

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 os principais pressupostos utilizados na avaliação atuarial. Para determinar esta sensibilidade foi replicado o cálculo do valor das obrigações alterando a variável em questão, tendo-se mantido constantes os restantes pressupostos atuariais e financeiros. 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	(26)	28	(97)	108
Taxa anual de revisão de pensões *	0	0	101	(94)

(\*) De acordo com o Acordo de Trabalho assinado a 7 de julho de 2022, o crescimento fixo anual para Espanha é de 0,35%.

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:

**Análise da sensibilidade das obrigações***(Milhões de euros)*

	2023	2024	2025	2026	2027	2028-2032
Espanha *	49	47	46	45	43	192
Portugal	73	70	68	66	64	295

(\*) Excluindo as prestações seguradas a pagar pela 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 despedimentos***(Milhões de euros)*

	Exercício de registo	Número de pessoas aderentes	Dotação inicial
Acordo de trabalho 17-07-2014	2014	434	182
Acordo de trabalho de reestruturação pessoal Barclays Bank 2015	2015	968	187
Acordo de trabalho 29-06-2015 (reorganização territorial do modelo)	2015	700	284
Plano de despedimentos voluntários incentivados 16-04-2016	2016	371	160
Acordo de trabalho 29-07-2016	2016	401	121
Plano de despedimentos voluntários incentivados 10-01-2017	2017	350	152
Acordo do trabalho 27-04-2017 - BPI	2017	613	107
Acordo de trabalho 28-04-2017 - Despedimentos 2017	2017	630	311
Acordo de trabalho 28-04-2017 - Despedimentos 2018	2018	151	67
Acordo de trabalho 08-05-2019	2019	2.023	978
Acordo de trabalho 31-01-2020 - Despedimentos 2020	2020	226	109
Acordo de 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)

	Obrigações		
	2022	2021	2020
<b>BALANÇO NO INÍCIO</b>	<b>3.452</b>	<b>1.398</b>	<b>1.710</b>
Custo dos serviços do exercício corrente	3	(1)	4
Custo por serviços passados	96	2.279	98
Custo (receita) líquido dos juros	2	1	2
Revalorizações (Ganhos)/Perdas	(163)	17	34
<b>COMPONENTES DO CUSTO DA PRESTAÇÃO DEFINIDA RECONHECIDO EM GANHOS E PERDAS</b>	<b>(62)</b>	<b>2.296</b>	<b>138</b>
<b>Outros</b>			
Registo por combinações de negócio (Nota 7)		105	
Pagamentos do Plano	(595)	(348)	(423)
Transações	(181)	1	(27)
<b>TOTAL OUTROS</b>	<b>(776)</b>	<b>(242)</b>	<b>(450)</b>
<b>BALANÇO NO ENCERRAMENTO</b>	<b>2.614</b>	<b>3.452</b>	<b>1.398</b>
<i>Dos quais: Com o pessoal pré-reformado</i>	<i>119</i>	<i>232</i>	<i>299</i>
<i>Dos quais: Indemnizações por cessação</i>	<i>2.427</i>	<i>3.144</i>	<i>753</i>
<i>Dos quais: Garantias complementares e acordos especiais</i>			<i>238</i>
<i>Dos quais: Prémios de antiguidade e outros compromissos</i>	<i>65</i>	<i>64</i>	<i>61</i>
<i>Dos quais: Outros compromissos provenientes do Barclays Bank</i>	<i>3</i>	<i>12</i>	<i>47</i>

### 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. O exercício de 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 e 2022.

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, principalmente associadas à concessão de empréstimos hipotecários a consumidores (por exemplo cláusulas de taxa mínima, cláusulas multdivisa, 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 promover soluções amigáveis que evitem manter litígios com clientes e ajudem a aliviar a carga judicial.

Da mesma maneira o Grupo 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, responsabilidades decorrentes da transferência de bens e direitos, 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 Primeira Câmara do Supremo Tribunal (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 principais elementos 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 regulamentação 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 - viviendas de protección oficial). 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 que o TJUE propõe como substituto no caso de abuso e de falta de acordo, seja aplicado como índice supletivo legal o IRPH Instituições, que não tem praticamente diferenças com o IRPH Caixas ou com o IRPH Bancos.

Este critério do TS foi aprovado pelo Tribunal de Justiça da União Europeia num despacho de 17 de novembro de 2021, ao resolver uma segunda questão prejudicial formulada pelo 38º Tribunal de primeira instância de Barcelona (assunto c-655/20). Apesar da clareza das resoluções do TJUE e os critérios coerentes do TS com os postulados dessas decisões, um tribunal de primeira instância de Palma de Maiorca, insatisfeito com as sentenças do TS, voltou a submeter novas questões prejudiciais.

Em conclusão, entendemos que foi clarificado 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 acima exposto, bem como a melhor informação disponível até o momento, o Grupo não mantém provisões a este respeito.

A 31 de dezembro de 2022, o montante total de empréstimos hipotecários com o pagamento em dia indexado ao IRPH com pessoas singulares é de aproximadamente 4825 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 determinava 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 - também não forneceu 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. Esta circunstância vem fomentando um litígio significativo e um conjunto de critérios judiciais muito díspares que dificultam a aplicação de um critério uniforme. A matéria é objeto de acompanhamento e gestão específicos. Recentemente, a 4 de maio de 2022, o TS emitiu a sentença confirmando que para determinar se existe usura é preciso comparar a taxa acordada com a taxa média prevista para esta tipologia de produto em e confirma a conclusão do Tribunal Provincial que considerou uma taxa de 24,5 % não era usurária, ao constar em autos de prova que na data de contratação eram de as taxas semelhantes à taxa acordada eram normais. Outra sentença do TS, de 4 de outubro de 2022, que avalia a taxa acordada num cartão revolving contratado numa altura em que o Banco de Espanha não publicava dados estatísticos para este tipo de produto, considera ter estabelecido que taxas entre 23-26% eram comuns na década de 1999/2009 e considera válida uma taxa dentro deste intervalo.

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. Ambas as partes recorreram contra a sentença, a Seção 9ª do Tribunal Provincial de Valência emitiu a sentença nº 1152/2021 de 03 de outubro de 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 a Entidade 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, 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 material adverso nos negócios, na situação financeira nem nos resultados das suas operações.

### **Coral Homes**

A 28 de junho de 2018, o CaixaBank, S.A., a Sociedade e Coral Homes Holdco, S.L.U., sociedade pertencente ao grupo Lone Star, celebraram um contrato de investimento com o objetivo de estabelecer os termos conforme nos quais a Sociedade e Coral Homes Holdco, S.L.U. seriam, através de uma sociedade recentemente criada, denominada Coral Homes, S.L., os proprietários e gestores do negócio formado por um conjunto específico de ativos imobiliários propriedade da Sociedade e 100% da capital social da sociedade Servihabitat Serviços Imobiliários, S.L., sociedade dedicada à prestação de serviços de gestão imobiliária. Por outro lado, como parte da transação, Servihabitat Serviços Imobiliários, S.L. continuaria a prestar o servicing aos ativos imobiliários do Grupo durante um período de 5 anos ao abrigo de um novo contrato celebrado nos termos de mercado.

A venda assinada com a Lone Star contemplava uma cláusula de representações e garantias em relação, entre outras questões, à propriedade dos ativos imobiliários transferidos à Coral Homes, S.L. que, sob determinadas circunstâncias, podiam dar origem a reclamações contra a Sociedade até junho de 2020.

Em julho de 2020, a Coral Homes Holdco, S.L.U. iniciou um processo de arbitragem perante a Tribunal Internacional de Arbitragem da Câmara de Comércio Internacional para desvincular a contribuição de um grupo

reduzido de ativos imobiliários incluídos no negócio transferido à Coral Homes, S.L. e reclamar determinados alegados danos.

O processo de arbitragem que se encontra em curso e a sua resolução, após algumas vicissitudes que implicaram o seu prolongamento, é esperado para meados de 2023. Em caso de um resultado desfavorável de tal arbitragem, não se espera que se produza um impacto patrimonial significativo não contemplado nas demonstrações financeiras fechadas a 31 de dezembro de 2022.

### **Obrigações Sareb**

A Sociedade de Gestão de Ativos Procedentes da Reestruturação Bancária, S.A. (Sareb) solicita ao Tribunal que declare “que as Obrigações Sénior emitidas por Sareb a partir das Emissões 2017-3 e 2018-1 e as sucessivas, podem gerar rendimentos negativos, bem como obrigar as Instituições Financeiras arguidas cumprir a referida declaração”.

O Grupo considera que esta controvérsia já foi resolvida de forma definitiva e vinculativa pelo Direito pela Decisão, favorável às Entidades, emitida a 30 de outubro de 2018 pela Ordem de Arbitradores (a “Decisão”), pelo que existe força de caso julgado. Este e outros argumentos bem fundados no Direito apresentados pelas entidades arguidas na sua defesa e a absoluta razoabilidade das conclusões dos árbitros (as obrigações não podem gerar juros a favor de Sareb), levam o Grupo a considerar que o risco de esta reclamação ser defendida é remoto. No processo, uma vez celebrada a audiência preliminar, as partes foram notificadas para apresentarem as suas conclusões e espera-se que seja emitida uma sentença nos primeiros meses de 2023.

### **O Mapfre, processos após o término da aliança bancária de seguros com o Bankia**

Existem dois processos relacionados com o término da aliança bancária de seguros que mantinha Mapfre com o Bankia.

O primeiro é uma arbitragem no qual o Mapfre e o CaixaBank acordaram submeter a questão sobre se o CaixaBank estava obrigado, conforme os acordos de banca-seguros entre o Bankia e o Mapfre, a abonar o Mapfre um montante adicional equivalente a 10% das valorações do negócio de vida e não vida conforme estas foram determinadas pelo especialista independente escolhido por ambas partes (Oliver Wyman). O montante em conjunto é de 52 milhões de euros (29 milhões pelo negócio de vida e 23 milhões pelo negócio de não vida). O Grupo não determinou uma provisão a este respeito por considerar que a sua posição deveria prevalecer na arbitragem.

O segundo processo consiste num requerimento apresentado pelo Mapfre contra Oliver Wyman e o CaixaBank o primeira discorda da avaliação das ações de BV (negócio vida) realizada por Oliver Wyman. O Mapfre solicita ao Tribunal que declare o incumprimento por parte de Oliver Wyman do encargo recebido para a avaliação das ações de BV e que se substitua tal avaliação por outra superior a ser estabelecida em tribunal, condenando o CaixaBank a pagar a diferença entre o preço já pago por 51% das ações da BV e o preço resultante da nova avaliação estabelecida em tribunal. O Grupo considera que Oliver Wyman cumpriu com o encargo recebido e conta com argumentos sólidos contra esta reclamação e, por conseguinte, não foi tomada qualquer provisão.

### **Processos judiciais relativos à OPS de 2011 do Bankia**

#### Processos civis em matéria de cancelamento 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, embora relativamente a este último pressuposto sejam reclamações residuais.

A 19 de julho de 2016, o Bankia foi notificado através de ação judicial coletiva apresentada pelo ADICAE, mantendo-se atualmente o processo em suspenso.

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 inexactidões 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, por conseguinte, defendeu a reivindicação. Posteriormente houve sentenças tanto favoráveis como desfavoráveis ao CaixaBank, tendo o Supremo Tribunal concluído nas primeiras que a decisão de subscrever as ações não se baseava nas informações constantes do folheto. Portanto, devem ser tidas em conta as circunstâncias em cada caso.

O Grupo mantém provisões para cobrir o risco resultante deste contencioso.

Procedimento Abreviado 1/2018 (com origem em Diligências Prévias Nº 59/2012) seguido perante a Câmara Criminal da Audiência Nacional para a cotação do Bankia na bolsa de valores.

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, S.A.U 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.

A 29 de setembro de 2020, a Câmara Criminal, secção quarta da Audiência 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 Tribunal Supremo indeferiu estes recursos mediante Sentença emitida a 24 de outubro de 2022, e a 16 de novembro de 2022 emitiu o Despacho declarando definitiva a absolvição do Supremo Tribunal Nacional de 29 de setembro de 2020, pelo que o Grupo considera que a presente contingência está definitivamente terminada.

#### ***Investigação em curso no Tribunal Central de Instrução nº2 (DDPP 16/18)***

Em abril de 2018, o Ministério Público Anticorrupção iniciou ações contra o CaixaBank, contra o ex-responsável pelo Cumprimento Regulamentar 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 às Autoridades Fiscais entre 2011 e 2015. O Juiz solicitou ao Ministério Público que instiga os próximos passos a seguir. Além disso, à data de hoje, foi 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 perante o Tribunal Central de Instrução 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 entendia que a decisão de arquivar o processo era prematura e que são necessários mais procedimentos para esclarecer os factos. No sentido apontado pela Câmara, foram dados vários testemunhos, incluindo os da Auditoria e Conformidade Regulamentar do CaixaBank.

Tendo em conta o resultado das diligências praticadas, a 2 de junho de 2022 o Tribunal concordou novamente o arquivo do processo contra a Entidade. Esta resolução foi objeto de recurso e a Audiência Nacional indeferiu o recurso e confirmou o arquivo do processo contra o CaixaBank e o seu presidente na altura dos acontecimentos em investigação.

#### ***Bandenia Processo DP 115/2015, Tribunal Central de Instrução n.º5 de Madrid***

São investigados os delitos de organização criminosa, falsificação contínua de documentos comerciais, fraude contínua, branqueamento de capitais, insolvência punível e fraude fiscal, realizados através do conglomerado do grupo de empresas Bandenia. Estas empresas alegadamente realizaram movimentos de moeda sob o pretexto de atividades lícitas e abriram contas em várias instituições financeiras espanholas.

Em 2019 foi emitido um despacho a ordenar a abertura da peça separada denominada “Bandenia Lavagem” na qual se investigava a atuação do CaixaBank e outras duas instituições financeiras em relação às transações bancárias efetuadas pelas empresas do Grupo Bandenia, no caso de poderem constituir uma infração de branqueamento de capitais.

O CaixaBank forneceu abundante documentação que foi solicitada pela AN, em relação tanto às operações do Bandenia como com o programa de Conformidade Regulamentar que dispunha a Entidade à data dos factos objeto de investigação (2013-2015). Foram convocados a depor dois colaboradores como investigados, mas o tribunal de instrução arquivou o processo. A Parte que determinou o recurso contra o arquivo, considerou que deveriam ser recolhidas mais provas antes de se chegar a uma conclusão, e o processo foi reaberto para novas diligências. Para o efeito, recentemente a AN acordou a declaração do representante legal do CaixaBank (em janeiro de 2023) e dos representantes dos outros dois bancos. É estimado que após as novas diligências a AN concordará na exoneração, sem afetar ou materializar um risco financeiro vinculado a este processo penal, à parte do dano reputacional que o acompanhamento público que uma investigação desta índole possa supor.

#### ***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 Audiência 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 Audiência Nacional admitiu a acumulação ao DP 65/2013-10 de uma nova queixa interposta por acionistas do Banco de Valência contra vários conselheiros 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.

A 13 de março de 2017, a Câmara Criminal, secção 3ª da Audiência Nacional ditou um 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 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.

Em 2 de dezembro de 2019, o Tribunal Central de Instrução n.º 1 emitiu uma Ordem de Transformação pela qual acordava 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 subsidiários civilmente responsáveis, entre as quais se encontram: O BFA, o Bankia, o Bankia Hábitat S.L. e o Valenciana de Inversiones Mobiliarias, S.L. após a acusação ter apresentado as suas avaliações provisórias, a 31 de outubro de 2022, foi emitida um despacho de abertura do julgamento oral, confirmando o caráter de responsabilidade civil subsidiário das empresas. Os documentos de defesa foram apresentados e o processo está pendente da data do julgamento.

A Audiência 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 que, apesar do seu 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)

	31-12-2022	31-12-2021	31-12-2020
Atas da Inspeção Tributária	16	20	31
Imposto sobre Depósitos	22	40	18
Outros	279	333	175
<b>TOTAL</b>	<b>317</b>	<b>393</b>	<b>224</b>

Os principais procedimentos tributários que, no encerramento do exercício 2022, 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 aprovisionados. 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 foram objeto de sentença parcialmente confirmada do Tribunal Nacional que está pendente de execução por parte da Agência Fiscal. As atas de inconformidade do Imposto sobre o Valor Acrescentado foram rejeitadas pelo Tribunal Económico-Administrativo Central enquanto se aguarda a execução por parte do Serviço Fiscal.

Adicionalmente, durante o presente exercício finalizou o processo de investigação do Bankia dos exercícios 2011 a 2013 com a celebração de Atas em Conformidade e o processo judicial para o Imposto de Depósito nas Ilhas Canárias, libertando a provisão não utilizada.

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 de taxa mínima)

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 de taxa mínima que existem em determinadas hipotecas do Banco, está atualmente em fase de Cassação e de Infração Processual perante o Supremo Tribunal, tendo sido acordado por Despacho a 29 de junho de 2022 submeter várias questões prejudiciais em que o Supremo Tribunal questiona se, no contexto de uma ação coletiva tão complexa como esta, é possível analisar em abstrato a transparência na comercialização das taxas mínimas, tendo em conta a necessidade de avaliar neste controlo as circunstâncias no momento da contratação, bem como outros parâmetros, tais como a evolução média

do consumidor. O Grupo não prevê nenhuma modificação do risco nesta matéria, como também não vê um impacto material adverso, como consequência do planejamento de tais questões prejudiciais.

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.

A 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 2022 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

	31-12-2022	31-12-2021	31-12-2020
Número de ações subscritas e desembolsadas (unidades) (1)	7.502.131.619	8.060.647.033	5.981.438.031
Valor nominal por ação (euros)	1	1	1
Cotação no encerramento do exercício (euros)	3,672	2,414	2,101
Capitalização bolsista no encerramento do exercício, excluindo as ações próprias (milhões de euros) (2)	25.870	19.441	12.558

(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

(Milhões de euros)

	Número de ações	Data início de cotação	Valor nominal
<b>SALDO A 31-12-2019</b>	<b>5.981.438.031</b>		<b>5.981</b>
<b>SALDO A 31-12-2020</b>	<b>5.981.438.031</b>		<b>5.981</b>
Fusão com o Bankia (Nota 7)	2.079.209.002	29-03-2021	2.079
<b>SALDO A 31-12-2021</b>	<b>8.060.647.033</b>		<b>8.061</b>
Redução de capital	(558.515.414)		(559)
<b>SALDO A 31-12-2022</b>	<b>7.502.131.619</b>		<b>7.502</b>

#### Redução de capital

A 22 de dezembro de 2022, o Conselho de Administração do CaixaBank acordou na redução do capital social da Sociedade mediante a amortização da totalidade das ações próprias adquiridas no quadro do Programa de Recompra. A redução de capital foi aprovada ao abrigo da resolução adotada pela Assembleia Geral de 8 de abril de 2022, no ponto 9 da ordem de trabalhos, após a obtenção das autorizações regulamentares pertinentes.

O capital social do CaixaBank é reduzido no montante de 558.515.414 euros, mediante a amortização de 558.515.414 ações próprias de um euro de valor nominal cada uma, deixando o capital social resultante da redução de capital em 7.502.131.619 euros.

A redução de capital foi realizada ao "Prémio de emissão", mediante a atribuição de uma reserva limitada por capital amortizado num montante igual ao total do valor nominal das ações que se amortizam (isto é, 558.515.414 euros), que só é possível dispor com os mesmos requisitos que os exigidos para a redução do capital social, em aplicação do previsto no artigo 335 c) da Lei de Sociedades de Capital espanhola. Consequentemente, os credores da Sociedade não terão o direito de oposição à redução de capital referida no artigo 334 da Lei de Sociedades de Capital espanhola. Também não é necessário o consentimento dos sindicatos obrigacionistas das emissões de obrigações e obrigações em circulação prevista no artigo 411 da Lei de Sociedades de Capital espanhola, em aplicação do previsto na Disposição Adicional Primeira da Lei 10/2014, de 26 de junho, sobre regulamentação, supervisão e solvência de entidades de crédito.

A escritura pública para reduzir o capital social foi registada no Registo Comercial de Valência a 13 de janeiro de 2023.

#### Autorizações sobre o capital

A 22 de maio de 2020, a Assembleia Geral da Sociedade aprovou autorizar o Conselho de Administração para que possa aumentar o capital social uma ou mais vezes e em qualquer momento, no prazo de cinco anos contados a partir dessa data, no montante 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 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 do poder de excluir, total ou parcialmente, o direito de subscrição preferencial, ainda que nesse caso, o montante dos aumentos de capital ficará limitado, na generalidade, ao montante máximo de 1.196.287.606 euros (equivalente a 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 3500 milhões 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 dos instrumentos emitidos ao abrigo deste acordo são apresentados na [Nota 22.3](#).

### Prémio de emissão

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

#### Movimento prémio de emissão

(Milhões de euros)

	Valor contabilístico
<b>SALDO A 31-12-2019</b>	<b>12.033</b>
<b>SALDO A 31-12-2020</b>	<b>12.033</b>
Fusão com o Bankia ( <a href="#">Nota 7</a> )	3.235
<b>SALDO A 31-12-2021</b>	<b>15.268</b>
Redução de capital	(1.798)
<b>SALDO A 31-12-2022</b>	<b>13.470</b>

### Lucros acumulados, Reservas de revalorização e outras reservas

O detalhe dos saldos destas rubricas é o seguinte:

#### Detalhe das reservas

(Milhões de euros)

	31-12-2022	31-12-2021	31-12-2020
<b>Reservas atribuídas à Sociedade dominante do Grupo CaixaBank</b>	<b>16.976</b>	<b>13.658</b>	<b>12.648</b>
Reserva Legal (1)	1.612	1.612	1.196
Reserva indisponível financiamento a clientes para aquisição de ações próprias	2	6	2
Reserva indisponível por capital amortizado (2)	559		
Outras reservas indisponíveis (3)			509
Reserva de Livre disponibilização	5.207	2.773	2.620
Outras Reservas de consolidação atribuídas à Matriz	9.596	9.267	8.321
<b>Reservas de sociedades consolidadas pelo método da integração global</b>	<b>(5.046)</b>	<b>(5.527)</b>	<b>(5.522)</b>
<b>Reservas de sociedades integradas pelo método da participação</b>	<b>571</b>	<b>307</b>	<b>584</b>
<b>TOTAL</b>	<b>12.501</b>	<b>8.438</b>	<b>7.710</b>

(1) No encerramento do exercício 2022 a reserva legal atinge os mínimos exigidos pela Lei das Sociedades de Capital.

(2) Ver secção "Redução de capital".

(3) As outras reservas indisponíveis foram dotadas pelos fundos de comércio da Morgan Stanley, Bankprime 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 capitais próprios***(Milhões de euros)*

	31-12-2022	31-12-2021	31-12-2020
Valor das ações não entregues	46	39	25

**Títulos Próprios**

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

**Movimento de ações em tesouraria***(Milhões de euros / Número de ações)*

	2022			2021			2020		
	Número de ações próprias	% Capital social *	Custo/Vendas	Número de ações próprias	% Capital social *	Custo/Vendas	Número de ações próprias	% Capital social *	Custo/Vendas
<b>SALDO NO INÍCIO</b>	<b>7.218.511</b>	<b>0,090 %</b>	<b>19</b>	<b>4.053.994</b>	<b>0,068 %</b>	<b>12</b>	<b>3.121.578</b>	<b>0,052 %</b>	<b>10</b>
Aquisições e outros	564.323.848	0,000 %	1.818	6.356.541	0,079 %	15	3.037.319	0,051 %	8
Transferências e outros **	(563.866.083)	0,000 %	(1.812)	(3.192.024)	(0,040 %)	(8)	(2.104.903)	(0,035 %)	(6)
<b>SALDO NO ENCERRAMENTO</b>	<b>7.676.276</b>	<b>0,090 %</b>	<b>25</b>	<b>7.218.511</b>	<b>0,090 %</b>	<b>19</b>	<b>4.053.994</b>	<b>0,068 %</b>	<b>12</b>

(\*) Percentagem calculada sobre o número de ações totais do CaixaBank no encerramento dos respetivos exercícios.

(\*\*) Os resultados obtidos pelas operações com ações em tesouraria nos exercícios de 2022, 2021 e 2020 não são significativos, tendo sido registados em "Outras Reservas".

(\*\*\*) A 31 de dezembro de 2022, 2021 e 2020 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 em conceito de garantia e geridas em propriedade de terceiros***(Milhões de ações / Milhões de euros)*

	Carteira de ações próprias aceites em conceito de garantia			Carteira de ações próprias propriedade de terceiros administradas pelo grupo		
	31-12-2022	31-12-2021	31-12-2020	31-12-2022	31-12-2021	31-12-2020
Número de ações próprias	18	17	12	19	18	13
% do capital social	0,237 %	0,215 %	0,207 %	0,249 %	0,225 %	0,225 %
Valor nominal	18	17	12	19	18	13

**24.2. OUTRO RENDIMENTO INTEGRAL ACUMULADO**

O movimento da rubrica é registado na demonstração de receitas e despesas reconhecidas.

**24.3. PARTICIPAÇÕES MINORITÁRIAS**

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		
		31-12-2022	31-12-2021	31-12-2020
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 %	15 %	
Telefonica Consumer Finance	Telefónica	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 CriteríaCaixa.

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.

### 25.2. EXERCÍCIOS SUJEITOS A INSPEÇÃO FISCAL

No exercício 2020 foi finalizado um processo de inspeção relativo aos principais impostos do CaixaBank dos exercícios 2013 a 2015, ambos inclusive, sem impacto relevante. As atas de inconformidade estão devidamente provisionadas.

Além disso, o Bankia e algumas entidades do Grupo Fiscal mantinham uma inspeção tributária relativamente ao Imposto sobre Sociedades e retenções de capital móvel e imóvel para os anos de 2011 a 2013, que finalizaram no presente exercício financeiro, sem impacto relevante. As atas foram assinadas em conformidade.

O CaixaBank tem os exercícios de 2016 e seguintes abertos para Inspeção do Imposto sobre as Sociedades e os últimos quatro exercícios para os restantes impostos que são aplicáveis e o BPI no exercício de 2018 e anos seguintes para os principais impostos que 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 caráter 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 contábilístico e fiscal***(Milhões de euros)*

	2022	2021	2020
<b>Resultados antes de impostos (A)</b>	<b>4.326</b>	<b>5.315</b>	<b>1.600</b>
<b>Ajustamentos ao resultado</b>	<b>(417)</b>	<b>(4.904)</b>	<b>(451)</b>
Rendimentos de instrumentos de capital (1)	(153)	(179)	(144)
Resultado de entidades avaliadas pelo método da participação (1)	(264)	(425)	(307)
Goodwill negativo reconhecido nos resultados		(4.300)	
<b>Resultado com tributação</b>	<b>3.909</b>	<b>411</b>	<b>1.149</b>
<b>Taxa do imposto (Resultado com tributação * taxa fiscal)</b>	<b>(1.173)</b>	<b>(123)</b>	<b>(345)</b>
<b>Ajustamentos à taxa:</b>	<b>(6)</b>	<b>39</b>	<b>115</b>
Variações na tributação de vendas e resultados de carteira	(5)	16	172
Variações nas provisões de carteira sem efeito fiscal e outras despesas não deduzíveis	(6)	(6)	(93)
Cancelamento de ativos e passivos por impostos diferidos	3		
Reconhecimento de ativos e passivos por impostos diferidos	(13)		
Efeito na despesa do imposto das jurisdições com taxa fiscal diferente (2)	6	16	5
Efeito fiscal das emissões	78	54	43
Outras despesas não deduzíveis	(64)	(22)	(22)
Retenção dividendos estrangeiros e outros	(5)	(19)	10
<b>Imposto sobre lucros (B)</b>	<b>(1.179)</b>	<b>(88)</b>	<b>(219)</b>
Imposto sobre lucros do exercício (receita/(despesa))	(1.178)	(84)	(230)
Taxa efetiva (3)	30,1 %	20,3 %	20,0 %
Ajustamentos impostos sobre lucros (2021/ 2020/ 2019)	(1)	(4)	11
<b>GANHOS OU PERDAS DEPOIS DE IMPOSTOS PROVENIENTES DAS ATIVIDADES CONTINUADAS (A) + (B)</b>	<b>3.147</b>	<b>5.227</b>	<b>1.381</b>

(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, embora outras jurisdições sejam tributadas a uma taxa fiscal diferente com um impacto muito reduzido.

(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)*

	31-12-2019	Regulariza- ções	Registos	Desreco nhcim en-tos	31-12-2020	Registo por combinação de negócios (Nota 7)	Regulariza- ções	Registos	Desreco nhcim en-tos	31-12-2021	Regulari- zações	Registos	Desreco nhcim en-tos	31-12-2022
Contribuições para planos de pensões	575	32	13		620	281	1	2	(24)	880	1		(9)	872
Provisão para insolvências	4.114	(70)		(15)	4.029	5.323	39		(37)	9.354	1		(107)	9.248
Provisão para insolvências (IFRS 9)	53			(53)										
Fundos para compromissos por pré-reformas	10			(6)	4				(1)	3			(2)	1
Provisão de imóveis adjudicados	942	(96)		(3)	843	1.823	2			2.668			(27)	2.641
Comissões de investimentos creditícios	5			(1)	4		(1)			3	(1)			2
Deduções pendentes de aplicação	910	(165)			745	85	(12)	4		822	4		(87)	739
Bases tributáveis negativas	1.648	(18)			1.630	309	46	60		2.045	90		(158)	1.977
Ativos avaliados ao justo valor com alterações no capital próprio	96			(9)	87	9		34		130		369		499
Outros surgidos em combinações de negócio	92			(32)	60	1.038			(439)	659	(227)		(124)	308
Outros *	1.391	37	494	(150)	1.772	512	(64)	709		2.929	163	146	(1.228)	2.010
<b>TOTAL</b>	<b>9.836</b>	<b>(280)</b>	<b>507</b>	<b>(269)</b>	<b>9.794</b>	<b>9.380</b>	<b>11</b>	<b>809</b>	<b>(501)</b>	<b>19.493</b>	<b>31</b>	<b>515</b>	<b>(1.742)</b>	<b>18.297</b>
<i>Dos quais: monetizáveis</i>	<i>5.641</i>				<i>5.496</i>					<i>12.905</i>	<i>2</i>		<i>(145)</i>	<i>12.762</i>

(\*) Inclui, entre outros, as eliminações devidas a operações intragrupo, as correspondentes aos diferentes fundos de provisão criados e outros ajustamentos devidos a diferenças entre os regulamentos contabilísticos e fiscais.

**Movimento de passivos fiscais diferidos***(Milhões de euros)*

	31-12-2019	Regulariza- ções	Registos	Desreco nhecim en-tos	31-12-2020	Registo por combinação de negócios (Nota 7)	Regulariz ações	Registo s	Desreco nhecim en-tos	31-12-2021	Regulariz ações	Registo s	Desreco nhecim en-tos	31-12-2022
Atualização de imóveis 1ª aplicação IFRS	202	(2)		(5)	195	131			(153)	173	126		(10)	289
Ativos avaliados ao justo valor com alterações no capital próprio	212		45		257	29			(136)	150			(148)	2
Ativos intangíveis de combinações de negócios	13			(3)	10	166			(80)	96		118		214
Provisões matemáticas	204		3		207		3			210		2		212
Outros surgidos em combinações de negócio	201			(46)	155	494			(403)	246			(65)	181
Outros *	226		4	(45)	185	248	840			1.273	(151)		(364)	758
<b>TOTAL</b>	<b>1.058</b>	<b>(2)</b>	<b>52</b>	<b>(99)</b>	<b>1.009</b>	<b>1.068</b>	<b>0</b>	<b>843</b>	<b>(772)</b>	<b>2.148</b>	<b>(25)</b>	<b>120</b>	<b>(587)</b>	<b>1.656</b>

(\*) Inclui, entre outros, as eliminações devidas a operações intragrupo, as correspondentes aos diferentes fundos de provisão criados e outros ajustamentos devidos a diferenças entre os regulamentos contabilísticos e fiscais.

O Grupo tem a 31 de dezembro de 2022 um total de 3091 milhões de euros de ativos fiscais diferidos por créditos fiscais não registados, dos quais 2853 milhões de euros correspondem a bases tributáveis negativas e 238 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 1,30% 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 - 31-12-2022

(Milhões de euros)

	Diferenças temporárias	Dos quais: Monetizáveis	Bases tributáveis negativas	Deduções pendentes de aplicação
Espanha	15.384	12.729	1.974	739
Portugal	197	33	3	
<b>TOTAL</b>	<b>15.581</b>	<b>12.762</b>	<b>1.977</b>	<b>739</b>

(\*) Correspondem a diferenças temporárias monetizáveis com direito a conversão num crédito contra as finanças públicas.

Atendendo às projeções e o exercício de avaliação, o prazo máximo de recuperabilidade dos ativos fiscais no seu conjunto mantém-se abaixo dos 15 anos.

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 3.1](#)) 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.

## 25.5. OUTROS

Em conformidade com a Lei 38/2022 de 28 de dezembro sobre o estabelecimento, entre outros, de taxas temporárias sobre o sector bancário, o CaixaBank e determinadas entidades do Grupo estão sujeitos a este imposto, que será acumulado a 1 de janeiro de 2023 para o ano de 2023 (e a 1 de janeiro de 2024 em relação a esse exercício financeiro) sob "Outras despesas operacionais" na demonstração de resultados.

O Grupo está a trabalhar na estimativa do impacto desta taxa de 4,8 % sobre a margem de juros e os rendimentos líquido por comissões na conta de lucros e perdas para 2023, embora na ausência de um cálculo final se estime que o impacto será de cerca de 400 milhões de euros.

## 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 compromissos contingentes - 31-12-2022

(Milhões de euros)

	Exposição fora do balanço			Cobertura		
	Stage 1	Stage 2	Stage 3	Stage 1	Stage 2	Stage 3
Garantias financeiras concedidas	10.067	668	189	(22)	(41)	(173)
Compromissos de empréstimos concedidos	108.527	3.920	353	(57)	(12)	(18)
Outros compromissos concedidos	36.705	1.333	403	(16)	(17)	(191)

### Detalhe das exposições e coberturas sobre garantias e compromissos contingentes - 31-12-2021

(Milhões de euros)

	Exposição fora do balanço			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 compromissos contingentes - 31-12-2020

(Milhões de euros)

	Exposição fora do balanço			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)

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)

	31-12-2022		31-12-2021		31-12-2020	
	Disponível	Limites	Disponível	Limites	Disponível	Limites
<b>Disponível por terceiros</b>						
Entidades de crédito	85	362	126	300	103	943
Administrações públicas	4.755	5.609	5.669	6.289	4.390	6.890
Outros setores	107.960	127.364	96.124	122.895	74.006	103.697
<b>TOTAL</b>	<b>112.800</b>	<b>133.335</b>	<b>101.919</b>	<b>129.484</b>	<b>78.499</b>	<b>111.530</b>
<i>Dos quais: de disponibilidade condicionada</i>	6.313		5.002		3.839	



## 27. OUTRA INFORMAÇÃO SIGNIFICATIVA

### 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)

	31-12-2022	31-12-2021	31-12-2020
Ativos sob gestão	144.831	158.019	106.643
Fundos de investimento, carteiras e SICAV s	101.519	110.089	71.315
Fundos de pensões	43.312	47.930	35.328
Outros *	8.186	6.983	5.115
<b>TOTAL</b>	<b>153.017</b>	<b>165.002</b>	<b>111.758</b>

(\*) 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 desconhecidas 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)

	31-12-2022	31-12-2021	31-12-2020
Ativos hipotecários titularizados	22.987	26.449	21.929
Outros ativos titularizados	4.761	7.896	10.151
Empréstimos a empresas	2.995	4.771	5.372
Leasing	408	666	1.045
Empréstimos ao consumo	1.134	2.211	3.733
Restante	224	248	1
<b>TOTAL</b>	<b>27.748</b>	<b>34.345</b>	<b>32.080</b>

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 titularizada	Ativo titularizado			Obrigações de titularização			Melhorias de crédito		
			2022	2021	2020	2022	2021	2020	2022	2021	2020
Julho 2003	AyT Génova Hipotecario III, FTH	800	0	0	75	0	0	29	0	0	8
Março 2004	AyT Génova Hipotecario IV, FTH	800	0	72	87	0	13	15	0	8	8
Novembro 2004	TDA 22 Mixto, FTH	388	23	28	25	9	11	12	2	2	2
Abril 2005	Bancaja 8 FTA *	1.650	171	204		58	73		28	28	
Junho 2005	AyT Hipotecario Mixto IV, FTA	200	0	19	23	0	8	11	0	1	1
Junho 2005	AyT Génova Hipotecario VI, FTH	700	72	89	104	45	55	66	5	5	5
Novembro 2005	AyT Génova Hipotecario VII, FTH	1.400	178	213	250	73	86	101	8	8	8
Dezembro 2005	Valencia Hipotecario 2, FTH	940	0	98	114	0	34	35	0	5	5
Fevereiro 2006	Bancaja 9 FTA *	2.000	294	339		165	188		25	25	
Abril 2006	MBS Bancaja 3 FTA *	800	87	105		46	228		0	0	
Junho 2006	AyT Génova Hipotecario VIII,	2.100	255	308	365	143	170	198	9	9	9
Julho 2006	AyT Hipotecario Mixto V, FTA	873	74	88	55	37	45	39	4	4	2
Outubro 2006	Caixa Penedés 1 TDA *	23	2	2		0	0		0	0	
Novembro 2006	Valencia Hipotecario 3, FTA	901	129	151	176	52	63	62	5	5	5
Novembro 2006	AyT Génova Hipotecario IX, FTH	1.000	177	208	242	73	84	93	5	5	5
Novembro 2006	Madrid RMBS I, FTA *	2.000	491	571		375	411		71	71	
Novembro 2006	AYT Caixa Murcia Hipotecário II FTA *	315	0	31		0	21		0	2	
Dezembro 2006	Madrid RMBS II, FTA *	1.800	427	459		337	373		69	69	
Dezembro 2006	TDA 27, FTA *	290	34	40		14	14		6	6	
Janeiro 2007	Bancaja 10, FTA *	2.600	591	671		546	602		35	35	
Abril 2007	MBS Bancaja 4 FTA *	1.850	264	309		193	220		1	1	
Junho 2007	AyT Génova Hipotecario X, FTH	1.050	198	235	270	201	236	272	8	10	10
Junho 2007	AyT Caixa Granada Hipotecário	400	68	76		58	65		5	5	
Junho 2007	Caixa Penedés Pequenas e	48	3	4		0	0		0	0	
Julho 2007	Madrid RMBS III, FTA *	3.000	914	1.008		840	918		129	129	
Julho 2007	Bancaja 11, FTA *	2.000	547	607		515	522		28	28	
Setembro 2007	Caixa Penedés 2 TDA *	24	0	1		0	0		0	0	
Novembro 2007	FonCaixa FTGENCAT 5, FTA	1.000	111	134	158	38	38	38	27	27	27
Dezembro 2007	AyT Génova Hipotecario XI, FTH	1.200	244	288	330	252	293	335	30	31	34
Dezembro 2007	Madrid RMBS IV, FTA *	2.400	678	749		628	691		242	242	
Julho 2008	FonCaixa FTGENCAT 6, FTA	750	82	100	117	23	23	23	19	19	19
Julho 2008	AyT Génova Hipotecario XII, FTH	800	180	214	243	183	214	243	30	30	30
Agosto 2008	Caixa Penedés FTGENCAT1 TDA	6	2	3		0	0		0	0	
Dezembro 2008	Madrid RMBS Residencial I, FTA	805	296	334		140	155		202	225	
Dezembro 2008	Bancaja 13, FTA *	2.895	1.119	1.261		1.107	1.201		179	179	
Junho 2010	Madrid RMBS Residencial II, FTA	600	278	309		142	158		169	184	
Dezembro 2010	AyT Goya Hipotecario III, FTA	4.000	1.224	1.428	1.608	1.233	1.423	1.605	124	142	160
Abril 2011	AyT Goya Hipotecario IV, FTA	1.300	396	465	526	417	479	539	44	55	62
Dezembro 2011	AyT Goya Hipotecario V, FTA	1.400	433	515	578	461	528	599	49	59	63
Fevereiro 2016	CaixaBank RMBS 1, FT	14.200	8.160	9.212	10.126	8.240	9.208	10.121	568	568	568
Junho 2016	CaixaBank Consumo 2, FT	1.300	136	170	228	139	0	239	52	52	52
Novembro 2016	CaixaBank Pymes 8, FT	2.250	363	488	656	382	512	700	71	71	71
Março 2017	CaixaBank RMBS 2, FT	2.720	1.691	1.891	2.088	1.734	1.923	2.121	107	118	129
Julho 2017	CaixaBank Consumo 3, FT	2.450	265	401	609	265	397	613	12	18	27
Novembro 2017	CaixaBank Pymes 9, FT	1.850	270	447	675	272	455	690	12	20	31
Dezembro 2017	CaixaBank RMBS 3, FT	2.550	1.530	1.743	1.946	1.540	1.744	1.950	64	72	80
Mai 2018	CaixaBank Consumo 4, FT	1.700	109	260	483	133	293	546	7	14	25
Novembro 2018	CaixaBank Pymes 10, FT	3.325	822	1.188	1.682	892	1.283	1.826	39	56	79
Junho 2019	CaixaBank Leasings 3, FT	1.830	408	666	1.045	424	688	1.078	23	39	59
Novembro 2019	CaixaBank Pymes 11, FT	2.450	962	1.334	1.793	1.045	1.442	1.919	53	74	116
Junho 2020	CaixaBank Consumo 5, FT	3.550	997	1.825	2.920	1.155	2.068	3.550	68	117	178
Novembro 2020	CaixaBank Pymes 12, FT	2.550	1.301	1.834	2.483	1.339	1.879	2.550	73	103	128
Setembro 2021	Caixabank Corporates 1 FT	2.302	692	1.150		833	2.301		115	117	
<b>TOTAL</b>		<b>92.135</b>	<b>27.748</b>	<b>34.345</b>	<b>32.080</b>	<b>26.797</b>	<b>33.836</b>	<b>32.218</b>	<b>2.822</b>	<b>3.093</b>	<b>2.006</b>

(\*) Titularizações provenientes da combinação de negócios com o Bankia (ver Nota 7).

Os montantes pendentes de amortização das titularizações desreconhecidas 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		
			31-12-2022	31-12-2021	31-12-2020
Fevereiro 2016	Gaudí I	2.025		43	65
Agosto 2018	Gaudí II	2.025	367	805	1.509
Abril 2019	Gaudí III	1.282	544	899	1.277
Junho 2022	Gaudí IV	1.500	1.317		
<b>TOTAL</b>		<b>6.832</b>	<b>2.228</b>	<b>1.747</b>	<b>2.851</b>

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)

	31-12-2022	31-12-2021	31-12-2020
<b>Anotações em conta</b>	<b>138.161</b>	<b>140.158</b>	<b>178.841</b>
Títulos anotados no registo central do mercado	104.224	102.496	150.013
Instrumentos de capital próprio. Cotados	74.203	74.462	59.211
Instrumentos de capital próprio. Não cotados	4.265	4.055	3.289
Títulos da dívida. Cotados	25.526	23.866	87.468
Títulos da dívida. Não Cotados	230	113	45
Títulos registados no próprio Banco	610	767	
Instrumentos de capital próprio. Não cotados	610	767	
Títulos confiados a outras instituições depositárias	33.327	36.895	28.828
Instrumentos de capital próprio. Cotados	663	931	652
Instrumentos de capital próprio. Não cotados	17.895	22.066	14.581
Títulos da dívida. Cotados	12.518	12.141	12.306
Títulos da dívida. Não cotados	2.251	1.757	1.289
<b>Títulos físicos</b>	<b>5.914</b>	<b>5.910</b>	<b>5.349</b>
Em poder do Banco	<b>5.507</b>	<b>5.565</b>	<b>5.025</b>
Instrumentos de capital próprio	5.490	5.548	5.008
Títulos da dívida	17	17	17
Confiados a outras instituições	407	345	324
Instrumentos de capital próprio	407	345	324
<b>Outros instrumentos financeiros</b>	<b>66.855</b>	<b>73.355</b>	<b>69.350</b>
<b>TOTAL</b>	<b>210.930</b>	<b>219.423</b>	<b>253.540</b>

## 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 falidos

(Milhões de euros)

	2022	2021	2020
<b>SALDO NO INÍCIO DO EXERCÍCIO</b>	<b>18.534</b>	<b>13.469</b>	<b>13.911</b>
Registos:	2.189	6.361	1.307
<i>Dos quais por combinações de negócio (Nota 7)</i>		4.223	
Desreconhecimentos:	2.447	1.296	1.749
Por recuperação do capital em numerário (Nota36)	382	454	450
Por alienação de falidos **	1.037	564	967
Por perdão, prescrição e por outras causas	1.028	278	332
<b>SALDO NO FINAL DO EXERCÍCIO</b>	<b>18.276</b>	<b>18.534</b>	<b>13.469</b>
<i>Dos quais: juros acumulados sobre dívida falida *</i>	6.425	6.342	4.222

(\*) Inclui, principalmente, 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 dos rendimentos de juros

(Milhões de euros)

	2022	2021	2020
Bancos centrais	358		
Entidades de crédito	115	20	35
Títulos da dívida	2.300	1.906	1.950
Ativos financeiros detidos para negociação	7	1	
Ativos financeiros obrigatoriamente ao justo valor com alterações em resultados		1	2
Ativos financeiros avaliados ao justo valor através de outro rendimento integral	1.751	1.742	1.812
Ativos financeiros ao custo amortizado	542	162	136
Empréstimos e adiantamentos a clientes e outros produtos financeiros	6.541	5.332	4.534
Administrações públicas	128	80	65
Créditos e efeitos comerciais	312	195	150
Devedores com garantia hipotecária	2.477	2.059	1.778
Devedores com garantia pessoal	3.371	2.830	2.432
Restante	253	168	109
Retificação de receitas por operações de cobertura	(679)	(254)	(129)
Receitas por juros de passivos	598	888	374
<b>TOTAL</b>	<b>9.233</b>	<b>7.892</b>	<b>6.764</b>
<i>Dos quais: Juros de exposições no stage 3</i>	227	205	152

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 do ativo

(Porcentagem)

	2022	2021	2020
Depósitos em bancos centrais	0,30 %	0,00 %	0,00 %
Ativos financeiros detidos para negociação - Títulos de dívida	1,04 %	0,10 %	0,02 %
Ativos financeiros obrigatoriamente ao justo valor através dos resultados - Títulos de dívida	3,14 %	5,07 %	6,23 %
Ativos financeiros avaliados ao justo valor com alterações noutros resultados globais / Ativos disponíveis para venda - Valores representativos de dívida	2,58 %	2,33 %	2,33 %
Ativos financeiros ao custo amortizado			
Depósitos em instituições de crédito	1,53 %	0,49 %	0,78 %
Crédito a clientes	1,93 %	1,72 %	2,02 %
Títulos da dívida	0,73 %	0,29 %	0,56 %

## 29. DESPESAS COM JUROS

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

### Detalhe das despesas com juros

(Milhões de euros)

	2022	2021	2020
Bancos centrais	(19)	(2)	(15)
Entidades de crédito	(275)	(24)	(49)
Operações do mercado monetário através de entidades de contraparte	(51)		
Depósitos de clientes e outras cargas financeiras	(251)	(184)	(262)
Títulos de dívida emitidos (excluindo os passivos subordinados) *	(538)	(501)	(571)
Retificação de despesas por operações de cobertura	196	448	471
Despesas financeiras de produtos de seguros	(1.020)	(1.240)	(1.280)
Despesas por juros de ativos	(342)	(391)	(133)
Juros por passivos por arrendamentos (Nota 22.4)	(10)	(18)	(19)
Outros	(7)	(5)	(6)
<b>TOTAL</b>	<b>(2.317)</b>	<b>(1.917)</b>	<b>(1.864)</b>

(\*) 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

(Porcentagem)

	2022	2021	2020
Depósitos de bancos centrais	0,02 %	0,00 %	0,04 %
Depósitos de instituições de crédito	0,99 %	0,11 %	0,37 %
Depósitos de clientes	0,07 %	0,05 %	0,10 %
Títulos de dívida emitidos (excluindo os passivos subordinados)	1,02 %	1,08 %	1,62 %
Passivos subordinados	1,03 %	0,77 %	1,71 %

## 30. RECEITAS POR DIVIDENDOS

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

### Rendimentos por dividendos

(Milhões de euros)

	2022	2021	2020
Telefónica	69	90	100
Banco de Fomento de Angola	87	98	40
Restante	7	4	7
<b>TOTAL</b>	<b>163</b>	<b>192</b>	<b>147</b>

## 31. COMISSÕES

A desagregação do saldo destes capítulos das demonstrações de resultados anexas é a seguinte:

### Detalhe de rendimentos por comissões

(Milhões de euros)

	2022	2021	2020
Riscos contingentes	251	215	161
Disponibilidade de créditos	116	105	70
Câmbio de divisas e de notas estrangeiras	172	135	99
Serviço de cobranças e pagamentos	1.412	1.355	934
<i>Das quais: cartões de crédito e de débito</i>	616	573	423
Serviço de títulos	115	118	102
Comercialização de produtos financeiros não bancários	1.773	1.698	1.164
Outras comissões	567	503	381
<b>TOTAL</b>	<b>4.406</b>	<b>4.129</b>	<b>2.911</b>

### Detalhe de despesas por comissões

(Milhões de euros)

	2022	2021	2020
Cedidas a outras entidades e a correspondentes	(136)	(166)	(105)
<i>Das quais: operações com cartões e caixas</i>	(112)	(144)	(89)
Operações com títulos	(29)	(31)	(25)
Outras comissões	(231)	(227)	(205)
<b>TOTAL</b>	<b>(396)</b>	<b>(424)</b>	<b>(335)</b>



## 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)

	2022	2021	2020
<b>Ganhos ou perdas líquidas no desreconhecimento de ativos e passivos financeiros não avaliados ao justo valor através dos resultados</b>	<b>41</b>	<b>37</b>	<b>187</b>
Ativos financeiros ao custo amortizado	1	4	114
Títulos da dívida		4	114
Passivos financeiros ao custo amortizado	6	(1)	
Ativos financeiros ao justo valor através de outro rendimento integral	34	34	73
Títulos da dívida	34	34	73
<b>Ganhos ou perdas líquidas por ativos e passivos financeiros detidos para negociação</b>	<b>476</b>	<b>97</b>	<b>127</b>
Instrumentos de capital próprio	18	7	(79)
Títulos da dívida	3		7
Derivados financeiros	455	90	199
<b>Ganhos ou perdas líquidas por ativos financeiros não destinados a negociação avaliados obrigatoriamente ao justo valor através dos resultados</b>	<b>(9)</b>	<b>(3)</b>	<b>(24)</b>
Instrumentos de capital próprio	(9)	(9)	(14)
Títulos da dívida		7	(5)
Empréstimos e adiantamentos		(1)	(5)
<b>Ganhos ou perdas líquidas resultantes da contabilidade de coberturas</b>	<b>(18)</b>	<b>51</b>	<b>(3)</b>
Ineficácias de coberturas de justo valor	(18)	1	(3)
Avaliação dos derivados de cobertura (Nota 15)	(5.123)	(933)	4
Avaliação dos elementos cobertos (Nota 15)	5.105	934	(7)
Restante		50	
<b>TOTAL</b>	<b>490</b>	<b>182</b>	<b>287</b>

### 33. OUTRAS RECEITAS E DESPESAS DE EXPLORAÇÃO E RECEITAS E DESPESAS DE ATIVOS E PASSIVOS AFETOS AO NEGÓCIO SEGURADOR OU RESSEGUROS

A desagregação do saldo destes capítulos das demonstrações de resultados anexas é a seguinte:

#### Detalhe de outras receitas de exploração

(Milhões de euros)

	2022	2021	2020
Receitas dos investimentos imobiliários e de outras rendas	94	98	92
Vendas e receitas por prestação de serviços não financeiros	349	311	261
Outras receitas	161	142	296
<b>TOTAL</b>	<b>604</b>	<b>551</b>	<b>649</b>

#### Detalhe de outras taxas de exploração

(Milhões de euros)

	2022	2021	2020
Contribuição para o Fundo de Garantia de Depósitos / Fundo de Resolução	(566)	(596)	(355)
Despesas de exploração investimentos imobiliários e outros **	(167)	(118)	(114)
Varição de existências e outras despesas da atividade não financeira	(291)	(268)	(233)
Despesas associadas a reguladores e supervisores	(26)	(25)	(14)
Prestação patrimonial associada a ativos por impostos diferidos mobilizáveis	(149)	(124)	(55)
Outros conceitos	(368)	(314)	(234)
<b>TOTAL</b>	<b>(1.567)</b>	<b>(1.445)</b>	<b>(1.005)</b>

(\*) 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 de ativos afetos ao negócio segurador ou resseguros

(Milhões de euros)

	2022	2021	2020
Prémios cobrados de seguros e resseguros *	1.268	1.075	1.058
Receitas por resseguros	61	53	49
<b>TOTAL</b>	<b>1.329</b>	<b>1.128</b>	<b>1.107</b>

(\*) Deduzida a parte correspondente a despesas financeiras.

#### Detalhe de despesas de passivos afetos ao negócio segurador ou resseguros

(Milhões de euros)

	2022	2021	2020
Prestações pagas e outras despesas relacionadas com a atividade seguradora *	(429)	(427)	(411)
Dotações líquidas para provisões técnicas *	26	10	(40)
Prémios pagos de seguros e resseguros	(60)	(61)	(58)
<b>TOTAL</b>	<b>(463)</b>	<b>(478)</b>	<b>(509)</b>

(\*) 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)

	2022	2021	2020
Ordenados e salários	(2.707)	(2.790)	(2.088)
Segurança Social	(641)	(654)	(504)
Contribuições para planos de pensões (poupança e risco) *	(173)	(142)	(156)
Dotações para planos de prestações definidas	3	404	2
<i>dos quais: Acordo do trabalho 2021 (Nota 23)</i>		394	
Outras despesas de pessoal	(102)	(2.406)	(95)
<i>dos quais: Acordo do trabalho 2021 (Nota 23)</i>		(2.272)	
<b>TOTAL</b>	<b>(3.620)</b>	<b>(5.588)</b>	<b>(2.841)</b>

(\*) 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)

	2022			2021			2020		
	Homens	Mulheres	Dos quais: com incapacidade ≥ 33%	Homens	Mulheres	Dos quais: com incapacidade ≥ 33%	Homens	Mulheres	Dos quais: com incapacidade ≥ 33%
Diretores	3.544	2.300	36	4.624	2.858	39	3.321	2.113	24
Chefias intermédias	3.907	4.103	63	3.783	4.095	66	3.317	3.637	43
Gestores	12.284	19.128	479	13.202	19.658	483	9.565	13.664	295
<b>TOTAL</b>	<b>19.735</b>	<b>25.531</b>	<b>578</b>	<b>21.609</b>	<b>26.611</b>	<b>588</b>	<b>16.203</b>	<b>19.414</b>	<b>362</b>

(\*) 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)

	2022	2021	2020
Tecnologia e sistemas	(489)	(706)	(444)
Publicidade*	(169)	(173)	(168)
Imóveis e instalações	(151)	(158)	(113)
Alugueres **	(26)	(59)	(37)
Comunicações	(69)	(79)	(72)
Serviços administrativos subcontratados	(142)	(97)	(57)
Impostos	(69)	(60)	(38)
Serviço de vigilância e de transferência de fundos	(44)	(41)	(31)
Despesas de representação e com deslocações do pessoal	(52)	(33)	(24)
Impressos e material de escritório	(15)	(20)	(20)
Relatórios técnicos	(67)	(88)	(58)
Despesas judiciais e de advogados	(11)	(16)	(15)
Órgãos de Governança e de Controlo	(9)	(9)	(10)
Outras despesas	(330)	(227)	(111)
<b>TOTAL</b>	<b>(1.643)</b>	<b>(1.766)</b>	<b>(1.198)</b>

(\*) Inclui publicidade em meios, patrocínios, promoções e outras despesas comerciais.

(\*\*) O montante dos alugueres a curto prazo em que a IFRS 16 não foi aplicada é irrelevante.

### 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 pendentes na data do encerramento do balanço - 2022

(Milhões de euros)

	Montante	Percentagem	Número de faturas	Percentagem
Total pagamentos efetuados	3.732		1.553.434	
<i>Das quais: pagas dentro do prazo legal *</i>	3.374	90,4 %	1.507.339	97,0 %
Total pagamentos pendentes	53		19.456	
<b>TOTAL PAGAMENTOS DO EXERCÍCIO</b>	<b>3.785</b>		<b>1.572.890</b>	

(\*) 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, por defeito o prazo máximo legal para pagamentos entre empresas é de 30 dias, que poderá estender-se até um máximo de 60 dias úteis, sempre e quando ambas as partes estejam de acordo.

#### Período médio de pagamento e rácios de pagamento a fornecedores - 2022

(Dias)

	2022
Período médio de pagamento a fornecedores	16,8
Rácio de operações pagas	16,6
Rácio de operações pendentes de pagamento	28,3

### Honorários dos auditores externos

Na rubrica “Relatórios técnicos” estão incluídos os honorários e despesas pagos ao auditor, exceto o IVA correspondente, segundo o seguinte detalhe:

#### Detalhe dos honorários dos auditores externos \*

(Milhares de euros)

	2022	2021	2020
<b>Auditores do grupo (PwC **)</b>			
<b>Auditoria</b>	<b>6.227</b>	<b>6.637</b>	<b>4.026</b>
Auditoria estatutária ou voluntária	6.227	6.598	3.546
Auditoria de balanço de fusão e de alteração proposta de distribuição de resultados		39	480
<b>Serviços relacionados com a auditoria</b>	<b>2.822</b>	<b>2.661</b>	<b>1.837</b>
Serviços de revisão prescritos pelo regulamento estatutário ou de supervisão a um auditor	1.875	1.858	1.293
Revisão limitada	936	915	719
Relatórios de proteção de ativos de clientes	138	187	122
Revisão de informação financeira pró-forma		45	70
Revisão de formulários TLTRO III / outros relatórios de elegibilidade Eurossistema	180	145	28
Revisão de formulários de indicadores do cálculo da contribuição ao FUR	31	39	18
Informação de situação financeira e de solvência	428	445	214
Relatório de procedimentos estipulados sobre imparidade da carteira de crédito BPI	113	82	122
Outros relatórios de procedimentos estipulados no BPI	49		
Outros serviços relacionados com a auditoria	947	803	544
Comfort letters emissões	469	427	277
Relatório de revisão da informação não financeira	162	75	45
Relatório Sistema de Controlo Interno da informação financeira	24	124	75
Relatórios de assurance obrigação social e pegada de carbono	63	69	22
Outros serviços de assurance	229	108	125
Outros serviços	241	29	2
<b>TOTAL</b>	<b>9.290</b>	<b>9.327</b>	<b>5.865</b>

(\*) 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 2020, 2021 e 2022 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 e 14 de maio de 2021 a AGA aprovou a extensão da nomeação do auditor atual para o exercício de 2021 e 2022, respetivamente. Além disso, na AGA de 8 de abril de 2022 foi aprovada a reeleição do auditor atual para o exercício de 2023. A PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L. não renunciou nem foi afastada das suas funções como auditor do CaixaBank durante os exercícios de 2020, 2021 e 2022, nem até à data de formulação destas contas anuais.

Nota: O rácio regulador, calculado como a soma dos "Serviços relacionados com auditoria - Outros serviços relacionados com auditoria" e "Outros serviços" sobre a média de honorários de auditoria para os últimos 3 exercícios financeiros vencidos ascende a 26%. Em conformidade com o regulamentos em vigor, o CaixaBank apenas excluiu do numerador os serviços de revisão prescritos pelo regulamento legal ao auditor, de acordo com os termos do Regulamento (UE) n°537/2014 do Parlamento Europeu e do Conselho no seu artigo 4 (2).

## 36. IMPARIDADE DE ATIVOS FINANCEIROS NÃO AVALIADOS PELO JUSTO VALOR ATRAVÉS DE GANHOS OU PERDAS

A desagregação do saldo desta rubrica das demonstrações de resultados anexas é a seguinte:

### Detalhe de imparidade ou reversão da imparidade de ativos financeiros não avaliados a justo valor através dos resultados

(Milhões de euros)

	2022	2021	2020
<b>Ativos financeiros ao custo amortizado</b>	<b>(883)</b>	<b>(897)</b>	<b>(1.942)</b>
Empréstimos e adiantamentos	(883)	(897)	(1.942)
Dotações líquidas (Nota 14)	(574)	(878)	(1.694)
Do qual Instituições de Crédito	5	(7)	(1)
Do qual Clientes	(579)	(871)	(1.693)
Dos quais POCI	(140)	(142)	
Saneamentos	(691)	(473)	(698)
Ativos falidos recuperados (Nota 27.4)	382	454	450
<b>Ativos financeiros ao justo valor através de outro rendimento integral</b>	<b>1</b>		<b>(1)</b>
<b>TOTAL</b>	<b>(882)</b>	<b>(897)</b>	<b>(1.943)</b>

## 37. IMPARIDADE DO VALOR OU REVISÃO DA IMPARIDADE DO VALOR 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)

	2022	2021	2020
<b>Ativos tangíveis (Nota 18)</b>	<b>(86)</b>	<b>(62)</b>	<b>(110)</b>
Ativos materiais de uso próprio	(81)	(87)	(30)
Dotações	(3)	(16)	
Disponibilidades	3		5
Saneamentos	(81)	(71)	(35)
Investimentos imobiliários	(5)	25	(80)
Dotações	(108)	(57)	(145)
Disponibilidades	103	82	65
<b>Ativos intangíveis (Nota 19)</b>	<b>(14)</b>	<b>(58)</b>	<b>(14)</b>
Dotações	(5)	(5)	
Saneamentos	(9)	(53)	(14)
<b>Outros (Nota 20)</b>	<b>(2)</b>	<b>(38)</b>	<b>12</b>
Existências	(3)	(4)	(2)
Dotações	(5)	(6)	(4)
Disponibilidades	2	2	2
Restante	1	(34)	14
<b>TOTAL</b>	<b>(102)</b>	<b>(158)</b>	<b>(112)</b>

## 38. GANHOS OU PERDAS AO DAR DE BAIXA EM 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)

	2022			2021			2020		
	Ganho	Perda	Resultado líquido	Ganho	Perda	Resultado líquido	Ganho	Perda	Resultado líquido
Por venda de ativos materiais	33	(14)	19	46	(24)	22	44	(26)	18
Por venda de participações		(1)	(1)	1		1	7	(1)	6
Por venda de outros ativos	24	(1)	23	273	(1)	272	3		3
<i>Dos quais: Venda de negócios provenientes do Bankia (Nota 41)</i>				266		266			
<b>TOTAL</b>	<b>57</b>	<b>(16)</b>	<b>41</b>	<b>320</b>	<b>(25)</b>	<b>295</b>	<b>54</b>	<b>(27)</b>	<b>27</b>



## 39. GANHOS OU PERDAS PROVENIENTES DE ATIVOS NÃO CORRENTES E GRUPOS DE ALINEÁVEIS 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)

	2022	2021	2020
Perdas por imparidade de ativos não correntes em venda (Nota 21)	(229)	(123)	(107)
Perdas por imparidade de participações não correntes em venda (Nota 21)	(1)		
Lucro por venda de participações (Nota 16)	4	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 detidos para venda	216	55	13
<i>Dos quais: Lucro pela venda do imóvel Paseo Castellana 51 (Nota 21)</i>	101		
<b>TOTAL</b>	<b>(10)</b>	<b>(13)</b>	<b>334</b>

## 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 FINANCEIROS AVALIADOS A 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 dos ativos financeiros (AF) avaliados ao justo valor (VR)

(Milhões de euros)

	31-12-2022					31-12-2021					31-12-2020				
	Valor contabilístico	Justo valor				Valor contabilístico	Justo valor				Valor contabilístico	Justo valor			
		Total	Nível 1	Nível 2	Nível 3		Total	Nível 1	Nível 2	Nível 3		Total	Nível 1	Nível 2	Nível 3
<b>AF detidos para negociação (Nota 11)</b>	<b>7.382</b>	<b>7.382</b>	<b>452</b>	<b>6.872</b>	<b>58</b>	<b>10.925</b>	<b>10.925</b>	<b>637</b>	<b>10.259</b>	<b>29</b>	<b>6.357</b>	<b>6.357</b>	<b>1.084</b>	<b>5.233</b>	<b>40</b>
Derivados	6.963	6.963	37	6.872	54	10.319	10.319	35	10.259	25	5.301	5.301	35	5.231	35
Instrumentos de capital próprio	233	233	233			187	187	187			255	255	255		
Títulos da dívida	186	186	182		4	419	419	415		4	801	801	794	2	5
<b>AF não destinados a negociação avaliados obrigatoriamente em VR com alterações nos resultados (Nota 12)</b>	<b>183</b>	<b>183</b>	<b>44</b>	<b>4</b>	<b>135</b>	<b>237</b>	<b>237</b>	<b>47</b>	<b>5</b>	<b>185</b>	<b>317</b>	<b>317</b>	<b>50</b>	<b>3</b>	<b>264</b>
Instrumentos de capital próprio	127	127	44	4	79	165	165	47	5	113	180	180	50	3	127
Títulos da dívida	6	6			6	5	5			5	52	52			52
Empréstimos e adiantamentos	50	50			50	67	67			67	85	85			85
<b>AF designados para VR com alterações em resultados</b>															
Instrumentos de capital próprio															
Títulos da dívida															
Empréstimos e adiantamentos															
<b>AF para VR com alterações noutros resultados globais</b>	<b>12.942</b>	<b>12.942</b>	<b>12.275</b>		<b>667</b>	<b>16.403</b>	<b>16.403</b>	<b>15.630</b>	<b>129</b>	<b>644</b>	<b>19.309</b>	<b>19.309</b>	<b>18.693</b>	<b>44</b>	<b>572</b>
Instrumentos de capital próprio	1.351	1.351	684		667	1.646	1.646	1.002		644	1.414	1.414	842		572
Títulos da dívida	11.591	11.591	11.591			14.757	14.757	14.628	129		17.895	17.895	17.851	44	
<b>Derivados - contabilidade de coberturas (Nota 15)</b>	<b>649</b>	<b>649</b>		<b>649</b>		<b>1.038</b>	<b>1.038</b>		<b>1.038</b>		<b>515</b>	<b>515</b>		<b>515</b>	
<b>Ativos afetos ao negócio dos seguros (Nota 17)</b>	<b>67.928</b>	<b>67.928</b>	<b>67.796</b>	<b>40</b>	<b>92</b>	<b>83.148</b>	<b>83.148</b>	<b>82.969</b>	<b>34</b>	<b>145</b>	<b>76.893</b>	<b>76.893</b>	<b>76.715</b>	<b>130</b>	<b>48</b>
<b>Ativos financeiros detidos para negociação</b>	<b>26</b>	<b>26</b>	<b>26</b>			<b>111</b>	<b>111</b>	<b>111</b>			<b>545</b>	<b>545</b>	<b>545</b>		
Títulos da dívida	26	26	26			111	111	111			545	545	545		
<b>Ativos financeiros designados para VR com alterações em resultados</b>	<b>19.108</b>	<b>19.108</b>	<b>19.053</b>	<b>5</b>	<b>50</b>	<b>20.557</b>	<b>20.557</b>	<b>20.423</b>	<b>34</b>	<b>100</b>	<b>14.705</b>	<b>14.705</b>	<b>14.575</b>	<b>130</b>	
Instrumentos de capital próprio	11.086	11.086	11.086			13.159	13.159	13.159			9.301	9.301	9.301		
Títulos da dívida	7.985	7.985	7.930	5	50	7.316	7.316	7.252	34	30	5.297	5.297	5.167	130	
Empréstimos e adiantamentos - Instituições de	37	37	37			82	82	12		70	107	107	107		
<b>Ativos financeiros disponíveis para venda</b>	<b>48.794</b>	<b>48.794</b>	<b>48.717</b>	<b>35</b>	<b>42</b>	<b>62.480</b>	<b>62.480</b>	<b>62.435</b>		<b>45</b>	<b>61.643</b>	<b>61.643</b>	<b>61.595</b>		<b>48</b>
Instrumentos de capital próprio	84	84	49	35		171	171	171							
Títulos da dívida	48.710	48.710	48.668		42	62.309	62.309	62.264		45	61.643	61.643	61.595		48

**Justo valor de passivos financeiros (PF) avaliados a justo valor (VR)***(Milhões de euros)*

	31-12-2022					31-12-2021					31-12-2020				
	Valor contábilístico	Justo valor				Valor contábilístico	Justo valor				Valor contábilístico	Justo valor			
		Total	Nível 1	Nível 2	Nível 3		Total	Nível 1	Nível 2	Nível 3		Total	Nível 1	Nível 2	Nível 3
<b>PF detidos para negociação (Nota 11)</b>	<b>4.030</b>	<b>4.030</b>	<b>95</b>	<b>3.882</b>	<b>53</b>	<b>5.118</b>	<b>5.118</b>	<b>323</b>	<b>4.773</b>	<b>22</b>	<b>424</b>	<b>424</b>	<b>324</b>	<b>70</b>	<b>30</b>
Derivados	3.971	3.971	36	3.882	53	4.838	4.838	43	4.773	22	151	151	51	70	30
Posições curtas	59	59	59			280	280	280			273	273	273		
<b>Derivados - contabilidade de coberturas (Nota 15)</b>	<b>1.371</b>	<b>1.371</b>		<b>1.371</b>		<b>960</b>	<b>960</b>		<b>960</b>		<b>237</b>	<b>237</b>		<b>237</b>	
<b>Passivos afetos ao negócio segurador (Nota 17)</b>	<b>18.311</b>	<b>18.311</b>	<b>18.311</b>			<b>19.365</b>	<b>19.365</b>	<b>19.365</b>			<b>14.608</b>	<b>14.608</b>	<b>14.608</b>		
Contratos designados a VR com alterações em resultados	18.311	18.311	18.311			19.365	19.365	19.365			14.608	14.608	14.608		

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 de que os taxas de juros forward continuam uma distribuição normal obtemos o Modelo de *Black-normal*, que se utiliza para valorizar estas opções de taxas de juros.

(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 prêmio relativamente à volatilidade e ao subjacente) e *volga* (segunda resultante do prêmio 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* (ke). 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* (ke).

(11) Valor teórico contábilístico: Capital próprio contábilístico 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 2021 e 2020 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/DFVA 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 de CVA/FVA e do DVA/DFVA

(Milhões de euros)

	2022		2021		2020	
	CVA/FVA	DVA/DFVA	CVA/FVA	DVA/DFVA	CVA/FVA	DVA/DFVA
<b>SALDO INICIAL</b>	<b>(113)</b>	<b>26</b>	<b>(104)</b>	<b>22</b>	<b>(86)</b>	<b>19</b>
Registo por combinação de negócios (Nota			(80)	8		
Registos/variações dos derivados	69	51	72	(4)	(17)	3
Cancelamento ou vencimento dos			(1)		(1)	
<b>SALDO NO ENCERRAMENTO DO</b>	<b>(44)</b>	<b>77</b>	<b>(113)</b>	<b>26</b>	<b>(104)</b>	<b>22</b>

### 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 - 2022

(Milhões de euros)

	DE:	Nível 1		Nível 2		Nível 3	
	PA RA:	Nível 2	Nível 3	Nível 1	Nível 3	Nível 1	Nível 2
<b>ATIVOS</b>							
<b>Ativos financeiros ao justo valor através de outro rendimento integral</b>				<b>101</b>			
Títulos da dívida				101			
<b>Ativos financeiros ao custo amortizado</b>		<b>3</b>		<b>480</b>			
Títulos da dívida		3		480			
<b>TOTAL</b>		<b>3</b>		<b>581</b>			

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 2021 e de 2020 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 de Nível 3 \*\* - 31-12-2022

(Milhões de euros)

	AF não destinados a negociação *		AF ao JV com alterações em outros rendimentos abrangentes		Ativos afetos ao negócio de seguros
	VRD	Instrumentos de capital	VRD	Instrumentos de capital próprio	AF disponíveis para venda - VRD
<b>SALDO INICIAL</b>	<b>5</b>	<b>113</b>		<b>644</b>	<b>45</b>
Reclassificações a outros níveis				(7)	
Ganhos ou perdas totais		(1)		50	(3)
Em reservas				(38)	
À demonstração de resultados		(1)			(3)
Em ajustamentos de avaliação do capital próprio				88	
Compras		1		2	
Liquidações e outros		(34)		(22)	
<b>SALDO A 31-12-2022</b>	<b>5</b>	<b>79</b>	<b>0</b>	<b>667</b>	<b>42</b>

AF: Ativos Financeiros; VRD: Valores representativos de dívida; VR: Justo valor

(\*) Avaliados obrigatoriamente ao justo valor através dos resultados

(\*\*) Não foram revelados impactos significativos como resultado das análises de sensibilidade realizadas sobre os instrumentos financeiros de nível 3

Não são apresentados movimentos significativos nos instrumentos financeiros ao justo valor de Nível 3 nos exercícios de 2021 e de 2020.

## 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 numa base recorrente é consistente com a estabelecida na [Nota 40.1](#). De destacar que o justo valor apresentado para alguns instrumentos poderá não corresponder ao seu valor realizável num cenário de venda ou liquidação, já que não foi determinado para 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 informações sobre estes ativos e passivos financeiros avaliados a custo amortizado ver [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) a custo amortizado***(Milhões de euros)*

	31-12-2022					31-12-2021					31-12-2020				
	Valor contábil s-tico	Justo valor				Valor contábil s-tico	Justo valor				Valor contábil s-tico	Justo valor			
		Total	Nível 1	Nível 2	Nível 3		Total	Nível 1	Nível 2	Nível 3		Total	Nível 1	Nível 2	Nível 3
<b>AF ao custo amortizado (Nota 14)</b>	<b>442.754</b>	<b>441.390</b>	<b>42.579</b>	<b>19.570</b>	<b>379.241</b>	<b>420.599</b>	<b>443.797</b>	<b>37.734</b>	<b>22.390</b>	<b>383.673</b>	<b>267.509</b>	<b>289.064</b>	<b>17.490</b>	<b>3.224</b>	<b>268.350</b>
Títulos da dívida	77.733	70.998	41.968	18.751	10.279	68.206	68.460	37.195	21.354	9.911	24.670	25.334	17.278	1.545	6.511
Empréstimos e adiantamentos	365.021	370.392	611	819	368.962	352.393	375.337	539	1.036	373.762	242.839	263.730	212	1.679	261.839
<b>Ativos afetos ao negócio dos seguros (Nota 17)</b>	<b>474</b>	<b>474</b>	<b>264</b>	<b>210</b>		<b>196</b>	<b>196</b>	<b>1</b>	<b>96</b>	<b>99</b>	<b>218</b>	<b>218</b>	<b>1</b>	<b>15</b>	<b>202</b>
<b>Empréstimos e rubricas a cobrar</b>	<b>474</b>	<b>474</b>	<b>264</b>	<b>210</b>		<b>196</b>	<b>196</b>	<b>1</b>	<b>96</b>	<b>99</b>	<b>218</b>	<b>218</b>	<b>1</b>	<b>15</b>	<b>202</b>
Títulos da dívida	264	264	264			133	133	1	96	36	189	189	1	15	173
Empréstimos e adiantamentos - Instituições de crédito	210	210		210		63	63			63	29	29			29

AF: Ativos financeiros

**Justo valor de passivos financeiros (PF) a custo amortizado***(Milhões de euros)*

	31-12-2022					31-12-2021					31-12-2020				
	Valor contábil s-tico	Justo valor				Valor contábil s-tico	Justo valor				Valor contábil s-tico	Justo valor			
		Total	Nível 1	Nível 2	Nível 3		Total	Nível 1	Nível 2	Nível 3		Total	Nível 1	Nível 2	Nível 3
<b>PF a custo amortizado (Nota 22)</b>	<b>482.501</b>	<b>454.489</b>	<b>44.103</b>	<b>3.036</b>	<b>407.350</b>	<b>547.025</b>	<b>542.816</b>	<b>58.337</b>	<b>2.026</b>	<b>482.453</b>	<b>342.403</b>	<b>346.835</b>	<b>37.210</b>	<b>4.291</b>	<b>305.334</b>
Depósitos	421.870	397.834	391	419	397.024	486.529	481.046	6.433		474.613	300.523	303.431	857	4.291	298.283
Títulos da dívida emitidos	52.608	48.745	43.325	2.617	2.803	53.684	55.200	51.904	2.026	1.270	35.813	37.554	36.321		1.233
Outros passivos financeiros	8.023	7.910	387		7.523	6.812	6.570			6.570	6.067	5.850	32		5.818

PF: Passivos financeiros

### 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 trabalhar 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 2022, são as seguintes: Tasaciones Inmobiliarias, SA, Gloval Valuation, S.A.U., Gesvalt, SA, UVE Valoraciones, S.A., CBRE Valuation Advisory, S.A. y Sociedad de Tasación, SA, entre outras.

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 mil 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 2021 e 2020 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)

	31-12-2022		31-12-2021		31-12-2020	
	Valor contábilístico	Justo valor	Valor contábilístico	Justo valor	Valor contábilístico	Justo valor
<b>Ativos tangíveis - Investimentos imobiliários</b>	<b>1.556</b>	<b>2.217</b>	<b>1.815</b>	<b>2.206</b>	<b>1.947</b>	<b>2.464</b>
Habitacões, terrenos e outros	1.211	1.836	1.613	1.984	1.779	2.265
Instalações industriais	26	39	18	23	30	38
Escritórios e locais	319	342	184	199	138	161
<b>Outros ativos - Existências</b>	<b>39</b>	<b>44</b>	<b>45</b>	<b>45</b>	<b>45</b>	<b>45</b>
Habitacões, terrenos e outros	39	44	44	44	44	44
Instalações industriais			1	1		
Escritórios e locais					1	1
<b>Ativos não correntes em venda e grupos alienáveis de elementos que foram classificados como mantidos para venda</b>	<b>1.998</b>	<b>2.545</b>	<b>2.415</b>	<b>2.616</b>	<b>991</b>	<b>1.146</b>
Habitacões, terrenos e outros	1.719	2.210	2.041	2.213	854	974
Instalações industriais	100	123	32	43	38	50
Escritórios e locais	179	212	342	360	99	122
<b>TOTAL</b>	<b>3.593</b>	<b>4.806</b>	<b>4.275</b>	<b>4.867</b>	<b>2.983</b>	<b>3.655</b>

## 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 "Informação 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 com base em medidas destinadas a salvaguardar a estabilidade da Entidade, 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 concedido ao «pessoal-chave da administração e da direção»:

### Financiamento vivo ao pessoal-chave, administradores e Gestão de Topo

(Milhares de euros)

	2022	2021	2020
<b>Financiamento vivo</b>	<b>9.721</b>	<b>9.036</b>	<b>6.854</b>
Vencimento médio (anos)	19	19	20
Taxa de juro média (%)	0,58%	0,41%	0,31%
<b>Financiamento concedido durante o exercício</b>	<b>3.375</b>	<b>1.363</b>	<b>1.764</b>
Vencimento médio (anos)	9	22	23
Taxa de juro média (%)	0,92%	0,93%	0,79%

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 avals e compromissos contingentes mantidos com o «pessoal-chave da direção».

O estado espanhol constitui uma parte relacionada, de acordo com a legislação 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.

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. Contudo, para efeitos de elaboração das contas anuais, foram detalhadas as transações mais significativas que tiveram lugar durante o exercício financeiro.

A seguir são detalhados os saldos mais significativos entre o Grupo e as suas partes relacionadas, que complementam os restantes saldos das notas desta memória.

## Saldos e operações com partes relacionadas

(Milhões de euros)

	Acionista significativo (1) (2)			Entidades associadas e multigrupo			Administradores e gestão de topo (3)			Outras partes vinculadas (4)			Plano de pensões de funcionários		
	2022	2021	2020	2022	2021	2020	2022	2021	2020	2022	2021	2020	2022	2021	2020
<b>ATIVO</b>															
Créditos sobre instituições de crédito															
Empréstimos e adiantamentos	17	36	22	878	582	426	10	9	7	25	25	20			
<i>Empréstimos hipotecários</i>	16	18	21		3		10	9	7	11	11	9			
<i>Restante</i>	1	18	1	849	579	426				14	14	11			
<i>Dos quais: correção de valor</i>				(2)	(2)	(1)									
Instrumentos de capital próprio				1	1										
Títulos da dívida	17.503	19.161	12							5					
<b>TOTAL</b>	<b>17.520</b>	<b>19.197</b>	<b>34</b>	<b>879</b>	<b>583</b>	<b>426</b>	<b>10</b>	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>30</b>	<b>25</b>	<b>20</b>			
<b>PASSIVO</b>															
Depósitos de clientes	486	307	210	825	1.069	659	20	13	26	15	18	48	533		66
<b>TOTAL</b>	<b>486</b>	<b>307</b>	<b>210</b>	<b>825</b>	<b>1.069</b>	<b>659</b>	<b>20</b>	<b>13</b>	<b>26</b>	<b>15</b>	<b>18</b>	<b>48</b>	<b>533</b>		<b>66</b>
<b>GANHOS E PERDAS</b>															
Receitas por juros			1	20	16	11									
Despesas de juros					(1)										
Receitas por comissões	1			323	169	239									
Despesas de comissões				(2)	(17)	(13)									
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>		<b>1</b>	<b>341</b>	<b>167</b>	<b>237</b>									
<b>OUTROS</b>															
Riscos contingentes	16	1		43	40	26									
Compromissos contingentes		1		555	773	475	1	3	3	4	1	3			
Ativos sob gestão (AUMs) e ativos sob custódia (5)	27.169	23.623	12.842	1.632	1.489	1.648	30	28	192	20	21	336	3.218	3.394	3.055
<b>TOTAL</b>	<b>27.185</b>	<b>23.625</b>	<b>12.842</b>	<b>2.230</b>	<b>2.302</b>	<b>2.149</b>	<b>31</b>	<b>31</b>	<b>195</b>	<b>24</b>	<b>22</b>	<b>339</b>	<b>3.218</b>	<b>3.394</b>	<b>3.055</b>

(1) Fazem referência a saldos e a operações efetuadas com a Fundação Bancária "la Caixa", CriteriaCaixa, BFA Tenedora de Acciones, SAU, o FROB e as suas entidades dependentes. A 31 de dezembro de 2022, 2021 e 2020 a participação da CriteriaCaixa no CaixaBank é de 30,01% e a 31 de dezembro de 2022 e 2021 a participação da BFA Tenedora de Acciones, SAU no CaixaBank é de 16,12%. As participações a 31 de dezembro de 2022 não consideram os efeitos da redução de capital (ver Nota 24). A participação da BFA Tenedora de Acciones, SAU no CaixaBank resulta da fusão com o Bankia em 2021 (ver Nota 7).

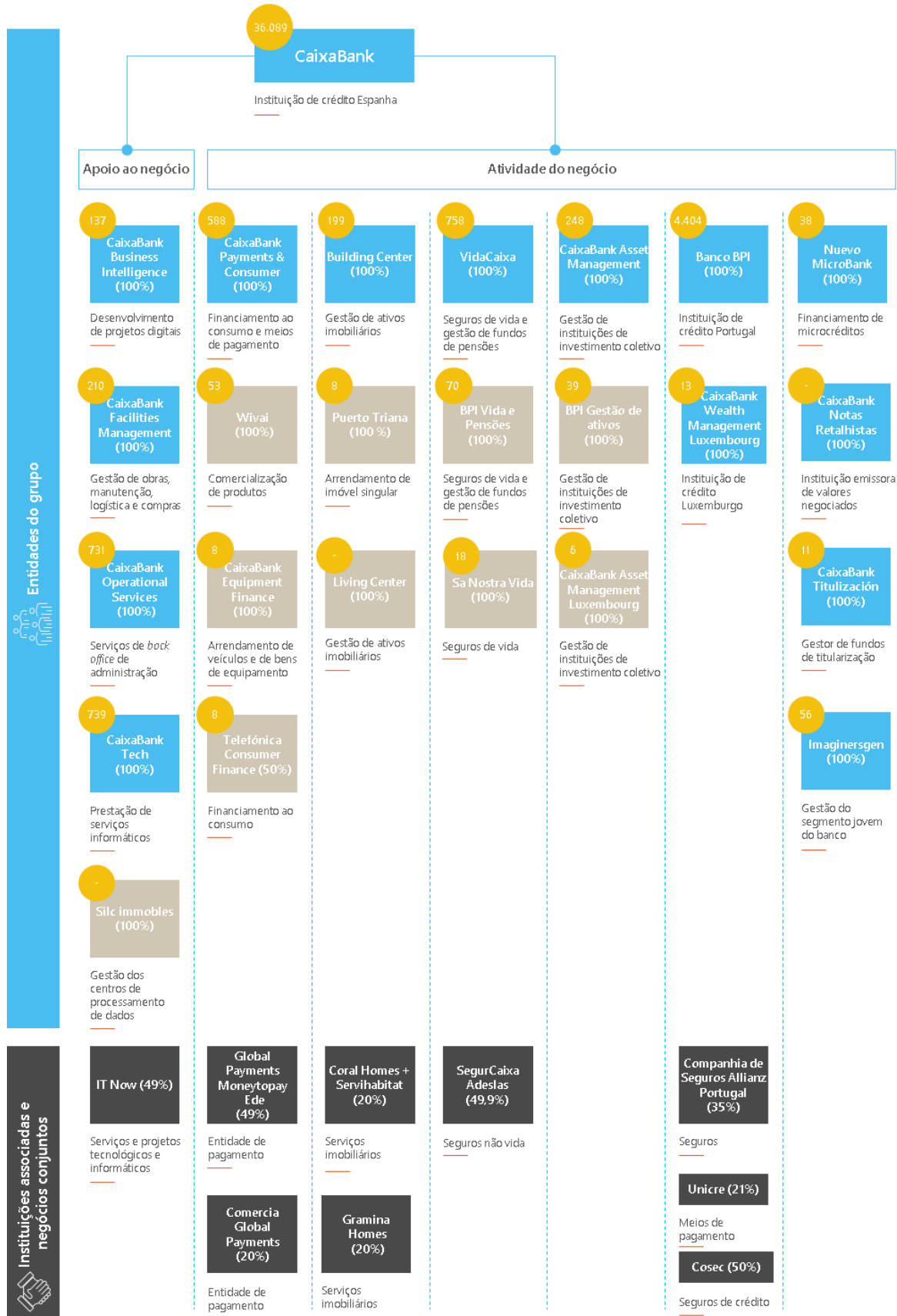
(2) Relativamente ao custo das ações judiciais relativas a participações preferentes e a obrigações subordinadas do antigo Bankia, segundo o acordo com a BFA para a divisão de custos nesta matéria, o Bankia assumiu já uma perda máxima de 246 milhões de euros resultante dos custos relacionados com a execução 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.

A seguir são detalhadas as principais empresas dependentes, empresas comuns 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 + CriteriaCaixa	> O CaixaBank presta ao Grupo FBLC (incluindo o CriteriaCaixa) determinados serviços ao abrigo do Protocolo Interno de Relações subscrito pelas partes.
CaixaBank	FBLC + CriteriaCaixa Atividade do negócio Apoio ao negócio	> 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 CriteriaCaixa e a Fundación Bancaria "la Caixa", de acordo com a legislação em vigor.
CaixaBank	Atividade do negócio Apoio ao negócio	> 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 caráter 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	> 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	> 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 + CriteriaCaixa Atividade do negócio	> 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 CriteriaCaixa) e às restantes filiais do Grupo CaixaBank.
CaixaBank Business Intelligence	CaixaBank	> O CaixaBank Business Intelligence presta serviços de desenvolvimento de projetos digitais.
CaixaBank Operational Services CaixaBank Facilities Management	FBLC + CriteriaCaixa CaixaBank Atividade do negócio Apoio ao negócio	> 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.
VidaCaixa	CaixaBank	> O CaixaBank subcontratou no VidaCaixa certos compromissos com funcionários.
Silc Inmobles	CaixaBank	> A Silc Inmobles mantém a propriedade e efetua a manutenção dos centros de processamento de dados, os quais estão arrendados ao CaixaBank.
Building Center Living Center	CaixaBank Atividade do negócio Apoio ao negócio	> 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.
Coral Homes + Servihabitat Gramina Homes	Building Center CaixaBank	> 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.



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 2022, 2021 e 2020 entre as empresas do grupo, adicionais ou complementares às operações mencionadas nas anteriores notas desta memória, são as seguintes:

### 2022

- Em março de 2022 o CaixaBank vendeu a sua participação no Bankia Vida à VidaCaixa SAU de Seguros e Resseguros. A operação não tem impactos patrimoniais para o Grupo.
- Em abril de 2022, as participações da Redsys (4,2%), Servired (19,2%), Bizum (1,1%), Sistema de tarjetas y medios de pago (2,5%), Euro 6000 (10,3%) e Visa (15.141 ações de classe C) detidas pelo CaixaBank, procedentes da combinação de negócios com o Bankia em 2021, foram transferidas para o CaixaBank Payments & Consumer através de uma contribuição dos acionistas, com uma avaliação aproximada de 30 milhões de euros. A operação não tem impactos patrimoniais para o Grupo.
- Em novembro de 2022 o CaixaBank transferiu a sua participação de Sa Nostra Vida à VidaCaixa SAU de Seguros e Resseguros. A operação não tem impactos patrimoniais para o Grupo (ver [Nota 7](#)).

### 2021

- 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-pagos 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 destas operações foi uma mais-valia líquida consolidada de 266 milhões de euros na demonstração de resultados, registada na rubrica "Ganhos ou perdas no desreconhecimento de ativos não financeiros, líquidos" da conta de perdas e ganhos.

- CaixaBank Payments & Consumer (CPC): 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.
- BuildingCenter: Em novembro de 2021 foram realizadas várias operações para reorganizar as atividades imobiliárias do Grupo após a fusão com o Bankia, com o fim de concentrar tais atividades através de BuildingCenter. Estas operações não geraram qualquer impacto patrimonial significativo para o Grupo.

As operações mais relevantes de 2022, 2021 e 2020 com o acionista significativo, complementares às operações mencionadas nas anteriores notas desta memória, são as seguintes:

- Em dezembro de 2022, o CaixaBank vendeu o imóvel da sua propriedade (ver [Nota 21](#)) sito em Paseo de la Castellana 51 de Madrid à Inmo Criteria Patrimonio, S.L.U. (uma filial integral do Criteria Caixa, S.A.U.), que apresentou a melhor proposta.
- A 31 de dezembro de 2022, 2021 e 2020, o CriteriaCaixa mantém derivados com o CaixaBank para cobrir as taxas de juro de empréstimos bancários bilaterais, no valor nominal de 50, 250 e 202 milhões de euros, respetivamente. A 31 de dezembro de 2022, 2021 e 2020, o justo valor destes derivados ascende a -3, 3 e 2 milhões de euros, respetivamente.

### **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 consolidado 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 a Critería, 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 abona 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. MEIO 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/616/2022, de 30 de junho). Adicionalmente, não existem montantes significativos no imobilizado material no Grupo que estejam afetados por algum aspecto 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 2022, 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 aspecto 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 e com base na regulamentação de proteção dos clientes de serviços financeiros.

O tempo médio de resolução em 2022 situa-se em 11 dias úteis, sendo em 2021 e 2020 de 21 e 23 dias úteis, respetivamente.

#### Reclamações recebidas

(Número de reclamações)

	2022	2021	2020
<b>ATENDIDAS PELO SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CLIENTE (SAC)</b>	<b>306.548</b>	<b>239.347</b>	<b>119.361</b>
Serviço de Atendimento ao Cliente (SAC)	306.548	239.347	119.361
<b>APRESENTADAS PERANTE OS SERVIÇOS DE RECLAMAÇÕES DOS SUPERVISORES</b>	<b>6.875</b>	<b>3.720</b>	<b>1.598</b>
Banco de Espanha	6.381	3.363	1.350
Comissão Nacional do Mercado de Valores espanhola	265	183	82
Direção Geral de Seguros e Planos de Pensões	229	174	166

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 por serviços de atendimento ao cliente e pelos serviços de reclamação de supervisores

Tipo de resolução	SAC			Banco de Espanha			CMVM			DGS		
	2022	2021	2020	2022	2021	2020	2022	2021	2020	2022	2021	2020
Favoráveis ao reclamante	145.409	109.270	54.791	954	518	179	64	65	22	57	7	15
Favoráveis ao banco	108.470	90.166	35.085	627	483	160	64	65	19	56	3	13
Buscas e apreensões				1.507	1.158	232	91	37	6	18	1	
Outros (inadmitida/sem pronunciamento)	57.220	36.398	19.963	2.611	547		1			29	7	
<b>TOTAL</b>	<b>311.099</b>	<b>235.834</b>	<b>109.839</b>	<b>5.699</b>	<b>2.706</b>	<b>571</b>	<b>220</b>	<b>167</b>	<b>47</b>	<b>160</b>	<b>18</b>	<b>28</b>

### 42.3. AGÊNCIAS

São detalhadas a seguir as agências do Grupo:

#### AGÊNCIAS DO GRUPO

(Número de agências)

	2022	2021	2020
Espanha	4.081	4.970	3.786
Estrangeiro	331	355	432
<b>TOTAL</b>	<b>4.412</b>	<b>5.325</b>	<b>4.218</b>

## 43. DEMONSTRAÇÕES DE FLUXO DE EFETIVO

A seguir são detalhadas as principais variações de fluxos de numerário, correspondente ao exercício, segregados segundo a sua natureza:

- Atividades de exploração (79.875 milhões de euros): explicado, principalmente, pela diminuição dos depósitos de Bancos Centrais na rubrica de passivos financeiros a custo amortizado pela amortização de TLTRO-III (65 132 milhões de euros) e pelo aumento dos ativos financeiros a custo amortizado (24.385 milhões de euros).
- Atividades de investimento (164 milhões de euros): fluxos provenientes da venda do imóvel de Castelhana 51 (239 milhões de euros), compra de 81,31 % de Sa Nostra Vida (250 milhões de euros), bem como vendas de Ativos financeiros classificados como não correntes detidos para venda das sociedades do Grupo (1.182 milhões de euros) e fluxos provenientes de compras e vendas de ativos tangíveis e intangíveis (763 milhões de euros).
- Atividades de financiamento (3.984 milhões de euros): provém dos fluxos de efetivo derivado das emissões e vencimentos de dívida (1.001 milhões de euros) e Programa de recompra de ações (1.818 milhões de euros), bem como dos dividendos pagos (1.178 milhões de euros) durante o exercício.

## ANEXO 1 - PARTICIPAÇÕES DO CAIXABANK EM SOCIEDADES DEPENDENTES

(Milhares de euros)

Denominação social	Atividade	Residência	% 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	91,00	91,00	2.404	(811)	-	1.200
Alicante Capital SICAV S.A. (*)	SICAVs (Sociedades de Investimento de Capital Variável)	Madrid-Espanha	100,00	100,00	2.555	(798)	-	1.278
Aris Rosen, S.A.U.	Serviços	Barcelona-Espanha	100,00	100,00	60	342	(57)	105
Arquitrabe Activos, S.L.	Holding de participações	Barcelona-Espanha	100,00	100,00	98.431	5.800	2.392	104.734
Arrendadora de Equipamientos Ferroviarios, S.A.	Empresa de locação de comboios	Barcelona-Espanha	85,00	85,00	12.720	5.906	1.893	14.300
BPI (Suisse), S.A. (1)	Gestão de ativos	Suíça	-	100,00	3.000	4.874	1.830	-
BPI Gestão de Ativos - Sociedade Gestora de Fundos de Investimento Mobiliário, S.A.	Gestora de instituições de investimento coletivo	Portugal	-	100,00	2.500	15.323	8.131	-
BPI Vida e Pensões - Companhia de Seguros, S.A.	Seguros de vida e gestão de fundos de pensões	Portugal	-	100,00	76.000	74.634	12.391	-
Banco BPI, S.A.	Banca	Portugal	100,00	100,00	1.293.063	2.339.932	334.084	2.060.366
Bankia Habitat, S.L.U.	Holding de participações	Madrid-Espanha	-	100,00	755.560	(30.952)	(8.420)	-
Bankia Mediación, Operador de Banca de Seguros Vinculado, S.A.U.	Agência de seguros	Madrid-Espanha	100,00	100,00	269	77.217	2.797	75.042
BuildingCenter, S.A.U.	Detentora de ativos imobiliários	Madrid-Espanha	100,00	100,00	2.000.060	(282.803)	(163.244)	1.950.551
Caixa Capital Biomed S.C.R. SA	Sociedade de capital de risco	Barcelona-Espanha	91,00	91,00	1.200	(189)	1.524	894
Caixa Capital Fondos Sociedad De Capital Riesgo S.A.	Sociedade de capital de risco	Madrid-Espanha	100,00	100,00	1.200	6.656	306	3.234
Caixa Capital Micro SCR S.A.	Sociedade de capital de risco	Madrid-Espanha	100,00	100,00	1.200	233	(7)	1.254
Caixa Capital Tic S.C.R. SA	Sociedade de capital de risco	Barcelona-Espanha	81,00	81,00	1.209	(5.466)	9.153	3.954
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	18.246	432	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	142.942	177.016
CaixaBank Brasil Escritório de Representação Ltda. (2)	Escritório de representação	Brasil	100,00	100,00	1.214	2.981	274	345
CaixaBank Equipment Finance, S.A.U.	Arrendamento de veículos e de bens de equipamento	Madrid-Espanha	-	100,00	10.518	40.124	14.257	-
CaixaBank Facilities Management, S.A.	Gestão de obras, manutenção, logística e compras	Barcelona-Espanha	100,00	100,00	1.803	1.871	97	2.053
CaixaBank Notas Minoristas, S.A.U.	Financeira	Madrid-Espanha	100,00	100,00	60	1.751	2.319	4.229
CaixaBank Titulizacion S.G.F.T., S.A.U.	Gestor de fundos de titularização	Madrid-Espanha	100,00	100,00	1.503	1.283	2.380	6.423
CaixaBank Wealth Management Luxembourg, S.A.	Banca	Luxemburgo	100,00	100,00	12.076	10.132	(4.690)	40.725
Caixabank Asset Management Luxembourg, S.A.	Gestora de instituições de investimento coletivo	Luxemburgo	-	100,00	150	3.948	250	-
Caixabank Business Intelligence, S.A.U.	Desenvolvimento de projetos digitais	Barcelona-Espanha	100,00	100,00	100	1.199	444	1.200
Caixabank Operational Services, S.A.	Serviços especializados de backoffice de administração	Barcelona-Espanha	100,00	100,00	1.803	19.541	3.596	9.579
Caixabank Payments & Consumer, E.F.C., E.P., S.A.	Financiamento ao consumo	Madrid-Espanha	100,00	100,00	135.156	1.487.941	378.647	1.602.028
Caixabank Tech, S.L.	Prestação de serviços informáticos	Barcelona-Espanha	100,00	100,00	15.003	100.968	2.635	172.320
Centro de Servicios Operativos e Ingeniería de Procesos, S.L.U.	Serviços especializados de backoffice de administração	Madrid-Espanha	100,00	100,00	500	14.690	333	17.886
Coia Financiera Naval, S.L.	Prestação de serviços financeiros e de intermediação no setor naval	Madrid-Espanha	76,00	76,00	3	57	(18)	2
Corporación Hipotecaria Mutual, E.F.C., S.A.	Crédito hipotecário	Madrid-Espanha	100,00	100,00	5.000	70.123	(10.396)	63.987

## ANEXO 1 - PARTICIPAÇÕES DO CAIXABANK EM SOCIEDADES DEPENDENTES

(Milhares de euros)

Denominação social	Atividade	Residência	% Participação		Capital social	Reservas	Resultados	Custo da participação direta (Líquido)
			Direta	Total				
El Abra Financiera Naval, S.L.	Prestação de serviços financeiros e de intermediação no setor naval	Madrid-Espanha	76,00	76,00	3	25	(15)	2
Estugest, S.A.	Atividades de consultoria administrativa e serviços	Barcelona-Espanha	100,00	100,00	661	184	11	781
Gestión y Recaudación Local, S.L.	Gestão da Cobrança em Câmaras Municipais	Granada-Espanha	-	100,00	900	1.032	234	-
Gestión y Representación Global, S.L.U.	Instrumental	Madrid-Espanha	100,00	100,00	12	2.705	(1)	2.715
Grupo Aluminios de Precisión, S.L.U. (*)	Fundição de alumínio em moldes de areia	Burgos-Espanha	100,00	100,00	7.500	21.242	1.489	3.360
HipoteCaixa 2, S.L.	Sociedade gestora de créditos hipotecários	Barcelona-Espanha	100,00	100,00	3	46.621	420	46.797
Hiscan Patrimonio II, S.A.U.	Holding de participações	Madrid-Espanha	100,00	100,00	241.927	(10 392)	(410)	222.962
Hiscan Patrimonio, S.A.	Holding de participações	Barcelona-Espanha	100,00	100,00	46.867	70.969	(88)	116.797
Imaginersgen, S.A.	Negócio digital	Barcelona-Espanha	100,00	100,00	60	2.496	2.371	1.858
Inter Caixa, S.A.	Serviços	Barcelona-Espanha	100,00	100,00	60	17	(5)	92
Investimentos Coridith SICAV S.A. (*)	SICAVs (Sociedades de Investimento de Capital Variável)	Madrid-Espanha	100,00	100,00	2.515	(757)	-	1.257
Inversiones Corporativas Digitales, S.L.	Holding de participações	Barcelona-Espanha	-	100,00	3	(3.050)	8	-
Inversiones Inmobiliarias Teguisse Resort, S.L.	Hotéis e alojamentos semelhantes	Las Palmas-Espanha	60,00	60,00	7.898	12.131	2.772	8.618
Inversiones y Desarrollos 2069 Madrid, S.L.U., en liquidación (L)	Serviços imobiliários	Madrid-Espanha	100,00	100,00	6.711	(3.851)	(3.747)	115
Livingcenter Activos Inmobiliarios, S.A.U.	Promoção imobiliária	Barcelona-Espanha	-	100,00	137.331	1.479.755	(134.045)	-
Líderes de Empresa Siglo XXI, S.L.	Segurança privada de bens e pessoas	Barcelona-Espanha	100,00	100,00	378	1.316	58	753
Naviera Cata, S.A.	Empresa transportadora	Las Palmas da Grande Canária-Espanha	100,00	100,00	60	28	(16)	118
Negocio de Finanzas e Inversiones II, S.L.	Financeira	Barcelona-Espanha	100,00	100,00	6	438	(1)	445
Nuevo Micro Bank, S.A.U.	Financiamento de microcréditos e outros empréstimos com impacto social	Madrid-Espanha	100,00	100,00	90.186	287.146	25.061	90.186
OpenWealth, S.A.	Outros serviços financeiros, exceto seguros e fundos de pensões n.c.o.p.	Barcelona-Espanha	100,00	100,00	120	922	(333)	1.044
Participaciones y Cartera de Inversión, S.L.	Instrumental	Madrid-Espanha	-	100,00	1.205	303	(6)	-
PremiaT Comunidad Online, S.L.	Comercialização de plataformas cashless (sem dinheiro)	Barcelona-Espanha	-	100,00	100	467	(432)	-
Puertas de Lorca Desarrollos Empresariales, S.L.U., em Liquidación (L)	Serviços imobiliários	Madrid-Espanha	100,00	100,00	10.747	(6.450)	115	-
Puerto Triana, S.A.U.	Promoção imobiliária especializada em centros comerciais	Sevilha-Espanha	100,00	100,00	124.290	(3.171)	(170)	120.339
Sa Nostra Compañía de Seguros de Vida, S.A.	Seguros de vida	Baleares-Espanha	-	100,00	14.399	148.765	8.416	-
Sercapgu, S.L.	Holding de participações	Barcelona-Espanha	100,00	100,00	4.230	(240)	(12)	632
Silc Inmobles, S.A.	Exploração, gestão e administração de imóveis	Madrid-Espanha	-	100,00	40.070	96.752	(2.052)	-
Telefónica Consumer Finance E.F.C., S.A.	Financiamento ao consumo	Madrid-Espanha	-	50,00	5.000	28.781	4.364	-
Tenedora Fintech Venture, S.A.U.	Holding de participações	Madrid-Espanha	100,00	100,00	60	1.140	236	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	4.023	(38 420)	14.250

## ANEXO 1 - PARTICIPAÇÕES DO CAIXABANK EM SOCIEDADES DEPENDENTES

(Milhares de euros)

Denominação social	Atividade	Residência	% Participação		Capital social	Reservas	Resultados	Custo da participação direta (Líquido)
			Direta	Total				
Valenciana de Inversiones Mobiliarias, S.L.U.	Holding de participações	Valência-Espanha	100,00	100,00	4.330	109.194	(136)	113.784
VidaCaixa Mediación, Sociedad de Agencia de Seguros Vinculada, S.A.U.	Agência de seguros	Madrid-Espanha	-	100,00	60	3.696	203	-
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	474.510	758.593	2.534.688
Wivai Selectplace, S.A.U.	Comercialização de produtos	Barcelona-Espanha	-	100,00	60	1.894	36.547	-

(L) Sociedades em liquidação.

(\*) Sociedades consideradas como ativos não correntes em venda.

(1) Todos os dados exceto o custo são expressos na moeda local: Franco suíço (milhares).

(2) Todos os dados exceto o custo são expressos na moeda local: Real brasileiro (milhares).

Nota: A informação das sociedades que não cotizam na Bolsa corresponde aos últimos dados disponíveis (reais ou estimados) no momento da redação deste Relatório.

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.; 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., Valoración y Control, S.L. y Telefónica Renting, S.A. 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. Além disso, a sociedade tem como sociedade dependente a participada Habitat Dosis Mil Dezoito, S.L. que se encontra atualmente em liquidação. 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

(Milhares de euros)

Denominação social	Atividade	Residência	% Participação		Ativo	Passivo	Receitas ordinárias	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	143.391	93.551	21.737	7.500	37.980	7.936	7.936	-	-
Inversiones Alaris, S.L. en liquidación (L)	Posse de valores	Barcelona-Espanha	33,00	67	7.695	2.369	-	11.879	(6.607)	55	55	-	-
Payment Innovation HUB, S.A.	Meios de pagamento	Barcelona-Espanha	-	50	1.629	88	1.721	60	1.233	248	248	-	-

(L) Sociedades em liquidação.

Nota: A informação das sociedades que não cotizam na Bolsa corresponde aos últimos dados disponíveis (reais ou estimados) no momento da redação deste Relatório.

Nota: Além disso, a sociedade tem influência significativa na sociedade participada Royactura, en liquidación, S.L., que se encontra atualmente em liquidação.

## ANEXO 3 – PARTICIPAÇÕES DO CAIXABANK EM SOCIEDADES ASSOCIADAS DO GRUPO

(Milhares de euros)

Denominação social	Atividade	Residência	% Participação		Ativo	Passivo	Receitas ordinárias	Capital social	Reservas	Resultados	Rendimento integral total	Custo da participação direta (Líquido)	Dividendos acumulados pela participação total
			Direta	Total									
Ape Software Components S.L.	Atividades de programação informática	Barcelona-Espanha	-	25,00	3.423	3.310	2.833	12	373	(271)	(271)	-	-
Arrendadora Ferroviaria, S.A.	Empresa de locação de comboios	Barcelona-Espanha	54,00	54,00	191.495	192.013	72.820	60	(592)	13	13	-	-
BIP & Drive, S.A. (*)	Meios de teleportagem	Madrid-Espanha	-	25,00	23.731	6.404	16.006	4.613	9.002	3.712	3.712	-	-
Banco Comercial de Investimento, S.A.R.L. (1)	Banca	Moçambique	-	36,00	193.190.402	167.112.959	2.817.146	10.000.000	10.289.535	6.128.215	6.128.215	-	-
Bizum, S.L.	Entidade de pagamento	Madrid-Espanha	-	24,00	15.325	9.243	43.835	2.346	1.659	2.077	2.077	-	-
Brilliance-Bea Auto Finance Co., L.T.D. (2)	Financiamento de automóveis	China	-	23,00	2.769.057	1.040.803	157.729	1.600.000	128.234	20	20	-	-
Comercia Global Payments, Entidad de Pago, S.L.	Entidade de pagamento	Madrid-Espanha	-	20,00	843.050	395.893	520.819	4.625	358.225	84.307	84.307	-	20.240
Companhia de Seguros Allianz Portugal, S.A.	Seguros	Portugal	-	35,00	1.367.774	1.244.748	477.547	39.545	90.938	34.358	34.358	-	-
Concessia, Cartera y Gestión de Infraestructuras, S.A.	Construção e exploração de infraestruturas	Madrid-Espanha	24,00	32,00	14.480	92	-	17.249	(748)	(2.112)	(2.112)	878	-
Coral Homes, S.L.	Serviços imobiliários	Madrid-Espanha	-	20,00	2.612.631	100.784	668.500	270.774	2.288.484	(47.410)	(47.410)	-	-
Drembul, S.L.	Promoção Imobiliária	Logronho-Espanha	22,00	47,00	36.925	6.770	3.506	30	24.244	(1.322)	(1.322)	3.179	-
Girona, S.A.	Holding de participações	Girona-Espanha	34,00	34,00	5.642	110	697	1.200	4.306	26	26	1.642	-
Global Payments Moneytopay, EDE, S.L.	Entidade de pagamento	Madrid-Espanha	-	49,00	175.574	143.534	16.473	1.367	25.629	5.043	5.043	-	1.526
Global Payments – Caixa Acquisition Corporation S.A.R.L.	Sistemas de pagamento	Luxemburgo	-	45,00	42.810	38	-	14	42.804	(45)	(45)	-	-
Gramina Homes, S.L.	Serviços imobiliários	Madrid-Espanha	-	20,00	385.659	16.545	46.164	27.626	343.827	(2.339)	(2.339)	-	-
Guadapelayo, S.L., en Liquidación (L)	Promoção imobiliária	Madrid-Espanha	-	40,00	312	5.102	-	1.981	(6.718)	(53)	(53)	-	-
IT Now, S.A.	Serviços relativos a projetos tecnológico-informáticos	Barcelona-Espanha	39,00	49,00	133.218	124.625	257.090	3.382	3.429	1.782	1.782	1.323	-
Ircio Inversiones, S.L., en Liquidación (L)	Promoção imobiliária	Burgos-Espanha	35,00	35,00	6	-	1.367	10.896	(9.770)	(1.121)	(1.121)	49	-
Justinmind, S.L.	Desenvolvimento de sistemas informáticos	Barcelona-Espanha	-	17,00	889	690	558	5	464	(280)	(280)	-	-
Murcia Emprende Sociedad de Capital Riesgo, S.A.	Sociedade de capital de risco	Múrcia-Espanha	29,00	29,00	3.945	57	-	2.557	(602)	1.925	1.925	600	-

## ANEXO 3 – PARTICIPAÇÕES DO CAIXABANK EM SOCIEDADES ASSOCIADAS DO GRUPO

(Milhares de euros)

Denominação social	Atividade	Residência	% Participação		Ativo	Passivo	Receitas ordinárias	Capital social	Reservas	Resultados	Rendimento integral total	Custo da participação direta (Líquido)	Dividendos acumulados pela participação total
			Direta	Total									
Parque Científico y Tecnológico de Córdoba, S.L.	Exploração e gestão de parque científico	Córdoba-Espanha	16,00	36,00	28.164	20.342	788	23.422	(18.133)	(1301)	(1301)	-	-
Portic Barcelona, S.A.	Outros Serviços relacionados com as tecnologias da informação e da telecomunicação	Barcelona-Espanha	26,00	26,00	2.440	294	2.202	291	1.813	42	42	105	-
Redsys Servicios de Procesamiento, S.L.	Meios de pagamento	Madrid-Espanha	-	25,00	121.131	41.919	148.414	5.815	67.374	6.022	6.022	-	-
SegurCaixa Adeslas, S.A. de Seguros y Reaseguros	Seguros não vida	Madrid-Espanha	-	50,00	6.078.151	4.188.263	3.966	469.670	1.020.118	400.800	345.392	-	136.924
Servired, Sociedad Española de Medios de Pago, S.A.	Meios de pagamento	Madrid-Espanha	-	41,00	80.994	52.956	3.181	16.372	9.999	1.667	1.667	-	-
Sistema de Tarjetas y Medios de Pago, S.A.	Meios de pagamento	Madrid-Espanha	-	21,00	376.593	369.202	8.901	240	4.647	2.504	2.504	-	-
Sociedad Española de Sistemas de Pago, S.A.	Entidade de pagamento	Madrid-Espanha	27,00	27,00	13.187	3.083	10.804	512	7.449	2.142	2.142	2.012	269
Societat Catalana per a la Mobilitat, S.A.	Desenvolvimento e implementação do projeto T-mobilitat	Barcelona-Espanha	17,00	17,00	141.577	123.009	13.059	13.823	(847)	223	223	1.846	-
TFP, S.A.C. (5)	Factoring	Peru	16,00	16,00	23.021	2.863	9.733	6.000	8.828	5.330	5.330	920	352
Telefonica Factoring España, S.A.	Factoring	Madrid-Espanha	20,00	20,00	79.732	62.627	12.696	5.109	1.740	10.257	10.257	2.525	1.733
Telefonica Factoring do Brasil, Ltda. (4)	Factoring	Brasil	20,00	20,00	309.389	273.731	50.273	5.000	(90)	30.748	30.748	2.029	1.328
Telefónica Factoring Colombia (3)	Factoring	Colômbia	16,00	16,00	411.551.875	398.158.982	13.176.079	4.000.000	2.125.218	7.267.675	7.267.675	543	333
Unicre - Instituição Financeira de Crédito, S.A.	Emissão de cartões	Portugal	-	21,00	452.219	312.655	198.949	10.000	97.239	26.631	26.631	-	-
Zone2Boost, S.L.	Holding para aquisição de negócios	Barcelona-Espanha	-	40,00	2.786	39	130	3	3.272	(528)	(528)	-	-

(L) Sociedades em liquidação.

(\*) Sociedades consideradas como ativos não correntes em venda.

(1) Todos os dados exceto o custo são expressos na moeda local: Metical de Moçambique (milhares).

(2) Todos os dados exceto o custo são expressos na moeda local: Renmimbi (milhares).

(3) Todos os dados exceto o custo são expressos na moeda local: Pesos Colombianos (milhares).

(4) Todos os dados exceto o custo são expressos na moeda local: Real brasileiro.

(5) Todos os dados exceto o custo são expressos na moeda local: Sol peruano (milhares).

Nota: A informação das sociedades que não cotizam na Bolsa corresponde aos últimos dados disponíveis (reais ou estimados) no momento da redação deste Relatório.

Nota: Adicionalmente, a sociedade tem influência significativa na sociedade participadas Chimparra, A.I.E. que se encontra atualmente em liquidação.

## ANEXO 4 - NOTIFICAÇÕES SOBRE AQUISIÇÃO E VENDA DE PARTICIPAÇÕES NA CAPITAL NO EXERCÍCIO 2022

*(Artigo 155 da Lei de Sociedades de Capital e artigo 125 do Texto Consolidado da Lei do Mercado de Valores).*

No dia 27 de junho de 2022 registou-se na CNVM a comunicação do CaixaBank, S.A. na qual se informava do acordo de compra celebrado com a Caja de Seguros Reunidos, Compañia de Seguros e Reaseguros, SA (CASER), para que a filial do CaixaBank, VidaCaixa, SAU de Seguros e Reaseguros (VidaCaixa), adquirisse 81,31% no capital social de Sa Nostra, Compañia de Seguros de Vida, SA (Sa Nostra Vida), por 262 milhões de euros.

A 30 de setembro de 2022, o CaixaBank apresentou uma comunicação à CNMV informando que, no contexto de um equity swap existente em 1,952% da sua participação de 4,495% na Telefonica SA ("TEF"), tinha decidido liquidar parcialmente este swap através da entrega de 1%, com data de liquidação de 4 de outubro de 2022. A participação na TEF viu-se, portanto, reduzida a 3,495%.

## 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:

### ■ 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 4](#) são informadas as notificações sobre a aquisição e venda de participações no capital no exercício 2022, 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.

### ■ Volume do negócio

O CaixaBank, SA está estabelecido em Espanha e possui 7 filiais no estrangeiro (10 agências), concretamente na Polónia, Marrocos (3 agências), Reino Unido, Alemanha, França, Portugal (2 agências) e Itália.

Adicionalmente o CaixaBank possui 17 agências 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, Turquia, Peru, Singapura, África do Sul e Canadá.

O Banco BPI possui 323 agências em Portugal a 1 agência na Suíça.

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 segurador			BPI			Centro corporativo			Total Grupo CaixaBank		
	2022	2021	2020	2022	2021	2020	2022	2021	2020	2022	2021	2020
Espanha	14.826	13.074	11.041				59	85	62	14.885	13.159	11.103
Portugal	167	124	110	951	811	742				1.118	935	852
Polónia	93	19	20							93	19	20
Marrocos	14	11	9							14	11	9
Reino Unido	77	30	30							77	30	30
Alemanha	66	32	17							66	32	17
França	62	28	18							62	28	18
Angola							103	112	31	103	112	31
Resultados do método de equivalência patrimonial **							43	145	84	43	145	84
Restante	21	20		7	8	8				28	28	8
<b>TOTAL INVESTIMENTOS ORDINÁRIOS</b>	<b>15.326</b>	<b>13.338</b>	<b>11.245</b>	<b>958</b>	<b>819</b>	<b>750</b>	<b>205</b>	<b>342</b>	<b>177</b>	<b>16.489</b>	<b>14.499</b>	<b>12.172</b>

(\*) Correspondem às seguintes rubricas da Demonstração de Resultados Pública do Grupo CaixaBank, determinadas com base na Circular 5/2014 do Banco de Espanha:

1. Receitas por juros
2. Rendimentos por dividendos
3. Resultados de entidades avaliadas através do método da participação
4. Receitas por 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).

#### ■ Pessoal a tempo completo por países

O pessoal a tempo completo distribuído por países, é o seguinte:

#### Pessoal a tempo completo por países

	31-12-2022	31-12-2021	31-12-2020
Espanha	39.825	44.912	30.421
Portugal	4.570	4.649	4.783
Polónia	21	21	20
Marrocos	29	28	27
Reino Unido	25	18	16
Alemanha	18	14	12
França	23	14	11
Suíça	17	16	19
Restantes países - escritórios de representação	97	90	77
<b>TOTAL DO PESSOAL A TEMPO INTEIRO</b>	<b>44.625</b>	<b>49.762</b>	<b>35.386</b>

#### ■ Resultado bruto antes de impostos

O Resultado bruto antes de impostos numa base consolidada do exercício de 2022 ascende a 4.326 milhões de euros (5.315 e 1.600 milhões de euros nos exercícios de 2021 e 2020, respetivamente), que inclui os investimentos ordinários provenientes das filiais, detalhados no ponto b) anterior.

## ■ Impostos sobre o resultado

A despesa líquida por imposto sobre o resultado em base consolidada do exercício 2022 ascende a (1.179) milhões de euros (88 e 219 milhões de euros nos exercícios de 2021 e de 2020, respetivamente) tal como é apresentado na demonstração de resultados, consolidada, das contas anuais.

Os pagamentos por impostos sobre resultados efetuados no exercício de 2022 ascenderam a 395 milhões de euros, dos quais 355 milhões de euros foram pagos em Espanha, 15 milhões de euros em Portugal, 8 milhões de euros no Reino Unido, 7 milhões de euros na França, 4 milhões de euros na Alemanha, 3 milhões de euros na Polónia, 2 milhões de euros em Marrocos, 0,5 milhões de euros na Suíça e 0,4 milhões 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.

Todos 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.

## ■ Subvenções e ajudas públicas recebidas

Durante o ano 2022 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 3,4 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 3,7 milhões de euros.
- ◆ Subvenção da Generalitat Valenciana para a instalação de caixas multibanco em determinadas zonas, no valor de 1 milhão de euros.

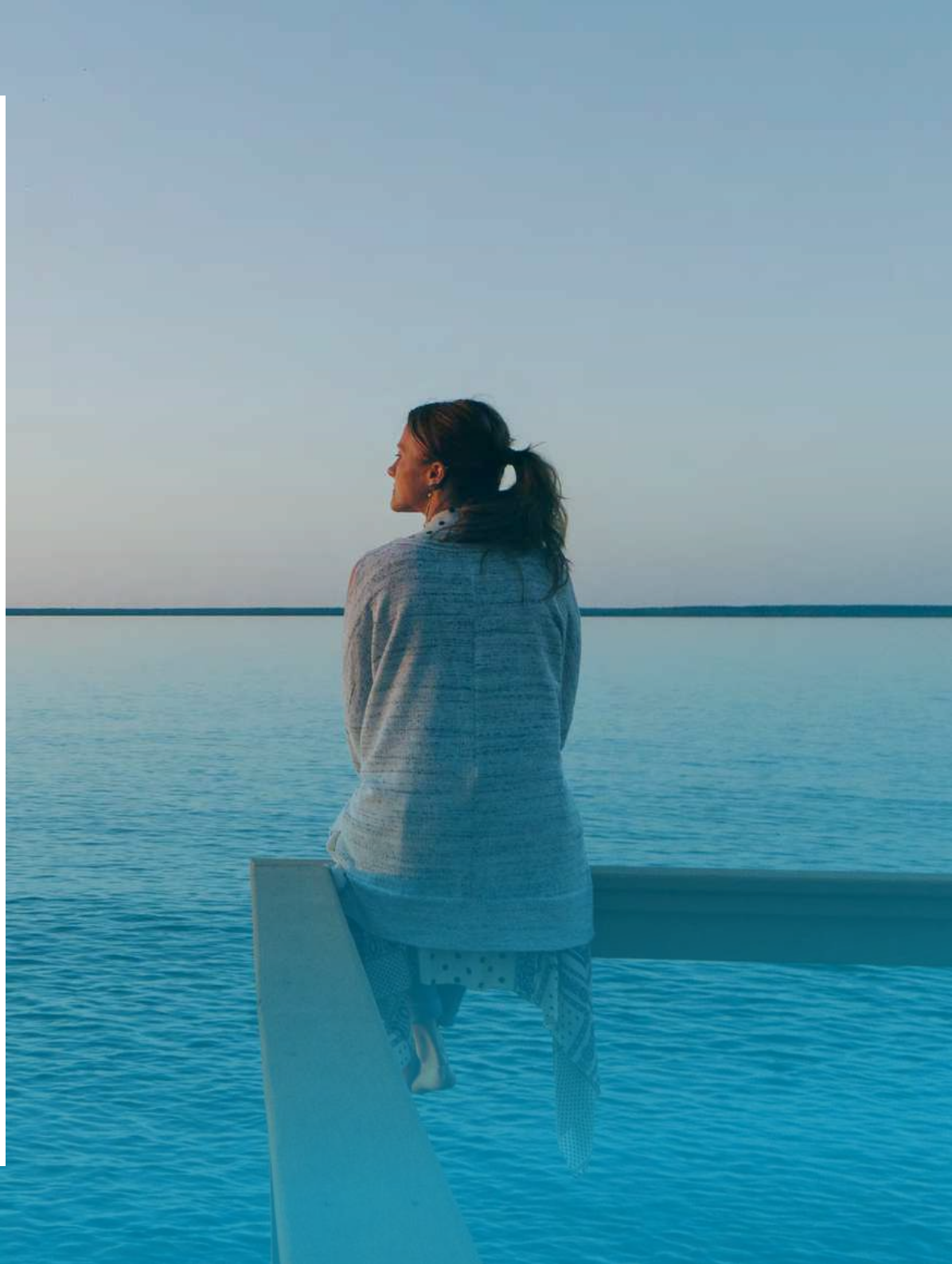
## ■ Indicadores e rácios

Os indicadores e rácios relevantes são indicados na secção "08 Acionista e Investidores - Evolução de resultados" do Relatório de Gestão do exercício de 2022. O rendimento sobre ativos do exercício de 2022, 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 0,4 %, 0,8 % (0,3 % sem considerar os extraordinários da fusão), no exercício de 2021 e 0,3 % em 2020.

# Informação de Gestão

2021-2022

→ Documento interativo





# \_Índice

## 01

### A nossa Identidade

Apresentação do Grupo	_PÁG 10
CaixaBank em 2022	_PÁG 12
Factos relevantes do exercício	_PÁG 18
Adesões e alianças	_PÁG 19

## 02

### Estratégia empresarial e materialidade

Ambiente	_PÁG 23
Materialidade	_PÁG 35
Estratégia	_PÁG 42

## 03

### Governança Empresarial

Governança	_PÁG 56
Governo de sustentabilidade	_PÁG 128
Comportamento ético e responsável	_PÁG 132

## 04

### Gestão de risco

Gestão de risco	_PÁG 154
Reputação	_PÁG 181

## 05

### Modelo de criação de valor

Modelo de negócio	_PÁG 184
Negócio sustentável	_PÁG 214
Tecnologia e digitalização	_PÁG 237

## 06

### Clientes

Os nossos clientes	_PÁG 243
Experiência cliente	_PÁG 246
Comercialização transparente e responsável	_PÁG 250
Diálogo com clientes	_PÁG 252
Cibersegurança	_PÁG 257

## 07

### Pessoas e culturas

Cultura empresarial	_PÁG 266
Diversidade e igualdade de oportunidades	_PÁG 270
Desenvolvimento profissional e compensação	_PÁG 280
Experiência do funcionário	_PÁG 290
Diálogo com funcionários	_PÁG 300

# 08

## Acionistas e investidores

Evolução de resultados	<a href="#">_PÁG 303</a>
Evolução de atividade	<a href="#">_PÁG 317</a>
Liquidez e estrutura de financiamento	<a href="#">_PÁG 320</a>
Gestão do capital	<a href="#">_PÁG 322</a>
Dados relevantes do Grupo	<a href="#">_PÁG 324</a>
Ratings	<a href="#">_PÁG 326</a>
Remuneração do acionista	<a href="#">_PÁG 327</a>
Diálogo com acionistas e investidores	<a href="#">_PÁG 328</a>

# 09

## Sociedade

Inclusão financeira	<a href="#">_PÁG 331</a>
Ação social	<a href="#">_PÁG 353</a>
Gestão de fornecedores	<a href="#">_PÁG 363</a>
Diálogo com a sociedade	<a href="#">_PÁG 366</a>

# 10

## Ambiente e clima

Obrigações verdes	<a href="#">_PÁG 368</a>
Mudança climática	<a href="#">_PÁG 369</a>
Plano de Gestão Ambiental	<a href="#">_PÁG 374</a>

# 11

## EINF

Lei 11/2018 e Regulamento de Taxonomia	<a href="#">_PÁG 386</a>
Regulamento de Taxonomia e Atos Delegados	<a href="#">_PÁG 394</a>
<i>Global Reporting Initiative (GRI)</i>	<a href="#">_PÁG 396</a>
<i>Sustainability Accounting Standards Board (SASB)</i>	<a href="#">_PÁG 408</a>
<i>Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD)</i>	<a href="#">_PÁG 412</a>
UNEPI	<a href="#">_PÁG 415</a>
Objetivos de Desenvolvimento Sustentável	<a href="#">_PÁG 441</a>

# 12

## Glossário e estrutura do Grupo

Critérios e âmbito do relatório	<a href="#">_PÁG 445</a>
Informação não financeira	<a href="#">_PÁG 446</a>
Informação financeira	<a href="#">_PÁG 450</a>
Estrutura do Grupo	<a href="#">_PÁG 459</a>

# 13

## Anexos

Relatório de Verificação Independente	<a href="#">_PÁG 461</a>
Informação Anual de Governança Empresarial (IAGE)	<a href="#">_PÁG 462</a>
Informação Anual de Remunerações dos Conselheiros (IARC)	<a href="#">_PÁG 548</a>
Principais Incidentes Adversos (PIAS)	<a href="#">_PÁG 606</a>



# \_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. (doravante, "CaixaBank", o "a Entidade") 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. A informação faz referência ao Grupo CaixaBank, se os dados ou informações tiverem um perímetro diferente, este deve ser especificado. 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 realizadas pela Entidade. Note-se que estas estimativas representam as nossas expectativas relativamente ao desenvolvimento do nosso negócio e que podem existir vários riscos, incertezas e outros fatores relevantes que podem fazer com que o desenvolvimento seja substancialmente diferente das nossas expectativas. Estes fatores, entre outros, referem-se à situação do mercado, fatores macroeconómicos, 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 e o seu desempenho. Outras variáveis desconhecidas ou imprevisíveis, ou para as quais existe incerteza quanto à sua evolução e/ou impactos potenciais, podem fazer com que os resultados sejam materialmente diferentes dos descritos nas previsões e estimativas.

As demonstrações financeiras passadas e as taxas de crescimento passadas não devem ser interpretadas como uma garantia da evolução, resultados futuros ou desempenho e preço das ações (incluindo o lucro por ação). Nada neste documento deve ser interpretado como uma previsão de resultados ou ganhos futuros. Adicionalmente, importa ter em conta que este documento foi elaborado com base nos registos contabilísticos mantidos pelo CaixaBank e, se necessário, por outras empresas do Grupo CaixaBank, e inclui alguns ajustes e

reclassificações para alinhar os princípios e critérios seguidos pelas empresas do Grupo com os do CaixaBank, pelo que os dados contidos nesta apresentação podem não coincidir em alguns aspetos com a informação financeira publicada pela entidade.

A demonstração de resultados, o balanço consolidado e as várias desagregações dos mesmos incluídas no presente relatório são apresentados com base em critérios de gestão, embora tenham sido elaboradas de acordo com as Normas Internacionais de Informação Financeira ("NIIF", também conhecidas pela sua sigla em inglês "IFRS" – "International Financial Reporting Standards") adotadas pela União Europeia através de Regulamentos Comunitários, em conformidade com o Regulamento 1606/2002 do Parlamento Europeu e do Conselho de 19 de julho de 2002 e subsequentes modificações. 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, explicitamente, 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 e 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 (CNMV). 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 Entidade. 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 CaixaBank define e calcula estas medidas pode diferir de outras medidas semelhantes calculadas por outras empresas e, por conseguinte, pode não ser comparável. Consulte a secção "Glossário" do documento no qual são detalhadas as MAR utilizadas, bem como para a conciliação de alguns indicadores de gestão com os indicadores apresentados nas demonstrações financeiras consolidadas elaboradas ao abrigo das 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.

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 MMÉ, sem diferenciação.

# \_Carta do Presidente



Quando começámos em 2022, o panorama geral adivinhava-se muito diferente do que temos no final do ano. Sem dúvida que a invasão da Ucrânia provocou uma mudança radical de cenário.

Era inimaginável que isto pudesse acontecer na Europa na terceira década do século XXI, mas infelizmente é uma realidade que, para além do extraordinário sofrimento humano, provocou uma mudança profunda no ambiente económico, social e geopolítico. Estamos a entrar num novo cenário em que os desafios que enfrentamos não são menores.

O contexto anterior à invasão era de clara recuperação económica após dois anos de pandemia, apesar das pressões inflacionistas já confirmadas, em grande parte causadas por estrangulamentos nas cadeias de fornecimentos. Contudo, a invasão da Ucrânia introduziu, a nível global, um extraordinário fator de incerteza em variáveis como a inflação e o crescimento económico.

Um ambiente económico incerto, em que a economia do nosso país demonstrou uma forte resiliência, apoiada por um mercado de trabalho mais forte do que o esperado.

Olhando a médio prazo, continuamos a enfrentar grandes desafios globais que originados por tendências profundamente enraizadas, que, embora de longa data, aceleraram na sequência da pandemia e da guerra, e que estão relacionados com a transição da nossa economia para um modelo mais sustentável e amigo do ambiente, com a crescente digitalização da sociedade e a luta contra a desigualdade.

Do ponto de vista da nossa entidade, 2022 foi um ano muito importante, pois foi o ano em que **concluimos com sucesso o processo de integração da maior fusão na história do nosso país**, ao mesmo tempo que construímos as fundações para alcançar o objetivo final da nossa fusão,

que é liderar a transformação do setor financeiro. E queremos fazê-lo com um modelo bancário diferencial que seja muito inclusivo e próximo das famílias e das empresas e da sociedade que servimos.

Alinhados com este objetivo, lançámos em maio passado o nosso primeiro plano estratégico após a fusão, com o lema **"próximos dos nossos clientes"**, que nos deverá servir de guia a médio prazo.

2022-2024, um período em que as nossas prioridades estratégicas estarão centradas em dar um impulso decisivo ao nosso negócio, para além das barreiras da banca tradicional; continuaremos a adaptar o nosso modelo de serviço às novas necessidades dos nossos clientes a fim de continuar a oferecer uma excelente qualidade de serviço; enquanto continuaremos a trabalhar para impulsionar a transição energética das empresas e da sociedade, promovendo uma cultura responsável que toma a excelência na nossa governação empresarial como uma referência.

Paralelamente a este esforço de integração, a nossa entidade continuou a demonstrar um grande dinamismo comercial, que nos permitiu, num exercício tão complexo, melhorar a nossa carteira de crédito em 2,4%.

Também continuámos a crescer em serviços de alto valor adicionado para os nossos clientes, tais como produtos de poupança a longo prazo, onde continuámos a aumentar a nossa quota de mercado para 29,7%.

Este desempenho comercial, juntamente com uma excelente gestão do risco, que levou o nosso rácio de incumprimento a níveis mínimos de 2,7%, contribuiu para um lucro após impostos de 3.145 milhões de euros, 29,7% mais elevado do que o resultado comparável do ano anterior.



Uma enorme vocação de serviço e um objetivo claro, que é **estarmos muito próximos dos nossos clientes**, bem como da sociedade que servimos.

Estes resultados contribuíram para a nossa capacidade de gerar capital de forma orgânica, e permitiu que mantivessemos altos níveis de solvência, com um rácio de capital que fechou o ano no 12,8%, depois de ter distribuído pelos nossos acionistas 1.800 milhões de euros através de um programa de recompra de ações.

Estes resultados gerados ao longo do ano foram recompensados com a confiança do mercado, levando a capitalização da bolsa do CaixaBank a máximos históricos com uma revalorização anual das ações de 52%.

Olhamos para o futuro com otimismo e com uma grande ambição. Temos pontos fortes importantes, uma estratégia bem definida, uma equipa muito empenhada e, acima de tudo, temos a confiança que todos os nossos clientes depositam, diariamente, em nós.



**O nosso objetivo é continuar a apoiar a sociedade, as famílias e as empresas**, porque esta é a melhor contribuição que podemos dar a partir do CaixaBank para acompanhar e promover a transformação da nossa economia, tanto no avanço da digitalização como no desenvolvimento de um ambiente social e ambiental mais sustentável, mais justo e com maiores oportunidades para todos.

E fá-lo-emos por estarmos próximos da sociedade que servimos. Reforçamos este compromisso com o lançamento em outubro passado do nosso novo propósito de marca **"Estar perto das pessoas para tudo o que é importante"**.

Esta proximidade torna-se mais viva nos grupos vulneráveis onde temos um maior impacto social, através de iniciativas únicas como o MicroBank, uma referência europeia em mi-

crofinanças; Dualiza, a nossa fundação para apoiar a Formação Profissional Dual; ou em matéria de habitação com o nosso parque de habitação de aluguer social.

Temos uma forma diferente de banca, baseada nas nossas origens fundadoras, com uma enorme vocação de serviço e um objetivo claro, que é estarmos muito próximos dos nossos clientes, bem como da sociedade que servimos.

**José Ignacio Goirigolzarri**

Presidente

# \_Carta do Conselheiro Delegado



2022 foi um ano histórico para a economia e para o setor financeiro. A guerra na Ucrânia teve consequências significativas na Europa, que sofreu um considerável abrandamento económico, um aumento de preços de energia e, posteriormente, uma forte subida da inflação. Como consequência, no segundo semestre do ano verificaram-se alterações substanciais na política monetária o que levou a um rápido aumento das taxas de juro, a sair do terreno negativo após mais de seis anos consecutivos.

Para o CaixaBank foi um ano especialmente relevante porque finalizamos com sucesso a integração do Bankia. Durante o ano, foi finalizada e consolidada a integração total de processos, equipas, balcões e negócios que culminou na saída voluntária de 6.500 profissionais. O trabalho realizado foi exaustivo e exemplar. Quero expressar o meu agradecimento a toda a equipa e, especialmente, a todos os que terminaram o seu vínculo laboral neste processo.

**Após a integração, somos agora o grupo financeiro de referência em Portugal e Espanha, com vocação e capacidade para fornecer a mais de 20 milhões de clientes um serviço financeiro e de seguros inclusivo, de alta qualidade e de vasto âmbito.** Para isso, continuámos a fazer progressos na especialização de segmentos, modelos de serviço e digitalização, de forma a que hoje em dia possamos oferecer o máximo valor e a maior proximidade ao custo mais eficiente.

É particularmente notável que, em simultâneo com todo o processo de integração, as equipas profissionais têm mantido o vigor da atividade comercial e do serviço ao cliente, o que se tem refletido claramente nos resultados finais do exercício.

O número de clientes vinculados continuou a aumentar até representar 70,4% da base de clientes *retail* em Espanha. A carteira de crédito saudável cresceu 2,4% e a produção de financiamento para as famílias e empresas aumentou 34%. Na poupança a longo prazo, âmbito de tradicional relevância e solidez do Grupo CaixaBank, a quota de mercado combinada de fundos de investimento, planos de pensões e seguros de poupança continua a melhorar até se situar em 29,7% com um saldo de mais de 212.000 milhões de euros.

As receitas totais aumentaram 5,5% no ano (em visão comparável) enquanto as despesas recorrentes reduziram 5,6% pela capacidade que tivemos de materializar as sinergias da integração. Em consequência, a eficiência melhorou mais de 6 pontos percentuais durante o ano. Se a isto juntarmos o facto de o custo de risco ter continuado em níveis muito reduzidos, o resultado atribuído foi de 3145 milhões de euros, 29,7% superior em perímetro comparável.

A solidez financeira continuou entre as grandes prioridades. O rácio de capital CET1 supera em quase 450 pontos o mínimo exigido e a liquidez continua em níveis muito elevados do sistema financeiro espanhol, superando os 1139.000 milhões de euros, incluindo após a retribuição antecipada de 81% do saldo TLTRO disponível. Os saldos de devedores reduziram 22% e mantemos um rácio de morosidade de 2,7%, o nível mais baixo desde 2008.

Esta solidez do balanço permite-nos manter a nossa política de dividendos em numerário e propor a distribuição de 55% do resultado do exercício pelos nossos mais de 600.000 acionistas.



Começamos 2023 com um balanço sólido: que nos permitirá continuar a apoiar as **famílias, as empresas e a sociedade** no seu todo.



A entidade mantém o seu firme compromisso com a sustentabilidade. Durante o ano, mobilizámos mais de 23.500 milhões de euros em finanças sustentáveis, 37% da meta para o período 2022-2024. Além disso, desde 2018, possuímos uma pegada operacional neutra em carbono e em 2022, como signatários da *Net Zero Banking Alliance*, estabelecemos os nossos objetivos de descarbonização com base numa carteira de crédito com rácios de emissões muito inferiores aos de outras entidades financeiras. Até 2030, o CaixaBank pretende reduzir a intensidade média da sua carteira de crédito no setor da eletricidade em 30% e as emissões financiadas no setor do petróleo e gás em 23%.

Fomos também a única entidade financeira espanhola a aderir à Declaração sobre Biodiversidade promovida pelas Nações Unidas e o primeiro banco espanhol a aderir aos Princípios de Poseidon, estabelecidos pelo *Global Maritime Forum*, bem como a manter o nosso firme compromisso com o Pacto Global das Nações Unidas.

Quer a nossa gestora de ativos, CaixaBank Asset Management, quer a nossa seguradora, VidaCaixa, mantiveram a qualificação máxima nos Princípios de investimento responsável (PRI) das Nações Unidas. O CaixaBank continua a fazer parte dos principais índices de sustentabilidade internacionais com elevadas qualificações.

Começamos 2023 com um balanço sólido que nos permitirá continuar a apoiar as famílias, as empresas e a sociedade no seu todo. Fazemo-lo com entusiasmo, sabendo que **temos uma equipa excelente, coesa e focada no serviço e um modelo de negócio sólido**. Fazemo-lo também confiantes de que, guiados pelos nossos valores empresariais de compromisso social, alcançaremos as metas estabelecidas no nosso **Plano Estratégico 2022-2024**.

**Gonzalo Gortázar Rotaache**

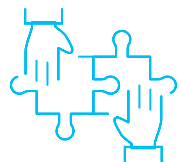
Conselheiro Delegado

# 01 A nossa identidade

- Apresentação do Grupo CaixaBank \_ PÁG. 10
  - Impacto na sociedade \_ PÁG. 11
- CaixaBank em 2022 \_ PÁG. 12
  - Clientes \_ PÁG. 12
  - Acionistas e investidores \_ PÁG. 14
  - Pessoas e cultura \_ PÁG. 15
  - Sociedade \_ PÁG. 16
  - Ambiente e clima \_ PÁG. 17
- Eventos significativos do ano \_ PÁG. 18
- Adesões e alianças \_ PÁG. 19



# \_Apresentação do Grupo CaixaBank



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

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

O CaixaBank, S.A. é a 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

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



### Fazemo-lo como:

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



### Contribuindo para o progresso da sociedade

- > Canalizando de forma eficaz e prudente a economia e o financiamento e garantindo um sistema de pagamento eficiente e seguro.
- > Através da inclusão e educação financeira; da sustentabilidade ambiental; do apoio à diversidade; com os programas de ajudas à habitação; ou promovendo o voluntariado empresarial.
- > Certamente, também, através da nossa colaboração com a Obra Social da Fundación "la Caixa", cujo orçamento se alimenta em parte dos dividendos que o CriteríaCaixa 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.



Para além de contribuir para o conforto financeiro dos nossos clientes, **o nosso objetivo consiste em apoiar o progresso de toda a sociedade.**

Somos uma entidade retalhista enraizada no nosso trabalho e, por isso, **sentimos que somos participantes do progresso das comunidades onde desenvolvemos o nosso negócio.**

# \_CaixaBank em 2022

## \_Clientes

- > Ser fornecedor de referência para serviços financeiros.
- > Relação baseada na proximidade e a confiança.
- > Excelência no serviço.
- > Proposta de valor para cada segmento.
- > Aposta na inovação.



### Banco #1 em Espanha, com uma posição sólida em Portugal

**20,2 MM**

→ De clientes

**592.234 MM€**

→ De ativos totais

**609.133 MM€**

→ Recursos do cliente

**18,3 MM**

→ Espanha

**1,9 MM**

→ Portugal

**361.323 MM€**

→ Crédito a clientes, bruto

### > PLATAFORMA OMNICANAL, APOSTANDO CONTINUAMENTE NA INOVAÇÃO



**4.081**

→ Agências em Espanha e **11.608 caixas automáticas**



**2,1 MM**

→ Clientes *Top Heavy Users*<sup>1</sup> em Espanha



**92 %**

→ Dos cidadãos espanhóis têm um escritório ou agência no seu município



**11,2 MM**

→ De clientes digitais em Espanha



**324**

→ Agências em Portugal e **1.339 caixas automáticas**

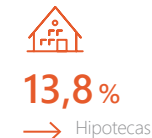
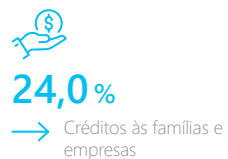


**0,9 MM**

→ De clientes digitais em Portugal

<sup>1</sup> Clientes com mais de 130 dias com conexão a canais digitais durante os últimos 6 meses.

> QUOTAS DE MERCADO



> CAIXABANK



Melhor Banco em Espanha 2022 e Melhor Banco na Europa Ocidental 2021, pelo Global Finance.



Melhor banco em financiamento sustentável em Espanha 2022.



Melhor Banco em Espanha 2022 pela Euromoney.



Melhor Banco para a responsabilidade na Europa Ocidental 2022.

> BPI



Melhor banco do ano em Portugal 2022 The Banker.



Melhor Banco em Portugal em 2022 Euromoney.



<sup>1</sup> Inclui a contribuição da integração de Sa Nostra Vida no quarto trimestre de 2022.  
<sup>2</sup> Dados a novembro 2022.

## Acionistas e investidores

- > Geração de valor a longo prazo.
- > Oferecer uma rentabilidade atraente.
- > Relação próxima e transparente.

CaixaBank, o melhor atendimento aos acionistas por empresa cotada 2021 nos VII Prémios Rankia.

### > REMUNERAÇÃO AOS ACIONISTAS

55% → Pay-out em dinheiro em 2022<sup>2</sup>

0,2306 € → Dividendos por ação<sup>1</sup>

50% - 60% → Pay-out objetivo 2023

→ Durante o exercício de 2022 foi realizado o **programa de recompra de ações por um montante de 1.800 MM€**.

### > RESULTADO SUSTENTADO NO AVANÇO DA ATIVIDADE COMERCIAL E DAS SINERGIAS

<p><b>3.145 MM€</b></p> <p>→ Resultado atribuído ajustado +29,7% em relação ao resultado de 2021 (sem extraordinários fusão em base comparável)</p>	<p><b>11.997 MM€</b></p> <p>→ Investimentos Core +5,8% (em base comparável)</p>	<p><b>9,8%</b></p> <p>→ ROTE</p>
---	---	----------------------------------

### > SÓLIDA POSIÇÃO DE CAPITAL

<p><b>12,8%</b></p> <p>→ CET1</p>	<p><b>17,3%</b></p> <p>→ Capital total</p>	<p><b>25,9%</b></p> <p>→ MREL</p>
-----------------------------------	--	-----------------------------------

### > MELHORIA NAS MÉTRICAS DE QUALIDADE DE CRÉDITO

<p><b>2,7%</b></p> <p>→ Rácio de incumprimento</p>	<p><b>74%</b></p> <p>→ Cobertura da morosidade</p>	<p><b>0,25%</b></p> <p>→ Custo do risco 12 meses</p>
--	--	--

### > LIQUIDEZ SUFICIENTE

<p><b>139.010 MM€</b></p> <p>→ Ativos líquidos totais</p>	<p><b>194%</b></p> <p>→ Liquidity Coverage Ratio (pontual)</p>	<p><b>142%</b></p> <p>→ Net Stable Funding Ratio (NSFR) (pontual)</p>
---	--	---

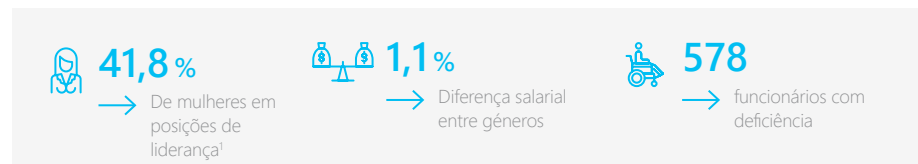
<sup>1</sup> Dividendo com débito aos lucros do exercício de 2022 acordado pelo Conselho de Administração para propor à próxima JGA. Equivalente a 50% de pay-out sobre o resultado líquido atribuído ajustado.  
<sup>2</sup> Com imputação nos resultados de 2022.

- 01 A nossa identidade
- 02 Estratégia empresarial e materialidade
- 03 Governação Empresarial
- 04 Gestão de risco
- 05 Modelo de criação de valor
- 06 Clientes
- 07 Pessoas e cultura
- 08 Acionistas e investidores
- 09 Sociedade
- 10 Ambiente e clima
- 11 EINF
- 12 Glossário e estrutura do Grupo
- 13 Anexos

## \_Pessoas e cultura

- > Fomentar o talento e o seu desenvolvimento promovendo a igualdade de oportunidades, a meritocracia e a diversidade.
- > Implementar a melhor proposta de experiência do funcionário, contribuindo para o bem-estar e o equilíbrio entre a vida profissional e familiar.
- > Promover os atributos de agilidade e de colaboração.

### > COMPROMISSO COM A DIVERSIDADE



**O CaixaBank renovou em 2022, pelo décimo segundo ano consecutivo.**

Certificado Empresa Familiarmente Responsável (efr), permanecendo no Nível Ade Excelência na certificação.



### > APOSTANDO PELA FORMAÇÃO E A ATRAÇÃO DO TALENTO



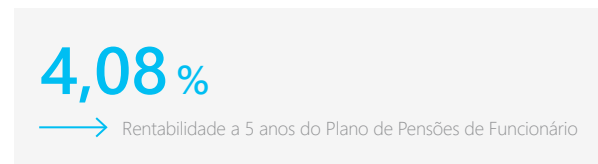
**Top Employer**

→ O CaixaBank S.A. distinguiu-se com o selo *Top Employer Spain 2023*, que reconhece a excelência no ambiente profissional que as organizações criam para os seus funcionários.

### > 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.

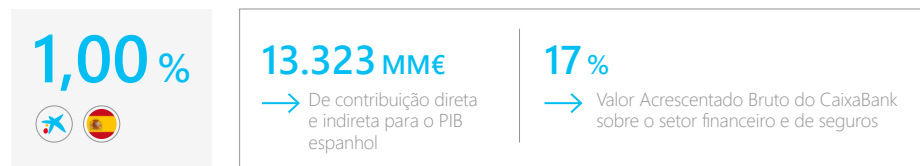


<sup>1</sup> A partir da subdireção das agências A e B. Perímetro CaixaBank, S.A.

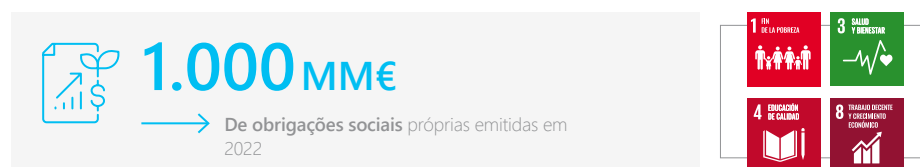
## \_Sociedade

- > Maximizar a contribuição à economia.
- > Estabelecer relações estáveis e de confiança com o ambiente.
- > Contribuir para a resolução dos desafios sociais mais urgentes.

### > CONTRIBUIÇÃO AO PIB



### > FINANCIAMENTO E INVESTIMENTOS COM IMPACTO



### > TRIBUTOS PAGOS, ARRECADAÇÃO DE TRIBUTOS DE TERCEIROS E OUTRAS CONTRIBUIÇÕES



- **1.894 MM€**  
De impostos pagos
- **1.778 MM€**  
De impostos cobrados de terceiros <sup>2</sup>
- **740 MM€**  
Outras contribuições <sup>3</sup>

### > IMPULSO DA ATIVIDADE ECONÓMICA



### > COMPROMETIDOS COM A SOCIEDADE

Apresentação do **compromisso de atendimento personalizado ao coletivo sénior** com as medidas mais extensas do setor:

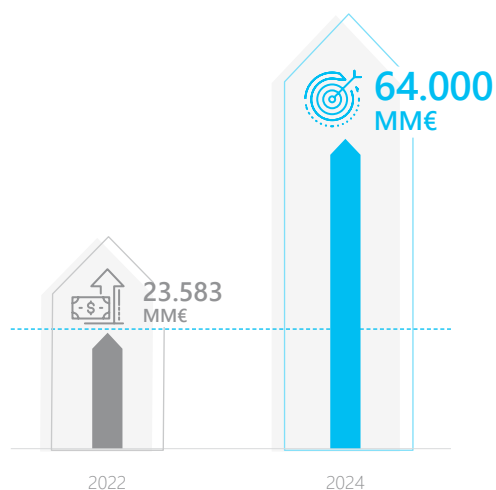
- > 1.233 gestores especializados com dedicação exclusiva.
- > Reforço com 1.882 pessoas em agências para atendimento pessoal.

<sup>1</sup> CaixaBank Research, a partir do valor da atividade do CaixaBank, do PIB espanhol, da ocupação segundo a Contabilidade Nacional e dos números por colaborador e em função de tabelas input-output do Instituto Nacional de Estatística (INE) com dados do quarto trimestre.  
<sup>2</sup> Impostos cobrados de terceiros resultantes da sua relação económica com o CaixaBank.  
<sup>3</sup> Contribuição para o Fundo de Garantia de Depósitos, Contribuição extraordinária para o setor bancário (Portugal), Contribuição para o Fundo de Prestação DTAs monetizáveis.  
<sup>4</sup> 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 de serviços financeiros (SFDR).

## Ambiente e clima

Transição para uma economia neutra em carbono.

### > FINANCIAMENTO AMBIENTAL SUSTENTÁVEL



**23.583 MM€**

→ Mobilização de finanças sustentáveis

8.074 MM€

→ Financiamento verde

1.016 MM€

→ Financiamento social

11.543 MM€

→ Financiamento sustentável ligado a volúveis de sustentabilidade

2.950 MM€

→ Intermediação sustentável

Negócio em Portugal - Banco BPI

**2.185 MM€**  
Mobilizados em 2022

**4.000 MM€**

→ De objetivo de mobilização financeira sustentável (2024)

REFINITIV

A Refinitiv reconhece o Caixa-Bank na sua league table como:

**16º** → Banco a nível global - *Global Top Tier Green & ESG Loans*

**3º** → 3 Banco de EMEA<sup>1</sup> - *Top Tier Green & ESG Loans*

Bloomberg

Bloomberg reconhece o Caixa-Bank nas suas league table como:

**3º** → Banco a nível global - *Top Tier Green Use of Proceeds*

**1º** → Banco de EMEA<sup>1</sup> nível - *Top Tier Green Use of Proceeds*

### > OS NOSSOS COMPROMISSOS

Após a sua adesão como membro fundador à *Net Zero Banking Alliance (NZBA)* em 2021, o CaixaBank publicou os objetivos intermédios de descarbonização para 2030, da sua carteira de crédito.

O CaixaBank é a primeira entidade financeira espanhola que subscreveu a *Declaração do setor financeiro sobre biodiversidade*.

### Renovação e ampliação de certificações e promoção da eficiência



**2.000 MM€**

→ De obrigações verdes próprias emitidas em 2022

<sup>1</sup> Europa, Oriente Médio e África.



# \_Factos relevantes do exercício

■ ESG ■ Empresarial ■ Produto e negócio ■ Emissões ■ Prémios e reconhecimentos

## → janeiro

- Acordo com Mutua Madrileña y Segur-Caixa Adeslas para o pagamento de uma **contraprestação de 650 MM€ pelo aumento da rede associado à integração do Bankia** no atual acordo de distribuição.
- O CaixaBank emite a sua **quarta obrigação social** por um montante de 1.000MM€.

## → Fevereiro

- CaixaBank, premiado pelo segundo ano consecutivo pela IFC (Grupo Banco Mundial) pela sua **liderança em soluções de financiamento internacional**.



Apresentação do compromisso de **serviço personalizado ao grupo Sénior**.

## → Março

- Implementação de medidas para facilitar o **apoio aos afetados pela guerra da Ucrânia**.
- A Associação de voluntários mobiliza dois comboios de autocarros para **transportar 400 refugiados da Ucrânia para Espanha**.

## → Abril

- A Imagin dá o salto para o metaverso inaugurando **Imaginland** e converte-se na primeira **fintech europeia** no mundo virtual.
- CaixaBank, eleito "**Melhor Banco na Espanha 2022 e Melhor Banco na Europa Ocidental 2022**" pela revista Global Finance.
- BPI eleito "**Melhor Banco em Portugal 2022**" pela revista Euromoney.
- O CaixaBank reforça a sua posição de capital com a emissão de **duas participações sénior não preferenciais** por um montante de 500 milhões de libras e 1.000 milhões de euros.

## → Maio

- CaixaBank, eleito "**Melhor banco de financiamento sustentável em Espanha em 2022**" pela revista Global Finance.



Apresentação do Plano **Estratégico 2022-2024**.

O CaixaBank lança o programa de **recompra de ações próprias** por um montante máximo de 1.800MM€.

## → Junho

- O CaixaBank, premiado como "**Melhor Entidade de Banca privada na Europa em Big Data e Inteligência Artificial**" e em "**Comunicação e Marketing digital**" pelo PWM (Grupo FT).
- **Compra de uma participação de 81,31% da empresa Sa Nostra**, Companhia de Seguros de Vida, S.A.
- CaixaBank, CaixaBank Asset Management e VidaCaixa publicam a **Declaração de Principais Incidências Adversas** das decisões de investimento sobre os fatores de sustentabilidade.

## → Julho

- CaixaBank, líder em **financiamento sustentável na Europa** no primeiro semestre de 2022 segundo a classificação da Refinitiv.
- Euromoney elege o CaixaBank como "**Melhor Banco em Espanha 2022**" e "**Melhor Banco em Responsabilidade Empresarial na Europa Ocidental 2022**".

## → Agosto

- CaixaBank, o primeiro banco espanhol a aderir aos **Princípios de Poseidon**.
- OFTSE4Good classifica o CaixaBank como **um dos bancos mais sustentáveis do mundo**.

## → Setembro

- CaixaBank, único banco europeu escolhido pelo BCE para **colaborar no protótipo do euro digital**.
- O CaixaBank lança "**MyBox Jubilación**", a solução completa de poupança para a reforma.
- O CaixaBank emite a sua **primeira obrigação verde** do ano por um montante de 1.000MM€.

## → Outubro

- BPI entra no metaverso e abre a **primeira agência bancária de realidade virtual** do Grupo CaixaBank.
- Mais de **10 000 voluntários** mobilizam-se durante a comemoração da Semana Social do CaixaBank.
- O CaixaBank lança uma iniciativa para **incentivar a mobilidade sustentável** com financiamento especializado.



O CaixaBank publica os **objetivos intermédios de descarbonização para 2030** da sua carteira de crédito.

## → Novembro

- CaixaBank, premiado como "**Entidade de Banca privada com Melhor Evolução na Europa 2022**" pelo The Banker/PWM (Grupo FT).
- CaixaBank emite a sua **segundo obrigação verde do ano** por um montante de 1.000MM€.
- O CaixaBank apresenta o seu primeiro relatório climático como entidade bancária de referência na Europa.



O CaixaBank aprova a adesão aos **Códigos de Boas Práticas** que integram as medidas de apoio aos hipotecados com dificuldades.

## → Dezembro

- O CaixaBank reforça o seu **compromisso com o investimento responsável** com as novas qualificações PRI.
- O CaixaBank revalida a sua inclusão no **Dow Jones Sustainability**.
- O CDP reconhece o CaixaBank como **empresa líder em sustentabilidade** pela sua atuação contra as alterações climáticas.
- Após a finalização do **Programa de Recompra de Ações** decidiu **implementar a redução do capital social** através do resgate de todas as ações próprias adquiridas.
- O CaixaBank **reduz o montante da TLTRO-III** no âmbito da opção de reembolso antecipado. No total do ano amortizou um saldo de **65.132 MM€**.

- O CaixaBank é a primeira entidade financeira espanhola que subscreveu a **Declaração do setor financeiro sobre biodiversidade**.

# \_Adesões e alianças

## > TRANSVERSAIS ESG



→ Iniciativa internacional da ONU que promove o desenvolvimento sustentável, alinhando a atividade empresarial com dez princípios sobre direitos humanos, normas laborais, meio ambiente e luta contra a corrupção. CaixaBank (2005); MicroBank e VidaCaixa (2009); CABK AM (2011) e BPI (2021).



→ Princípios da Banca Responsável. Iniciativa voluntária para promover o alinhamento da atuação dos bancos com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável e os Acordos de Paris. CaixaBank (2019).



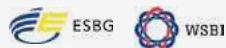
→ Incentivam a gestão de investimentos com base em critérios ambientais, sociais e de boa governação. VidaCaixa (2009), CaixaBank AM (2016) e BPI Gestão de Ativos (2019).



→ Iniciativa que impulsiona o desenvolvimento e a expansão de soluções inovadoras de gestão de riscos e seguros que contribuam para a sustentabilidade ambiental, social e económica. VidaCaixa (2020).



→ Promoção do investimento sustentável e responsável em Espanha (2011).\*



→ Entidade 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.



→ Persegue a prossecução dos ODS através do fomento dos investimentos de impacto. O CaixaBank AM detém a presidência do SpainNAB, o Conselho Consultivo para o Investimento de Impacto (2019).



→ Compromisso de fomentar, promover e divulgar novos conhecimentos sobre a sustentabilidade e o impacto social (2005).



Cátedra BPI / Fundação "la Caixa" em finanças responsáveis

→ Para promover a investigação e a educação sobre o papel das finanças no progresso social e no desenvolvimento económico, juntamente com a Nova School of Business Economics. BPI (2020).



→ Procuram garantir que é destinado capital privado suficiente para investimentos sustentáveis. Adstritos à rede de centros europeus para a sustentabilidade das Nações Unidas (2019).



→ Fomenta a integração de questões sociais, meio ambientais e de governança na gestão das empresas (2010).



→ Promove o compromisso das empresas na melhoria da sociedade com atuações responsáveis. O CaixaBank está no patronato e no Conselho Consultivo (2011).



→ 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).



→ Grupo de trabalho com outras entidades financeiras e académicas e especialistas para criar uma ferramenta comum de medição e valoração de impactos (2022).



→ Promovem o desenvolvimento e a integridade no mercado de obrigações verdes e sociais (2018, 2021).



→ Organismo das Nações Unidas que promove o turismo responsável e acessível para todos (2019).



→ Associação espanhola de profissionais de Responsabilidade Social. O CaixaBank é vogal da Junta (2015).



→ Defende a RSC e a luta das empresas espanholas contra a corrupção (2019).

\* Adesão do Bankia, integrada no CaixaBank.

- 01 A nossa identidade
- 02 Estratégia empresarial e materialidade
- 03 Governação Empresarial
- 04 Gestão de risco
- 05 Modelo de criação de valor
- 06 Clientes
- 07 Pessoas e cultura
- 08 Acionistas e investidores
- 09 Sociedade
- 10 Ambiente e clima
- 11 EINF
- 12 Glossário e estrutura do Grupo
- 13 Anexos

## > 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).



→ 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).

### Net Zero Asset Owners Alliance

→ Iniciativa impulsionada pelas Nações Unidas e pelo PRI que envolve um compromisso de transição das suas carteiras para emissões zero líquidas de gases com efeito de estufa em 2050. VidaCaixa (2022).



→ Compromisso de implementar um quadro voluntário de gestão de risco para identificar, avaliar e gerir o risco ambiental e social no financiamento de projetos (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). VidaCaixa e CABK AM (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).



→ Quadro estabelecido pelo Global Maritime Forum para avaliar e divulgar o alinhamento climático das carteiras de financiamento marítimo. O seu propósito é comprometer-se a reforçar o papel das finanças marítimas na abordagem dos objetivos climáticos globais. CaixaBank (2022).

## > GOVERNAÇÃO

### closingap

→ Aliança de empresas que atua como cluster de referência, com a colaboração público-privada, e que analisa o custo de oportunidade económico e social das diferenças de género (2021).



→ Women Empowerment Principles promovida pela ONU, envolve um compromisso público de alinhamento das políticas para o avanço da igualdade de género. CaixaBank (2013) e BPI (2021).



→ 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).

- 01 A nossa identidade
- 02 Estratégia empresarial e materialidade
- 03 Governação Empresarial
- 04 Gestão de risco
- 05 Modelo de criação de valor
- 06 Clientes
- 07 Pessoas e cultura
- 08 Acionistas e investidores
- 09 Sociedade
- 10 Ambiente e clima
- 11 EINF
- 12 Glossário e estrutura do Grupo
- 13 Anexos



## > SOCIAL



→ Aliança com "la Caixa", a primeira Obra Social de Espanha e uma das maiores fundações do mundo.



*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).



→ Iniciativa de diálogo colaborativo impulsionada pelo PRI para agir e influenciar as empresas e outras instituições a agir relativamente aos direitos humanos e sociais. CaixaBank AM e VidaCaixa (2022).



→ 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).

## Protocolo Estratégico para Reforçar o Compromisso Social e Sustentável da Banca

→ Para reforçar o compromisso social e sustentável da banca relativo às medidas de incentivo à inclusão financeira, adesão através da CECA (2021)



→ Promove as microfinanças como uma ferramenta para combater a exclusão social e financeira na Europa através do autoemprego e da criação de microempresas. MicroBank (2008).



→ 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).



→ A sua missão é promover a coesão e fortalecer a integração social na Europa, financiando projetos com uma forte componente social (2008).

## > GOVERNAÇÃO



→ Associação espanhola sem fins lucrativos que incentiva um ambiente inclusivo e respeitoso com a diversidade LGBTI no ambiente de trabalho. CaixaBank (2022).



→ Aliança internacional para unificar a resposta global ao cibercrime da qual o Caixa-Bank é cofundador (2013).



# 02 Estratégia empresarial e materialidade

- Ambiente \_ PÁG. 23
  - Ambiente económico \_ PÁG. 23
  - Ambiente regulamentar \_ PÁG. 26
  - Ambiente social, tecnológico e competitivo \_ PÁG. 28
  - Análise de riscos e oportunidades \_ PÁG. 33
- Materialidade \_ PÁG. 35
  - Metodologias e inputs \_ PÁG. 36
  - Matriz de materialidade por temas \_ PÁG. 38
- Estratégia \_ PÁG. 42
  - Ponto de partida \_ PÁG. 42
  - Plano Estratégico 2022-2024 \_ PÁG. 43
  - Materialidade e estratégia \_ PÁG. 48
  - Estratégia de Sustentabilidade \_ PÁG. 49

# \_Ambiente

## \_Ambiente económico

### \_Evolução global e Zona Euro

Após o extraordinário *choque* da pandemia em 2020 e a forte reativação de 2021, **esperava-se que o ano 2022 fosse um ano ponte e que a economia mundial voltasse à normalidade**. No entanto, o surgimento da guerra na Ucrânia foi outro choque extraordinário, quando várias das grandes economias ainda se encontravam abaixo dos níveis registados antes da Covid e já estavam a surgir pressões inflacionistas devido às consequências da pandemia (interrupções da oferta, reajustamentos da procura, impulsos fiscais, etc.). Assim, em 2022 o contexto económico global foi marcado pela guerra na Ucrânia, com um *choque* energético que exacerbou a intensidade e persistência das pressões inflacionárias, o que por sua vez levou a uma forte tensão na política monetária pelos principais bancos centrais, com aumentos das taxas de referência nos Estados Unidos e na Zona Euro de 4,25 e 2,5 pontos percentuais, respetivamente.

Ao todo, **resultou em quedas nas bolsas internacionais**, especialmente marcadas no setor tecnológico, e a aumentos acentuados nas taxas de dívida. Por outro lado, a atividade económica global mostrou uma certa resiliência, graças à recuperação do setor de serviços, à solidez do mercado de trabalho e ao excesso de poupanças acumulado nos dois últimos anos. Mais especificamente, estima-se que a economia mundial irá crescer cerca de 3% em 2022, com subidas e descidas ao longo do ano e com comportamentos diferenciados entre países.

Os EUA o crescimento do PIB foi muito moderado (2,1%), sofrendo mesmo ligeiras contrações em alguns trimestres, enquanto na Zona Euro o PIB cresceu mais de 3%, embora com acentuadas disparidades entre países, tal como a China,



embora neste último caso o valor tenha sido notavelmente inferior ao esperado, afetado pela aplicação da política Covid-zero e pelo encadeamento de confinamentos, para além do declínio do setor imobiliário, ambos fatores que deverão continuar em 2023.

Olhando para os próximos trimestres, **espera-se que a atividade global sofra uma maior desaceleração**, dificultada pela elevada incerteza, pela erosão do poder de compra dos rendimentos devido à retoma da inflação, pela deterioração da confiança e pela transmissão do endurecimento da política monetária. No entanto, o arrefecimento da procura global, juntamente com a melhoria dos pontos de estrangulamento, deveriam favorecer uma redução da inflação e, consequentemente, facilitar o fim do endurecimento monetário, embora se preveja que as taxas se mantenham em níveis elevados. Assim, após um inverno difícil, em 2023 a economia mundial

deveria ir mais longe. No entanto, **o ambiente é altamente incerto e existem riscos significativos de maior fraqueza na atividade**, de persistência da inflação ou de maior endurecimento monetário. Neste contexto será fundamental o que ocorrer com: (i) a persistência do *choque* sobre os preços energéticos; (ii) os efeitos de segunda fase da inflação; (iii) a fixação das expectativas de inflação; (iv) o alinhamento da política fiscal com o objetivo monetário de reduzir a procura; e (v) a eficácia do endurecimento monetário realizado.



## Reversão da política monetária do BCE.

A Zona Euro foi uma das regiões mais afetadas pelas consequências da guerra na Ucrânia, devido à sua elevada dependência das importações do gás russo. A decisão da Rússia de reduzir progressivamente os fluxos de gás para a Europa ao longo de 2022, ao ponto de os paralisar praticamente a partir de setembro, desencadeou o aumento dos preços do gás, que atingiram máximos recorde em agosto, obrigando a Comissão Europeia (CE) a adotar uma série de medidas para enfrentar esta crise energética.

A fim de resistir aos meses de inverno e evitar episódios de racionamento de energia, a CE recomendou medidas de poupança de energia, obrigando, ao mesmo tempo, as reservas de gás a atingir 90% da sua capacidade total de armazenamento até novembro. Este desafio foi executado confortavelmente, permitindo-nos enfrentar o inverno com um pouco mais de tranquilidade. Neste contexto, a economia da Zona Euro teve um desempenho melhor do que o esperado até ao terceiro trimestre, graças ao impulso dado pelo levantamento das restrições da COVID. No entanto, a deterioração da confiança das empresas e das famílias aponta para quedas moderadas da atividade na reta final de 2022 e início de 2023, mais pronunciados na Alemanha e Itália, duas das grandes economias mais expostas ao gás russo.

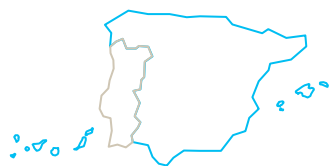
Apesar do abrandamento no final do ano, o PIB da Zona Euro cresceu 3,5% em 2022. É necessário um maior cuidado para 2023 perante a previsão de que a Zona Euro terá um crescimento de apenas 0,5%.

A inflação, por sua vez, após atingir um máximo histórico de 10,6% em outubro, desacelerou graças à contenção dos preços energéticos, até ao fecho do ano em 10,0%. Os efeitos de base, a maior estabilidade dos preços energéticos, a atenuação dos estrangulamentos económicos, o arrefecimento da atividade económica e os efeitos limitadores de segunda ordem deviam, no seu conjunto, favorecer uma redução gradual da inflação em 2023, ainda que se mantenha claramente acima do objetivo do BCE.



- 01 A nossa identidade
- 02 Estratégia empresarial e materialidade
- 03 Governação Empresarial
- 04 Gestão de risco
- 05 Modelo de criação de valor
- 06 Clientes
- 07 Pessoas e cultura
- 08 Acionistas e investidores
- 09 Sociedade
- 10 Ambiente e clima
- 11 EINF
- 12 Glossário e estrutura do Grupo
- 13 Anexos

## Evolução em Espanha



### Resiliência do mercado de trabalho espanhol em 2022.

O desempenho da economia espanhola ao longo de 2022 foi condicionado pelo levantamento das restrições para controlar a pandemia, o que favoreceu a reativação do turismo internacional e, por outro lado, pelo surgimento da guerra na Ucrânia, pelo agravamento da crise energética, pela acentuação das pressões inflacionárias e pelo aumento das taxas de juro. Num ambiente marcado por uma elevada incerteza, a atividade abrandou no segundo semestre do ano à medida que as despesas das famílias enfraqueciam devido ao impacto de uma inflação e taxas de juro mais elevadas sobre o seu poder de compra. No entanto, a economia resistiu a um ano turbulento com relativo sucesso, e graças à baixa dependência do gás russo e à elevada capacidade de regaseificação do gás natural liquefeito, o impacto da crise foi menor do que em outras grandes economias europeias. Além disso, o excesso de poupança acumulado pelas famílias durante a pandemia e as medidas fiscais e regulamentares aplicadas amorteceram parcialmente o impacto do aumento dos preços da energia.



**Espera-se um abrandamento acentuado do crescimento económico em 2023.**

O desempenho da economia espanhola ao longo de 2022 foi condicionado pelo levantamento das restrições para controlar a pandemia, o que favoreceu a reativação do turismo internacional e, por outro lado, pelo surgimento da guerra na Ucrânia, pelo agravamento da crise energética, pela acentuação das pressões inflacionárias e pelo aumento das taxas de juro. Num ambiente marcado por uma elevada incerteza, a atividade abrandou no segundo semestre do ano à medida que as despesas das famílias enfraqueciam devido ao impacto de uma inflação e taxas de juro mais elevadas sobre o seu poder de compra. No entanto, a economia resistiu a um ano turbulento com relativo sucesso, e graças à baixa dependência do gás russo e à elevada capacidade de regaseificação do gás natural liquefeito, o impacto da crise foi menor do que em outras grandes economias europeias. Além disso, o excesso de poupança acumulado pelas famílias durante a pandemia e as medidas fiscais e regulamentares aplicadas amorteceram parcialmente o impacto do aumento dos preços da energia.

Ao todo, o PIB cresceu mais de 5,5%, embora no final do ano ainda estivesse 0,9% abaixo do nível pré-pandémico (quarto trimestre de 2019).

Pelo lado positivo, destaca-se o bom desempenho do mercado de trabalho, com um aumento dos afiliados da Segurança Social de mais de 470.000 em relação ao final do ano anterior. Esta recuperação do mercado de trabalho permitiu que os indicadores de desigualdade descessem abaixo dos níveis pré-pandémicos de acordo com o monitor de desigualdade do CaixaBank Research (<https://realtimeeconomics.caixabankresearch.com/#/monitor>).

Especificamente, estima-se que o índice de Gini em Espanha, em novembro de 2022, esteve já 1,8 pontos abaixo do nível de fevereiro de 2020, imediatamente antes do início das restrições.

Por sua vez, a inflação, após atingir um máximo histórico de 10,8% em julho, foi moderada na reta final do ano, graças ao aumento dos preços da energia, até terminar dezembro com 5,7%, registando uma média anual de 8,4%. Contudo, a inflação subjacente continuou a subir, impulsionada principalmente pelo aumento dos preços dos alimentos processados e em dezembro alcançou 6,9%. Excluindo a energia e todos os alimentos, a inflação fechou o ano a 4,4%.

2023 apresenta-se como um ano complexo e com um elevado nível de incerteza. Espera-se uma acentuada desaceleração do crescimento do PIB, devido ao clima de incerteza e à deterioração do poder de compra causados pela subida da inflação e das taxas de juro. No entanto, o ano irá mais longe, e após um Inverno difícil, a moderação da inflação, das tensões nos mercados de matérias-primas, favorecerão uma recuperação gradual dos rendimentos reais e de atividade. Para a economia espanhola, esperamos um crescimento do PIB de 1,3%, após um crescimento em 2022 de pouco mais de 5,5%.

## Evolução Portugal



A economia portuguesa registou um crescimento notável em 2022, apesar dos desafios colocados pelos elevados custos energéticos, pela inflação crescente e pelo endurecimento da política monetária. O crescimento do PIB situou-se em 6,7%, superando os níveis anteriores à pandemia. Os principais motores de crescimento foram as componentes da procura interna, principalmente o consumo privado, que beneficiou de um mercado de trabalho muito dinâmico e de poupanças acumuladas durante os confinamentos.

O ano 2022 foi também marcado por um aumento da taxa de inflação, que em outubro atingiu mais de 10%, o nível mais alto desde 1992; e registou uma média anual de 7,8%.

Em 2023, prevê-se assistir a um acentuado abrandamento do crescimento do PIB, com uma previsão de 1% para todo o ano, enquanto se prevê que a inflação se modere até 5,5%. Apesar da diminuição esperada da inflação ao longo do ano e da tendência de estabilização das taxas de juro na Zona Euro, o efeito cumulativo do aumento dos preços, juntamente com o aumento significativo dos custos de financiamento, poderá provocar um arrefecimento do consumo privado e do investimento.



## Ambiente regulamentar

As atuações de *public policy* do CaixaBank seguem uma ampla abordagem destinada a **favorecer o desenvolvimento e o crescimento económico** dos territórios nos quais está presente.

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

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

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

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

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 doativos a partidos políticos.



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



## > PRINCIPAIS INICIATIVAS SOBRE AS QUAIS O CAIXABANK FEZ O ACOMPANHAMENTO DURANTE O EXERCÍCIO E COM AFETAÇÃO PARA O GRUPO



### Finanças sustentáveis

- > Consulta da CE sobre a proposta de Diretiva relativa ao dever de diligência das empresas em matéria de sustentabilidade (CSDDD).
- > Consulta sobre o primeiro conjunto de Normas de Relato de Sustentabilidade do EFRAG (ESRS).
- > Consulta das ESA sobre *greenwashing*.
- > Consulta Pública da EBA sobre o papel dos riscos ambientais no quadro prudencial, Pilar 1.
- > Proposta de Regulamento sobre uma Norma Europeia de Obrigações Sustentáveis.
- > Documento de discussão da EBA sobre o papel dos riscos ESG no quadro prudencial.
- > ITS (*Implementing Technical Standards*) para a divulgação de informação sobre riscos ESG ao abrigo do Pilar 3 da EBA.
- > Consulta da Plataforma de Financiamento Sustentável relativa ao projeto do relatório sobre as garantias mínimas.
- > Consulta sobre os princípios para a gestão e supervisão eficaz dos riscos financeiros relacionados com o clima.
- > Regulamento da Comissão Europeia sobre desflorestação.
- > Consulta Comissão Europeia sobre o funcionamento dos ratings ESG.



### Mercados

- > Consulta da CMVM sobre o Código de Boas Práticas para investidores institucionais, gestores de ativos e assessores de voto.
- > Projeto de Lei do mercado de valores e serviços de Investimento.
- > Lei de criação e crescimento de empresas,
- > Lei de fomento do ecossistema das empresas emergentes.
- > Acompanhamento das iniciativas da Comissão Europeia sobre a Estratégia do Investidor Retailista.
- > Consulta do Banco da Espanha sobre Obrigações Garantidas.
- > Consulta da ESMA sobre as Orientações relativas à governação de produto da MiFID II.
- > Orientações ESMA sobre certos aspetos dos requisitos de remuneração da MiFID II.
- > Orientações ESMA sobre certos aspetos dos requisitos de adequação e execução simples da MiFID II.
- > Pacote de medidas da Comissão Europeia para fortalecer a União dos Mercados de Capitais.



### Inovação e digitalização

- > Proposta da CE para a modificação do Regulamento eIDAS.
- > Proposta de Regulamento da CE sobre mercados de criptoativos (MiCA).
- > Proposta de Regulamento da CE sobre resiliência operacional digital do setor financeiro.
- > Proposta de Regulamento sobre regras harmonizadas em matéria de inteligência artificial.
- > Consultas da CE sobre o Euro Digital.
- > Consulta da CE sobre a revisão da Diretiva de Serviços de Pagamento (PSD2).
- > Proposta de Regulamento da CE sobre regras harmonizadas relacionadas sobre o acesso equitativo aos dados e a sua utilização.
- > Consulta da CE sobre um Quadro de Financiamento Aberto.
- > Proposta da CE de um Regulamento sobre ciber-resiliência.
- > Proposta da CE de um Regulamento sobre transferências imediatas em euros.
- > Regulamento (UE) 2022/1925 de Mercados Digitais.
- > Regulamento (UE) 2022/2065 de Serviços Digitais.



### Estabilidade financeira e fortalecimento do setor financeiro

- > Medidas de flexibilização resultantes do conflito Rússia-Ucrânia, nomeadamente:
  - > Real Decreto-Lei (RDL) 6/2022 e a modificação do Código de Boas Práticas previsto no RDL 5/2021.
  - > Real Decreto-Lei 19/2022 para a modificação e ampliação do Código de Boas Práticas para aliviar a subida das taxas de juro em empréstimos hipotecários.
- > Proposta legislativa da CE de CRR 3 (*Capital Requirements Regulation*) e CRD 6 (*Capital Requirements Directive*).
- > Consulta do BCBS sobre o tratamento prudencial de criptoativos.
- > Consulta Pública da Comissão Europeia sobre a melhoria do quadro macroprudencial.
- > Pacote de propostas legislativas da CE em matéria de CBC/FT que inclui entre outros:
  - > Regulamento para a criação de nova Autoridade Supervisora Europeia CBC/FT (AMLA) Regulamento de obrigações em matéria de CBC/FT (AMLR).
  - > Regulamento relativo às informações que acompanham as transferências de fundos e certos criptoativos (TFR).
- > Pacotes legislativos de sanções contra a Rússia.
- > Orientações da Autoridade Bancária Europeia (EBA) sobre a função do responsável pelo cumprimento de PBC/FT e do órgão de direção das entidades de crédito ou financeiras.



### Proteção ao consumidor e transparência

- > Revisão da Diretiva de crédito ao consumo.
- > Revisão da Diretiva de comercialização à distância de serviços financeiros.
- > Projeto de Lei de serviços de atenção ao cliente.
- > Projeto de Lei que protege os denunciantes de infrações e previne a corrupção.
- > Projeto de Lei de criação da autoridade administrativa independente de defesa do cliente financeiro.
- > Projeto de Lei de transposição de Diretivas da União Europeia em matéria de acessibilidade de determinados produtos e serviços.
- > Código de Boas Práticas para aliviar a subida das taxas de juro em empréstimos hipotecários sobre habitação habitual.

## Ambiente social, tecnológico e competitivo

### Rentabilidade e solvência do negócio - setor bancário

Em 2022, o setor bancário espanhol consolida a **recuperação da rentabilidade** graças à recuperação económica e à mudança de rumo da política monetária. Em particular, a rentabilidade sobre o património líquido (ROE pelas suas siglas em inglês) do setor bancário espanhol atingiu os 10,1% no terceiro trimestre de 2022<sup>1</sup>, (vs. 9% sem extraordinários em 2021), o que representa um aumento de 1,1 ponto percentual.

Esta melhoria está fundamentada principalmente, num aumento tanto da margem de juros como das receitas por comissões. O aumento da margem de juros deve-se em grande parte a um aumento da carteira de crédito, embora já tenha começado a registar-se um efeito de preço positivo decorrente do aumento das taxas de juro.

Neste sentido, a Euribor a 12 meses, que tem estado em território positivo desde abril de 2022, tem apresentado uma trajetória ascendente durante 2022 e está agora acima dos 3%. Nos próximos trimestres, esperamos que este ambiente de taxas de juro continue a contribuir positivamente para a margem de juros, graças ao *repricing* dos empréstimos de taxa variável, bem como de novos empréstimos de taxas mais elevadas, e de uma remuneração mais baixa dos depósitos. No entanto, a elevada inflação e o atual ambiente macroeconómico complexo resultante do prolongamento do conflito na Ucrânia, da crise energética e dos problemas das cadeias de fornecimento poderiam aumentar os riscos de deterioração da qualidade do crédito e levar a um endurecimento das condições de financiamento. Assim, a atividade bancária

poderia ser afetada por uma queda do volume de crédito e um aumento das provisões a médio prazo.

Neste ambiente, o Governo, em colaboração com os bancos espanhóis, aprovou uma série de medidas extraordinárias de boas práticas destinadas a aliviar a carga hipotecária das famílias mais vulneráveis, dependendo do seu nível de rendimento e esforço hipotecário. Estas medidas, que incluem reduções da taxa de juro aplicável, possibilidade de reestruturações e períodos de carência, ajudarão a minimizar os riscos de crédito decorrentes do atual ambiente macroeconómico.

De qualquer forma, durante 2022, a qualidade do crédito continuou a melhorar a taxa de incumprimento em 3,68% em novembro, que supõe uma redução de 113 pontos base em relação aos níveis anteriores à pandemia (fevereiro de 2020) e o nível mais baixo desde dezembro de 2008.

No entanto, apesar da redução agregada da morosidade, existem alguns sinais de deterioração da qualidade do crédito e comportamentos heterogéneos por setor de atividade, que podem ser agravados pelo ambiente atual. Em particular, o peso dos empréstimos sob vigilância especial permanece acima dos níveis pré-pandémicos, embora tenha sido moderado para 6,6% em setembro de 2022, após ter atingido um pico de 8,1%<sup>2</sup>. Relativamente à carteira de empréstimos ICO, esta sofreu uma ligeira deterioração, embora a um ritmo mais lento do que nos semestres anteriores, situando-se em 45,9% em junho. Entretanto, o setor bancário espanhol mantém níveis de capital confortáveis apesar de, no terceiro trimestre de 2022, o rácio de capital CET1, de acordo com dados da EBA, ter diminuído ligeiramente em comparação com 2021, situando-se em 12,5%. Estes níveis de capital estão muito acima dos registados na crise financeira anterior e conferem ao setor bancário uma elevada capacidade para absorver potenciais perdas, incluindo nos cenários mais adversos. Isto é o que revelam os últimos testes de resistência realizados



O CaixaBank aderiu a uma série de **medidas extraordinárias de boas práticas** destinadas a aliviar a carga hipotecária das famílias mais vulneráveis.

pelo Banco de Espanha, que estimam que o rácio CET1 permanecerá acima dos requisitos no caso de uma grave deterioração do cenário macroeconómico. No entanto, é de notar que o novo imposto bancário terá um impacto significativo na declaração de rendimentos do setor bancário espanhol e, conseqüentemente, na sua capacidade de gerar capital orgânico durante os próximos dois anos.

Os níveis de liquidez no setor financeiro continuam elevados. O rácio LCR situa-se em 193% (face aos 203% em dezembro de 2021). No entanto, a alteração das condições das facilidades de financiamento do BCE aos bancos (as chamadas *TL-TRO*), que promoverá uma devolução antecipada das mesmas, terá um impacto negativo nos rácios de liquidez das entidades financeiras, embora se espere que se mantenham confortavelmente acima dos requisitos.

[Ver secção de Acionistas e investidores](#)

<sup>1</sup> Estatísticas de Supervisão do Banco de Espanha. Dados consolidados. Anualizado ao terceiro trimestre de 2022.

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

## \_Transformação digital

Os hábitos e comportamentos mais digitais que surgiram devido à pandemia da Covid-19 aceleraram o processo de **digitalização do ambiente** no qual as entidades financeiras desenvolvem a sua atividade.



“  
O CaixaBank enfrenta o **desafio da digitalização** com uma estratégia centrada na experiência de cliente.

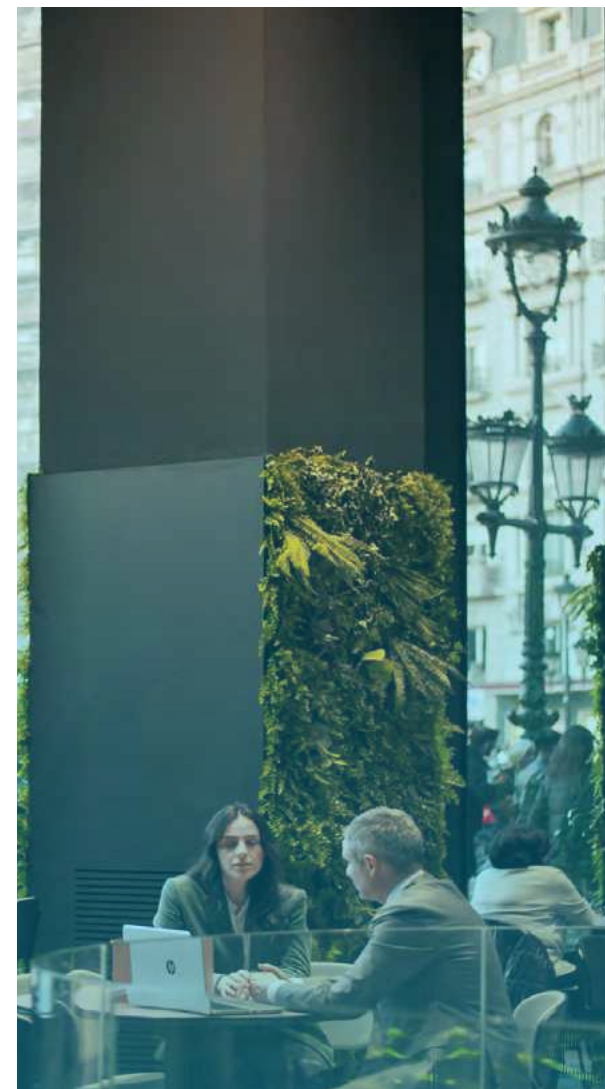
Para o setor bancário, a transformação digital resulta num foco crescente no cliente e em maiores exigências para o manter satisfeito (quanto à conveniência, imediatismo, personalização ou custo). Mais especificamente, a satisfação do cliente está a transformar-se num ponto cada vez mais relevante, visto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

Até então, este setor não tradicional tinha um tamanho muito reduzido em relação ao setor financeiro como um todo. Contudo, estes novos participantes cresceram rapidamente num ambiente de taxas de juro baixas e liquidez abundante, e a sua presença pode ser observada em toda a cadeia de valor

do setor financeiro (com particular ênfase nos segmentos de pagamentos e crédito ao consumo). No futuro, a capacidade das *Fintech* de adaptar os seus modelos de negócio ao novo ambiente de taxas de juro será fundamental para determinar a evolução do setor. Em particular, o endurecimento das condições financeiras reduziu a apetência dos investidores por este setor (no terceiro trimestre de 2022, o financiamento no setor *Fintech* caiu 64% numa base anual)<sup>1</sup>. Em consequência, estas empresas estão a ser forçadas a transferir parte do aumento dos seus custos de financiamento para a sua base de clientes, o que pode ser um desafio para as empresas que baseiam o seu crescimento na prestação de serviços financeiros a baixo custo ou sem custos.

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

A digitalização do setor também traz consigo muitas oportunidades para criar mais 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.



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

01 A nossa identidade

02 Estratégia empresarial e materialidade

03 Governação Empresarial

04 Gestão de risco

05 Modelo de criação de valor

06 Clientes

07 Pessoas e cultura

08 Acionistas e investidores

09 Sociedade

10 Ambiente e clima

11 EINF

12 Glossário e estrutura do Grupo

13 Anexos

Ao mesmo tempo, 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 as *Fintech* e *Bigtech* (que oferecem soluções de pagamentos alternativas) e onde aparecem novos tipos de dinheiro e formas privadas de pagamento, como as *stablecoins*. Neste caso, apesar dos acontecimentos recentes no mercado de *criptoativos* e *stablecoins*, a sua rápida expansão nos últimos anos impulsionou o investimento em tecnologias como DLT ou criptografia, que permitem o desenvolvimento de novas funcionalidades de valor adicionado em pagamentos (como a capacidade de realizar pagamentos quase instantâneos em qualquer parte do mundo ou a programação de pagamentos através de *Smart Contracts*). Neste contexto, os Bancos Centrais das principais economias avançadas estão a avaliar a emissão das suas próprias moedas digitais (CBDC nas suas siglas em inglês) como forma de garantir que os cidadãos e as empresas continuem a ter

acesso ao dinheiro do Banco Central na era digital. Em particular, 90% dos bancos centrais estão a explorar ativamente a emissão de CBDC como complemento do numerário e 26% já está a realizar testes-piloto<sup>1</sup>.

Neste sentido, na Europa, o Banco Central Europeu (BCE) encontra-se em fase de investigação do euro digital desde outubro de 2021. Nesta fase, o BCE está a delinear elementos básicos da conceção de um euro digital e a analisar como poderia ser distribuído (tanto a comércio como ao público em geral). Além disso, O BCE está também a investigar o possível impacto de um euro digital no setor bancário e a forma como os intermediários financeiros poderiam oferecer serviços baseados no euro digital. Nesta fase de investigação, também é particularmente digno de nota o **desenvolvimento de um protótipo do euro digital pelo BCE e cinco parceiros selecionados (incluindo o CaixaBank)**. Uma vez concluída esta fase de investigação, no terceiro trimestre de 2023, o Conselho de Governadores do BCE decidirá se começa a desenvolver um euro digital, cujo lançamento seria em 2025-26.

➤ Participação do CaixaBank no desenvolvimento do euro digital

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



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

## Sustentabilidade

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

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

[Ver mais detalhes na secção de Negócios Sustentáveis](#)

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. Em conformidade com este plano, o BCE começou a incorporar critérios climáticos no seu programa de compra de dívida empresarial e no seu quadro de ativos de garantia (ou garantias). Estas medidas visam reduzir o risco climático no balanço do BCE, promover uma maior transparência e divulgação dos riscos climáticos pelas empresas e entidades financeiras, melhorar a gestão dos riscos climáticos e apoiar a transição verde da economia. Adicionalmente, destaca-se o lançamento na primeira metade de 2022 de um teste de stress climático, para avaliar a resistência aos riscos climáticos e o nível de preparação das entidades de crédito para os abordar, embora este exercício deva considerar-se com um exercício de aprendiza-

gem conjunta e não tenha havido repercussão nos requisitos de capital dos bancos. Neste sentido, os resultados do teste mostram que os bancos fizeram progressos consideráveis na sua capacidade de realizar testes de stress climático, embora ainda haja lacunas importantes a preencher, por exemplo, na informação climática. Por último, destaca-se o exercício de revisão temática do BCE centrado numa revisão abrangente das práticas dos bancos relacionadas com a estratégia, governação e gestão dos riscos climáticos e ambientais e no estabelecimento de expectativas de supervisão neste âmbito.

Por sua vez, a UE aprovou em 2021 a lei climática europeia (que estabelece os objetivos de redução de emissões do bloco em 55% em 2030 e de neutralidade de emissões em 2050 como um compromisso legal), tendo começado a implementar medidas e reformas em vários setores económicos (desde habitação a energia e transporte) para reduzir as emissões de Gases com Efeito de Estufa (GEE) alinhadas com os objetivos estabelecidos e avançar para uma economia descarbonizada. Além disso, com a invasão russa da Ucrânia, a Comissão Europeia apresentou o plano *REPowerEU* para acelerar drasticamente a transição energética e tornar a Eu-

ropa independente dos combustíveis fósseis provenientes da Rússia. Em Espanha, graças ao Plano de Recuperação *Next Generation UE* (NGUE), foram atribuídos quase 4600 MM€<sup>1</sup> em 2022, e está previsto um montante adicional de 7800 MM€<sup>2</sup> em 2023 para investimentos em energias renováveis, mobilidade sustentável e reabilitação energética de edifícios, impulsionando assim a transição verde da economia.

[Ver mais detalhes na secção Estratégia Ambiental](#)

Neste ambiente, o CaixaBank considera essencial avançar na transição para uma economia de baixo carbono, que promova o desenvolvimento sustentável sendo socialmente inclusiva e mantendo a excelência da Governação Empresarial. Por este motivo, e para concretizar este compromisso, a Sustentabilidade (na sua vertente ambiental, social e de governação) é um dos três pilares do novo Plano Estratégico 2022-24 do Grupo. As atuações enquadradas neste eixo estratégico concretizam-se no novo Plano Diretor de Sustentabilidade 2022-24.



<sup>1</sup> IGAE Execução orçamental Administração Geral do Estado e organismos.

<sup>2</sup> Segundo os Orçamentos Gerais do Estado para 2023.

## \_Cibersegurança

A transformação digital é **vital para a competitividade e eficiência da banca**, mas também aumenta 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. Por isso, possui um **plano estratégico de segurança da informação** que mede continuamente as capacidades de cibersegurança do Grupo e procura manter a entidade na vanguarda da proteção da informação, de acordo com os melhores padrões do mercado. Para assegurar uma visão independente, existe também um conselho assessor internacional de segurança que revê a estratégia numa base semestral e permite uma abordagem mais precisa dos prin-

cipais desafios e tendências em matéria de segurança da informação. De igual modo, a fim de continuar a desenvolver proativamente estratégias de prevenção, deteção e resposta, são realizados regularmente exercícios virtuais de defesa ativa, nos quais colaboramos com empresas líderes do setor e organismos oficiais. Em último lugar, a entidade desenvolve e distribui conteúdos e programas de sensibilização extensos sobre cibersegurança para todos os seus funcionários, clientes e para a sociedade em geral.



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



- 01 A nossa identidade
- 02 Estratégia empresarial e materialidade
- 03 Governação Empresarial
- 04 Gestão de risco
- 05 Modelo de criação de valor
- 06 Clientes
- 07 Pessoas e cultura
- 08 Acionistas e investidores
- 09 Sociedade
- 10 Ambiente e clima
- 11 EINF
- 12 Glossário e estrutura do Grupo
- 13 Anexos

## “Análise de riscos e oportunidades



Esta análise foi considerada na elaboração da Análise de **Materialidade** e do Plano **Estratégico 2022-2024**.

O CaixaBank efetuou uma análise do ambiente a fim de identificar os riscos e as oportunidades que terá de enfrentar a curto/médio prazo.

O atual ambiente económico e competitivo não está isento de **riscos** para as entidades que nele operam.



A crise ucraniana é um exemplo claro de uma **crise superveniente** que tem impacto no ambiente macroeconómico e, consequentemente, nos negócios das entidades financeiras. A crise energética contribuiu para uma subida na inflação, que levou os principais bancos centrais a aumentar as taxas de juro para conter a inflação. O que levou a um abrandamento económico que não está isento de riscos que poderiam ter um impacto no setor bancário, por exemplo, através de uma menor procura de financiamento ou de um aumento da morosidade se o abrandamento económico se agravasse.



Um ambiente mais incerto é menos propício ao investimento, pelo que poderia haver **atrasos no cumprimento dos objetivos do Plano de Recuperação, Transformação e Resiliência**. O que representaria um risco para os bancos através de uma menor procura para financiar projetos ligados a este plano.



As novas tecnologias facilitaram a entrada no mercado de **novos concorrentes** com a capacidade de **desintermediar parte do negócio**, reduzir os fluxos de receitas e captar o talento necessário para a digitalização do setor.



Além disso, estão a surgir **novas formas de dinheiro digital**, tais como as criptomoedas, que podem representar um risco para a estabilidade financeira, ou o euro digital, um projeto atualmente em fase de investigação pelo Banco Central Europeu (BCE), mas que, a concretizar-se, poderia colocar em risco o funcionamento tradicional da banca *retail*.



Com o avanço das novas tecnologias, **a proteção de dados e a cibersegurança** estão a ganhar proeminência a fim de proteger a informação dos nossos clientes, assegurar a continuidade do negócio e manter os padrões de reputação nesta área. Sendo a **perda de reputação** outro risco para as entidades bancárias espanholas.



Finalmente, o setor bancário permanecerá fortemente **pressionado pela regulação** e por questões legais. Por exemplo, a nova implementação de Basileia IV, novos requisitos de capital para a detenção de empréstimos "brown" ou de empresas com maior intensidade de emissões de carbono, limites máximos de taxas de juro, novas regras para a distribuição de seguros, etc.



Apesar de todos estes riscos, no ambiente atual também se vislumbram **grandes oportunidades para o setor:**



A pandemia contribuiu para **reduzir as barreiras à entrada das novas tecnologias** para muitas pessoas (por exemplo, para fazer compras *online*, para utilizar ferramentas digitais para contactar familiares e amigos). O que supõe uma oportunidade para o setor bancário fomentar novas formas de interação e novos modelos de serviço para os nossos clientes.



A **maior esperança de vida da população** aumenta a procura de assessoria e serviços ligados à geração *Silver*. Surgem novas necessidades tais como proteção de bens, soluções para transmissão e sucessão, serviços de dependência, soluções de adaptabilidade doméstica, mobilidade, etc. O CaixaBank tem capacidades únicas para satisfazer as necessidades crescentes do segmento sénior graças a uma penetração de mais de 45% entre a população com mais de 60 anos.



As **novas tecnologias também trazem consigo oportunidades** para o setor bancário. Por um lado, permitem **otimizar os custos**, melhorar a eficiência comercial e ganhar agilidade e *time to market*, graças à análise avançada, à utilização da *cloud* e a uma maior digitalização dos processos. Por sua vez, a utilização da tecnologia digital também traz oportunidades de gerar maiores receitas, uma vez que reduz o custo de entrada noutros mercados, permitindo que a base de clientes se expanda sem ter de aumentar a rede de agências, e fomenta o aparecimento de **novos modelos de negócio**, tais como *Buy Now Pay Later*, pré-pago ou ecossistemas. Modelos nos quais os bancos podem desempenhar um papel relevante.



Por fim, outra oportunidade para o setor é o impulso da **sustentabilidade e a transição energética na agenda europeia**. O papel do setor financeiro será fundamental na canalização do investimento para os projetos necessários para a transição para uma economia verde.

# \_Materialidade



São considerados materiais os temas que tenham uma **elevada probabilidade de causar um impacto significativo**, quer na situação financeira da entidade, quer nos grupos de interesse e no planeta.

O CaixaBank realiza anualmente a sua Análise de Materialidade para identificar os aspetos **ambientais, sociais e de governação bem como económicos e financeiros** prioritários para os seus grupos de interesse e para o seu negócio. As conclusões resultantes são utilizadas como guia para a gestão da estratégia de sustentabilidade, do Plano Estratégico da Entidade e determinam o correto dimensionamento sobre a informação a reportar.

Esta Análise de Materialidade é submetida para aprovação ao Comité de Direção e à Comissão de Nomeações e Sustentabilidade.

No presente relatório, a Entidade detalha os temas materiais identificados na Análise de Materialidade de 2022, cujos objetivos são:

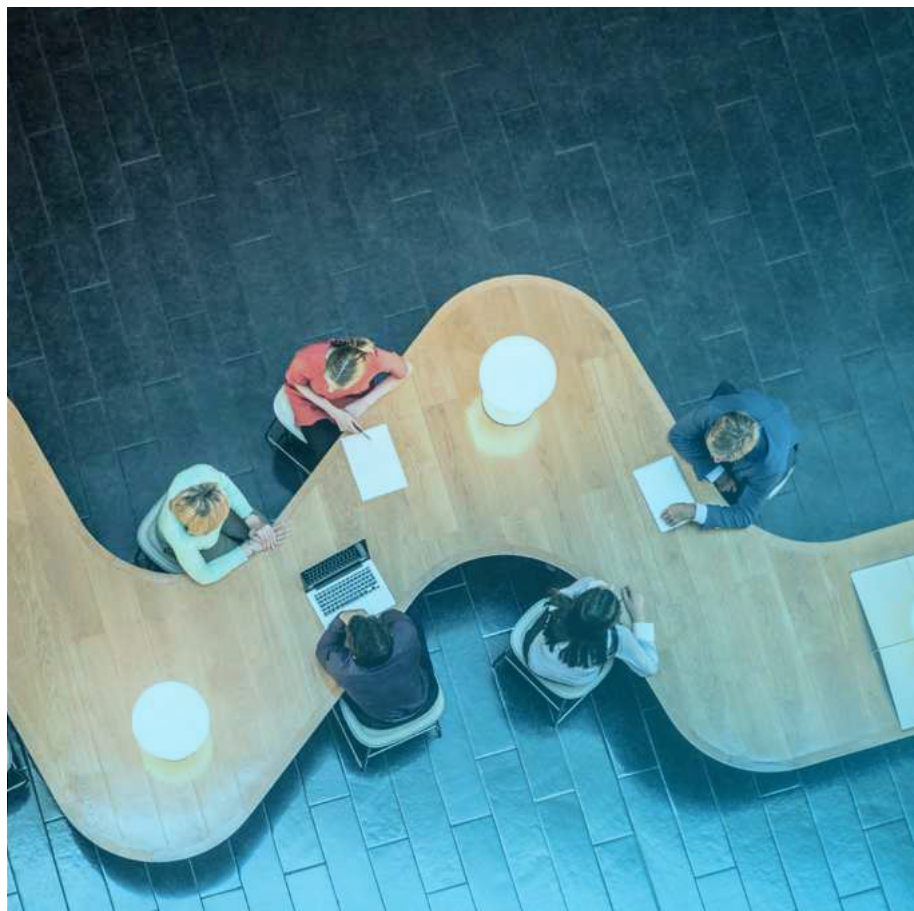
- > **Identificar e priorizar os impactos internos e externos** da empresa para a sua monitorização e acompanhamento estratégico.
- > **Integrar o estudo de materialidade como uma ferramenta estratégica** para a definição da estratégia da entidade e do Plano Diretor de Sustentabilidade.
- > **Obter a visão dos principais grupos de interesse.**



- 01 A nossa identidade
- 02 Estratégia empresarial e materialidade
- 03 Governação Empresarial
- 04 Gestão de risco
- 05 Modelo de criação de valor
- 06 Clientes
- 07 Pessoas e cultura
- 08 Acionistas e investidores
- 09 Sociedade
- 10 Ambiente e clima
- 11 EINF
- 12 Glossário e estrutura do Grupo
- 13 Anexos

## \_Metodologias e inputs

A elaboração da Análise de Materialidade é realizada por um especialista independente, com base num processo participativo do qual fazem parte os principais grupos de interesse da entidade (clientes, funcionários, acionistas e fornecedores), bem como diretores do CaixaBank, representantes de áreas importantes da empresa e especialistas externos.



A **metodologia de análise** evoluiu no sentido de se passar de uma priorização da relevância para uma **priorização do impacto**,

com o objetivo de avançar para uma perspetiva de dupla materialidade contida nos novos padrões europeus e nos padrões de reporting internacionais.

Além disso, o CaixaBank está a trabalhar no **desenvolvimento de medições de impacto** nos seus grupos de intervenientes, com base na metodologia do *Impact-Weighted Accounts Framework* e em colaboração com um especialista independente.

**No contexto da adoção da dupla materialidade** como base para a identificação de temas materiais não só *outside-in* mas também *inside-out*, o exercício acima referido, que está a ser realizado pelo CaixaBank, contribui para o progresso na identificação destas questões e no futuro dimensionamento dos esforços para melhorar as externalidades positivas e mitigar as negativas.



Em 2022, a Entidade realizou uma avaliação da **materialidade do risco de sustentabilidade (ESG)**.

Este exercício centrou-se na materialidade financeira (*outside - in*) e é a base para uma implementação proporcional dos processos de gestão do risco ESG e para alimentar os processos estratégicos de risco e de calibração do risco.

- 01 A nossa identidade
- 02 Estratégia empresarial e materialidade
- 03 Governação Empresarial
- 04 Gestão de risco
- 05 Modelo de criação de valor
- 06 Clientes
- 07 Pessoas e cultura
- 08 Acionistas e investidores
- 09 Sociedade
- 10 Ambiente e clima
- 11 EINF
- 12 Glossário e estrutura do Grupo
- 13 Anexos

## Fases de análise

### 01. Identificação de temas materiais

→ Lista com 20 temas (de um total de 57 potenciais)

A identificação de temas materiais realiza-se a partir de uma **dupla visão de impacto**:

- > Impacto dos temas na situação financeira (*outside-in*).
- > Impacto dos temas nos grupos de interesse e no planeta (*inside-out*).

A identificação dos **temas materiais potenciais** realizou-se através de:

Análise documental exaustiva de fontes internas e externas que inclui informação estratégica da empresa e documentos como o Plano Estratégico 2022-2024, o Plano Diretor de Sustentabilidade 2022-2024 ou a avaliação da materialidade de risco de sustentabilidade, bem como informação sobre tendências e relatórios do setor, meios de comunicação e outras empresas financeiras, entre outras fontes.

- > Entrevistas a representantes de grupos de interesse e especialistas.
- > Análise de focus groups a clientes e funcionários.
- > Criação de um grupo de trabalho interno transversal com representantes de áreas importantes da Entidade, responsáveis pela revisão e avaliação da materialidade dos potenciais temas materiais identificados.

### 03. Matriz de Materialidade

→ Matriz de Materialidade 2022 do CaixaBank

Consolidação dos **resultados globais prioritários** para o negócio e para os grupos de interesse do CaixaBank e do BPI.

### 02. Prioridade de temas materiais

→ Prioridade dos temas relevantes em 2022

Foi dada prioridade aos temas materiais identificados através de consultas *ad hoc* internas e externas com os diferentes grupos de interesse e especialistas utilizando uma amostra representativa e aleatória, com o objetivo de avaliar o impacto dos temas a partir de duas perspetivas:

#### Impacto na situação financeira (*outside-in*).

Foram realizadas consultas quantitativas e qualitativas específicas com gestores de diferentes áreas da Entidade, responsáveis de empresas, filiais, membros do Comité de Sustentabilidade, bem como entrevistas adicionais a áreas de risco, risco de sustentabilidade e supervisores. Esta visão termina com a análise do Plano Estratégico 2022-2024, o Plano Diretor de Sustentabilidade 2022-2024, o mapa de riscos da entidade, a avaliação de materialidade de risco de sustentabilidade bem como os temas relevantes para analistas e empresas do setor.

#### Impacto nos grupos de interesse e no planeta (*inside-out*).

Foram realizadas consultas externas com os diferentes grupos de interesse para saber como avaliam o impacto do CaixaBank nos diferentes temas identificados. Concluiu com a análise de estudos internos sobre impactos da Entidade e tendências.

Nos cálculos de impacto, o peso dos vários grupos de interesse é baseado no valor reputacional conferido a cada um deles no Índice Global de Reputação (IGR), sendo clientes o grupo com maior peso (29,2%). Este ano, a novidade é a inclusão de uma ponderação específica para o grupo fornecedores.

Em 2022 como novidade, também se consultaram os diferentes grupos sobre a evolução do impacto dos temas nos próximos 5 anos.

#### > CONSULTAS REALIZADAS PARA A PRIORIDADE DOS TEMAS MATERIAIS



#### Impacto no negócio

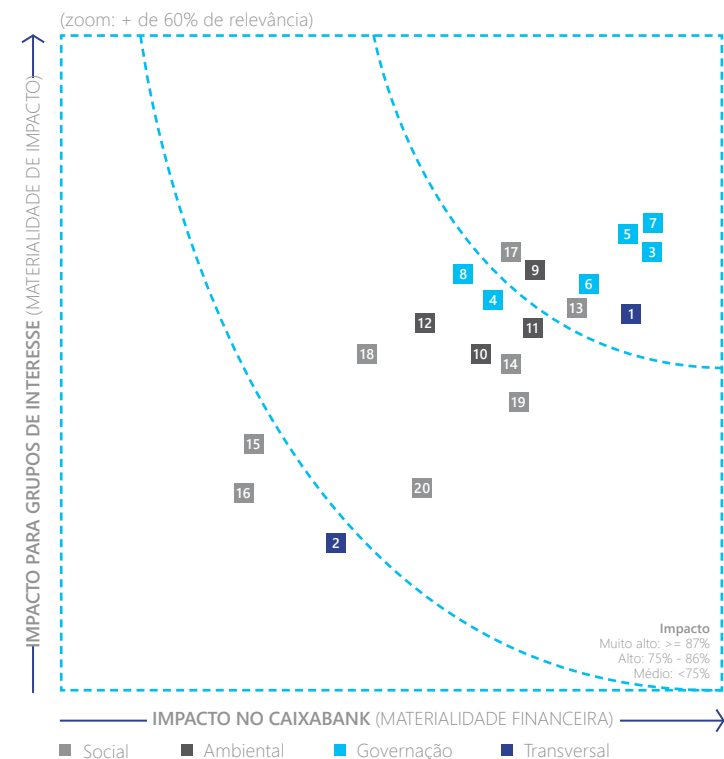
- 38 Diretores do Grupo
- 10 Especialistas externos
- 5 Especialistas internos

#### Impacto em grupos de interesse

- 1.197 Acionistas retalhistas
- 1.165 Colaboradores
- 717 Clientes
- 157 Fornecedores



## Matriz de Materialidade por temas



Temas materiais	Total
7 Cibersegurança e proteção de dados	90,5%
5 Comunicação clara e transparente	89,8%
3 Governação empresarial e cultura responsável	89,7%
6 Comercialização responsável	87,8%
1 Solidez financeira e rentabilidade	87,4%
17 Diversidade, igualdade e conciliação	87,2%
9 Soluções de financiamento e investimento ambiental	87,1%
13 Serviço especializado e acessibilidade dos canais comerciais	86,9%
4 Gestão dos riscos financeiros e não financeiros	85,8%
8 Inovação tecnológica ética	85,6%
11 Descarbonização dos investimentos	85,3%
14 Microfinanças e soluções com impacto social	83,9%
10 Gestão de riscos resultantes das alterações climáticas	83,4%
12 Gestão ambiental e pegada de carbono operacional	82,9%
19 Gestão do talento e desenvolvimento profissional	82,5%
18 Segurança, saúde e bem-estar dos funcionários	80,9%
20 Modelo de trabalho ágil e colaborativo	78,2%
2 Alianças para promover a sustentabilidade	74,5%
15 Educação financeira	74,3%
16 Ação social e voluntariado	71,9%

## Principais resultados e evolução relativamente a 2021

- > Os três temas materiais com maior avaliação do impacto para o CaixaBank e seus grupos de interesse pertencem à categoria "Governação".
- > Todos os temas materiais obtêm uma elevada classificação consolidada (superior ou igual a 72%), que se dividem em impacto muito alto, alto e médio. De todos eles apenas três temas se situam num nível de impacto médio (alianças para promover a sustentabilidade, educação financeira e ação social e voluntariado).
- > No que diz respeito à evolução dos temas, foi feita uma comparação entre a visão de relevância 2021 e a do impacto 2022, destacando-se em particular um aumento do impacto dos temas ligados ao ambiente:

Temas materiais que aumentam o seu impacto		↑
9 Soluções de financiamento e investimento ambiental	10%	
12 Gestão ambiental e pegada de carbono operacional	9,1%	
17 Diversidade, igualdade e conciliação	6,8%	
10 Gestão de riscos resultantes das alterações climáticas	5,3%	
5 Comunicação clara e transparente	5,1%	

Temas materiais que diminuem o seu impacto		↓
16 Ação social e voluntariado	-7,8%	
1 Solidez financeira e rentabilidade	-2,1%	

Além disso, a análise identificou áreas não refletidas nos temas materiais, considerando questões emergentes tais como **biodiversidade**, **emprego e empreendedorismo** e **mobilidade sustentável**.

- 01 A nossa identidade
- 02 Estratégia empresarial e materialidade
- 03 Governação Empresarial
- 04 Gestão de risco
- 05 Modelo de criação de valor
- 06 Clientes
- 07 Pessoas e cultura
- 08 Acionistas e investidores
- 09 Sociedade
- 10 Ambiente e clima
- 11 EINF
- 12 Glossário e estrutura do Grupo
- 13 Anexos

A análise de materialidade permitiu identificar e priorizar os **20 temas materiais nos quais o CaixaBank se deve focar:**

> IMPACTO MUITO ALTO



**Cibersegurança e proteção de dados**

→ Gerir os riscos resultantes da recolha, armazenamento e utilização de informações pessoais, bem como a segurança informática, através da implementação de medidas de prevenção, deteção e ação para a proteção da privacidade dos dados.



**Comercialização responsável**

→ Assegurar a comercialização responsável e transparente dos produtos e serviços para que as pessoas possam tomar decisões informadas.



**Soluções de financiamento e investimento ambiental**

→ Conceber e comercializar produtos com critérios ambientais para promover e acompanhar os nossos clientes na sua transição para uma economia de baixo carbono, contribuindo com soluções ESG.



**Comunicação clara e transparente**

→ Incentivar a escuta e o diálogos ativos, claros e transparentes com os grupos de interesse para estabelecer relações de confiança a longo prazo.



**Solidez financeira e rentabilidade**

→ Assegurar o crescimento do negócio, desenvolvendo a melhor proposta de valor para os nossos clientes com uma sólida posição do capital, uma elevada liquidez e uma rentabilidade adequada.



**Serviço especializado e acessibilidade dos canais comerciais**

→ Oferecer um modelo de serviço ao cliente adaptado às suas preferências e às necessidades de cada grupo, através de aconselhamento especializado, melhor acessibilidade e inclusão para alcançar a melhor experiência e satisfação.



**Governação empresarial e cultura responsável**

→ Assegurar uma governação empresarial eficaz que funcione no sentido de implementar as melhores práticas em matéria de ética, sustentabilidade, direitos humanos e conformidade.



**Diversidade, igualdade e conciliação**

→ Avançar na igualdade, equidade e conciliação, promovendo uma cultura centrada nas pessoas através do incentivo à diversidade, inclusão e respeito entre os funcionários.

- 01 A nossa identidade
- 02 Estratégia empresarial e materialidade
- 03 Governação Empresarial
- 04 Gestão de risco
- 05 Modelo de criação de valor
- 06 Clientes
- 07 Pessoas e cultura
- 08 Acionistas e investidores
- 09 Sociedade
- 10 Ambiente e clima
- 11 EINF
- 12 Glossário e estrutura do Grupo
- 13 Anexos

> IMPACTO ALTO



**Inovação tecnológica ética**

→ Desenvolver continuamente as capacidades e infraestruturas tecnológicas para melhorar a agilidade e a eficiência, garantindo que nestes processos exista um tratamento ético dos dados dos diferentes grupos de interesse.



**Gestão de riscos resultantes das alterações climáticas**

→ Gerir e monitorizar os riscos ESG, especialmente os riscos resultantes das alterações climáticas, uma vez que os riscos climáticos físicos e de transição são um desafio para o setor.



**Gestão do talento e desenvolvimento profissional**

→ Atrair e reter o talento através da formação, capacitação e oferta de oportunidades de desenvolvimento.



**Descarbonização dos investimentos**

→ Avançar para a neutralidade de carbono dos investimentos até 2050 através da gestão de carteiras de crédito e da implementação de protocolos de investimento com critérios ESG.



**Gestão ambiental e pegada de carbono operacional**

→ Reduzir os impactos ambientais gerados pela atividade da Entidade e manter a neutralidade da própria pegada de carbono.



**Modelo de trabalho ágil e colaborativo**

→ Promover formas colaborativas de trabalho com maior orientação para o cliente através da implementação de ferramentas colaborativas que permitam a consolidação de um modelo de trabalho ágil e transversal entre as equipas.



**Microfinanças e soluções com impacto social**

→ Promover a inclusão financeira e a criação de oportunidades e emprego através das microfinanças e soluções que permitam o acesso a serviços financeiros e financiamento para grupos vulneráveis, empresas e empreendedores.



**Gestão dos riscos financeiros e não financeiros**

É fundamental para o setor financeiro gerir todos os riscos com o objetivo de fomentar a resiliência e dar resposta às exigências dos supervisores e dos legisladores.



**Segurança, saúde e bem-estar dos funcionários**

→ Promover a segurança, saúde e bem-estar emocional de todas as pessoas que trabalham na Entidade, implementando medidas de prevenção e protocolos pandémicos, promovendo hábitos saudáveis e benefícios sociais para os funcionários.

- 01 A nossa identidade
- 02 Estratégia empresarial e materialidade
- 03 Governação Empresarial
- 04 Gestão de risco
- 05 Modelo de criação de valor
- 06 Clientes
- 07 Pessoas e cultura
- 08 Acionistas e investidores
- 09 Sociedade
- 10 Ambiente e clima
- 11 EINF
- 12 Glossário e estrutura do Grupo
- 13 Anexos

> IMPACTO MÉDIO



**Alianças para promover a sustentabilidade**

→ Participar em alianças e iniciativas para promover a gestão e ação sustentável da Entidade e do setor empresarial e financeiro.



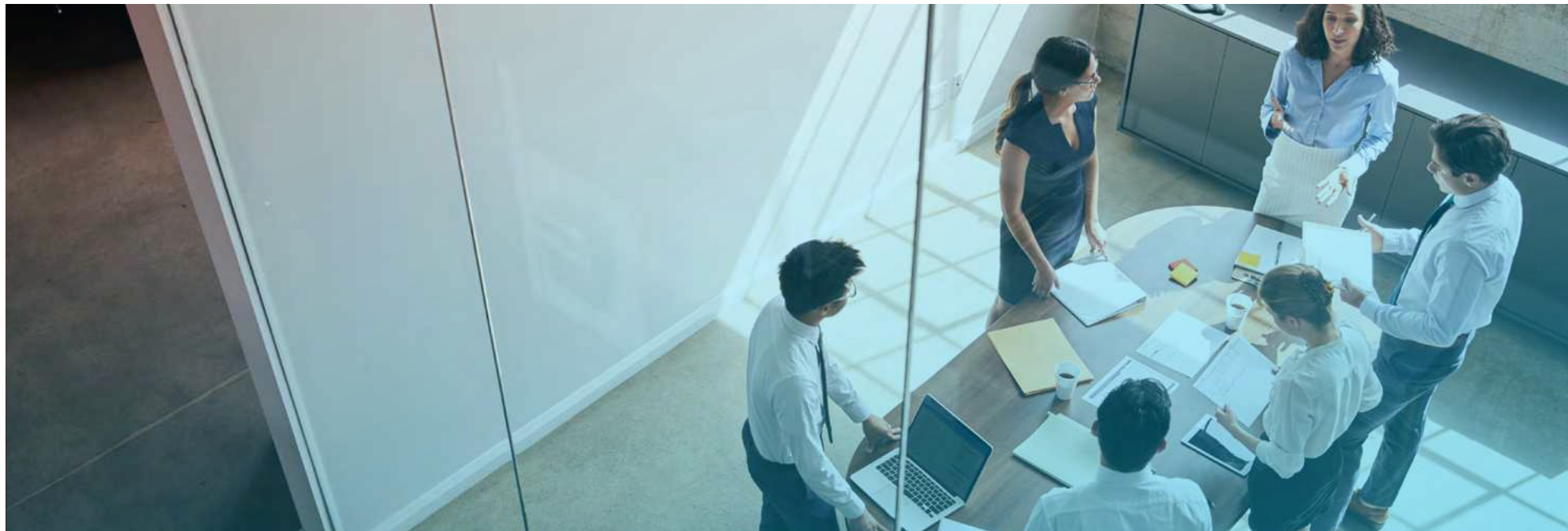
**Educação financeira**

→ Contribuir para a melhoria dos conhecimentos sobre conceitos económicos e financeiros relevantes para a tomada de decisões do dia a dia de clientes, acionistas, grupos vulneráveis e da sociedade.



**Ação social e voluntariado**

→ Desenvolver projetos próprios ou em colaboração com a Fundação Bancária “La Caixa” para oferecer soluções para os desafios sociais, promover a educação e acompanhar grupos vulneráveis.



■ Governação   ■ Transversal   ■ Social   ■ Ambiental



# \_Estratégia

## \_Ponto de partida

O novo Plano Estratégico mantém o compromisso do CaixaBank com a sociedade, com um modelo bancário único, e com o objetivo de oferecer o melhor serviço a cada perfil de cliente para fornecer soluções em todas as áreas, promovendo a inclusão financeira e liderando o impacto social positivo. Neste sentido, o Plano visa reforçar a posição de liderança do banco para **desenvolver as oportunidades** que possam trazer maior valor aos nossos clientes, **minimizando simultaneamente o impacto dos principais riscos** do atual ambiente econômico e competitivo.

O CaixaBank enfrenta este período, a partir de **um excelente ponto de partida**, como entidade líder em Espanha, numa maior escala, com uma estrutura mais simples e mais sólida, e com um potencial de rentabilidade significativo como resultado do abandono do ambiente de taxas de juro negativas.

O Grupo encerrou o **anterior Plano Estratégico 2019-2021** com uma **boa avaliação dos resultados num ambiente muito adverso**, marcado pela crise da Covid-19, que forçou a suspensão de alguns dos targets financeiros. Contudo, a Entidade conseguiu alcançar muitos dos objetivos definidos na visão 2019-2021 e encerrar o plano com um reforço significativo do seu balanço em termos de cobertura, capital e liquidez.

De particular destaque é o crescimento orgânico acima referido na poupança a longo prazo e o crescimento da percentagem de empréstimos a empresas entre 2018 e 2021. Além disso, a evolução dos canais digitais tornou possível a absorção de uma grande parte das interações diárias, cumprindo o objetivo de atingir 65% dos clientes digitais. Além disso, o CaixaBank, que já tinha uma posição confortável de solvência no início da pandemia, fechou 2021 com uma grande reserva de capital, com um rácio CET1 de 13,1%, bem acima do objetivo de 11% (objetivo interno de gestão no momento (distância entre 250 e 300 pontos base acima do requisito SREP)).

Ao mesmo tempo, **a fusão com o Bankia** reforçou a liderança do CaixaBank no setor bancário retalhista em Espanha. O Grupo concentrou todos os seus esforços na integração dos mais de 6 milhões de clientes do Bankia e da rede de agências, oferecendo sempre a melhor experiência possível ao cliente. A entidade combinada é agora o maior grupo bancário espanhol com 20,2 milhões de clientes, e completou com sucesso a maior integração tecnológica e comercial alguma vez realizada em Espanha.



No dia 17 de maio, o CaixaBank apresentou o seu Plano Estratégico 2022-2024, com a slogan **“Perto dos nossos clientes”**.



## \_Plano Estratégico 2022-2024

Este novo Plano Estratégico está alinhado com o **Estudo de Materialidade realizado pela Entidade**, que identificam as questões que representam um maior nível de impacto para o desenvolvimento da atividade do CaixaBank.

Neste sentido, as questões de governação, especialmente a cibersegurança, comunicação e governação empresarial, bem como a solidez financeira e as soluções de financiamento e investimento ambientais, são as que têm maior impacto para o CaixaBank e suas partes interessadas. Tanto as linhas estratégicas definidas como os facilitadores transversais visam reforçar a posição do CaixaBank nestas áreas para garantir o melhor serviço aos nossos clientes.



O Plano Estratégico do Banco BPI 2022-2024 está **totalmente alinhado com o Plano Estratégico do CaixaBank**.



○ **Plano Estratégico 2022-2024** sustenta-se nas **três linhas estratégicas e dois facilitadores transversais**:



### Crescimento do negócio

Desenvolvendo a **melhor proposta de valor** para os nossos clientes.



### Operar um modelo de atenção eficiente

**Adaptado** ao máximo às preferências dos clientes.



### Sustentabilidade

**Referências** na Europa.



### Competências transversais

- > Tecnologia.
- > Pessoas.

- 01 A nossa identidade
- 02 Estratégia empresarial e materialidade
- 03 Governação Empresarial
- 04 Gestão de risco
- 05 Modelo de criação de valor
- 06 Clientes
- 07 Pessoas e cultura
- 08 Acionistas e investidores
- 09 Sociedade
- 10 Ambiente e clima
- 11 EINF
- 12 Glossário e estrutura do Grupo
- 13 Anexos

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

- > Reforçar a liderança no setor bancário retalhista através de novos produtos de habitação e consumo, tais como soluções para novos modelos de negócio como *Buy Now Pay Later*.
- > Conseguir uma maior penetração nos seguros e produtos de poupança a longo prazo.
- > Alcançar uma posição de liderança em *corporate*, empresas e PME através de propostas de valor especializadas por empresas e setores, um maior foco no financiamento do capital de exploração e do setor bancário transacional e o crescimento do negócio no setor bancário internacional.
- > Promover os ecossistemas como nova fonte de rendimento em torno da habitação, mobilidade, saúde, entretenimento, negócios ou segmento sénior. Este último permite-nos oferecer soluções específicas de proteção e poupança associadas ao aumento da esperança de vida da população, aproveitando a posição única da Entidade, com uma penetração de 45% para clientes com mais de 60 anos. Além disso, iremos escalar o Wivai como ferramenta para coordenar todos os ecossistemas.



- 01 A nossa identidade
- 02 Estratégia empresarial e materialidade
- 03 Governação Empresarial
- 04 Gestão de risco
- 05 Modelo de criação de valor
- 06 Clientes
- 07 Pessoas e cultura
- 08 Acionistas e investidores
- 09 Sociedade
- 10 Ambiente e clima
- 11 EINF
- 12 Glossário e estrutura do Grupo
- 13 Anexos

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

- > Assegurar ao cliente uma experiência *best-in-class* através da avaliação da experiência dos clientes em tempo real, oferecendo o melhor serviço e experiência para cada perfil.
- > Conseguir uma maior eficiência operacional e comercial, reforçando o serviço ao cliente remoto (Intouch) e digital (*Now, Imagin*), consolidando o modelo *store* na rede urbana e mantendo a presença da rede rural com formatos mais eficientes.
- > Aumentar a capacidade de venda digital, com a otimização de *funnels* e contratação, a implementação de novas capacidades de marketing digital, a gestão remota e a digitalização da oferta para pessoas coletivas.

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

- > Promover a transição energética das empresas e da sociedade, oferecendo soluções sustentáveis em financiamento e investimentos, aconselhamento ESG e com um compromisso de descarbonização da carteira do Grupo.
- > Liderar o impacto social positivo e favorecer a inclusão financeira, graças ao MicroBank, ao voluntariado e à ação e empenho social em prol do mundo rural e dos nossos idosos.
- > Ser uma referência na governação através de uma comunicação eficaz sobre questões ESG e melhores práticas de sustentabilidade, *reporting* e comercialização responsável.



<sup>1</sup> Mobilização para o negócio em Espanha.  
<sup>2</sup> Não inclui voluntários da Semana Social.

01 A nossa identidade

02 Estratégia empresarial e materialidade

03 Governação Empresarial

04 Gestão de risco

05 Modelo de criação de valor

06 Clientes

07 Pessoas e cultura

08 Acionistas e investidores

09 Sociedade

10 Ambiente e clima

11 EINF

12 Glossário e estrutura do Grupo

13 Anexos



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

Em primeiro lugar, o CaixaBank dá especial atenção **às pessoas**, e pretende ser o melhor banco para se trabalhar, promovendo uma cultura de equipa entusiasmante, empenhada, colaborativa e ágil que fomente uma liderança mais próxima e motivadora. A Entidade quer reforçar os programas de desenvolvimento e os planos de carreira dos seus funcionários, com um modelo mais proativo de desenvolvimento das equipas centrado nas *skills* críticas. Ao mesmo tempo, o CaixaBank continuará a promover novas formas de trabalho colaborativo, fomentando o trabalho remoto e ajudando os seus funcionários a desenvolver o seu potencial com igualdade de oportunidades através de uma cultura baseada na meritocracia e diversidade.

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

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



- 01 A nossa identidade
- 02 Estratégia empresarial e materialidade
- 03 Governação Empresarial
- 04 Gestão de risco
- 05 Modelo de criação de valor
- 06 Clientes
- 07 Pessoas e cultura
- 08 Acionistas e investidores
- 09 Sociedade
- 10 Ambiente e clima
- 11 EINF
- 12 Glossário e estrutura do Grupo
- 13 Anexos



## Como resultado da implementação e execução deste novo Plano Estratégico, o CaixaBank propõe alcançar os objetivos financeiros marcados para 2024.

Em primeiro lugar, o Grupo visa manter a rentabilidade acima do custo do capital e, para tal, define como objetivos obter uma ROTE acima dos 12%, um rácio de eficiência<sup>1</sup> abaixo dos 48% e um crescimento das receitas de 7% (em termos de TACC). Além disso, compromete-se a oferecer uma remuneração atrativa aos seus acionistas com um rácio *pay-out* acima de 50%. O Plano tem como objetivo gerar 9.000 MM€ de capital para distribuir (acumulado no período 2022-2024)<sup>2</sup>. Tudo isto, com base numa posição sólida de balanço com um rácio de morosidade abaixo dos 3%, uma normalização do custo do risco abaixo do 0,35% (em média 2022-2024) e mantendo uma posição de força do capital, com um objetivo de gestão de CET1 sem ajustamentos transitórios IFRS9 entre 11% e 12%.

	Ponto de partida		
ROTE (%)	→ 7,6 <small>2021</small>	→ 9,8 <small>2022</small>	→ >12 <small>Obj. 2024</small>
Rácio de eficiência (%) <sup>1</sup>	→ 57,7 <small>2021</small>	→ 51,9 <small>2022</small>	→ <48 <small>Obj. 2024</small>
Rácio de incumprimento (%)	→ 3,6 <small>2021</small>	→ 2,7 <small>2022</small>	→ <3 <small>Obj. 2024</small>



O Plano tem como objetivo gerar **9.000 MM€ de capital para distribuir** (acumulado no período 2022-2024)<sup>2</sup>.



<sup>1</sup> Rácio de eficiência recorrente (exclui despesas extraordinárias).

<sup>2</sup> Inclui o programa de recompra de ações (SBB) para 2022 para além do excesso de capital gerado em 2022-24 acima de 12% do rácio CET1 (sem IFRS9 TA).

- 01 A nossa identidade
- 02 Estratégia empresarial e materialidade
- 03 Governação Empresarial
- 04 Gestão de risco
- 05 Modelo de criação de valor
- 06 Clientes
- 07 Pessoas e cultura
- 08 Acionistas e investidores
- 09 Sociedade
- 10 Ambiente e clima
- 11 EINF
- 12 Glossário e estrutura do Grupo
- 13 Anexos

## Materialidade e estratégia

A estratégia da Instituição está presente na base da análise do estudo de materialidade, como 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 materiais com o Plano Estratégico 2022-2024.**



### Linha estratégica / Facilitador transversal

L1 - Impulsionar o crescimento do negócio

L2 - Modelo de atenção eficiente, adaptando-o às preferências dos clientes

L3 - Referências de sustentabilidade na Europa

Eixo Governação

Eixo Ambiental

Eixo Social

Facilitador transversal - Pessoas

Facilitador transversal - Tecnologia

### Temas materiais

- 9 Soluções de financiamento e investimento ambiental
- 13 Serviço especializado e acessibilidade dos canais comerciais
- 13 Serviço especializado e acessibilidade dos canais comerciais
- 2 Alianças para promover a sustentabilidade
- 3 Governação empresarial e cultura responsável
- 4 Gestão dos riscos financeiros e não financeiros
- 5 Comunicação clara e transparente
- 6 Comercialização responsável
- 9 Soluções de financiamento e investimento ambiental
- 10 Gestão de riscos resultantes das alterações climáticas
- 11 Descarbonização dos investimentos
- 12 Gestão ambiental e pegada de carbono operacional
- 14 Microfinanças e soluções com impacto social
- 15 Educação financeira
- 16 Ação social e voluntariado
- 17 Diversidade, igualdade e conciliação
- 18 Segurança, saúde e bem-estar dos funcionários
- 19 Gestão do talento e desenvolvimento profissional
- 20 Modelo de trabalho ágil e colaborativo
- 7 Cibersegurança e proteção de dados
- 8 Inovação tecnológica ética

### Objetivos financeiros

- 1 Solidez financeira e rentabilidade

■ Governação ■ Transversal ■ Social ■ Ambiental

01 A nossa identidade

02 Estratégia empresarial e materialidade

03 Governação Empresarial

04 Gestão de risco

05 Modelo de criação de valor

06 Clientes

07 Pessoas e cultura

08 Acionistas e investidores

09 Sociedade

10 Ambiente e clima

11 EINF

12 Glossário e estrutura do Grupo

13 Anexos

## \_\_Estratégia de Sustentabilidade

Uma das três prioridades estratégicas do CaixaBank no âmbito do Plano Estratégico 2022-2024 é ser uma **referência de sustentabilidade** na Europa, promovendo a transição sustentável das empresas e da sociedade, o impacto social positivo e a inclusão financeira, e uma cultura responsável.

Neste ambiente, o CaixaBank considera essencial avançar na transição para uma economia neutra em carbono, que promova o desenvolvimento sustentado e seja socialmente inclusiva. Considerando que as questões sociais e de governação estão a receber uma atenção crescente dos investidores e da sociedade em geral, o CaixaBank pretende manter a sua liderança no impacto social positivo através das suas atividades de microfinanças e inclusão financeira, promovendo uma cultura responsável centrada nas pessoas e nas melhores práticas de boa governação, a fim de continuar a ser uma referência na banca europeia. A entidade canaliza e impulsiona centenas de iniciativas sociais a partir das suas agências, graças à rede de voluntários do CaixaBank e à aliança estratégica com a fundação "La Caixa", com a Fundação Dualiza, com o MicroBank e outras iniciativas de ação social.

### O Plano Estratégico 2022-2024 mantém o compromisso do CaixaBank com a sociedade,

com um modelo bancário único, e com o objetivo de oferecer o melhor serviço a cada perfil de cliente para fornecer soluções em todas as áreas, promovendo a inclusão financeira e liderando o impacto social positivo.



#### Sustentabilidade

Referências na Europa.





01 A nossa identidade

02 Estratégia empresarial e materialidade

03 Governação Empresarial

04 Gestão de risco

05 Modelo de criação de valor

06 Clientes

07 Pessoas e cultura

08 Acionistas e investidores

09 Sociedade

10 Ambiente e clima

11 EINF

12 Glossário e estrutura do Grupo

13 Anexos

## Plano Diretor de Sustentabilidade 2022-2024

O **Plano Diretor de Sustentabilidade** (também conhecido como Plano de Banca Sustentável) faz parte do Plano Estratégico da Entidade e é uma das principais linhas de atuação.

O Plano é a proposta do CaixaBank para o período 2022-2024 para mitigar desafios tais como a desigualdade, as alterações climáticas e o impulso da economia real.

É o compromisso do CaixaBank de demonstrar factualmente o valor social da banca e converter-se, assim, num **banco de referência na Europa em termos de sustentabilidade**. Para isso, iremos atribuir mais de 64.000 MM€ para mobilizar recursos para atividades sustentáveis, principalmente iniciativas de transição energética e microcréditos. Através deste financiamento sustentável e de outros programas e alianças pretende-se gerar um impacto social positivo.

Através da **escuta ativa** e do **diálogo**, de uma metodologia rigorosa **para medir** e **gerir dados**, e de uma estratégia de **comunicação ESG** para aumentar a sensibilização e a consciencialização externas, o CaixaBank está a desenvolver a sua meta sustentável. Para concretizar o compromisso do banco com a sociedade, o Plano de Banca Sustentável 2022-2024 está estruturado em torno de três metas e onze linhas estratégicas:



**Promover a transição energética das empresas e da sociedade**, oferecendo soluções sustentáveis em financiamento e investimentos, focadas na eficiência energética, mobilidade ou habitação sustentável; aconselhamento ESG e com um compromisso de descarbonização da carteira de crédito e de investimento do Grupo.

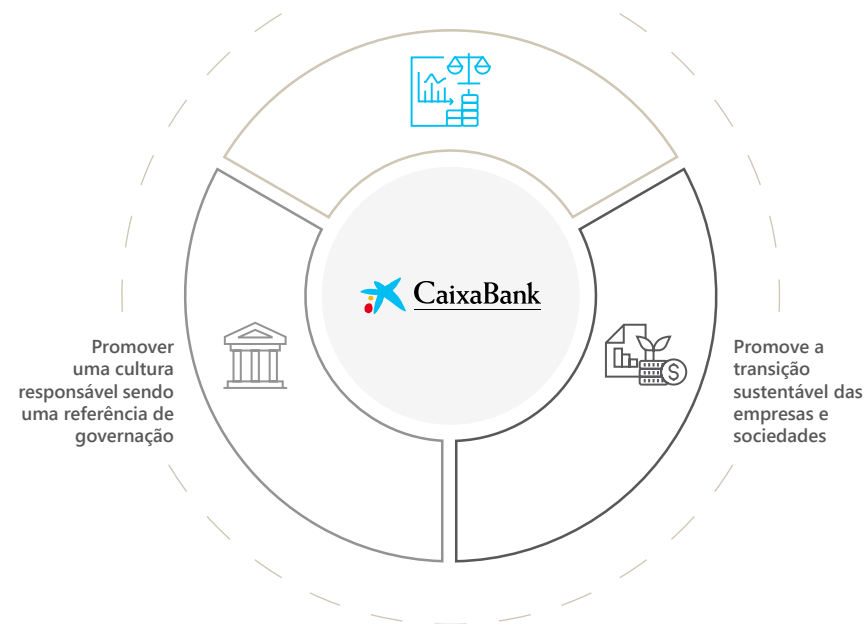


**Liderar o impacto social positivo e favorecer a inclusão financeira**, graças ao MicroBank, ao voluntariado e à ação social, promovendo soluções de microfinanças e mantendo o compromisso com o mundo rural e adaptando os canais de serviço às necessidades dos diferentes grupos de clientes.



**Promover uma cultura responsável e ser uma referência de governação** através das melhores práticas de cultura, reporting e comercialização responsável, acompanhadas por uma comunicação eficaz e transparente em termos de ESG.

Liderar o impacto social positivo e favorecer a inclusão financeira



→ Cultura centrada nas pessoas

→ Integrar ESG na Entidade

→ Transparência e prestação de contas

→ Referência em standards regulamentares

→ Transição: de empresas e de particulares

→ Descarbonização

→ Integrar riscos ASG

→ Liderança social e alianças para multiplicar oportunidades das pessoas

→ Liderança em microfinanças

→ Promover ocupação e empreendedorismo

01 A nossa  
identidade

02 Estratégia  
empresarial e  
materialidade

03 Governação  
Empresarial

04 Gestão  
de risco

05 Modelo de criação  
de valor

06 Clientes

07 Pessoas  
e cultura

08 Acionistas  
e investidores

09 Sociedade

10 Ambiente  
e clima

11 EINF

12 Glossário e  
estrutura do  
Grupo

13 Anexos

## > OBJETIVOS DO PLANO DIRETOR DE SUSTENTABILIDADE 2022-2024



### Global

- > 64.000MM€ mobilizados em **finanças sustentáveis**.
- > Manter a Categoria "A" no indicador de sustentabilidade sintética.

➤ Ver secção de Negócio Sustentável.



### Social

**413.300 beneficiários do MicroBank**, o banco social do Grupo CaixaBank.

➤ Ver secção de Sociedade.



### Ambiental

Avançar na descarbonização **da carteira para atingir 0 emissões líquidas em 2050.**

➤ Ver secção de Meio ambiente e clima.



### Boa governação

**42 % de mulheres** em posições de direção.

➤ Ver secção de Pessoas.



## 02 Estratégias empresariais e materialidade

### 01 A nossa identidade

### 03 Governação Empresarial

### 04 Gestão de risco

### 05 Modelo de criação de valor

### 06 Clientes

### 07 Pessoas e cultura

### 08 Acionistas e investidores

### 09 Sociedade

### 10 Ambiente e clima

### 11 EINF

### 12 Glossário e estrutura do Grupo

### 13 Anexos

## \_Estratégia ambiental

A proteção do meio ambiente é uma das prioridades para o CaixaBank e por isso conta com uma Estratégia ambiental e climática cujo objetivo é **contribuir para a transição para uma economia neutra em carbono** mediante o financiamento e investimento em projetos sustentáveis, a gestão do risco ambiental e climático e a redução do impacto direto das suas operações.

Considerando a complementaridade da redução de emissões com o crescimento económico, a transição para uma economia neutra em carbono implica não só riscos para as empresas, mas também oportunidades financeiras. Para contribuir para a sua realização, é necessário continuar a oferecer soluções viáveis que satisfaçam as expectativas e necessidades dos nossos clientes e grupos de interesse. Como parte destas soluções, o CaixaBank tem desempenhado durante anos um papel ativo no financiamento de projetos de energias renováveis, infraestruturas e agricultura sustentável, entre outros. Além disso, e através da gestão de ativos e de planos de pensões, promove-se o investimento socialmente responsável.

Como membro fundador da Aliança da Banca pelas emissões Líquidas Zero (NZBA), promovida pelas Nações Unidas, o CaixaBank **está empenhado em tornar-se neutro a nível das emissões de dióxido de carbono em 2050. Atualmente, o CaixaBank é operacionalmente neutro em carbono e está a trabalhar para assegurar a neutralidade da sua carteira de financiamento em 2050.**

O âmbito das alterações climáticas requer colaboração público-privada e uma abordagem multissetorial. O CaixaBank participa regularmente em grupos de trabalho e associações dedicadas ao avanço das questões ambientais, incluindo o UNEP FI e o Grupo Espanhol de Crescimento Verde.



**A Declaração sobre alterações climáticas<sup>1</sup>**, aprovada pelo Conselho de Administração em janeiro 2022, evidencia o compromisso ambiental e climático da entidade através das seguintes linhas de atuação:

- > Apoiar os projetos viáveis e compatíveis com uma economia neutra em carbono e as soluções para as alterações climáticas.
- > Gerir os riscos das alterações climáticas e avançar para a neutralidade das emissões na carteira de crédito e investimentos.
- > Minimizar e compensar a pegada de carbono operacional.
- > Promover o diálogo sobre a transição sustentável e colaborar com outras organizações para avançar conjuntamente.
- > Informar sobre os progressos de forma transparente.

Mais da metade da produção económica mundial depende, em grande medida ou moderadamente, da natureza<sup>2</sup>. Neste sentido, **o CaixaBank é a primeira entidade financeira espanhola a assinar a Declaração do setor Financeiro sobre biodiversidade, promovida por conta da comemoração da Conferência da ONU sobre Biodiversidade (COP15), celebrada em Montreal (Canadá).**

Para atingir os objetivos, no âmbito da COP15, foi proposto a assinatura de um "apelo à ação" para que o setor financeiro contribua para a proteção e restauração dos ecossistemas através de financiamento e investimento com várias linhas de ação. O CaixaBank está a trabalhar para analisar adequadamente os riscos e oportunidades relacionados com a natureza em decisões de investimento e em diálogo com as empresas da carteira de ativos para promover a transparência.

Além disso, a Entidade realiza projetos de reflorestação em zonas queimadas, ações de voluntariado empresarial e realiza convocatórias anuais para apoiar projetos de melhoria do património natural, através da proteção da biodiversidade, da inovação ambiental e da luta contra o despovoamento.

A implementação da **Estratégia Ambiental está incorporada no Plano Diretor de Sustentabilidade 2022-2024**, com o objetivo de gerir ativamente os riscos ambientais e os que se relacionam com as alterações climáticas e avançar para emissões líquidas zero. Além disso, o CaixaBank estabeleceu um **Plano de Gestão Ambiental 2022-2024** com o objetivo de reduzir o impacto direto operacional da atividade do Grupo.

<sup>1</sup> [https://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank.com/Estaticos/PDEs/Sostenibilidad/Declaracion\\_cambio\\_climatico.pdf](https://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank.com/Estaticos/PDEs/Sostenibilidad/Declaracion_cambio_climatico.pdf)

<sup>2</sup> Fonte Taskforce on Nature-related Financial Disclosures (TNFD).

- 01 A nossa identidade
- 02 Estratégia empresarial e materialidade
- 03 Governação Empresarial
- 04 Gestão de risco
- 05 Modelo de criação de valor
- 06 Clientes
- 07 Pessoas e cultura
- 08 Acionistas e investidores
- 09 Sociedade
- 10 Ambiente e clima
- 11 EINF
- 12 Glossário e estrutura do Grupo
- 13 Anexos

## \_Plano de Gestão Ambiental 2022-2024

O Plano Diretor de Sustentabilidade 2022-2024 do CaixaBank inclui um Plano de Gestão Ambiental 2022-2024, com oito linhas de atuação **destinadas a reduzir o impacto direto da própria atividade** do Grupo CaixaBank.

<p><b>01.</b></p> <p>→ <b>Governação</b> de gestão ambiental.</p>	<p><b>02.</b></p> <p>→ <b>Alterações Climáticas:</b> pegada de carbono operacional, consumo de energia de origem renovável e compensação de emissões.</p>	<p><b>03.</b></p> <p>→ Ambientação das compras <b>e contratações.</b></p>	<p><b>04.</b></p> <p>→ <b>Ambientação</b> do catálogo de produtos não financeiros.</p>
<p><b>05.</b></p> <p>→ Compromisso com a <b>economia circular.</b></p>	<p><b>06.</b></p> <p>→ Plano de <b>Mobilidade Sustentável.</b></p>	<p><b>07.</b></p> <p>→ Promoção da <b>eficiência.</b></p>	<p><b>08.</b></p> <p>→ Renovação das certificações <b>voluntárias</b> e alargamento do âmbito.</p>

“

O Plano de Gestão Ambiental 2022-2024 estabelece **objetivos quantitativos para todos os anos de duração do plano**, que permitirão medir o grau de sucesso da sua execução.

# 03 Governação empresarial

- Governação \_ PÁG. 56
  - Melhores práticas de Boa Governação (G) \_ PÁG. 57
  - A propriedade \_ PÁG. 61
  - A Gestão e Administração da Sociedade \_ PÁG. 69
  - Alta Direção \_ PÁG. 115
  - Remuneração \_ PÁG. 124
- Governo de sustentabilidade \_ PÁG. 128
  - Órgãos de governo \_ PÁG. 129
  - Órgãos de gestão \_ PÁG. 130
- Comportamento ético e responsável \_ PÁG. 132
  - Ética e integridade \_ PÁG. 132
  - Transparência fiscal \_ PÁG. 146

- 01 A nossa identidade
- 02 Estratégia empresarial e materialidade
- 03 Governação empresarial
- 04 Gestão de risco
- 05 Modelo de criação de valor
- 06 Clientes
- 07 Pessoas e cultura
- 08 Acionistas e investidores
- 09 Sociedade
- 10 Ambiente e clima
- 11 EINF
- 12 Glossário e estrutura do Grupo
- 13 Anexos



Segue-se o **Relatório Anual de Governação Empresarial do CaixaBank, S.A.** (doravante, CaixaBank ou a empresa) correspondente ao **exercício financeiro de 2022**, 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](http://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 2022. 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.); FROB (Fondo de Reestructuración Ordenada Bancaria); 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).

# \_Governança

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 responsabilidades e, em simultâneo, propicia a correta gestão de riscos e a eficiência do controlo interno, o que favorece a transparência e limita o aparecimento de possíveis conflitos de interesse.

Tudo isto promove a excelência da gestão, o que resulta numa maior contribuição de valor para a empresa e, portanto, para os seus *stakeholders*.

De acordo com o compromisso com a nossa missão e visão, integrar as práticas de Boa 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 governança empresarial da Sociedade é complementada pelo Relatório Anual de Remunerações dos Conselheiros (IARC - Informe Anual de Remuneraciones de los Consejeros) 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 sítio web da CNMV espanhola, o [RARA bem como o presente IAGC estão disponíveis no sítio web 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 governança, particularmente as recomendações do Código da Boa Governança das sociedades cotadas aprovado pela CNMV espanhola em 2015 e revisto em 2020. Esta política estabelece os princípios de atuação que regerão a governança 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 cumprimento adequado

e 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. Prevenção, identificação e tratamento adequado de conflitos de interesse

em particular relativamente às operações com partes relacionadas, tendo em conta o respeito pelas relações intragrupo

### 08. Cumprimento da normativa

em vigor como princípio orientador de todas as pessoas que integram o CaixaBank

### 09. Prossecução 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 Governação (G)

Das 64 Recomendações do Código de Boa Governação, excetuando 1 por não ser aplicável, o CaixaBank cumpre integralmente com 59 e parcialmente com 4. A seguir são apresentadas as recomendações que são parcialmente cumpridas, bem como a sua justificação:

### > AS RECOMENDAÇÕES QUE SÃO CUMPRIDAS PARCIALMENTE SÃO:

#### Recomendação 5

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. Em conformidade com a delegação de poderes que lhe foi concedida pela assembleia geral ordinária de acionistas realizada a 14 de maio de 2021, o conselho de administração aprovou, a 29 de julho de 2021, a emissão de ações preferenciais convertíveis em ações num montante nominal total de 750 000 000 euros e excluindo os direitos de subscrição, sendo os termos definitivos fixados a 2 de setembro de 2021, conforme publicados por aviso da OIR na mesma data.

#### Recomendação 10

Dado que o Regulamento da Assembleia-Geral de Acionistas do CaixaBank prevê um sistema de presunção de voto distinto em função dos acordos de voto distintos em função dos acordos de voto 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.

#### Recomendação 27

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 Governação Empresarial e concretamente a ausência das mesmas facilitando a posição do governante para manter o teor do debate.

#### Recomendação 64

Os pagamentos por resolução ou por extinção dos contratos do Presidente e do Conselheiro 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 Conselheiro 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 Conselheiro 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 Conselheiro Delegado, as contribuições ficarão consolidadas (salvo no pressuposto de rescisão por justa causa imputável ao Conselheiro 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 de ficar incluída no conceito de pagamentos diretos por resolução ou por extinção do contrato ali definido.



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.

- 01 A nossa identidade
- 02 Estratégia empresarial e materialidade
- 03 Governação empresarial
- 04 Gestão de risco
- 05 Modelo de criação de valor
- 06 Clientes
- 07 Pessoas e cultura
- 08 Acionistas e investidores
- 09 Sociedade
- 10 Ambiente e clima
- 11 EINF
- 12 Glossário e estrutura do Grupo
- 13 Anexos



01 A nossa identidade

02 Estratégia empresarial e materialidade

03 Governação empresarial

04 Gestão de risco

05 Modelo de criação de valor

06 Clientes

07 Pessoas e cultura

08 Acionistas e investidores

09 Sociedade

10 Ambiente e clima

11 EINF

12 Glossário e estrutura do Grupo

13 Anexos

## Alterações na composição do Conselho e das suas comissões no exercício de 2022

A 17 de fevereiro de 2022, o conselho de administração concordou em nomear M.<sup>a</sup> Amparo Moraleda como membro da comissão de nomeações e sustentabilidade, acrescentando um membro e dando à comissão uma presença feminina.

A assembleia geral ordinária de acionistas de 2022, realizada a 8 de abril, aprovou a reeleição como membros do conselho de administração de Tomás Muniesa como conselheiro dominical e Eduardo Javier Sanchiz como conselheiro independente. Na sequência da assembleia geral e numa reunião realizada no mesmo dia, o conselho de administração concordou em reeleger Tomás Muniesa como membro da comissão executiva.

Tomás Muniesa manteve o seu cargo de vice-presidente do conselho de administração e membro da comissão de risco e Eduardo Javier Sanchiz manteve o seu cargo de presidente da comissão de risco, membro da comissão de auditoria e controlo e membro da comissão de nomeações e sustentabilidade.

A 22 de dezembro de 2022, o Conselho de Administração concordou, na sequência de um relatório favorável da Comissão de Nomeações e Sustentabilidade, em nomear o conselheiro independente Eduardo Javier Sanchiz como o novo Conselheiro Coordenador.

Esta nomeação entrará em vigor na próxima Assembleia Geral, quando terminar o mandato de John S. Reed, o atual conselheiro coordenador, não estando prevista uma renovação, uma vez que se aproxima do fim do seu mandato de 12 anos como conselheiro independente.



Em 2022, os pontos fortes da governança transparente foram consolidados.



## Avanços da Governação Empresarial em 2022

Para além do explicado na secção anterior sobre a reeleição de dois conselheiros pela finalização dos seus mandatos, a incorporação de uma conselheira na comissão de nomeações e sustentabilidade e a nomeação de um novo conselheiro coordenador (em qualquer caso, esta nomeação entra em vigor após a AGA de 2023), deve assinalar-se que o conselho de administração tinha estabelecido para o exercício de 2022 um plano de melhorias, fruto do exercício de avaliação interna realizada no exercício de 2021 identificadas tanto no que se refere aos seus funcionamento e o das suas comissões, como sobre aspetos relacionados com a sua composição. Neste sentido, e em relação a estas oportunidades de melhoria, durante o exercício financeiro de 2022, mais uma vez os objetivos estabelecidos foram atingidos e foram feitos progressos sólidos no caminho para a excelência na governação empresarial, consolidando os pontos fortes de uma governação transparente, eficiente, coerente e alinhada com os objetivos do plano estratégico da entidade.

Em primeiro lugar, no que diz respeito ao funcionamento do conselho de administração e das comissões do conselho, tendo em conta os progressos muito favoráveis alcançados nos últimos anos, foi considerado importante manter e consolidar o excelente padrão alcançado não só no que diz respeito à antecipação e qualidade da informação fornecida, mas também no que diz respeito à dinâmica das reuniões,

em termos da sua duração e distribuição do tempo de acordo com o tema dos vários pontos da ordem de trabalhos.

A este respeito, foram feitos esforços para aumentar e consolidar os níveis de rigor técnico e de antecipação da informação e documentação fornecida aos membros do conselho, bem como para introduzir melhorias nas ferramentas informáticas ao serviço dos diretores. Por outro lado, e em relação à frequência, duração, distribuição do tempo e dinâmica seguida nas reuniões do conselho, consolidaram-se as práticas de incentivo ao debate, frequência e dinâmica de programação e presença nas reuniões do conselho e das suas comissões. Foi também tido em consideração a recomendação de fazer debates com frequência e dar seguimento regular nas reuniões do conselho o plano estratégico 2022-2024.

Em segundo lugar, no que respeita aos aspetos relacionados com a composição do conselho de administração e das comissões, foi seguida a recomendação de manter o número atual das comissões do conselho de administração e, tal como acima indicado, o conselho de administração concordou em incorporar uma diretora na comissão de nomeações e sustentabilidade, proporcionando uma representação feminina a esta comissão e aumentando o número de diretoras desta comissão. Do mesmo modo, o plano de sucessão do conselho de administração foi atualizado e foi consolidado

01 A nossa  
identidade

02 Estratégia  
empresarial e  
materialidade

03 Governação  
empresarial

04 Gestão  
de risco

05 Modelo de criação  
de valor

06 Clientes

07 Pessoas  
e cultura

08 Acionistas  
e investidores

09 Sociedade

10 Ambiente  
e clima

11 EINF

12 Glossário e  
estrutura do  
Grupo

13 Anexos

como uma boa prática de governação a definição, no início do exercício financeiro, do calendário e o planeamento das reuniões dos diferentes órgãos diretivos e controlar o planeamento anual, o controlo dos mandatos e pedidos de informação, bem como o controlo dos acordos e decisões adotados pelos órgãos diretivos. Além disso, a fim de reforçar e melhorar o conhecimento do conselho de administração no seu total, foi desenvolvido ao longo do ano um plano de formação dedicado à análise de vários tópicos relacionados com áreas de negócios, governação empresarial, aspetos relevantes da regulamentação, inovação, cibersegurança, com especial ênfase na área da sustentabilidade, tal como recomendado no ano anterior.

Além disso, na assembleia geral de acionistas do CaixaBank realizada em abril de 2022, foi acordado propor alterações aos estatutos e ao regulamento da assembleia geral com a finalidade de sistematizar e desenvolver o regulamento de par-

ticipação na assembleia geral por meios telemáticos, opção já contemplada nos estatutos, tudo isto no interesse de uma maior segurança jurídica após a aprovação da Lei 5/2021 de 12 de abril, para além de incorporar melhorias técnicas e de redação. Foi também acordada a alteração dos estatutos para adaptar o nome da política de sustentabilidade/responsabilidade social corporativa ao código de boa governação das empresas cotadas e introduzir como poder não delegável do conselho de administração a supervisão do processo de preparação e apresentação da informação não financeira obrigatória, na sequência de um relatório da comissão de auditoria e controlo, bem como retirar o voto de qualidade do presidente do conselho de administração em caso de empate nas reuniões do conselho de administração, de acordo com as tendências mais recentes em matéria de governação empresarial.

A mesma assembleia geral também tomou conhecimento das alterações aprovadas pelo conselho de administração

nas suas reuniões de outubro de 2021 e fevereiro de 2022 ao regulamento do conselho, para o efeito: a) suprimir o voto de qualidade do presidente do conselho de administração, b) adaptar os poderes do conselheiro coordenador e limitar a possibilidade de reeleição a um mandato de acordo com as melhores práticas de boa governação, c) completar as funções da comissão de riscos, e d) finalmente, incluir o novo regime aplicável às transações com partes relacionadas introduzido na Lei 5/2021 de 12 de abril.

Finalmente, de acordo com as melhores práticas de governação empresarial, foram realizadas reuniões entre o conselheiro coordenador independente e os conselheiros não executivos (que constituem a maioria do conselho) e, no final do ano, de acordo com o compromisso assumido, um assessor externo foi envolvido no processo de avaliação da entidade, conforme a correspondente recomendação do código de boa governação.





### Desafios para o exercício 2023

Em 2022, um exercício de autoavaliação foi realizado com a assistência e colaboração de Korn Ferry como consultor externo, nomeado após um processo competitivo de análise e estudo das propostas de consultoria apresentadas.

Após realizado o exercício de autoavaliação e a análise dos resultados obtidos, o Conselho concluiu que, em termos gerais, o seu funcionamento e composição foram adequados ao exercício e desempenho das funções que lhe correspondem, em particular para a correta gestão da Entidade efetuada pelo órgão de administração.

Do mesmo modo, com o objetivo de continuar a melhorar a qualidade e eficiência do funcionamento do Conselho de Administração e das suas Comissões, foi acordado abordar a implementação de uma série de recomendações específicas durante 2023 que visam objetivos diferentes.

No que diz respeito ao funcionamento do Conselho, continuarão a ser feitas melhorias na antecipação da documentação e na apresentação das questões nas reuniões do Conselho, a fim de se poder dedicar o máximo de tempo possível à discussão e à tomada de decisões. Do mesmo modo, foi

acordado dar mais atenção ao acompanhamento de investimentos significativos e à governação das filiais mais importantes do Grupo CaixaBank e, a fim de manter o conselho permanentemente atualizado, foi acordado realizar várias atividades de formação.

Finalmente, no que respeita as comissões do Conselho, o objetivo é continuar a melhorar o seu funcionamento no desempenho das suas importantes funções de assistência ao Conselho, melhorando o conhecimento dos membros, especialmente nas comissões de natureza mais técnica.

## \_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 um 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).

Não obstante ao acima exposto, a 22 de dezembro de 2022, o conselho de administração decidiu implementar a redução do capital social da empresa através do resgate de todas as ações próprias adquiridas ao abrigo do programa de recompra de ações. O capital social do CaixaBank é reduzido à quantia de 558.515.414 euros, através do resgate de 558.515.414 ações próprias com o valor nominal de um euro cada, deixando o capital social resultante da redução de capital em 7.502.131.619 euros, representado por 7.502.131.619 ações com o valor nominal de um euro cada, todas pertencentes à mesma classe e série.

A redução de capital foi feita com um encargo para as reservas sem restrições (especificamente, com um encargo para a reserva de prémios de emissão), através da atribuição de uma reserva para o capital amortizado num montante igual ao valor nominal total das ações a amortizar (isto é, 558.515.414 euros), que só pode ser sacado nas mesmas condições que as exigidas para a redução do capital social, em aplicação do disposto na alínea c) do artigo 335 da Lei espanhola sobre Sociedades de Capital.

O novo capital social do CaixaBank foi inscrito no Registo Comercial de Valência a 13 de janeiro de 2023. Portanto, para efeitos de toda a informação contida no relatório anual de governação empresarial o capital social considerado no final do ano é o capital social registado em 31 de dezembro de

2022, que é de 8.060.647.033 ações de um euro de valor nominal cada uma, pertencentes a uma única classe e série, com direitos de voto e dividendos idênticos, e representadas por entradas contabilísticas. Não obstante ao acima exposto, e uma vez que a redução de capital (deliberada pela Administração a 22 de dezembro e registada a 13 de janeiro de 2023) teve lugar antes da elaboração das contas anuais da Sociedade, em conformidade com o disposto no artigo 36 da Resolução de 5 de maio de 2019 do Instituto Espanhol de Contabilidade e Auditoria, a redução de capital é eficaz para efeitos contabilísticos para o final do ano 2022. Os Estatutos da Sociedade não contêm a previsão de ações com voto duplo por lealdade.

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 CH1112011593) 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. Os detalhes destas questões ainda pendentes a 31 de dezembro de 2022 são os 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 obrigações ordinárias efetuada no montante de 7,9 milhões de euros (ISIN XS0147547177): cotizadas no mercado não regulado de Luxemburgo.

### \_Estrutura acionista

Trechos de ações	Acionistas <sup>1</sup>	Ações	%Capital Social
de 1 a 499	289.140	54.323.204	0,67
de 500 a 999	112.976	81.169.136	1,01
de 1000 a 4999	171.358	372.015.004	4,62
de 5000 a 49 999	42.873	480.201.008	5,96
de 50 000 a 100 000	827	55.915.957	0,69
mais de 100 000 <sup>2</sup>	632	7.017.022.724	87,05
<b>Total</b>	<b>617.806</b>	<b>8.060.647.033</b>	<b>100</b>

<sup>1</sup>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.

<sup>2</sup>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 2022 e de acordo com a informação pública disponível no site da CNMV espanhola, os acionistas significativos são os seguintes:

Nome ou denominação social do titular	% 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 conselheiros 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
02/03/2022	Capital Research and Management Company	0,000	3,109
08/07/2022	Capital Research and Management Company	3,109	2,993



**\_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 2022, 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.

**Número de ações indiretas (\*) através de:**

VidaCaixa, S.A. de Seguros y Reaseguros	8.221
Novo MicroBank	13.381
Banco BPI, S.A.	337.191
CaixaBank Payments & Consumer	3.565
CaixaBank Wealth Management, Luxembourg	271.151
<b>Total</b>	<b>389.509</b>



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.



01 A nossa  
identidade02 Estratégia  
empresarial e  
materialidade03 Governação  
empresarial04 Gestão  
de risco05 Modelo de criação  
de valor

06 Clientes

07 Pessoas  
e cultura08 Acionistas  
e investidores

09 Sociedade

10 Ambiente  
e clima

11 EINF

12 Glossário e  
estrutura do  
Grupo

13 Anexos

## Programa de Recompra de Ações

Não obstante do precedente e durante o exercício financeiro de 2022, o CaixaBank aprovou e executou um programa de recompra de ações próprias (o "Programa de Recompra" ou o "Programa") de acordo com as etapas abaixo indicadas:

A 28 de janeiro de 2022 o CaixaBank informou o mercado da sua intenção, 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.

A 8 de abril de 2022, no ponto 9 da ordem de trabalhos, a assembleia geral de acionistas deliberou aprovar a redução do capital social até um montante máximo correspondente a 10% do capital social à data da deliberação, sob reserva da obtenção das correspondentes autorizações regulamentares, através do resgate de ações próprias adquiridas pelo CaixaBank ao abrigo da autorização concedida pela assembleia geral de acionistas da Sociedade realizada a 22 de maio de 2020, com o objetivo ou finalidade de serem resgatadas, tudo em conformidade com as disposições da legislação e regulamentos aplicáveis, bem como quaisquer limitações que possam ser estabelecidas por quaisquer autoridades competentes. Para este efeito, a Sociedade planeou estabelecer um programa de recompra de ações durante o exercício financeiro de 2022. O prazo de execução da resolução era até à data da próxima Assembleia Geral Anual de Acionistas.

A 17 de maio de 2022, na sequência da respetiva autorização regulamentar, o CaixaBank informou que o conselho de administração tinha concordado em aprovar e iniciar o "Programa de Recompra" por um montante máximo de 1.800 milhões de euros. O programa de recompra realizado em conformidade com o artigo 5 do regulamento (UE) n.º 596/2014 e do regulamento delegado (UE) 2016/1052 e ao abrigo das resoluções adotadas pela assembleia geral ordinária de acionistas em 22 de maio de 2020 e 8 de abril de 2022.



Em 14 de dezembro de 2022, a Sociedade informou sobre a conclusão do programa, tendo atingido o investimento máximo previsto, ou seja, 1.800 milhões de euros, envolvendo a aquisição de um total de 558.515.414 ações próprias, representando 6,93% do capital social. E, conforme comunicado no anúncio do início do programa de recompra, o objetivo do programa era reduzir o capital social do CaixaBank através do resgate das ações próprias adquiridas ao abrigo do programa numa redução de capital aprovada pela assembleia geral de acionistas em 2022.

A 22 de dezembro de 2022, o CaixaBank comunicou que o seu conselho de administração decidiu iniciar o processo de redução do capital social da empresa através do resgate de todas as ações próprias adquiridas ao abrigo do programa de recompra. Tendo em conta o acima exposto, o capital

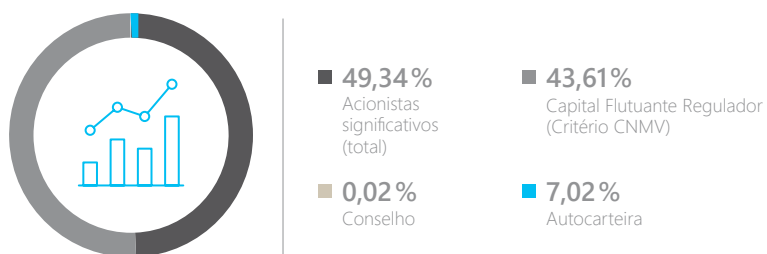
social do CaixaBank é reduzido à quantia de 558.515.414 euros, através do resgate de 558.515.414 ações próprias com o valor nominal de um euro cada, deixando o capital social resultante da redução de capital em 7.502.131.619 euros, representado por 7.502.131.619 ações com o valor nominal de um euro cada, todas pertencentes à mesma classe e série. A redução de capital e a alteração dos artigos 5 e 6 dos estatutos relativos ao capital social e às ações foram registadas no Registo Comercial de Valência a 13 de janeiro de 2023 e a redução foi, por conseguinte, executada e as ações amortizadas canceladas.

A informação sobre a aquisição e alienação de ações próprias durante o exercício do ano estão incluídas na Nota 24 "Capital Próprio" das contas anuais consolidadas.

- 01 A nossa identidade
- 02 Estratégia empresarial e materialidade
- 03 Governação empresarial
- 04 Gestão de risco
- 05 Modelo de criação de valor
- 06 Clientes
- 07 Pessoas e cultura
- 08 Acionistas e investidores
- 09 Sociedade
- 10 Ambiente e clima
- 11 EINF
- 12 Glossário e estrutura do Grupo
- 13 Anexos

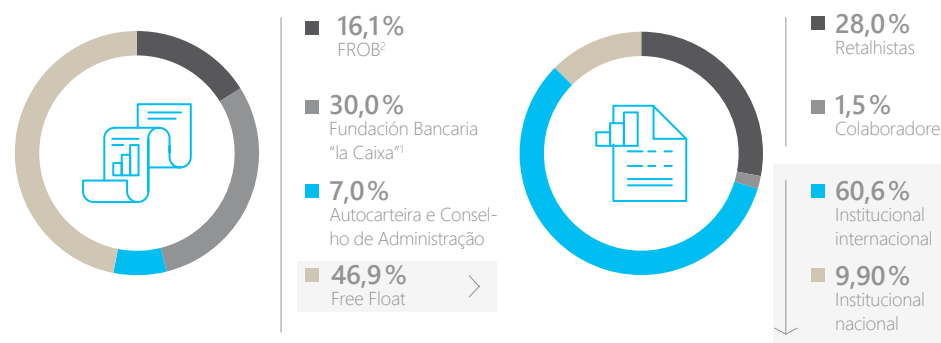
### \_Capital fluuante reguladora (A.11)

Conforme a definição da CNMV espanhola entender-se-á por capital fluuante 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 fluuante de gestão

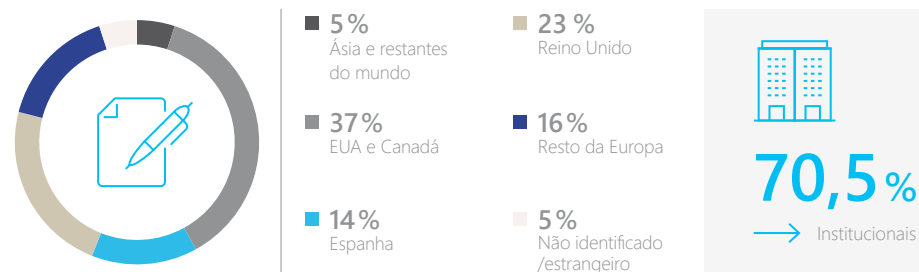
Com o fim de detalhar o número de ações disponíveis para o público é utilizada uma definição de capital fluuante de gestão que considera as ações emitidas menos as ações em autocarteira, as que são titularidade de membros do Conselho de Administração e as que estão em mãos da Fundación Bancaria "la Caixa" e do FROB, e que diferem do cálculo regulador.



<sup>1</sup> 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.

<sup>2</sup> Segundo última notificação apresentada à CNMV espanhola a 30 de março de 2021, através do BFA Tenedora de Acciones, S.A.

### \_Distribuição geográfica de investidores institucionais





- 01 A nossa identidade
- 02 Estratégia empresarial e materialidade
- 03 Governação empresarial
- 04 Gestão de risco
- 05 Modelo de criação de valor
- 06 Clientes
- 07 Pessoas e cultura
- 08 Acionistas e investidores
- 09 Sociedade
- 10 Ambiente e clima
- 11 EINF
- 12 Glossário e estrutura do Grupo
- 13 Anexos

### Autorização para aumento de capital (A.1)

A 31 de dezembro de 2022, o Conselho tem a autorização da AGA de 22 de maio de 2020, 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 1196 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.

Na última Assembleia Geral realizada a 8 de abril de 2022, os relatórios do Conselho de Administração e da BDO Auditores S.L.P foram comunicados e colocados à disposição dos acionistas. (especialista independente nomeado pelo Registo Comercial de Valência) para efeitos do disposto no artigo 511 do Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julho, relativo à emissão de participações preferenciais convertíveis em ações num montante nominal total de 750.000.000 euros e excluindo os direitos de subscrição preferencial. Esta emissão foi aprovada pelo Conselho de Administração a 29 de julho

de 2021, em conformidade com a delegação concedida a seu favor pela Assembleia Geral Ordinária de Acionistas realizada a 14 de maio de 2021, tendo os termos definitivos sido fixados a 2 de setembro de 2021, tal como publicados por comunicação do OIR na mesma data. 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 DE EMISSÕES DE PARTICIPAÇÕES PREFERENTES<sup>1</sup> (MILHÕES DE EUROS)

Data de emissão	Vencimentos	Montante nominal	Tipo de interesse nominal	Montante pendente de amortização	
				31-12-2022	31-12-2021
Junho 2017	Perpétuo	1.000	6,750%	1.000	1.000
Julho 2017 <sup>2</sup>	Perpétuo	750	6,000%		750
Março 2018	Perpétuo	1.250	5,250%	1.250	1.250
Setembro 2018 <sup>2</sup>	Perpétuo	500	6,375%	500	500
Outubro 2020	Perpétuo	750	5,875%	750	750
Setembro de 2021	Perpétuo	750	3,675%	750	750
<b>PARTICIPAÇÕES PREFERENTES</b>				<b>4.250</b>	<b>5.000</b>
Valores próprios comprados				0	0
<b>Total</b>				<b>4.250</b>	<b>5.000</b>

<sup>1</sup> As participações preferentes eventualmente convertíveis em ações são admitidas a negociação na AIAF (Associação Espanhola de Intermediários Financeiros).

<sup>2</sup> 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 das ações do CaixaBank fechou o ano de 2022 a 3,672 euros por ação, +52,1% no ano, superando tanto os agregados gerais (IBEX 35 -5,6% e Eurostoxx 50 -11,7%) como os bancos de referência: IBEX 35 bancos +13,1% e Eurostoxx Banks SX7E -4,6%.

Em geral, 2022 deixa um balanço muito negativo para os mercados bolsistas, com volatilidade e incerteza a prevalecer nos mercados financeiros ao longo do ano. Um ano sem dúvida marcado pela guerra na Ucrânia, a crise energética (e outras matérias primas), a escalada da inflação e o rápido aperto da política monetária de ambos os lados do Atlântico, num ambiente de evidente abrandamento económico e de crescentes receios de recessão. Enquanto o quarto trimestre começou com os principais índices bolsistas em modo de recuperação frágil, este foi novamente encurtado em dezembro, na sequência da mudança *hawkish* da Fed e do BCE, antecipando uma política monetária mais restritiva do que a do mercado, apesar dos riscos para o crescimento. Contudo, os stocks bancários espanhóis, em geral, tiveram um melhor desempenho do que outros setores ou até comparando com outros europeus, encorajados pela sua menor exposição à Rússia e pela mudança no cenário das taxas de juro, após mais de cinco anos de funcionamento com taxas de juro negativas.

**>EVOLUÇÃO DAS PRINCIPAIS BOLSAS EM 2022**  
 (ENCERRAMENTO 2021 BASE 100 E VARIAÇÕES ANUAIS EM %)



Ação	Dezembro 2022	Dezembro de 2021	Varição
Cotação (€/ação)	3,672	2,414	1,258
Capitalização bolsista	25.870	19.441	6.429
Valor teórico contabilístico (€/ação)	4,57	4,39	0,18
Valor teórico contabilístico tangível (€/ação)	3,82	3,73	0,09
Lucro líquido atrib. por ação excl. impactos de fusão (€/ação) (12 meses)	0,37	0,28	0,09
PER (Preço / Benefícios; vezes)	9,95	8,65	1,30
P/VTC tangível (valor cotação s/ valor contabilístico tangível)	0,96	0,65	0,31

Os rácios de 2021 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.

## \_\_Direitos dos acionistas

Não existem restrições legais nem estatutárias ao exercício **dos direitos de voto** dos acionistas, que poderão ser exercidos bem através da assistência física ou telemática à AGA, caso sejam cumpridas determinadas condições<sup>1</sup>, ou bem, com caráter prévio à Assembleia Geral por meios de comunicação a distância.

Durante o exercício de 2022, os Estatutos foram alterados principalmente para incorporar alguns esclarecimentos no regime de funcionamento da Assembleia Geral sob forma híbrida ou através de meios exclusivamente telemáticos, o que já estava expressamente incluído no texto anterior dos Estatutos. A revisão dos Estatutos resulta da aprovação e entrada em vigor da Lei 5/2021 de 21 de abril sobre a promoção da participação a longo prazo dos acionistas nas sociedades cotadas, que alterou a Lei das Sociedades de Capital, e da experiência adquirida na realização de reuniões com a possibilidade de assistência telemática e da única reunião realizada exclusivamente por meios telemáticos durante o estado de emergência para a gestão da crise sanitária causada pela Covid-19, em conformidade com os regulamentos e recomendações em vigor na altura. Além disso, foi incluída uma referência à possibilidade de conceder procurações ou votação por meios de comunicação à distância antes da Assembleia Geral, de acordo com a prática habitual da Sociedade, bem como alguns detalhes técnicos. Em resposta

ao acima exposto, a Assembleia Geral também aprovou alterações ao Regulamento da Assembleia Geral para incorporar e desenvolver estas alterações, melhorando e sistematizando o texto do Regulamento. (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 legais<sup>2</sup> 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.

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 pro-

cedimento de autorização e registo estabelecidos no Real Decreto 84/2015, de 13 de fevereiro implementando a Lei 10/2014 de 26 de junho de 2014 sobre a organização, supervisão e solvabilidade das entidades de crédito. Vale a pena mencionar que, de acordo com o regime previsto nesta regra, certas modificações (mudança de sede no território nacional, aumento do capital social ou incorporação textual de preceitos legais ou regulamentares obrigatórios ou proibitivos, ou para cumprir resoluções judiciais ou administrativas, bem como aquelas que o Banco de Espanha considerou de pouca relevância em resposta a uma consulta prévia) não estão sujeitas ao procedimento de autorização, embora devam em qualquer caso ser notificadas ao Banco de Espanha para inscrição no Registo das Entidades 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 página web 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.



<sup>1</sup> 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 1000 ações, a título individual ou em parceria com outros acionistas.

<sup>2</sup> 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.

## Gestão e Administração da Sociedade

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.

### > ASSISTÊNCIA ÀS ASSEMBLEIAS GERAIS (B.4)

Data assembleia-geral	Comparência física	Na representação	Voto à distância		Total
			Voto eletrónico	Outros	
<b>22/05/2020<sup>2</sup></b>	<b>40,94%</b>	<b>24,92%</b>	<b>0,11%</b>	<b>0,30%</b>	<b>66,27%</b>
Das quais: Capital flutuante <sup>1</sup>	0,28%	16,90%	0,11%	0,30%	17,59%
<b>03/12/2020<sup>3</sup></b>	<b>43,05%</b>	<b>25,85%</b>	<b>1,17%</b>	<b>0,27%</b>	<b>70,34%</b>
Das quais: Capital flutuante <sup>1</sup>	2,36%	15,90%	1,17%	0,27%	19,70%
<b>14/05/2021<sup>4</sup></b>	<b>46,18%</b>	<b>26,94%</b>	<b>1,24%</b>	<b>1,07%</b>	<b>75,43%</b>
Das quais: Capital flutuante <sup>1</sup>	0,01%	23,96%	1,24%	1,07%	26,28%
<b>08/04/2022<sup>5</sup></b>	<b>46,87%</b>	<b>28,62%</b>	<b>0,25%</b>	<b>0,40%</b>	<b>76,14%</b>
Das quais: Capital flutuante <sup>1</sup>	0,70%	22,51%	0,25%	0,40%	23,86%

<sup>1</sup> Informação aproximada, uma vez que os acionistas estrangeiros significativos detêm a sua participação através dos nomeados.

<sup>2</sup> 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.

<sup>3</sup> 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.

<sup>4</sup> 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.

<sup>5</sup> A Assembleia-Geral de abril de 2022 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.

Na assembleia geral de abril de 2022, todos os pontos da ordem de trabalhos foram aprovados (B.5):

76,14%

→ quorum sobre o  
capital social

94,78%

→ de aprovação  
média



### > ASSEMBLEIA GERAL DE 8 DE ABRIL DE 2022

Deliberações da assembleia geral de acionistas 08/04/2022		% de votos emitidos a favor	% de votos a favor sobre o capital social
1	Contas anuais individuais e consolidadas para o exercício financeiro de 2021 e os respetivos relatórios de gestão	99,00%	75,37%
2	Estado consolidado de informação não financeira do exercício de 2021	98,94%	75,33%
3	Gestão do Conselho de Administração durante 2021	98,70%	75,14%
4	Proposta de aplicação do resultado do exercício de 2021	99,05%	75,41%
5	Reeleição do revisor de contas do CaixaBank e do grupo consolidado para 2023	98,91%	75,31%
6.1	Reeleição do Sr. Tomás Muniesa Arantegui	98,37%	74,90%
6.2	Reeleição do Sr. Eduardo Javier Sanchiz Irazu	98,55%	75,03%
7.1	Alteração do artigo 7 ("Condição de acionista")	98,99%	75,37%
7.2	Alteração dos artigos 19 ("Convocação da Assembleia Geral"), 22 ("Direito de participação"), 22 bis ("Assembleia Geral exclusivamente por meios telemáticos"), 24 ("Concessão de procuração e votação por meios de comunicação à distância antes da Assembleia Geral") e 29 ("Atas da Assembleia Geral e certificações")	95,89%	73,01%
7.3	Alteração dos artigos 31 ("Funções do Conselho de Administração") e 35 ("Nomeação dos membros do Conselho de Administração")	98,98%	75,36%
7.4	Alteração do artigo 40 ("Comissão de Auditoria e Controlo, Comissão de Risco, Comissão de Nomeações e Sustentabilidade e Comissão de Remunerações")	98,99%	75,37%
8	Alteração dos artigos 5 ("Convocação"), 7 ("Direito à informação antes da Assembleia Geral"), 8 ("Direito a participação"), 10 ("Direito a representação"), 13 ("Presidente, Secretário e Mesa"), 14 ("Lista de participantes"), 15 ("Constituição e início da reunião"), 16 ("Intervenções"), 17 ("Direito à informação durante a Assembleia Geral"), 19 ("Votação das deliberações") e 21 ("Ata da Assembleia") e eliminação da disposição adicional ("Participação na Assembleia Geral por ligação remota em tempo real") do regulamento da assembleia geral de acionistas da Sociedade.	95,69%	72,86%
9	Redução de capital através do resgate de ações próprias adquiridas para o efeito	98,97%	75,36%
10	Política de remuneração do Conselho de Administração	75,86%	57,76%
11	Entrega de ações aos conselheiros executivos como pagamento das componentes variáveis da remuneração	77,34%	58,88%
12	Nível máximo de remuneração variável para funcionários cujas atividades profissionais têm um impacto significativo no perfil de risco	77,53%	59,00%
13	Autorização e delegação de poderes para interpretar, regularizar, completar, executar, desenvolver, converter em instrumento público e registo dos acordos	99,01%	75,38%
14	Votação consultiva do Relatório Anual de Remuneração dos Conselheiros correspondente a 2021	97,27%	74,06%
Média		94,78%	

- 01 A nossa identidade
- 02 Estratégia empresarial e materialidade
- 03 Governação empresarial
- 04 Gestão de risco
- 05 Modelo de criação de valor
- 06 Clientes
- 07 Pessoas e cultura
- 08 Acionistas e investidores
- 09 Sociedade
- 10 Ambiente e clima
- 11 EINF
- 12 Glossário e estrutura do Grupo
- 13 Anexos



Na CaixaBank **não existem diferenças em relação aos requisitos de *quorum* 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](http://www.caixabank.com)) na secção de “Informação para Acionistas e Investidores – Governação empresarial e política de remunerações”<sup>1</sup>, incluindo a informação específica sobre as assembleias-gerais de acionistas<sup>2</sup>. Em particular, quando cada Assembleia-Geral é convocada, um “banner” destacado com acesso direto à informação para a assembleia convocada (B.8) é ativado temporariamente na página inicial do website da empresa (B.8).

<sup>1</sup><https://www.caixabank.com/es/accionistas-inversores/gobierno-corporativo/consejo-administracion.html>

<sup>2</sup><https://www.caixabank.com/es/accionistas-inversores/gobierno-corporativo/junta-general-accionistas.html>

- 01 A nossa identidade
- 02 Estratégia empresarial e materialidade
- 03 Governação empresarial
- 04 Gestão de risco
- 05 Modelo de criação de valor
- 06 Clientes
- 07 Pessoas e cultura
- 08 Acionistas e investidores
- 09 Sociedade
- 10 Ambiente e clima
- 11 EINF
- 12 Glossário e estrutura do Grupo
- 13 Anexos

## \_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 2022, 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).

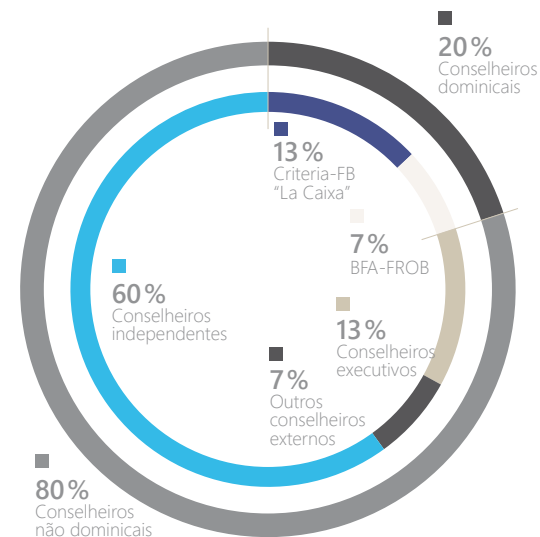
Relativamente ao número de conselheiros independentes, o Conselho de Administração do CaixaBank tem uma percentagem de 60% do total do Conselho, o que confortavelmente cumpre com o estabelecido atualmente na recomendação 17 do Código de Boa Governação das Sociedades Cotadas, no caso das sociedades em 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 CriteríaCaixa 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.



### > CONSELHO NO FINAL DE 2022 - CATEGORIA MEMBROS DO CONSELHO DA ADMINSTRITÃO DO CAIXABANK



- 01 A nossa identidade
- 02 Estratégia empresarial e materialidade
- 03 Governação empresarial
- 04 Gestão de risco
- 05 Modelo de criação de valor
- 06 Clientes
- 07 Pessoas e cultura
- 08 Acionistas e investidores
- 09 Sociedade
- 10 Ambiente e clima
- 11 EINF
- 12 Glossário e estrutura do Grupo
- 13 Anexos

**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)

**5 anos**

→ Prazo de desempenho no cargo 5,4 anos no caso de conselheiros independentes

> CONSELHEIROS POR CATEGORIA, A 31 DE DEZEMBRO

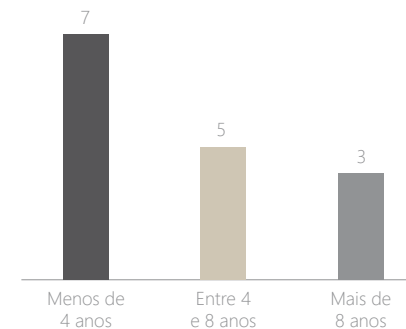


- 60% Conselheiros independentes
- 20% Conselheiros dominicais
- 13% Conselheiros executivos
- 7% Conselheiro outro administrador externo

> PRAZO DE DESEMPENHO, A 31 DE DEZEMBRO



- 47% Menos de 4 anos
- 33% Entre 4 e 8 anos
- 20% Mais de 8 anos



**02**



Executivos

**09**



Independentes

**03**



Dominicais

**01**



Outro administrador externo

Como resultado da redução progressiva da dimensão do Conselho nos últimos anos, bem como das nomeações após a fusão por absorção do Bankia registada em março de 2021,

7 conselheiros (praticamente metade dos membros do Conselho) têm uma antiguidade no seu cargo inferior aos 4 anos, 5 conselheiros têm entre 4 e 8 anos de antiguidade e 3 conselheiros ultrapassam os 8 anos no Conselho.





Segue-se o detalhe dos Conselheiros da Sociedade no final do exercício de 2022: (C.1.2)

	José Ignacio Goirigolzarri	Tomás Muniesa	Gonzalo Gortázar <sup>1</sup>	John S. Reed	Joaquín Ayuso	Francisco Javier Campo	Eva Castillo	Fernando Maria Ulrich	M. Verónica Fisas	Cristina Garmendia	M. Amparo Moraleda	Eduardo Javier Sanchiz	Teresa Santero	José Serna	Koro Usarraga
<b>Categoria do conselheiro</b>	Executivo	Delegado	Executivo	Independente	Independente	Independente	Independente	Outro Externo <sup>2</sup>	Independente	Independente	Independente	Independente	Delegado	Delegado	Independente
<b>Cargo no Conselho</b>	Presidente	Vice-presidente	Conselheiro Delegado	Conselheiro Coordenador Independente	Conselheiro	Conselheiro	Conselheiro	Conselheiro	Conselheiro	Conselheiro	Conselheiro	Conselheiro	Conselheiro	Conselheiro	Conselheiro
<b>Data primeira nomeação</b>	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
<b>Data última nomeação</b>	03/12/2020	08/04/2022	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	08/04/2022	03/12/2020	14/05/2021	14/05/2021
<b>Procedimento de eleição</b>	Deliberação Assembleia-Geral de Acionistas	Deliberação Assembleia-Geral de Acionistas	Deliberação Assembleia-Geral de Acionistas	Deliberação Assembleia-Geral de Acionistas	Deliberação Assembleia-Geral de Acionistas	Deliberação Assembleia-Geral de Acionistas	Deliberação Assembleia-Geral de Acionistas	Deliberação Assembleia-Geral de Acionistas	Deliberação Assembleia-Geral de Acionistas	Deliberação Assembleia-Geral de Acionistas	Deliberação Assembleia-Geral de Acionistas	Deliberação Assembleia-Geral de Acionistas	Deliberação Assembleia-Geral de Acionistas	Deliberação Assembleia-Geral de Acionistas	Deliberação Assembleia-Geral de Acionistas
<b>Ano de nascimento</b>	1954	1952	1965	1939	1955	1955	1962	1952	1964	1962	1964	1956	1959	1942	1957
<b>Data do termo do mandato</b>	03/12/2024	08/04/2026	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	08/04/2026	03/12/2024	14/05/2025	14/05/2025
<b>Nacionalidade</b>	Espanhola	Espanhola	Espanhola	EUA	Espanhola	Espanhola	Espanhola	Portuguesa	Espanhola	Espanhola	Espanhola	Espanhola	Espanhola	Espanhola	Espanhola

<sup>1</sup> 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)

<sup>2</sup> Fernando Maria Ulrich foi classificado como conselheiro outro externo, não dominical nem independente, conforme o estabelecido na secção 2 do artigo 529 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)

Não houve renúncias no Conselho de Administração durante o exercício. (C.1.2)



Nenhum conselheiro 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. (C.1.3)

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	224.005	0	0,003%	0,000%	173.043	0	0,002%	0,000%	397.048	0,005%	0	0
Tomás Muniesa	292.643	0	0,004%	0,000%	16.494	0	0,000%	0,000%	309.137	0,004%	0	0
Gonzalo Gortázar	738.172	0	0,009%	0,000%	340.754	0	0,004%	0,000%	1.078.926	0,013%	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 Ulrich	0	0	0,000%	0,000%	0	0	0,000%	0,000%	0	0,000%	0	0
María Verónica 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
María 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	6.609	10.463*	0,000%	0,000%	0	0	0,000%	0,000%	17.072	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
<b>Total</b>	<b>1.381.638</b>	<b>10.463</b>	<b>0,017%</b>	<b>0,000%</b>	<b>530.291</b>	<b>0</b>	<b>0,007%</b>	<b>0,000%</b>	<b>1.922.392</b>	<b>0,024%</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

(\*) Ações detidas por de María Soledad García Conde Angoso.

% real calculada na soma de % anteriores



**Ver curriculum dos conselheiros**

**0,02 %**

→ total de direitos de voto titularidade do conselho.

**46,12 %**

→ total de direitos de voto dos acionistas significativos representados no conselho.

Acionistas significativos representados no conselho.

- > Fundación Bancária "a Caixa" (Critéria Caixa) 30,01%
- > FROB (BFA detentora de ações) 16,11%

**46,14 %**

→ total de direitos de voto representado no conselho.  
(Conselheiros + acionistas significativos representados no Conselho).

Nota: Em relação à informação sobre o número de direitos de voto através de instrumentos financeiros fornecida nesta secção refere-se ao número máximo de ações a serem recebidas como resultado de planos de incentivos a longo prazo, bem como bônus de anos anteriores cuja liquidação é diferida de acordo com o cumprimento dos regulamentos aplicáveis. Portanto, a informação fornecida nesta coluna do quadro não se refere a instrumentos financeiros que dão o direito de adquirir ações, mas sim a ações detidas pelo CaixaBank que são destinadas à liquidação destes planos com os ajustamentos relevantes no momento da entrega, aos membros competentes do Conselho. É no momento da liquidação destes planos que cada beneficiário irá informar o mercado da aquisição das ações cujos direitos de voto possui.

## > CURRÍCULO DOS CONSELHEIROS (C.1.3)

### José Ignacio Goirigolzarri

→ Presidente executivo

#### \_Formação

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 de retalho. Foi também Conselheiro do BBVA-Bancomer (México), Citic Bank (China) e CIFH (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<sup>1</sup> 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 dominical

#### \_Formação

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

→ Conselheiro Delegado

#### \_Formação

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 Critería 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

#### \_Formação

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 em abril de 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 Membro da Assembleia do Boston Athenaeum, bem como administrador do NBER. É membro da Junta da Academia Americana de Artes e Ciências e da Sociedade Filosófica Americana.



<sup>1</sup> A partir de 24 de janeiro de 2023, deixou o cargo de Presidente e permanece como Membro.

## Joaquín Ayuso

→ Conselheiro Independente

### \_Formação

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 Ferrovia, 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.

### \_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

### \_Formação

É Engenheiro Industrial pela Universidade Politécnica de Madrid.

### \_Percurso profissional

Atualmente, é membro do Conselho de Administração da Meliá Hotels International, S.A. e vice-presidente da AECOC.

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. Anteriormente, fez parte do Conselho de Administração do Bankia.

### \_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

### \_Formação

Licenciada em Direitos e Empresariais pela Universidade Pontífice de Comillas ICADE de Madrid.

### \_Percurso profissional

Atualmente, é Conselheira independente da International Consolidated Airlines Group, S.A. (IAG), vogal da Comissão de Auditoria e Cumprimento e da Comissão de Remunerações.

Anteriormente fez parte do Conselho de Administração do Bankia, S.A.

Foi Conselheira independente da Zardoya Otis, S.A., Presidente da Comissão de Auditoria e vogal da Comissão de Nomeações e Remunerações. Foi também 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 Limited e Conselheira da Old Mutual, PLC.

Foi Presidente e CEO da Telefónica Europe.

Foi Presidente e CEO da 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.

### \_Outros cargos atuais

É também membro do Conselho da Fundación Comillas-ICAI e do Conselho da Fundación Entreculturas, Fe y Alegría e membro do Conselho para a Economia da Santa Sé e membro do Conselho da A.I.E Advantere School of Management.

## Fernando Maria Ulrich

→ Conselheiro Outro Externo

### \_Formação

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 Multimédia (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).

- 01 A nossa identidade
- 02 Estratégia empresarial e materialidade
- 03 Governação empresarial
- 04 Gestão de risco
- 05 Modelo de criação de valor
- 06 Clientes
- 07 Pessoas e cultura
- 08 Acionistas e investidores
- 09 Sociedade
- 10 Ambiente e clima
- 11 EINF
- 12 Glossário e estrutura do Grupo
- 13 Anexos

## María Verónica Fisas

→ Conselheira Independente

### \_Formação

Licenciada em Direito e Master em Administração de Empresas EAE

### \_Percurso profissional

Em 2009 tornou-se membro do Conselho Diretor da Stanpa, a Associação Nacional de Perfumaria e Cosmética, e em 2019 tornou-se Presidente do Conselho de Administração da Stanpa e, por sua vez, também 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

### \_Formação

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 Vice-presidente Executiva e Diretora Financeira do Grupo Amasua. Membro dos órgãos sociais de, entre outras sociedades Genetrix, S.L. (Presidente Ejecutiva), Sygnis AG (Presidente do Conselho de Supervisão), Satlantis Microsats (Presidenta), Science & Innovation Link Office, S.L. (Conselheira), e Conselheira Independente da Naturgy Energy Group, S.A., Corporación Financiera Alba, Pelayo Mútua de Seguros.

Foi Ministra de Ciência e Inovação do Governo de Espanha durante toda a IX Legislatura desde abril 2008 a dezembro 2011 e Presidente da Asociación de Empresas Biotecnológicas (ASEBIO) e membro do Conselho de Administração da Confederação Española de Organizaciones Empresariales (CEOE).

### \_Outros cargos atuais

É Conselheira da Ysios Capital e Conselheira Independente da Compañía de Distribución Integral Logista Holdings, S.A. e Mediaset.

É Presidente da Fundación COTEC e como tal é membro do Conselho de Administração das Fundaciones Pelayo, España Constitucional, SEPI e membro do Conselho Assessor da Asociación Española Contra el Cáncer, Fundación Mujeres por África, UNICEF, Comité Español, também é membro do Conselho Assessor da Integrated Service Solutions, S.L. e S2 Grupo de Innovación en Procesos Organizativos, S.L.U., entre outros.

## María Amparo Moraleda

→ Conselheira Independente

### \_Formação

Engenheiro Superior Industrial, pelo ICAI e PDG pelo IESE.

### \_Percurso profissional

Entre 2012 e 2017 foi membro do Conselho de Administração da Faurecia, S.A. e membro do Conselho Assessor da KPMG España (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 2012. Também dirigiu a Iberdrola Ingeniería y Construcción de janeiro de 2009 a janeiro de 2011.

Foi Presidente Executiva da IBM para Espanha e Portugal de julho de 2001 a janeiro de 2009, estendendo a área sob sua responsabilidade à Grécia, Israel e Turquia entre julho de 2005 e 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 EMEA na IBM Global Services e de 1988 a 1995 ocupou vários cargos profissionais e de gestão na IBM Espanha.

### \_Outros cargos atuais

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 Assessor das seguintes empresas: SAP Ibérica (desde 2013), Spencer Stuart (desde 2017) Kearney (desde 2022) e ISS España.

É membro de vários conselhos de diferentes instituições e organizações, incluindo a Academia de Ciências Sociais e Ambientais da Andaluzia, o Conselho de Curadores da MD Anderson International Espanha, a Fundación Vodafone, a Fundación Airbus e a Fundación Curarte.

## Eduardo Javier Sanchiz

→ Conselheiro Independente

### \_Formação

Licenciado em Ciências Económicas e Empresariais pela Universidade de Deusto e Master em Administração de Empresas pelo IE.

### \_Percurso profissional

Vinculado à Almíral 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 da empresa farmacêutica francesa Pierre Fabre, S.A. e vogal das respetivas Comissão de Estratégia e Comissão de Auditoria.

É também membro do Conselho de Administração da empresa de capital de risco Sabadell Asabys Health Innovation Investments 2B S.C.R., S.A.

01 A nossa identidade

02 Estratégia empresarial e materialidade

03 Governação empresarial

04 Gestão de risco

05 Modelo de criação de valor

06 Clientes

07 Pessoas e cultura

08 Acionistas e investidores

09 Sociedade

10 Ambiente e clima

11 EINF

12 Glossário e estrutura do Grupo

13 Anexos

## Teresa Santero

→ Conselheira Dominical

### \_Formação

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

### \_Formação

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 Sociedade Promotora da nova Bolsa de Barcelona (1988) e Presidente da Bolsa de Barcelona (1989-1993).

Presidente da Sociedade de Bolsas de Espanha (1991 - 1992) e Vice-presidente do MEFF. Foi também Vice-Presidente da Fundação Barcelona Centro Financeiro e da Sociedade de Valores y Bolsa Interdealers, S.A.

Em 1994, entrou para a Bolsa de Barcelona como corretor da bolsa.

Notário de Barcelona (2002-2013). Foi também Conselheiro da Endesa (2000-2007) e das sociedades do respetivo Grupo.

## Koro Usarraga

→ Conselheira Independente

### \_Formação

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, S.A. de Seguros y Reaseguros	Vice-presidente
Gonzalo Gortázar	Banco BPI, S.A.	Conselheiro
Fernando Maria Ulrich	Banco BPI, S.A.	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 representados 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
José Ignacio Goirigolzarri	A.I.E. Advantere School of Management	Conselheiro	Não
	Asociación Madrid Futuro	Vogal (Representante do CaixaBank)	Não
	Asociación Valenciana de Empresarios	Membro (Representante do CaixaBank)	Não
	Cámara de Comércio de Espanha	Membro (Representante do CaixaBank)	Não
	Círculo de Empresários	Membro (Representante do CaixaBank)	Não
	Círculo de Empresários Bascos	Membro	Não
	Confederação Espanhola das Caixas de Aforro (CECA)	Vice-presidente (Representante do CaixaBank)	Sim
	Confederação Espanhola de Diretores e Executivos (CEDE)	Representante (Representante do CaixaBank)	Não
	Confederación Española de Organizaciones Empresariales (CEOE)	Membro do Conselho Assessor (Representante do CaixaBank)	Não
	Consejo Empresarial Español para el Desarrollo Sostenible	Conselheiro (Representante do CaixaBank)	Não
	Deusto Business School	Presidente	Não
	Foment del Treball Nacional	Membro (Representante do CaixaBank)	Não
	Fundación Aspen Institute	Representante (Representante do CaixaBank)	Não
	Fundação CaixaBank Dualiza	Presidente (Representante do CaixaBank)	Não
	Fundação Conselho ESPANHA-EUA	Chefe Honorário (Representante do CaixaBank)	Não
	Fundação COTEC para a Inovação	Vice-presidente (Representante do CaixaBank)	Não
	Fundación de Ayuda contra la Drogadicción (FAD)	Chefe	Não
	Fundação de Estudos de Economia Aplicada (FEDEA)	Presidente (Representante do CaixaBank)	Não
	Fundación Instituto Hermes	Membro do Conselho Assessor (Representante do CaixaBank)	Não
	Fundación LAB Mediterráneo	Representante (Representante do CaixaBank)	Não
Fundación Mobile Wold Capital Barcelona	Representante (Representante do CaixaBank)	Não	
Fundação Pro Real Academia Espanhola	Chefe	Não	
Fundación Real Instituto Elcano	Representante (Representante do CaixaBank)	Não	
Garum Fundatio Fundazioa	Presidente	Não	
Institute of International Finance	Membro (Representante do CaixaBank)	Não	
Instituto Benjamin Franklin - UAH	Presidente <sup>1</sup>	Não	

<sup>1</sup> A partir de 24 de janeiro de 2023, deixou o cargo de Presidente e permanece como Membro.



> 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	Companhia de Seguros Allianz Portugal S.A.	Conselheiro (Representante do CaixaBank)	Não
	Fundación ESADE	Representante (Representante do CaixaBank)	Não
	SegurCaixa Adeslas, S.A. de Seguros y Reaseguros	Vice-presidente (Representante do CaixaBank)	Sim
Gonzalo Gortázar	Círculo de Empresários	Membro (Representante do CaixaBank)	Não
	Eurofi	Membro (Representante do CaixaBank)	Não
	Fundación Consejo España-China	Representante (Representante do CaixaBank)	Não
	Institute of International Finance	Membro (Representante do CaixaBank)	Não
John S. Reed	American Cash Exchange Inc. (ACE)	Presidente	Não
	Boston Athenaeum	Membro da Assembleia	Não
	National Bureau of Economic Research	Fideicomissário	Não
	Academia Americana de Artes e Ciências	Membro	Não
Joaquín Ayuso	Sociedade Filosófica Americana	Membro	Não
	Adriano Care Socimi, S.A.	Presidente	Sim
	Club de Campo Villa de Madrid	Conselheiro	Não
	Instituto Benjamin Franklin - UHA	Membro do Conselho Consultivo	Não
Francisco Javier Campo	Real Sociedad Hípica Española Club de Campo	Presidente	Não
	Asociación Española de Codificación Comercial (AECOC)	Vice-presidente e membro do Conselho de Administração (Representante do CaixaBank)	Não
	Asociación para el Progreso de la Dirección (APD)	Conselheiro	Não
	Fundação CaixaBank Dualiza	Representante (Representante do CaixaBank)	Não
	Fundação F. Campo	Chefe	Não
	Fundação Iter	Chefe	Não
Eva Castillo	Meliá Hotels Internationals, S.A.	Conselheiro	Sim
	A.I.E Advantere School of Management	Conselheira	Não
	Conselho para a Economia da Santa Sé	Conselheira	Não
	Fundación Entreculturas Fé y Alegría	Chefe	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
Eva Castillo	Fundación Universitaria Comillas- ICAI.	Chefe	Não
	International Consolidated Airlines Group, S.A. (IAG)	Conselheira	Sim
	Associação Nacional de Perfumaria e Cosmética (STANPA)	Presidente do Conselho de Administração	Não
	Fundação Ricardo Fisas Natura Bissé	Chefe	Não
	Fundación STANPA	Chefe (Representante da Asociación Nacional de Perfumería y Cosmética - STANPA)	Não
María Verónica Fisas	Natura Bissé Int. Dallas (USA)	Presidente (Representante da Natura Bissé International S.A.)	Não
	Natura Bissé Int. LTD (UK)	Conselheira (Representante da Natura Bissé International S.A.)	Não
	Natura Bissé Int. S.A. de CV (o México)	Presidente (Representante da Natura Bissé International S.A.)	Não
	Natura Bissé International S.A.	Conselheira Delegada (Representante da Natura Bissé International S.A.)	Sim
	NB Selective Distribution S.L.	Administradora solidária (Representante da Natura Bissé International S.A.)	Não
	Natura Bissé International Trading (Shangai), CO., LTD	Administradora solidária (Representante da Natura Bissé International S.A.)	Não
	Compañía de Distribución Integral Logista Holdings, S.A.	Conselheira	Sim
	Fundação COTEC para a Inovação	Presidente (Representante de Ysios Capital Partners SGEIC, S.A.)	Não
	Fundação Espanha Constitucional	Chefe	Não
	Fundação Pelayo	Chefe	Não
Cristina Garmendia	Fundación SEPI FSP	Chefe	Não
	Jaizkibel 2007, S.L. (sociedade patrimonial)	Administradora única	Sim
	Mediaset España Comunicación, S.A.	Conselheira	Sim
	Ysios Asset Management, S.L.	Conselheira	Não
	Ysios Capital Partners CIV I, S.L.	Conselheira	Não
	Ysios Capital Partners CIV II, S.L.	Conselheira	Não
	Ysios Capital Partners CIV III, S.L.	Conselheira	Não
	Ysios Capital Partners SGEIC, S.A.	Conselheira	Sim
	Asociación Española contra el Cáncer (AECC)	Membro do Conselho Consultivo	Não
	Fundación Mujeres por África	Membro do Conselho Consultivo	Não
UNICEF, Comité espanhol	Membro do Conselho Consultivo	Não	



01 A nossa identidade

02 Estratégia empresarial e materialidade

03 Governação empresarial

04 Gestão de risco

05 Modelo de criação de valor

06 Clientes

07 Pessoas e cultura

08 Acionistas e investidores

09 Sociedade

10 Ambiente e clima

11 EINF

12 Glossário e estrutura do Grupo

13 Anexos

> CARGOS DOS CONSELHEIROS NOUTRAS ENTIDADES COTADAS E NÃO COTADAS (C.1.11)

Nome do conselheiro	Denominação social da entidade	Cargo	Com remuneração ou não
María Amparo Moraleda	Airbus Group. S.E.	Conselheira	Sim
	Airbus Foundation	Chefe	Não
	Fundación Curarte	Chefe	Não
	Fundación MD Anderson International España	Chefe	Não
	IESE	Membro do Conselho de Administração	Não
	A.P. Møller-Mærsk A/S A.P.	Conselheira	Sim
	Vodafone Foundation	Chefe	Não
	Vodafone Group PLC	Conselheira	Sim
Eduardo Javier Sanchiz	Pierre Fabre, S.A.	Conselheiro	Sim
	Sabadell - Asabys Health Innovation Investments 2B, S.C.R., S.A.	Conselheiro	Sim
José Serna	Asociación Española de Seniors de Golf	Vice-presidente	Não
Koro Usarraga	2005 KP Invermentos, S.L.	Administradora Solidária	Não
	Vehicle Testing Equipment, S.L. (filial 100% da 2005 KP Inversiones, S.L.)	Administradora Solidária	Não
	Vocento, S.A.	Conselheira	Sim

> OUTRAS ATIVIDADES REMUNERADAS PARA ALÉM DAS ANTERIORES (C.1.11)

Nome do conselheiro	Denominação social da entidade	Cargo
Joaquín Ayuso	AT Kearney S.A.	Membro do Conselho Consultivo
	AT Kearney S.A.	Membro do Conselho Consultivo
Francisco Javier Campo	Grupo Empresarial Palacios Alimentación. S.A.	Sócio e Membro do Conselho de Assessoria
	IPA Capital S.L. (Pastas Gallo)	Sócio e Membro do Conselho de Assessoria
Cristina Garmendia	Integrated Service Solutions, S.L.	Membro do Conselho Assessor (Representante de Jaizkibel 2007, S.L. - Sociedad patrimonial)
	Mckinsey & Company	Membro do Conselho Consultivo
	S2 Grupo de Innovación en Procesos Organizativos, S.L.U.	Membro do Conselho Consultivo
	Universidad Europea de Madrid, S.A.	Membro do Conselho Consultivo
María Amparo Moraleda	Kearney, S.A.	Membro do Conselho Consultivo
	ISS Espanha	Membro do Conselho Consultivo
	SAP Ibéria	Membro do Conselho Consultivo
	Spencer Stuart	Membro do Conselho Consultivo
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 e dos membros dos Quadros Superiores e outros titulares de funções-chave do CaixaBank e do seu grupo que é revista periodicamente.

A Política faz parte do sistema de governação empresarial da Sociedade e estabelece os principais aspetos e compromissos da Sociedade e do seu Grupo relativamente à seleção e avaliação da aptidão dos conselheiros e membros dos quadros superiores e dos titulares de funções-chave, tendo sido acordado rever e atualizar certos aspetos da Política em 2022.

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:

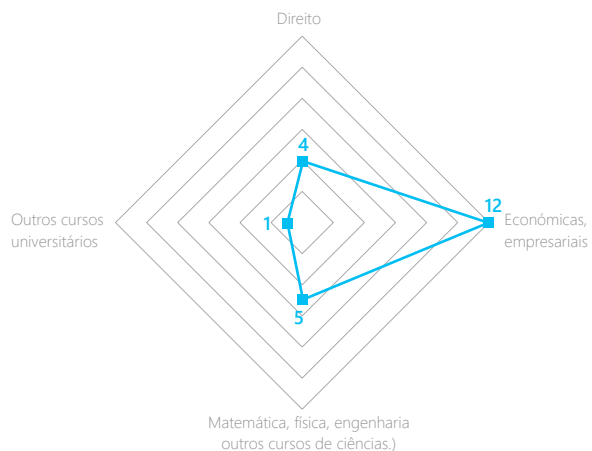
- > Ponderação, nos procedimentos de seleção e reeleição de conselheiros, do objetivo de garantir em qualquer momento uma composição adequada e diversificada do órgão de gestão, favorecendo especialmente a diversidade de género, bem como, entre outras, a diversidade de conhecimentos, formação e experiência 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 e Sustentabilidade 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, va-

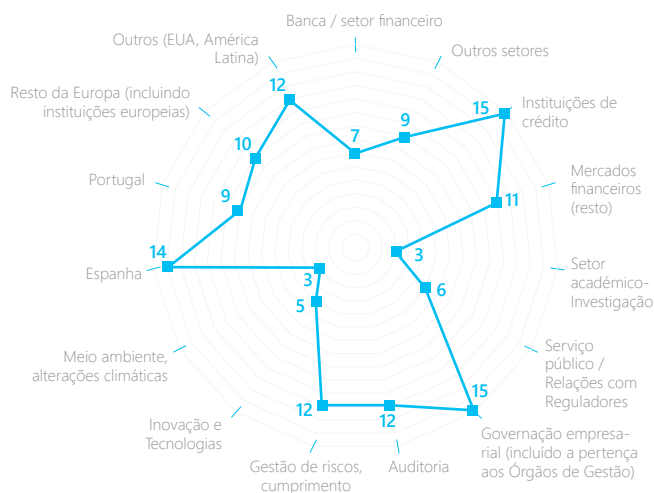
lorizando-se, em particular, a diversidade de género e de formação e experiência profissional, idade e origem geográfica.

Atualmente, a recomendação 15 do Código da Boa Governação 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, a presença de conselheiras no órgão de administração do CaixaBank 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, a estrutura, dimensão e composição do Conselho de Administração é considerada adequada, em particular em termos de diversidade de género e diversidade de educação e experiência profissional, idade e origem geográfica, bem como tendo em conta a reavaliação individual da idoneidade de cada conselheiro realizada pela Comissão de Nomeações e Sustentabilidade, o que leva a concluir que o Conselho de Administração no seu conjunto é adequado em termos de composição. É verificado que o funcionamento e a composição do Conselho de Administração foram adequados ao exercício e desempenho das suas funções, em particular para a correta gestão da entidade que o órgão dirigente realizou, especialmente tendo em conta as circunstâncias excecionais que caracterizaram o exercício financeiro de 2022.

### > 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)

No que respeita à **formação dos membros do Conselho de Administração da Entidade**, em 2022 foi realizado um plano de formação de nove sessões, dedicadas à análise de vários temas, tais como diferentes áreas de negócio, sustentabilidade, governação empresarial, aspetos relevantes da regulamentação, inovação ou cibersegurança, entre outros. Além disso, os Conselheiros recebem informações recorrentes sobre assuntos económicos e financeiros correntes.

Além disso, a Comissão de Riscos incluiu 15 apresentações monográficas na ordem de trabalhos das suas sessões ordinárias, que trataram em pormenor os riscos relevantes, tais como risco de taxa de juro, risco de mercado, risco de ASG, risco de conduta e de conformidade, risco de continuidade

do negócio, risco de crédito e de participações acionistas, risco de externalização, risco de rentabilidade do negócio, risco tecnológico, risco legal, risco de reputação, risco de modelo, risco operacional e risco de segurança da informação, entre outros.

A Comissão de Auditoria e Controlo incluiu também apresentações monográficas, 6 no total, na agenda das suas reuniões, abrangendo assuntos relacionados com auditoria, controlo interno e cibersegurança. Além disso, foram realizadas 2 sessões de formação para os membros da Comissão sobre a abordagem da auditoria em matéria de remuneração e à informação não financeira.

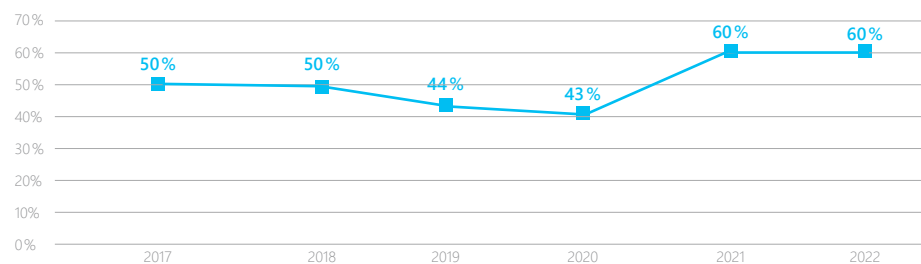
> MATRIZ DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO CAIXABANK 2022

		José Ignacio Goirigolzarri	Tomás Muniesa	Gonzalo Gortázar	John S. Reed	Joaquín Ayuso	Francisco Javier Campo	Eva Castillo	Fernando Maria Ulrich	Maria Verónica Fisas	Cristina Garmendia	M <sup>a</sup> Amparo Moraleda	Eduardo Javier Sanchiz	Teresa Santero	José Serna	Koro Usarraga
Cargo e categoria		Presidente Executivo	Vice-presidente Delegado	Conselheiro Delegado	Conselheiro Independente Coordenador	Independente	Independente	Independente	Outro administrador externo	Independente	Independente	Independente	Independente	Delegado	Delegado	Independente
Formação	Direito			■				■		■						■
	Económicas, empresariais	■	■	■				■	■	■	■	■	■	■	■	■
	Matemáticas, Física, Engenharia, outros cursos de ciências				■	■	■				■	■				
Experiência nos quadros superiores (Quadros superiores-executivos, conselho ou senior management)	Outros cursos universitários				■											
	Em Banca/setor financeiro	■	■	■	■			■	■							■
Experiência no setor financeiro	Outros setores					■	■	■	■	■	■	■	■	■		■
	Instituições de crédito	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
Outra experiência	Mercados financeiros (resto)	■	■	■	■	■	■	■	■		■		■		■	
	Setor académico-Investigação	■									■			■		
Experiência internacional	Serviço Público/Relações com Reguladores		■		■				■		■			■	■	
	Governança Empresarial (incluindo a pertença aos Órgãos de Gestão)	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■
	Auditoria	■	■	■	■	■	■	■	■		■		■		■	■
	Gestão de riscos/cumprimento	■	■	■	■	■	■	■	■	■		■	■			■
Diversidade de género, origem geográfica, idade	Inovação e Tecnologia	■		■				■			■	■				
	Meio ambiente, alterações climáticas							■			■	■				
	Espanha	■	■	■	■	■	■	■		■	■	■	■	■	■	■
	Portugal	■	■	■		■	■	■	■			■	■			
Diversidade de género, origem geográfica, idade	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	PT
	Idade	68	70	57	83	67	67	60	70	58	60	58	66	63	80	65

- 01 A nossa identidade
- 02 Estratégia empresarial e materialidade
- 03 Governação empresarial
- 04 Gestão de risco
- 05 Modelo de criação de valor
- 06 Clientes
- 07 Pessoas e cultura
- 08 Acionistas e investidores
- 09 Sociedade
- 10 Ambiente e clima
- 11 EINF
- 12 Glossário e estrutura do Grupo
- 13 Anexos

Durante os últimos anos, a presença de conselheiros independentes e a diversidade de género do Conselho tem aumentado progressivamente, o objetivo estabelecido na Recomendação 15 do GCBG de ter pelo menos 40% de mulheres conselheiras no Conselho foi alcançado antes do previsto, a partir da AGA de maio de 2020. (C.1.4):

### > EVOLUÇÃO DA INDEPENDÊNCIA



(C.1.4)	Número de conselheiras				% sobre o total de conselheiros de cada categoria			
	Exercício 2022	Exercício 2021	Exercício 2020	Exercício 2019	Exercício 2022	Exercício 2021	Exercício 2020	Exercício 2019
Executivas	-	-	-	-	0,00	0,00	0,00	0,00
Dominicais	1	1	2	2	33,33	33,33	28,57	25,00
Independentes	5	5	4	4	55,55	55,55	66,67	57,14
Outras Externas	-	-	-	-	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>40,00</b>	<b>40,00</b>	<b>42,86</b>	<b>37,50</b>

**40% mulheres**

→ no Conselho.

**50% mulheres**

→ na Comissão de Remunerações.

**57% mulheres**

→ na Comissão Executiva.

**60% mulheres**

→ na Comissão de Inovação, Tecnologia e Transformação Digital.

**33% mulheres**

→ na Comissão de Riscos.

**50% mulheres**

→ na Comissão de Auditoria e Controlo.

**20% mulheres**

→ na Comissão de Nomeações e Sustentabilidade.

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 2022 (média de 37,38%)<sup>1</sup>.



<sup>1</sup> Presença 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.

##### 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 relativamente 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.



01 A nossa  
identidade02 Estratégia  
empresarial e  
materialidade03 Governação  
empresarial04 Gestão  
de risco05 Modelo de criação  
de valor

06 Clientes

07 Pessoas  
e cultura08 Acionistas  
e investidores

09 Sociedade

10 Ambiente  
e clima

11 EINF

12 Glossário e  
estrutura do  
Grupo

13 Anexos

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



## A Política de Seleção é complementada por um **Protocolo de Procedimentos de Avaliação da Aptidão**



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 à 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.<sup>1</sup>
- > 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.

Durante o exercício financeiro de 2022, o Conselho de Administração não foi informado nem teve conhecimento de qualquer situação que afete um conselheiro, relacionada ou não com as suas ações na própria sociedade, que possa prejudicar a credibilidade e a reputação do CaixaBank. (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)



<sup>1</sup> 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.

**9** número de reuniões

→ da Comissão de Remunerações.

**0** número de reuniões

→ do Conselho sem a comparência do presidente.

**13** número de reuniões

→ da Comissão de Riscos.

**2** número de reuniões

→ do Conselheiro coordenador sem a comparência de conselheiros executivos.

**22** número de reuniões

→ da Comissão Executiva.

**13** número de reuniões

→ da Comissão de Auditoria e Controlo.

**14** número de reuniões

→ com comparência física de, pelo menos, 80% dos conselheiros.

**5** número de reuniões

→ da Comissão de Inovação, Tecnologia e Transformação Digital

**97,62%**

→ % de comparência física sobre o total de votos durante o exercício.

**11** número de reuniões

→ da Comissão de Nomeações e Sustentabilidade.  
*Nota: Além disso, a Comissão chegou a acordo em abril, por escrito e sem uma sessão.*

**9** número de reuniões

→ com comparência física, ou representações feitas com instruções específicas, por todos os conselheiros.

**97,62%**

→ % 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 2022 (\*)

	Comparências / nº de reuniões	Delegação (sem instruções de voto em todos os casos em 2022)	Comparência de forma telemática
José Ignacio Goirigolzarri	14/14	0	0
Tomás Muniesa	14/14	0	0
Gonzalo Gortázar	14/14	0	0
John S. Reed	13/14	1	8
Joaquín Ayuso	14/14	0	2
Francisco Javier Campo	14/14	0	0
Eva Castillo	14/14	0	1
Fernando Maria Ulrich	13/14	1	2
María Verónica Fisas	14/14	0	2
Cristina Garmendia	14/14	0	1
María Amparo Moraleda	12/14	2	1
Eduardo Javier Sanchiz	13/14	1	2
Teresa Santero	14/14	0	1
José Serna	14/14	0	2
Koro Usarraga	14/14	0	1

\*As delegações durante 2022 foram realizadas sem instruções de voto.

## Regulamento do conselho (C.1.15)

Na Assembleia Geral de 2021, perante a aprovação iminente da Lei 5/2021, foram aprovadas algumas alterações aos estatutos (incluindo a disposição de realizar assembleias gerais com a participação dos acionistas e dos seus procuradores exclusivamente de forma telemática quando permitido pelos regulamentos aplicáveis). Uma vez aprovada a Lei 5/2021 e em vigor, a Assembleia Geral de 2022 aprovou a revisão dos seus textos empresariais e, entre eles, os Estatutos para os adaptar à Lei 5/2021. Neste sentido, certos artigos dos Estatutos foram alterados, incorporando também certos esclarecimentos nas regras de funcionamento da Assembleia Geral derivados da experiência adquirida nos últimos dois anos no que respeita à realização das Assembleias Gerais, sem prejuízo da introdução de certos esclarecimentos técnicos ou sistemáticos.

Todos estes fatos tiveram igualmente impacto em outros documentos empresariais, incluindo o Regulamento do Conselho de Administração, pelo que o Conselho de Administração do CaixaBank concordou em alterar o Regulamento do Conselho de Administração, em duas ocasiões desde a Assembleia Geral de 2021 (outubro de 2021 e fevereiro de 2022), para efeitos de : a) suprimir o voto de qualidade do presidente do conselho de administração, b) adaptar os poderes do conselheiro coordenador e limitar a possibilidade de reeleição a um mandato de acordo com as melhores práticas de boa governação, c) completar as funções da comissão de riscos, e d) finalmente, incluir o novo regime aplicável às transações com partes relacionadas introduzido na Lei 5/2021 de 12 de abril.

São detalhadas a seguir as principais alterações integradas no Regulamento do Conselho de Administração por acordo do Conselho adotado em 28 de outubro de 2021:

> O artigo 4 ("Funções do Conselho de Administração"), secção 4, parágrafo (xxiv), foi alterado para o adaptar às disposições do artigo 529 ter.1.h), tal como alterado pela Lei 5/2021, estabelecendo que o Conselho de Administração é responsável por "Aprovar transações que, de

acordo com a Lei, são consideradas transações controladas, de acordo com o disposto no artigo 38 do presente Regulamento, exceto nos casos em que este poder seja legalmente atribuído à Assembleia Geral".

- > Foi integrado o novo artigo 38 ao Regulamento sob o título "Regime sobre operações vinculadas", que incluía as bases do novo regime jurídico aplicável às transações das sociedades cotadas em conformidade com as disposições do novo Capítulo VII BIS do Título XIV do LSC.
- > Além disso, o artigo 14 ("A Comissão de Auditoria e Controlo e a Comissão de Riscos"), secção 1.b), cláusula (xviii), também foi alterado para adaptar as competências da Comissão de Auditoria e Controlo previstas nos Regulamentos em relação às transações controladas ao novo regime estabelecido na LSC (lei de sociedades de capital), especificando que a Comissão é responsável pela supervisão do cumprimento dos regulamentos sobre transações controladas e pela comunicação prévia, nos casos previstos na lei, quer ao Conselho de Administração "ou, quando apropriado, à Assembleia Geral" sobre tais transações. Por sua vez, o relatório emitido pela Comissão de Auditoria e Cumprimento sobre transações controladas "será publicado com o conteúdo e nos termos estabelecidos pela legislação em vigor".
- > A secção 1.a) do artigo 30 ("Dever de evitar conflitos de interesses") foi finalizada a fim de coordenar as regras sobre conflitos de interesses dos administradores e transações intragrupo com o regime das transações de partes relacionadas no Capítulo VII BIS do Título XIV da LSC (lei de sociedades de capital).
- > Além disso, a 17 de fevereiro de 2022, o Conselho de Administração voltou a incorporar certas alterações ao texto do Regulamento do Conselho, sendo elas:
- > Foi eliminada da secção 2 do artigo 7 ("O Presidente do Conselho") e o Artigo 17 (4) ("Conduta das reuniões") a

disposição relativa ao voto de qualidade do Presidente do Conselho em caso de empate na votação, de acordo com as mais recentes tendências de governação empresarial neste âmbito.

- > Em relação ao artigo 9 ("O Conselheiro Coordenador"), por um lado, foi adaptada uma das suas competências, estabelecida na alínea c) da secção 2 do artigo 9 ("Coordenar, reunir e refletir as preocupações dos conselheiros independentes"), substituindo a referência de conselheiros "independentes" por conselheiros "não executivos", conforme a redação da Recomendação 34 do Código de Boa Governação das sociedades cotadas, que a Sociedade tem vindo a cumprir na íntegra nos últimos anos. Por outro lado, foi expressamente incorporado que só é possível uma reeleição no cargo de Conselheiro Coordenador, com a finalidade de reforçar a independência do próprio cargo e ao mesmo tempo incentivar a rotação do mesmo, promovendo uma maior participação de conselheiros independentes de diferentes cargos no Conselho, o que responde às diretrizes da boa governação a este respeito.
- > Foram completadas as funções da Comissão de Risco, previstas na secção 2. b) do artigo 14 ("A Comissão de Auditoria e Controlo e a comissão de Risco"), desenvolvendo a função de supervisão da referida Comissão de Risco no que respeita à eficácia, por um lado, da função de controlo e gestão do risco e, por outro, da função de cumprimento regulamentar, o que contribui para uma maior transparência no que respeita ao âmbito e conteúdo do exercício das funções de supervisão correspondentes à Comissão de Risco, tanto no que respeita à função de controlo e gestão do risco como à função de cumprimento regulamentar, de acordo com as melhores práticas de boa governação.

01 A nossa  
identidade02 Estratégia  
empresarial e  
materialidade03 Governação  
empresarial04 Gestão  
de risco05 Modelo de criação  
de valor

06 Clientes

07 Pessoas  
e cultura08 Acionistas  
e investidores

09 Sociedade

10 Ambiente  
e clima

11 EINF

12 Glossário e  
estrutura do  
Grupo

13 Anexos

Por outro lado, foi adicionada uma nova secção 2.b).(ix) do artigo 14º, a competência da Comissão de Risco para "supervisionar a eficácia da função de cumprimento regulamentar", bem como as principais atividades a realizar pela comissão a fim de desenvolver esta competência. Além disso, foi incluída uma referência expressa à coordenação desta função, conforme necessário, entre a Comissão de Risco e a Comissão de Auditoria e Controlo.

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 conselheiro 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 conselheiro, se for o caso, do dever de confidencialidade.



### **Delegação de voto (C.1.24)**

O Regulamento do Conselho estabelece que os conselheiros 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 conselheiros não executivos só o poderão fazer noutro conselheiro não executivo. No caso dos conselheiros independentes, apenas poderão delegar a sua representação a favor de outro conselheiro 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 conselheiros, salvaguardando a sua livre tomada de posição.

01 A nossa  
identidade02 Estratégia  
empresarial e  
materialidade03 Governação  
empresarial04 Gestão  
de risco05 Modelo de criação  
de valor

06 Clientes

07 Pessoas  
e cultura08 Acionistas  
e investidores

09 Sociedade

10 Ambiente  
e clima

11 EINF

12 Glossário e  
estrutura do  
Grupo

13 Anexos



### Tomada de decisão

Não são exigidas maiorias reforçadas, diferentes das legais, em qualquer tipo de decisão. (C.1.20)

Durante o exercício de 2022, a disposição relativa ao voto de qualidade do Presidente em caso de empate no processo de tomada de decisões do Conselho foi eliminada dos Estatutos e do Regulamento do Conselho. Portanto, no CaixaBank não há voto de qualidade para o Presidente do Conselho de Administração.

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 conselheiros. 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 Conselheiro Coordenador, nomeado entre os conselheiros 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 financeiro de 2022, o conselheiro coordenador independente reuniu-se com os conselheiros não executivos em duas ocasiões, uma em 23 de março e a segunda em 26 de outubro. Além disso, o 22 de dezembro, o Conselho de Administração do CaixaBank concordou, na sequência de um relatório favorável da Comissão de Nomeações e Sustentabilidade, em nomear o conselheiro independente Eduardo Javier Sanchiz como o novo Conselheiro Coordenador. A nomeação entrará em vigor na próxima Assembleia Geral, quando terminar o mandato de John S. Reed, o atual conselheiro coordenador, não estando prevista uma renovação, uma vez que se aproxima do fim do seu mandato de 12 anos como conselheiro independente. (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 CaixaBank conta com 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:



**01.**  
Transparência



**02.**  
Igualdade de tratamento o  
e não discriminação



**03.**  
Acesso imediato e  
comunicação permanente



**04.**  
Vanguarda na utilização das  
novas tecnologias



**05.**  
Respeito pela regulamentação  
e recomendações

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.

No exercício de 2022, e conforme o compromisso assumido no exercício anterior, o Conselho de Administração realizou a avaliação do seu funcionamento com o aconselhamento e assistência de um especialista externo Korn Ferry contratado para o efeito, cumprindo assim a Recomendação 36 do Código de Boa Governação.

A avaliação foi realizada de acordo com as disposições do artigo 529 do Texto Consolidado da Lei Espanhola das Sociedades de Capital e em conformidade com a regulamentação e as boas práticas de governação empresarial aplicáveis ao CaixaBank, como instituição de crédito e sociedade cotada. É uma prática fundamental da governação empresarial assegurar a eficácia do órgão de governação e promover o sucesso da entidade na realização dos seus objetivos a longo prazo. Ao mesmo tempo, a avaliação corrobora o cumprimento das principais normas de boa governação empresarial.

Em conformidade com o Código de Boa Governação, a avaliação presta especial atenção à diversidade e aptidão dos membros do Conselho, e do Conselho como um todo. Da mesma forma, verifica-se o cumprimento da Política de Seleção de Conselheiros, cumprindo todos os aspetos que devem ser objeto de avaliação anual.

Como resultado da avaliação do Conselho de Administração realizada, foram obtidos os dados necessários e o *feedback* necessário dos seus membros, com a finalidade de conceber um plano de melhoramento eficiente adaptado às necessidades da Entidade, mencionado nas suas linhas principais na secção "Desafios para o exercício de 2023".

Conforme o acima exposto, a Comissão de Nomeações e Sustentabilidade apresentou o relatório de avaliação do Conselho de Administração para o exercício de 2022, o qual foi aprovado pelo Conselho de Administração do CaixaBank.

O exercício de avaliação dos membros do Conselho foi realizado através da seguinte metodologia: questionário online dirigido aos conselheiros, entrevistas pessoais e análise dos resultados com um mecanismo de avaliação e definição de resultados positivos a curto prazo e recomendações a longo prazo.

Nos referidos questionários é avaliado:

- > O funcionamento do Conselho (preparação, dinâmica e cultura; a avaliação das ferramentas de trabalho; e avaliação do processo de autoavaliação do Conselho);
- > A composição e funcionamento das comissões; – O desempenho do Presidente, do Conselheiro Delegado, do Conselheiro Independente Coordenador e do Secretário; e
- > A avaliação individual de cada conselheiro.

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 2022 que foi revisto e aprovado pelo Conselho de Administração. Geralmente e com base nas respostas recebidas dos conselheiros após questionários e entrevistas pessoais, assim como 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 2022 bem como do desempenho no exercício das funções do Presidente, do Conselheiro Delegado, do Conselheiro Independente Coordenador e do Secretário do Conselho. Do mesmo modo, a estrutura, dimensão e composição do Conselho de Administração é considerada adequada, em particular em termos de diversidade de género e diversidade de educação e experiência

profissional, idade e origem geográfica, de acordo com a verificação do cumprimento da política de seleção bem como tendo em conta a reavaliação individual da idoneidade de cada conselheiro realizada pela Comissão de Nomeações e Sustentabilidade, o que leva a concluir que o Conselho de Administração no seu conjunto é adequado em termos de composição.

Durante o exercício, a Comissão de Nomeações e Sustentabilidade acompanhou as ações de melhoria identificadas no ano anterior e, mais uma vez, os objetivos definidos foram cumpridos e foram feitos progressos sólidos no caminho para a excelência na governação empresarial, consolidando os pontos fortes de uma governação transparente, eficiente, coerente e alinhada com os objetivos do Plano Estratégico da Entidade. Mais detalhes são encontrados na secção "Evolução da Governação Empresarial em 2022".

Durante o exercício financeiro de 2022, o montante total faturado e pago pelo Grupo a Korn Ferry que assistiu no processo de avaliação do Conselho de Administração do exercício financeiro de 2022 ascende a cerca de 352 mil euros (incluindo IVA). Dos quais 169 mil euros correspondem a serviços de vários tipos (incluindo a participação na avaliação do Conselho) prestados diretamente ao CaixaBank e 183 mil euros aos Serviços Operacionais do CaixaBank para serviços específicos prestados a esta empresa do Grupo CaixaBank.



## 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 elaboraram 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 CONSELHEIRAS QUE INTEGRAM AS COMISSÕES DO CONSELHO DE ADMINISTRAÇÃO NO ENCERRAMENTO DOS ÚLTIMOS QUATRO EXERCÍCIOS (C.2.2)

	Exercício 2022		Exercício 2021		Exercício 2020		Exercício 2019	
	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%
Comissão de Auditoria e Controlo	3	50,00	3	50,00	2	50,00	1	33,33
Comissão de Inovação, Tecnologia e Transformação Digital	3	60,00	3	60,00	2	50,00	2	40,00
Comissão de Nomeações e Sustentabilidade	1	20,00	0	0,00	1	33,33	1	33,33
Comissão de Remunerações	2	50,00	2	50,00	2	66,67	2	66,67
Comissão de Riscos	2	33,33	2	33,33	3	60,00	2	66,67
Comissão Executiva	4	57,14	4	57,14	3	50,00	2	33,33



> PRESENÇA DOS MEMBROS DO CONSELHO NAS VÁRIAS COMISSÕES

Membro	C. Executiva	C. Nomeações e Sustentabilidade	C. Auditoria e Controlo	C. Remunerações	C. Riscos	C. Inovação Tec. e Trans. Digital
José 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 Maria Ulrich		Vogal			Vogal	
María Verónica Fisas	Vogal				Vogal	
Cristina Garmendia			Vogal	Vogal		Vogal
María Amparo Moraleda	Vogal	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 conselheiros executivos (José Ignacio Goirigolzarri e Gonzalo Gortázar) um conselheiro dominical (Tomás Muniesa), e quatro conselheiras independentes (Eva Castillo, María Verónica Fisas, María Amparo Moraleda e Koro Usarraga). Conforme o artigo 13 do Regulamento do Conselho de Administração, o Presidente e o Secretário da Comissão Executiva são aqueles que também são Presidente e Secretário do 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 Conselheiro Delegado, deve ter pelo menos dois conselheiros 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 o total de membros da comissão

% de conselheiros executivos	28,57
% de conselheiros delegados	14,29
% de conselheiros independentes	57,14

### \_Número de sessões (C.1.25)

Durante o exercício de 2022, a Comissão realizou vinte e duas reuniões, durante as quais não se realizaram reuniões exclusivamente por meios telemáticos.

### \_Média de comparência às sessões

A comparência dos seus membros, presentes ou representados, às reuniões da Comissão durante o exercício 2022 foi a seguinte:

Nº reuniões em 2022 <sup>1</sup>	22
José Ignacio Goirigolzarri	22/22
Tomás Muniesa	22/22
Gonzalo Gortázar	22/22
Eva Castillo	21/22
María Verónica Fisas	22/22
María Amparo Moraleda	20/22
Koro Usarraga	22/22

<sup>1</sup>O primeiro dado refere-se ao número de reuniões às quais o conselheiro assistiu e o segundo dado ao número de sessões celebradas em 2022.



## 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 2022, 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 2022, 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 de aspetos relativos a produtos e serviços e a outros aspetos do negócio

### 03.

Acompanhamento da situação de ativos adjudicados, saldos de cobrança duvidosa e incumprimento

### 04.

Atividade de créditos e avais.

### 05.

Atividade relacionada com sociedades filiais, participadas e sucursais

### 06.

Diversos assuntos entre os quais: Situação do mercado e ambiente financeiro, rendimento fixo e a sua cobertura, ações de tesouraria e outras.



## > COMISSÃO DE NOMEAÇÕES E 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 cinco conselheiros não executivos. Quatro dos seus membros (John S. Reed, Francisco Javier Campo, Eduardo Javier Sanchiz e María Amparo Moraleda) são considerados conselheiros independentes e um (Fernando Maria Ulrich) é considerado conselheiro externo. Na reunião de 17 de fevereiro de 2022, o Conselho de Administração concordou, sob proposta da Comissão de Nomeações e Sustentabilidade, em nomear Maria Amparo Moraleda como membro da referida Comissão.

### \_Composição

A Comissão de Nomeações e Sustentabilidade é formada por conselheiros não executivos, no número que o Conselho determinar, com um mínimo de 3 e um máximo de 5 membros, sendo a maioria conselheiros 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.

### \_Número de sessões (C.1.25)

Em 2022 a Comissão reuniu-se em onze sessões celebradas de forma exclusivamente telemática. Além disso, realizou-se uma reunião da Comissão por escrito sem uma sessão.

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
María Amparo Moraleda	Vogal	Independente

### \_Distribuição dos membros da comissão por categoria (% sobre o total de membros da comissão)

% de conselheiros independentes	80,00
% de outros administradores externos	20,00



- 01 A nossa identidade
- 02 Estratégia empresarial e materialidade
- 03 Governação empresarial
- 04 Gestão de risco
- 05 Modelo de criação de valor
- 06 Clientes
- 07 Pessoas e cultura
- 08 Acionistas e investidores
- 09 Sociedade
- 10 Ambiente e clima
- 11 EINF
- 12 Glossário e estrutura do Grupo
- 13 Anexos

### Comparência média às sessões

A assistência dos seus membros, presentes ou representados, às reuniões da Comissão durante o exercício 2022 foi a seguinte:

Nº reuniões em 2022 <sup>1</sup>	11
John S. Reed	11/11
Francisco Javier Campo	10/11
Fernando Maria Ulrich	11/11
María Amparo Moraleda <sup>2</sup>	9/11
Eduardo Javier Sanchiz	10/11

<sup>1</sup> O primeiro dado refere-se ao número de reuniões às quais o conselheiro assistiu e o segundo dado ao número de sessões celebradas em 2022.

<sup>2</sup> Nomeada a 17 de fevereiro de 2022.

### 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 Conselheiro 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 Conselheiro 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 Di-

reção, 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.

- 01 A nossa identidade
- 02 Estratégia empresarial e materialidade
- 03 Governança empresarial
- 04 Gestão de risco
- 05 Modelo de criação de valor
- 06 Clientes
- 07 Pessoas e cultura
- 08 Acionistas e investidores
- 09 Sociedade
- 10 Ambiente e clima
- 11 EINF
- 12 Glossário e estrutura do Grupo
- 13 Anexos

### \_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 carácter dos conselheiros, diversidade de género, a Política de seleção de conselheiros e dos membros dos quadros superiores e de outros postos-chave, políticas de sustentabilidade/responsabilidade social empresarial, questões de diversidade e sustentabilidade e a documentação da Governança Empresarial a apresentar, referente ao exercício de 2021.

Durante o ano, os planos de sucessão do presidente, conselheiro delegado e conselheiro independente coordenador e outros postos-chave no Conselho de Administração, bem como dos membros da Comissão de Direção, foram revistos e atualizados. A Comissão acompanhou e apresentou relatórios sobre os riscos climáticos e ambientais.

A Comissão também supervisionou e acompanhou o bom funcionamento do sistema de 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.

### > 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 conselheiros, sendo todos eles não executivos, Eduardo Javier Sanchiz, Joaquín Ayuso, María Verónica Fisas e Koro Usarraga detêm o carácter de administradores independentes, Tomás Muniesa o carácter de conselheiro dominical e Fernando María Ulrich o carácter de outro conselheiro externo.

#### \_Composição

Membro	Cargo	Categoria
Eduardo Javier Sanchiz	Presidente	Independente
Joaquín Ayuso	Vogal	Independente
Fernando Maria 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 três e um máximo de seis membros, sendo a maioria deles administradores independentes.

#### \_Distribuição dos membros da comissão por categoria (% sobre o total de membros da comissão)

% de conselheiros delegados	16,67
% de conselheiros independentes	66,67
% de outros administradores externos	16,67

#### \_Número de sessões (C.1.25)

Durante o exercício de 2022, a Comissão reuniu-se em treze reuniões, das quais uma foi realizada exclusivamente por meios telemáticos.

#### \_Média de comparência das sessões

A comparência dos seus membros, presentes ou representados, às reuniões da Comissão durante o exercício 2022 foi a seguinte:

Nº reuniões em 2022 <sup>1</sup>	13
Eduardo Javier Sanchiz	12/13
Joaquín Ayuso	12/13
Fernando Maria Ulrich	13/13
María Verónica Fisas	13/13
Tomás Muniesa	13/13
Koro Usarraga	13/13

<sup>1</sup> O primeiro dado refere-se ao número de reuniões às quais o conselheiro assistiu e o segundo dado ao número de sessões celebradas em 2022.

01 A nossa identidade

02 Estratégia empresarial e materialidade

03 Governança empresarial

04 Gestão de risco

05 Modelo de criação de valor

06 Clientes

07 Pessoas e cultura

08 Acionistas e investidores

09 Sociedade

10 Ambiente e clima

11 EINF

12 Glossário e estrutura do Grupo

13 Anexos

## 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 apetência pelo 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.
- > Acompanhar a eficácia da função de gestão e controlo dos riscos.
- > 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.
- > Acompanhar a eficácia da função de cumprimento regulamentar.
- > 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 2022, a Comissão aprovou o seu relatório anual de atividades bem como a avaliação do seu funcionamento do correspondente exercício.

## Ações durante o exercício

Durante o exercício 2022 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 REMUNERAÇÕES

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 conselheiros independentes e um (José Serna) é considerado conselheiro dominical.

### \_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 o total de membros da comissão)

% de conselheiros delegados	25,00
% de conselheiros independentes	75,00

### \_Número de sessões (C.1.25)

Durante o exercício de 2022, a Comissão reuniu-se em nove reuniões, realizadas exclusivamente por meios telemáticos, com exceção de uma reunião presencial.

### \_Média de comparências às sessões

A comparência dos seus membros, durante o exercício 2022 foi a seguinte:

Nº reuniões em 2022 <sup>1</sup>	9
María Amparo Moraleda	9/9
Joaquín Ayuso	9/9
Cristina Garmendia	9/9
José Serna	8/9

<sup>1</sup>O primeiro dado refere-se ao número de reuniões às quais o conselheiro assistiu e o segundo dado ao número de sessões celebradas em 2022.

### \_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.

**Entre as suas funções estão:**

- > Preparar as decisões relativas às remunerações e, em particular, informar e propor ao Conselho a política de remunerações, o sistema e o valor das remunerações anuais dos administradores e dos Quadros Superiores, bem como a remuneração dos administradores 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 apetito remuneratório.
- > Garantir a observância da política de remunerações de administradores 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.
- > Analisar, formular e verificar periodicamente os programas de remuneração, 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.

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.**

Remuneração dos conselheiros, quadros superiores e titulares de funções-chave. Sistema e montante das remunerações anuais.

**02.**

Política Geral de Remunerações e a Política de Remuneração do Grupo Identificado

**03.**

Análise, formulação e revisão de programas de remuneração.

**04.**

Propostas ao Conselho de Relatórios e 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
Eva Castillo	Vogal	Independente
Cristina Garmendia	Vogal	Independente
María Amparo Moraleda	Vogal	Independente

A Comissão de Inovação, Tecnologia e Transformação Digital será composta por um mínimo de três (3) e um máximo de seis (6) 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 o total de membros da comissão)

% de conselheiros executivos	40,00
% de conselheiros independentes	60,00

### \_Número de sessões (C.1.25)

Durante o exercício de 2022 a Comissão reuniu-se em cinco sessões.

### \_Média de comparência às sessões

A comparência dos seus membros, presentes ou representados, às reuniões da Comissão durante o exercício foi a seguinte:

Nº reuniões em 2022 <sup>1</sup>	5
José Ignacio Goirigolzarri	5/5
Gonzalo Gortázar	5/5
Eva Castillo	5/5
Cristina Garmendia	5/5
María Amparo Moraleda	5/5

<sup>1</sup> O primeiro dado refere-se ao número de reuniões às quais o conselheiro assistiu e o segundo dado ao número de sessões celebradas em 2022.



01 A nossa identidade

02 Estratégia empresarial e materialidade

03 Governação empresarial

04 Gestão de risco

05 Modelo de criação de valor

06 Clientes

07 Pessoas e cultura

08 Acionistas e investidores

09 Sociedade

10 Ambiente e clima

11 EINF

12 Glossário e estrutura do Grupo

13 Anexos

## \_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:

- > 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.
- > Apoiar o Conselho de Administração 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.
- > Apoiar ao Conselho de Administração na análise do impacto das inovações tecnológicas na estrutura de mercado, a prestação de serviços financeiros e o comportamento da clientela. 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, no exercício das suas funções de assessoria, a Comissão de Risco e o Conselho de Administração quando o considerarem apropriado, no desempenho das funções atribuídas à Comissão de Risco e ao Conselho de Administração em relação à supervisão de riscos tecnológicos e aspetos relacionados com cibersegurança.

## \_Atuações durante o exercício

Durante o exercício financeiro de 2022, 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.
- > Acompanhamento e evolução da inteligência artificial e da análise na entidade.
- > Acompanhamento do grau de adoção e implementação de diferentes planos e estudos de projeto.



- 01 A nossa identidade
- 02 Estratégia empresarial e materialidade
- 03 Governação empresarial
- 04 Gestão de risco
- 05 Modelo de criação de valor
- 06 Clientes
- 07 Pessoas e cultura
- 08 Acionistas e investidores
- 09 Sociedade
- 10 Ambiente e clima
- 11 EINF
- 12 Glossário e estrutura do Grupo
- 13 Anexos

## > 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 <sup>1</sup>	Presidente	Independente
Francisco Javier Campo	Vogal	Independente
Cristina Garmendia	Vogal	Independente
Eduardo Javier Sanchiz	Vogal	Independente
Teresa Santero	Vogal	Delegado
José Serna	Vogal	Delegado

<sup>1</sup> 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 experiência 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 o total de membros da comissão)

% de conselheiros delegados	33,33
% de conselheiros independentes	66,67

### \_Número de sessões (C.1.25)

Durante o exercício de 2022 a Comissão reuniu-se em 13 sessões. Não foram realizadas reuniões exclusivamente por meios telemáticos durante o ano.

### \_Média de comparências às sessões

A comparência dos seus membros, durante o exercício 2022 foi a seguinte:

Nº reuniões em 2022 <sup>1</sup>	13
Koro Usarraga	13/13
Francisco Javier Campo	12/13
Cristina Garmendia	13/13
Eduardo Javier Sanchiz	12/13
Teresa Santero	13/13
José Serna	13/13

<sup>1</sup> O primeiro dado refere-se ao número de reuniões às quais o conselheiro assistiu e o segundo dado ao número de sessões celebradas em 2022.



## Funcionamento

A Comissão reúne-se normalmente trimestralmente e, além disso, sempre que é conveniente para o desenvolvimento das suas funções, é convocada pelo Presidente da Comissão, quer por sua própria iniciativa, quer a pedido de dois 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.
- > 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.
- > Acompanhar a eficácia dos sistemas de gestão e controlo dos riscos, em coordenação com a Comissão de Risco, sempre que necessário.
- > Estabelecer relações adequadas com o auditor externo, avaliar e acompanhar estas relações.
- > Acompanhar o cumprimento dos regulamentos sobre transações controladas e informar, antecipadamente, o

Conselho de Administração ou, quando apropriado, a Assembleia Geral de Acionistas, sobre tais transações.

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 regulamentar.

04.

Pela Auditoria Interna.

05.

Relação com o auditor de contas.

06.

Transações controladas.

07.

Comunicações com os Reguladores.

08.

Transações relevantes para o grupo.

- 01 A nossa identidade
- 02 Estratégia empresarial e materialidade
- 03 Governação empresarial
- 04 Gestão de risco
- 05 Modelo de criação de valor
- 06 Clientes
- 07 Pessoas e cultura
- 08 Acionistas e investidores
- 09 Sociedade
- 10 Ambiente e clima
- 11 EINF
- 12 Glossário e estrutura do Grupo
- 13 Anexos

A seguir apresentam-se mais detalhadamente as atividades relacionadas com determinados âmbitos de atuação da Comissão:

**a. Acompanhamento 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 2022 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 2022, 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 o processo do Sistema de Controlo Interno da Informação Financeira (SCIIF), as demonstrações financeiras a 31 de dezembro de 2022, 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 audi-

tor 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)

**> NÚMERO DE ANOS DE EXERCÍCIO CONSECUTIVOS COMO AUDITOR DE CONTAS PWC (C.1.34)**



**> % DE EXERCÍCIOS AUDITADOS POR PWC SOBRE O TOTAL DE ANO DE EXERCÍCIO AUDITADOS (C.1.34)**



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 subsidiárias	Total grupo
Montante de outros trabalhos que não de auditoria (m€)	900	288	1.188
% Montante de trabalhos que não de auditoria / Montante de trabalhos de auditoria	34%	8%	19%

*Nota: O rácio indicado (19%) foi determinado para efeitos de preparação do Relatório Anual de Governação Empresarial com base nos honorários de auditoria para o exercício financeiro de 2022. Por sua vez, o rácio regulamentar determinado com base nas disposições do Regulamento (UE) n.º 537/2014 do Parlamento Europeu e do Conselho sobre requisitos específicos para a revisão legal de contas de entidades de interesse público no n.º 2 do seu artigo 4, estimado com base nos honorários médios de auditoria dos três exercícios financeiros anteriores, ascende a 26% (ver Nota 35 das demonstrações financeiras consolidadas).*

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, 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 2023. (C.1.31).

O relatório de auditoria das contas anuais do exercício anterior não apresenta reservas ou advertências. (C.1.33).

#### c. Acompanhamento das transações controladas (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.

Em conformidade com os regulamentos atuais, o Conselho de Administração delegou atualmente a aprovação das seguintes Transações de Partes Relacionadas:

- 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;
- 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 ou no caso de transações com acionistas detentores de 10% ou mais dos direitos de voto ou representados no Conselho de Administração da Sociedade, que não excedam individualmente o montante de 5 000 000 euros, nem, quando consideradas em conjunto com todas as outras transações com a mesma contraparte nos últimos doze meses, 0,35% 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. O CaixaBank tem um Protocolo sobre Transações de Partes Relacionadas (última versão de dezembro de 2022) que detalha o procedimento interno que prevê, entre outros assuntos, a apresentação de relatórios semestrais à Comissão de Auditoria e Controlo das transações de partes relacionadas cuja aprovação tenha sido delegada pelo Conselho de Administração.



01 A nossa  
identidade02 Estratégia  
empresarial e  
materialidade03 Governação  
empresarial04 Gestão  
de risco05 Modelo de criação  
de valor

06 Clientes

07 Pessoas  
e cultura08 Acionistas  
e investidores

09 Sociedade

10 Ambiente  
e clima

11 EINF

12 Glossário e  
estrutura do  
Grupo

13 Anexos

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 de Sustentabilidade (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)

Durante o exercício 2022, a Sociedade vendeu o imóvel situado no Paseo de la Castellana 51 (Madrid) à Inmo Criteria Patrimonio, S.L.U (uma sociedade detida a 100% pela CriteriaCaixa, SAU, que detém uma participação significativa de 30,01% no capital social da Empresa) por 238,5 milhões de euros, a melhor oferta recebida. Nos termos do disposto no artigo 529 duovicies.3 da Lei das Sociedades de Capital, esta transação foi aprovada pelo Conselho de Administração e exigiu um relatório da Comissão de Auditoria e Controlo, que avaliou que a transação foi realizada de um ponto de vista justo e razoável pela Sociedade<sup>1</sup>. (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).

<sup>1</sup> [https://www.caixabank.com/StaticFiles/pdfs/220729\\_OIR\\_Venda\\_edificio\\_é.pdf](https://www.caixabank.com/StaticFiles/pdfs/220729_OIR_Venda_edificio_é.pdf)

## \_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 as que afetam a vida organizacional da Sociedade. Além do mais, aprova, no âmbito das suas competências, mudanças estruturais, nomeações, linhas de despesas e estratégias de negócio.

**2 (15,38% sobre o total)**

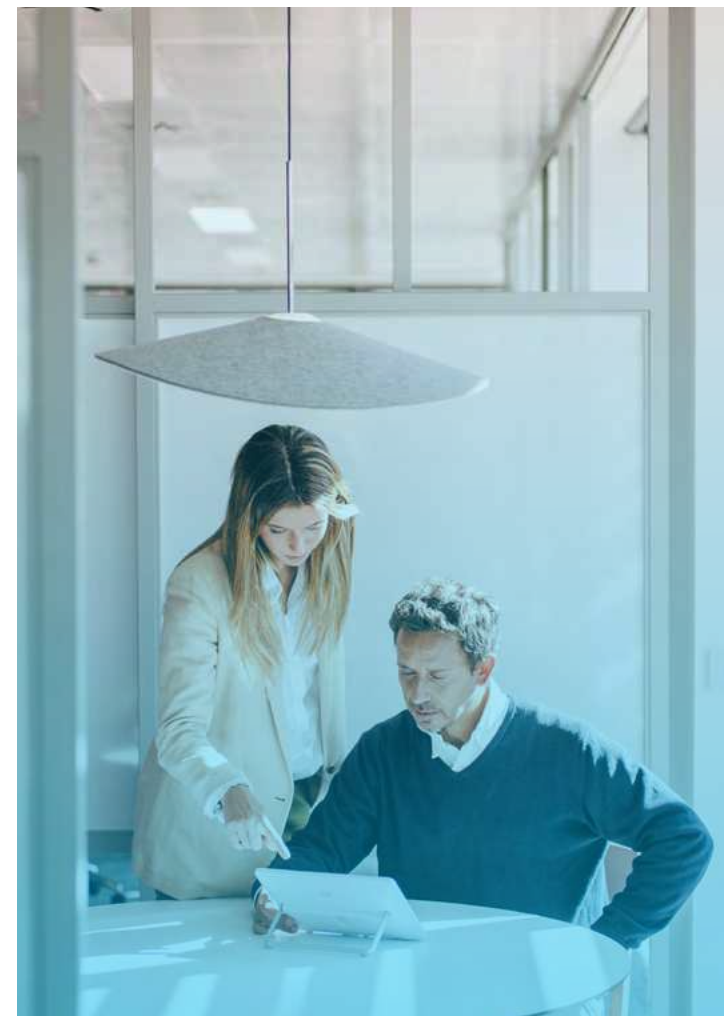
→ Presença de mulheres nos Quadros Superiores a 31.12.22. (ex Conselheiro Delegado).

**0,007 %**

→ Participação dos Quadros Superiores no capital da sociedade a 31.12.22 (ex Conselheiro Delegado).

**0,014 %**

→ Em 2022, o total de ações geradas por planos de incentivos que ainda estão pendentes de entrega ascende a 0,014% do total do capital social.



01 A nossa identidade

02 Estratégia empresarial e materialidade

03 Governança empresarial

04 Gestão de risco

05 Modelo de criação de valor

06 Clientes

07 Pessoas e cultura

08 Acionistas e investidores

09 Sociedade

10 Ambiente e clima

11 EINF

12 Glossário e estrutura do Grupo

13 Anexos

## Juan Antonio Alcaraz\*

→ Diretor Comercial

### \_Formação

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: Retail Banking (Rede de balcões, Banca Particular e Premier, Banca Privado e Banca Empresas), todas as áreas relacionadas com Customer Experience e Specialized Consumer Segments.

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 do Closingap, membro da Barcelona Global e membro do Conselho Assessor Universitário da Universitat Internacional da Catalunya.

## Jordi Mondéjar

→ Diretor-geral de Riscos

### \_Formação

Licenciado em Ciências Económicas e Empresariais pela Universidade de Barcelona. Membro do Registo 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

Presidente não executivo do Building Center.

## Iñaki Badiola

→ Diretor de CIB e International Banking

### \_Formação

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.

(\* Em 11 de janeiro de 2023, o CaixaBank anunciou através do OIR que o seu Conselho de Administração tinha concordado com três novas nomeações na área de negócios, que, ao juntar-se ao Comité de Gestão, assumirá, entre outras, as funções que tinham sido desempenhadas pelo Diretor Geral de Negócios, Juan Antonio Alcaraz, que deixou a Entidade. Na sequência de um relatório favorável da Comissão de Nomeações e Sustentabilidade e sujeito à verificação da idoneidade pelo Supervisor, foram nomeados os seguintes membros: Jaume Masana Ribalta, como Diretor de Negócios; María Vicens Cuyás, como Diretora de Transformação Digital e Advanced Analytics; e Jordi Nicolau Aymar, como Diretor de Payments and Consumer.

01 A nossa  
identidade02 Estratégia  
empresarial e  
materialidade03 Governação  
empresarial04 Gestão  
de risco05 Modelo de criação  
de valor

06 Clientes

07 Pessoas  
e cultura08 Acionistas  
e investidores

09 Sociedade

10 Ambiente  
e clima

11 EINF

12 Glossário e  
estrutura do  
Grupo

13 Anexos

**Luis Javier Blas**

→ Diretor de Meios

**\_Formação**

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.

**\_Carreira 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

**\_Formação**

Licenciado em Ciências Económicas pela Universidade de Sankt Gallen e Mestrado em CEMS Management pela Community of European Managements Schools. Master of Business Administration (2004-2006) da IESE Business School (Universidade de Navarra).

**\_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 Executivo 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.

Foi membro do Conselho Fiscal do Erste Group Bank AG e membro do seu Comité de Auditoria. Foi também Conselheiro do CaixaBank Asset Management SGIIC S.A. e Presidente do seu Comité de Auditoria e Controlo.

**\_Outros cargos atuais**

Conselheiro da CaixaBank Payments & Consumer e da Buildingcenter S.A.

**Óscar Calderón**

→ Secretário-Geral e do Conselho

**\_Formação**

Licenciado em Direito pela Universidade de Barcelona e Advogado do Estado

**\_Percurso profissional**

Foi advogado do Estado na Catalunha (1999-2003). Advogado da Secretária-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). (FEDEA) del Patronato da Fundación CaixaBank Dualiza.

01 A nossa  
identidade

02 Estratégia  
empresarial e  
materialidade

03 Governação  
empresarial

04 Gestão  
de risco

05 Modelo de criação  
de valor

06 Clientes

07 Pessoas  
e cultura

08 Acionistas  
e investidores

09 Sociedade

10 Ambiente  
e clima

11 EINF

12 Glossário e  
estrutura do  
Grupo

13 Anexos

## Manuel Galarza

→ Diretor de Cumprimento e Controlo

### \_Formação

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.

### \_Carreira profissional

Desde janeiro 2011 ocupou vários altos cargos na Bankia e foi membro do Comité de Gestão do Bankia desde janeiro de 2019 até à sua entrada no CaixaBank.

Foi diretor de empresas cotadas e não cotadas, incluindo a Iberia, Realia, Metrovacesa, NH, Deoleo, Globalvia e Caser.

## David López

→ Diretor de Recursos Humanos

### \_Formação

Licenciado em Ciências Económicas e Empresariais pela Universidade de Las Palmas de Gran Canaria. Trabalhou tanto em empresas locais como multinacionais, com destaque na sua passagem na Arthur Andersen.

### \_Percurso profissional

Em 2001 juntou-se à La Caja das Canarias como Diretora de Recursos Humanos e Sistemas. No ano seguinte, foi nomeado Diretor Geral Adjunto e Diretor Comercial de La Caja Insular de Ahorros das Canarias. Em 2011, uma vez que La Caja Insular foi integrada no Bankia, foi nomeado Diretor Comercial Adjunto e, subsequentemente, Diretor Comercial das Canárias. Entre 2012 e 2015, foi Diretor Territorial das Canárias e, desde julho de 2015, é Diretor Territorial do Sudoeste de Madrid.

Em janeiro de 2019, foi nomeado Diretor Geral Adjunto de Pessoas e Cultura no Bankia, bem como membro do seu Comité de Direção. Desde março de 2019, é Presidente do Comité de Relações Industriais do CECA.

Em março de 2021, foi nomeado Diretor Adjunto de Recursos Humanos no CaixaBank.

Desde o 1 de janeiro de 2022 é diretor de Recursos Humanos do CaixaBank.

## María Luisa Martínez

→ Diretora de Comunicação e Relações Institucionais

### \_Formação

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 CaixaBank 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 Dircom Catalunha, Membro da Dircom Nacional, Vice-presidente de Corporate Excellence e Fundacom e Membro do Conselho de Administração do Foment do Treball.

## Javier Pano

→ Diretor Financeiro

### **\_Formação**

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 outras entidades e o Grupo "la Caixa".

### **\_Outros cargos atuais**

Membro do Conselho de Administração do BPI e Vice-Presidente não executivo e membro da Comissão de Nomeação do Cecabank.

## Marisa Retamosa

→ Diretora de Auditoria Interna

### **\_Formação**

Licenciada em Informática pela Universidade Politécnica da Catalunha. Certificação CISA (Certified Information System Auditor) e CISM (Certified Information Security Manager) credenciadas pela ISACA.

### **\_Carreira profissional**

Foi Diretora Corporativa de Segurança e Governação de Meios do CaixaBank e anteriormente Diretora de Área de Segurança Informática 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 Solla

→ Diretor de sustentabilidade

### **\_Formação**

Licenciado em Administração e Direção de Empresas pelo Colégio Universitário de Estudos Financeiros (CUNEF), master em Gestão de Entidades de Crédito na 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.

- 01 A nossa identidade
- 02 Estratégia empresarial e materialidade
- 03 Governação empresarial
- 04 Gestão de risco
- 05 Modelo de criação de valor
- 06 Clientes
- 07 Pessoas e cultura
- 08 Acionistas e investidores
- 09 Sociedade
- 10 Ambiente e clima
- 11 EINF
- 12 Glossário e estrutura do Grupo
- 13 Anexos

## Javier Valle

→ Diretor de Seguros

### \_Formação

Licenciado em Ciências Empresariais e Master em Administração de Empresas pela ESADE. Community of European Management School (CEMS) em HEC, Paris.

### \_Carreira profissional

Anteriormente, desenvolveu a sua carreira profissional como Diretor Geral na Bansabadell Vida, Bansabadell Seguros Generales e Bansabadell Pensiones, e foi também 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 Conselheiro Diretor-geral do VidaCaixa, Conselheiro do CaixaBank Tech e Membro do Conselho de Administração de Esade Alumni. Vice-presidente e membro do Comité Executivo e do Conselho de Administração da Unespa, bem como Conselheiro do ICEA.



## \_Outros Comités

Segue-se uma descrição dos principais comités:

### \_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	Dependência	Riscos geridos
Mensal	Comité da Direção Reporta ao Comité Global de Riscos	> 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	Dependência	Riscos geridos
Mín. Bimensal	Comité da Direção	> Legal e Regulador > Conduta e Cumprimento

### \_Comité de Governação da Informação e Qualidade dos Dados

É responsável por zelar pela coerência, consistência e qualidade da informação a comunicar ao regulador e à direção do Grupo, fornecendo sempre uma visão transversal da mesma.

Frequência	Dependência	Riscos geridos
Trimestral	Comité da Direção	> Tecnológicos

### \_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 coordenar as medidas de mitigação dos incumprimentos e a reação a alertas precoces, e manter o Conselho do CaixaBank informado.

Frequência	Dependência	Riscos geridos
Mensal	Comissão de Riscos	> Todos os do Catálogo de Riscos Corporativos do Grupo

- 01 A nossa identidade
- 02 Estratégia empresarial e materialidade
- 03 Governança empresarial
- 04 Gestão de risco
- 05 Modelo de criação de valor
- 06 Clientes
- 07 Pessoas e cultura
- 08 Acionistas e investidores
- 09 Sociedade
- 10 Ambiente e clima
- 11 EINF
- 12 Glossário e estrutura do Grupo
- 13 Anexos

### \_Comité de Gestão Penal Empresarial

É responsável por 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	Dependência	Riscos geridos
Mensal	Comité Global de Risco	> Conduta e cumprimento

### \_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	Dependência	Riscos geridos
Semanal	Conselho de Administração	> Crédito

### \_Comité de Transparência

A sua função é velar por todos os aspetos que tenham ou possam ter um impacto na comercialização de produtos e serviços com o fim de assegurar a adequada proteção aos clientes mediante a transparência e a compreensão dos mesmos por parte dos clientes, especialmente os retalhistas e consumidores, e a adequação às suas necessidades.

Frequência	Dependência	Riscos geridos
Mensal	Comité da Direção	> Todos os riscos

### \_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	Dependência	Riscos geridos
Trimestral	Comité da Direção	> Legal e Regulador > Reputação

### \_Comité de Planos de Recuperação e Resolução

É responsável pela elaboração, aprovação, revisão e atualização de planos para minimizar o impacto de futuras crises financeiras nos contribuintes.

Frequência	Dependência	Riscos geridos
Mensal	Comité da Direção	> 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	Dependência	Riscos geridos
Mensal	Comité da Direção	> Legal e Regulador > Conduta e Cumprimento

### \_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 investimentos, que serão submetidas para posterior ratificação pelo Comité da Direção.

Frequência	Dependência	Riscos geridos
Mensal	Comité da Direção	> 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	Dependência	Riscos geridos
Mensal	Comité da Direção	> Reputacional



- 01 A nossa identidade
- 02 Estratégia empresarial e materialidade
- 03 Governação empresarial
- 04 Gestão de risco
- 05 Modelo de criação de valor
- 06 Clientes
- 07 Pessoas e cultura
- 08 Acionistas e investidores
- 09 Sociedade
- 10 Ambiente e clima
- 11 EINF
- 12 Glossário e estrutura do Grupo
- 13 Anexos

### \_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	Dependência	Riscos geridos
Mensal	Comité Global de Risco	> Reputacional

### \_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.

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 identificadas.

Frequência	Dependência	Riscos geridos
Trimestral	Comité da Direção	> Conduta e cumprimento > Tecnológico

### \_Comité do Regulamento Interno de Conduta (RIC)

É responsável por 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	Dependência	Riscos geridos
Trimestral	Comité da Direção	> Conduta e cumprimento

### \_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	Dependência	Riscos geridos
Mensal	Comité Global de Risco	> 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	Dependência	Riscos geridos
Mensal	Comité Global de Risco	> Crédito

### \_Comité de Risco Operacional

Analisar e monitorizar o perfil de risco operacional do Grupo CaixaBank e propor as medidas de gestão correspondentes.

Frequência	Dependência	Riscos geridos
Mensal	Comité Global de Risco	> 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	Dependência	Riscos geridos
Semestral (Em condições normais)	Comité da Direção	> Tecnológicos

- 01 A nossa identidade
- 02 Estratégia empresarial e materialidade
- 03 Governação empresarial
- 04 Gestão de risco
- 05 Modelo de criação de valor
- 06 Clientes
- 07 Pessoas e cultura
- 08 Acionistas e investidores
- 09 Sociedade
- 10 Ambiente e clima
- 11 EINF
- 12 Glossário e estrutura do Grupo
- 13 Anexos

### \_Comité Euribor

Assegurar a adequação do Processo de Apoio ao regulamento aplicável e garantir o seu correto funcionamento, sendo responsável por definir e aprovar o procedimento de contribuição.

Frequência	Dependência	Riscos geridos
Mensal	Comité da Direção	> Condução e cumprimento

### \_Comité Authomatic Exchange Of Information (AEOI)

O Comité OEAI é o órgão nomeado pela Alta Direção do CaixaBank para assegurar que os procedimentos, processos e relatórios cumprem os regulamentos FATCA/QI/CRS e quaisquer outros regulamentos semelhantes que se enquadrem no mesmo âmbito aplicável, bem como para supervisionar o seu correto funcionamento.

Frequência	Dependência	Riscos geridos
Bimestral	Comité da Direção	> Condução e cumprimento

### \_Comité de Capital

Providenciar à gestão de capital a um nível de análise sistemático e exaustivo, para promover uma visão integral, o debate e a tomada de decisões, de todos os pontos de vista e com o envolvimento de todos os grupos organizacionais cujo âmbito de gestão tenha um impacto direto sobre a gestão do capital da entidade.

Frequência	Dependência	Riscos geridos
Mensal	Comité da Direção	> Recursos Próprios / Solvência

### \_Comité Órgão de Controlo Interno (OCI)

Responsável pela promoção do desenvolvimento e implementação das políticas e procedimentos de PBC/FT a nível de Grupo. Carácter colegial com funções deliberativas e de tomada de decisões.

Frequência	Dependência	Riscos geridos
Trimestral	Comité da Direção	> Condução e cumprimento

### \_Comité Impairment

Estabelecer e realizar o acompanhamento da conversão contabilística da qualidade de crédito dos riscos assumidos (classificação da deterioração e determinação das provisões), tanto os decorrentes da utilização de modelos coletivos como da análise individual das exposições.

Frequência	Dependência	Riscos geridos
Mensal	Comité Global de Risco	> Crédito

### \_Comité de Modelos

É responsável pela revisão e aprovação formal, gestão, controlo e monitorização dos modelos e parâmetros de risco de crédito regulados e não regulados (incluindo admissão, monitorização e recuperação), risco de mercado (incluindo risco de contraparte - crédito na atividade de Tesouraria), risco operacional, risco de liquidez, risco estrutural do balanço, planeamento e estudos, bem como qualquer metodologia derivada da sua função de controlo (cálculo do capital económico, capital regulamentar e perda esperada, e estimativa da métrica do risco - RAR).

Frequência	Dependência	Riscos geridos
Mensal	Comité Global de Risco	> Crédito; Mercado; R. Oper. e R. Modelo

### \_Comité de Incidências

O Comité de Incidências detém, por delegação do Comité de Direção, a autoridade disciplinar que, de acordo com o art.º 20 do texto revisto da Lei do Estatuto dos Trabalhadores, a Entidade tem em relação com os seus funcionários. Esta autoridade é exercida através da abertura, análise, discussão e resolução de todos os processos disciplinares possíveis que possam surgir.

Frequência	Dependência	Riscos geridos
Semanal	Comité da Direção	> Condução e cumprimento



- 01 A nossa identidade
- 02 Estratégia empresarial e materialidade
- 03 Governação empresarial
- 04 Gestão de risco
- 05 Modelo de criação de valor
- 06 Clientes
- 07 Pessoas e cultura
- 08 Acionistas e investidores
- 09 Sociedade
- 10 Ambiente e clima
- 11 EINF
- 12 Glossário e estrutura do Grupo
- 13 Anexos

## \_Remuneração

O CaixaBank estabelece a sua Política de Remuneração dos seus Conselheiros com base em 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 8 de abril de 2022 recebeu 75,86% de votos a favor. Este resultado foi condicionado pela abstenção de um acionista significativo que detinha 16,1% do capital. Em relação à votação consultiva do Relatório Anual de Remunerações do exercício anterior obteve o 97,27% de votos a favor.

Descreve-se a seguir a natureza das remunerações recebidas pelos membros do Conselho da Sociedade:

(C.1.13)

9.160

→ remuneração do Conselho de Administração recebida em 2022<sup>1</sup> (milhares de €).

3.838

→ montante dos fundos acumulados pelos atuais conselheiros através de esquemas de poupança a longo prazo com direitos económicos consolidados (milhares de €)

3.213

→ montante dos fundos acumulados pelos atuais conselheiros através de esquemas de poupança a longo prazo com direitos económicos não consolidados (milhares de €)

0

→ montante dos fundos acumulados por ex conselheiros através sistemas de poupança a longo prazo (milhares de €).



<sup>1</sup> 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)

<sup>2</sup> A remuneração dos conselheiros para o exercício de 2022, reportada nesta secção, tem em conta as seguintes alterações na composição do Conselho e das suas Comissões durante o exercício:

A 17 de fevereiro de 2022, o Conselho de Administração concordou em nomear M<sup>o</sup> Amparo Moraleda como membro da Comissão de Nomeações e Sustentabilidade.

Na Assembleia Geral Ordinária de 2022 acordou renomear como membros do Conselho Tomás Muniesa e Eduardo Javier Sanchez. Na sequência da assembleia geral e numa reunião realizada no mesmo dia, o conselho de administração concordou em reeleger Tomás Muniesa como membro da comissão executiva. Tomás Muniesa manteve a sua condição de vice-presidente do conselho de administração e membro da comissão de risco e Eduardo Javier Sanchez manteve o seu cargo de presidente da comissão de risco, membro da comissão de auditoria e controlo e membro da comissão de nomeações e sustentabilidade.

No encerramento do exercício de 2022, 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 (28 milhares de €).

## \_Conselheiros

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, consequentemente, 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.

Descreve-se a seguir a natureza dos componentes acumulados em 2022 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

### \_Esquema de remuneração variável com métricas plurianuais

Os Conselheiros Executivos têm um esquema reconhecido de remuneração variável ajustada ao risco com base na medição do desempenho que é atribuída anualmente com base em métricas anuais com um ajustamento a longo prazo através do estabelecimento de métricas plurianuais.

Este esquema baseia-se unicamente na resposta aos desafios empresariais. Fatores anuais, com critérios quantitativos (financeiros) e qualitativos (não financeiros), e fatores plurianuais ajustáveis, como mecanismo de redução, o pagamento da parte diferida sujeita a fatores plurianuais, são utilizados para medir o desempenho e avaliar os resultados.

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 com métricas plurianuais sobre a remuneração fixa anual, tendo em conta que agrupa as variáveis de curto e longo prazo, não excede 100 %.



De acordo com o nosso modelo de gestão responsável, dos itens acima descritos, 30% da remuneração variável concedida 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, bem como a mobilização de finanças sustentáveis. Além disso, no ajustamento com métricas plurianuais, 25% está ligado a um desafio de mobilização de financiamento sustentável a longo prazo.

- 01 A nossa identidade
- 02 Estratégia empresarial e materialidade
- 03 Governação empresarial
- 04 Gestão de risco
- 05 Modelo de criação de valor
- 06 Clientes
- 07 Pessoas e cultura
- 08 Acionistas e investidores
- 09 Sociedade
- 10 Ambiente e clima
- 11 EINF
- 12 Glossário e estrutura do Grupo
- 13 Anexos

### > MÉTRICAS DE FATORES ANUAIS

Os desafios corporativos, com uma ponderação de 100 %, 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:

Conceito Objetivável	Ponderação	Linha Estratégica
ROTE ( <i>Return on Tangible Equity</i> )	20%	Crescimento do negócio, desenvolvendo a melhor proposta de valor para os nossos clientes.
REC (Rácio de Eficiência Core)	20%	Crescimento do negócio, desenvolvendo a melhor proposta de valor para os nossos clientes.
Variação de ativos problemáticos	10%	Crescimento do negócio, desenvolvendo a melhor proposta de valor para os nossos clientes.
RAF ( <i>Risk Appetite Framework</i> )	20%	Crescimento do negócio, desenvolvendo a melhor proposta de valor para os nossos clientes.
Qualidade	10%	Operar num modelo de atendimento eficiente e adaptado ao máximo às preferências do cliente.
Compliance	10%	Operar num modelo de atendimento eficiente e adaptado ao máximo às preferências do cliente.
Sustentabilidade (mobilização de finanças sustentáveis)	10%	Sustentabilidade - referências na Europa.

### > MÉTRICAS FATORES PLURIANUAIS

As métricas plurianuais 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 a aumentar.

Conceito Objetivável	Ponderação	Linha Estratégica
CET1	25%	Crescimento do negócio, desenvolvendo a melhor proposta de valor para os nossos clientes.
TSR (Média do índice EUROSTOXX Banks – Gross Return)	25%	Crescimento do negócio, desenvolvendo a melhor proposta de valor para os nossos clientes.
ROTE Plurianual	25%	Crescimento do negócio, desenvolvendo a melhor proposta de valor para os nossos clientes.
Sustentabilidade (mobilização de finanças sustentáveis)	25%	Sustentabilidade - referências na Europa.

### 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 Discricionais de Pensões.



13.204

→ Remuneração total da gestão de topo

(Ex conselheiros executivos) em 2022<sup>1</sup> (milhares de €) (C.1.14).

<sup>1</sup> 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 (1 148 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 na continuação (C.1.39)

C.139

**Número de beneficiários:** 37

**Tipo de beneficiário:** Presidente, Conselheiro Delegado e 4 membros do Comitê de Direção, 5 Diretores// 27 quadros intermédios

**Descrição do acordo:**

Presidente e Conselheiro Delegado: 1 anuidade dos componentes fixos da remuneração.

Membros do Comitê 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 3 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 Comitê 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: 32 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.

*Estas cláusulas são autorizadas pelo Conselho de Administração e não são comunicadas à Assembleia Geral de acionistas.*



- 01 A nossa identidade
- 02 Estratégia empresarial e materialidade
- 03 Governação empresarial
- 04 Gestão de risco
- 05 Modelo de criação de valor
- 06 Clientes
- 07 Pessoas e cultura
- 08 Acionistas e investidores
- 09 Sociedade
- 10 Ambiente e clima
- 11 EINF
- 12 Glossário e estrutura do Grupo
- 13 Anexos

# \_Governo de sustentabilidade

O Grupo conta com uma estratégia que incorpora a **sustentabilidade como uma das suas prioridades estratégicas**. A governação da sustentabilidade foi ainda mais reforçada durante 2022 com a aprovação do **Plano de Banca Sustentável 2022-2024**.

A sustentabilidade é uma das principais prioridades do CaixaBank. Por este motivo, o Conselho de Administração é, em última instância, responsável pela aprovação da Estratégia de Sustentabilidade e dos Princípios Empresariais, bem como pela supervisão da sua correta implementação.

Para o efeito, foi estruturado um sistema de governação da sustentabilidade através dos **órgãos de governação** (Conselho de Administração, Comité de Nomeações e Sustentabilidade, Comité de Risco e Comité de Auditoria e Controlo) e da **direção** (Comité de Gestão), complementado por **outros comités internos e áreas da Entidade** (Comité de Risco Global, Comité de Sustentabilidade e Departamento de Sustentabilidade).

Além disso, este sistema de governação também permitirá ao CaixaBank cumprir o seu objetivo de implementar um **modelo coerente, eficiente e adaptável de governação da gestão de risco do ASG** que supervise a realização dos objetivos do Grupo CaixaBank, de acordo com as expectativas do BCE e as melhores práticas do mercado.

[↗ Ver Gestão dos riscos ASG](#)

O modelo de governação é o mesmo para a **gestão das alterações climáticas**.



<sup>1</sup> Guia do BCE sobre riscos relacionados com o clima e o ambiente.

## \_Órgãos de governação

### \_Conselho de Administração

O Conselho de Administração considera essencial a promoção da sustentabilidade nos negócios e atividades do Grupo.

Na área da sustentabilidade, as suas funções incluem a aprovação e supervisão da estratégia e o controlo da gestão.

Relativamente à estratégia, o Conselho de Administração liderou, reviu e aprovou em Dezembro de 2021 o **Plano Diretor de Sustentabilidade** ("Plano de Banca Sustentável 2022-2024") para o período 2022-2024. O Plano Diretor faz parte do Plano Estratégico da Entidade e é uma das principais linhas de atuação, refletindo a aspiração do CaixaBank de consolidar a sua posição como uma referência em matéria de sustentabilidade.

#### \_As comissões do Conselho

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, que estabelecem os pormenores da composição, poderes e funcionamento das várias comissões.

Na área da sustentabilidade, há duas comissões que se destacam pelo seu envolvimento em matéria de sustentabilidade.

#### \_Comissão de Nomeações e Sustentabilidade

- > Supervisiona o cumprimento das políticas e regras da Entidade 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.
- > Responsável por submeter os Princípios de atuação de Sustentabilidade ao Conselho para aprovação.
- > Informa, antes da sua apresentação ao Conselho de Administração, os relatórios que a Entidade tornar públicos em matéria de sustentabilidade, incluindo em qualquer caso, a revisão da informação não financeira contida no relatório anual de gestão bem como a publicação Sustentabilidade, impacto socioeconómico e contribuição para os ODS das Nações Unidas e o Plano de Banca Sustentável, assegurando a integridade do seu conteúdo e o cumprimento dos regulamentos aplicáveis e das normas internacionais de referência.
- > Supervisiona a atuação da Sociedade relativamente à sustentabilidade e apresenta ao Conselho a política de sustentabilidade/responsabilidade corporativa para a sua aprovação.

#### \_Comissão de Riscos

- > Responsável por propor ao Conselho a política de riscos do Grupo, incluindo os riscos dos ASG, e mais especificamente os riscos climáticos.





## \_Órgãos de Gestão

Os órgãos de gestão são responsáveis pela **gestão quotidiana, implementação e desenvolvimento** das decisões adotadas pelos órgãos de governação.

### \_Comité de Direção

O Comité de Direção é o órgão máximo de gestão responsável pela aprovação das principais linhas de ação no âmbito da sustentabilidade.

### \_Comité de Sustentabilidade

Trata-se de um comité cuja criação foi aprovada em abril de 2021 pelo Comité de Direção, que evoluiu a partir do Comité de Gestão do Risco Ambiental, criado em 2019 e, além disso, assume as funções relacionadas com a sustentabilidade/CSR do Comité de Responsabilidade Corporativa e Reputação de 2015. A sua **missão é ajudar o CaixaBank a ser reconhecido pela sua excelente gestão de sustentabilidade**, encarregando-se da implementação da estratégia de sustentabilidade e da sua promoção em toda a organização.

- > Aprovar a 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.
- > Supervisionar o Plano Diretor de Sustentabilidade (Plano de Banca Sustentável), aprovado em dezembro de 2021 como uma evolução do Plano de Banca Socialmente Responsável (2019-2021) e monitorizar projetos e iniciativas para a implementação do plano diretor.
- > Promover a integração de critérios de sustentabilidade na gestão empresarial da Entidade.

- > Conhecer e analisar os requisitos regulamentares, tendências e melhores práticas no setor em matéria de sustentabilidade.
- > Rever e aprovar a informação a ser divulgada sobre sustentabilidade.
- > Reportar ao Comité de Direção sobre os acordos do Comité de Sustentabilidade.
- > Comunicar ao Comité Global de Risco questões relacionadas com políticas de gestão de riscos de sustentabilidade, relatórios e monitorização das métricas do Quadro de Apetência para o Risco atribuídas e relatórios regulares sobre os riscos de sustentabilidade.
- > Validar a razoabilidade dos indicadores não financeiros em matéria de ASG.

### \_Comité Global de Risco

- > Gerir, controlar e supervisionar de forma global os riscos em que o Grupo pode incorrer (incluindo o risco de sustentabilidade).
- > Analisa o posicionamento global dos riscos ASG do Grupo
- > Estabelece políticas para otimizar a gestão, monitorização e controlo dos riscos ASG no âmbito dos seus objetivos estratégicos.
- > Adequar a estratégia em matéria de risco ao estabelecido pelo Conselho de Administração no Âmbito da Apetência para o Risco, coordenar as medidas de mitigação dos incumprimentos e a reação a alertas precoces, e manter o Conselho do CaixaBank informado.



### \_Direção de Sustentabilidade

- > Coordenar a definição, atualização e monitorização da estratégia em matéria de sustentabilidade do Grupo, bem como atualizar os Princípios de atuação em matéria de sustentabilidade do CaixaBank, que serão aplicáveis a todos os funcionários, diretores e membros dos órgãos de governação para garantir a transparência, independência e a boa governação da Entidade, a fim de salvaguardar os interesses das pessoas e do território.
- > 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 Risco Climático dentro da Direção de Sustentabilidade.



### Políticas de sustentabilidade

- Durante 2022, o CaixaBank continuou a fazer progressos na área da governação da sustentabilidade:
- > Em janeiro de 2022, o Conselho reviu e aprovou a **Declaração sobre as Alterações Climáticas** na qual a Entidade se compromete a tomar as medidas necessárias para dar cumprimento ao Acordo de Paris.
  - > Em janeiro o Conselho adotou também os **Princípios dos Direitos Humanos**, como uma evolução da anterior Política de Direitos Humanos. Estes princípios demonstram o compromisso da Entidade com os direitos humanos de acordo com os mais elevados padrões internacionais.

[Ver Gestão de Comportamento ético e responsável](#)

- > Em março de 2022, o Conselho aprovou a **Política Corporativa de Gestão de Riscos de Sustentabilidade/ASG**, que consolida a anterior Política de Gestão de Risco Ambiental e a Política Corporativa de Relações com o Setor da Defesa e estabelece os critérios para a análise dos ASG nos processos de admissão e aprovação de clientes das operações de financiamento de crédito da Entidade.

[Ver secção de Gestão dos riscos ASG](#)

- > Em março, o Conselho também aprovou os **Princípios de atuação em matéria de sustentabilidade**, como uma evolução da anterior Política de Sustentabilidade Empresarial/RSC. Estes princípios estabelecem o compromisso de todo o Grupo CaixaBank com um modelo de atuação eficiente, sustentável e responsável, caracterizado por uma forte vocação social.

### > ENQUADRAMENTO POLÍTICO, CÓDIGOS

Estas políticas complementam-se e desenvolvem juntamente com outras políticas específicas, especialmente no âmbito de conduta.

**Princípios de atuação em matéria de sustentabilidade**  
 (Atualização março 2022)

**Política corporativa de gestão de riscos de sustentabilidade/ASG**  
 (Atualização março 2022)

**Princípios de Direitos Humanos do CaixaBank**  
 (Atualização janeiro 2022)

**Declaração sobre Alterações Climáticas**  
 (Atualização janeiro 2022)

# \_Comportamento ético e responsável



“

**O respeito pelos Direitos Humanos é parte integral dos valores empresariais do CaixaBank.**

## \_Ética e integridade

E o padrão mínimo de atuação para **desenvolver a atividade empresarial 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.

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 devida diligência 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. Será realizado um novo processo de devida diligência e avaliação dos direitos humanos durante o exercício de 2023.

Em 2022, foram revistos e atualizados os Princípios de Direitos Humanos do CaixaBank, tendo sido 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" a cada três anos ou mais cedo, se as circunstâncias o justificarem.

O CaixaBank promoverá e divulgará estes Princípios entre os seus grupos de interesse.



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	Documento de referência alinhado com os mais elevados padrões nacionais e internacionais que determina as normas de conduta para assegurar um comportamento ético e responsável na Entidade.	Março de 2021	
Política Empresarial de <i>Compliance</i> Penal	Assegurar a existência de um ambiente de controlo robusto para ajudar a prevenir e a evitar a prática de infrações por condutas pelas quais a pessoa coletiva possa ser criminalmente responsável. Esta Política estabelece um enquadramento geral que orienta o Modelo de Prevenção Penal do Grupo CaixaBank.	julho 2022	
Política Empresarial Anticorrupção	Estabelecer um quadro de atuação e rejeição de qualquer conduta que possa estar direta ou indiretamente relacionada com a corrupção em concreto e com os princípios básicos de atuação em geral.	Setembro de 2021	<sup>1</sup>
Política Empresarial 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.	Fevereiro 2022	<sup>1</sup>
Política Empresarial de Cumprimento Normativo	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 assegurando o seu cumprimento através da verificação e avaliação regulares da eficácia do ambiente de controlo.	Julho 2021	<sup>1</sup>
Política Empresarial de Prevenção de 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 em que o Grupo CaixaBank está presente e opera.	Setembro 2022	<sup>1</sup>
Regulamento Interno de Conduta Empresarial no Âmbito do Mercado de Valores (RIC)	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	
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.	Março 2022	
Princípios de Direitos Humanos	Padrão de ação para realizar a atividade legitimamente.	Janeiro 2022	<sup>1</sup>
Princípios de atuação da política empresarial de gestão de riscos de sustentabilidade/ESG	Estabelecer a governação e a gestão dos riscos de sustentabilidade, regulando a relação com as empresas e o financiamento das operações, especialmente nos setores mais expostos, como a energia, a mineração, as infraestruturas, a agricultura e a defesa.	Março 2022	<sup>1</sup>

<sup>1</sup> São Públicos alguns princípios, excertos da Política.



## \_Direitos Humanos

### \_Princípios de Direitos Humanos do CaixaBank

#### \_A nossa responsabilidade com os funcionários

O CaixaBank considera a relação com os seus funcionários 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, igualdade de oportunidades, meritocracia independentemente do género, identidade de género, etnia, cor, nacionalidade, credo, religião, opinião política, filiação, idade, orientação sexual, estado, incapacidade e demais situações protegidas por lei.

#### \_A nossa responsabilidade com os clientes

O CaixaBank exige aos seus funcionários 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 funcionários.

#### \_A nossa responsabilidade com os fornecedores

O CaixaBank exige aos seus fornecedores o respeito pelos direitos humanos e de 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 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 2022

Gestão de recursos humanos

Igualdade de tratamento

41,8%

→ Mulheres em posições de direção a partir de subdireção de agência grande<sup>1</sup>.  
41,3% em 2021

40%

→ Mulheres no Conselho de Administração  
40% em 2021

Condições de trabalho justas

3.081

→ Funcionários em licença remunerada<sup>2</sup>  
3.059 em 2021

Liberdade no ambiente de trabalho

75%

→ Participação no Estudo de Compromisso.  
74% em 2021

Ambiente e lugar de trabalho (acessibilidade, segurança e saúde)

1,57

→ Índice de frequência de acidentes (Índice Taxa de Acidentes).  
0,90 em 2021

4,2%

→ Índice de absentismo gerível.  
3,5% em 2021

Gestão de compras

502

→ Fornecedores Homologados no exercício.  
882 em 2021

7 MM€

→ Volume de compras adjudicadas a Centros Especiais de Emprego.  
7,3 MM€ em 2021

Comercialização

Acessibilidade dos clientes

99% / 61%

→ Populações >5.000 habitantes com presença (Espanha e Portugal, respetivamente)  
99% / 63% em 2021

Comercialização (conceção de produtos, marketing e publicidade, venda)

33.512

→ Profissionais certificados em MiFID II  
32.088 em 2021

Financiamento e investimento

adequação da dívida hipotecária

11.105

→ Habitações programa de aluguer social  
13.235 em 2021

financiamento de projetos empresariais

11.543 MM€

→ Empréstimos concedidos referenciados a variáveis de Sustentabilidade  
10.832 MM€ em 2021

Segurança da informação e proteção de dados (privacidade do cliente)

99%

→ Profissionais que fizeram o curso de segurança  
99% em 2021

<sup>1</sup> A partir da subdireção das Agências A e B. CaixaBank, S.A.  
<sup>2</sup> CaixaBank, S.A.

## \_Código de Ética e Princípios de Atuação do CaixaBank

Os valores fundamentais sobre os quais se rege o **Código de Ética do CaixaBank** são:



### Qualidade

Vontade de servir os clientes fornecendo-lhes um serviço excelente e oferecendo-lhes os produtos e serviços mais adequados às suas necessidades.



### Confiança

A aliança entre integridade e profissionalismo. Cultivamo-la com empatia, dialogando, sendo próximos e acessíveis.



### Compromisso social

Compromisso não só de proporcionar valor a clientes, acionistas e funcionários, mas também de contribuir para o desenvolvimento de uma sociedade mais justa, com uma maior igualdade de oportunidades. É a nossa origem, a nossa essência fundacional, o que nos distingue, nos une e nos torna únicos.

Além disso, 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.



## \_Restantes políticas de ética e integridade



### \_Política Corporativa de 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, 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 funcionários 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 partilhará geralmente as suas opiniões através de várias associações para tentar chegar a um consenso sobre a posição da indústria.

#### \_Patrocínios

Estão proibidos os patrocínios que possam ser utilizados como subterfúgio para levar a cabo práticas contrárias à presente Política Empresarial de Anticorrupção. A atividade de patrocínios terá como finalidade a concessão de ajudas/contribuições económicas aos patrocinados para a realização das suas atividades institucionais, empresariais, sociais, desportivas, culturais, científicas ou semelhantes, com a troca do compromisso destes em colaborarem na atividade publicitária do CaixaBank.

#### \_Doações

O CaixaBank colabora por conta da Fundación Bancária "La Caixa" e em seu nome para fazer chegar o seu trabalho social a qualquer âmbito de atuação do CaixaBank. Como consequência disso, serão efetuadas doações a fundações e a outras entidades não governamentais que deverão estar justificadas pela atividade da Obra Social 'la Caixa' e estar de acordo com as linhas de atuação fixadas na sua atividade benéfica, sendo estabelecidos os procedimentos oportunos para esse efeito.

#### \_Fornecedores

O CaixaBank e as sociedades do Grupo exigirão que os seus fornecedores tomem as medidas que sejam convenientes para garantirem um comportamento e uma concorrência leal no mercado, devendo estabelecer mecanismos para combater todas as formas de corrupção. Tal como estabelecido no **Código de Conduta do Fornecedor do CaixaBank**, os fornecedores não devem aceitar ou oferecer ofertas gratuitas, vantagens, favores ou disposições destinadas a influenciar indevidamente as suas relações comerciais, profissionais ou administrativas.



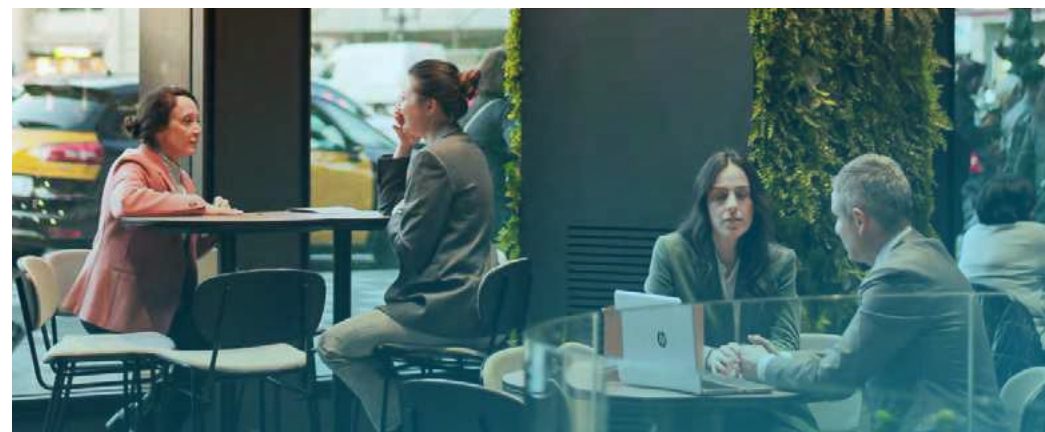
### \_Política Empresarial de Compliance Penal

O CaixaBank dispõe de uma Política Empresarial de *Compliance* Penal que define o seu **modelo organizacional e de gestão para a prevenção de criminalidade** que possui conformidade regulamentar adequada e sistemas de controlo da prevenção penal, a fim de prevenir e evitar que entidades incorram em tais contingências. Este Modelo inclui, como elementos principais:

1. A existência de um organismo com poderes autónomos de iniciativa e controlo para a supervisão do funcionamento e conformidade do modelo de prevenção em vigor. No CaixaBank e nas entidades que constituem o seu perímetro, estas funções são confiadas ao **Comité de Gestão Penal Empresarial**.
2. A **identificação das atividades** do CaixaBank e das entidades do Perímetro em que os crimes a prevenir podem ser cometidos;
3. A implementação de **medidas organizativas e procedimentos** que especificam o processo de formação da vontade da pessoa coletiva, a adoção de decisões e a sua execução em relação aos mesmos com o propósito de evitar a criminalidade;
4. **Diretrizes de ação** no caso de qualquer possível conflito de interesses;
5. Os **recursos adequados** para impedir a prática dos crimes a prevenir;
6. A **obrigação de comunicar eventuais riscos e incumprimentos** ao organismo encarregado do controlo do funcionamento e da conformidade do modelo de prevenção;
7. A existência de **Canais de Denúncia** para a deteção e denúncia de possíveis infrações penais;
8. A existência de um **regime disciplinar** que opere perante incumprimentos internos em atenção à normativa interna e legal de aplicação de acordo com o previsto no Convénio Coletivo e no Estatuto dos Trabalhadores.
9. A **verificação periódica do modelo** e a sua modificação quando necessária ou quando há mudanças na organização, na estrutura de controlo ou na atividade realizada.

### \_Política Empresarial de Prevenção de Branqueamento de Capitais e do Financiamento do Terrorismo (PBCFT), e de gestão das Sanções e Contramedidas Financeiras Internacionais do Grupo CaixaBank

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 supervisores, legisladores e com as autoridades competentes bem como 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 2022, não foram identificadas deficiências significativas.



## \_Regulamento Interno de Conduta (RIC) para o Mercado de Valores

Com o objetivo de promover a transparência nos mercados e preservar, em qualquer momento, o interesse legítimo dos investidores. O CaixaBank e as empresas do seu Grupo têm o dever e a intenção de se comportarem com a maior diligência e transparência em todas as suas ações, para minimizar os riscos de conflitos de interesse e, em suma, para assegurar que os investidores sejam devida e prontamente informados, tudo no interesse da integridade do mercado. É por esse motivo que o Regulamento Interno de Conduta no âmbito do mercado de valores pretende ajustar tanto as atuações do grupo como as dos seus órgãos de administração e direção, funcionários e representantes e normas de conduta sobre o **abuso de mercado** que lhes sejam aplicáveis no exercício de atividades relacionadas com o mercado de valores.

O RIC é estabelecido como uma medida indispensável para a gestão e cumprimento das regras de conduta no mercado de valores, a fim de prevenir e, em qualquer caso, detetar situações que possam conduzir a práticas contrárias à regulamentação estabelecida para o efeito, através das seguintes obrigações:

### \_Operações pessoais por pessoas sujeitas ao RIC

Obrigação de realizar operações pessoais através do CaixaBank, a comunicação de operações pessoais, e a proibição de atuações especulativas e operações em períodos limitados sobre valores negociáveis ou outros instrumentos financeiros.

### \_Informação privilegiada

Aqueles que possuam informação privilegiada, deverão abster-se de adquirir, transmitir ou ceder, comunicar e recomendar essa informação privilegiada a terceiros.

O CaixaBank dispõe de medidas de proteção da informação privilegiada através de áreas separadas e de listas de iniciados.

### \_Abuso de mercado

Obrigação de deteção e comunicação de uso ilícito de informação privilegiada e da manipulação de mercado por parte de terceiros.

### \_Conflitos de interesse no âmbito do mercado de valores

Identificar os tipos de conflitos de interesse que podem surgir na prestação de serviços de investimento ou auxiliares, ou uma combinação de ambos, através de catálogos de potenciais conflitos de interesse para cada um dos segmentos empresariais, estabelecendo os princípios gerais de atuação em caso de conflito de interesses e o registo de tais conflitos.

### \_Ações próprias

São estabelecidos critérios para a gestão de ações próprias em termos de volume, preço e desempenho de operações ordinárias sobre ações próprias, se necessário.

### \_Política de privacidade

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, existe uma **Política Empresarial de Privacidade**, bem como regulamentos internos que regem a confidencialidade e o tratamento de dados pessoais. Com o objetivo de garantir uma avaliação recorrente dos riscos no âmbito da gestão e tratamento de dados pessoais, o grupo CaixaBank nomeou um Delegado de Proteção de Dados e dispõe 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.



01 A nossa  
identidade

02 Estratégia  
empresarial e  
materialidade

03 Governação  
empresarial

04 Gestão  
de risco

05 Modelo de criação  
de valor

06 Clientes

07 Pessoas  
e cultura

08 Acionistas  
e investidores

09 Sociedade

10 Ambiente  
e clima

11 EINF

12 Glossário e  
estrutura do  
Grupo

13 Anexos

## Compliance – Um modelo maduro e reconhecido

O CaixaBank possui as seguintes certificações, válidas por 3 anos.

### 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.

Entre junho e julho 2022 foi levada a cabo a auditoria de acompanhamento anual por parte da AENOR, confirmando que o Sistema de Gestão de *Compliance* 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.

### 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.

Entre junho e julho de 2022 foi levada a cabo a auditoria de acompanhamento anual 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.

Entre junho e julho de 2022, foi levada a cabo uma nova auditoria de acompanhamento pela AENOR (a primeira realizou-se em janeiro/fevereiro de 2021). 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.



- 01 A nossa identidade
- 02 Estratégia empresarial e materialidade
- 03 Governação empresarial
- 04 Gestão de risco
- 05 Modelo de criação de valor
- 06 Clientes
- 07 Pessoas e cultura
- 08 Acionistas e investidores
- 09 Sociedade
- 10 Ambiente e clima
- 11 EINF
- 12 Glossário e estrutura do Grupo
- 13 Anexos

## \_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

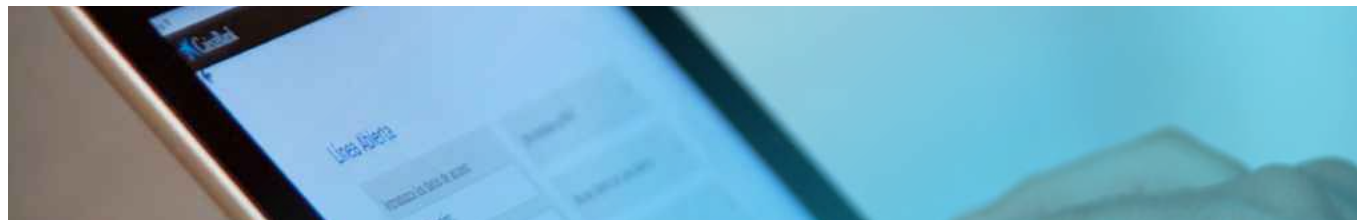
Em 2022, todos os funcionários do CaixaBank, S.A. estão cientes da associação entre a retribuição variável e a conclusão e aprovação de cursos de formação obrigatória em áreas regulamentares ou de especial sensibilidade do ponto de vista da conduta. Em 2022, este critério foi estendido ao resto do Grupo.

### \_A comunicação

Durante 2022, 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 funcionários 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 funcionários caso os objetivos definidos não sejam alcançados.



## > PRINCIPAIS CURSOS DE FORMAÇÃO REALIZADOS POR FUNCIONÁRIOS NO DOMÍNIO DAS PRÁTICAS RESPONSÁVEIS

	Formação em 2022	
	Associada à remuneração	Total de funcionários do Grupo CaixaBank que concluíram a formação <sup>1</sup>
Segurança da informação e prevenção de fraude a clientes	✓	38.936 colaboradores
Regulamento geral da proteção de dados	✓	41.975 colaboradores
Transparência na comercialização de produtos bancários e serviços de pagamento	✓	40.866 colaboradores
Prevenção do Branqueamento de Capitais e do Financiamento do Terrorismo	✓	41.321 colaboradores
Regulamento Interno de Conduta + Abuso Mercado (genérico)	✓	33.962 colaboradores
Regulamento Interno de Conduta + Abuso Mercado (pessoas sujeitas)	✓	1.928 colaboradores

**408** ações

→ de sensibilização e comunicação.  
361 em 2021

**43.318** colaboradores

→ com bónus associado à formação  
33.974 em 2021

<sup>1</sup> 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 Questões e Canal de Denúncias

### Canal de Consultas

O **Canal de Questões** é outro meio de comunicação que o Grupo CaixaBank coloca à disposição dos grupos definidos pelo CaixaBank e empresas do Grupo para a formulação de questões específicas decorrentes da aplicação ou interpretação das regras de conduta. Para o CaixaBank, os grupos com acesso são os mesmos que os previstos para o Canal de Denúncias: conselheiros, funcionários, pessoal de empresas de trabalho temporário, agentes e fornecedores. De igual modo, as empresas do Grupo com acesso ao Canal de Questões são as mesmas que têm acesso ao Canal de Denúncias.

As **principais características** do Canal de Consultas são:

- > **Acessibilidade** 24 horas por dia, 365 dias por ano, através das seguintes vias de acesso:
  - > **Consultores, trabalhadores** (incluindo qualquer tipo de contrato de trabalho e estagiários), pessoal de agências de trabalho temporário, agentes e figuras análogas:
    - Internet.
    - Intranet corporativa ou plataforma análoga de cada sociedade do Grupo com acesso ao Canal.
    - Terminal financeiro (só para o CaixaBank).
  - > **Para Fornecedores:** através do Portal de Fornecedores:
    - E-mail.
    - Correio postal.

A pessoa interessada pode enviar a questão na qualquer altura que considerar adequada, através de qualquer tipo de dispositivo (empresarial ou pessoal) ou por qualquer meio que considere necessário. Considerando a presença internacional do Grupo CaixaBank, permite-se a apresentação de questões em **espanhol, catalão, inglês e português**.





Em cumprimento da **regulamentação de proteção de denunciantes**, estão em curso várias medidas para adaptação ao novo quadro regulamentar.

Entre elas cabem destacar a elaboração de uma **Política Empresarial do Canal de Denúncias e a disposição de um apartado específico a este Canal no site empresarial**. Em qualquer caso, os detalhes do funcionamento e gestão do Canal de Denúncias e do Canal de Questões são estabelecidos num regulamento interno e num protocolo de funcionamento.

### \_Canal de Denúncias

Entre **as principais garantias** oferecidas tanto pelo Canal de Denúncias como pelo Canal de Consulta está a **confidencialidade** de todo o processo de gestão e o estabelecimento dos meios informáticos adequados para garantir a **eliminação automática do acesso** ao Canal de Denúncias.

Em cumprimento da regulamentação de proteção de denunciantes, estão em curso várias medidas para adaptação ao novo quadro regulamentar. Entre estas é importante destacar:

- > Incorporação de outros grupos: Acionistas e participantes, pessoas cuja relação laboral ou estatutária tenha terminado (antigos funcionários) e pessoas cuja relação laboral ainda não tenha começado (candidatos).
- > Elaboração de uma Política Empresarial relativa ao sistema interno de informação e a defesa do informante.
- > Disponibilização de informação sobre o Canal numa secção separada e facilmente identificável do site empresarial.
- > Estabelecimento de medidas de apoio para o denunciante, incluindo apoio financeiro e psicológico.

Em qualquer caso, os detalhes do funcionamento e gestão do Canal de Denúncias e do Canal de Questões são estabelecidos num regulamento interno e num protocolo de funcionamento.

- 01 A nossa identidade
- 02 Estratégia empresarial e materialidade
- 03 Governação empresarial
- 04 Gestão de risco
- 05 Modelo de criação de valor
- 06 Clientes
- 07 Pessoas e cultura
- 08 Acionistas e investidores
- 09 Sociedade
- 10 Ambiente e clima
- 11 EINF
- 12 Glossário e estrutura do Grupo
- 13 Anexos

## > DETALHES CANAL DE CONSULTAS E DENÚNCIAS EM 2022

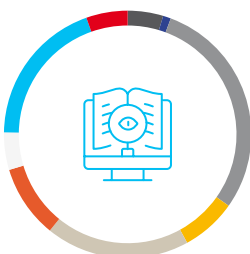
**27 denúncias**

→ 33 em 2021



**388 consultas<sup>1</sup>**

→ 417 em 2021



### Denúncias por tipologia

- 16 Comercialização de produtos, transparência e proteção do cliente
- 0 Conflitos de interesse
- 0 Incumprimento do Regulamento Interno de Conduta (RIC)
- 0 Informação privilegiada
- 6 Outros
- 1 Proteção de dados/confidencialidade da informação
- 2 Incumprimento da normativa de Prevenção de Lavagem de Capitais e do Financiamento ao Terrorismo
- 0 Política Anticorrupção
- 2 Prevenção de delitos

### Consultas por tipologia

- 18 Comercialização de produtos, transparência e proteção do cliente
- 113 Conflitos de interesse
- 73 Incumprimento do Regulamento Interno de Conduta (RIC)
- 19 Informação privilegiada
- 75 Outros
- 4 Proteção de dados/confidencialidade da informação
- 28 Incumprimento da normativa de Prevenção de Lavagem de Capitais e do Financiamento ao Terrorismo
- 37 Política Anticorrupção
- 0 Prevenção de delitos
- 21 Consultas Integridade comercial e profissional na distribuição de seguros



<sup>1</sup> Além disso, existem 3 consultas geridas pela filial BPI Gestão de Ativos fora do Canal Empresarial, correspondentes ao âmbito do RIC.



Das 388 **consultas** recebidas em 2022, 277 foram declaradas admissíveis e 108 inadmissíveis. A 31 de Dezembro, estão três consultas em curso.

Em 2022, mantém-se a tendência de diminuição das consultas submetidas através do Canal de Consulta. Relativamente a 2021, esta diminuição é de 7% e em relação a 2020, de 21%.

No entanto, a diminuição provém do RIC (Regulamento Interno de Conduta e Informação Privilegiada), de 220 em 2021 para 73 em 2022 (uma diminuição de 58%), embora o resto das tipologias ("Consultas de Integridade") mostrem um aumento significativo: de 197 em 2021 a 296 em 2022 (34%).

A nível das empresas, para além do CaixaBank (68%), as consultas do BPI (94 de 388, 24%) são muito significativas, sem números relevantes para o resto das empresas do Grupo com acesso ao Canal de Consultas empresarial.

Por tipologia, é importante destacar as 113 (29%) relativas a "Conflitos de interesse", as 73 já mencionados no Regulamento Interno de Conduta (23%) e as 75 (19% do total) incluídas na categoria de "Outros" (que não podem ser incluídas no resto das categorias).

Em relação às **denúncias recebidas, um total de 27**, 10 foram consideradas admissíveis e 15 inadmissíveis. A 31 de dezembro de 2022, estão duas denúncias em processo de pré admissão.

Uma denúncia é inadmissível quando não cumpre os critérios estabelecidos no regulamento interno do Grupo, especificamente a norma 137.

Tal como acontece com as consultas, em 2022 mantém-se a tendência de diminuição das denúncias apresentadas através do Canal. Relativamente a 2021, esta diminuição é de 18% e em relação a 2020, de 29%.

A 31 de dezembro de 2022, do número total de denúncias admitidas cuja gestão está completa (10), foi detetado incumprimento em 3 casos (30%) e foram aplicadas medidas disciplinares nestes casos.

As denúncias do CaixaBank continuam a predominar em relação ao resto das empresas do Grupo. Em 2022 representavam 81% do total, mais de 63% em 2021 (21 de um total de 33) e 73% em 2020 (28 de um total de 38).

De salientar que não foram recebidas denúncias no mês de março. Nos restantes meses do ano, a tendência manteve-se de forma mais ou menos homogênea, alcançando o ponto máximo no mês de dezembro com 4 denúncias recebidas.

O CaixaBank coloca à disposição dos seus funcionários **um canal de denúncias específico para casos de assédio**, acessível através da intranet empresarial. Durante o ano de 2022, foram recebidas 2 denúncias formais referentes a possíveis comportamentos de assédio no local de trabalho e assédio sexual. É determinado por parte dos gestores externos que existe um caso com possíveis indícios de assédio.

Conforme previsto no Protocolo, os gestores externos realizaram relatórios das duas denúncias formais, com o seguinte resultado: uma (1) resolução de existência de possíveis indícios de assédio e uma (1) desistência da denúncia por parte do funcionário. O caso em que os Gestores determinaram que havia indícios de assédio, após ser, finalmente, investigado e analisado por parte de Assessoria Jurídico Empresarial, verificou-se que não existia assédio laboral propriamente dito.

Em 2021 foram recebidas 7 denúncias formais, tendo sido definido que existiu 1 caso de assédio, durante o exercício de 2022.



## \_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.



### Estratégia Fiscal<sup>1</sup> do CaixaBank.



### Política de **Controlo e Gestão do Risco Fiscal** do CaixaBank.

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 consequente 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:

- > Pagamento dos impostos próprios que a sua atividade empresarial produz diretamente,
- > Cobrança de impostos de terceiros resultantes da sua relação económica com o CaixaBank,
- > Contribuição para a cobrança dos impostos de terceiros e respetiva transferências para o erário público, na sua condição de instituição colaboradora,
- > Resposta aos requisitos de informação e de colaboração fiscal com a Administração.



### No exercício de 2022 o CaixaBank obteve:

- > A certificação de Compliance Tributário e Fiscal – UNE 19602 da AENOR, a fim de reforçar o seu sistema de gestão de risco fiscal, facilitando a identificação, prevenção e deteção de riscos fiscais, bem como a transparência perante a administração fiscal.
- > O selo de Transparência na sua mais alta classificação atribuído pela Fundação Haz.



<sup>1</sup> Revista periodicamente. Última atualização janeiro de 2020.

Ver no site empresarial <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.



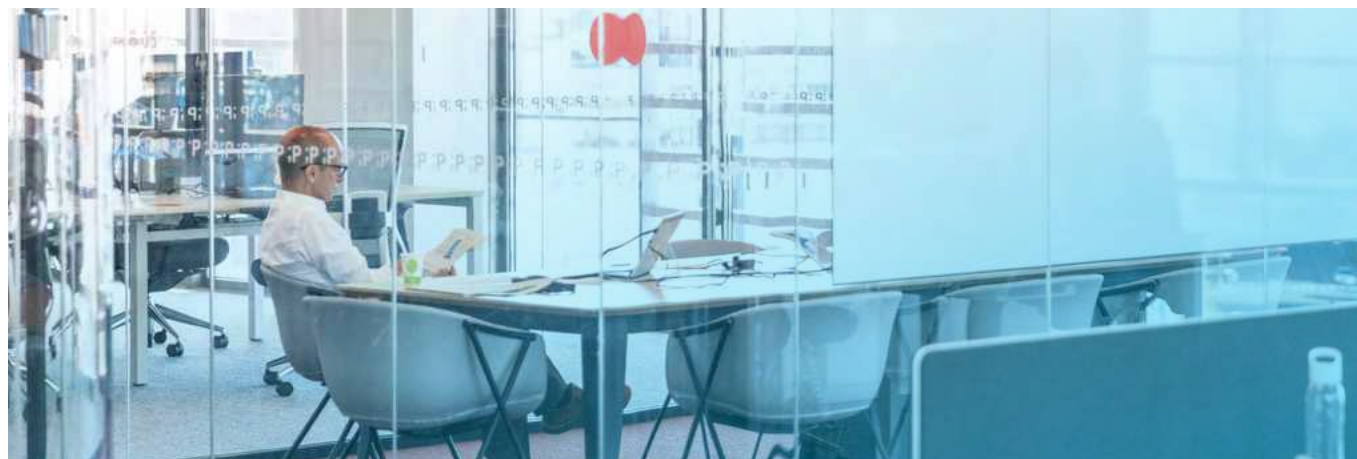
## Conclusão:

A interpretação das normas fiscais feita pelo **CaixaBank resulta numa gestão fiscal justa e razoável em conformidade com o ordenamento jurídico fiscal aplicável.**



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 e Portugal. Além disso, também paga impostos nos países onde possui filiais internacionais. Quanto às agências de representação, trata-se basicamente de impostos relativos aos funcionários contratados nesses países.



## > 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 entidade 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

01 A nossa identidade

02 Estratégia empresarial e materialidade

03 Governação empresarial

04 Gestão de risco

05 Modelo de criação de valor

06 Clientes

07 Pessoas e cultura

08 Acionistas e investidores

09 Sociedade

10 Ambiente e clima

11 EINF

12 Glossário e estrutura do Grupo

13 Anexos

> IMPOSTOS PRÓPRIOS E COBRADOS DE TERCEIROS EM 2021 E 2022, SEGUINDO O CRITÉRIO DE FLUXOS DE CAIXA  
3.672 MM€

POR GEOGRAFIA

POR TIPOLOGIA

**3.234** MM€  
Espanha

1.764 MM€ 1.470 MM€

Correspondem a impostos próprios pagos na sua condição de contribuintes.

Impostos de terceiros cobrados pelo CaixaBank a favor das várias administrações titulares, resultantes diretamente da atividade económica do CaixaBank.

**393** MM€  
Portugal

94 MM€ 299 MM€

Correspondem a impostos próprios pagos na sua condição de contribuintes.

Impostos de terceiros cobrados a favor das várias administrações fiscais portuguesas, resultantes da atividade económica do grupo em Portugal.

**44** MM€  
Filiais e agências<sup>6</sup>

8 MM€ 2 MM€  
Reino Unido Suíça  
9 MM€ 7 MM€  
França Polónia  
9 MM€ 6 MM€  
Alemanha Marrocos  
3 MM€  
Luxemburgo

**1.894** MM€<sup>4</sup>  
Impostos próprios pagos

577 MM€ 396 MM€  
Impostos diretos Imposto sobre lucros  
716 MM€  
Impostos indiretos 356 Espanha<sup>5</sup>  
601 MM€ 15 Portugal  
Segurança Social a cargo da empresa 25 Outros<sup>3</sup>

**1.778** MM€  
Impostos cobrados de terceiros

110 MM€  
Imposto sobre depósitos bancários (IDEC)  
70 MM€  
Outros<sup>2</sup>

**4.326** MM€

→ Resultado consolidado antes de impostos

**30%**

→ Taxa de imposto total (total tax rate)<sup>1</sup>

4.074 MM€

POR GEOGRAFIA

POR TIPOLOGIA

**3.669** MM€  
Espanha

2.147 MM€ 1.522 MM€

Correspondem a impostos próprios pagos na sua condição de contribuintes.

Impostos de terceiros cobrados pelo CaixaBank a favor das várias administrações titulares, resultantes diretamente da atividade económica do CaixaBank.

**377** MM€  
Portugal

85 MM€ 292 MM€

Correspondem a impostos próprios pagos na sua condição de contribuintes.

Impostos de terceiros cobrados a favor das várias administrações fiscais portuguesas, resultantes da atividade económica do grupo em Portugal.

**28** MM€  
Filiais e agências<sup>6</sup>

3 MM€ 2 MM€  
Reino Unido Suíça  
7 MM€ 4,5 MM€  
França Polónia  
4,4 MM€ 4,2 MM€  
Alemanha Marrocos  
2,5 MM€  
Luxemburgo

**2.254** MM €<sup>4</sup>  
Impostos próprios pagos

895 MM€ 719 MM€  
Impostos diretos Imposto sobre lucros  
687 MM€ 693 Espanha<sup>5</sup>  
Impostos indiretos 10 Portugal  
672 MM€ 16 Outros<sup>3</sup>

**1.820** MM€  
Impostos cobrados de terceiros

105 MM€  
Imposto sobre depósitos bancários (IDEC)  
71 MM€  
Outros<sup>2</sup>

**5.315** MM€

→ Resultado consolidado antes de impostos

**30%**

→ Taxa de imposto total (total tax rate)<sup>1</sup>

<sup>1</sup> A taxa de imposto total é medida como a percentagem que os impostos totais pagos representam - excluindo Outras Contribuições (FGD, FUR, Prestação Patrimonial DTA monetizáveis e Contribuições para o Setor Bancário de Portugal) - sobre o lucro antes de impostos 1894/(1894+4326)=30%.

<sup>2</sup> Inclui principalmente o Imposto sobre a atividade económica (32 MM€) e o Imposto sobre a propriedade (31 MM€).

<sup>3</sup> Outros: 8 MM€ Reino Unido, 7 MM€ França, 3 MM€ Polónia, 4 MM€ Alemanha, 2 MM€ Marrocos, 0,5 MM€ Suíça e 0,4 MM€ Luxemburgo.

<sup>4</sup> Não inclui Outras Contribuições (FGD, FUR, Prestação Patrimonial DTA monetizáveis e Contribuições ao Setor Bancário Portugal).

<sup>5</sup> A diferença no pagamento do imposto sobre sociedades deve-se aos rendimentos extraordinários de Badwill gerados na fusão com o Bankia

<sup>6</sup> Estes montantes incluem tanto os impostos pagos como os cobrados às sucursais e filiais.

- 01 A nossa identidade
- 02 Estratégia empresarial e materialidade
- 03 Governação empresarial
- 04 Gestão de risco
- 05 Modelo de criação de valor
- 06 Clientes
- 07 Pessoas e cultura
- 08 Acionistas e investidores
- 09 Sociedade
- 10 Ambiente e clima
- 11 EINF
- 12 Glossário e estrutura do Grupo
- 13 Anexos

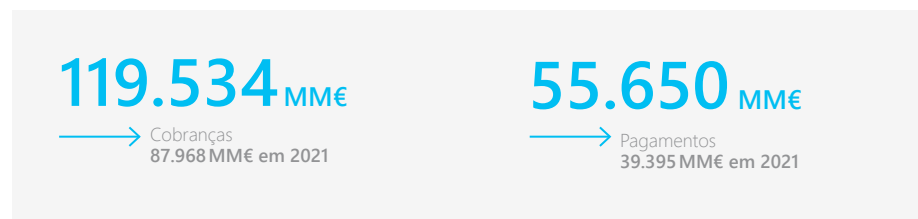
### \_O CaixaBank como entidade colaboradora na gestão de impostos e contribuições sociais

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 2022 foram destinados recursos e meios próprios à investigação da fraude.

#### > GESTÃO DO MONTANTE DAS COBRANÇAS E PAGAMENTOS DAS ADMINISTRAÇÕES PÚBLICAS



#### > COLABORAÇÃO NA LUTA CONTRA A EVASÃO E FRAUDE FISCAL



### \_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.



2022	2021
■ <b>407</b> Contribuição para o Fundo de Garantia de Depósitos	■ <b>396</b> Contribuição para o Fundo de Garantia de Depósitos
■ <b>25</b> Contribuição extraordinária para o setor bancário (Portugal) <sup>1</sup>	■ <b>22</b> Contribuição extraordinária para o setor bancário (Portugal)
■ <b>158</b> Contribuição para o Fundo Único de Resolução	■ <b>181</b> Contribuição para o Fundo Único de Resolução
■ <b>149</b> Prestação Patrimonial DTAs monetizáveis	■ <b>149</b> Prestação Patrimonial DTAs monetizáveis

<sup>1</sup> Inclui 3,6 MM€ de taxa de solidariedade, sistema de Segurança Social.





> DETALHES POR GEOGRAFIA, EM MILHÕES DE EUROS

	Ações ordinárias <sup>1</sup>		Resultado antes de impostos		Imposto de sociedades acumulado		Imposto de sociedades pago	
	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021
Espanha	14.885	13.284	3.643	4.842	(1041)	(44,8)	355,0 <sup>2</sup>	693,0 <sup>2</sup>
Portugal	1.264	1.070	548	372	(109,2)	(58,2)	15,0	10,0
França	62	28	40	22	(10,4)	4,2	7,0	6,0
Polónia	93	19	7	11	(2,9)	1,8	3,0	2,5
Reino Unido	77	30	43	23	(7,3)	3,2	8,0	2,4
Alemanha	66	32	29	23	(4,8)	3,9	4,0	2,0
Marrocos	14	11	8	6	(2,7)	2,1	2,0	2,0
Suíça	7	8	2	4	(0,3)	(0,5)	0,5	0,5
Luxemburgo	21	17	6	12	(0,1)	0,3	0,4	0,5
<b>Total</b>	<b>16.489</b>	<b>14.499</b>	<b>4.326</b>	<b>5.315</b>	<b>(1.179)</b>	<b>(88)</b>	<b>394,9</b>	<b>719</b>

<sup>1</sup> 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.

<sup>2</sup> A diferença no pagamento do imposto sobre sociedades deve-se aos rendimentos extraordinários de Badwill gerados na fusão com o Bankia.

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 CriteríaCaixa 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 entidades 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 dentro do qual está incluído o risco fiscal

### Atividade do Grupo CaixaBank no Luxemburgo

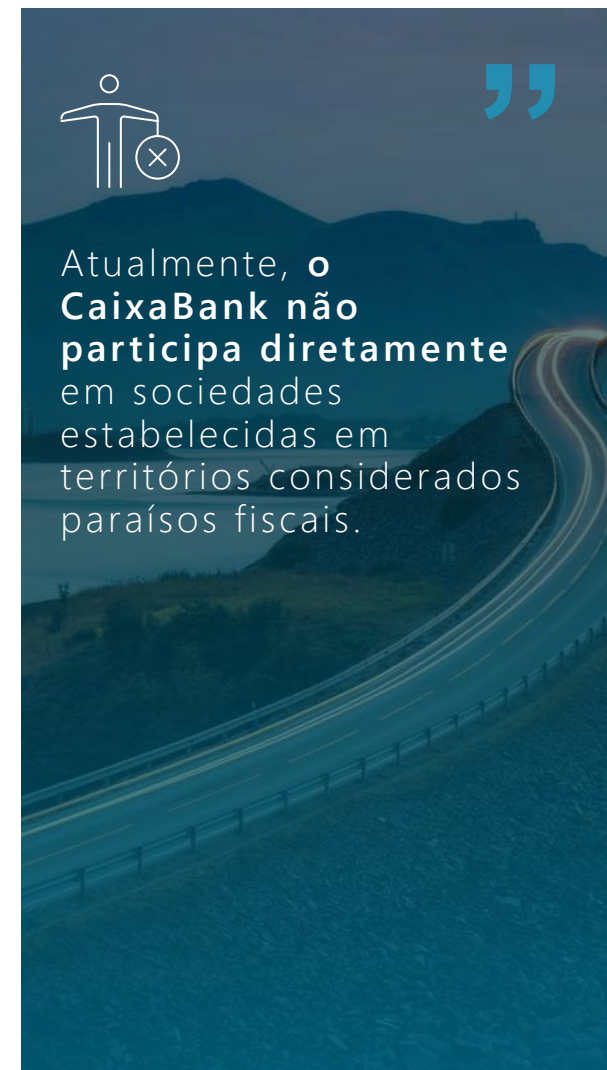
O Luxemburgo transformou-se uma jurisdição de referência no setor financeiro por várias circunstâncias:

- > 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.



# 04 Gestão de risco

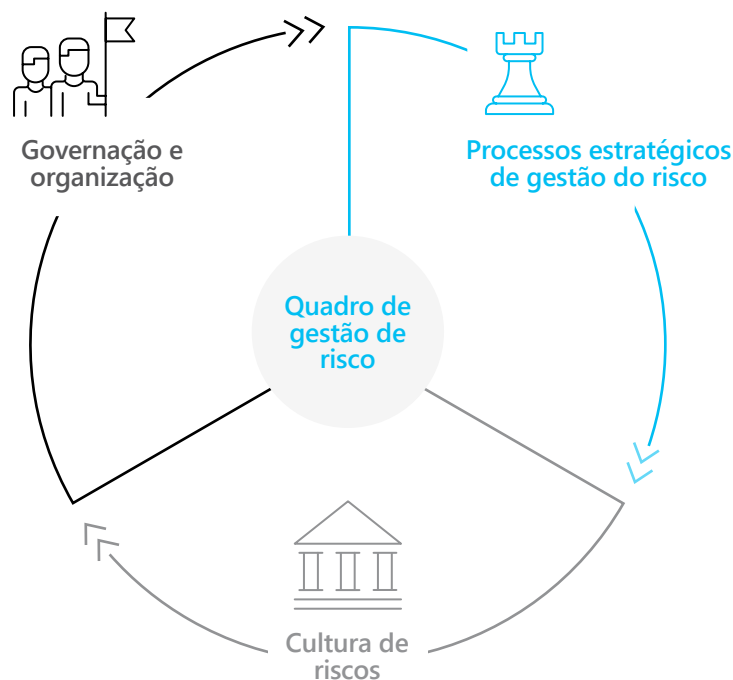
- Gestão de risco [\\_PÁG. 154](#)
  - As alterações mais relevantes da revisão do Catálogo em 2022 [\\_PÁG. 163](#)
  - Gestão dos riscos de sustentabilidade [\\_PÁG. 164](#)
- Reputação [\\_PÁG. 181](#)
  - Serviço de Apoio ao Risco Reputacional (SARR) [\\_PÁG. 182](#)



# \_Gestão de risco

O Conselho de Administração, a Direção e o Grupo na totalidade, estão fortemente empenhados na gestão de risco.

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



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

## > ELEMENTOS CENTRAIS DO QUADRO DE GESTÃO DE RISCO

### 01. Governança e organização

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

### 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 identificar os riscos materiais, avaliando para estes, a situação de risco inerente e a sua tendência, bem como a sua gestão e controlo, e os **riscos emergentes**. Também permite a identificação de **eventos estratégicos** que constituem desenvolvimentos mais relevantes, e 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 da Entidade está exposta, embora a gravidade do impacto potencial de tais eventos possa ser atenuada pela gestão. No caso da materialização de um evento estratégico, o impacto poderia ser sobre um ou mais riscos no Catálogo em simultâneo.

**Taxonomia e definição de riscos. Catálogo Corporativo de Riscos:** lista 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 e a coerência em todo o Grupo.

**Quadro de Apetência pelo Risco (RAF):** uma ferramenta abrangente e virada para o futuro, 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.

### 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.

Para os diferentes riscos identificados no Catálogo de Riscos Corporativos, são apresentados a seguir os aspetos mais importantes no que diz respeito à sua gestão e ações em 2022:

> RISCOS TRANSVERSAIS



**Rentabilidade do negócio**

**Riscos**

Desempenho inferior às expectativas do mercado ou aos objetivos do Grupo, impedindo, em última análise, a obtenção de um nível de retorno sustentável superior ao custo do capital.

**Gestão de risco**

A gestão deste risco é apoiada pelo processo de planeamento financeiro, que está sujeito a um controlo contínuo para avaliar o cumprimento em termos de estratégia e orçamento. Após quantificar os desvios e identificar as suas causas, as conclusões são submetidas à direção e aos órgãos diretivos para avaliar a oportunidade de ajustamentos, a fim de assegurar o cumprimento dos objetivos internos.

**Marcos principais**

Em 2022, a rentabilidade medida como RoTE subiu acima dos 9,8% e as receitas *principais* estão a crescer num contexto de aumento das taxas de juros.

Apesar do atual ambiente económico, espera-se que o crescimento do crédito recupere e que o custo do risco esteja a níveis baixos de 25 bps em 2022.



**Recursos próprios e solvência**

Restrição da capacidade do Grupo CaixaBank de adaptar o seu volume de fundos próprios aos requisitos regulamentares ou a alterações no seu perfil de risco.

O objetivo de solvência do Grupo CaixaBank estabelece um rácio CET1 entre 11,0% e 12,0%, excluindo os ajustamentos transitórios IFRS9, que se situa entre 250 e 300 pontos base acima do requisito regulamentar SREP.

Os requisitos mínimos para 2022 e 2023 são:

	2022	2023
Requisito regulamentar Pilar 1	4,50 %	4,50 %
Requisito Pilar 2 R	0,93 %	0,93 %
Reserva de conservação de capital	2,50 %	2,50 %
Reserva sistémica OEIS <sup>1</sup>	0,38 %	0,50 %
Reserva anticíclica	0,03 %	0,03 %
Requisitos mínimos de capital CET1	8,34 %	8,46 %

A 31 de dezembro, o Grupo CaixaBank tinha um spread de 445 bps sobre os mínimos regulamentares.


Além disso, o Conselho de Administração aprovou a Política de Dividendos para o exercício financeiro de 2022, que consiste numa distribuição em dinheiro de 55% do lucro líquido consolidado, a pagar num único pagamento em abril de 2023, sujeito à aprovação final pela Assembleia Geral de Acionistas. Espera-se que sejam distribuídos 1,730 milhões de euros.

Além disso, foi realizado este ano um programa de recompra de ações no valor de 1,8 milhões de euros, que terminou em meados de dezembro com a reaquisição de 558,5 milhões de ações, representando 6,93% do capital social.

<sup>1</sup> Outra Entidade de Importância Sistémica.

- 01 A nossa identidade
- 02 Estratégia empresarial e materialidade
- 03 Governação Empresarial
- 04 Gestão de risco
- 05 Modelo de criação de valor
- 06 Clientes
- 07 Pessoas e cultura
- 08 Acionistas e investidores
- 09 Sociedade
- 10 Ambiente e clima
- 11 EINF
- 12 Glossário e estrutura do Grupo
- 13 Anexos

> RISCOS TRANSVERSAIS



**Reputacional**

**Riscos**

Potenciais perdas económicas ou receitas mais baixas para o Grupo em resultado de eventos que afetam negativamente a perceção das partes interessadas do Grupo CaixaBank.

**Gestão de risco**

A gestão deste risco visa atingir um nível satisfatório dos principais indicadores de reputação do CaixaBank. Em particular, para ajudar a promover o reconhecimento positivo da entidade por todos os seus *stakeholders*, através do diálogo permanente e da comunicação fluida com todos eles, bem como para avançar nas medidas atenuantes e preventivas deste risco dentro de toda a organização.

**Marcos principais**

O Grupo tem uma política específica de gestão de risco reputacional, baseada no modelo de três linhas de defesa da Entidade, que define e alarga os princípios que regem a gestão e controlo deste risco no Grupo CaixaBank.

O Grupo também fez progressos na gestão preventiva do risco reputacional e na atenuação precoce de potenciais crises através do Comité de Risco Reputacional, e da presença da gestão responsável por este risco noutros comités do Grupo, como sinal da especial relevância dos potenciais impactos nas expectativas das partes interessadas.

A gestão e controlo do impacto reputacional nos processos de externalização também foi reforçada, bem como na emissão de comunicações aos clientes, análise de clientes e operações de financiamento com litígios externos, e avaliação de acordos com terceiros e patrocínios.



## > RISCOS FINANCEIROS



### Crédito

#### Riscos

Perda de valor dos ativos do Grupo CaixaBank em relação a um cliente, devido à diminuição da capacidade do cliente para cumprir as suas obrigações para com o Grupo. Inclui o risco gerado pelas operações do mercado financeiro (risco de contraparte).

#### Gestão de risco

Este é o risco mais significativo no balanço do Grupo e resulta do negócio bancário e de seguros, das operações de tesouraria e da carteira de investimentos, e o seu ciclo de gestão cobre toda a vida das operações.

Os princípios e políticas que sustentam a gestão do risco de crédito são:

- > Uma política de concessão prudente, que se baseia em: (i) a relação adequada entre as receitas e os encargos suportados pelos consumidores; (ii) a verificação documental das informações fornecidas pelo mutuário e da sua solvabilidade e; (iii) as informações pré-contratuais e os 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 das delinquências e recuperações.

#### Marcos principais

Durante o ano, o rácio NPL diminuiu significativamente de 3,6%, o nível em que fechou em 2021, para 2,7% em dezembro de 2022. Além disso, a cobertura de ativos duvidosos também aumentou no ano corrente, de 63% em dezembro de 2021 para 74% no final de 2022.

No que diz respeito às operações com garantias ICO, concedidas principalmente durante 2020 e com o objetivo de proporcionar liquidez às empresas, PMEs e trabalhadores independentes num contexto de queda de atividade devido à Covid-19, é de notar que quase todas as operações que ainda gozavam de um período de carência de capital começaram a faturar prestações completas, capital e juros, durante o segundo trimestre de 2022. A 31 de Dezembro, a percentagem de empréstimos com garantias ICO que estão ao corrente do pagamento era de 96%.

Relativamente às hipotecas, a 24/11/2022 o Conselho de Administração do CaixaBank aprovou a adesão aos Códigos de Boas Práticas que integram as medidas de apoio aos hipotecados com dificuldades. O CaixaBank aderiu à extensão do atual Código de Boas Práticas e também ao novo Código, que terá um regime transitório com uma duração de dois anos. O CaixaBank foi o primeiro banco a comprometer-se a aplicar este pacote de medidas, que visa antecipar e aliviar as possíveis dificuldades que algumas famílias poderão ter no futuro, no pagamento da hipoteca da sua primeira casa em resultado do aumento das taxas de juros.

O CaixaBank demonstrou o seu compromisso para com as pessoas afetadas pelo conflito na Ucrânia, fornecendo transferências gratuitas, utilização gratuita das caixas multibanco do CaixaBank para clientes bancários ucranianos e acesso à conta Social, que inclui uma conta corrente, cartão e acesso à banca digital, sem taxas. A este respeito, o CaixaBank aderiu à linha de garantias públicas que surgiu como resultado do Decreto-Lei Real 6/2022 de 29 de março, adotando medidas urgentes no quadro do Plano Nacional de resposta às consequências económicas e sociais da guerra na Ucrânia, com o intuito de cobrir o financiamento concedido por instituições financeiras supervisionadas aos trabalhadores independentes e empresas, permitindo-lhes satisfazer as suas necessidades de liquidez na situação atual.

> RISCOS FINANCEIROS

**Atuarial**

**Riscos**

Risco de perda ou alteração desfavorável do valor dos compromissos ao abrigo de contratos de seguros, ou de pensões, com clientes ou empregados, em resultado de divergência entre a estimativa das variáveis atuariais utilizadas na precificação e reserva, e o desenvolvimento efetivo destas variáveis.

**Gestão de risco**

A gestão deste risco visa manter a capacidade de pagar aos segurados, otimizar a margem técnica e preservar o valor económico do balanço, dentro dos limites estabelecidos no quadro da apetência ao risco.

**Marcos principais**

Em 2022, o Grupo CaixaBank continuou a trabalhar no processo de implementação das normas contabilísticas IFRS 17, de acordo com o calendário previsto. Entrará em vigor a 1 de janeiro de 2023.

Além disso, os riscos atuariais da Bankia Vida (sociedade resultante da fusão) foram integrados com sucesso.

**Estrutura de taxas**

Efeito negativo sobre o valor económico das rubricas do balanço, ou sobre a margem de juros líquida, devido a alterações na estrutura temporal das taxas de juros e o seu impacto sobre o ativo, passivo e instrumentos extrapatrimoniais do Grupo, não registados na carteira de negociação.

A gestão centra-se na otimização do rendimento líquido dos juros e na preservação do valor económico do balanço dentro dos limites estabelecidos no quadro da apetência pelo risco.

Em 2022, o CaixaBank mantém o seu posicionamento de balanço para aumentos de taxas, embora com uma intensidade inferior à do ano anterior. As razões para esta posição são de natureza estrutural e de gestão.

Em particular, de um ponto de vista estrutural, e devido ao atual ambiente de taxas de juros, espera-se que os saldos de vista tenham uma certa tendência para migrar para depósitos a prazo fixo, ou seja, para inverter parcialmente o movimento dos anos passados.

**Liquidez e financiamento**

Falta de ativos líquidos, ou capacidade limitada de acesso ao financiamento do mercado, para satisfazer os prazos contratuais de vencimento do passivo, requisitos regulamentares ou necessidades de investimento do Grupo.

A sua gestão é baseada num sistema descentralizado com funções separadas destinadas a manter um nível eficiente de fundos líquidos; a gestão ativa da liquidez, e a sustentabilidade e estabilidade das fontes de financiamento, tanto em situações normais como em situações de stress.

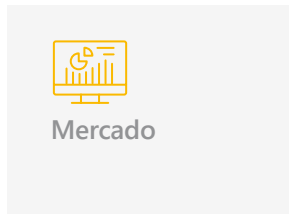
O total dos ativos líquidos era de 139.010 MM€ em 31 de dezembro de 2022, com uma diminuição de 29.338 MM€ durante o ano, principalmente devido a mudanças no valor de colaterais e nos ativos pelo movimento das taxas de juros e a evolução do *gap* comercial.

O LCR do Grupo situa-se nos 194% e o NSFR situa-se nos 142% a 31 de dezembro de 2022. O financiamento institucional atinge os 53 182 MM€, cuja evolução se destaca em 2022 devido ao sucesso no acesso aos mercados com diferentes instrumentos de dívida.

Em 2022, o Grupo CaixaBank reembolsou um saldo TLTRO III de 65.132 MM€, dos quais 13.495 MM€ correspondiam a reembolsos ordinários e 51.637 MM€ a reembolsos antecipados, deixando 15.620 MM€ pendentes no final do ano.

- 01 A nossa identidade
- 02 Estratégia empresarial e materialidade
- 03 Governação Empresarial
- 04 Gestão de risco
- 05 Modelo de criação de valor
- 06 Clientes
- 07 Pessoas e cultura
- 08 Acionistas e investidores
- 09 Sociedade
- 10 Ambiente e clima
- 11 EINF
- 12 Glossário e estrutura do Grupo
- 13 Anexos

## > RISCOS FINANCEIROS



### Riscos

Uma perda de valor, com impacto nos ganhos ou solvência de uma carteira (conjunto de ativos e passivos), devido a movimentos desfavoráveis nos preços ou taxas de mercado.

### Gestão de risco

A sua gestão centra-se na manutenção de um risco baixo e estável, abaixo dos limites da apetência de risco estabelecidos.

A medição do risco de mercado da carteira de negociação é realizada diariamente, utilizando um modelo interno sob supervisão regulamentar.

### Marcos principais



- 01 A nossa identidade
- 02 Estratégia empresarial e materialidade
- 03 Governação Empresarial
- 04 Gestão de risco
- 05 Modelo de criação de valor
- 06 Clientes
- 07 Pessoas e cultura
- 08 Acionistas e investidores
- 09 Sociedade
- 10 Ambiente e clima
- 11 EINF
- 12 Glossário e estrutura do Grupo
- 13 Anexos

> RISCO OPERACIONAL



**Conduta e cumprimento**

**Riscos**

Aplicação de critérios de ação contrários aos interesses dos seus clientes ou outros interessados, ou ações ou omissões do Grupo que não estejam em conformidade com o quadro legal e regulamentar, ou com políticas, regras ou procedimentos internos, ou códigos de conduta e normas éticas e de boas práticas.

**Gestão de risco**

A gestão do risco de conduta e cumprimento é da responsabilidade não só de uma área específica, mas de todo o Grupo, que, através dos seus funcionários, deve assegurar o cumprimento dos regulamentos em vigor, aplicando procedimentos que transferem estes regulamentos para a atividade que executam.

**Marcos principais**

Em 2022, os processos de reforço da cultura e sensibilização da organização na área da conduta e do cumprimento continuaram, através de programas de formação, indicadores de conduta em desafios empresariais e sessões de sensibilização, alargando-os aos funcionários do Bankia. Assim, o objetivo de conformidade estabelecido para 2022, foi alcançado.

Além disso, o modelo de supervisão das filiais e sucursais foi intensificado este ano, através do estabelecimento de um quadro de coordenação comum para elas.

Ao mesmo tempo, o acompanhamento da correta comercialização de produtos e serviços foi reforçado através do acompanhamento de indicadores específicos.

Durante o ano, foram também renovadas as certificações para Sistemas de Gestão de *Compliance* (ISO 37301), Sistemas de Gestão Antissuborno (ISO 37001) e Sistemas de Gestão de *Compliance* Penal (UNE 19601).

Foi também implementado um novo instrumento de análise de alerta para a Prevenção do Branqueamento de Capitais e Financiamento do Terrorismo (AML/CFT), tornando o processo de análise mais robusto.



- 01 A nossa identidade
- 02 Estratégia empresarial e materialidade
- 03 Governação Empresarial
- 04 Gestão de risco
- 05 Modelo de criação de valor
- 06 Clientes
- 07 Pessoas e cultura
- 08 Acionistas e investidores
- 09 Sociedade
- 10 Ambiente e clima
- 11 EINF
- 12 Glossário e estrutura do Grupo
- 13 Anexos

> RISCO OPERACIONAL



**Legal e regulamentar**

**Riscos**

Perdas potenciais ou redução da rentabilidade do Grupo CaixaBank, em resultado de alterações na legislação atual, implementação incorreta de tal legislação nos processos do Grupo CaixaBank, interpretação inadequada da mesma nas diferentes operações, gestão inadequada de requisitos legais ou administrativos, ou de processos judiciais ou reclamações recebidas.

**Gestão de risco**

A gestão de risco jurídico e regulamentar, visa defender a segurança jurídica do Grupo, e antecipar e mitigar 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 das alterações regulamentares. Da mesma forma, o seu objetivo é a correta implementação, em tempo e forma, destas alterações regulamentares, entendidas como a criação ou adaptação de contratos, processos e sistemas, através do controlo, coordenação centralizada, e promoção da implementação da regulamentação ao nível do Grupo CaixaBank, permitindo assim uma gestão adequada do controlo deste risco legal e regulamentar.

**Marcos principais**

Alguns dos marcos legislativos mais importantes do exercício financeiro de 2022 foram o: (i) Real Decreto-Lei (RDL) 6/2022 e a modificação do Código de Boas Práticas; (ii) o acordo de protocolo bancário estratégico sobre caixas multibanco rurais; (iii) o estabelecimento de taxas temporais sobre energia e sobre instituições de crédito; (iv) os pacotes legislativos de sanções contra a Rússia; (v) a proposta de Regulamento sobre uma Norma Europeia de Obrigações Sustentáveis; (vi) a proposta de Diretiva relativa ao dever de diligência das empresas em matéria de sustentabilidade (CSDDD); (vii) o Regulamento que estabelece a nova autoridade supervisora europeia PBC/FT (AMLA) assim como as obrigações daí decorrentes; (viii) revisão do pacote bancário (CRR III/CRD IV); (ix) a Lei 4/2022 sobre a proteção dos consumidores e utilizadores em situações de vulnerabilidade social e económica, entre outras consultas públicas e outras diretrizes recebidas.

[Ver mais detalhes na secção Contexto regulamentar](#)



- 01 A nossa identidade
- 02 Estratégia empresarial e materialidade
- 03 Governação Empresarial
- 04 Gestão de risco
- 05 Modelo de criação de valor
- 06 Clientes
- 07 Pessoas e cultura
- 08 Acionistas e investidores
- 09 Sociedade
- 10 Ambiente e clima
- 11 EINF
- 12 Glossário e estrutura do Grupo
- 13 Anexos

## > RISCO OPERACIONAL



### Tecnológicos

#### Riscos

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 de risco

A sua gestão consiste na identificação, medição, avaliação, atenuação, monitorização e comunicação dos níveis de risco decorrentes da governação e gestão das Tecnologias de Informação.

Além disso, os quadros de governação disponíveis foram concebidos de acordo com normas internacionais reconhecidas.

#### Marcos principais

Durante 2022, o Grupo CaixaBank evoluiu no âmbito e profundidade da segunda linha de defesa face ao aumento dos riscos nesta área, especialmente os ligados à cibersegurança.



### Modelo

Potenciais consequências adversas para o Grupo, que poderiam surgir de decisões baseadas principalmente nos resultados de modelos internos com erros na construção, aplicação ou utilização.

O modelo de gestão de risco baseia-se nos três pilares seguintes:

- > Identificação dos modelos existentes, da sua qualidade e da utilização que deles é feita no Grupo.
- > Quadro de governação, em que a gestão dos modelos varia conforme a relevância global do modelo (gestão por *Tier*).
- > Monitorização, baseada num quadro de controlo com uma abordagem preventiva do risco modelo, que permite manter o risco dentro dos parâmetros definidos na RAF do Grupo, através do cálculo periódico de métricas de apetite e outros indicadores de risco modelo específicos.

Em 2022, o foco foi a implementação eficaz do quadro de governação para modelos não regulamentares, a evolução do modelo de quadro de monitorização do risco, a implementação eficaz da gestão baseada em *Tier*, a conceção de um novo modelo de métrica de quantificação do risco e o progresso na implantação de empresas.



### Outros riscos operacionais

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, continuidade operacional ou fraude externa.

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 atenuar os impactos negativos no Grupo, quer direta, quer indiretamente, afetando as partes interessadas relevantes (por exemplo: clientes), decorrentes do funcionamento inadequado dos processos ou das ações de terceiros.

Durante 2022, prosseguiu o desenvolvimento da segunda linha de defesa para "outros riscos operacionais", com enfoque na prevenção da fraude externa, na evolução da continuidade do negócio e na minimização dos riscos na externalização de serviços. Em todas estas áreas, o ambiente de controlo foi reforçado, satisfazendo as expectativas dos reguladores e supervisores, e conseguindo um maior alinhamento com as melhores práticas internacionais e um equilíbrio com processos mais ágeis e eficientes.

## As modificações mais relevantes da revisão do Catálogo em 2022:

### 01. Eliminação do Risco de Fiabilidade da Informação

O risco de fiabilidade da informação é eliminado, visto que é considerado não tanto um risco, mas um conjunto de processos que são absolutamente críticos e necessários para assegurar a existência de um ambiente de controlo robusto, que minimize a possibilidade de erro na geração de informação para a monitorização e gestão do mesmo.

### 02. Risco ESG (sustentabilidade)

É considerado como um fator transversal que afeta vários riscos no Catálogo (riscos de crédito, de reputação e outros riscos operacionais), acrescentando menções de alterações climáticas e outros riscos ambientais nas definições de riscos legais e regulamentares. Os riscos de liquidez e de mercado não são explicitamente mencionados dado o baixo nível de materialidade que lhes é aplicável, mas em qualquer caso foi avaliado que os testes de stress realizados são de magnitude suficiente para incluir impactos nestas áreas de origem relacionada com o clima.

[➤ Ver secção de Gestão dos riscos de sustentabilidade.](#)



## \_Gestão dos riscos de sustentabilidade

Os riscos ambientais, sociais e de governação (ESG) **envolvem impactos financeiros e/ou de reputação de fatores tradicionalmente considerados como não financeiros**. Destes, os potencialmente mais materiais a curto, médio e longo prazo, são os relacionados com as alterações climáticas (riscos físicos) e a prevenção das alterações climáticas (riscos de transição).

Existem fatores de transmissão de riscos dos ESG, para os riscos tradicionais (crédito, operacionais, de mercado, de liquidez e comerciais/estratégicos), que apoiam o seu tratamento como fatores de riscos tradicionais e não isolados ou independentes. Esta é também a abordagem adotada pela maioria das entidades financeiras e dos reguladores/supervisores.

**Acontecimentos climáticos/meteorológicos agudos ou crónicos, alterações na regulação, desenvolvimento tecnológico, alterações nas preferências do mercado, etc. têm transposição tanto microeconómica como macroeconómica** através de valores patrimoniais, danos, poder de compra, produtividade, preços, etc. aos riscos de crédito, de mercado, de liquidez, operacionais, de reputação, de ambiente de negócios e estratégicos.

Os riscos dos ESG, e os riscos climáticos em particular, têm características específicas que os **tornam difíceis de medir e quantificar**:

01. Aumento da incerteza sobre a calendarização de possíveis eventos ou ações.
02. Os horizontes temporais, geralmente mais longos na sua materialização do que os considerados na avaliação do risco financeiro e no planeamento estratégico.
03. Falta de dados relevantes para apoiar a análise.
04. Limitações metodológicas, devido ao facto de os dados históricos não serem muitas vezes úteis para a análise de possíveis eventos futuros.
05. A não linearidade dos seus efeitos.

Existe uma expectativa crescente dos reguladores e supervisores de que as instituições integrem os ESG e, em particular, os fatores climáticos e ambientais nos seus processos de gestão de risco.

O CaixaBank visa assegurar que os procedimentos e ferramentas de identificação, avaliação e monitorização dos riscos dos ESG sejam **aplicados e integrados nos processos normais de risco, conformidade e operacionais**.



- 01 A nossa identidade
- 02 Estratégia empresarial e materialidade
- 03 Governação Empresarial
- 04 Gestão de risco
- 05 Modelo de criação de valor
- 06 Clientes
- 07 Pessoas e cultura
- 08 Acionistas e investidores
- 09 Sociedade
- 10 Ambiente e clima
- 11 EINF
- 12 Glossário e estrutura do Grupo
- 13 Anexos

## Avaliação da Materialidade do Risco de Sustentabilidade (ESG)

A avaliação da materialidade dos riscos de sustentabilidade/ESG é a base para uma implantação proporcional dos processos de gestão dos riscos dos ESG e para alimentar os processos estratégicos de risco e de calibração do risco.

Inicialmente, a análise de materialidade centrou-se na avaliação qualitativa dos principais impactos que os fatores dos ESG podem ter nos riscos tradicionais (crédito, liquidez, mercado, operacional, de reputação e empresarial/estratégico) para as diferentes carteiras.

De um ponto de vista de **dupla materialidade**, a avaliação centra-se na materialidade financeira *outside-in*<sup>1</sup>.



### Identificação e avaliação dos riscos climáticos

Devido às características especiais dos riscos climáticos, a avaliação dos riscos climáticos baseia-se em **cenários de alterações climáticas e considera diferentes horizontes temporais**.

A *Network for Greening the Financial System* (NGFS) definiu cenários climáticos que fornecem um ponto de partida comum para a análise dos riscos das alterações climáticas para o sistema financeiro e para a economia.

Conforme as expectativas de supervisão, o CaixaBank considerou os seguintes cenários climáticos estabelecidos pelo NGFS na sua avaliação da materialidade:

#### Transição ordenada:

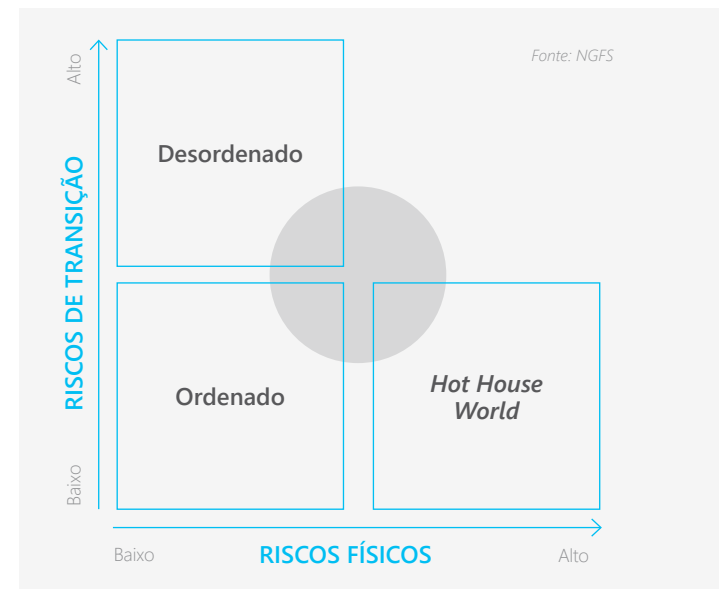
Um cenário de transição ordenado envolve a introdução de políticas climáticas atempadamente, e com profundidade e alcance crescentes, para que a meta de 1,5°C<sup>2</sup> seja atingida. Tanto os riscos físicos, como os transitórios, são relativamente moderados.

#### Transição desordenada:

Um cenário de transição desordenado implica um aumento significativo dos riscos de transição devido a atrasos nas políticas climáticas ou a divergências entre países e setores. Implica uma ação a partir de 2030 ou numa fase relativamente tardia em relação aos prazos da atual legislação climática e ambiental. Isto aumenta o risco de transição, mas mantém o risco físico a um nível relativamente baixo quando a meta de 1,5°C<sup>2</sup> é atingida.

#### "Hot House World" (nível elevado de aquecimento global):

Implica a aplicação de políticas climáticas muito limitadas e apenas em alguns países, áreas ou setores, de modo que os esforços globais são insuficientes para evitar o aquecimento global com efeitos climáticos físicos incrementais significativos. Neste cenário, o risco de transição é limitado, mas o risco físico é muito elevado com impactos irreversíveis.



<sup>1</sup> A visão *inside-out* (de dentro para fora), centra-se no impacto da atividade financeira sobre o ambiente, em particular através da pegada de carbono financiada; Informações sobre a pegada financeira e os objetivos de descarbonização podem ser encontradas na secção *Mudança Climática*.  
<sup>2</sup> Objetivo de limitar o aumento da temperatura em 2100 a 1,5°C acima dos níveis pré-industriais.



Dos três cenários identificados, o **cenário de transição ordenada** foi selecionado como cenário de base para a avaliação da materialidade, porque é consistente com os compromissos assumidos pelo CaixaBank, e é ainda atualmente o cenário mais provável no quadro da União Europeia.

Em efeitos físicos, este cenário é equivalente ao cenário SSP1-2.6 de baixas emissões de gases com efeito de estufa (GEE) e elevada ambição de política climática proposta pelo Painel Intergovernamental sobre Alterações Climáticas (IPCC)<sup>1</sup>.

➤ [Ver matriz de análise de risco climático - cenário de transição ordenada.](#)

No cenário de transição ordenada, os principais impactos do risco climático concentram-se a longo prazo nas carteiras de crédito das entidades jurídicas.

#### Os seguintes riscos foram considerados no âmbito da análise:

##### Risco de crédito:

É o risco prudencial que pode ser mais afetado por fatores climáticos, principalmente fatores de transição, a curto, médio e longo prazo:

- > **Risco de transição:** Os setores macro potencialmente mais afetados a médio e longo prazo são a agricultura, energia/serviços, petróleo e gás, transportes, materiais e mineração, e metalurgia. Entre os setores com maior risco, o CaixaBank identificou os setores do carvão (subsetor da energia) e do petróleo e gás como os de maior prioridade, em termos de risco de transição. Dos setores com um impacto médio, destaca-se o imobiliário. A curto prazo, o impacto é considerado menor. Esta visão setorial de cima para baixo é complementada por uma visão de baixo para cima, baseada em:
  - > Os segmentos de atividade dentro de cada macro setor (cadeia de valor).
  - > As estruturas de prazos dos financiamentos.
  - > As características e posições dos principais clientes, que podem ser muito heterogêneas na sua natureza, por exemplo: dependendo de como incorporam estes riscos na sua visão estratégica. Já estão a ser aplicadas análises mais individualizadas nos processos de aceitação de riscos para ter em conta estes aspetos.
- > **Risco físico:** A Espanha é uma das regiões da Europa potencialmente mais impactadas pelos riscos físicos das alterações climáticas. Entre os analisados, os eventos meteorológicos ligados aos incêndios e inundações são os mais relevantes.

Na carteira hipotecária, com base na localização geográfica dos bens, o impacto não é considerado material a curto e médio prazo; esta avaliação é complementada por uma análise mais granular para as áreas potencialmente mais afetadas, bem como para a carteira de entidades jurídicas (localização de infraestruturas e características específicas do setor, tais como energia/serviços, agricultura, petróleo e gás ou exploração mineira).



<sup>1</sup> Climate Change 2021: The Physical Science Basis - IPCC, The Summary for Policymakers (SPM).



#### Risco de liquidez:

O impacto no risco de liquidez a curto prazo não é considerado material. A médio/longo prazo pode ter algum impacto adicional no passivo do banco (se as empresas ou as famílias forem afetadas por riscos climáticos que podem afetar a geração do seu fluxo de caixa e resultar numa diminuição dos depósitos nas instituições financeiras), mas não é atualmente considerado material.

#### Risco de mercado:

O perfil de risco de mercado do CaixaBank é baixo. O principal objetivo da carteira de negociação é a gestão do risco das transações dos clientes, principalmente derivados em bases de mercado. A carteira de títulos e ações é muito pequena, e possui um volume de negócios muito elevado.

#### Risco operacional:

O risco residual de danos nos ativos físicos do banco, ou outros impactos que afetem a continuidade do serviço, é considerado baixo; o risco climático de transição decorrente do risco legal e de conformidade associado aos investimentos e empresas com utilização intensiva de carbono, bem como à definição e comercialização de produtos sustentáveis, pode ser mais elevado a médio prazo devido ao aumento das expectativas, exigências e sensibilidade do mercado, embora a longo prazo deva diminuir com a normalização dos processos associados.

#### Risco reputacional:

O risco de reputação está principalmente ligado à percepção das partes interessadas de que o CaixaBank não contribuiu significativamente para a descarbonização da economia ou para o financiamento de setores ou empresas com controvérsias significativas no âmbito do ESG. A particularidade do risco reputacional é que eventos isolados, como uma história mediática, podem ter um certo impacto.

#### Risco empresarial/estratégico:

O ambiente empresarial e a rentabilidade do CaixaBank podem ser afetados principalmente pelo risco de transição (alterações nas políticas, legislação e regulamentação destinadas a descarbonizar a economia, alterações no sentimento de mercado, perda de quota de mercado em detrimento de produtos financeiros ambientalmente sustentáveis, etc.). O CaixaBank gere ativamente este risco através do seu posicionamento estratégico por meio do Plano Diretor de Sustentabilidade e da procura de oportunidades de negócio relacionadas com a transição, entre outros.

> MATRIZ DE ANÁLISE DE RISCO CLIMÁTICO - CENÁRIO DE TRANSIÇÃO ORDENADA

	Riscos de transição			Riscos físicos		
	CP	MP	LP	CP	MP	LP
<b>Risco de crédito</b>	Segmento CIB	●	●	●	●	●
	Segmento de empresas	●	●	●	●	●
	Segmento hipotecário	●	●	●	●	●
	Segmento de consumo	●	●	●	●	●
<b>Outros riscos</b>	Mercado	●	●	●	●	●
	Operacional	●	●	●	●	●
	Reputacional	●	●	●	●	●
	Liquidez	●	●	●	●	●
	Negócio/estratégico	●	●	●	●	●

● Risco reduzido ● Risco médio-baixo ● Risco médio ● Risco médio-alto ● Risco alto  
 CP. Curto prazo (até 4 anos) MP. Médio prazo (de 4 a 10 anos) LP. Longo prazo (mais de 10 anos)



- 01 A nossa identidade
- 02 Estratégia empresarial e materialidade
- 03 Governação Empresarial
- 04 Gestão de risco
- 05 Modelo de criação de valor
- 06 Clientes
- 07 Pessoas e cultura
- 08 Acionistas e investidores
- 09 Sociedade
- 10 Ambiente e clima
- 11 EINF
- 12 Glossário e estrutura do Grupo
- 13 Anexos

- 01 A nossa identidade
- 02 Estratégia empresarial e materialidade
- 03 Governação Empresarial
- 04 Gestão de risco
- 05 Modelo de criação de valor
- 06 Clientes
- 07 Pessoas e cultura
- 08 Acionistas e investidores
- 09 Sociedade
- 10 Ambiente e clima
- 11 EINF
- 12 Glossário e estrutura do Grupo
- 13 Anexos



Além disso, são apresentados os resultados da análise de risco no cenário de transição desordenada e no cenário "Hot House World".

> MATRIZ DE ANÁLISE DE RISCO CLIMÁTICO - CENÁRIO DE TRANSIÇÃO DESORDENADA

	Riscos de transição			Riscos físicos		
	CP	MP	LP	CP	MP	LP
<b>Risco de crédito</b>	Segmento CIB	●	●	●	●	●
	Segmento de empresas	●	●	●	●	●
	Segmento hipotecário	●	●	●	●	●
	Segmento de consumo	●	●	●	●	●
<b>Outros riscos</b>	Mercado	●	●	●	●	●
	Operacional	●	●	●	●	●
	Reputacional	●	●	●	●	●
	Liquidez	●	●	●	●	●
	Negócio/estratégico	●	●	●	●	●

● Risco reduzido   
 ● Risco médio-baixo   
 ● Risco médio   
 ● Risco médio-alto   
 ● Risco alto  
 CP. Curto prazo (até 4 anos)   
 MP. Médio prazo (de 4 a 10 anos)   
 LP. Longo prazo (mais de 10 anos)



> MATRIZ DE ANÁLISE DE RISCO CLIMÁTICO - CENÁRIO DE TRANSIÇÃO "HOT HOUSE WORLD"

	Riscos de transição			Riscos físicos		
	CP	MP	LP	CP	MP	LP
<b>Risco de crédito</b>	Segmento CIB	●	●	●	●	●
	Segmento de empresas	●	●	●	●	●
	Segmento hipotecário	●	●	●	●	●
	Segmento de consumo	●	●	●	●	●
<b>Outros riscos</b>	Mercado	●	●	●	●	●
	Operacional	●	●	●	●	●
	Reputacional	●	●	●	●	●
	Liquidez	●	●	●	●	●
	Negócio/estratégico	●	●	●	●	●

● Risco reduzido ● Risco médio-baixo ● Risco médio ● Risco médio-alto ● Risco alto  
 CP. Curto prazo (até 4 anos) MP. Médio prazo (de 4 a 10 anos) LP. Longo prazo (mais de 10 anos)



- 01 A nossa identidade
- 02 Estratégia empresarial e materialidade
- 03 Governação Empresarial
- 04 Gestão de risco
- 05 Modelo de criação de valor
- 06 Clientes
- 07 Pessoas e cultura
- 08 Acionistas e investidores
- 09 Sociedade
- 10 Ambiente e clima
- 11 EINF
- 12 Glossário e estrutura do Grupo
- 13 Anexos

### **Identificação e avaliação de outros riscos ambientais, não relacionados com as alterações climáticas**

Foi avaliada a materialidade de outros riscos ambientais (não climáticos) resultantes da degradação ambiental, tais como **poluição do ar e da água, stress hídrico, contaminação do solo, desflorestação ou perda de biodiversidade.**

Os principais impactos de outros riscos ambientais concentram-se a médio e longo prazo na carteira da entidade jurídica, juntamente com os riscos de reputação.

#### **Risco de crédito:**

O risco de crédito é afetado pela degradação ambiental (poluição do ar e da água, stress hídrico, contaminação do solo, perda de biodiversidade e desflorestação), especialmente nas carteiras de empréstimos corporativas e empresariais. O impacto nas carteiras hipotecárias e no segmento dos consumidores é considerado mais limitado.

#### **Risco de mercado:**

O impacto no risco de mercado não é considerado material dada a composição da carteira do CaixaBank, para a qual não se esperam atualmente alterações significativas no futuro.

#### **Risco operacional:**

O risco ambiental pode traduzir-se em riscos legais e de conformidade, associados a investimentos e empresas com controvérsias ambientais relevantes. A curto prazo, não é considerado material porque as expectativas dos intervenientes relevantes nesta área ainda são limitadas. Espera-se que este risco aumente ligeiramente a médio prazo, devido ao aumento dos requisitos e compromissos ambientais.

#### **Risco reputacional:**

É afetado por potenciais eventos de disputa ambiental relacionados com as contrapartes. Há riscos em todos os horizontes temporais, visto que é provável que uma má perceção das questões ambientais pelos intervenientes relevantes tenha um impacto negativo, mesmo que se trate de um acontecimento isolado.

Ao contrário do risco climático, o impacto do risco ambiental no risco reputacional também é relevante a curto prazo, dada a visibilidade do mesmo e o imediatismo das suas consequências (por exemplo, uma catástrofe ambiental, como

um derrame de um rio, é mais visível do que fatores de agravamento das alterações climáticas, cujas consequências se manifestam em prazos mais longos e de maneira mais indireta) e porque a sua monitorização é mais amplamente aceite pela sociedade.

#### **Risco de liquidez:**

O impacto do risco ambiental no risco de liquidez não é considerado material, porque o potencial do risco ambiental para afetar o valor de certos ativos e garantias ou para envolver drenagens significativas de liquidez é considerado limitado.

#### **Risco de negócio:**

O risco empresarial pode ser afetado pelo risco ambiental, uma vez que a não incorporação de fatores ambientais na estratégia empresarial (políticas para limitar o impacto ambiental, mudança no sentimento do mercado, etc.) poderia aumentar o risco de desempenho inferior ao esperado.



> MATRIZ PARA ANÁLISE DE OUTROS RISCOS AMBIENTAIS

		Outros riscos ambientais		
		CP	MP	LP
Risco de crédito	Segmento CIB	●	●	●
	Segmento de empresas	●	●	●
	Segmento hipotecário	●	●	●
	Segmento de consumo	●	●	●
Outros riscos	Mercado	●	●	●
	Operacional	●	●	●
	Reputacional	●	●	●
	Liquidez	●	●	●
	Negócio/estratégico	●	●	●

● Risco reduzido   ● Risco médio-baixo   ● Risco médio   ● Risco médio-alto   ● Risco alto  
 CP. Curto prazo (até 4 anos)   MP. Médio prazo (de 4 a 10 anos)   LP. Longo prazo (mais de 10 anos)



Após a avaliação destes riscos, e dada a sua menor materialidade, a **implementação faseada da gestão de riscos dos ESG no CaixaBank deu prioridade aos riscos climáticos.**

No entanto, os riscos ambientais já estão incorporados nos processos de aceitação de riscos através da aplicação da Política de Gestão de Riscos e Sustentabilidade Empresarial/ESG.

## Identificação e avaliação de outros riscos ambientais, não relacionados com as alterações climáticas

### Biodiversidade

De acordo com a gestão e divulgação dos riscos e oportunidades climáticas, o CaixaBank pretende alinhar a divulgação dos riscos e oportunidades relacionados com a natureza com as recomendações da *Taskforce on Nature-related Financial Disclosure* (TNFD) agendadas para o final de 2023. A este respeito, durante 2022 e 2023, o CaixaBank participa num dos projetos-piloto lançados pelo TNFD e coordenado pelo UNEP FI, que está a trabalhar no projeto de enquadramento do TNFD.

Como parte da sua participação, o CaixaBank estudou o impacto na natureza de uma amostra de projetos financiados numa perspetiva de dupla materialidade e está a explorar várias bases de dados e ferramentas tais como IBAT (*Integrated Biodiversity Assessment Tool*) e ENCORE (*Exploring Natural Capital Opportunities, Risks and Exposure*).

**Os riscos ambientais cobertos pela Política de Sustentabilidade Empresarial/ESG do CaixaBank incluem o património natural e a biodiversidade.** O CaixaBank reconhece que as atividades económicas dos seus clientes podem ter impactos substanciais em áreas de alto valor de biodiversidade, ecossistemas sensíveis, áreas suscetíveis ao stress hídrico, ou áreas protegidas nacionais e internacionais. Consequentemente, a Entidade inclui esta consideração na sua gestão do risco de sustentabilidade, com o objetivo de minimizar o impacto da sua carteira sobre o ambiente natural.

Esta política estabelece que o CaixaBank não assumirá riscos de crédito em novos projetos quando estiver ciente da ocorrência dos pressupostos nela estabelecidos. O CaixaBank também aplica os Princípios do Equador a determinadas operações com potenciais riscos ambientais e sociais, incluindo as relacionadas com os direitos humanos, alterações climáticas e biodiversidade. [veja a Política Corporativa de Gestão de Riscos de Sustentabilidade/ESG].

[Ver Política Empresarial de Gestão de Riscos de Sustentabilidade/ESG.](#)



O CaixaBank é a **primeira entidade financeira espanhola** a assinar a Declaração do Setor Financeiro sobre **biodiversidade** e participa num dos projetos-piloto lançados pelo **TNFD e coordenados pelo UNEP FI.**



- 01 A nossa identidade
- 02 Estratégia empresarial e materialidade
- 03 Governação Empresarial
- 04 Gestão de risco
- 05 Modelo de criação de valor
- 06 Clientes
- 07 Pessoas e cultura
- 08 Acionistas e investidores
- 09 Sociedade
- 10 Ambiente e clima
- 11 EINF
- 12 Glossário e estrutura do Grupo
- 13 Anexos

### Identificação dos riscos sociais

Foi também avaliada a materialidade dos riscos sociais em riscos de crédito, mercado operacional, de reputação, liquidez e riscos comerciais.

Os principais impactos dos riscos sociais estão concentrados na carteira da entidade jurídica para o risco de crédito e o risco de reputação:

#### > MATRIZ DE ANÁLISE DE RISCOS SOCIAIS

		Riscos sociais		
		CP	MP	LP
Risco de crédito	Segmento CIB	●	●	●
	Segmento de empresas	●	●	●
	Segmento hipotecário	●	●	●
	Segmento de consumo	N/A	N/A	N/A
Outros riscos	Mercado	●	●	●
	Operacional	●	●	●
	Reputacional	●	●	●
	Liquidez	●	●	●
	Negócio/estratégico	●	●	●

● Risco reduzido ● Risco médio-baixo ● Risco médio ● Risco médio-alto ● Risco alto  
 CP. Curto prazo (até 4 anos) MP. Médio prazo (de 4 a 10 anos) LP. Longo prazo (mais de 10 anos)



- 01 A nossa identidade
- 02 Estratégia empresarial e materialidade
- 03 Governação Empresarial
- 04 Gestão de risco
- 05 Modelo de criação de valor
- 06 Clientes
- 07 Pessoas e cultura
- 08 Acionistas e investidores
- 09 Sociedade
- 10 Ambiente e clima
- 11 EINF
- 12 Glossário e estrutura do Grupo
- 13 Anexos

### Identificação dos riscos de Governação

Além disso, foi avaliada a materialidade dos riscos de governação sobre os mesmos riscos. Neste caso, os principais impactos se concentram nas carteiras de crédito corporativo e em empresas, para o risco de crédito e no risco de reputação:

#### > MATRIZ DE ANÁLISE DE GOVERNAÇÃO

		Riscos de governação		
		CP	MP	LP
Risco de crédito	Segmento CIB	●	●	●
	Segmento de empresas	●	●	●
	Segmento hipotecário	N/A	N/A	N/A
	Segmento de consumo	N/A	N/A	N/A
Outros riscos	Mercado	●	●	●
	Operacional	●	●	●
	Reputacional	●	●	●
	Liquidez	●	●	●
	Negócio/estratégico	●	●	●

● Risco reduzido ● Risco médio-baixo ● Risco médio ● Risco médio-alto ● Risco alto  
 CP. Curto prazo (até 4 anos) MP. Médio prazo (de 4 a 10 anos) LP. Longo prazo (mais de 10 anos)



## \_Gestão dos riscos ESG

Com base na avaliação da materialidade dos riscos dos ESG na sua inter-relação com os riscos tradicionais, a implementação faseada da gestão dos riscos dos ESG no CaixaBank deu prioridade aos **riscos climáticos**.

No entanto, tanto os riscos ambientais, sociais e de governação são avaliados nos processos de admissão de riscos, uma vez que estão incluídos na Política de Sustentabilidade Empresarial/Política de Gestão de Riscos do ESG, bem como noutros princípios e políticas empresariais, por exemplo, no domínio dos direitos humanos e anticorrupção.

➔ Ver secção de [Comportamento ético e responsável](#).

A avaliação da materialidade dos riscos do ESG é regularmente atualizada.



## \_Política de gestão de riscos de sustentabilidade empresarial/ESG

Em março de 2022, o Conselho de Administração aprovou a **Política Corporativa de Gestão de Riscos de Sustentabilidade/ESG**, que consolida a anterior Política de Gestão de Risco Ambiental e a Política Corporativa de Relações com o Sector da Defesa e estabelece os critérios para a análise dos ESG nos processos de admissão e aprovação de clientes das operações de financiamento de crédito da Entidade.

A Política Corporativa de Gestão de Riscos de Sustentabilidade/ESG regula a gestão dos riscos dos ESG, incluindo os riscos climáticos, nos processos de admissão e monitorização, e inclui as seguintes linhas de ação:

A Política é empresarial, pelo que as empresas do Grupo envolvidas aderiram à mesma ou, quando apropriado, aprovaram as suas próprias políticas, como é o caso do Banco BPI, VidaCaixa e CaixaBank Asset Management.

### 01.

Definir e gerir um plano interno de gestão de risco do ESG, em conformidade com a estratégia do Grupo.

### 02.

Definir e gerir a implementação de um quadro de políticas de admissão, monitorização e atenuação, para manter um perfil de risco em conformidade com esta estratégia.

### 03.

Desenvolver as ferramentas de análise de risco do ESG necessárias para a tomada de decisões nos processos de admissão de clientes e de concessão de risco, seja em formato empresarial ou de projeto.

### 04.

Monitorizar ações e operações com um potencial impacto significativo nos riscos dos ESG.

### 05.

Incentivar as práticas de atenuação de risco dos ESG nas carteiras no âmbito desta Política, ou outros tipos de ações (tais como, entre outros, a emissão de títulos verdes e sociais).

### 06.

Promover o desenvolvimento de sistemas de identificação, marcação de transações e medição da exposição aos riscos dos ESG, de acordo com a evolução do quadro regulamentar, a sensibilidade social a estes riscos e as melhores práticas no mercado.

### 07.

Atribuir funções ligadas à gestão dos riscos do ESG na atual estrutura organizacional, com a necessária segregação de funções para manter a independência entre as áreas responsáveis pelos processos de definição da estratégia, análise e aprovação das operações e monitorização, e controlo destes riscos.

### 08.

Estabelecer um sistema de poderes para a admissão de riscos ESG, que permita a sua incorporação de forma ágil, mas sólida, nos processos ordinários de tomada de decisão, consoante o objetivo do presente documento.

- 01 A nossa identidade
- 02 Estratégia empresarial e materialidade
- 03 Governação Empresarial
- 04 Gestão de risco
- 05 Modelo de criação de valor
- 06 Clientes
- 07 Pessoas e cultura
- 08 Acionistas e investidores
- 09 Sociedade
- 10 Ambiente e clima
- 11 EINF
- 12 Glossário e estrutura do Grupo
- 13 Anexos

Esta política estabelece exclusões gerais e setoriais ligadas a atividades que possam ter um impacto significativo nos direitos humanos, no ambiente, na biodiversidade e no clima, nas quais o CaixaBank não assumirá riscos de crédito. As exclusões gerais aplicam-se a todos os clientes, enquanto as exclusões setoriais se aplicam a certas atividades nos setores da defesa, energia, mineração, infraestruturas e agricultura, pescas, pecuária e silvicultura.

Para o **setor da energia**, destacam-se as seguintes **restrições de financiamento**:

Carvão	Petróleo	Gás
Empresas com rendimentos >25% da produção de energia alimentada a carvão, ou da extração de carvão térmico.	Empresas com receitas >50% provenientes da exploração, extração, transporte, refinação, coquearias e produção de energia elétrica alimentada a petróleo, a menos que promovam a transição energética com uma estratégia de transição sólida ou que as operações sejam orientadas para o financiamento de energias renováveis.	Empresas com receitas >50% provenientes da exploração, extração/produção, liquefação, transporte, regaseificação, armazenamento e produção de energia elétrica com gás natural, a menos que promovam a transição energética com uma estratégia de transição sólida ou que as operações sejam orientadas para o financiamento de energias renováveis.
Projetos específicos para a construção, desenvolvimento, ou ampliação de centrais elétricas alimentadas a carvão, ou projetos relacionados com a extração de carvão.	Transações solicitadas por clientes novos ou existentes, com datas de maturidade a médio prazo, cujo objetivo seja a exploração, extração, transporte, refinação, coqueificação ou produção de energia a partir do petróleo.	Transações solicitadas por clientes novos ou já existentes, com maturidade a longo prazo, cujo objetivo é a exploração, extração, liquefação, transporte, regaseificação, armazenamento ou produção de eletricidade com gás natural.

Além disso, o CaixaBank não assumirá riscos de crédito em novos projetos relacionados com a exploração ou produção de petróleo e gás na região ártica; areias asfálticas; extração mediante *fracking*; construção, desenvolvimento ou expansão de centrais elétricas alimentadas a carvão; extração de carvão envolvendo a remoção do topo da montanha; construção, desenvolvimento ou expansão de centrais nucleares.

O perímetro da nova política afeta: **(i)** a admissão de novos empréstimos e garantias; **(ii)** a compra de renda fixa e variável; e **(iii)** investimento em empresas através da carteira de investimentos.

Conforme a Política Corporativa de Sustentabilidade / Gestão de Riscos do ESG, foi definida uma análise das operações elegíveis e está a ser implementada segundo os preceitos estabelecidos.

Esta análise de operações se realizará mediante novas ferramentas de análise, que são uma evolução dos questionários utilizados até o momento com a anterior política e que se implementarão em sistemas durante o ano em curso.

O resultado destes relatórios estará vinculado às operações, condicionando a sua implementação ao cumprimento da Política.

Além disso, durante 2022, foi realizada uma formação presencial em todos os Centros de Admissão de Riscos e Sucursais Internacionais, a fim de atualizar tanto os critérios baseados na nova política como os níveis de autoridade decisória para sancionar de forma autónoma, tendo a equipa de analistas especializados da área de Gestão de Riscos do ESG na Divisão de Riscos Gerais recebido a autoridade para sancionar aqueles que excedem este nível de autoridade.



Neste processo de análise e no quadro da aplicação dos Princípios do Equador, aos quais o CaixaBank aderiu em 2007, as questões relativas à categorização e ao cumprimento destes princípios são também revistas.



4.049

→ candidaturas avaliadas entre DGR, CARS, agências internacionais e BPI



## Princípios do Equador

Os Princípios do Equador foram estabelecidos para identificar, avaliar e gerir os potenciais riscos ambientais e sociais, incluindo os relacionados com os direitos humanos, as alterações climáticas e a biodiversidade.

### Alcance

- > Financiamento de projetos e serviços de consultoria financeira para projetos com um investimento mínimo de 10 MMUS\$.
- > Empréstimos empresariais ligados a projetos de investimento cujo montante global é de pelo menos 50MMUS\$, o compromisso individual do CaixaBank é de pelo menos 50MMUS\$ e o prazo do empréstimo é igual ou superior a 2 anos.
- > Títulos vinculados a projetos de 10MMUS\$ ou mais.
- > Empréstimos ponte, com um prazo inferior a 2 anos a serem refinanciados, através de financiamento de projetos ou de um empréstimo empresarial ligado a projetos, cumprindo os critérios previamente indicados em cada caso.
- > Refinanciamentos e aquisições de empresas, desde que cumpram determinados requisitos (o projeto original foi financiado ao abrigo dos Princípios do Equador, não há alterações materiais no âmbito do projeto e o mesmo não foi concluído no momento da assinatura do empréstimo).

O CaixaBank aplica voluntariamente este procedimento a transações sindicadas com um prazo de três anos ou mais e quando o compromisso individual do CaixaBank se situa entre 7MM€ e 35MM€. Além disso, o procedimento aplica-se a outras operações de financiamento de projetos de investimento

com uma maturidade mínima de 3 anos e um montante mínimo de 5MM€ quando o titular é uma entidade jurídica de média-grande dimensão, grande ou muito grande.

### Âmbito de aplicação

- > Os projetos com riscos e impactos potenciais elevados e irreversíveis, para os quais não está previsto que um plano de ação viável possa ser estabelecido, ou aqueles que violam os valores corporativos são rejeitados.
- > Em todos os outros casos, um perito externo independente avalia o sistema, e o plano 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 dilligence*, no qual participam as equipas da área comercial e de riscos assim como especialistas externos.

Neste sentido, em 2022, a Entidade financiou **7 projetos para um investimento total de 22.965 MM€, com uma quota de 1.286MM€**. A avaliação para a classificação dos projetos foi realizada em conjunto com um especialista independente.

As operações financiadas são apresentadas no quadro abaixo:

	2022		2021	
	Unidades	MM€	Unidades	MM€
<b>Categoria A<sup>1</sup></b>	1	536	0	0
<b>Categoria B<sup>2</sup></b>	2	439	10	843
<b>Categoria C<sup>3</sup></b>	4	311	0	0
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>1.286</b>	<b>10</b>	<b>843</b>



<sup>1</sup> Projetos com impactos ambientais/sociais potencialmente significativos.

<sup>2</sup> Projetos com impacto potencial limitado e facilmente mitigável dos ESG.

<sup>3</sup> Projetos com impactos sociais ou ambientais, mínimos ou nulos, incluindo certos projetos intermediários financeiros com riscos mínimos ou nulos.

### Gestão do risco climático

O CaixaBank está a implementar a gestão e análise dos riscos climáticos, de acordo com as melhores práticas de mercado, o quadro regulamentar, as recomendações da Task Force sobre Divulgações Financeiras relacionadas com o Clima (*Task Force on Climate-related Financial Disclosures*, TCFD) e a Diretiva da Comissão Europeia sobre Relatórios Não Financeiros (*Non-financial reporting Directive*, NFRD).

As expectativas de supervisão para a gestão e comunicação de riscos no Guia do Banco Central Europeu (BCE) sobre riscos climáticos e ambientais, de novembro de 2020, são particularmente relevantes, tendo sido estabelecidos planos de ação e calendários de implementação para assegurar que os seus processos estejam alinhados com as expectativas de supervisão.

● Risco reduzido

● Risco médio

● Risco alto

CP. Curto prazo (até 4 anos)

MP. Médio prazo (de 4 a 10 anos)

LP. Longo prazo (mais de 10 anos)

### > AVALIAÇÃO DO IMPACTO DOS RISCOS CLIMÁTICOS DE TRANSIÇÃO E FÍSICOS NOS DIFERENTES SECTORES DEFINIDOS

Sectores	Risco de transição			Risco físico			Sectores	Risco de transição			Risco físico		
	CP	MP	LP	CP	MP	LP		CP	MP	LP	CP	MP	LP
Agricultura, pecuária e pesca	●	●	●	●	●	●	Petróleo e gás	●	●	●	●	●	●
Consumo	●	●	●	●	●	●	Imobiliário	●	●	●	●	●	●
Consumo discricionário	●	●	●	●	●	●	Serviços	●	●	●	●	●	●
Energia/utilities	●	●	●	●	●	●	Tecnologia e comunicação	●	●	●	●	●	●
Sector sanitário	●	●	●	●	●	●	Transporte	●	●	●	●	●	●
Indústria e manufatura	●	●	●	●	●	●	Turismo	●	●	●	●	●	●
Infraestruturas	●	●	●	●	●	●	Cimento	●	●	●	●	●	●
Materiais	●	●	●	●	●	●	Ferro e aço	●	●	●	●	●	●
Mineração e metalurgia (excl. petróleo e gás)	●	●	●	●	●	●	Carvão	●	●	●	●	●	●



## \_\_Métricas de risco e análise de cenários

### \_\_Intensidade de carbono

A gestão da carteira de crédito procura alinhar o impacto indireto das alterações climáticas com a apetência ao risco, e o compromisso com os objetivos de sustentabilidade. Para este fim, **desde 2018, a exposição de crédito a atividades económicas consideradas intensivas em CO<sub>2</sub> tem sido medida.**

A métrica principal baseia-se na definição sugerida pelo TCFD para facilitar a comparabilidade e inclui a exposição a ativos ligados aos setores da energia e fornecimentos, excluindo a água e as energias renováveis ("Carbon Related Assets", como definido na implementação das recomendações do TCFD). Desde 2018 representou cerca de 2% da carteira total de instrumentos financeiros. Em 2022 a exposição aos setores intensivos em CO<sub>2</sub> mantém-se à volta de 2% do total da carteira.

### \_\_Análise de cenários e exercícios de stress climático

O CaixaBank também efetua análises qualitativas e quantitativas de cenários de riscos climáticos.

Para o risco de transição, a **análise qualitativa** centrou-se inicialmente na identificação dos segmentos potencialmente mais afetados pelo risco de transição nos setores de risco material da carteira. Especificamente, a análise até à data tem-se centrado nos **setores da energia (petróleo e gás, e eletricidade), transportes e construção**, identificando os maiores impactos através do estudo das principais variáveis de risco e estabelecendo mapas de calor para diferentes horizontes temporais (2025, 2030, 2040 e 2050) para cenários de transição compatíveis com os compromissos de descarbonização da Entidade (cenários de 1,5°C em geografias comprometidas com emissões líquidas zero em 2050). Os mapas de calor para estes setores incorporam uma análise granular por atividade a nível da CNAE.

Os exercícios de **análise** quantitativa realizados, até à data, estão a ser utilizados como base para a realização recorrente da análise de risco climático da Entidade, que está atualmente em curso. Estes exercícios baseiam-se na metodologia desenvolvida no âmbito do grupo de trabalho da UNEP FI (TCFD *Banking Pilot*) e avaliam como o **risco climático de transição pode ser transferido para as principais magnitudes financeiras das empresas a curto, médio e longo prazo** (2025, 2030, 2040 e 2050) no cenário de transição mais rigoroso (1,5 °C, assumindo uma utilização limitada das tecnologias de captura de carbono). Isto baseia-se nas previsões do modelo REMIND do *Potsdam Institute for Climate Impact Research* (PIK), modelo IAM *Integrated Assessment Models*.

Em relação à avaliação dos **riscos físicos derivados das alterações climáticas**, o foco inicial de análise é a **carteira hipotecária em Espanha**, devido ao seu volume. Para o efeito, foram efetuadas análises qualitativas para identificar a exposição por zonas de risco geográfico em vários cenários climáticos para os principais riscos físicos que afetam a carteira (subida do nível do mar, inundações provocadas pelas chuvas e incêndios provocados por aumentos de temperatura). As análises efetuadas concluem que a exposição da carteira da Entidade a estes três riscos é limitada.

Também na área do **risco de crédito**, o CaixaBank participou no **teste de stress climático** conduzido pelo BCE na primeira metade de 2022. O exercício é um passo em frente fundamental para a gestão dos riscos climáticos e como base para a sua quantificação. Este exercício de stress climático está alinhado com as Orientações do BCE sobre riscos climáticos e ambientais e, por sua vez, constitui um instrumento-chave para a gestão do risco climático.

Em paralelo, estão a ser desenvolvidas metodologias e cenários para outros riscos com impacto nos riscos climáticos, tais como riscos operacionais ou reputacional.

# \_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 Política Corporativa de Comunicação, aprovada em 2020 e atualizada em novembro de 2022. 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,

A referida política que faz referência a qualquer transmissão de informação a partir da Instituição, **de carácter económico-financeiro, não financeiro ou corporativo**, a públicos especializados (acionistas de retalho, investidores institucionais, consultores de voto, instituição supervisora/reguladora) como ao público 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 percepções 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

+

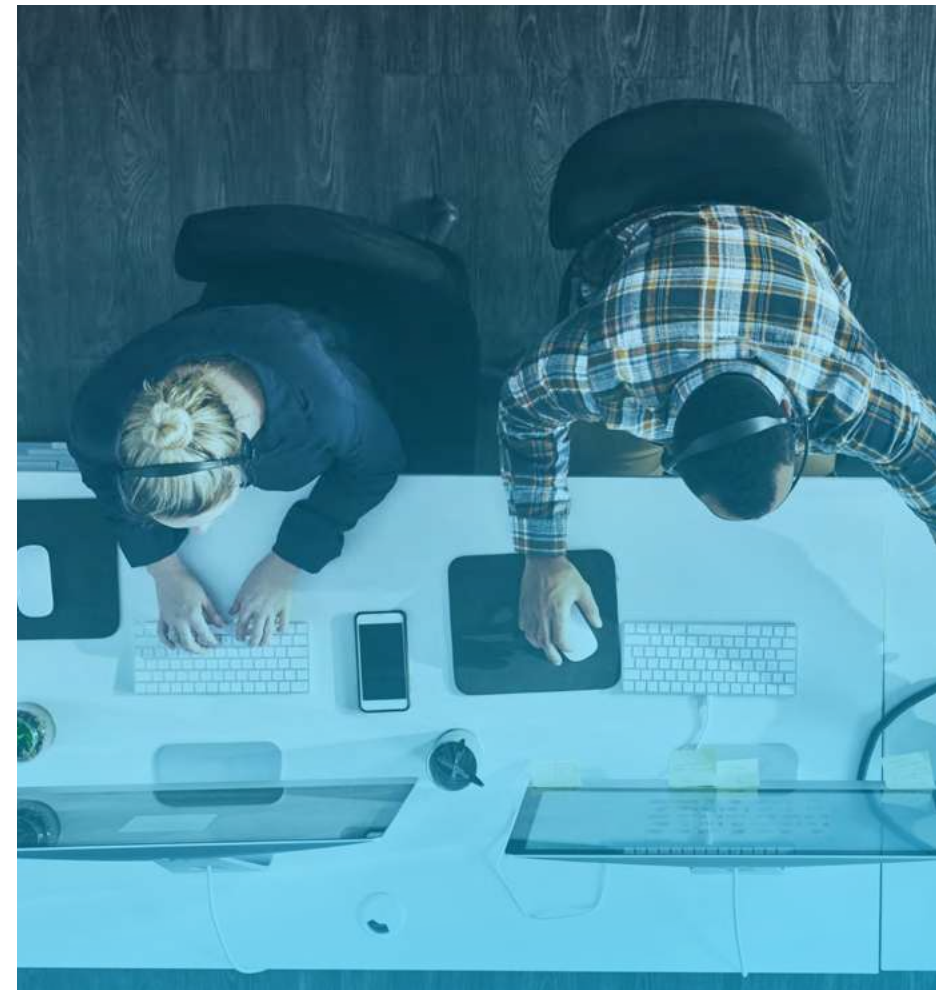
## \_Serviço de Atendimento ao Risco Reputacional (SARR)

O Serviço de Atendimento aos Riscos Reputacionais (SARR) é um serviço interno gerido pelo Departamento de Comunicação e Relações Institucionais que contribui para o **cumprimento da Política de Gestão de Riscos de Reputação Corporativa**, e presta apoio à **rede comercial** e a outros departamentos corporativos.

O SARR analisa consultas sobre potenciais operações que possam violar os códigos de conduta ou que possam ter um impacto na reputação da Instituição. São considerados na análise, tanto a avaliação de especialistas internos como os instrumentos externos fornecidos por fornecedores de análise de risco de reputação e outros consultores. A atividade da SARR é regularmente comunicada ao Comitê de Risco Reputacional. Durante o ano 2022 foram respondidas 235 consultas.



Em 2022, foram resolvidas **235 consultas**, **38% das quais relacionadas com a Política corporativa de gestão de riscos de sustentabilidade/ESG** do CaixaBank, que inclui os direitos humanos, ambiente, energia e outros setores dos ESG, e as restantes para clientes e operações com um impacto potencial na reputação.



# 05 Modelo de criação de valor

- Modelo de negócio \_ PÁG. 184
  - Banca Retail: Banca de particulares, premier e de negócios \_ PÁG. 186
  - Banca Privada \_ PÁG. 190
  - Banca de Empresas \_ PÁG. 192
  - *Corporate & Institutional Banking* \_ PÁG. 194
  - AgroBank \_ PÁG. 196
  - DayOne \_ PÁG. 198
  - HolaBank \_ PÁG. 200
  - BPI \_ PÁG. 201
  - Modelo de distribuição \_ PÁG. 204
  - Desenho de produto \_ PÁG. 213
- Negócio sustentável \_ PÁG. 214
  - Mobilização do financiamento sustentável \_ PÁG. 214
  - Investimento Responsável \_ PÁG. 223
  - Taxonomia verde \_ PÁG. 232
  - Índices e ratings \_ PÁG. 234
- Tecnologia e digitalização \_ PÁG. 237
  - Infraestrutura tecnológica \_ PÁG. 238
  - Implementação de novas tecnologias \_ PÁG. 240

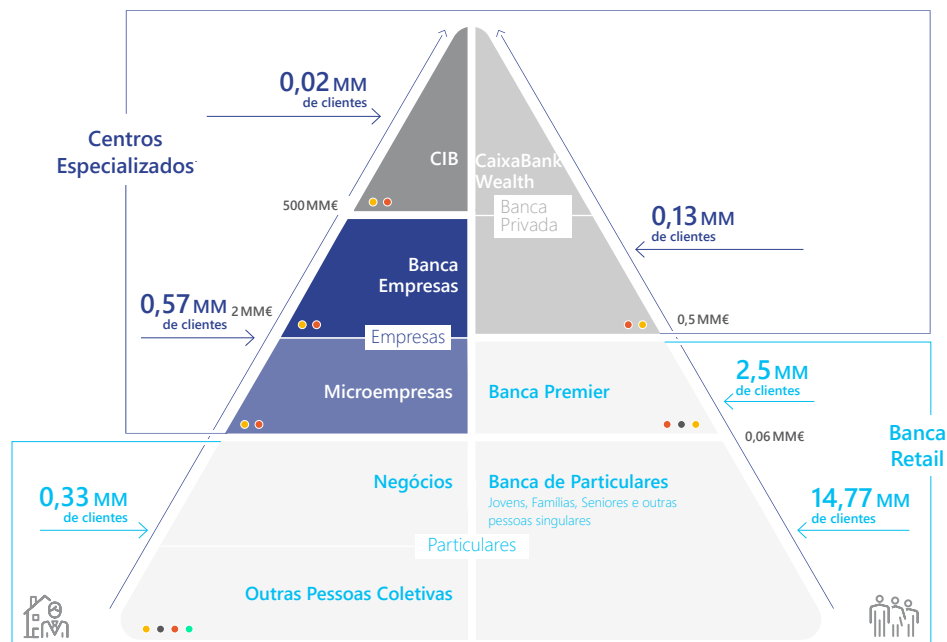
# \_Modelo de negócio

**0,9 MM**  
 Número de clientes  
 Pessoas Coletivas

**17,4 MM**  
 Número de clientes  
 Particulares

Clientes em Espanha

## > MODELO DE GESTÃO ESPECIALIZADA



Pessoas Coletivas  
 (intervalo de volume de negócios, milhões de euros)

Particulares  
 (ativos sob gestão, milhões de euros)

● ● ● ● Canais de distribuição aos que têm acesso os clientes do segmento

## > MODELO DE DISTRIBUIÇÃO<sup>1</sup>



**7,4 MM**

Clientes que procuram atendimento presencial e omnicanal. Agências especializadas, conforme o perfil do cliente.



**3,4 MM**

Clientes que procuram um gestor de referência, mas que querem ser atendidos remotamente.



**11,2 MM**

Clientes digitais (100% digitais e omnicanais).



**4,2 MM**

Utilizadores 100% digitais que preferem a relação digital, e procuram a experiência de um neobank.

<sup>1</sup> Um cliente pode utilizar mais de uma plataforma de distribuição.

- 01 A nossa identidade
- 02 Estratégia empresarial e materialidade
- 03 Governação Empresarial
- 04 Gestão de risco
- 05 Modelo de criação de valor
- 06 Clientes
- 07 Pessoas e cultura
- 08 Acionistas e investidores
- 09 Sociedade
- 10 Ambiente e clima
- 11 EINF
- 12 Glossário e estrutura do Grupo
- 13 Anexos

### > MODELO DE GESTÃO ESPECIALIZADA

O CaixaBank dispõe de 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 diferentes formas pelas quais os clientes gerem a **mobilidade**.



A forma como se **relacionam** com as pessoas.

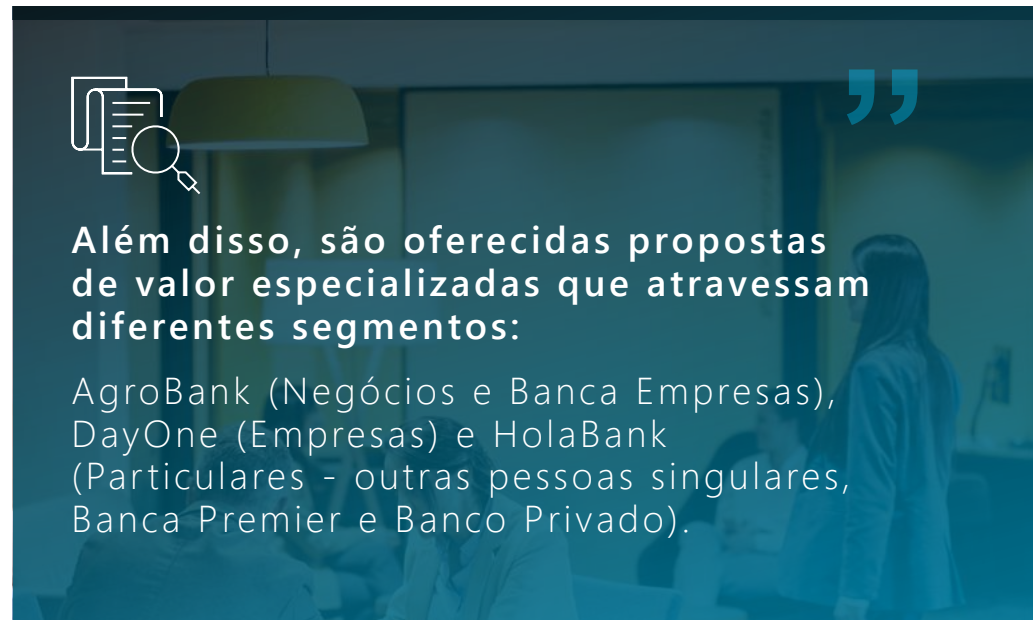


E o modo como utilizam a **tecnologia**.

A vasta gama de produtos e serviços financeiros e de seguros, permite que todas as **necessidades dos clientes sejam cobertas**. A agilidade e acessibilidade tornam possível fazê-lo de forma a garantir que a experiência individual de cada cliente seja sempre a melhor.

A **segmentação** é fundamental para melhor cobrir as necessidades dos clientes, razão pela qual o CaixaBank apresenta as seguintes propostas de valor:

Banca de Particulares	Banca Privada
Banca Premier	Microempresas
Negócios e empreendedores	Empresas
	CIB



Além disso, são oferecidas propostas de valor especializadas que atravessam diferentes segmentos:

AgroBank (Negócios e Banca Empresas), DayOne (Empresas) e HolaBank (Particulares - outras pessoas singulares, Banca Premier e Banco Privado).



O negócio do Grupo CaixaBank em Portugal inclui o Banco BPI, o **melhor banco em Portugal em 2022**, de acordo com a Euromoney.

A segmentação seguinte corresponde ao segmento Banca de Seguros, que está incluído na Nota 8 das Contas Anuais consolidadas.



- 01 A nossa identidade
- 02 Estratégia empresarial e materialidade
- 03 Governação Empresarial
- 04 Gestão de risco
- 05 Modelo de criação de valor
- 06 Clientes
- 07 Pessoas e cultura
- 08 Acionistas e investidores
- 09 Sociedade
- 10 Ambiente e clima
- 11 EINF
- 12 Glossário e estrutura do Grupo
- 13 Anexos

## \_Banca Retail: Banca de Particulares, Premier e de Negócios

A proposta de valor da **Banca Retail** é baseada numa oferta:

### Inovadora, personalizada e única:

A cada perfil de cliente é oferecida a melhor solução, adaptada às suas necessidades, e através de acordos estratégicos com outras empresas líderes nos seus segmentos.

### Omnicanal:

Estamos empenhados num modelo de relacionamento onde o cliente pode escolher a forma de interação que pretende, com ferramentas digitais e remotas, e uma vasta rede de agências.

### Concentrado nas 4 experiências do cliente:

**Dia a dia:** para facilitar o dia a dia do cliente, e estar presente de forma ágil e simples em qualquer momento que o necessitem.

**Aproveitar a vida:** fornecer financiamentos aos clientes para que os seus sonhos e projetos atuais, e futuros, se tornem realidade.

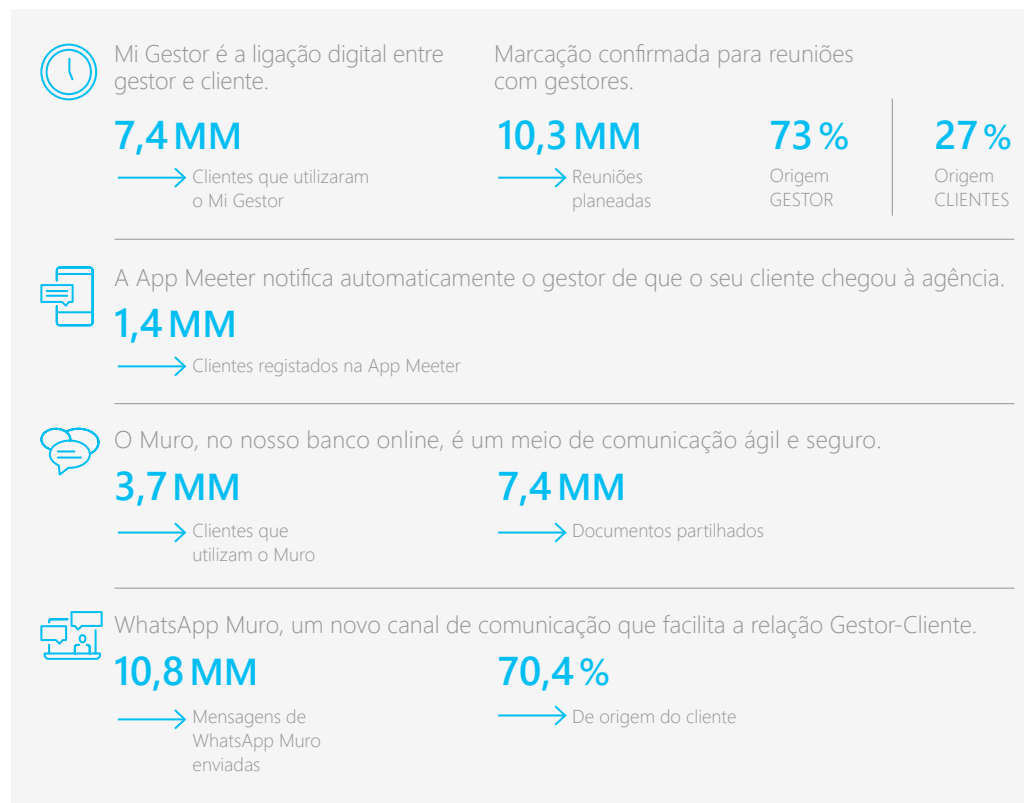
**Dormir tranquilamente:** estar ao lado dos nossos clientes para cuidar do que é importante para eles e ajudá-los a protegê-lo.

**Pensar no futuro:** ajudar os nossos clientes a planear as suas poupanças e a enfrentar o futuro com total segurança.

[➤ Ver secção de Experiência do Cliente.](#)

## \_Promoção de novos modelos de relações com clientes digitais e remotos

Fornecemos diferentes ferramentas de omniexperiência para facilitar a relação gestor/cliente:



## \_Banca Particulares



Clientes particulares com uma situação até **60.000 euros**.

### > MARCOS DE 2022

- > **Hipotecas:** aumento da atividade hipotecária através do aumento das hipotecas de taxa fixa (14.299 MM€ de nova produção, mais 108% em comparação com 2021). Digitalização do processo de tratamento hipotecário, para o racionalizar e dar ao cliente uma melhor experiência.
- > Consolidação da oferta de **financiamento de painéis solares** e lançamento de financiamento para clientes independentes não residenciais, microempresas e pequenas explorações agrícolas.
- > **Mobilidade:** foi mantido um fornecimento contínuo de leasing e veículos em segunda mão. A oferta de veículos sustentáveis tem sido reforçada, oferecendo um fornecimento constante de veículos sustentáveis no catálogo. Durante 2022, foram assinadas 1.195 operações de arrendamento de automóveis sustentáveis (elétricos e híbridos de tomada) por 48,5 MM€.
- > Continuamos a reforçar o financiamento de produtos eletrónicos, domésticos, de mobilidade, etc. Além disso, é lançado o **Wivai Unlimited**, um serviço através do qual pode aceder aos mais recentes produtos telefónicos sem necessidade de compra e com todas as facilidades em termos de manutenção e renovação dos aparelhos. (357 mil produtos de Wivai financiados contratados através do CaixaBank Now).
- > Continuamos a expandir a nossa oferta de proteção através do lançamento de novos produtos, que desenvolvem e aprofundam a oferta **MyBox**, com o lançamento de **My Box Jubilación** (uma solução completa para a reforma, onde **o cliente estabelece um capital alvo para a reforma e um plano de poupança para a alcançar**) e MyBox Decesos Seniors Flexible (seguro funerário que permite aos maiores de 64 anos planearem as suas despesas funerárias, escolhendo entre o pagamento de um único prémio ou o pagamento ao longo de 36 meses).
- > Lançamento do **MyHome**, com o objetivo de aumentar o financiamento, a proteção da casa e a renovação do equipamento nas casas de clientes privados. Um novo conceito que reúne toda a nossa gama de produtos relacionados com o lar: Proteção, Mobilidade, Equipamento Doméstico, Sustentabilidade e Financiamento.

**1,8 MM**

→ Número de operações MyHome



Em 2022, o CaixaBank reafirmou o seu compromisso **com os cidadãos idosos**, com a implementação de uma série de iniciativas para satisfazer as necessidades destes clientes.

➤ Ver mais detalhes na secção Coletivo Sénior.



**>1 MM** apólices comercializadas MyBox em 2022

- Soluções de proteção completas e competitivas
- Tarifa fixa mensal
- A mesma prestação durante 3 anos
- Cobertura exclusiva

### > INDICADORES PRINCIPAIS



**12,2 MM**

→ Clientes vinculados <sup>3</sup>  
**12,2 milhões em 2021**  
<sup>3</sup> Todos os segmentos.



**8,1 MM**

→ Clientes omnicanal (agência, caixas e digital)  
**9 milhões em 2021**



**9 MM**

→ comercialização de cartões MyCard  
**3,3 MM em 2021**



**81,2 %**

→ Clientes com gestor atribuído  
**81,3 % em 2021**

## \_Banca Premier



Cientes particulares com uma situação de **60.000 a 500.000 euros** ou **salários superiores a 4.000 euros**.

A proposta de valor do CaixaBank Banca Premier consiste em criar uma relação de confiança com os clientes, que nos coloca como o seu principal fornecedor financeiro.

É uma oferta omnicanal e inovadora, centrada no Premier Manager que acompanha e aconselha, oferecendo soluções diferenciadas para todas as experiências.

Os pilares permanecem: desenvolver a proposta de valor para oferecer assessoria a todos os perfis de clientes, e melhorar a figura do Gestor Pessoal como o foco principal.

### > MARCOS 2022:

#### > Impulsionar o negócio sustentável com:

- > A **introdução de novos produtos nos fundos de investimento da Gama SI**, com objetivos ligados aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável das As Nações Unidas.
- > A **formação dos gestores Premier em investimentos sustentáveis. Mais de 3.500 gestores Premier obtiveram a Certificação em Investimentos Sustentáveis.**
- > O **financiamento de placas fotovoltaicas**. Os clientes beneficiaram de financiamento para a sua instalação fotovoltaica.
  - [➔ Ver secção "Modelo de criação de valor - Negócio sustentável".](#)
- > **Elaboração de material informativo sobre mercados.** Comunicações áudio, *podcasts flash* de mercados e notas da equipa de Estratégia de Investimento do CaixaBank foram produzidos para manter os clientes Premier atualizados sobre a situação do mercado e as diretrizes de investimento da Entidade.
- > **Lançamento de novos fundos da Dívida Pública** com uma visão de rendimento até ao vencimento.

> **Diálogos de Consciencialização.** Foram realizados diálogos específicos para clientes Premier em todos os territórios com o acréscimo de novos tópicos, como por exemplo:

- > Diálogos de consciencialização sobre **proteção e seguro de vida**. Pretender ajudar os clientes Premier a pensar sobre a forma de proteger o essencial das suas vidas.
- > Diálogos com **peritos para consciencializar sobre a importância de poupar** e ajudar os clientes a anteciparem as suas principais preocupações em matéria de reforma.

### > INDICADORES PRINCIPAIS



→ Conformidade no modelo de atendimento



→ Centros Store Premier 28 em 2021



→ Gestores especializados 3.900 em 2021



→ Clientes assessorados 849.374 em 2021



## \_Negócios



### Clientes autônomos, profissionais e comércios.

A proposta de Negócios dirige-se a clientes independentes, profissionais e comércios. Inclui a gestão integral tanto de empresas, como dos seus clientes, e integra todas as soluções de que necessitam no seu quotidiano empresarial, financiamento empresarial, proteção e segurança, e o seu futuro.

Empenhamo-nos na consolidação do modelo especializado, através de agências *Store* Negócios, agências exclusivas para com Gestores de Negócios e para um atendimento prioritário a clientes Negócios.

A atividade comercial tem-se concentrado em atrair novos clientes e manter e aumentar o vínculo com os clientes existentes, cobrindo as quatro principais experiências: quotidiano, dormir descansado, disfrutar da vida e pensar no futuro.

Consolidação da aposta por uma **oferta inovadora em torno do Ecossistema do Ponto de Venda**: com produtos e serviços tais como TPV Tablet, *Order&Go* e financiamento de ponto de venda e várias ferramentas de *ecommerce* que nos permitem fornecer soluções de pagamento adaptadas a cada perfil de cliente.



**Posicionamento com uma oferta diferencial** destinada a grupos que exigem uma atenção personalizada devido às suas necessidades específicas: *Food&Drinks*, *Pharma* e *FeelGood*.

#### > MARCOS DE 2022

> **Lançamento do serviço de assessoria e tramitação do kit Digital**, para impulsionar a digitalização dos trabalhadores por conta própria e das empresas, como parte do programa de ajuda da *Next Generation* UE. Ajudar as nossas empresas no processamento de subvenções e fornecer-lhes diferentes soluções tecnológicas.

> Lançamento do primeiro **Plano de Emprego Simplificado** a Nível Nacional, na sequência do acordo assinado com a ATA, para apoiar os trabalhadores independentes no planeamento da sua reforma.

> **Nova linha de financiamento do Fundo Europeu de Investimentos (FEI) EGF** para apoiar os negócios nos seus novos projetos.

> **Criação** da comunidade **FeelGood**, com uma oferta específica, dirigida a todos os estabelecimentos que cuidam do bem-estar das famílias.

> **Lançamento da MyCard Negócios**. Novo produto concebido para ajudar os trabalhadores independentes na sua gestão do quotidiano.

> Ao longo do ano, foram realizadas **Talks** por segmentos **específicos** com a participação de mais de 15 000 clientes, onde analisámos as principais tendências a partir dos protagonistas de cada setor, em torno de **5 eixos temáticos**:

- > Inovação
- > Empreendimento
- > Gestão
- > Impacto social
- > Proteção

Consolidação do **Prémio A Mulher Profissional Autónoma do CaixaBank como uma referência nacional** no reconhecimento da contribuição para a sociedade feita pelas mulheres trabalhadoras independentes.

**Principal patrocinador e sponsor nos eventos setoriais nacionais mais relevantes** como a *Horeca Professional Expo*, *Infarma*, Congresso Nacional Farmacêutico e Congresso Nacional da Avepa.

#### > INDICADORES PRINCIPAIS

44,3%

→ Penetração independentes  
44,3% em 2021

31,5%

→ Percentagem de empresas com volume de negócios < 1MM€  
32,3% em 2021

3.671

→ Gestores de Negócio  
3.346 em 2021<sup>1</sup>

67

→ Centros Store Negócios  
83 em 2021<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Incluíram gestores no segmento das microempresas.

<sup>2</sup> Incluíram os Centros Store Negócios de microempresas.

## Banca Privada



Clientes particulares com uma posição de **mais de 500.000 euros**.

Continuamos a promover o modelo de consultoria independente com a **Wealth**, o **CaixaBank Wealth Management Luxembourg** e o lançamento em 2022 do **Independent Advisory** e **OpenWealth**.

A Banca Privada conta com equipas especializadas, mais de 1018 profissionais credenciados com uma média de 15 anos de experiência, e 73 centros exclusivos que asseguram que os clientes são sempre tratados de perto. Aos clientes são oferecidos diferentes modelos de serviços, desde o aconselhamento não independente até ao aconselhamento independente, bem como serviços de corretagem.

No aconselhamento independente, temos as ofertas especializadas de *Independent Advisory* y *Wealth*:

**Independent Advisory:** proposta de valor para clientes entre 1 e 4 milhões de euros, com gestores especializados nos centros de Banco Privado.

**Wealth:** proposta de valor para clientes de mais de 4 milhões de euros, com 13 centros exclusivos *Wealth*.

A Banca Privada oferece propostas de valor específicas a grupos que, pela sua natureza, partilham as mesmas necessidades e objetivos quando se trata de gerir a sua riqueza.

Através do Projeto de Valor Social, são fornecidas soluções nas áreas da Filantropia e de Investimento Socialmente Responsável (ISR).

O Grupo conta desde 2020 com o **CaixaBank Wealth Management Luxembourg**, o primeiro banco no Luxemburgo a proporcionar exclusivamente **um serviço de assessoria independente**.

### > MARCOS DE 2022

- > **Renovação do selo de qualidade AENOR** para o nosso modelo de negócio e relações com os clientes. Isto permite-nos continuar a posicionar-nos como um banco privado de prestígio com valor acrescentado para os nossos clientes.
- > Promoção do aconselhamento independente através do **CaixaBank Independent Advisory**, um serviço destinado a clientes com um a quatro milhões de euros de ativos potenciais, com uma gama completa de produtos e serviços e uma taxa de aconselhamento explícita, o que significa total transparência para o investidor, e que conta com gestores especializados nos centros de Banca Privada.
- > Com o **lançamento do OpenWealth** CaixaBank torna-se o primeiro banco em Espanha a oferecer aos seus clientes de *Ultra High Net Worth (UHNW)* um serviço de *multifamily office*, independentemente do local onde o cliente tenha depositado o seu património.
- > **Promoção do modelo de Gestão Discricionária com a criação de Smart Rendas**, um serviço delegado de gestão de fundos, cuja carteira é gerida por profissionais qualificados, conforme as necessidades e circunstâncias pessoais dos nossos clientes.

### > INDICADORES PRINCIPAIS

88,3

→ NPS Gabinete Banca Privada

91,4 %

→ De clientes acompanhados 95 % em 2021

116.660 MM€

→ Em recursos e valores administrados +1,8 % em relação a 2021

24.676 MM€

→ Em gestão discricionária de carteiras +7,5 % em relação a 2021

210

→ gestores de fundos através da Ocean 140 em 2021

3.887

→ fundos através da Ocean 2.000 em 2021

18.575 MM€

→ Saldos Wealth Espanha +1.701MM€ em relação a 2021

6.176 MM€

→ Saldos Assessoria Independente Espanha Novo serviço 2022

## \_Investimento Sustentável e filantropia

Os clientes do CaixaBank têm **preocupações e interesses** que vão para além do estritamente financeiro. 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, estamos ativos nas seguintes áreas:

### \_1. Investimento Sustentável e de Impacto

Em 2022, reforçámos ainda mais a nossa responsabilidade social e o nosso compromisso com conselhos financeiros únicos e sustentáveis, para nos tornarmos uma referência de sustentabilidade na banca privada. Assim, **incorporámos variáveis de sustentabilidade no teste de adequação e na proposta de investimento**.

# 40% clientes

→ passaram o novo teste de aptidão



Continuamos a ser a entidade com mais ativos sob gestão de produtos sob SFDR no artigo 9 do mercado espanhol através da gama de produtos de impacto (fundos de investimento e planos de pensões), **SI Impact Solutions Range**. Este ano concluímos a gama com um produto de capital próprio puro, o fundo mútuo MicroBank SI Impacto Rentable Variable Income, com um investimento direto em ações e apoiado pelo consultor de investimentos de impacto especializado *BlackRock Netherlands BV*. No final de 2022, **98% dos nossos gestores já estão certificados de sustentabilidade**, em antecipação das exigências da entidade reguladora. O nosso objetivo é ter uma equipa de vendas treinada para fornecer aos clientes a melhor assessoria sobre investimento sustentável, oferecendo-lhes carteiras sustentáveis que melhor se adequem aos seus interesses.

- > **Publicação 1º Relatório Anual Gama SI Impacto:** informar os clientes sobre o nosso compromisso para com as pessoas, a sociedade e o ambiente, dando exemplos reais do impacto dos nossos investimentos.

### \_2. Causas solidárias

Proporcionamos às pessoas projetos de solidariedade permanente.

# 1,9 MM € arrecadados

- para diferentes causas sociais em 2022, principalmente:
- > #Nenhumlarsemalimentação,
  - > Investigação contra o cancro,
  - > vacinação infantil (GAVI) e
  - > pobreza infantil (*Save the children*)

### \_3. Disseminação, divulgação e reconhecimento

Desenvolvemos eventos de disseminação e formação, liderados por especialistas em diferentes campos:

- > **Publicação 5º Relatório Anual Projeto de Valor Social:** com artigos de especialistas e uma visão geral das nossas atividades<sup>1</sup>.
- > **Publicação do 3º Estudo sobre a Pobreza Infantil, "Mudar vidas através da filantropia":** com recomendações sobre como contribuir para aliviar a pobreza infantil, para que cada pessoa possa encontrar a forma de contribuir que melhor se adapte às suas motivações, recursos e expectativas.
- > **5ª Edição dos Prémios de Solidariedade da Banca Privada:** visando destacar os projetos filantrópicos realizados pelos nossos clientes, que premiamos anualmente em duas categorias: Melhor Iniciativa Pessoal e Melhor Iniciativa Coletiva.

### \_4. Assessoria personalizada em filantropia e RSE

Ajudamos a elaborar a melhor estratégia filantrópica para os nossos clientes, abordando as suas preocupações, objetivos e recursos, para criar o maior impacto em cada fase do seu compromisso.

Realização de **4 eventos com clientes no ciclo "Diálogos de Filantropia"**, onde o objetivo é identificar as melhores práticas, bem como referências que estimulem tanto a formação de alianças como a criação de novas iniciativas.

<sup>1</sup> <https://www.caixabank.com/é/sustentabilidade/praticas-responsáveis/valor-social-banca-privada.html>

## Banca de Empresas

Clientes comerciais entre 2 e 500 milhões de euros de volume de negócios.

O CaixaBank Empresas tem um **modelo exclusivo para servir empresas**, consolidando a sua posição como uma instituição de referência para este segmento.

O elevado grau de especialização das equipas permite uma gestão abrangente dos clientes, oferecendo produtos e serviços específicos para as empresas. Tudo isto através de tratamento e atenção exclusiva e sob o modelo certificado pela AENOR em Assessoria Empresarial e em Comércio Externo e Tesouraria através da nossa proposta de valor.

O CaixaBank Empresas oferece soluções inovadoras, feitas à medida com atenção especializada em 146 centros em toda a Espanha, fornecendo conselhos avançados com os quais, graças a uma equipa de mais de 1.700 especialistas, respondemos às necessidades de cada cliente.

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 assim como alargar a base de clientes empresa. Além disso, o financiamento de operações e projetos sustentáveis tem sido e será uma das prioridades do segmento para apoiar o crescimento empresarial sustentável.

[Ver mais detalhes na secção de Negócios Sustentáveis.](#)

A 1 de janeiro de 2023, a especialização e atenção às **microempresas** (volume de negócios entre 0 e 2 MM€) foi aprofundada com a criação de uma rede especializada de **73 centros e 896 funcionários**.

### > INDICADORES PRINCIPAIS



**57.846 MM€**

De investimento  
+3,9% em relação a 2021



**23,9%**

Quota de créditos às empresas  
+0,1 PP relativamente a 2021

#### LÍDERES



**31,5%**  
recebidas

**30,6%**  
emitidas

Quota de garantias internacionais na Espanha<sup>1</sup>

#### LÍDERES

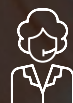


**30,9%**

Factoring e confirming



### Microempresas



**597**

Gerentes de Microempresas  
506 em 2021



**37,5%**

Penetração Microempresas  
44,4% em 2021

<sup>1</sup> A novembro de 2022.



> MARCOS DE 2022

- > Expansão das funcionalidades do portal e incorporação de um motor de busca, para clientes e não clientes, nos **Fundos da NextGeneration EU**.
- > Melhoria das capacidades de contratação e gestão de produtos e serviços **através de canais digitais**.
- > **Implementação de uma ferramenta de pré-classificação para exposição de crédito** por cliente e grupo, com uma rota pré-aprovada para aumentar e estimular o investimento.
- > **Digitalização** do registo e gestão dos créditos documentais de importação, que pode ser realizada no CaixaBank Now.
- > A primeira e única entidade autorizada a **emitir garantias digitais em formato XML** (a favor do OMIE, MIB-GAS e MIBGAS DERIVATIVES) e consulta de garantias por beneficiário no CaixaBank Now.
- > Implementação de **Ready to Finance** para financiar pagamentos em formato digital.
- > Novo **journey e dashboards** de *Confirming*.
- > **Incorporação da Bizum** como gateway de pagamento e melhoria da experiência do utilizador em transações NOW.

**Hotels & Tourism**

- > Mais uma vez acompanhámos o setor, estando **presentes nos principais eventos e fóruns** nacionais e internacionais de turismo: FITUR, WTM, ITB, TIS, Fórum Hosteltur, OMT.

**Real Estate & Homes**

- > Continuamos a ser a referência nacional no setor imobiliário no **financiamento de projetos imobiliários**, dos

quais se espera que mais de 97% obtenham uma **classificação energética A ou B**.

**Soluções Globais de Financiamento**

➔ Ver secção Modelo de criação de valor - Negócio sustentável

- > **Nível recorde de acordos assinados em finanças sustentáveis.**

**Lançamento do fundo de dívida alternativo "Added Value", exclusivamente para clientes da Banca de Empresas. Banca Transaccional**

Consolidámos a nossa liderança de mercado na Banca Transaccional:

- > **O Crédito Comercial tem sido o motor do crescimento do Investimento da Banca de Empresas.**
- > **As receitas do comércio externo foram a alavanca para o crescimento das taxas recorrentes** num ano muito complexo e volátil nos mercados internacionais (Argélia, Egito, Ucrânia, China).
- > Na **área da Tesouraria**, vale a pena destacar o aumento das receitas provenientes da cobertura de matérias-primas, que se multiplicaram por 3 em relação a 2021, ajudando os nossos clientes a manter os seus custos sob controlo em alturas de grande volatilidade no mercado.

 **2.779 MM€**  
 → Nova concessão para o setor (segmento *Hotels & Tourism*) 2.525 em 2021

Promoção contínua da colaboração com os programas da Fundação "la Caixa", como parte da **responsabilidade empresarial das empresas**.

 **INTEGRA**  
 Empregos para pessoas em situações vulneráveis  
**723**  
 → empresas contactadas e derivadas da Incorpora

 **GAVI**  
 Programa para a vacinação infantil  
**2.919 empresas**  
 → já participam no programa







## Corporate & Institutional Banking



**Cientes empresariais** com um volume de negócios de mais de **500 MM€**, *patrocinadores* financeiros, instituições e clientes internacionais.

O CIB & *International Banking* integra três áreas de negócio, Banca de Empresas, Banca Internacional e Banca Institucional, bem como áreas de produtos especializados tais como *Capital Markets*, *Project Finance*, *Asset Finance*, Tesouraria e M&A e *Sustainable Finance & ESG Advisory*<sup>1</sup>.

A Banca de Empresas gere a relação com clientes empresariais nacionais e internacionais, com o objetivo fundamental de se tornarem o seu fornecedor financeiro de referência. Segmentada por setor empresarial e com presença em Madrid, Barcelona e Bilbao, gere mais de 750 grupos comerciais com uma oferta diferenciada de produtos de financiamento estruturado, Mercado de Capitais e Assessoria, e operações mais quotidianas (*Working Capital*, *Trade Finance*). E também ativa com entidades multilaterais nacionais e internacionais (Grupo BEI<sup>2</sup>, IFC<sup>3</sup> e ICO<sup>4</sup>).

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 200 profissionais.

A Banca Institucional serve instituições dos setores público e privado através de uma proposta de valor que combina uma elevada especialização, proximidade aos clientes e um conjunto abrangente de serviços e soluções financeiras adaptadas às suas necessidades através de 13 centros institucionais e mais de 110 profissionais.

### > MARCOS DE 2022

- > Continuámos a assistir a elevados aumentos na atividade de **Structured Trade Finance** em conjunto com os agências internacionais: os empréstimos através de operações cobertas (*Export Credit Agencies*, ECAs, e Seguro Privado) aumentaram 40% em comparação com 2021, ultrapassando os 2.400 MM €.
- > Forte crescimento nas **Filiais Internacionais**, com um aumento de 79% no volume de negócios, centrado nos clientes do CIB, confirmando as elevadas expectativas incorporadas nos números do Plano Estratégico 2022-2024.
- > **Conversão a Filial Internacional da Agência de Representação em Milão** em janeiro de 2023, dedicada também a clientes do segmento CIB.
- > Apesar do ambiente complexo e volátil de 2022, temos permanecido ativos no **investimento do Setor Público** através da adaptação das operações a diferentes prazos, conforme as necessidades dos clientes. Destacamos também as linhas específicas destinadas ao Terceiro Sector, concebidas como soluções financeiras feitas à medida para garantir liquidez às ONG e outras associações ativas na gestão de refugiados.
- > **Apoio à digitalização das Administrações Públicas**, destacando:
  - > a implementação de pagamentos via Bizum;
  - > a assinatura digital dos certificados de título e saldo; e
  - > o novo sistema SEPA *Request to pay* (SRTP).
- > O CaixaBank ocupa a primeira posição como *bookrunner* de **Empréstimos Sindicalizados** no mercado espanhol de acordo com os rankings publicados pelas agências especializadas.
- > Fornecemos **soluções financeiras na gestão de refugiados**.



<sup>1</sup> Energia & TMT (Technology, Media and Telecom), Construção e Infraestruturas, Real Estate, Indústrias e FIG (Financial Institutions Groups).

<sup>2</sup> Banco Europeu de Investimentos.

<sup>3</sup> International Finance Corporation.

<sup>4</sup> Instituto de Crédito Oficial.

- 01 A nossa identidade
- 02 Estratégia empresarial e materialidade
- 03 Governação Empresarial
- 04 Gestão de risco
- 05 Modelo de criação de valor
- 06 Clientes
- 07 Pessoas e cultura
- 08 Acionistas e investidores
- 09 Sociedade
- 10 Ambiente e clima
- 11 EINF
- 12 Glossário e estrutura do Grupo
- 13 Anexos

- > Além disso, as equipas do CIB participaram na formalização **do primeiro empréstimo sindicalizado verde apoiado pelo CESCE em Espanha**, no valor de 500 MM €, atuando como Banco Agente.
- > No setor **Commercial Real Estate**, as nossas equipas continuaram a financiar os projetos mais importantes do mercado, com 1.650 MM€ em novos investimentos e 38 operações, consolidando a nossa posição de liderança em Espanha.

> **INDICADORES PRINCIPAIS**

**89.612 MM€**

→ De investimento  
81.033 MM€ em 2021

**16.138 MM€**

→ Financiamento sustentável CIB&IB  
10.986 MM€ em 2021

↗ Ver mais detalhes na secção de Negócios Sustentáveis.

**2.138 MM€**

→ Investimento em *asset finance*  
+67% em relação a 2021

**1.716**

→ Acordos com bancos correspondentes.  
Apoio aos nossos bancos correspondentes internacionais para financiar atividades de comércio externo dos clientes do CaixaBank.  
1.660 em 2021

> **PRESENÇA INTERNACIONAL**



**17** Agências de representação

→ Pequim, Xangai, Hong Kong, Singapura, Nova Deli, Sydney, Dubai, Istambul, Cairo, Argel, Joanesburgo, Toronto, Nova Iorque, Bogotá, Lima, São Paulo, Santiago do Chile.



**7** Sucursais internacionais (9 escritórios)

→ Varsóvia, Marrocos (3 agências: Casablanca - Tânger - Agadir), Milão, Londres, Frankfurt, Paris, Porto.



**2** Spanish Desks

→ em Viena e na Cidade do México.



- 01 A nossa identidade
- 02 Estratégia empresarial e materialidade
- 03 Governação Empresarial
- 04 Gestão de risco
- 05 Modelo de criação de valor
- 06 Clientes
- 07 Pessoas e cultura
- 08 Acionistas e investidores
- 09 Sociedade
- 10 Ambiente e clima
- 11 EINF
- 12 Glossário e estrutura do Grupo
- 13 Anexos

## \_Criação de propostas de valor especializadas

### **AgroBank**

A oferta do AgroBank dirige-se a todos **os clientes pertencentes ao setor agroalimentar**, abrangendo toda a cadeia de valor, ou seja, produção, transformação e comercialização.

**510.429 Clientes**  
 → 503.562 em 2021

**29.479 MM€**  
 → A nova produção em financiamento aos clientes do segmento 17.391 milhões de euros em 2021

**1.152 Escritórios**  
 → Especialistas no sector agroalimentar

**1.501 Agências rurais**  
 → em concelhos com menos de 10.000 habitantes

#### > 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.

A procura da **melhor experiência do cliente**, significou um nível mais elevado de especialização e personalização,

e consequentemente a criação de empresas/centros especializados onde os gestores de áreas específicas oferecem serviços de consultoria financeira específicos, compreendendo a sua realidade de perto a realidade dos nossos clientes.

> MARCOS DE 2022

- > Foi criado o **AgroBank Tech**, o ecossistema de agro-inovação e digitalização, e foi lançada a primeira iniciativa, **AgroBank Tech Digital INNOVATION**, um programa de aceleração *para start-ups*, para oferecer ao setor as melhores soluções tecnológicas.
- > Novo acordo de colaboração com o **Ministério da Agricultura, Pescas e Alimentação**, centrando a estratégia na digitalização, na melhoria da formação setorial, bem como na incorporação das mulheres e na mudança geracional para melhorar a competitividade do setor.
- > **Aliança com o European Innovation Council (EIC)**: 5 *startups* selecionados para desenvolver **POCs** e analisar **novos modelos de distribuição e financiamento** a fim de trazer as melhores soluções digitais aos nossos clientes.
- > **Programa de diversidade AgroBank** para a promoção do papel das mulheres nas zonas rurais:
  - > Nova Cátedra **AgroBank "Mulheres, Negócios e o Mundo Rural"**, criada em conjunto com a Universidade de Castilla La Mancha.
  - > **Apresentação do relatório ClosinGap**, que quantifica o custo de oportunidade da lacuna nas zonas rurais.
  - > Acordo de colaboração entre a **FADEMUR e Micro Bank**, para facilitar o financiamento de projetos empresariais através de microcréditos para promover a igualdade de oportunidades e o empreendedorismo nas zonas rurais.
- > Apresentação de dois novos **estudos sobre o setor agroalimentar**, pelo BPI *Research*, onde tratámos de questões tais como:
  - > O eclodir da guerra na Ucrânia e o desafio da inflação.
  - > Modernização da irrigação e gestão eficiente da água.
- > Dependência dos mercados internacionais de produtos agrícolas.
- > Azeite e citrinos, dois setores líderes em Espanha.
- > **XV edição dos Prémios Empreendedores XXI** onde, a partir da vertical Semilla XXI, premiamos o melhor *Start-Up* que ajuda a enfrentar os desafios do setor.
- > Criação do **Kit Agro Digital** para tirar partido dos fundos da **NGEU** e ajudar à digitalização do setor.
- > Lançamento de **Painéis Agro Solares** com uma solução fotovoltaica, fundamental para a adaptação ao mundo agrícola e rural.
- > **A Cátedra AgroBank**, em colaboração com a Universidade de Lérida, tem promovido a transmissão de conhecimentos científicos e técnicos do setor através de conferências e prémios.
- > A relação com o **CaixaBank Dualiza** é reforçada com o objetivo de unir formação e agricultura, e preparar futuros profissionais do setor através da formação profissional.
  - [Ver secção de Sociedade - Dualiza.](#)
- > Celebração de **numerosos eventos** com uma afluência de mais de 2.000 clientes, destacando-se:
  - > **4 Jornadas AgroBank** que tratam de temas tão relevantes como a economia circular, inovação e transformação digital do setor, ou os elementos-chave da sustentabilidade.
  - > 2 apresentações do estudo **ClosinGap**: A diferença de género nas zonas rurais.
- > Presença nas principais **feiras setoriais** que reuniram mais de 500.000 visitantes, empresas e profissionais do setor agrícola e piscatório.
- > Convite à apresentação de candidaturas para a **Ação Social na Esfera Rural** da Fundação "La Caixa" para promover projetos destinados a melhorar as condições de vida e a gerar oportunidades para famílias, crianças e adolescentes, mulheres, idosos e pessoas em risco de exclusão social.





"O DayOne é um novo conceito de banca especializada para apoiar todo o **ecossistema de inovação**, incluindo empresas de base tecnológica (*start-ups, scale-ups...*), investidores e agentes do ecossistema, com atividade em Espanha e com elevado potencial de crescimento.

A Entidade tem 6 espaços físicos que funcionam como *hubs*

de encontro de talentos e capital, em Barcelona, Madrid, Valência, Bilbao, Málaga e Saragoça. Os *hubs* servem de ponto de encontro para fundadores de empresas tecnológicas, parceiros para os ajudar a fazer crescer os seus negócios e investidores interessados em empresas inovadoras com potencial de crescimento.

Temos equipas especializadas em gestão de fortunas e impostos, banca de investimento, M&A e *fundraising*, e outras propostas de valor verticalizadas para os nossos clientes.

Para além de oferecer uma linha especializada de produtos e serviços para estes clientes, o CaixaBank coloca à sua disposição a sua rede de contactos a 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 de *networking* à medida dos empresários e investidores.

> **MARCOS 2022**

- > Consolidação como *partner* financeiro da economia da inovação, multiplicando por quatro os seus clientes desde 2017.
- > Abertura de 3 novos centros de empresas DayOne, para aumentar a capacidade de capilaridade e cobrir todo o território.
- > Reforçar o financiamento das empresas do ecossistema DayOne.

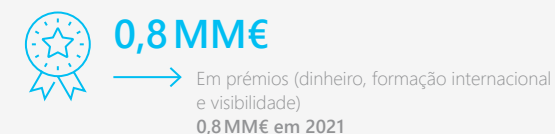
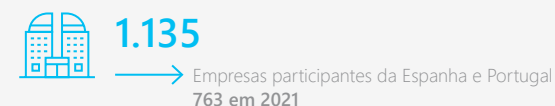


**\_Prémios Empreende XXI**

Desde a sua criação em 2007, o programa investiu **6,7MM€** em prémios em dinheiro e em ações de acompanhamento, que beneficiaram mais de **430 empresas**.

A fase de chamada da 16ª edição do PEXXI encerrou a 15 de dezembro, com a candidatura de 1.135 empresas, uma participação recorde (+48% em relação a 2021). Esta é uma iniciativa promovida pela DayOne, que visa identificar, reconhecer e apoiar *start-ups* inovadores com o maior potencial de crescimento. Estes prémios são copatrocinados com o Ministério da Indústria, Comércio e Turismo em Espanha e com o BPI, em Portugal.

> **EDIÇÃO 2022**



Os prémios são apoiados pela Embaixada de Israel em Espanha e pela ANI em Portugal, que estão ambas a atribuir prémios de inovação aos segundos classificados. Em 2022, foram atribuídos 2 prémios 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 acrescentam valor à gama de produtos e serviços oferecidos pelo setor financeiro (banca e seguros).

**Cidade XXI.** Cidades mais sustentáveis, seguras, ligadas e adaptadas: Destinado a empresas que propõem soluções para tornar as cidades e vilas onde vivemos mais sustentáveis, seguras, ligadas e com mobilidade adaptada.

**Planeta XXI.** Sustentabilidade ambiental, um planeta melhor para as novas gerações: Este desafio procura propostas inovadoras para ajudar a encontrar a melhor solução para um estilo de vida menos agressivo em relação aos recursos naturais.

**Silver XXI.** Assegurar o envelhecimento ativo e uma vida longa e saudável através da tecnologia: Este desafio é dirigido a setores como a *tecnologia da idade*, ciências da vida, *e-health*, mobilidade reduzida, turismo sénior, desporto, *fitness*. Em suma, o objetivo é inovar em tudo o que ajuda 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 estabelecer uma produção mais eficiente, eficaz, sustentável e saudável.

**Vive XXI.** Digitalização, novos modelos de negócio e reativação do setor da hotelaria, restauração, turismo e lazer: Soluções que ajudam a reanimar o setor, bem como novos modelos empresariais inovadores e soluções que contribuem para a sua digitalização.



No observatório DayOne com o IESE, o **4º relatório** correspondente aos dados da 15ª edição do PEXXI foi publicado **em junho de 2022.**

### 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, visa promover as suas oportunidades de negócio e o acesso ao investimento.

### 02.

Além disso, o DayOne organiza o **Investors Day Empreende XXI** para colocar em contato os ganhadores dos prémios com o ecossistema investidor.

### 03.

O **Observatório** DayOne de *start-ups* na Península Ibérica, em colaboração com o Centro de Inovação e Empreendedorismo do IESE, tem como objetivo gerar informação e investigação sobre a rede de *start-ups* em Espanha e Portugal. O 4º relatório para a 15ª edição foi publicado em junho de 2022.







O HolaBank é o programa especializado do CaixaBank, **para clientes internacionais** que passam longas temporadas ou que desejam estabelecer-se em Espanha.

A proposta de valor do HolaBank **consiste em acompanhar os clientes internacionais desde a sua chegada a Espanha e durante toda a sua estadia**, oferecendo um serviço financeiro abrangente que satisfaz as suas necessidades e torna o seu dia a dia o mais fácil possível.

O HolaBank tem uma extensa rede de mais de **260 filiais especializadas**, localizadas nas principais zonas turísticas e com mais de 500 gestores especializados em clientes internacionais.

> **MARCOS 2022**

**Digitalização de 100% dos processos de registo** de clientes não residentes e aplicações hipotecárias, o que facilitou aos novos clientes o início da sua relação com o CaixaBank a partir do seu próprio país.

 <p><b>+200</b> Agências</p> <p>→ HolaBank</p>	 <p><b>24/7</b> Banca Online</p> <p>→ Em mais de 20 idiomas</p>	 <p><b>Serviço telefónico</b></p> <p>→ Especializada em inglês</p>
 <p><b>4.469 MM€</b></p> <p>→ carteira hipotecária clientes HolaBank</p>		



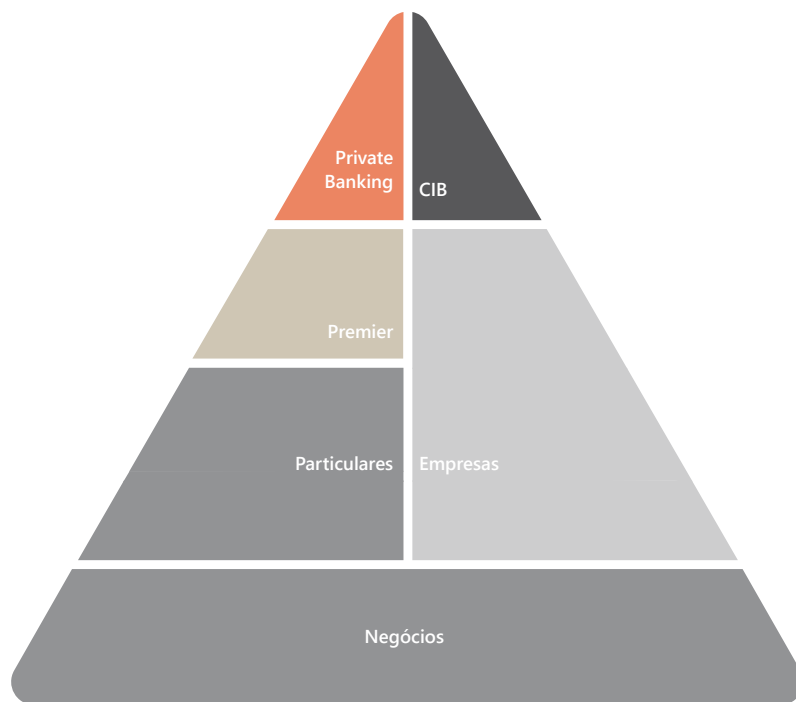
- 01 A nossa identidade
- 02 Estratégia empresarial e materialidade
- 03 Governação Empresarial
- 04 Gestão de risco
- 05 Modelo de criação de valor
- 06 Clientes
- 07 Pessoas e cultura
- 08 Acionistas e investidores
- 09 Sociedade
- 10 Ambiente e clima
- 11 EINF
- 12 Glossário e estrutura do Grupo
- 13 Anexos



O BPI é uma instituição financeira centrada na banca comercial em Portugal, onde é a quarta maior instituição financeira em volume de negócios.

O BPI oferece uma gama completa de produtos e serviços financeiros, adaptados 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 por soluções de várias empresas do CaixaBank: Produtos de Investimento e Poupança do BPI Gestão de Activos, Seguros de Vida e Financeiros do BPI Vida e Pensões, Cartões do CaixaBank *Payments & Consumer* e com a distribuição do Seguro Não Vida da Allianz Portugal e do Seguro de Crédito da Cosec.

A segmentação é fundamental para melhor satisfazer as necessidades dos clientes, razão pela qual a BPI tem as seguintes propostas de valor:



#### Banca de Particulares, de Negócios, Premier e inTouch.

Esta área é responsável pela ação comercial com clientes individuais, empreendedores e empresas, através de uma rede de distribuição multicanal. Propostas especializadas para satisfazer as necessidades de cada grupo de clientes:

- > o segmento **Premier**, está focado em servir clientes com elevado património,
- > os **Centros inTouch**, oferecem aos clientes um gestor acessível via telefone ou canais digitais,
- > o **Centro AGE**, oferece apoio remoto a clientes jovens,
- > o **Centro Connect**, oferece apoio remoto aos clientes com baixa fidelidade.

#### Banca de Empresas

Oferece uma relação de grande proximidade com as empresas.

#### O CIB

é o segmento responsável por responder às necessidades dos grandes grupos empresariais nacionais e internacionais.

#### **Private Banking**

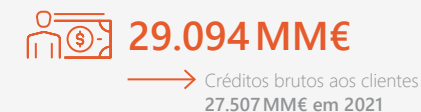
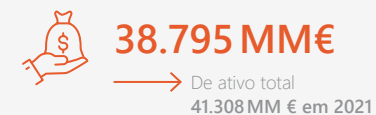
Clientes particulares com elevado património.



- 01 A nossa identidade
- 02 Estratégia empresarial e materialidade
- 03 Governação Empresarial
- 04 Gestão de risco
- 05 Modelo de criação de valor
- 06 Clientes
- 07 Pessoas e cultura
- 08 Acionistas e investidores
- 09 Sociedade
- 10 Ambiente e clima
- 11 EINF
- 12 Glossário e estrutura do Grupo
- 13 Anexos



> INDICADORES PRINCIPAIS



> RECONHECIMENTOS



Melhor Banco em Portugal



Melhor Banco em Portugal



Melhor *Private Bank* em Portugal



Melhor Reputação da Indústria



Marca de Excelência



Marca de confiança

- 01 A nossa identidade
- 02 Estratégia empresarial e materialidade
- 03 Governação Empresarial
- 04 Gestão de risco
- 05 Modelo de criação de valor
- 06 Clientes
- 07 Pessoas e cultura
- 08 Acionistas e investidores
- 09 Sociedade
- 10 Ambiente e clima
- 11 EINF
- 12 Glossário e estrutura do Grupo
- 13 Anexos

> MARCOS DE 2022

- > Adequação e inovação em produtos e serviços para cada segmento de clientes, **reforçando a eficiência e os processos de controlo interno:**
  - > **Certificações AENOR para a qualidade** na Banca de Empresas, para o Sistema de Gestão Antissuborno e para o Sistema de Gestão de *Compliance* Criminal.
  - > **Centros de Serviço ao Cliente**, com a melhoria da relação entre clientes, áreas comerciais e de apoio no tratamento de questões operacionais.
  - > **Novo Centro Connect**, para clientes com baixo potencial comercial e envolvimento.
- > O BPI torna-se o **primeiro banco com uma filial no metaverso (100% virtual)**.
- > **Impulsionar a digitalização e melhorar a experiência do cliente.**
  - > Novo **simulador online** de créditos hipotecários e expansão da oferta de **seguros** em canais digitais.
  - > **Net empresas** : evolução tecnológica com melhorias nos processos de contratação e de consulta de crédito.
  - > Processos **KYC** e atualização de informação sobre os canais digitais para particulares.
  - > Reabastecimento e cancelamento imediatos do cartão de crédito.
  - > Centro de contacto avançado para **atendimento automatizado** ao cliente no BPI *Direto*.
  - > Criação de **2 Excellence Centers** - para a Inteligência Artificial e para a Inovação.

> NOVOS PRODUTOS / SERVIÇOS

- > **AGE** - novas contas com produtos associados e aplicações específicas para jovens até aos 25 anos.
- > **Novos cartões BPI&Go e Enjoy**, Serviço *Apple Pay* (cartões Visa para particulares).
- > Reforço das **linhas para empresas**: BPI/FEI EGF, de apoio à produção, ao Turismo e ao Setor Piscatório.
- > **Nova Conta Valor Negócio+**.
- > TPA com conversão automática de moeda.
- > Novos produtos estruturados e Desempenho Garantido.
- > Nova **App BPI Broker**, revoluciona o acesso *online* à Bolsa e recebeu o prémio "*Best Mobile Initiative*" em *Banking Tech Awards*.

**BPI no metaverso**

O primeiro banco com uma agência imersiva **100 % virtual**

com simuladores e informação para o retalho, **privado, empresarial, AGE e informação sobre sustentabilidade.**

> RECONHECIMENTOS



Banca Digital



Crédito à Habitação e Banca



Produtos de Prestígio



Melhor crédito de taxa fixa

- 01 A nossa identidade
- 02 Estratégia empresarial e materialidade
- 03 Governação Empresarial
- 04 Gestão de risco
- 05 Modelo de criação de valor
- 06 Clientes
- 07 Pessoas e cultura
- 08 Acionistas e investidores
- 09 Sociedade
- 10 Ambiente e clima
- 11 EINF
- 12 Glossário e estrutura do Grupo
- 13 Anexos

## \_Modelo de distribuição

CaixaBank dispõe de uma **plataforma de distribuição omnicanal**.

Nos últimos anos, o aumento da escala em Espanha e o elevado nível de digitalização dos clientes levaram o CaixaBank a transformar a sua plataforma de distribuição, reequilibrando-a e especializando-a:

**01.** Oferecer o melhor serviço e experiência a cada perfil.

**02.** Intensificar o contacto e a acessibilidade.

**03.** Gerar o máximo de oportunidades de valor possível.

**04.** Continuar a impulsionar a eficiência operacional, bem como comercial.

**05.** Desenvolvimento de canais digitais e remotos.



O crescimento dos canais digitais, **especialmente o canal móvel**,

é uma das maiores mudanças no setor financeiro nos últimos anos, **mas a importância das filiais permanece.**

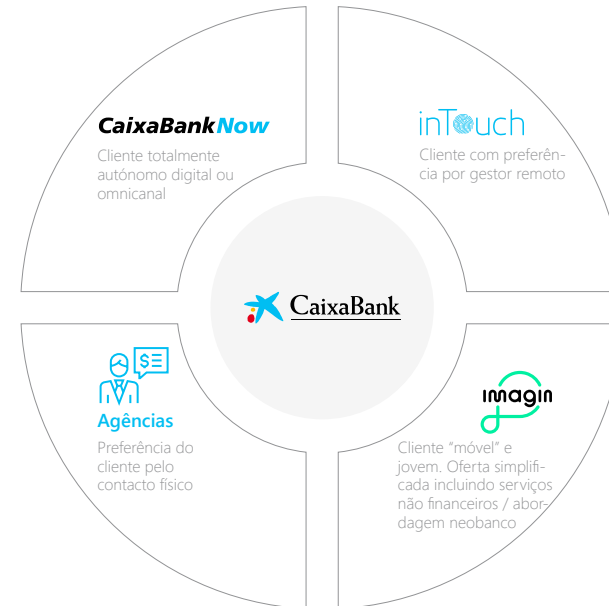
**imagin inTouch**

Modelos eficientes com alta **escalabilidade e digitalização.**

**As redes presenciais** continuam a servir clientes e transações de elevado valor.

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.



## \_ Rede de agências

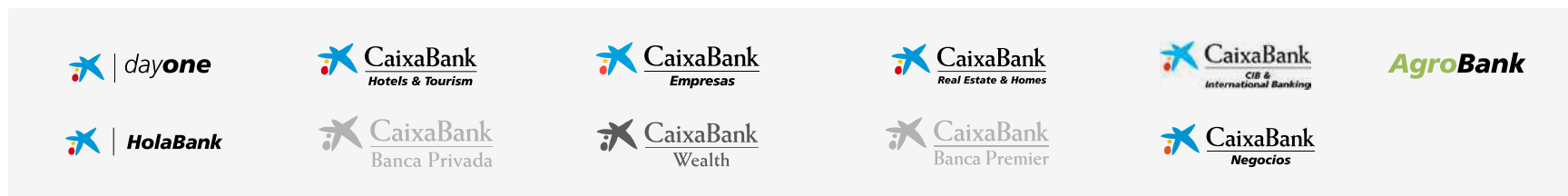
### \_ Redimensionamento da rede

O CaixaBank concluiu em 2022 o processo de fusão com o Bankia iniciado em 2021, eliminando a duplicação devido à sobreposição de redes de distribuição, o que resultou na consolidação de mais de 1.500 agências em toda a Espanha. Depois deste processo, a rede de agências físicas do CaixaBank continua a ser a mais extensa em Espanha, com 3.818 agências de *retail*, e conta também com a maior rede de caixas automáticas com até 250 transações diferentes.



### > CRIAÇÃO DE CENTROS ESPECIALIZADOS

#### \_ Agências e gestores especializados, em Espanha



### \_ Rede física

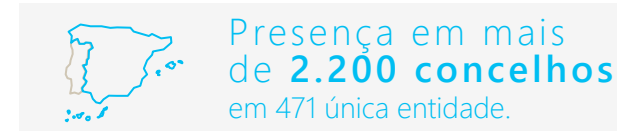
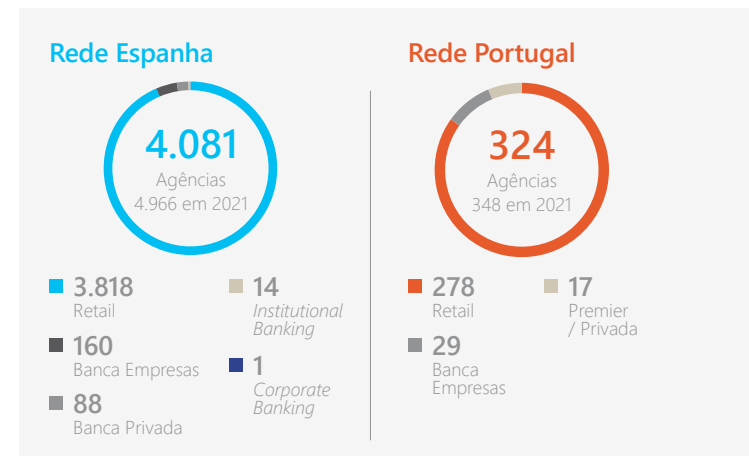
#### > # DE AGÊNCIAS



#### > # DE CAIXAS AUTOMÁTICAS



#### > PRESENÇA EM POPULAÇÕES COM MAIS DE 5000 HABITANTES (DEZ-22)



- 01 A nossa identidade
- 02 Estratégia empresarial e materialidade
- 03 Governação Empresarial
- 04 Gestão de risco
- 05 Modelo de criação de valor
- 06 Clientes
- 07 Pessoas e cultura
- 08 Acionistas e investidores
- 09 Sociedade
- 10 Ambiente e clima
- 11 EINF
- 12 Glossário e estrutura do Grupo
- 13 Anexos

## \_Modelo urbano

O CaixaBank continuou em 2022 o desdobramento do **modelo urbano de agências Store**, 705 em 2022.

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 800 em 2023.

Por outro lado, o CaixaBank possui centros de atendimento ao cliente sob o conceito *All in One* em Barcelona, Valência, Madrid, Ibiza e Burgos. Para além do aconselhamento financeiro, estas agências *flagship* oferecem também ao cliente espaços de *coworking* e são realizadas jornadas de formação e outros eventos.

## \_Modelo rural

O CaixaBank possui **1.501 agências rurais**, situadas em localidades com menos de 10 000 habitantes, sendo a única entidade bancária presente em 471 municípios.

Além disso, o CaixaBank possui iniciativas especiais para reforçar o serviço no âmbito rural, como as agências móveis (*ofibuses*), que prestam serviços a 300.000 pessoas em 626 localidades (depois de ter aumentado a cobertura em 45% relativamente a 2021).

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 agrícola e pecuário.



As **agências móveis** são essenciais para a estratégia do CaixaBank para **evitar a exclusão financeira das zonas rurais**.



- 01 A nossa identidade
- 02 Estratégia empresarial e materialidade
- 03 Governação Empresarial
- 04 Gestão de risco
- 05 Modelo de criação de valor
- 06 Clientes
- 07 Pessoas e cultura
- 08 Acionistas e investidores
- 09 Sociedade
- 10 Ambiente e clima
- 11 EINF
- 12 Glossário e estrutura do Grupo
- 13 Anexos

## \_Projeto ATMNow

O CaixaBank continua a lançar a sua **nova plataforma tecnológica para caixas multi-banco**, *ATMNow*, concebida para transformar completamente a experiência do utilizador e incorporar serviços e funcionalidades. Este destacamento será concluído durante o mês de fevereiro de 2023.

A nova plataforma foi criada com o intuito de oferecer as mesmas operações e imagem nas caixas multibanco, que através do CaixaBankNow, o canal bancário *online* acessível via web e móvel. A *ATMNow* é uma adaptação completa da experiência de utilização do CaixaBank na banca digital e da qualidade do serviço ao ambiente das caixas multibanco.

A *ATMNow* também fornece às caixas multibanco da Caixa-Bank, novos serviços e funcionalidades que facilitam uma interação mais intuitiva e fluida. Estas incluem melhorias nos levantamentos de dinheiro, que foram simplificadas para apenas duas etapas, bem como melhorias na acessibilidade, tais como a incorporação de transferências no menu CaixaFácil.

Também é de salientar a incorporação de tecnologia de personalização de menus para outras operações, de modo a que cada utilizador tenha acesso direto às suas operações habituais no primeiro ecrã. Esta personalização é conseguida por defeito, quando o utilizador começa a utilizar o caixa multibanco sem a necessidade de configurações especiais.

O *ATMNow* é um projeto concebido com novas metodologias ágeis e de *design thinking*. O processo envolveu a opinião e a participação de clientes de diferentes idades e perfis, bem como de grupos de funcionários da entidade financeira.



”  
**Líder destacado** no mercado com mais de **200 funcionalidades**.



”  
As caixas automáticas e o canal digital **absorvem 99 %** das operações **transacionais**.



- 01 A nossa identidade
- 02 Estratégia empresarial e materialidade
- 03 Governação Empresarial
- 04 Gestão de risco
- 05 Modelo de criação de valor
- 06 Clientes
- 07 Pessoas e cultura
- 08 Acionistas e investidores
- 09 Sociedade
- 10 Ambiente e clima
- 11 EINF
- 12 Glossário e estrutura do Grupo
- 13 Anexos

Os modelos de relacionamento remoto são um complemento que conduz a uma **melhor experiência do cliente e a uma maior eficiência**.

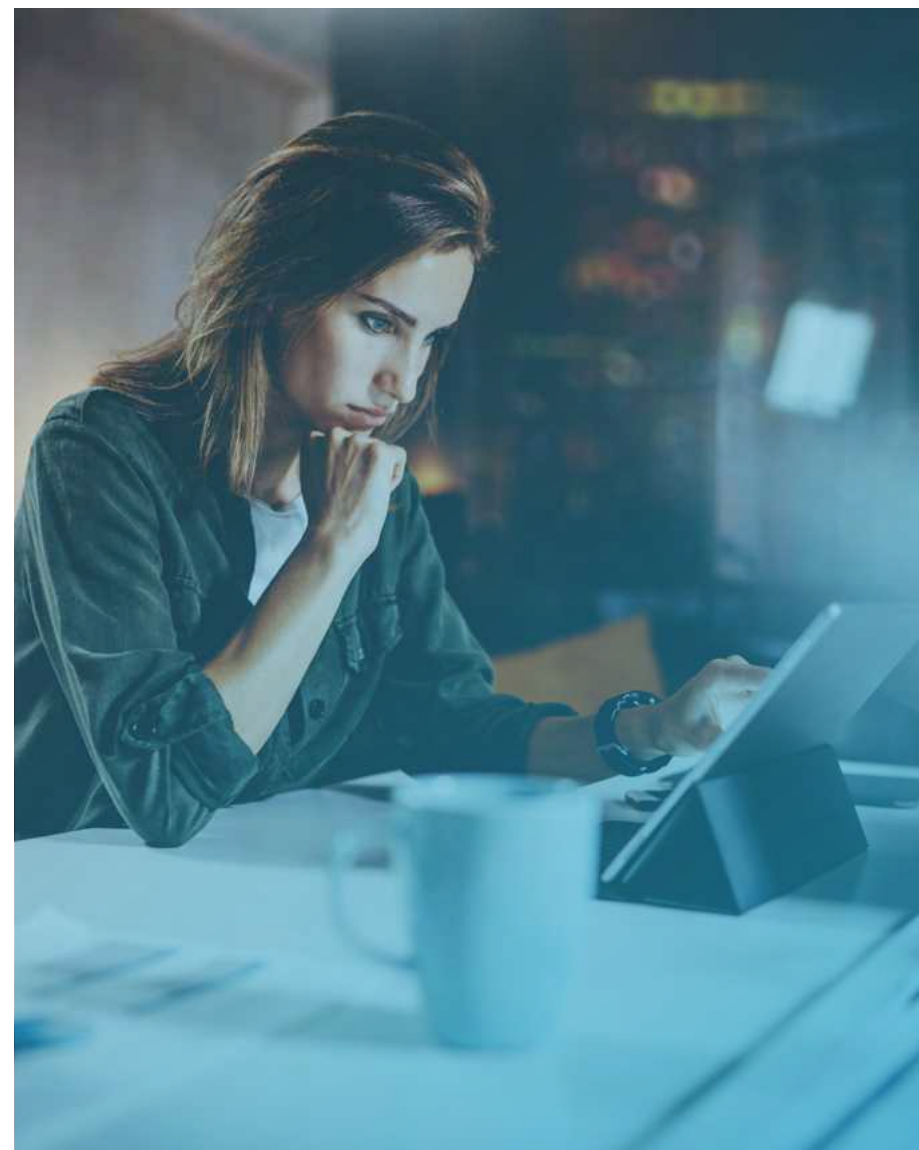
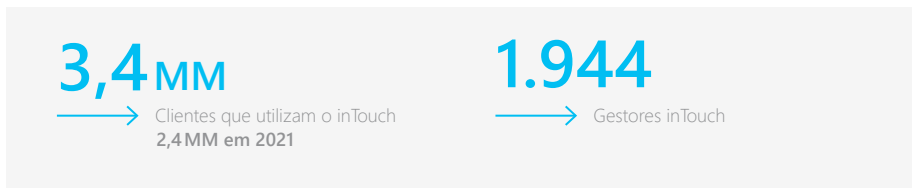
**Cliente com perfil digital**, com pouco uso de espaço de escritório e pouco tempo disponível.

## inTouch

Devido às suas características, este serviço é particularmente adequado para clientes que interagem com a Entidade principalmente através de canais digitais. Desta forma, podem contar com a ajuda de um gestor especializado para resolver as suas dúvidas através do canal de comunicação da sua escolha.

**O cliente tem um gestor de referência a quem pode dirigir as suas perguntas**, com o compromisso de responder no prazo de 24 horas. Para além de responder a questões, os clientes podem também receber assessoria especializada sobre produtos e, se desejarem, completar o processo de contratação forma digital.

O inTouch tem uma equipa de mais de **1.944 órgãos de gestão**, **26 centros** presentes em todas as comunidades autónomas e **3,4 milhões de clientes** (Particulares, Premier e Empresas).



## \_Desenvolvimento da melhor oferta digital

### CaixaBankNow

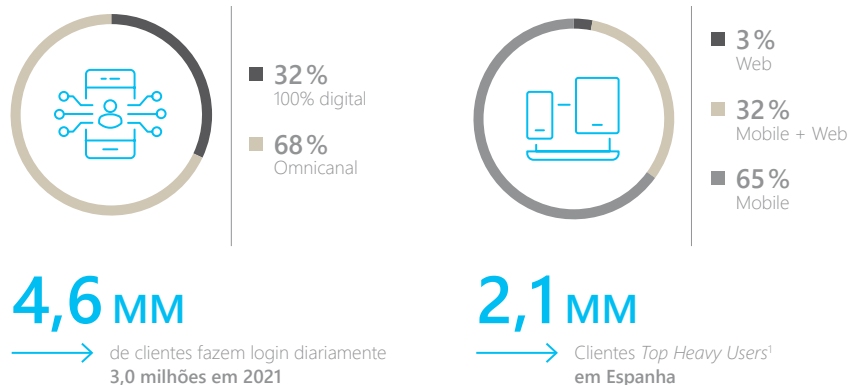
O *CaixaBankNow* reúne todos os **serviços digitais** da Entidade, sob um único conceito.

#### > # DE CLIENTES DIGITAIS



"Líder em canais digitais".

#### > DETALHE DE LOS CLIENTES DIGITAIS



#### > O CANAL MOBILE CHAVE

A *Now Mobile* é uma aplicação com personalização, inteligência artificial e a capacidade de assinar transações a partir de um telemóvel.



#### > COMERCIALIZAÇÃO POR CANAIS DIGITAIS

O canal digital está a tornar-se um canal gerador de vendas e tem vindo a crescer de forma constante nos últimos anos.

#### % De vendas de canais digitais



#### > BPI NET



Melhor Banco digital na banca de retalho em Espanha 2021, Global Finance.

Melhor aplicação bancária móvel na Europa Ocidental pela Global Finance pelo terceiro ano consecutivo.



Prémio Euromoney para a melhor transformação bancária em 2021 pelo Euromoney.



Inovador Global 2021 EFMA-Accenture.

Em 2022, foram feitos novos desenvolvimentos nos canais digitais para melhorar a experiência e eficiência do cliente, tanto para clientes privados como para empresas.

<sup>1</sup> Clientes com mais de 130 dias com conexão a canais digitais durante 6 meses.





Imagin, a plataforma de serviços digitais e estilo de vida promovida pelo CaixaBank, cresceu 36 % em novos utilizadores e consolidou a sua liderança entre os principais neobancos e *fintechs*, com uma quota de utilizadores ativos de 31 %.

Para além de crescer em novos utilizadores, a **Imagin também conseguiu aumentar a lealdade dos *Imaginers* existentes** e manter as pontuações mais altas do setor nas lojas Apple e Android.

4,2 MM

Utilizadores



Imagin, comunidade lifestyle dos clientes 100% digitais.



60%

Dos Utilizadores da Imagin acedem à app mais de 3 vezes por semana



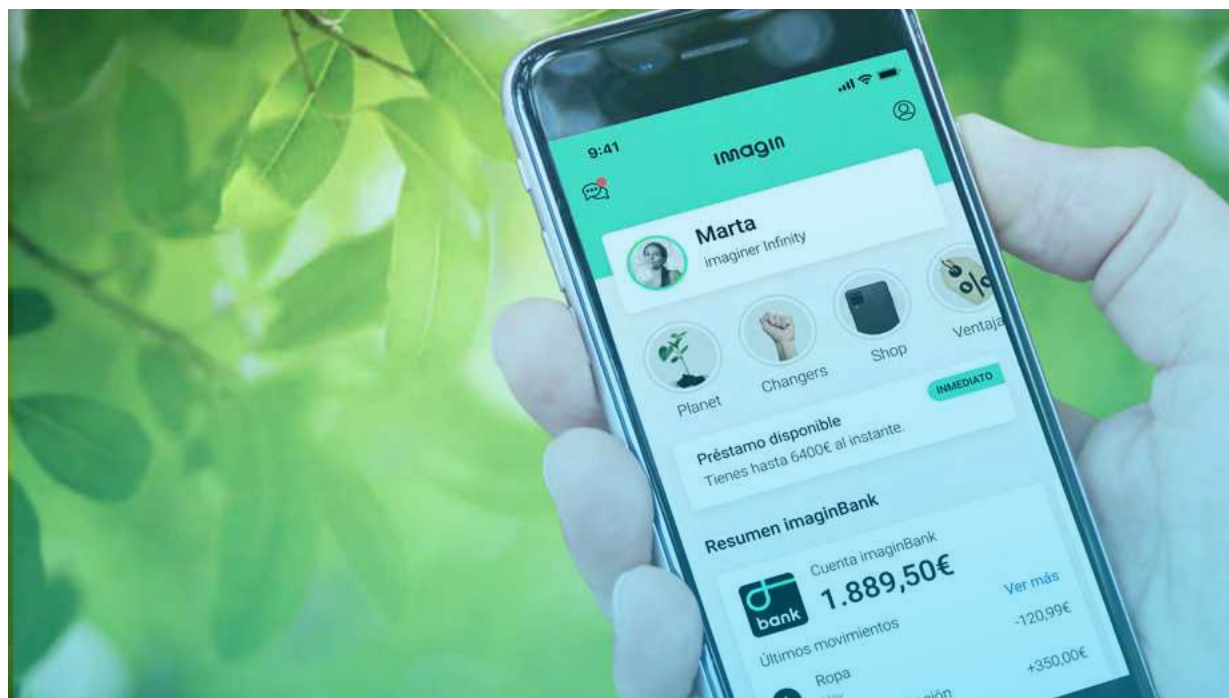
42 milhões

De acessos à aplicação



7 milhões

De transações mensais Bizum via 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 concebido para que os pais decidam quando e como é utilizado. Oferece todo o seu conteúdo gratuitamente, mesmo que a família não seja cliente do CaixaBank.



### ImaginTeens (para adolescentes de 12 a 17 anos)

Iniciação à gestão financeira pessoal e primeiras compras através de um instrumento de gestão de subsídios familiares gratuitos e um cartão pré-pago com função de controlo parental, para que os pais possam ter pleno conhecimento e controlo das transações.



### Imagin (a partir de 18 anos)

Plataforma digital que oferece serviços financeiros e não financeiros, tais como conteúdos e experiências digitais. Parte desta oferta está disponível para qualquer utilizador registado da plataforma, independentemente do seu nível de banca.



## \_Consolidação da proposta de valor para a comunidade *Imaginers*

Em 2022, a proposta de valor da Imagin foi consolidada como um *player* de **referência em neobancos digitais**, com uma melhoria contínua em termos da sua carteira de produtos e serviços para continuar a cobrir todo o ciclo de vida dos nossos clientes. Nesta linha, o posicionamento de uma proposta 100% digital sem comissões foi reforçado, impulsionando uma estratégia de captação digital de novos clientes, crescendo 36% no volume de utilizadores em comparação com 2021.

A partir da Imagin, uma gama de produtos digitais é desenvolvida e disponibilizada aos utilizadores para cobrir as suas principais necessidades de poupança e financiamento, que são comunicadas de forma personalizada através de campanhas digitais segmentadas e *customer journeys* totalmente automatizadas.

Entre os produtos financeiros, novos produtos como **hipotecas**, seguros e fundos mútuos serão lançados em 2022, permitindo à Imaginação diversificar a idade dos seus clientes e alargar a sua proposta de valor.

A proposta de valor da Imagin é complementada pela **shop Wivai e-Commerce**, que este ano expandiu continuamente a sua carteira de produtos tecnológicos para incluir produtos de gama média e baixa a um preço competitivo, em linha com o *target* da Imagin. Finalmente, a atual oferta de *partners* foi complementada com acordos exclusivos para clientes Imagin com novos *partners* empenhados na sustentabilidade.

Empresa



Certificada

IMAGIN, EMPRESA CERTIFICADA B CORP PELO SEU IMPACTO POSITIVO NO MEIO AMBIENTE E NA SOCIEDADE

A Imagin obteve a certificação B Corp em 2020, que garante a conformidade da empresa com os mais elevados padrões de desempenho social e ambiental, transparência pública e responsabilidade empresarial.



## \_O nosso compromisso com a Sustentabilidade

**ImaginPlanet** engloba as iniciativas positivas de sustentabilidade ambiental e social da Imagin e da sua comunidade, promovendo ações que cuidam do planeta e das pessoas, sempre ligadas a ações comunitárias. Entre estas incluem-se:



**A reflorestação de zonas devastadas:** 300.000 árvores plantadas com mais de 400 toneladas de CO<sub>2</sub> compensadas.

**300.000** árvores

→ plantadas.



**Imagin Seabins:** instalação em nove portos espanhóis de um dispositivo marinho inovador, que contribui para a limpeza dos mares e oceanos através da captura de plásticos, detritos flutuantes e microfibras. Cada *Seabin* tem a capacidade de recolher entre 1-1,4 toneladas de plástico por ano. Até 2022, 3TN de plásticos terão sido recolhidos graças a este dispositivo.

**21** toneladas

→ de plásticos recolhidos com *seabins* do mar.



**Imagin Planet Challenge:** A 2ª edição do programa de empreendedorismo sustentável teve lugar em 2022, onde jovens estudantes universitários desenvolvem as suas ideias empresariais, com mais de 1.700 participantes, mais de 500 equipas e um projeto vencedor, ATOM, que foi criado com o objetivo de tornar o setor energético mais sustentável através da geração e acumulação de hidrogénio verde.

**1.700** participantes

→ Mais de 500 equipas.



O primeiro **ImaginMetahack** teve lugar em 2022, um novo desafio, onde 20 equipas competiram para criar jogos de vídeo na plataforma PlayStation "Dreams", com foco na resolução de desafios de sustentabilidade.

## \_Modelo de inovação aberta



**ImaginLand: o novo espaço de Imagin no metaverso**

### ImaginLand: o espaço de Imagin no metaverso

Em 2022 a Imagin, que simula o espaço de ImaginCafé no metaverso, inaugurou ImaginLand. Com a criação da ImaginLAND, **a Imagin trona-se a primeira fintech europeia com uma presença ativa no mundo virtual.**

Através deste projeto, o ImaginCafé continua a evoluir e a ir além dos limites do físico. O espaço, um lugar para promover iniciativas ligadas à tecnologia e às indústrias criativas, utilizará o metaverso para permitir aos utilizadores desfrutar de experiências de uma forma imersiva a partir de qualquer lugar.



**Lançamento do ImaginAcademy**, um novo programa de conteúdos digitais para promover os conhecimentos sobre finanças e gestão económica entre os jovens.

## \_Design de produto

A conceção adequada de produtos e serviços financeiros, incluindo instrumentos financeiros, produtos e serviços bancários e de seguros, e a sua comercialização adequada são uma prioridade. A aplicação dos regulamentos que regem os diferentes produtos e serviços: (i) instrumentos financeiros (*Markets in Financial Instruments Directive - MiFID*); (ii) produtos e serviços bancários (Diretrizes da Autoridade Bancária Europeia sobre Governação e Procedimentos de Supervisão para Produtos Bancários de Retalho); e (iii) produtos de seguros (Diretiva de Distribuição de Seguros - IDD), assegurar que o CaixaBank dispõe de processos adequados para informar os clientes e comunicar de forma clara e verdadeira sobre os riscos dos seus investimentos.

A **Política de Gestão de Produtos**, aprovada pelo Conselho de Administração do CaixaBank e atualizada em julho de 2020, visa estabelecer os princípios para a aprovação da conceção e comercialização de novos produtos e serviços, bem como para a monitorização do ciclo de vida do produto, com base nas seguintes premissas:

- > Atender às necessidades dos clientes ou potenciais clientes de uma forma ágil.
- > Reforço da proteção do cliente.
- > Minimizar os riscos legais e de reputação decorrentes de uma conceção e comercialização impróprias de produtos e serviços.
- > Assegurar a participação de todas as áreas relevantes no processo de aprovação e monitorização de produtos e serviços, bem como o envolvimento da Alta Direção na definição e supervisão da Política.

A política aplica-se a todas as empresas controladas do Grupo que atuam como fabricantes ou distribuidores de produtos bancários, financeiros ou de seguros.

O **Comité de Produtos do CaixaBank, S.A.** é constituído por funções de controlo, apoio e negócios para garantir que possui conhecimentos especializados suficientes para compreender e controlar os produtos, os seus riscos associados e os regulamentos de transparência e proteção do cliente.

Além disso, os Comités de Produtos do BPI, CaixaBank Wealth Management Luxembourg e CaixaBank Payments&Consumer, analisaram 51,14 e 86 produtos, respetivamente.

**45** sessões

→ Comité de produtos realizados  
41 em 2021

**234** produtos

→ Produtos / serviços analisados  
224 em 2021

**2** produtos

→ Produtos / serviços recusados em primeira instância  
6 em 2021



# \_Negócio sustentável

## \_Mobilização de finanças sustentáveis

O CaixaBank aposta na sustentabilidade através da conceção e comercialização de produtos que integram critérios ambientais, sociais e de governança e que impulsiona atividades que contribuem para a transição para uma economia baixa em carbono e que sejam ambientalmente sustentáveis.

A terceira linha estratégica do Plano Estratégico 2022 - 2024 visa consolidar o CaixaBank como uma referência em sustentabilidade na Europa, e para isso, uma das iniciativas é promover e oferecer soluções sustentáveis em financiamento e investimentos. O CaixaBank estabeleceu o objetivo de mobilizar 64.000 MM€<sup>1</sup> de produção sustentável durante o período 2022-2024 nas suas atividades em Espanha.

64.000 MM€

→ Obj. 2024

23.583 MM€

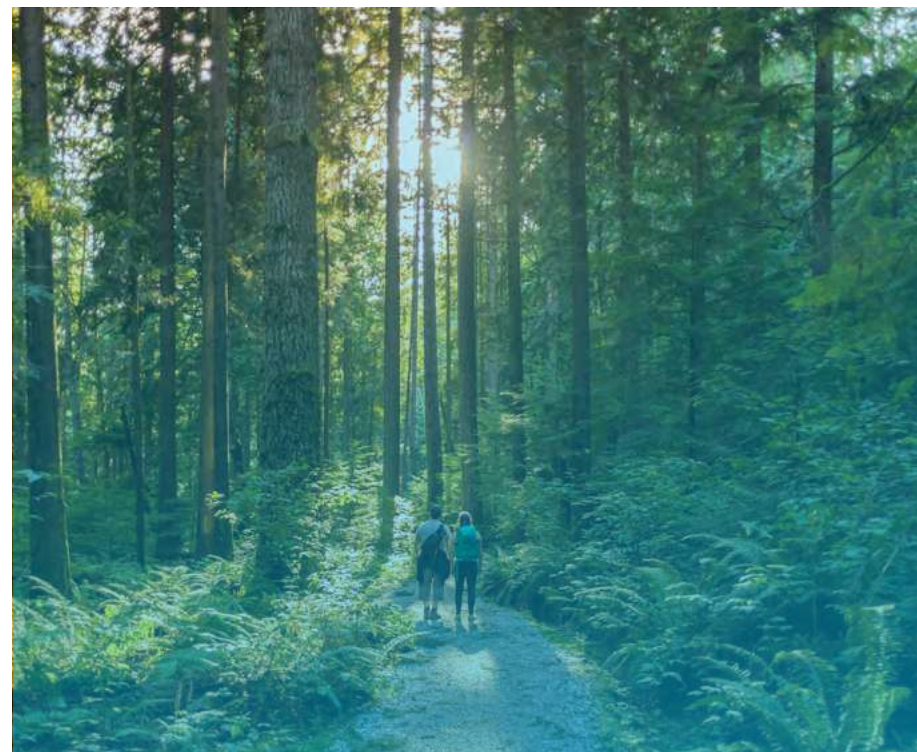
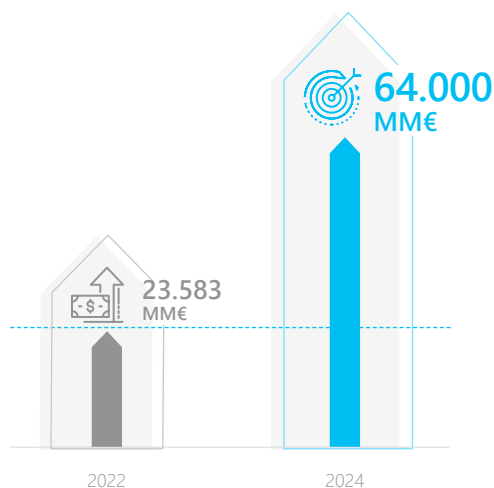
→ Mobilizado em 2022

20.633 MM€

→ Financiamento sustentável

2.950 MM€

→ Intermediação sustentável



<sup>1</sup> O montante da mobilização de financiamento sustentável inclui: i) Financiamento hipotecário sustentável (certificado de eficiência energética "A" ou "B"), financiamento para a reabilitação energética de habitações, financiamento de veículos híbridos/elétricos, financiamento de painéis fotovoltaicos, ecofinanciamento agro e microcréditos concedidos pelo MicroBank; Financiamento sustentável a Empresas, Promotor e CIB&IB; O montante considerado para efeitos de mobilização de financiamento sustentável é o limite de risco formalizado nas transações de financiamento sustentável com clientes incluindo longo prazo, ativo circulante e crédito de assinatura. Se consideram além disso as operações de novação e renovação implícita ou explícita de financiamento sustentável; ii) A participação proporcional do CaixaBank na emissão e colocação de obrigações sustentáveis (verdes, sociais ou mistas) pelos clientes; iii) Aumento líquido dos Ativos sob gestão no CaixaBank Asset Management em produtos classificados nos art. 8º e 9º do regulamento SFDR (inclui novos fundos/fusões de fundos registados nos art. 8º e 9º, mais contribuições líquidas - contribuições menos levantamentos -, incluindo o efeito do mercado na valorização das participações); Aumento bruto dos ativos sob gestão na VidaCaixa em produtos classificados nos art. 8º e 9º do SFDR (inclui contribuições brutas - sem considerar retiradas ou efeitos de mercado - para Fundos de Pensões (FPPP), Regimes Voluntários de Previdência Social (EPSV) e Unit Linked classificados nos art. 8º e 9º do SFDR.

- 01 A nossa identidade
- 02 Estratégia empresarial e materialidade
- 03 Governação Empresarial
- 04 Gestão de risco
- 05 Modelo de criação de valor
- 06 Clientes
- 07 Pessoas e cultura
- 08 Acionistas e investidores
- 09 Sociedade
- 10 Ambiente e clima
- 11 EINF
- 12 Glossário e estrutura do Grupo
- 13 Anexos

## \_Financiamento sustentável



Durante o ano de 2022 o CaixaBank impulsionou o financiamento de atividades sustentáveis, com **uma atribuição de 20.629 MM€**.



**8.074 MM€**

→ Verde



**1.016 MM€**

→ Social



**11.543 MM€**

→ Relacionados com sustentabilidade



**1.645 MM€**

→ Retail



**2.850<sup>1</sup> MM€**

→ Empresas



**16.138 MM€**

→ CIB&IB

O CaixaBank possui equipas especializadas nos segmentos da banca corporativa, institucional e internacional para projetos de infraestruturas, energia e financiamento sustentado, bem como no negócio imobiliário, agrário, banca de empresas e banca privada.

**REFINITIV**

**Refinitiv reconhece o CaixaBank no seu league table como:**

**16º** → Banco a nível global - *Global Top Tier Green & ESG Loans*

**3º** → 3º Banco de EMEA<sup>1</sup> - *Top Tier Green & ESG Loans*

**Bloomberg**

**Bloomberg reconhece o CaixaBank na sua league table como:**

**3º** → Banco a nível global - *Top Tier Green Use of Proceeds*

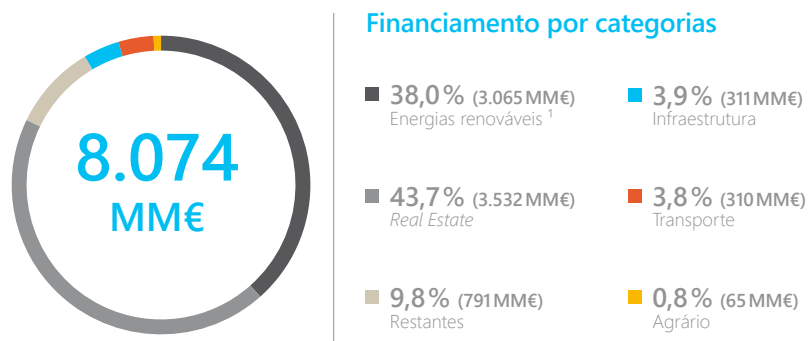
**1º** → Banco no EMEA nível - *Top Tier Green Use of Proceeds*

<sup>1</sup>A atividade de desenvolvimento contribuiu com 1.098 MM€.

- 01 A nossa identidade
- 02 Estratégia empresarial e materialidade
- 03 Governação Empresarial
- 04 Gestão de risco
- 05 Modelo de criação de valor
- 06 Clientes
- 07 Pessoas e cultura
- 08 Acionistas e investidores
- 09 Sociedade
- 10 Ambiente e clima
- 11 EINF
- 12 Glossário e estrutura do Grupo
- 13 Anexos

## \_Financiamento verde

O **financiamento verde** é aquele que tem um impacto meio ambiental positivo e cujo subjacente são projetos ou ativos elegíveis, entre os que destacam: energias renováveis, eficiência energética, transporte sustentável, tratamento de resíduos e construção sustentável. Entre as modalidades de financiamento verde incluem empréstimos que cumprem os *Green Loan Principles* (GLP) emitidos pela *Loan Market Association* (LMA), os chamados "Green Loans". Nesta tipologia de financiamento destacam-se inovadoras operações tais como o financiamento à Iberdrola com Garantia Verde da Cesce (primeira operação com esta garantia), o empréstimo sindicado de *Aqualia* (o maior financiamento verde em Espanha em 2022) ou as linhas de financiamento de capital de exploração e de comércio externo da *Solarpack*, a quem o CaixaBank assessorou no seu *framework* de financiamento verde.

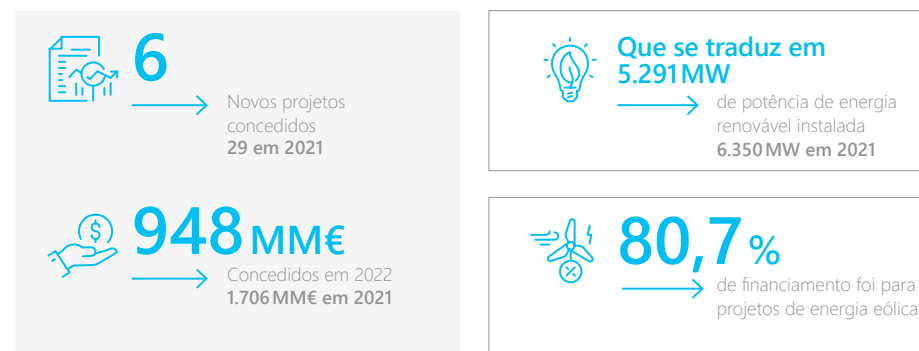


## > ENERGIAS RENOVÁVEIS

### \_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 climática e a transição para uma economia baixa em carbono, principalmente através do financiamento de energias renováveis. Neste sentido, uma parte importante disto é o financiamento de projetos de energias renováveis através do *Project Finance*.

A exposição em energias renováveis representa 82% da carteira de projetos de energia do *Project Finance*.



### \_Empréstimos corporativos

Para além das operações de *project finance* de energias renováveis, a Entidade concedeu também financiamento corporativo finalista para investimento em energias renováveis.



<sup>1</sup> Inclui operações de financiamento de energias renováveis - Project Finance e outros.

- 01 A nossa identidade
- 02 Estratégia empresarial e materialidade
- 03 Governação Empresarial
- 04 Gestão de risco
- 05 Modelo de criação de valor
- 06 Clientes
- 07 Pessoas e cultura
- 08 Acionistas e investidores
- 09 Sociedade
- 10 Ambiente e clima
- 11 EINF
- 12 Glossário e estrutura do Grupo
- 13 Anexos

Financiamento de painéis fotovoltaicos

Em 2022, foram concedidos 70 milhões de euros em empréstimos a particulares para a instalação de painéis fotovoltaicos.



> REAL ESTATE

Hipotecas verdes

Em 2022, foram concedidos 880 milhões de euros em empréstimos hipotecários a particulares em habitações com um certificado de eficiência energética A ou B.



Financiamento de imóveis energeticamente eficazes

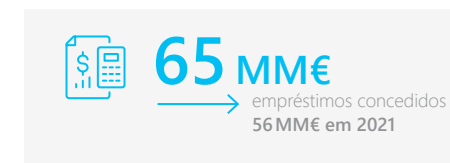
As operações para as quais se dispõe de evidência documental de um certificado de eficiência energética com qualificação A ou B, são consideradas ambientalmente sustentáveis. O CaixaBank captura a informação e a documentação relativas ao certificado energético, no momento da formalização das operações.



> ECOFINANCIAMENTO PARA O SECTOR AGRÁRIO

Desde 2013, o CaixaBank possui uma linha específica de ecofinanciamento 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. O CaixaBank tem uma proposta de valor especializada do AgroBank para adaptar os produtos às necessidades específicas do sector agrícola.

➤ [Ver o modelo de criação de valor do AgroBank.](#)



Financiamento social

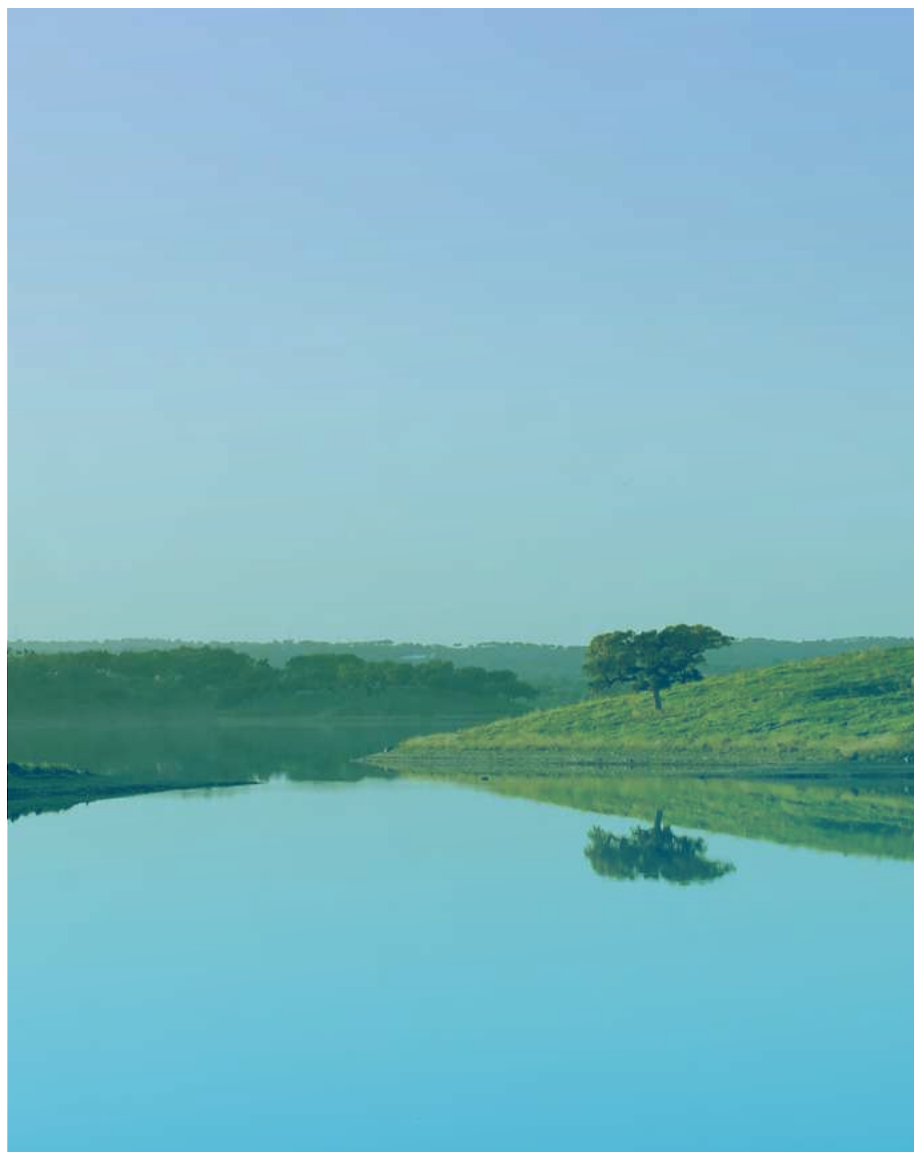
Inclui principalmente montantes correspondentes a microcréditos e outros financiamentos de impacto concedidos pelo MicroBank.

➤ [Ver secção Sociedade - MicroBank](#)





- 01 A nossa identidade
- 02 Estratégia empresarial e materialidade
- 03 Governação Empresarial
- 04 Gestão de risco
- 05 Modelo de criação de valor
- 06 Clientes
- 07 Pessoas e cultura
- 08 Acionistas e investidores
- 09 Sociedade
- 10 Ambiente e clima
- 11 EINF
- 12 Glossário e estrutura do Grupo
- 13 Anexos



### Empréstimos referentes a variáveis de sustentabilidade

São empréstimos relacionados com indicadores ASG onde as condições do financiamento irão variar, dependendo da concretização dos objetivos de sustentabilidade. Na maioria das operações, um assessor externo avalia a fixação dos objetivos, seguindo a recomendação dos *Sustainability Linked Loan Principles*. Nesta área, o CaixaBank tem liderado transações importantes e inaugurais como as das Baleares, Tendam e Hispasat, e tem continuado a inovar em produtos financeiros com soluções como o *confirming* sustentável da Cadeia de Fornecimento da Endesa, conhecido como o primeiro *confirming circular*.

**115 Operações**

→ Empréstimos concedidos em 2022  
92 em 2021

**11.543 MM€**

→ Empréstimos concedidos em 2022  
10.832 MM€ em 2021

### Mecanismo de incentivo para a criação de operações sustentáveis (verdes e sociais)

O CaixaBank tem um Quadro de Financiamento ligado às ODS<sup>1</sup>, ao abrigo do qual emite instrumentos financeiros, tais como obrigações, que financiam a atividade de financiamento verde, social e/ou sustentável do banco. Para encorajar a realização de operações verdes/sociais/sustentáveis pelas equipas de negócios do Banco, a Entidade tem um mecanismo interno de incentivo para promover o financiamento sustentável. A aplicação deste incentivo para ativos verdes entrou em vigor no ano financeiro de 2022 e a sua extensão aos ativos sociais entra em vigor no ano financeiro de 2023.

### Intermediação sustentável

**2.950 MM€**

**1.134 MM€**

→ Participação na colocação de obrigações sustentáveis (excluindo emissões próprias)

**1.816 MM€**

→ Aumento do património sustentável sob gestão

<sup>1</sup> Sustainable Development Goals (SDGs) Funding Framework (caixabank.com)

- 01 A nossa identidade
- 02 Estratégia empresarial e materialidade
- 03 Governação Empresarial
- 04 Gestão de risco
- 05 Modelo de criação de valor
- 06 Clientes
- 07 Pessoas e cultura
- 08 Acionistas e investidores
- 09 Sociedade
- 10 Ambiente e clima
- 11 EINF
- 12 Glossário e estrutura do Grupo
- 13 Anexos

### Participação na colocação de obrigações sustentáveis

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 2022, a Entidade participou ativamente na colocação de 7 emissões de obrigações verdes para o investimento em ativos ambientalmente sustentáveis, com um volume total de 4.700MM€ (9 emissões por 5.536MM € em 2021). Além disso, participou na colocação de 4 emissões de obrigações sustentáveis por 3.000MM€ (5 emissões por 5.000MM€ em 2021) e na colocação de obrigações ligadas a sustentabilidade (*sustainability-linked bonds*) 3 obrigações no valor de 2.750MM€ (6 emissões por obrigações no valor de 6.250MM € em 2021).





#### > OBRIGAÇÕES VERDES

 <p><b>1.500 MM€</b></p> <p>→ <i>Green Snr Unsec</i> 3,125% 6 anos 750MM€ 3,375% 10 anos 750MM€ ISIN XS2558916693 ISIN XS2558966953 Nov 2022</p>	 <p><b>500 MM€</b></p> <p>→ <i>Green Snr Unsec</i> 3,500% 7 anos 500MM€ ISIN ES0200002071 Out 2022</p>
 <p><b>1.700 MM€</b></p> <p>→ <i>Green Snr Unsec</i> 4,625% 6 anos 800MM€ 5,000% 10 anos 900MM€ ISIN FR001400DQ84 ISIN FR001400DQ92 Out 2022</p>	 <p><b>500 MM€</b></p> <p>→ <i>Green Snr Unsec</i> 2,822% 7 anos 500MM€ ISIN ES00001010J0 Out 2022</p>
 <p><b>500 MM€</b></p> <p>→ <i>Green Snr Unsec</i> 1,375% 10 anos 500MM€ ISIN XS2436160183 Jan 2022</p>	

### De um total de 14 por 1.134 MM€

<p><b>7 por 476 MM€</b></p> <p>→ Títulos verdes (montante do investimento)</p>	<p><b>4 por 475 MM€</b></p> <p>→ Títulos sustentáveis (montante do investimento)</p>	<p><b>3 por 183 MM€</b></p> <p>→ <i>Sustainability Linked Bonds (SLB)</i> (montante do investimento)</p>
--	--	--

#### > OBRIGAÇÕES SUSTENTÁVEIS

 <p><b>500 MM€</b></p> <p>→ <i>Sustainable Snr Unsec</i> 2,400% 10 anos 500MM€ ISIN ES0000090896 Mai 2022</p>	 <p><b>1.000 MM€</b></p> <p>→ <i>Sustainable Snr Unsec</i> 2,592% 9 anos 1.000MM€ ISIN XS2484587048 Mai 2022</p>
 <p><b>1.000 MM€</b></p> <p>→ <i>Sustainable Snr Unsec</i> 1,723% 10 anos 1.000MM€ ISIN ES00001010I2 Mar 2022</p>	 <p><b>500 MM€</b></p> <p>→ <i>Sustainable Snr Unsec</i> 1,875% 11 anos 500MM€ ISIN ES0000106734 Abr 2022</p>

#### > SUSTAINABLE LINKED - SLB

 <p><b>2.750 MM€</b></p> <p>→ SLB 0,250% 4 anos 1.250MM€ 0,875% 9 anos 750MM€ 1,250% 13 anos 750MM€ Ene 2022</p>
---

- 01 A nossa identidade
- 02 Estratégia empresarial e materialidade
- 03 Governação Empresarial
- 04 Gestão de risco
- 05 Modelo de criação de valor
- 06 Clientes
- 07 Pessoas e cultura
- 08 Acionistas e investidores
- 09 Sociedade
- 10 Ambiente e clima
- 11 EINF
- 12 Glossário e estrutura do Grupo
- 13 Anexos

### Aumento do património sustentável sob gestão

No exercício de 2022 os ativos sob gestão classificada como artigo 8 e 9 aumentaram 1.816 MM€.

O aumento dos ativos sob gestão classificada nos artigos 8 e 9 sob SFDR do CaixaBank Asset Management incorporam o efeito do mercado, que foi negativo neste ano como consequência da evolução dos mercados.



➔ Ver ponto "Investimento responsável" para mais informações sobre os ativos sob gestão classificada como artigo 8 e 9 sob SFDR.



- 01 A nossa identidade
- 02 Estratégia empresarial e materialidade
- 03 Governação Empresarial
- 04 Gestão de risco
- 05 Modelo de criação de valor
- 06 Clientes
- 07 Pessoas e cultura
- 08 Acionistas e investidores
- 09 Sociedade
- 10 Ambiente e clima
- 11 EINF
- 12 Glossário e estrutura do Grupo
- 13 Anexos

## \_Mobilização do financiamento sustentável – Negócio em Portugal<sup>1</sup>

O Grupo CaixaBank também aposta na mobilização de **finanças sustentáveis** no seu negócio em Portugal, através do Banco BPI.

### > FINANCIAMENTO SUSTENTÁVEL

Consciente da importância da adoção de medidas que garantam a sustentabilidade ambiental na sua oferta de produtos, o Banco BPI tem disponíveis várias linhas de crédito que promovem a eficiência energética, apoiando vários projetos de investimento em energias renováveis e de caráter social.

**4.000 MM€**

→ Obj. 2024

**2.185 MM€**

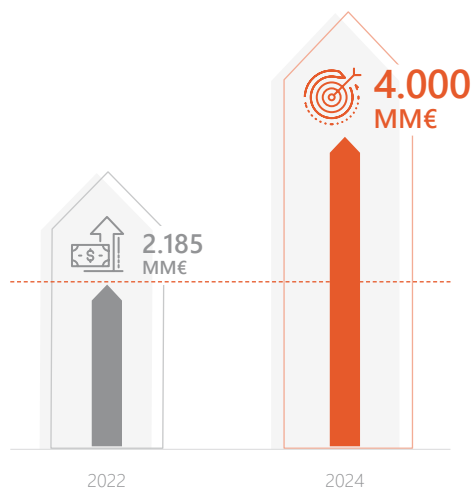
→ Mobilizado em 2022

**785 MM€**

→ Financiamento sustentável

**1.400 MM€**

→ Intermediação sustentável



#### Financiamento por categorias

- **46% (361MM€)**  
Promoções com a qualificação energética A ou B
- **41% (325MM€)**  
Participação na colocação de títulos sustentáveis
- **9% (69MM€)**  
Linha IFFRU
- **3% (22MM€)**  
Linha ESG Empresas
- **1% (8MM€)**  
Outros



<sup>1</sup> Mobilização finanças sustentáveis - Negócio Portugal: Inclui Crédito tanto para Empresas (Empresas + CIBs + Instituições) como para Particulares, bem como a participação na colocação de obrigações sustentáveis. Em relação à intermediação sustentável, estão incluídos os Fundos e seguros Artigos 8 e 9, ao abrigo da SFDR, tanto para angariação líquida como para a transformação e também fundos de gestoras terceiras.

<sup>2</sup> Inclui a participação na colocação de obrigações sustentáveis (325MM€)

- 01 A nossa identidade
- 02 Estratégia empresarial e materialidade
- 03 Governação Empresarial
- 04 Gestão de risco
- 05 Modelo de criação de valor
- 06 Clientes
- 07 Pessoas e cultura
- 08 Acionistas e investidores
- 09 Sociedade
- 10 Ambiente e clima
- 11 EINF
- 12 Glossário e estrutura do Grupo
- 13 Anexos

## Principais linhas de crédito sustentável

### Crédito hipotecário com qualificação energética A ou B.

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 BPI captura a informação e a documentação relativas ao certificado energético, no momento da formalização das operações.



O BPI também conta com a **Linha BEI - Eficiência energética**, da qual o BPI é o distribuidor exclusivo em Portugal, que oferece financiamento de projetos de eficiência energética com condições muito favoráveis para os beneficiários.



### Financiamento de imóveis energeticamente eficazes

É uma linha de crédito que se destina à reabilitação urbana de edifícios e espaços industriais abandonados, com o objetivo de melhorar a eficiência energética.



## Participação na colocação de obrigações sustentáveis

Em 2022, o BPI participou ativamente na colocação de 5 emissões de obrigações sustentáveis para o investimento em ativos ambientalmente sustentáveis no montante de 325 MM€.



## Linha ESG Empresas BPI

Linha de crédito que oferece uma solução de financiamento para apoiar a transição sustentável das pequenas e médias empresas que dão prioridade aos fatores ESG na sua estratégia.



## > INTERMEDIAÇÃO SUSTENTÁVEL

### Variação do investimento responsável

No exercício de 2022 os ativos sob gestão classificada como artigo 8 e 9 aumentaram 1.400 MM €.



## \_Investimento Responsável

O CaixaBank, seguindo o seu **modelo bancário socialmente responsável**, está empenhado na integração de critérios de sustentabilidade nos investimentos, entendidas como aquelas que não só oferecem rentabilidade económica aos investidores, mas também promovem uma gestão consistente com a criação de valor para a sociedade no seu conjunto, procurando benefícios sociais e



**O VidaCaixa e o CaixaBank Asset Management passaram com sucesso a primeira auditoria de acompanhamento da Certificação de Finanças Sustentáveis segundo os critérios do ESG da AENOR.**



ambientais. Nos últimos anos, na sequência dos Princípios do Pacto Global das Nações Unidas e dos Princípios para o Investimento Responsável (PRI), foram considerados critérios ambientais, sociais e de governação no processo de seleção do investimento, para além dos tradicionais critérios financeiros e de risco.

**O novo quadro regulamentar sobre divulgações de sustentabilidade**, baseado no Regulamento (UE) 2019/2088 do Parlamento Europeu e do Conselho de 27 de novembro de 2019 sobre divulgações de sustentabilidade no sector dos serviços financeiros (SFDR), entre outras regras, é um motor para uma melhor comunicação sobre a aplicação de critérios de sustentabilidade na tomada de decisões de investimento.

A integração de fatores de sustentabilidade na gestão de produtos, em conformidade com o enquadramento empresarial para a integração de riscos de sustentabilidade definido para o Grupo CaixaBank, bem como com numerosos acordos e normas internacionais nesta área, fazem de nós uma instituição de referência em matéria de investimento responsável.

A implementação dos requisitos regulamentares derivados do Plano de Finanças Sustentáveis da Comissão Europeia centrou os esforços da VidaCaixa, do CaixaBank Asset Management e do CaixaBank, promovendo, por sua vez, avanços significativos no papel do Grupo como agente de mudança.

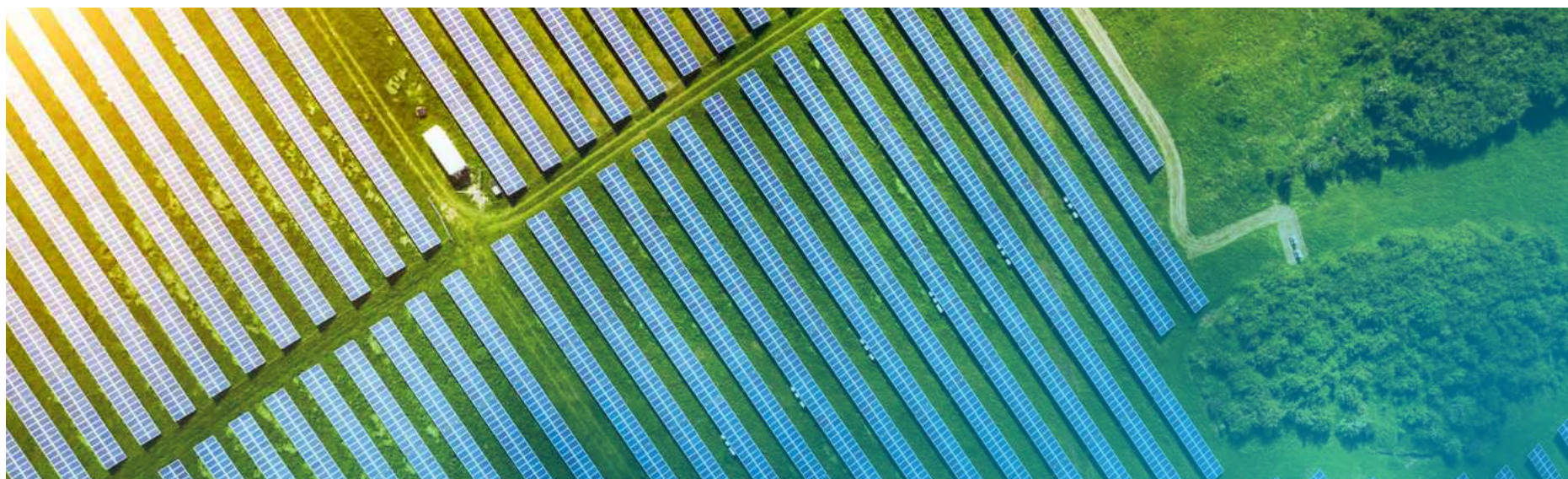
- > **Artigo 8:** Os produtos e serviços financeiros que promovem características ambientais e/ou sociais, ou uma combinação das mesmas.
- > **Artigo 9:** Os produtos e serviços financeiros que possuem um objetivo de investimento sustentável.
- > **Artigo 6:** Os produtos e serviços que têm em consideração os riscos ambientais, sociais e de governação na tomada de decisões de investimento que não são considerados ao abrigo dos artigos 8º ou 9º, e também os que não integram os riscos de sustentabilidade.



Esta certificação **apoiar o trabalho e os esforços feitos** pelas duas empresas de gestão do Grupo para integrar estes critérios nos seus processos de decisão de investimento, e a forma como estes processos proporcionaram ao CaixaBank as alavancas necessárias para a melhoria do controlo e monitorização da sua gestão nesta área.

**Os pilares em que se baseia a integração de fatores de sustentabilidade** na gestão de ativos, a gestão discricionária de carteiras e serviços de consultoria e a distribuição de produtos de investimento baseados em seguros são:

- > Alinhamento de estratégias entre as empresas do Grupo e, por sua vez, alinhamento com as melhores práticas, expectativas de supervisão e regulamentos atuais.
- > Máxima participação dos órgãos diretivos e de gestão das empresas do Grupo.
- > Quadro de controlo interno baseado nas três linhas do modelo de defesa, assegurando uma estrita segregação de funções e vários níveis independentes de controlo.
- > O Grupo basear-se-á em informações e dados de fornecedores especializados em questões de ESG, a fim de estabelecer os critérios, metodologias e procedimentos necessários para a integração dos riscos de sustentabilidade.
- > Estabelecimento de critérios de exclusão nos processos de investimento. Em geral, o Grupo opõe-se ao investimento em empresas ou estados que se envolvem em práticas condenáveis em violação de tratados internacionais, tais como o Pacto Global da ONU.
- > Envolvimento a longo prazo com as empresas em que investe através do voto ativo (ou *proxy voting*) e diálogo aberto com as empresas cotadas (conhecido como *engagement*).
- > Estabelecimento de procedimentos e planos, e comunicação de resultados relativos a processos de diligência devida em relação a incidentes adversos<sup>1</sup>, baseia-se nisto: (i) identificar os impactos negativos reais ou potenciais; (ii) tomar medidas para travar, prevenir ou atenuar estes impactos negativos; (iii) monitorizar a implementação e os resultados destas medidas e; (iv) relatar como os grandes acontecimentos adversos são tratados.
- > Coerência das políticas de remuneração com a integração dos riscos de sustentabilidade. A política de remuneração inclui entre os seus princípios gerais a orientação para "promover comportamentos que garantam a geração de valor a longo prazo e a sustentabilidade dos resultados ao longo do tempo", bem como a sua coerência com "a gestão dos riscos de sustentabilidade", incorporando na componente de remuneração variável métricas ligadas a este aspeto, tendo em conta as responsabilidades e as funções atribuídas. A Entidade já considera objetivos específicos de sustentabilidade, cuja realização influencia a remuneração variável dos gestores da Banca Privada envolvidos em atividades de consultoria de investimento.



<sup>1</sup> 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

### **Declaração dos Principais Impactos Adversos Sustentabilidade das decisões de investimento em fatores de sustentabilidade.**

O Regulamento (UE) 2019/2088 sobre a divulgação da sustentabilidade no sector dos serviços financeiros (conhecido como o "SFDR") promove que os participantes no mercado financeiro devem assegurar a transparência sobre a forma como têm em conta os Principais Incidentes Adversos de Sustentabilidade (PIAS) resultantes das suas decisões de investimento, aconselhamento e/ou os próprios produtos sobre fatores de sustentabilidade, publicando eventos adversos até 30 de junho de cada ano.

Neste sentido, a 30 de junho de 2022, o CaixaBank, o CaixaBank Asset Management e a VidaCaixa, antecipam a exigência regulamentar de 2023, quando lhe será solicitado que forneça informações sobre indicadores específicos e quantitativos, publicando este ano informações sobre os indicadores mais relevantes para o Grupo, a fim de promover uma maior transparência do mercado e com o intuito de se tornar uma referência europeia em matéria de sustentabilidade, de acordo com o Plano Estratégico.

Durante 2022 os Conselhos de Administração do VidaCaixa<sup>1</sup> e do CaixaBank Asset Management<sup>2</sup> aprovaram respetivamente as suas **Políticas de Integração de Riscos de Sustentabilidade**. A política estabelece os princípios de ação para a incorporação de critérios ambientais, sociais e de boa governação (ESG) nos processos e tomada de decisões para a prestação de serviços de investimento.

### **Adesão aos princípios corporativos dos Direitos Humanos (RH), aos Princípios Empresariais de Sustentabilidade e à declaração sobre as Alterações Climáticas pelo VidaCaixa e o CaixaBank Asset Management.**

CaixaBank Asset Management e VidaCaixa aderiram aos seguintes **Diálogos Colaborativos**:

- > **Global Investor Statement to Governments on the Climate Crisis (adesão em 2022):** iniciativa promovida por investidores institucionais que exorta os governos a aumentar a sua ambição climática e a implementar políticas de transição sólidas.
- > **Advance (adesão em 2022):** Iniciativa lançada pelo PRI que procura promover os direitos humanos e enfrentar os principais desafios sociais.

O CaixaBank Asset Management e BPI Gestão de ativos aderiram como "investidores colaboradores".

- > **Climate Action 100+:** iniciativa que promove diálogos coletivos com empresas de setores intensivos com o objetivo de reduzir as emissões, melhorar a governação climática e estabelecer métricas financeiras sobre as alterações climáticas.

### **Lançamento de novos produtos**

Em 2022, novos produtos com a mais alta classificação de sustentabilidade de acordo com as normas europeias (artigo 9) foram lançados no âmbito da GAMA SI Soluciones de impacto.

A destacar:

- > o fundo de investimento MicroBank SE Impacto renda variável.
- > o fundo de pensões CaixaBank SE Impacto 5/30RV, PP



**A Gama SI é uma solução com um impacto positivo e mensurável nas pessoas e no ambiente, contribuindo para alcançar os 17 Objetivos de Desenvolvimento Sustentável da ONU<sup>4</sup>.**

### **Exclusões**

- > Armamento controverso.
- > Principais tratados internacionais, tais como o UN Global Compact.
- > Atividade significativa em:
  - > Armamento convencional.
  - > Extração de carvão térmico e produção de eletricidade a partir de carvão térmico.
  - > Areias betuminosas.
  - > Exploração e produção de petróleo e gás na região do Ártico.
  - > Exploração, extração, transporte, refinação, coqueificação e produção de energia elétrica a partir do petróleo e que não promovam a transição energética.

<sup>1</sup> [https://www.vidacaixa.e/documents/51066/17213586/Po%20C3%ADtica+de+Integraci%C3%B3n+de+Riesgos+de+Sostenibilidad\\_2022\\_SITE.pdf/8e0c3b22-45f1-b85a-41a1-f618cfa9ffe6?t=1661945746730](https://www.vidacaixa.e/documents/51066/17213586/Po%20C3%ADtica+de+Integraci%C3%B3n+de+Riesgos+de+Sostenibilidad_2022_SITE.pdf/8e0c3b22-45f1-b85a-41a1-f618cfa9ffe6?t=1661945746730)

<sup>2</sup> <https://www.caixabankassetmanagement.com/sites/default/files/2022-09/Politica%20Integracion%20Negocios.CAS-1.pdf>

<sup>3</sup> <https://www.caixabank.com/e/sustentabilidade/praticas-responsaveis/gestion-responsable.html>

<sup>4</sup> <https://www.caixabank.e/bancaprivada/fondos-de-inversion/gama-si-soluciones.html>





O VidaCaixa é a seguradora que **mais prestações paga em Espanha.**



VidaCaixa eleito "**Melhor Gestor de Fundos de Pensões**", graças à sua estratégia de diversificação, gestão ativa e integração de critérios ambientais, sociais e de boa governação.



O VidaCaixa apoia as recomendações do **TCFD sobre a gestão de riscos climáticos.**

> ESPANHA<sup>1</sup>

**107.478 MM€**

→ Gestão de recursos de clientes<sup>5</sup>  
106.032 milhões de euros em 2021

**4.928 MM€**

→ Prestações pagas  
4.216 milhões de euros em 2021

**34,0 %**

→ Quota de mercado em planos de pensões<sup>8</sup>  
33,9% em 2021

**9.267 MM€**

→ Prémios e contribuições comercializadas  
10.059 MM€ em 2021<sup>6</sup>

**34,7 %**

→ Quota total do mercado de seguros de vida<sup>4</sup>  
33,9% em 2021

> PORTUGAL<sup>2</sup>

**7.319 MM€**

→ Gestão de recursos de clientes  
7.978 milhões de euros em 2021

**12,5 %**

→ Quota de mercado de seguros de vida<sup>7</sup>  
12,3% em 2021

> ESPANHA + PORTUGAL



- **5,0 MM**  
Clientes particulares  
4,6 milhões em 2021
- **1,3 MM**  
Grandes empresas e grupos  
1,3 milhões em 2021
- **0,4 MM**  
Pequenas e médias empresas, e  
trabalhadores independentes  
0,3 milhões em 2021

Primeira companhia de seguros em Espanha a aderir à Net **Zero Asset Owners Alliance**,

assumindo o compromisso de transitar para uma carteira de investimentos de zero emissões líquidas de CO<sub>2</sub> em 2050<sup>3</sup>.

Em janeiro de 2023 o VidaCaixa publicou os **objetivos de descarbonização.**

<sup>1</sup> Inclui o negócio de vida e de planos de pensões do VidaCaixa, S.A.  
<sup>2</sup> Inclui o negócio de vida e de planos de pensões do BPI Vida e Pensões, participado a 100% pelo VidaCaixa, S.A.  
<sup>3</sup> Para investimentos na carteira de seguros.  
<sup>4</sup> Provisões técnicas.

<sup>5</sup> Inclui o negócio de vida e de planos de pensões do VidaCaixa, S.A. e Sa Nostra Vida, S.A.  
<sup>6</sup> 2021 inclui one-off positivo associado à fusão.  
<sup>7</sup> Dados de novembro de 2022.  
<sup>8</sup> Inclui a contribuição da integração de Sa Nostra Vida no quarto trimestre de 2022.

## 2022

### > INTEGRAÇÃO DE RISCOS ASG<sup>1</sup>



O VidaCaixa conta com a classificação máxima (5 estrelas) na categoria Política de investimento e propriedade ativa pelo PRI.



100%

de bens sob gestão, com aspetos do ESG considerados em 31 de dezembro de 2022 (consoante os critérios da UNPRI)

### > DISTRIBUIÇÃO PATRIMONIAL DE PRODUTOS SOB SFDR



48,6%<sup>2</sup>

Do património tem uma qualificação nos artigos 8 e 9 de acordo com o SFDR  
20.615 MM€



43,9%

Do património tem uma qualificação nos artigos 8 e 9 de acordo com o SFDR  
2.777 MM€

#### Espanha

Património de produtos classificados sob o artigo 6 (integral)

■ 51,4% (21.843 MM€) | ■ 56,1% (3.549 MM€)

Património de produtos classificados sob o artigo 6 (impulsiona)

■ 45,0% (19.108 MM€) | ■ 43,9% (2.777 MM€)

Património de produtos classificados sob o artigo 9 (impacto)

■ 3,5% (1.507 MM€) | ■ 0% (0 MM€)

#### Portugal

## 2021

### > INTEGRAÇÃO DE RISCOS ASG<sup>1</sup>



O VidaCaixa é classificado como A+ na categoria Estratégia e Governação, a mais alta classificação possível pelo PRI.



100%

de bens sob gestão, com aspetos do ESG considerados em 31 de dezembro de 2021 (consoante os critérios da UNPRI)



47,2%<sup>2</sup>

do património terá uma qualificação nos artigos 8 e 9 de acordo com o SFDR  
(22.165 MM€)

### > DISTRIBUIÇÃO PATRIMONIAL DE PRODUTOS SOB SFDR



#### Espanha

Património de produtos classificados sob o artigo 6 (integral)

■ 52,8% (24.770 MM€)

Património de produtos classificados sob o artigo 6 (impulsiona)

■ 46,8% (21.970 MM€)

Património de produtos classificados sob o artigo 9 (impacto)

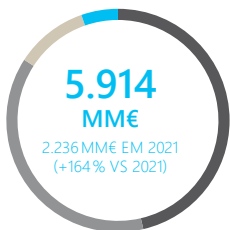
■ 0,4% (195 MM€)

<sup>1</sup> Não inclui a informação de Sa Nostra Vida.

<sup>2</sup> Não inclui BPI Vida e Pensões. Percentagem e montante calculados sobre os planos afetados pelo SFDR, incluindo EPSV e Unit Linked. A percentagem calculada sobre os planos e seguros afetados pela SFDR alcança os 43,9%.

> IMPACTO

Exposição a obrigações sustentáveis



**2,58%**

Exposição das carteiras a atividades econômicas consideradas intensivas em emissões de CO<sub>2</sub> **2,97% em 2021**

■ <b>2.741 MM€</b> Títulos verdes	■ <b>624 MM€</b> Títulos sustentáveis
■ <b>2.235 MM€</b> Títulos sociais	■ <b>314 MM€</b> Título <i>sustainability linked</i>

> ENGAGEMENT

**6** → Diálogos coletivos  
**6 em 2021**

**340** → Diligência devida do ESG com empresas de gestão externas  
**286 em 2021**

**11%** → Investimento em empresas sujeitas a processos de Diálogo  
**11% em 2021**

**65** → Diálogos com empresas sobre questões de ESG  
**44 em 2021**

**12** → Diálogos com gestores externos sobre questões de ESG  
**15 em 2021**

**117** → Questões do ESG abordadas nos diálogos das empresas  
**82 em 2021**

> PROXY VOTING

**497**  
Assembleias gerais de acionistas votadas durante o ano  
**494 em 2021**

**16**  
Reuniões em que os membros do Conselho foram votados contra com base em controvérsia ESG ou risco climático  
**19 em 2021**

**126**  
Assembleias nas quais as propostas dos acionistas foram votadas a seu favor  
**117 em 2021**

**77**  
Assembleias onde se votou a favor de propostas dos acionistas em matéria ambiental e social  
**61 em 2021**



- 01 A nossa identidade
- 02 Estratégia empresarial e materialidade
- 03 Governança Empresarial
- 04 Gestão de risco
- 05 Modelo de criação de valor
- 06 Clientes
- 07 Pessoas e cultura
- 08 Acionistas e investidores
- 09 Sociedade
- 10 Ambiente e clima
- 11 EINF
- 12 Glossário e estrutura do Grupo
- 13 Anexos



## Líderes na gestão de ativos

Comillas Icade criou o Observatório CaixaBank AM - *FundsPeople* Sustainable Finance, que irá facilitar a compreensão dos riscos e oportunidades envolvidos na transição para uma sociedade mais sustentável, com uma visão inclusiva dos setores envolvidos e afetados.

O CaixaBank AM é o único gestor de fundos europeu a obter o 'Selo EFQM 500'



pela sua estratégia centrada na excelência, na inovação e na sustentabilidade.



O CaixaBank Asset Management apoia as recomendações do TCFD sobre gestão de riscos climáticos.

### > ESPANHA<sup>1</sup>

24,5%

→ Quota de mercado dos fundos de investimento na Espanha 24,5% em 2021

81.530 MM€

→ De ativos sob gestão 84.507 milhões de euros em 2021

43.723 MM€

→ Gestão discricionária da carteira 44 164 MM€ em 2021

### > LUXEMBURGO<sup>3</sup>

837 MM€

→ De ativos sob gestão 967 milhões de euros em 2021



38,8%

→ Total de mulheres gestoras de fundos 39,8% em 2021

### > PORTUGAL<sup>2</sup>

17,1%

→ Quota de mercado dos fundos de investimento em Portugal 17,2% em 2021

6.942 MM€

→ De ativos sob gestão 7.959 MM€ em 2021

3.582 MM€

→ Gestão discricionária de carteiras 4.090 MM€ em 2021



Gender Diversity Awards: CaixaBank AM escolhido "o gestor com a melhor representação de género do mundo" por *CityWire*.

<sup>1</sup> Inclui o negócio de fundos, carteira de gestão discricional e sicav's do CaixaBank Asset Management SGIC.

<sup>2</sup> Inclui o negócio de fundos mútuos e imobiliários, e as carteiras de gestão discricionária do BPI Gestão de Ativos SGFIM, detidos na totalidade pela CaixaBank Asset Management.

<sup>3</sup> Inclui o negócio de fundos e sicav's do CaixaBank Asset Management Luxemburgo, S.A.

2022

> INTEGRAÇÃO DE RISCOS ASG



O CaixaBank Asset Management alcança 5 estrelas em renda variável de investimento direto devido à integração de fatores ESG nos processos de investimento.

BPI Gestão de Ativos, foi reconhecida com a pontuação máxima (cinco de cinco estrelas) em *Investment and Stewardship Policy*.



100%

de bens sob gestão, com aspetos do ESG considerados em 31 de dezembro de 2022 (consoante os critérios da UNPRI)

> DISTRIBUIÇÃO PATRIMONIAL DE PRODUTOS SOB SFDR



35,9%

Do património tem uma qualificação nos artigos 8 e 9 de acordo com o SFDR  
26.990 MM€



58,5%

Do património tem uma qualificação nos artigos 8 e 9 de acordo com o SFDR  
2.070 MM€

Espanha	Portugal
Património de produtos classificados sob o artigo 6 (integral) ■ 60,4% (45.376 MM€)	■ 41,5% (1.467 MM€)
Património de produtos classificados sob artigo 6 (não integral) ■ 3,7% (2.770 MM€)	■ 0% (0 MM€)
Património de produtos classificados sob o artigo 6 (impulsiona) ■ 32,6% (24.495 MM€)	■ 56,4% (1.994 MM€)
Património de produtos classificados sob o artigo 9 (impacto) ■ 3,3% (2.495 MM€)	■ 2,1% (76 MM€)

2021

> INTEGRAÇÃO DE RISCOS ASG



O CaixaBank Asset Management e o BPI Gestão de Ativos possuem a qualificação A+ na categoria Estratégia e Governança, a qualificação máxima possível por parte do PRI.



100%

de bens sob gestão, com aspetos do ESG considerados em 31 de dezembro de 2021 (consoante os critérios da UNPRI)

> DISTRIBUIÇÃO PATRIMONIAL DE PRODUTOS SOB SFDR



34,5%

Do património tem uma qualificação nos artigos 8 e 9 de acordo com o SFDR  
26.539 MM€



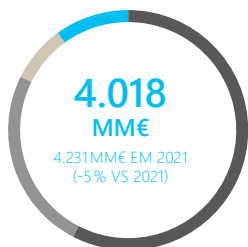
62,5%

Do património tem uma qualificação nos artigos 8 e 9 de acordo com o SFDR  
2.522 MM€

Espanha	Portugal
Património de produtos classificados sob o artigo 6 (integral) ■ 60,1% (46.242 MM€)	■ 37,5% (1.514 MM€)
Património de produtos classificados sob artigo 6 (não integral) ■ 5,4% (4.118 MM€)	■ 0% (0 MM€)
Património de produtos classificados sob o artigo 6 (impulsiona) ■ 30,3% (23.325 MM€)	■ 62,5% (2.522 MM€)
Património de produtos classificados sob o artigo 9 (impacto) ■ 4,2% (3.214 MM€)	■ 0% (0 MM€)

> IMPACTO

Exposição a obrigações sustentáveis



- 2.315 MM€ Títulos verdes
- 309 MM€ Títulos sustentáveis
- 995 MM€ Títulos sociais
- 401 MM€ Título *sustainability linked*

> ENGAGEMENT

- 3** → Diálogos coletivos<sup>1</sup> 2 em 2021
- 161** → Diligência devida do ESG com empresas de gestão externas e diálogos com gestores externos 230 em 2021
- 131** → Diálogos com empresas sobre questões de ESG 115 em 2021
- 162** → Questões do ESG abordadas nos diálogos das empresas 172 em 2021

> PROXY VOTING

**1.086**  
Assembleias gerais de acionistas votadas durante o ano 1.052 em 2021

**17**  
Reuniões em que os membros do Conselho foram votados contra com base em controvérsia ESG ou risco climático 20 em 2021

**172**  
Assembleias nas quais as propostas dos acionistas foram votadas a seu favor 138 em 2021

**81**  
Assembleias onde se votou a favor de propostas dos acionistas em matéria ambiental e social 61 em 2021



<sup>1</sup> Os diálogos incluem os ativos em 31/12, bem como os iniciados e concluídos dentro do ano fiscal de 2022.

## Taxonomia verde

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.

Em 2022, o CaixaBank continuou a fazer progressos na implementação do Regulamento da Taxonomia. De acordo com os critérios técnicos, foram estabelecidos critérios operacionais e documentais para a classificação das operações nos sectores mais relevantes da carteira do CaixaBank e a sua implementação nos processos e sistemas de informação. Os dados em 31 de Dezembro de 2022 foram preparados com base no melhor esforço para cumprir a regulamentação aplicável e evoluirão no futuro à medida que mais informações forem sendo disponibilizadas pelas contrapartes e novos desenvolvimentos regulamentares. 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		Banco BPI		CaixaBank Payments&Consumers		VidaCaixa <sup>1</sup>	
	Volume de negócios	Capex	Volume de negócios	Capex	Volume de negócios	Capex	Volume de negócios <sup>2</sup>	Capex <sup>2</sup>
% de exposição a atividades económicas elegíveis segundo a Taxonomia sobre o total de ativos cobertos	48,3%	43,0%	48,9%	49,5%	19,4%	19,4%	14,3%	13,3%
% de exposição a atividades económicas não elegíveis segundo a Taxonomia sobre o total de ativos cobertos	18,6%	24,0%	24,7%	24,1%	73,1%	74,4%	73,2%	51,6%
% 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	32,1%		24,9%		6,32%		23,3%	
% de exposição da carteira a empréstimos interbancários à vista sobre o total de ativos cobertos pelo GAR	0,1%		0,3%		0,0%		0,0%	
% de exposição a derivados sobre o total de ativos cobertos pelo GAR	0,2%		0,1%		0,0%		5,0%	
% de exposição a governos centrais, bancos centrais e emissores supranacionais sobre o total de ativos sujeitos ao regulamento da taxonomia	22,9%		22,3%		0,0%		80,0%	
% de exposição da carteira de negociação sobre o total de ativos sujeitos ao regulamento da taxonomia	2,9%		0,3%		0,0%		0,0%	
<b>Ativos cobertos pelo GAR em milhões de euros</b>	<b>353.335</b>		<b>29.734</b>		<b>9.767</b>		<b>12.878</b>	

<sup>1</sup> As atividades dos seguros de vida não estão entre as atividades identificadas como elegíveis à taxonomia ambiental europeia.

<sup>2</sup> Relativamente a investimentos, não estão incluídos os investimentos feitos através de gestores terceiros em investimentos da Unit Linked.

O conteúdo dos indicadores-chave dos resultados a divulgar pelas instituições de crédito, tal como estabelecido pelo Regulamento Delegado 2021/2078 da Comissão Europeia, não permite que a soma dos conceitos "elegível" e "não elegível" seja igual a 100%, dado que há elementos que só são contados no numerador, enquanto outros são contados tanto no numerador como no denominador.

01 A nossa identidade

02 Estratégia empresarial e materialidade

03 Governação Empresarial

04 Gestão de risco

05 Modelo de criação de valor

06 Clientes

07 Pessoas e cultura

08 Acionistas e investidores

09 Sociedade

10 Ambiente e clima

11 EINF

12 Glossário e estrutura do Grupo

13 Anexos

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).





## Índices e ratings

Extenso reconhecimento pelos principais índices e agências de ratings de sustentabilidade.

CaixaBank		Pior	<< Escala >>	Melhor	Destacados
 <p>Member of Dow Jones Sustainability Indices Powered by the S&amp;P Global CSA</p>	<b>80</b>	<p>Pontuação em sustentabilidade</p> 			<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; DJSI World, DJSI Europe.</li> <li>&gt; Incluído ininterruptamente desde 2012. Última atualização em dezembro 2022.</li> <li>&gt; O CaixaBank obteve classificações superiores ou acima da média em categorias tais como inclusão financeira, gestão de riscos, direitos humanos, cibersegurança e relatórios sociais e ambientais.</li> <li>&gt; Analista S&amp;P Global.</li> </ul>
	<b>A</b> (Média)	<p>Rating ESG</p> 			<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; O CaixaBank faz parte do MSCI ESG <i>Leader Index</i> desde 2015.</li> <li>&gt; Primeira inclusão em 2015. Última atualização em dezembro 2022.</li> <li>&gt; Líder na proteção do financiamento ao consumidor e com classificações acima da média em financiamento de impacto ambiental, acesso ao financiamento e governação empresarial.</li> <li>&gt; Analista MSCI ESG.</li> </ul>
	<b>4,1</b>	<p>Rating ESG</p> 			<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; FTSE4Good Index Séries.</li> <li>&gt; Primeira inclusão em 2011. Última atualização em junho 2022.</li> <li>&gt; <i>Rating</i> global acima da médio do setor (4,1 vs. 2,6 média do sector); também acima da média em todas as dimensões: Ambiente: 3 vs. 1,8 média do sector; Social: 4,7 vs. 2,5 média. setor; Governação: 4,7 vs. 3,4 média do sector.</li> <li>&gt; Analista FTSE Russell.</li> </ul>
 	<b>Risco reduzido</b> (17,5)	<p>Rating de risco ESG</p> 			<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; STOXX Global ESG.</li> <li>&gt; Primeira inclusão em 2013. Última atualização em setembro de 2022.</li> <li>&gt; Exposição de riscos ASG "LOW RISK" abaixo do número médio do setor e dos números comparáveis em Espanha. Gestão Forte (<i>Strong</i>) dos riscos.</li> <li>&gt; Analista <i>Sustainalytics</i>.</li> </ul>
	<b>A</b> (Liderança)	<p>Rating de alterações climáticas</p> 			<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Primeira inclusão 2012. Última atualização em dezembro de 2022.</li> <li>&gt; Presente na <i>A list</i>.</li> <li>&gt; 9º ano consecutivo na categoria "Liderança" por transparência corporativa e ação sobre o risco climático.</li> <li>&gt; Analista CDP.</li> </ul>

- 01 A nossa identidade
- 02 Estratégia empresarial e materialidade
- 03 Governação Empresarial
- 04 Gestão de risco
- 05 Modelo de criação de valor
- 06 Clientes
- 07 Pessoas e cultura
- 08 Acionistas e investidores
- 09 Sociedade
- 10 Ambiente e clima
- 11 EINF
- 12 Glossário e estrutura do Grupo
- 13 Anexos



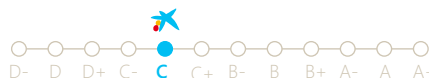
Pior << Escala >> Melhor

Destacados



**C**  
 Categoria: Prime  
 Transparência: Muito alto  
 Decile rank: #1

Rating corporativo ESG



Nível de transparência



- > ESG corporativo, ISS ESG Europe Governance QualityScore Index, Solactive ISS ESG index Séries.
- > Primeira inclusão 2013. Última atualização em novembro 2022.
- > O CaixaBank está nos top 10% do setor (Public & Regional Banks, que inclui 266. empresas), categoria PRIME com um decil de: 1.
- > Analista ISS ESG.



**1**

Pontuação ESG



- > Atualização mensal, última atualização em fevereiro 2023.
- > Pontuação mais alta (score 1) nas três dimensões de ISS ESG Quality Score: Ambiental, Social e Governação.
- > Analista ISS.



**60**  
 (Avançado)

Índice de sustentabilidade



- > Solactive Europe Corporate Social Responsibility Index PR.
- > Primeira inclusão 2013. Última atualização em dezembro de 2021.
- > Categoria "Avançado" e acima da média do setor de "Diversified banks"; Categoria "Avançado" em 10 temas, incluindo Estratégia Ambiental, 3 áreas de Recursos Humanos, Produtos Verdes e ISR, Relacionamento com o Cliente Responsável, Não-discriminação e Inclusão financeira.
- > Analista Vígeio Eiris.



→ Incluído no S&P Global Sustainability Yearbook 2023 pelo décimo primeiro ano consecutivo e distinguido com o reconhecimento **Top 10%, S&P Global ESG Score 2022**, pelo seu excelente desempenho em sustentabilidade.

- 01 A nossa identidade
- 02 Estratégia empresarial e materialidade
- 03 Governação Empresarial
- 04 Gestão de risco
- 05 Modelo de criação de valor
- 06 Clientes
- 07 Pessoas e cultura
- 08 Acionistas e investidores
- 09 Sociedade
- 10 Ambiente e clima
- 11 EINF
- 12 Glossário e estrutura do Grupo
- 13 Anexos



O CaixaBank colabora e mantém um diálogo ativo com outro dos principais intervenientes do banco em assuntos do ESG, que é composto pelas principais ONG, a fim de descobrir quais as questões que mais valorizam e que perceção têm da gestão da Entidade a este respeito.



World Benchmarking Alliance situou a CaixaBank como o primeiro banco espanhol em contribuição a uma economia justa e sustentável.

A entidade internacional, criada em 2018 com o intuito de ajudar as empresas a alcançar os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), avalia as 400 principais instituições financeiras mundiais.



7º lugar

→ entre as entidades europeias



9ª posição

→ Posição mundial

# Tecnologia e digitalização

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.

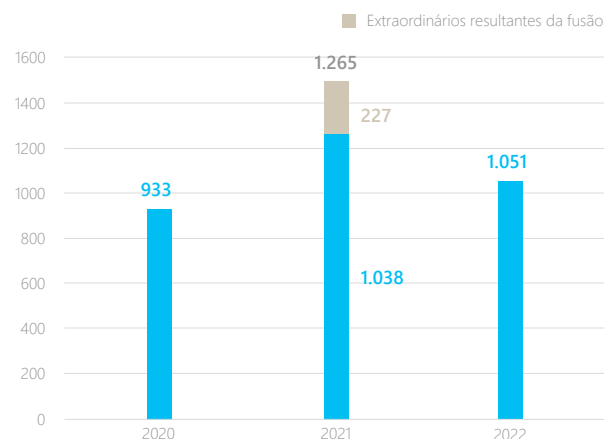
Em 2023, o objetivo é transformar ainda mais a plataforma informática, cuja arquitetura tem sido tradicionalmente orientada para a robustez e escalabilidade:

- > Através das tecnologias *cloud* para modernizar as aplicações, aumentar a agilidade e a eficiência.
- > Aumentar eficazmente a interação digital e implementar a *Machine Learning* em toda a organização.
- > Alargar o uso de assistentes virtuais.



A maior integração na história da Espanha foi realizada com sucesso, de forma fiável e sem interrupção de serviço.

## > INVESTIMENTO EM TECNOLOGIA E DESENVOLVIMENTO (MM€)



→ Entidade financeira mais inovadora na Europa Ocidental 2022 *Global Finance*.



→ Melhor Entidade da Banco Privado na análise de *Big Data* e Inteligência Artificial na Europa 2022.



→ Melhor Banco em *Analytics* 2022.



## \_Infraestrutura tecnológica

A consolidação da integração ao nível dos clientes também se refletiu na utilização crescente de canais digitais pelos clientes, nos quais temos continuado a concentrar-nos, juntamente com a gestão remota, para alcançar uma maior proximidade com os clientes.

Em 2022, a ênfase foi colocada no aumento das medidas de resiliência, concentrando-se na melhoria da disponibilidade dos canais, enquanto se trabalha para estabilizar o consumo apesar do aumento transaccional.

A melhoria contínua da infraestrutura de TI é um pilar da gestão do Grupo. Vários Centros de Processamento de Dados (CPD) de alto desempenho estão disponíveis para cobrir as necessidades do negócio, e foram desenvolvidos para aumentar o nível de resiliência a novos cenários de risco.

Também continua a migrar para soluções na nuvem para reduzir os custos operacionais, para ser mais ágil no desenvolvimento de aplicações e para realizar uma quarta cópia de dados críticos do nosso negócio.

3,9 MM

→ QUALIDADE E RESILIÊNCIA Indicador CSF.  
objetivo 2024 >4 MM

> A MELHORIA CONTÍNUA DA INFRAESTRUTURA TI PERMITE PROCESSAR VOLUMES CADA VEZ MAIORES

214.567 MM

→ Transações processadas.  
153.179 MM em 2021.

~ 29.000

→ Transações por segundo.  
≈25.000 em 2021.

1.035

→ Aplicações administradas na nuvem.  
612 em 2021.

~ 83%

→ Incidências relevantes resolvidas em menos de 4 horas.  
85% em 2021.

## \_Consolidação da Integração Tecnológica

Durante 2022, a Integração Tecnológica foi consolidada com absoluta normalidade, unificando numa única plataforma todas as informações e operações de duas entidades de grande complexidade funcional no setor bancário. **Todos os sistemas da Entidade têm funcionado de forma homogénea**, independentemente da origem da informação, e sem incidentes relevantes. Como exemplo disso, destaca-se a gestão impecável da Campanha Fiscal de 2021.

## \_Plano Estratégico TI

No âmbito da definição do novo Plano Estratégico do Grupo, no qual a tecnologia é um facilitador transversal, nasceu o **Plano Estratégico TI 22-24**, que procura **responder às necessidades atuais e futuras** que nos permitirão **apoiar o negócio**, permanecer **na vanguarda do mercado** e **usufruir das oportunidades** oferecidas pela tecnologia. Para o efeito, foi gerada uma visão agregada do conjunto de linhas estratégicas, programas e iniciativas a empreender nos próximos 3 anos.



88

Operacionais automatizadas pelo assistente virtual  
(objetivo 2024 - 330)



39,8%

Modelo do CaixaBank Tech com formação Agile  
(objetivo 2024 - 80%)

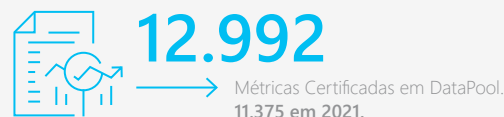


O Modelo Corporativo de TI dá prioridade à **internalização** e à **disponibilidade das principais capacidades tecnológicas**. Para o efeito, em 2021 o **CaixaBank Tech** foi criado para ser a empresa tecnológica que acompanha o desenvolvimento do Grupo e com o objetivo de promover a transformação digital e conceber as soluções tecnológicas do futuro, posicionando o Grupo como líder no setor. Tudo isto implementando um modelo a seguir para potenciar as carreiras profissionais e progredir para modelos de produção ágeis.

## Big Data

Numa época marcada pela revolução dos megadados, o CaixaBank continua empenhado em ter a melhor tecnologia de *Big Data* para assegurar a fiabilidade e a produtividade adequadas no processamento dos dados.

O CaixaBank tem uma plataforma de informação com um repositório centralizado, a governação necessária para garantir a qualidade e disponibilidade dos dados, e soluções tecnológicas que lhe permitem extrair o máximo valor dos dados em utilizações analíticas e de inteligência artificial.



### > UM MODELO DE BIG DATA QUE PERMITE UMA MAIOR CAPACIDADE DE ADAPTAÇÃO



## Journey to cloud

**CloudNow** é o programa de evolução dos sistemas do CaixaBank para a *cloud* pública. Este programa seguirá uma estratégia de *cloud* baseada em três pilares fundamentais:

- > **Cloud first:** a novidade na *cloud*.
- > **Cloud híbrida:** continuar uma abordagem progressiva que equilibre as infraestruturas no local e os serviços na *cloud*.
- > **Multi-cloud:** implementar um modelo que nos permita trabalhar com os principais fornecedores de *cloud* sob uma visão de serviço integrado.

No âmbito do programa *CloudNow* e sequência do acordo com a IBM em 2021, para mover gradualmente as cargas da nossa plataforma de sistemas médios para a IBM *Cloud*, em 2022 **foi implantada a Landing Zone** da "Multi Region Zone" de Frankfurt como uma plataforma base no IBM *Cloud* sobre a qual se pode implantar cargas de trabalho e aplicações com confiança no seu ambiente de segurança e infra-estrutura, migrou cerca de 100 servidores, e moveu cargas de serviços de *software de fornecedores*, gerando um consumo de carga IBM *Cloud* de 2,3MM€.

**CloudNow** implica, para além da própria migração, uma **evolução das nossas aplicações**, que devem estar prontas para serem implementadas na *cloud* a partir dos nossos *DataCenters* e funcionar nestes novos "contentores", a fim de gerar eficiências e reduzir os custos operacionais, bem como uma maior agilidade no desenvolvimento de aplicações.



- 01 A nossa identidade
- 02 Estratégia empresarial e materialidade
- 03 Governação Empresarial
- 04 Gestão de risco
- 05 Modelo de criação de valor
- 06 Clientes
- 07 Pessoas e cultura
- 08 Acionistas e investidores
- 09 Sociedade
- 10 Ambiente e clima
- 11 EINF
- 12 Glossário e estrutura do Grupo
- 13 Anexos

## \_Implantação de novas tecnologias

A adoção da Inteligência Artificial continua a ser, por mais um ano, estratégica para oferecer serviços escaláveis e robustos aos clientes e funcionários, e para otimizar os serviços financeiros com tecnologia. Durante 2022, o assistente NOA aproximou-se ainda mais dos clientes, alcançando o seu canal de contacto habitual Whatsapp e acompanhou-os, segmentando a resposta do serviço ao cliente de acordo com o perfil do utilizador, para um melhor serviço.

O novo paradigma de interação com funcionários, interagindo com o terminal financeiro com linguagem natural e orientado pela Inteligência Artificial, foi implementado na rede com o serviço de gestão de tesouraria, e os principais componentes foram desenvolvidos internamente para que em 2023 os funcionários sejam capazes de interagir com estes assistentes na página inicial.

### > NO CAIXABANK, A ADOÇÃO DAS ÚLTIMAS TECNOLOGIAS É A CHAVE PARA A MELHORIA DA PRODUTIVIDADE

**444**

→ Número de casos de *robotics* implantados<sup>1</sup>.  
451 em 2021.

**15**

→ Número de assistentes cognitivos para apoiar processos administrativos.  
14 em 2021.

**86%**

→ Respostas automáticas do assistente virtual com funcionários-canal agência.  
88% em 2021.

**7.260.434**

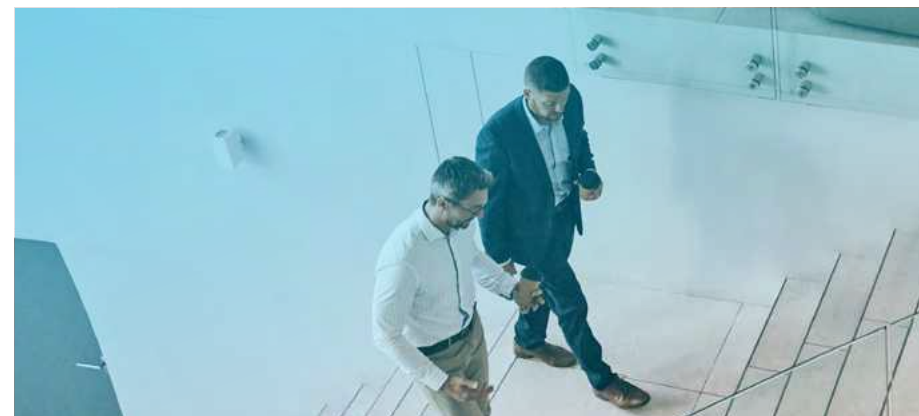
→ Conversações iniciadas com o assistente virtual de funcionários-canal agência.  
5.922.112 em 2021.

### > A IMPLANTAÇÃO DE NOVAS TECNOLOGIAS É CHAVE 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.

**88**

→ Operacionais automatizadas pelo assistente virtual



<sup>1</sup> Dados acumulados. Em 2022, foram criados 3 novos robôs e 10 foram desativados.

## Acordos e alianças



### Acordo Adobe

Foram incluídos no contrato com a Adobe os serviços de *Real Time Customer Data Platform* e *Adobe Journey Optimizer*. A nova plataforma permite a centralização dos dados dos clientes (comportamento digital, canais de marketing, vendas e serviços) para criar um único perfil de cliente e permitir ações de marketing em tempo real através de qualquer canal. Elimina a informação que é irrelevante ou duplicada porque tem origem em canais diferentes, mas recolhe alguns dados idênticos, para criar um perfil completo e único desse consumidor.

Com o *Customer Data Platform* (CDP) visa a transição para o novo produto com descontinuação das plataformas atuais e implementação do novo produto ULTIMATE. A evolução do mercado levou à procura de soluções mais atualizadas e completas em tempo real, tais como o CDP. O novo quadro de licenciamento permitirá o desenvolvimento de capacidades e a renovação de infraestruturas, desativando progressivamente o atual *Data Management Platform* (DMP) e a *Adobe Campaign*.



### Salesforce

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.

Em 2022, para além de completarmos a implementação dos Mi Clientes baseado em *Salesforce* no segmento *retail*, alargámos os nossos acordos com a *Salesforce* para oferecer serviços de CRM ao segmento empresarial durante 2023.



### Microsoft

Em 2021 foi assinado um novo contrato com a Microsoft, estruturado ao abrigo do EA (*Enterprise Agreement*), com os objetivos de:

- > Acompanhamento flexível na nossa **estratégia para o Cloud**.
- > Necessidade de uma **visão empresarial e escalável** para incorporar as necessidades do projeto de integração do Bankia.
- > **Estabilidade nos custos** para os próximos anos.



### Palo Alto

Assinámos um novo acordo com Palo Alto, que nos permite agrupar todos os serviços ao abrigo de um único contrato de parceria de 5 anos. O novo acordo permitirá ao CaixaBank:

- > Uma maior proteção perante novas ciberameaças.
- > Dispor de uma equipa local dedicada com duas figuras: SAM (*Service Account Management*) e TAM (*Technical Account Manager*).
- > Dispor de um *Executive sponsor* de primeiro nível (o Diretor Executivo ou o Diretor de Tecnologia da empresa).
- > Melhoria das eficiências e economia de custos.





# 06 Clientes

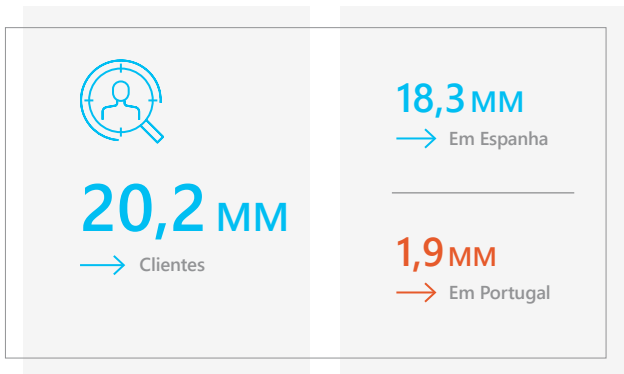
- Os nossos clientes \_ PÁG. 243
- Experiência do cliente \_ PÁG. 246
  - Experiências vitais para o cliente para pessoas singulares \_ PÁG. 247
  - Medição e gestão da experiência do cliente \_ PÁG. 248
- Comercialização transparente e responsável \_ PÁG. 250
- Diálogo com os clientes \_ PÁG. 252
  - Apoio ao cliente \_ PÁG. 253
  - *Engagement* com clientes para promover a sustentabilidade \_ PÁG. 256
- Cibersegurança \_ PÁG. 257
  - Quadro de Governação \_ PÁG. 257
  - Modelo empresarial \_ PÁG. 258
  - Ambiente de controlo \_ PÁG. 258
  - Cultura de segurança - Consciencialização de clientes e funcionários \_ PÁG. 260
  - Participação do CaixaBank em projetos europeus \_ PÁG. 261

- 01 A nossa identidade
- 02 Estratégia empresarial e materialidade
- 03 Governação Empresarial
- 04 Gestão de risco
- 05 Modelo de criação de valor
- 06 Clientes
- 07 Pessoas e cultura
- 08 Acionistas e investidores
- 09 Sociedade
- 10 Ambiente e clima
- 11 EINF
- 12 Glossário e estrutura do Grupo
- 13 Anexos

# \_Os nossos clientes



O “**banco escolhido**” pelos clientes particulares em Espanha, com uma franquia sólida e em crescimento em Portugal.



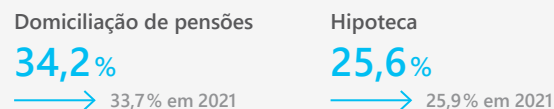
A confiança dos clientes traduz-se em elevadas quotas de mercado.

> QUOTAS DE ESPANHA

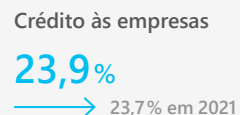
**Banca Retailista**



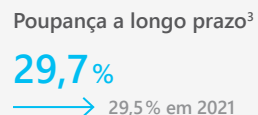
**Particulares**



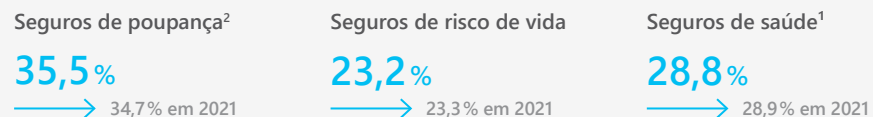
**Empresas**



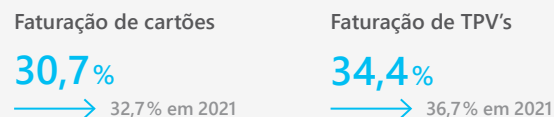
**Recursos sob gestão**



**Seguros**



**Sistemas de pagamento**

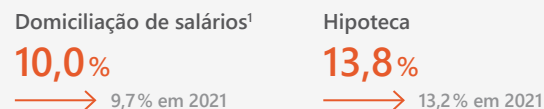


> QUOTAS DE PORTUGAL

**Banca Retailista**



**Particulares**



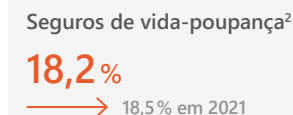
**Empresas**



**Recursos sob gestão**



**Seguros**



No CaixaBank queremos **fidelize** os nossos clientes.

**70,4%**

→ Clientes ligados em relação ao total

<sup>1</sup> Dados de novembro de 2022.

<sup>2</sup> Inclui a contribuição da integração de Sa Nostra Vida no quarto trimestre de 2022.

<sup>3</sup> Quota combinada de fundos de investimento, planos de pensões e seguros de poupança. Dados de seguros de poupança do setor, estimados a partir da evolução total de seguros de vida.

<sup>4</sup> Perspetiva de gestão de ativos.

- 01 A nossa identidade
- 02 Estratégia empresarial e materialidade
- 03 Governação Empresarial
- 04 Gestão de risco
- 05 Modelo de criação de valor
- 06 Clientes
- 07 Pessoas e cultura
- 08 Acionistas e investidores
- 09 Sociedade
- 10 Ambiente e clima
- 11 EINF
- 12 Glossário e estrutura do Grupo
- 13 Anexos

Partimos de uma posição privilegiada, com elevadas quotas de mercado, com uma liderança indiscutível na banca e seguros em Espanha para continuar a crescer, razão pela qual continuamos a melhorar dia após dia a experiência do cliente.



> ESPANHA

<p><b>Euromoney</b></p> <p>Melhor banco em Espanha 2022</p>	<p><b>Global Finance</b></p> <p>O melhor banco em Espanha em 2022</p>	<p><b>Best Bank Award</b></p> <p>O melhor banco na Europa Ocidental em 2022</p>	<p><b>Sustainable Finance Award</b></p> <p>O melhor banco em financiamento sustentável em Espanha 2022</p>
---	---	---	--

> PORTUGAL

<p><b>Euromoney</b></p> <p>Melhor banco em Portugal 2022</p>	<p><b>The Banker</b></p> <p>Banco do ano em Portugal 2022</p>	<p><b>Cinco Estrelas</b></p> <p>Prémios Cinco Estrelas nas categorias Simulador de Planeamento Financeiro, Planos de Poupança para a Reforma e Banca</p>	<p><b>Seleções do Reader's Digest</b></p> <p>Marca bancária de maior confiança em Portugal em 2022</p>	<p><b>Superbrands</b></p> <p>Marca de excelência em 2022</p>
--	---	--	--	--

# \_Experiência do cliente

A personalização da oferta, a melhoria da experiência do utilizador, a crescente importância do aconselhamento, o aumento da interação através de canais móveis e outras inovações são **tendências que estão a mudar o comportamento do cliente.**

A Experiência do Cliente é uma das prioridades do Plano Estratégico 2022-2024. Especificamente, a segunda linha estratégica visa operar um modelo de serviço eficiente adaptado às preferências do cliente:



## >ASSESSORIA ÚNICA



## \_Experiências vitais do cliente para pessoas físicas

Ter fábricas próprias, juntamente com o estabelecimento de acordos estratégicos com outras empresas líderes nos seus segmentos, **permi-**  
**te-nos oferecer ao cliente a melhor proposta de valor de uma forma eficiente.**

### > BANCA DIÁRIA

#### Quotidiano

Para facilitar o cotidiano do cliente e para estar presente de forma ágil e simples, em qualquer altura em que necessite.

**96.572 MM€** → Faturação de cartões **593.241** → Pontos de venda **7,2 MM** → Clientes Bizum  
64.214 MM€ em 2021 713.243 em 2021

#### Principais produtos

- > Contas
- > Pagamentos
- > Transferências
- > Recibos
- > Cartões
- > Donativos

**Comercia Global Payments**  
(20% de participação)  
#1 Métodos de pagamento



Parcerias para melhorar a proposta de valor com novos serviços



### > SEGUROS E PROTEÇÃO

#### Dormir tranquilo

Estar ao lado dos nossos clientes para cuidar do que é importante para eles e ajudá-los a protegê-lo.

**10.208 MM€** → Prémios comercializadas **5.179 MM€** → Prestações pagas **~ 1.044.000** → Apólices Mybox comercializadas  
11.294 MM€ em 2021<sup>1</sup> 4.815 MM€ em 2021 > 985.000 em 2021

#### Principais produtos

- > Seguro de risco de vida
- > Seguros não-vida (saúde, lar, automóvel, morte...)
- > Serviços de proteção do lar e pessoais

**VidaCaixa**  
#1 Seguros de vida

**SegurCaixa Adeslas**  
(49,9% de participação)  
#1 Seguros de saúde

### > FINANCIAMENTO

#### Desfrutar da vida

Facilitar o financiamento de clientes para tornar os seus sonhos e projetos atuais e futuros uma realidade.

**> 17.700** Operações de *renting* de automóveis **> 356.500** Operações no Wivai (canais digitais) **1.016 MM€** Microcréditos e outros financiamentos de impacto social concedidos  
> 22.700 em 2021 > 155.000 em 2021 953 MM€ em 2021

#### Principais produtos

- > Créditos hipotecários
- > Créditos pessoais
- > Crédito ao consumo
- > Project Finance
- > Garantias
- > Linhas de capital de giro
- > Microcréditos



Acordos com fabricantes para financiamento e distribuição



### > POUPANÇA A LONGO PRAZO

#### Pensar no futuro

Ajudando os nossos clientes a planejar as suas poupanças e a enfrentar o futuro com total segurança.

**114.797 MM€** → Recursos administrados (seguros e planos de pensões) **136.614 MM€** → Fundos de investimento, carteiras e SICAV'S  
114.010 MM€ em 2021 141.687 MM€ em 2021

#### Principais produtos

- > Fundos de investimento
- > Carteiras geridas
- > Unit linked
- > Rendas vitalícias
- > Planos de pensões
- > Seguros de poupança
- > Valores e outros instrumentos financeiros



#1 Fundos de investimento

<sup>1</sup> 2021 inclui one-off positivo associado à fusão.

## \_Medição e gestão da experiência do cliente



**A Experiência do Cliente** é uma das prioridades do Plano Estratégico 2022-2024.

A segunda linha estratégica do Plano Estratégico visa o desenvolvimento de um modelo de serviço eficiente adaptado às preferências do cliente, com o objetivo de conseguir uma experiência de cliente *best-in-class*.

Para isso, o CaixaBank implementou, como ferramenta de diferenciação estratégica, um novo e inovador modelo de Experiência do Cliente no setor bancário.

Este baseia-se em três alavancas que colocam o cliente no centro: Escutar, Compreender e Agir, para melhorar de forma contínua a sua experiência.

Este modelo provocou uma mudança cultural, tecnológica e de gestão da voz dos clientes no CaixaBank.

### Escutar

#### Modelo Net Promotor Score

Novo modelo de escuta, mais pessoal, omnichannel e imediato (em tempo real) após a interação realizada pelo cliente através da filial, da aplicação, da web, das caixas multibanco ou do *contact center*.

Com este modelo, o cliente dá-nos a sua opinião de uma forma rápida e fácil, através do seu telemóvel, por e-mail, ou por telefone, no caso dos menos digitais.

Transformamos o modelo tradicional de escuta ao cliente em banca, deixando atrás os inquéritos periódicos em diferido, onde a resolução às más experiências se demora dias ou semanas e provocam em algumas ocasiões a perda do cliente.



### Compreender

#### Analisamos

Utilizamos ferramentas de Inteligência Artificial para gerar *insights* e interpretar o feedback que recebemos dos clientes:

Os comentários são classificados por tipologias utilizando um Modelo de *Natural Language Processing*.

Isto permite-nos gerir diferentes tipos de clientes de forma mais eficiente e eficaz, oferecendo soluções personalizadas, ao mesmo tempo que se geram processos automatizados de melhoria interna.



### Agir

#### Close the Loop

Ativamos a gestão "Close the Loop" com clientes insatisfeitos após a sua visita à agência ou contacto com o gestor.

A gestão do diretor da agência é uma segunda oportunidade para conseguir mais clientes promotores. É uma experiência WOW!

Permite-nos fechar o ciclo de melhoria, interagindo a nível individual com cada cliente (*inner loop*) ou a nível global (*outer loop*).

Os *insights* de valor que obtemos permitem-nos gerar Planos de Ação ou de melhoria centrados num atributo, num segmento, num território...



> MEDIÇÃO DA EXPERIÊNCIA DO CLIENTE



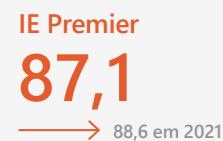
“  
**Maior granularidade e âmbito**



> CAIXABANK EM ESPANHA



> BPI PORTUGAL



<sup>1</sup> O NPS mede a recomendação de clientes 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).



# \_Comercialização transparente e responsável

## > SOLICITAÇÃO DE REVISÃO DE ANÚNCIOS OU PROJETOS DE ANÚNCIO A AUTOCONTROL



A **Política de Comunicação Comercial Corporativa do CaixaBank**, atualizada em novembro de 2022, contém uma descrição detalhada dos mecanismos e controles internos destinados a minimizar os riscos relacionados com a atividade publicitária, e estabelece todos os requisitos processuais e formais a que a publicidade do Grupo CaixaBank deve obedecer.

A atividade publicitária tem um grande impacto nas expectativas dos clientes e no subseqüente processo de tomada de decisões, pelo que a atividade publicitária do Grupo deve respeitar sempre os seguintes princípios:

- > **Legalidade:** respeitando as condições de legalidade estabelecidas na Lei 34/1988, de 11 de novembro de 1988, sobre publicidade geral, Lei 3/1991, de 10 de janeiro de 1991, sobre concorrência desleal e outros regulamentos de aplicação geral à publicidade de produtos e serviços.
- > **Clareza:** facilitando a sua compreensão pelo público alvo, sem gerar dúvidas ou confusão.
- > **Equilíbrio:** moldar a mensagem publicitária, conforme a complexidade do produto ou serviço, e do meio utilizado.
- > **Objetividade e imparcialidade:** respondendo a critérios objetivos e não contendo avaliações subjetivas.
- > **Transparência:** e não enganosa.

Do mesmo modo, a atividade publicitária deve respeitar em todos os casos a dignidade das pessoas, a imagem e os direitos de propriedade intelectual de terceiros e a imagem corporativa de cada uma das empresas do Grupo.

A Entidade é um membro voluntário da **Autocontrol**, a Associação para a Autorregulação Comercial, a favor das boas práticas publicitárias.



### > PROFISSIONAIS CERTIFICADOS

O conhecimento dos produtos e serviços pelos empregados é fundamental para assegurar que a informação transmitida aos clientes seja clara e completa. A formação e a sensibilização ajudam a assegurar que os empregados tenham um conhecimento adequado dos produtos e serviços.



33.512

→ Profissionais certificados MiFID II  
32.088 em 2021



28.792

→ colaboradores certificados em Lei do Crédito Imobiliário  
30.664 em 2021



30.440

→ colaboradores certificados em Insurance Distribution Directive (IDD)  
33.259 em 2021

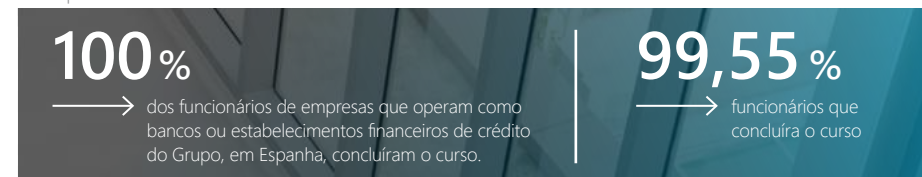
### > PRINCÍPIOS DE CRÉDITO RESPONSÁVEL

Dada a natureza da atividade do CaixaBank, os princípios gerais aplicáveis aos empréstimos responsáveis estabelecidos no **Anexo 6 da Circular 5/2012 de 27 de junho do Banco de Espanha sobre transparência nos serviços bancários e empréstimos responsáveis, revestem-se de particular importância**. Em particular, a fim de adaptar os produtos e serviços às necessidades dos clientes. Nesta linha, o regulamento interno refletido na **Política Empresarial de Risco de Crédito** (atualizada em fevereiro de 2023) inclui expressamente o seguimento dos princípios de crédito responsável na concessão e seguimento de todos os tipos de financiamento.

Além disso, a Entidade tem planos de incentivos que incorporam escalas de qualidade e boas práticas, procedimentos de governação e vigilância de produtos, ficheiros digitais que garantem a manutenção e atualização da documentação económica que justifica a análise e estudo das operações, indicadores de monitorização e comunicações internas que favorecem o cumprimento dos princípios de empréstimo responsável na rede comercial.

Neste sentido, durante o exercício de 2022 foi realizado um curso de regulamentação para todos os funcionários do CaixaBank sobre **O curso incluía uma referência expressa aos princípios de crédito responsável**.

Este curso foi incluído como obrigatório para o acesso aos bónus para os funcionários em questão.



Após a entrada em vigor da Ordem ETD/699/2020, a Entidade adaptou as medidas de solvência e requisitos de informação adicional (DTI).

Especialmente, os dirigidos à prevenção do sobre-endividamento na comercialização de crédito *revolving*.

### > PROJETO DE CONTRATOS TRANSPARENTES

Desde 2018, o CaixaBank tem vindo a promover um projeto para aplicar uma linguagem jurídica clara nos seus contratos com os clientes. O objetivo é promover a transparência na comercialização e comunicação dos seus produtos. **Estes novos contratos são mais amigáveis, legíveis, claros e compreensíveis**, o que se traduz num maior sentido de tranquilidade e confiança entre os nossos clientes. O novo formato já foi implementado em mais de 30 contratos (33 documentos em produção no final de 2022), os mais comuns na oferta bancária de particulares do CaixaBank, tais como cartões de crédito, contas correntes, a banca digital CaixaBankNow, crédito ao consumo e vários artigos da gama *MyBox*. Estas alterações não só afetaram a linguagem jurídica, como também tiveram em conta todo o processo de contratação, incluindo aspetos como a conceção e o suporte de leitura utilizado pelo cliente. Neste sentido, a leitura digital é de particular relevância, uma vez que hoje em dia os clientes, na sua maioria, revêm e assinam contratos através de ecrãs, sejam eles terminais de das agências, computadores domésticos ou telemóveis. No futuro, a entidade planeia continuar a alargar a implementação desta nova modalidade de contrato na oferta comercial tanto da Banca de Particulares como da Banca Privada e Banca Premier.

#### Objetivos projetos de contratos transparentes

<p><b>Transparência</b> Melhorar a transparência na assinatura dos documentos contratuais por clientes.</p>	<p><b>Clareza</b> Através de uma linguagem clara e compreensível.</p>	<p><b>Segurança</b> E a segurança jurídica do cliente e da entidade.</p>	<p><b>Confiança</b> Melhorar a experiência e confiança do cliente no momento da assinatura.</p>
---	---	--	---

# \_Diálogo com clientes

O objetivo é promover um diálogo ativo com os clientes e disponibilizar-lhes os canais necessários para que possam apresentar as suas consultas e reclamações, e oferecer-lhes uma resposta ágil, personalizada e de qualidade.

A voz do cliente é principalmente recolhida através de:



## Modelo de medição da experiência do cliente,

→ utilizado para medir a sua experiência e a qualidade do serviço.

➤ [Ver Medição e gestão da experiência do cliente.](#)



## O Índice Global de Reputação

→ é um instrumento de diálogo através do qual é recolhido o feedback dos clientes sobre questões específicas e sobre a sua reputação.

➤ [Ver Índice Global de Reputação.](#)



## O Estudo de Materialidade

→ é um instrumento estratégico para definir a estratégia da Entidade e o Plano Diretor de Sustentabilidade, que inclui a voz dos principais *stakeholders*, incluindo os clientes. Pede-se aos clientes a sua perceção e visão dos aspetos prioritários para o CaixaBank em termos de impacto e sustentabilidade.

➤ [Ver Análise de materialidade.](#)



## O Contact Center Clientes

→ gere as consultas, pedidos, sugestões e incidentes que os clientes e utilizadores nos enviam através dos canais fornecidos pela Entidade.

➤ [Ver Contact Center Clientes.](#)



## Serviço de Apoio ao Cliente

→ são os principais canais que a Entidade coloca à disposição dos clientes, para tratar das suas dúvidas e reclamações.

➤ [Ver Serviço de Apoio ao cliente.](#)



## Apoio ao cliente

### Contact Centers Clientes (CCC)

O serviço de *Contact Center* trata de consultas, pedidos, sugestões e incidentes que os clientes e utilizadores nos enviam através dos canais fornecidos pela Entidade: telefone, WhatsApp, formulário web, e-mail, correio, *chat*, Twitter e aplicações de *feedback*.

Durante o ano, continuámos a trabalhar no reforço da gestão integrada dos contactos dos nossos clientes, para com isso evitar, na medida do possível, as referências aos canais presenciais. O nosso principal objetivo é melhorar a experiência do cliente. Para avaliar a experiência e monitorizá-la, e melhorá-la continuamente, recolhemos o feedback do cliente no final da chamada. A avaliação destes inquéritos de opinião permite formar o índice NPS, cujo valor acumulado em 2022 era de 57,9 com uma taxa de resposta de 49,6.

[Ver o ponto Modelo de medição experiência cliente.](#)

Na mesma linha estratégica de melhorar a experiência do cliente, foram criados dois novos serviços durante 2022: o serviço telefónico para **clientes sénior** e o **serviço telefónico fixo das agências Store**.

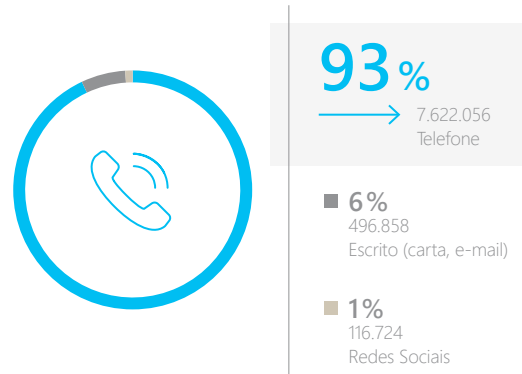
O **serviço ao cliente Sénior** oferece aos clientes um número de telefone exclusivo, 900 365 065, para ser atendido por agentes formados em Gerontologia, sem ser atendido previamente por um assistente virtual. Os clientes Sénior recebem o mesmo tratamento se ligarem para a linha genérica existente. No total, mais de 500.000 chamadas já foram atendidas desde abril.

[Ver secção Sociedade - grupo Sénior.](#)

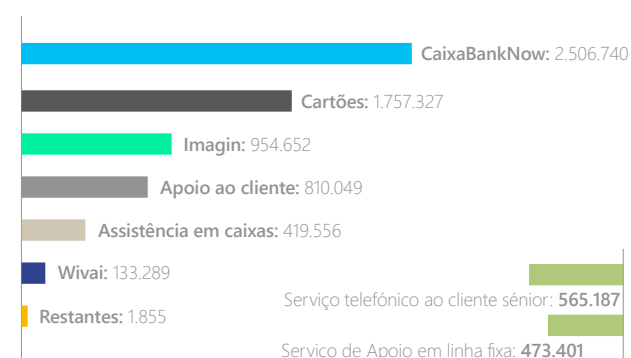
O **serviço de atendimento telefónico fixo nas agências Store**, garante o serviço telefónico a todos os nossos clientes.

Inicialmente, as chamadas feitas pelos clientes para os telefones fixos dos escritórios são atendidas a partir do *Contact Center*, tratando das questões mais operacionais e encaminhando as de natureza comercial para os gestores.

#### > DETALHES DOS CONTACTOS EM 2022



#### > MOTIVO DA INTERAÇÃO CANAL TELEFÓNICO



8.235.638

de interações em CCC durante o 2022.

-14%

de interações relativamente a 2021.

#### Nos serviços de Contact Center específicos do BPI e do Consumer Finance foram geridas



996.238

BPI

1.185.926

Consumer Finance



- 01 A nossa identidade
- 02 Estratégia empresarial e materialidade
- 03 Governação Empresarial
- 04 Gestão de risco
- 05 Modelo de criação de valor
- 06 Clientes
- 07 Pessoas e cultura
- 08 Acionistas e investidores
- 09 Sociedade
- 10 Ambiente e clima
- 11 EINF
- 12 Glossário e estrutura do Grupo
- 13 Anexos

## Service de Apoio ao Cliente (SAC)

O SAC é responsável por tratar e resolver as queixas e reclamações dos clientes. É um serviço separado dos serviços comerciais e atua com independência de julgamento e sob conhecimento e aplicação dos regulamentos de proteção do cliente, reguladores e melhores práticas bancárias.

Reclamações recebidas	2022	2021
	Total	Total
Serviço de Apoio ao Cliente	306.548	239.347
Apresentadas aos serviços de reclamações dos supervisores	6.875	3.720
Banco de Espanha	6.381	3.363
Comissão Nacional do Mercado de Valores Espanhola	265	183
Direção-Geral de Seguros e Planos de Pensões	229	174

*Maiores informações na Nota 42.2. "Serviços de apoio ao cliente" das contas anuais consolidadas anexas. As reclamações aqui detalhadas, não incluem as recebidas pela Credifimo (109 recebidas em 2022 e 416 em 2021) com uma taxa de resolução de 32% favorável para o cliente.*

Na sequência da implementação de um novo plano de modernização da gestão de reclamações, foi alcançada uma redução acentuada dos tempos de resposta, promovendo a qualidade junto dos nossos clientes. Do mesmo modo, com o objetivo de mitigar ou eliminar potenciais riscos legais, operacionais e de conduta, a SAC elaborou um compêndio de propostas de melhoria que resultam numa melhor experiência para os nossos clientes através da gestão preventiva das reclamações.

Além disso, o Serviço ao Cliente está ativamente envolvido no processo de aprovação de novos produtos, contribuindo com a sua experiência e assegurando uma maior qualidade dos serviços e produtos oferecidos pelo banco aos seus clientes.

O aumento das reclamações registadas em 2022 deve-se, em parte, aos novos critérios estabelecidos pelos órgãos judiciais, com uma redução das reclamações relacionadas com as operações hipotecárias e um aumento das relacionadas com passivo e cartões.

Por último, destaca-se a redução do tempo médio de resolução que, em 2022, se situa em 11 dias de calendário.

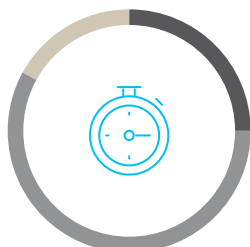
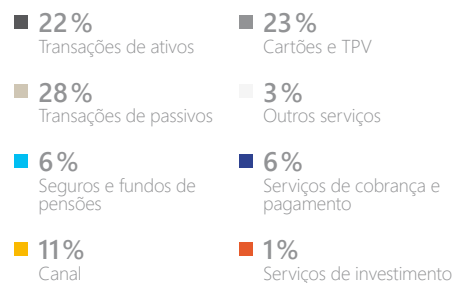


> DETALHES E GESTÃO DAS RECLAMAÇÕES RECEBIDAS PELO SAC

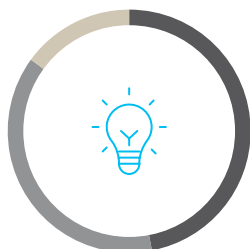
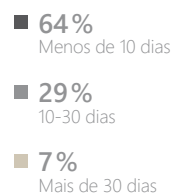
> 2022



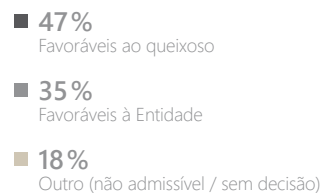
Tipologia de reclamação



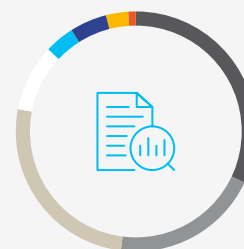
Tempo médio de resolução



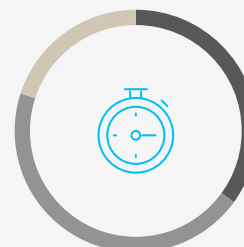
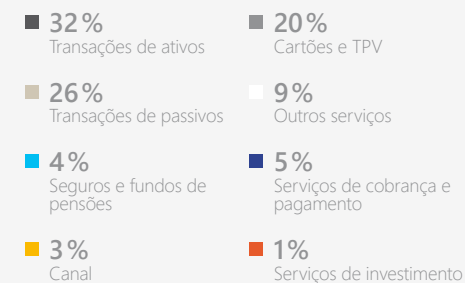
Resolução



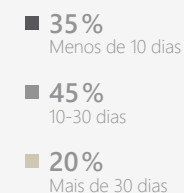
> 2021



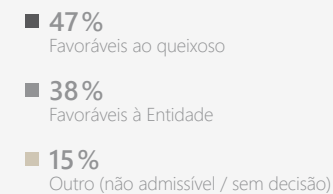
Tipologia de reclamação



Tempo médio de resolução



Resolução



## Engagement com clientes para promover a sustentabilidade

Uma das prioridades estratégicas do CaixaBank é **ser uma referência de sustentabilidade na Europa** e promover a transição sustentável das empresas e da sociedade. Com este objetivo, a entidade está a desenvolver serviços específicos para promover a sustentabilidade entre os seus clientes.



01

O CaixaBank **dispõe de um serviço de Assessoria ESG (ESG Advisory)** para ajudar os seus clientes empresariais e institucionais na sua estratégia e posicionamento sustentável a diferentes níveis, promovendo o alinhamento dos clientes através de um processo de *engagement*. Durante 2022, este serviço foi prestado a 20 clientes empresariais, de um total de 75 clientes *abordados*.



02

A Entidade atua como **coordenador sustentável (ESG Coordinator Sustainable Financ Lending)**, com um trabalho de assessoria ESG para clientes empresariais em processo de estruturação de soluções de financiamento. Em 2022, atuou como coordenador sustentável em 13 operações, de um total de aproximadamente 80 financiamentos sindicalizados concedidos.



03

Durante o exercício de 2022, o CaixaBank **desenvolveu a "calculadora da pegada de carbono", uma ferramenta verificada pela AENOR**, que permite aos utilizadores calcular a sua pegada de carbono, saber a sua evolução e obter uma série de recomendações sobre como a reduzir.

Por outro lado, a Imagin integrou uma calculadora na sua aplicação para que os seus utilizadores possam medir a sua pegada de carbono.

**O projeto soma-se a um conjunto de iniciativas que a Imagin, através da ImaginPlanet.**

Por cada novo utilizador que calcule a sua pegada de carbono, a Imagin compensará 5 kg de CO<sub>2</sub> e contribuirá para atingir o seu compromisso de 200 toneladas compensadas até 2022.

[Ver secção Modelo de criação de valor - Imagin.](#)



04

O CaixaBank é pioneiro a dispor de uma **unidade especializada que oferece aos clientes de Banca Privada** uma solução integral que satisfaz as suas necessidades no âmbito da filantropia e do investimento sustentável e de impacto.

[Ver secção Modelo de criação de valor - Banca Privada.](#)

01 A nossa identidade

02 Estratégia empresarial e materialidade

03 Governação Empresarial

04 Gestão de risco

05 Modelo de criação de valor

06 Clientes

07 Pessoas e cultura

08 Acionistas e investidores

09 Sociedade

10 Ambiente e clima

11 EINF

12 Glossário e estrutura do Grupo

13 Anexos

# \_Cibersegurança

A cibersegurança é uma das prioridades do CaixaBank. Este ano foi o último ano do **Plano Estratégico de Segurança da Informação**, definido em 2020, que se destinava a acompanhar a transformação digital do CaixaBank.

O Plano foi executado num contexto complexo, COVID-19, a integração tecnológica com o Bankia, ciberataques a terceiros e o conflito Rússia-Ucrânia, entre outros.

Todos estes acontecimentos provocaram um aumento das ameaças cibernéticas, onde se destacam: o aumento de fraude, compromisso com fornecedores tecnológicos/críticos, rejeição de Serviço e *ransomware* principalmente.

Em 2022, para responder ao aumento das ameaças cibernéticas decorrentes do ambiente, a equipa do CaixaBank, com base na metodologia de revisão contínua dos riscos e na monitorização exhaustiva das ameaças globais, tem vindo a reforçar a prevenção, deteção e controlo das respostas para evitar que estas se concretizem.

No âmbito da prevenção, reforçámos a sensibilização tanto dos clientes como de todos os funcionários do Grupo CaixaBank.

Todas as nossas capacidades são continuamente avaliadas em relação às melhores práticas e *benchmarks* da indústria, bem como pelas várias linhas de defesa da entidade e de outros terceiros.

O **Plano Estratégico de Segurança da Informação** para os próximos três anos terá início em 2023.



Investimento sustentado em cibersegurança (+60 MM€ investidos em segurança da informação até 2022).

## \_Quadro de governação

O CaixaBank tem um modelo de segurança de informação empresarial baseado numa governação robusta:

A estratégia de Segurança reporta à Comissão de Inovação, Tecnologia e Transformação Digital, que é uma comissão delegada do Conselho de Administração.

➔ [Veja-se secção de Governação Empresarial.](#)

A estratégia é definida pela área de Tecnologia e Segurança da Informação (liderada pela CISO). A evolução operacional é acompanhada através de vários comités periódicos de primeiro nível, como o Comité de Segurança da Informação.





- 01 A nossa identidade
- 02 Estratégia empresarial e materialidade
- 03 Governação Empresarial
- 04 Gestão de risco
- 05 Modelo de criação de valor
- 06 Clientes
- 07 Pessoas e cultura
- 08 Acionistas e investidores
- 09 Sociedade
- 10 Ambiente e clima
- 11 EINF
- 12 Glossário e estrutura do Grupo
- 13 Anexos

### \_Comité de Segurança da Informação

Este é o mais alto órgão executivo e decisório para todos os aspetos relacionados com a Segurança da Informação a nível empresarial, cuja presidência recai num membro do Comité de Direção e a secretaria na CISO empresarial do Grupo CaixaBank.

O seu objetivo é garantir a segurança da informação no Grupo CaixaBank, através da aplicação da Política Empresarial 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.

### \_Política Empresarial 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.

A Política é revista anualmente pelo Comité de Segurança da Informação. É atualizada pelo Conselho de Administração numa base bianual.

A Política foi atualizada em dezembro de 2022.

## \_Modelo empresarial

Nos últimos meses, o Grupo CaixaBank reforçou o seu modelo de segurança de informação empresarial com uma equipa qualificada distribuída por diferentes locais.

O número de pessoas dedicadas internamente à cibersegurança aumentou e a taxa de subcontratação diminuiu.

**+ 80 funcionários**

→ dedicados à segurança do Grupo.

**+ 90 certificações**

→ (destes funcionários).

**52%**

→ externalização

**24h / 7 dias**

→ SOC externa<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Security Operations Center.

## \_Ambiente de controlo

### \_As 3 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, **Controlo de Riscos Não Financeiros**, é responsável pela avaliação regular e independente dos riscos de segurança da informação.

A terceira linha de defesa, **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).

### \_Certificações

O CaixaBank mantém certificações anuais em processos de cibersegurança.



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.

### > CERTIFICAÇÕES





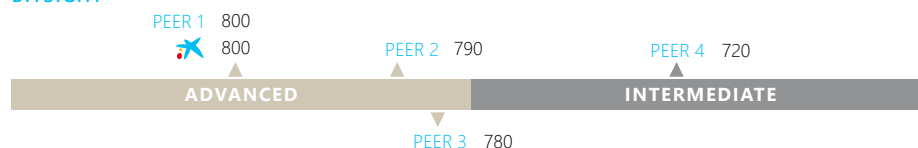
## \_Medição de capacidades

O CaixaBank também participa em diferentes exercícios nos quais são realizados diferentes testes para **medir determinadas capacidades** de cibersegurança e **posiciona-se nas primeiras posições do setor bancário a nível nacional**.

### > BENCHMARKS

	BITSIGHT <sup>1</sup>	CNPIC <sup>2</sup>	INCIBE <sup>3</sup>	DJSI <sup>4</sup>
CABK	800/900	9/10	4,6/5	97/100
PEERS	785/900	8,4/10	4,05/5	89/100

### BITSIGHT<sup>3</sup>



<sup>1</sup> Bitsight. Média entidades financeiras espanholas.  
<sup>2</sup> CNPIC Relatório Ciberresiliência 2022.  
<sup>3</sup> INCIBE CyberEX Espanha 2022.  
<sup>4</sup> DJSI 2022. Information Security.

## \_Revisão da cibersegurança por terceiros externos

O CaixaBank mantém a sua proatividade e defesa ativa, seguindo os principais *frameworks* de segurança da informação e tendo os seus sistemas testados por terceiros. A destacar:

- > Os exercícios que a RED TEAM realiza baseados em diretrizes TIBER-EU (6 ao ano).

## 6

Exercícios de Red Team por ano. A robustez dos sistemas é testada com ataques reais controlados por terceiros independentes.

O CaixaBank foi a primeira entidade financeira espanhola (em 2020) a implementar um Programa de **Bug Bounty** (Recompensas por erros) em colaboração com a plataforma de Recompensas de bugs (Yogosha) e uma plataforma Premier Security Testing baseada em Crowdsourcing (SynAck).



## Cultura de segurança - Conscientização de clientes e funcionários

O Grupo CaixaBank continua a promover uma cultura de segurança tanto entre os funcionários como entre os clientes. Para o efeito, foram realizados vários programas especializados de sensibilização durante 2022 (alguns dos quais já foram implementados e aprofundados):

Em particular, a fim de aumentar a sensibilização dos funcionários para a segurança da informação, contamos com:

- > Campanhas de simulacros de *phishing* para todo o pessoal.
- > Cursos de segurança da informação para todo o pessoal.
- > Em outubro passado, coincidindo com o mês da sensibilização, foi lançada uma nova iniciativa *deque* decorrerá até ao final de 2023. Em que os empregados adquirem *competências* através do jogo.
- > Realização de formação específica em cibersegurança para o Conselho de Administração.
- > Durante o ano de 2022 tem sido realizado um ciberexercício (top table) para o Comité de Direção.

INFOPROTECT

Uma marca que desde 2015 integra todas as iniciativas de sensibilização para a segurança, destinadas aos colaboradores e clientes

59%

0-Clickers em campanhas de *phishing*  
33% em 2021

12

Simulacros de *phishing* por colaborador.  
12 em 2021

99%

Profissionais que realizaram o curso de segurança em 2022  
99% em 2021

Em particular para os clientes, deve ser destacado o seguinte:

- > CaixaBank *Protect News*, *newsletter* na qual se incluem *tips* e conselhos para os clientes.
- > Avisos de segurança em diferentes meios bem como a presença nas redes sociais.
- > *Podcast* sobre cibersegurança disponível para os clientes (Gemma Nierga sobre cibersegurança de 7 capítulos).



## \_Participação do CaixaBank em projetos europeus

O CaixaBank é um dos bancos de referência em termos de inovação e cibersegurança, destacando-se as suas contribuições em diferentes projetos europeus onde colabora com grandes empresas e instituições e financiamento da União Europeia.



### 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.

Durante o ano de 2022 investiu-se e participou-se em iniciativas para melhorar a segurança da informação:



### AI4CYBER

→ Aplicação de IA para melhorar a deteção de anomalias e a proteção da infraestrutura.



### ATLANTIS

→ Melhoria da resposta e coordenação entre operadores de infraestruturas críticas perante ataques ou incidentes em grande escala.



### GREEN.DAT.AI

→ Melhorar a eficiência dos sistemas de Deteção de Fraude com ferramentas de IA explicável.



# 07 Pessoas e cultura

- Cultura empresarial \_ PÁG. 266
  - Modelo de Cultura e Liderança \_ PÁG. 267
  - Proposta de Valor para o colaborador\_ PÁG. 269
  - Novas formas de trabalhar e transformação do modelo de desenvolvimento \_ PÁG. 269
- Diversidade e igualdade de oportunidades \_ PÁG. 270
  - Diversidade de género \_ PÁG. 270
  - Diversidade funcional \_ PÁG. 276
  - Diversidade geracional \_ PÁG. 278
- Desenvolvimento profissional e remuneração\_ PÁG. 280
  - Desenvolvimento do potencial \_ PÁG. 280
  - Remuneração adequada e meritocracia \_ PÁG. 287
- Experiência do colaborador \_ PÁG. 290
  - Ambiente de Trabalho \_ PÁG. 291
  - Modelos de trabalho ágeis e transversais \_ PÁG. 292
  - Normas de trabalho e direitos do pessoal\_ PÁG. 292
  - Plano de igualdade \_ PÁG. 293
  - Promover o bem-estar num ambiente saudável e sustentável \_ PÁG. 296
- Diálogo com colaboradores\_ PÁG. 300
  - Inquérito de Envolvimento, Cultura e Liderança \_ PÁG. 300

01 A nossa identidade

02 Estratégia empresarial e materialidade

03 Governação Empresarial

04 Gestão de risco

05 Modelo de criação de valor

06 Clientes

07 Pessoas e cultura

08 Acionistas e investidores

09 Sociedade

10 Ambiente e clima

11 EINF

12 Glossário e estrutura do Grupo

13 Anexos

O Grupo CaixaBank encontra-se numa posição histórica de liderança e solidez, fatores externos como a disrupção digital, a crise energética e o aumento de inflação e de fatores internos, como a conclusão da fusão com o Bankia e o lançamento do novo Plano Estratégico 2022-2024, representam um grande desafio que, entre outras coisas, tem impacto na gestão de pessoas. Para lidar com este contexto desafiante, não só é importante promover novas formas de trabalho mais transversais e colaborativas, como também são necessários novos conhecimentos e competências.

Com este objetivo, o Plano Estratégico 2022-2024 coloca uma especial ênfase na cultura e nas pessoas, cruciais para permitir ao Grupo CaixaBank alcançar a sua ambição de ser o Grupo financeiro preferido para trabalhar, ao mesmo tempo que **dispõe dos melhores talentos para enfrentar os desafios estratégicos do Grupo.**

Para alcançar a ambição do Grupo, foi concebido um **Plano Diretor de Recursos Humanos** que inclui as seguintes alavancas:



Promover uma **cultura de equipa** entusiasmante, empenhada, colaborativa e ágil, de capacitação e tolerância ao erro.



**Impulsionar novas formas de trabalho**, com respeito pela diversidade, a igualdade de oportunidades, a inclusão e a não discriminação por razões de género, idade, deficiência ou qualquer outra circunstância.



Promover uma **liderança próxima**, motivadora, não hierárquica e com capacidades transformadoras.



Oferecer uma **proposta de valor diferencial** aos colaboradores.



Transformar a gestão do modelo de **desenvolvimento das pessoas**: mais proativo na capacitação das equipas e com foco em *skills* essenciais.



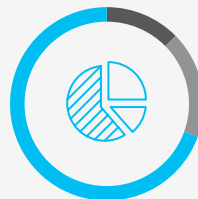
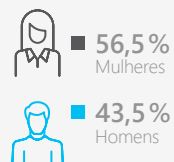
A nossa ambição é **ser o grupo financeiro** de eleição para trabalhar...

... bem como dispor **do melhor talento** para enfrentar os desafios estratégicos do Grupo



> OS COLABORADORES DO GRUPO CAIXABANK A 31 DE DEZEMBRO DE 2022

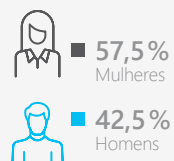
Grupo CaixaBank



- 5.628 Gestores
- 7.996 Gestão intermédia
- 31.001 Restantes colaboradores

- Contratos indefinidos 99,5%
- Idade média 45,8 anos
- Antiguidade média 17,9 anos

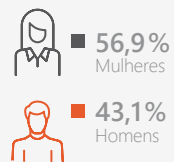
CaixaBank, S.A.



- 5.015 Gestores
- 6.796 Gestão intermédia
- 24.278 Restantes colaboradores

- Contratos indefinidos 99,7%
- Idade média 45,8 anos
- Antiguidade média 18,9 anos

BPI S.A.



- 296 Gestores
- 613 Gestão intermédia
- 3.478 Restantes colaboradores

- Contratos indefinidos 99,4%
- Idade média 46,7 anos
- Antiguidade média 19,8 anos



> DISTRIBUIÇÃO GEOGRÁFICA DOS FUNCIONÁRIOS DO GRUPO CAIXABANK

<b>Espanha</b>	<b>39.825</b>
<b>Portugal</b>	<b>4.570</b>
<b>África</b>	<b>38</b>
Argélia	3
Egito	3
Marrocos	29
África do Sul	3
<b>América do Norte</b>	<b>8</b>
Canadá	2
Estados Unidos	6
<b>América do Sul</b>	<b>12</b>
Brasil	3
Chile	3
Colômbia	3
Peru	3
<b>Ásia</b>	<b>20</b>
China	8
Emirados Árabes Unidos	4
Índia	4
Singapura	4
<b>Resto da Europa</b>	<b>150</b>
Alemanha	18
França	23
Grã-Bretanha	25
Itália	10
Bélgica	1
Luxemburgo	31
Polónia	21
Suíça	17
Turquia	4
<b>Oceânia</b>	<b>2</b>
Austrália	2





# \_Cultura Empresarial

A Cultura faz parte da **nossa personalidade como organização**, e é um dos pilares fundamentais para a implementação da nossa estratégia, com base no conceito **Somos CaixaBank**, que incorpora 3 pilares:



## As pessoas em primeiro lugar

- > **Empenhados:** promovemos ações com impacto positivo nas pessoas e na sociedade.
- > **Próximos:** ouvimos e acompanhamos cada pessoa, fornecendo soluções para as suas necessidades atuais e futuras.
- > **Responsáveis e exigentes:** agimos com excelência, rigor e autonomia para trazer valor aos outros.
- > **Honestos e transparentes:** construímos confiança ao sermos íntegros, honestos e consistentes.



## A colaboração é a nossa força

- > **Colaboradores:** pensamos, partilhamos e trabalhamos transversalmente como uma só equipa.



## Agilidade a nossa atitude

- > **Ágeis e inovadores:** promovemos a mudança com antecipação, rapidez e flexibilidade.



## \_Modelo de Cultura e Liderança

Para alinhar os comportamentos com a realidade em mudança de 2022, o **Modelo de Cultura e Liderança evoluiu** durante o ano para acompanhar o novo Plano Estratégico e reforçar assim o compromisso das pessoas num contexto de mudança exponencial.

Os **objetivos do modelo de Cultura e Liderança**, são:

- > Promover uma cultura de equipa empenhada no nosso propósito e orgulhosa de trabalhar no Grupo CaixaBank.
- > Reforçar o conhecimento dos atributos e comportamentos da Cultura da empresa.
- > Promover uma liderança próxima, motivadora e não hierárquica com capacidades transformacionais.

Um total de **seis alavancas ou pilares básicos** são utilizados para impulsionar a evolução da Cultura e Liderança, transmitindo e envolvendo todos os profissionais na integração dos comportamentos do **Somos CaixaBank**.



### Escuta ativa

- > Realização do Estudo de Compromisso de 2022 de todo o pessoal para medir o Compromisso, a Cultura e a Liderança.
- > Plano de ação global centrado na Rede e Serviços Centrais para melhorar a Experiência do Funcionário.

➤ Ver mais em [Inquérito de Envolvimento e Plano de Ação](#).



### Comunicação

- > Divulgação do modelo de Cultura e Liderança para a estrutura de gestão. Convenção dos Órgãos de Gestão.
- > Plano de comunicação para dar a conhecer os atributos da Cultura e do Modelo de Liderança em toda a força de trabalho, visando impulsionar a integração Cultural.



### Desenvolvimento de gestão

- > Programa "Líderes" para os órgãos de gestão da Rede, onde o Departamento de Recursos Humanos transmite os aspetos mais importantes do Modelo de Cultura e Liderança.
- > Programas de desenvolvimento (PROA, C1, Programas de Autoformação Diretiva, etc.) centrados no desenvolvimento de capacidades de liderança de equipas com base nos valores e atributos da Cultura CaixaBank.
- > CaixaBank Talks: Conversas em direto, presenciais e online, sobre temas de Cultura e Liderança.



### Formação

- > Desenvolvimento e conceção de formação em Cultura Comercial para os órgãos de gestão.
- > Formação em Cultura para novas incorporações.



### Proposta de valor do funcionário

- > Revisão da Proposta de valor do colaborador para promover a atração dos melhores talentos e estabelecer uma relação de compromisso com os nossos colaboradores.



### Embaixadores

- > *Trainers* de cultura (formação interna). Agentes de transformação que contribuem para difundir a Cultura Somos CaixaBank a todos os profissionais e reunir *feedback*.
- > Territórios HRBP e DRH.

- 01 A nossa identidade
- 02 Estratégia empresarial e materialidade
- 03 Governação Empresarial
- 04 Gestão de risco
- 05 Modelo de criação de valor
- 06 Clientes
- 07 Pessoas e cultura
- 08 Acionistas e investidores
- 09 Sociedade
- 10 Ambiente e clima
- 11 EINF
- 12 Glossário e estrutura do Grupo
- 13 Anexos

## \_Ações do Modelo

O modelo de **Cultura e Liderança** alavanca as ações dirigidas a:

- > **Trainers de Cultura.** Para este grupo, são lançadas ações para os capacitar e fornecer-lhes ferramentas para serem agentes de transformação e para ajudar a difundir a Cultura do Somos CaixaBank a todos os profissionais, e recolher *feedback*.
- > **Aos funcionários,** são lançadas ações para promover o conhecimento da Cultura Somos CaixaBank e dos comportamentos a ela associados, a fim de fomentar a integração cultural e o orgulho de pertença. Com um enfoque especial nos **Diretores**, para os tornar líderes transformadores, referências e promotores da Cultura Somos CaixaBank e do Modelo de Liderança AHEAD.

## \_Modelo de liderança (AHEAD)

Um Modelo de Liderança onde **todos os colaboradores são líderes na sua esfera de influência.**



O Modelo de Liderança CaixaBank (AHEAD) aplica-se a toda a força de trabalho e procura **uma maior autoliderança e responsabilidade na tomada de decisões**, bem como a promoção da proatividade e da transversalidade.



## \_Proposta de Valor para o colaborador

A **Proposta de Valor do Colaborador** está a ser desenvolvida e ajustada ao Modelo de Cultura e Liderança com o objetivo de aumentar o compromisso e a marca do empregador, com o intuito de ser o melhor Grupo Financeiro para se trabalhar.

### > OS QUATRO PILARES DA PVE



#### Geramos impacto

Transformamos a **sociedade** com ações **responsáveis e sustentáveis** que geram valor acrescentado para as pessoas e a envolvimento, de acordo com o nosso **propósito**.



#### Crescemos

Promovemos o **desenvolvimento** profissional a curto, médio e longo prazo no Grupo CaixaBank e facilitamos **ambientes diversificados, inclusivos e saudáveis**.



#### Somos uma equipa

Promovemos a **confiança** e a **colaboração** entre os profissionais através da implementação de modelos de **trabalho flexível e projetos transversais**.



#### Inovamos

Fomentamos a **agilidade** e a **digitalização**, **capacitando** os profissionais para encontrarem soluções de **qualidade**.



## \_Novas formas de trabalho e transformação do modelo de desenvolvimento

Esta nova perspetiva, juntamente com a tendência para um **modelo de trabalho flexível** que requer a gestão de equipas deslocalizadas, levou também a uma mudança de paradigma

em termos do próprio desenvolvimento dos trabalhadores. Neste sentido, o novo conceito de funções e competências "**Development by Skills**", em que os colaboradores são res-

ponsáveis pelo seu próprio desenvolvimento de carreira, estará em linha com os comportamentos enquadrados nos atuais atributos da Cultura CaixaBank e do Modelo de Liderança.

➔ Veja a secção de Modelos de trabalhos ágeis e transversais.

# Diversidade e igualdade de oportunidades

O CaixaBank está empenhado e trabalha **para promover a diversidade em todas as suas dimensões** como parte da cultura empresarial, criando equipas diversas, transversais e inclusivas, reconhecendo a individualidade e diversidade das pessoas, e eliminando qualquer conduta de exclusão ou discriminatória.

Para tal, dispõe de 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 equilíbrio entre trabalho e vida privada e reforçando uma cultura inclusiva baseada nos princípios definidos no [Manifesto da Diversidade](#).



O programa *Wengage*, baseado na meritocracia, no **acesso à igualdade de oportunidades, na participação e na inclusão**, fomenta a diversidade de género, funcional e geracional.

Para enfrentar os desafios que enfrentamos como organização nos próximos anos, será fundamental ter uma força de trabalho diversificada, capacitada e empenhada que, através da igualdade de oportunidades e da meritocracia, desenvolva todo o seu potencial e talento.

O novo **Plano de Diversidade e Inclusão 2022-2024** apresenta quatro desafios principais, a partir dos quais são delineadas todas as iniciativas de diversidade e inclusão desenvolvidas durante 2022:

- > Consolidar a diversidade de género em cargos de gestão e pré-gestão e continuar a promover a liderança femi-



## 41,8%

Mulheres em posições de direção (a partir de subdireção de agência grande) para CaixaBank S.A.

nina na organização, com enfoque na gestão de topo.

- > Reforçar uma cultura inclusiva e diversificada (para além do género), e assegurar a igualdade de remuneração para todas as pessoas da Entidade.
- > Ser a entidade financeira de referência na diversidade e inclusão para clientes e segmentos empresariais.
- > Continuar a promover a diversidade e a igualdade de oportunidades na sociedade através de ações de sensibilização e alianças estratégicas.

## Diversidade de género

Internamente, o programa de diversidade de género visa aumentar a representação das mulheres em posições de gestão, disseminando o valor da diversidade e sensibilizando para os preconceitos e estereótipos de género. As principais iniciativas implementadas foram:

### Reforçar o papel das mulheres na entidade

- > **Programa de Mentoring feminino.**
- > **AED (Asociación Española de Directivos) e Lead Mentoring Mujeres Directivas do CaixaBank**, Encerramento da 2.ª edição do programa *online* para promover a liderança feminina através de um programa de *Mentoring* feminino entre as grandes empresas espanholas. (60 participantes no programa 2021-2022).
- > **Programa de Mentoring Closingap** *Mentoring* cruzado, dirigido a mulheres das organizações que fazem parte da aliança Closingap. É uma plataforma de referência para analisar o custo económico e social das disparidades de género e o impacto das iniciativas para as reduzir.
- > **III Global Mentoring Walk Madrid**, encontro de mulheres líderes emergentes com referências de longa data (180 participantes).
- > **Comité Consultivo de Diversidade.** Criação de um novo organismo externo cujo objetivo é aconselhar o CaixaBank nas suas decisões estratégicas na área da diversidade e da inclusão, proporcionando novas perspetivas baseadas na sua experiência e conhecimentos. O Comité Consultivo de Diversidade reúne-se a cada quatro meses, e é composto por 5 membros de diferentes sectores empresariais.



### \_Contributo dos processos de Recursos Humanos

- > Consolidação de **listas restritas em processos de promoção interna**.
- > **Promoção e comunicação de medidas de equilíbrio trabalho-vida** como alavanca fundamental para assegurar a igualdade de género.
- > Plano de acompanhamento familiar: ações desenvolvidas para capacitar os funcionários com filhos e para promover a corresponsabilidade:
  - > Abertura de **salas de amamentação** em edifícios empresariais.
  - > **Novo workshop online "Bem-vindos pais e mães!"**, como parte do programa "Somos Saludables". Uma oficina criada para acompanhar os profissionais que regressam ao local de trabalho após o nascimento, adoção ou licença de acolhimento.
- > **Comunicação de violência de género:**
  - > Elaboração e divulgação de uma compilação dos direitos laborais reconhecidos às **vítimas de violências de género**.
  - > **Caixa de correio centralizada e confidencial** para que as mulheres que possam ser vítimas de violência de género tenham a possibilidade de comunicar a sua situação e, a partir da Entidade, o seu pedido possa ser gerido, reconhecendo a sua condição e colocando à sua disposição todos os direitos e medidas jurídicas e internas existentes.
- > Estudo de **percursos profissionais** para identificar diferenças entre homens e mulheres, e propor ações para reduzir a diferença de género.
- > Desenvolvimento da **análise da equidade salarial entre homens e mulheres**.

### \_Envolver e sensibilizar todas as pessoas

- > **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 de Recursos Humanos.
- > **Cursos sobre diversidade e inclusão na Virtaula.Next, disponível para todo o pessoal.**
- > **Divulgação interna do Guia de comunicação igualitária**, uma proposta para promover uma comunicação mais empática e equitativa no seio da Entidade e para com os clientes.
- > **CaixaBank Talks interno:** Treinar a nossa mentalidade: sem preconceitos, para sermos mais inclusivos, com mais de 1100 participantes em direto.
- > **CaixaBank Corporate Ambassador da Sport & Corporate Hackathon.**
- > **Encontros trimestrais dos Agentes de Igualdade** de cada uma das Direções Territoriais.

### \_Visualizar a diversidade

- > Publicação do novo **Portal Wengage na PeopleNow**, com conteúdos exclusivos e segmentados de acordo com as diferentes diversidades e âmbitos de ação.
- > Criação de um **novo canal de notícias na PeopleNow**.





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 6.ª edição do **Prémio Mulher Empresária**, e colaboração com o prémio internacional IWEC para apoiar as mulheres empreendedoras. É um reconhecimento que a Entidade atribui há seis anos, à excelência profissional e empresarial das mulheres com uma notável trajetória de liderança no mundo dos negócios em Espanha.
- > **IWEC Annual Conference**, "Connecting Women Businesses Globally: The Transformational Power of Women's Leadership". CaixaBank na qualidade de Founding Sponsor juntamente com a IESE.
- > **Prémio Mulher Profissional Autónoma**. 2.ª edição do prémio que reconhece a liderança e o talento das mulheres profissionais independentes espanholas.
- > **CLOSINGAP Women for a Health 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.
- > Incentivo para o **empoderamento da mulher no mundo rural**, com:
  - > A **renovação da adesão a alianças estratégicas** com as principais associações que apoiam mulheres nas zonas rurais: FADEMUR (Federación de Asociaciones de Mujeres Rurales), AFAMMER (Asociación de Familias y Mujeres Rurales) e Cooperativas Agroalimentares de Espanha.
  - > A 3.ª edição do Premio Cátedra AgroBank, **mulher, empresa e meio rural**, no qual é atribuído o melhor projeto final de mestrado por mulheres (**Universidade de Castilla La Mancha**).
  - > A **presença em eventos do setor**: Jornadas sobre Ambiente Rural e Prémios de Excelência para a inovação da mulher rural.

### Inovação e educação

- > **Prémios WONNOW**. 5.ª edição dos prémios que reconhecem a excelência académica e o talento dos estudantes em STEM (ciência, tecnologia, engenharia e matemática), com 975 candidatos inscritos.
- > Participação em **#ChicasImparables** da 50&50 e da IE Business School.

### Desporto

- > Apoio ao desporto feminino através do patrocínio das equipas espanholas de futebol e basquetebol feminino, e 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,
  - > sensibilizar para os seus benefícios e
  - > motivar as empresas e organizações a tornarem visíveis as suas ações e compromissos.
- > **Eventos de diversidade** em todas as Direções territoriais, **no ImaginCafé e nas CaixaBank Talks para clientes**, com mais de **700 participantes**.
- > **Semana da igualdade**: com a organização de atividades para toda a sociedade para celebrar o Dia Internacional da Mulher (8 de março).



Para esta **gestão da diversidade**, o CaixaBank:

> RECONHECIMENTOS



→ Foi incluída pelo quinto ano consecutivo no Índice **Bloomberg Gender Equality Index**, o índice internacional que reconhece os esforços de transparência e de promoção das mulheres no mundo dos negócios, classificando-se entre as cinco maiores empresas do mundo.



EWOB

→ O CaixaBank também foi de novo incluído no índice de Diversidade de Género da associação **European Women on Boards (EWoB)**, bem como no ranking internacional de igualdade de género da **Equileap**.



→ O CaixaBank também renovou a sua **certificação de Empresa Familiar Responsável (efr)** pelo décimo segundo ano consecutivo em 2022, mantendo a sua certificação de **Nível de Excelência A**. Este certificado é atribuído pela Fundação MásFamilia em reconhecimento da promoção do equilíbrio entre empresa, trabalho e família, através da implementação de políticas e medidas que a apoiam.



→ A estes reconhecimentos acresce o **distintivo DIE de "Igualdade na Empresa"**.





O CaixaBank também aderiu a **princípios nacionais e internacionais de fomento da diversidade**:

> ADESÕES

 <p>→ Adesão ao Código de Boas Práticas para a <b>gestão de Talentos e Melhoria da Competitividade</b> da Empresa.</p>	 <p>→ Iniciativa da ONU Mulheres e do <b>Pacto Mundial das Nações Unidas</b>, através do qual se compromete publicamente a alinhar as suas políticas para <b>promover a igualdade de género</b>.</p>	  <p>→ Adesão à nova iniciativa do <b>Pacto Mundial das Nações Unidas</b>, para acelerar a representação e a liderança das mulheres na empresa.</p>	 <p>→ Adesão à Aliança STEAM pelo talento feminino “Niñas en pie de ciencia” do Ministério de Educação e Formação Profissional, para <b>fomentar as vocações científicas em meninas e jovens</b>.</p>
 <p>→ Acordo Voluntário com o Instituto da Mulher que promove uma <b>maior representatividade das mulheres em cargos de direção</b>. Iniciativa que pretende favorecer a participação equilibrada de mulheres e homens na tomada de decisões do domínio empresarial e económico.</p>	 <p>→ Charter da diversidade assinada em 2011, a qual representa um <b>compromisso voluntário promovido a nível europeu</b> para fomentar a igualdade de oportunidades e a adoção de medidas antidiscriminatórias.</p>	 <p>→ Adesão à Aliança CEO Pela Diversidade, a primeira aliança europeia que <b>une os CEOs em torno à inovação em diversidade, equidade e inclusão</b>. Esta aliança nasceu em 2019, e é promovida pela Fundação CEOE e pela Fundação Adecco, em 2021 conta com 75 empresas.</p>	



 <p><b>Aliança Closingap</b></p> <p>→ Adesão a esta <b>aliança de empresas que atua como um cluster de referência</b>, em estreita colaboração entre os sectores público e privado, e que analisa o custo económico e social de oportunidade das disparidades de género.</p> <p><a href="#">↗ Mais informações.</a></p>	 <p><b>Diversity Leading Company</b></p> <p>→ Desde 2022, contamos no CaixaBank com o selo de <b>Diversity Leading Company</b>, um reconhecimento da <b>Equipos &amp; Talento</b> pelo nosso compromisso com a liderança e o talento feminino e com a promoção e gestão da diversidade.</p> <p><a href="#">↗ Mais informações.</a></p>	 <p><b>Rede Empresarial REDI</b></p> <p>→ Desde maio de 2022, o CaixaBank é membro da REDI, a associação espanhola sem fins lucrativos, que promove um <b>ambiente inclusivo e respeitoso para a diversidade LGBTQIA+</b> no local de trabalho.</p> <p><a href="#">↗ Mais informações.</a></p>
--	--	---

## > A DIVERSIDADE DE GÉNERO EM NÚMEROS

### N.º de colaboradores distribuídos por género

	Grupo CaixaBank		CaixaBank, S.A.		Banco BPI	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022
Homens	22.128	19.413	18.303	15.347	1.916	1.892
Mulheres	27.634	25.212	23.299	20.742	2.546	2.495
<b>Total</b>	<b>49.762</b>	<b>44.625</b>	<b>41.602</b>	<b>36.089</b>	<b>4.462</b>	<b>4.387</b>

### N.º de colaboradores por tipo de contrato e género

Grupo CaixaBank	Contrato permanente ou sem termo a tempo inteiro		Contrato permanente ou sem termo em part-time		Contrato temporário	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022
Homens	22.056	19.264	26	51	46	98
Mulheres	27.551	25.051	27	53	56	108
<b>Total</b>	<b>49.607</b>	<b>44.315</b>	<b>53</b>	<b>104</b>	<b>102</b>	<b>206</b>

### N.º de integrações por género

	Grupo CaixaBank		CaixaBank, S.A.		Banco BPI	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022
Homens	77	496	16	138	21	58
Mulheres	95	453	26	118	40	55
<b>Total</b>	<b>172</b>	<b>949</b>	<b>42</b>	<b>256</b>	<b>61</b>	<b>113</b>

### N.º de despedimentos por género

	Grupo CaixaBank		CaixaBank, S.A.		Banco BPI	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022
Homens	43	56	27	38	3	1
Mulheres	39	57	26	39	3	2
<b>Total</b>	<b>82</b>	<b>113</b>	<b>53</b>	<b>77</b>	<b>6</b>	<b>3</b>

A rotação calculada com base nos despedimentos sobre o modelo médio (sem incluir o plano de reestruturação e as desvinculações voluntárias) é de 0,25% (0,21% no CaixaBank S.A.). A rotação voluntária é de 0,71% (0,25% no CaixaBank S.A.).

➤ Ver mais detalhes na secção: Plano de Reestruturação e Acordo de Trabalho.

### Remunerações médias por género

	Grupo CaixaBank		CaixaBank, S.A.		Banco BPI	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022
Homens	71.872	75.368	75.579	79.846	43.073	46.638
Mulheres	59.082	62.534	62.510	66.453	33.150	35.581
<b>Total</b>	<b>64.754</b>	<b>68.109</b>	<b>68.244</b>	<b>72.140</b>	<b>37.411</b>	<b>40.349</b>

### Remunerações médias por categoria profissional e género

Grupo CaixaBank	Gestores		Gestão intermédia		Restantes colaboradores	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022
Homens	109.265	122.809	81.546	86.399	56.331	58.581
Mulheres	91.797	101.737	72.325	77.223	51.888	54.709
<b>Total</b>	<b>102.604</b>	<b>114.432</b>	<b>76.749</b>	<b>81.676</b>	<b>53.650</b>	<b>56.222</b>

### Remuneração média dos administradores, por género- CaixaBank S.A.<sup>1</sup> (em milhares de euros)

	2021	2022
Homens	143	173
Mulheres	143	197
<b>Total</b>	<b>143</b>	<b>182</b>

<sup>1</sup> Não inclui a remuneração derivada de cargos que não os de representação no Conselho de Administração do CaixaBank, S.A.

## > DISPARIDADE SALARIAL DE GÉNERO

A comparação salarial calculada como salário médio masculino, menos salário médio feminino para masculino médio é de 17,0% (17,8% em 2021).

### Disparidade salarial<sup>1</sup>

	Grupo CaixaBank	CaixaBank, S.A.	Banco BPI
2021	1,2	0,7	2,7
2022	1,1	0,7	2,4

### Medidas que mitigam a convergência salarial

➤ O Grupo CaixaBank utiliza de políticas de gestão retributiva que incluem critérios de redução de disparidade salarial, tanto na transmissão e aplicação das diretrizes para a gestão retributiva, como no âmbito do processo de cobertura de posições diretivas.

A visão de género é avaliada em todas as posições analisadas e é feito um seguimento ativo da evolução do número de mulheres em posições diretivas.

- 01 A nossa identidade
- 02 Estratégia empresarial e materialidade
- 03 Governação Empresarial
- 04 Gestão de risco
- 05 Modelo de criação de valor
- 06 Clientes
- 07 Pessoas e cultura
- 08 Acionistas e investidores
- 09 Sociedade
- 10 Ambiente e clima
- 11 EINF
- 12 Glossário e estrutura do Grupo
- 13 Anexos

## Diversidade funcional

O programa de diversidade funcional baseia-se no **respeito pelos indivíduos**, suas diferenças e capacidades, igualdade de acesso e não discriminação.

Entre as medidas da política inclusiva, inclui-se uma avaliação específica de cada posto de trabalho que vá ser ocupado por uma pessoa com deficiência, para garantir que está adaptado às suas necessidades, bem como várias autorizações e medidas para que os trabalhadores abrangidos pelo protocolo possam atender a quaisquer necessidades médicas relacionadas com a sua deficiência e disponham, no local de trabalho, dos meios necessários para realizar o seu trabalho, tais como língua gestual, *Braille*, meios de comunicação acessíveis ou mesmo, se a deficiência o exigir, acesso com animais de assistência.

### > PRINCÍPIOS

<p><b>Não discriminação</b></p>	<p><b>Inclusão</b></p>	<p><b>Reconhecimento das capacidades, méritos e competências</b></p>
<p><b>Luta contra os estereótipos e os preconceitos</b></p>	<p><b>Fomento de atitudes recetivas</b></p>	<p><b>Acessibilidade</b></p>

### > COMPROMISSOS EM TERMOS DE EMPREGO E RECRUTAMENTO

- Promover a inclusão e a integração de pessoal com diversidade funcional.
- Promover a contratação de pessoas com deficiência na Entidade.
- Fomentar a inclusão laboral das pessoas com diversidade funcional na sociedade, através de alianças estratégicas com fundações e associações.

Política inclusiva de pessoas com deficiência.

Desde janeiro de 2020, o CaixaBank conta com uma Política inclusiva para pessoas com deficiências, acordada com representantes dos funcionários. Os seus princípios e compromissos visam respeitar as pessoas com diversidade funcional e favorecer a sua integração na Entidade nas mesmas condições que o resto do quadro, estabelecendo uma série de benefícios sociais.

578

Colaboradores com deficiência

→ 588 em 2021

A **nível interno**, são apresentados os seguintes objetivos e as principais iniciativas implementadas:



No CaixaBank estamos profundamente **empenhados na diversidade funcional, na igualdade de oportunidades e no talento**, priorizando o respeito pelas pessoas, pelas suas diferenças e capacidades, garantindo a não discriminação.

**Novo Plano de Diversidade Funcional 2022-2024** que promove dois objetivos:

- > Inclusão e plena integração de pessoas com deficiências no CaixaBank, melhorando a sua experiência na Entidade.
- > Sensibilização para a diversidade funcional em toda a organização.

#### **Objetivo de inclusão e integração das pessoas com deficiência**

- > **Novo serviço de orientação e aconselhamento sobre deficiência e dependência** para colaboradores e familiares de primeiro grau.
- > O **Plano Familiar da Fundação Adecco**, um programa para filhos de empregados com deficiência (igual ou superior a 33%), para promover competências e aptidões e assim melhorar a sua autonomia e as suas hipóteses de entrar no mercado de trabalho.
- > Colaboração com organizações como a **Incorpora** para identificar profissionais com deficiências e integrá-los no quadro do CaixaBank.
- > **Integração de dois profissionais com TEA** (Transtorno do Espectro Autista) para projetos de revisão de software.

#### **Objetivo de sensibilização a toda a organização sobre deficiência**

- > **Novo Wengage Diversity**. Criação de uma secção sobre diversidade funcional para dar visibilidade ao grupo e partilhar informação relevante. Reúne todos os serviços e projetos relacionados com a deficiência.
- > **Formação em diversidade funcional para todo o pessoal**.

A **nível externo**, promove-se a visibilidade e o acompanhamento e fomenta-se a inclusão laboral das pessoas com deficiência. Algumas das iniciativas implementadas são:

#### **Fomento da profissão e compromisso com a sociedade**

- > Colaboração no **Desafio 8M da Fundação Eurofirms**, cujo objetivo é incorporar 1000 mulheres com deficiência no mercado de trabalho dentro de um ano.
- > Financiamento de um **curso pioneiro de orientação laboral para jovens com TEA** pela Specialisterne.

- > Financiamento de **bolsas de estudo para jovens com deficiência**, em colaboração com a Fundação Randsstad e a Fundação Prevenir.
- > Contratação de serviços a **Centros Especiais de Emprego** para promover a inclusão laboral e o desenvolvimento profissional de pessoas com diversidade funcional.
- > **Doações a entidades** que promovem a inclusão laboral de pessoas com deficiência.

#### **Serviços adaptados a clientes com diversidade funcional**

- > **Site com nível de acessibilidade AA** (conforme as Diretrizes de Acessibilidade para Conteúdo Web).
- > **Agências adaptadas** com rampas de acesso ou elevadores, bem como acessibilidade às caixas multibanco, com base no programa Apsis4All.

#### **Apoio ao desporto adaptado**

- > **Patrocínio ao Comité Paralímpico Espanhol (CPE)** decorrente do compromisso de diversidade e inclusão no desporto.
- > **Apoio à equipa Paralímpica Espanhola**, um compromisso com os desportistas e os seus valores de esforço, sacrifício e perseverança, e a criação e promoção da **#INCONFORMISTASDELDEPORTE**.



## Diversidade geracional

O programa de diversidade geracional baseia-se num diagnóstico da situação na Entidade, no qual se analisa a evolução demográfica e o impacto nos indicadores estruturais. Dado o envelhecimento da população em geral e do quadro de funcionários 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 empresarial e na experiência dos funcionários.
- > Antecipar os problemas decorrentes do envelhecimento do quadro de funcionários.
- > Identificar ações para melhorar a coexistência das diferentes gerações na organização.
- > Aproveitar o conhecimento de cada geração para melhorar e acompanhar a estratégia da Entidade.

Cada geração contribui com diferentes aprendizagens, conhecimentos e intuições. Por esta razão, **a nível interno, apostamos em equipas mistas para promover o valor da diversidade geracional.**

Algumas das iniciativas e ações que foram desenvolvidas durante 2022 são:

- > **Programa Somos Saludables** com visão geracional. Este programa integra: conteúdos e artigos de interesse, oficinas, *webinars*, desafios e rotinas saudáveis.
- > **Plano de formação contínua** para promover a empregabilidade das pessoas durante a sua carreira profissional.
- > **Módulo diversificado de gestão de equipas** para integrar e unir equipas e indivíduos, de uma forma inclusiva.
- > **Sensibilização de toda a equipa** de trabalho para combater os preconceitos e eliminar os rótulos que foram impostos a cada geração.
- > **Programa BUDDY GENERACcionando** para assegurar a transmissão de conhecimentos e Cultura.

A **nível externo**, oferecemos uma proposta de valor centrada em cada grupo e participamos em eventos e fóruns para promover o talento sénior e dar-lhe a visibilidade social que ele merece.



- > **CaixaBank Séniores.** Formação em gerontologia para conselheiros séniores do CaixaBank e criação da figura do gestor sénior, para aumentar a confiança dos clientes mais velhos da entidade e acompanhar os que não se adaptaram ao processo de transformação digital.

[Ver secção sobre o Grupo Sénior.](#)

### CaixaBankSéniors

Por esta razão, fomos galardoados com o primeiro prémio na categoria Inside Company do IV Prémios Generación atribuídos pelo Observatório Geração & Talento, galardões que reconhecem as boas práticas na sensibilização e gestão da diversidade geracional nas organizações.

- > **Colaboração com o Observatório Geração & Talento "Generacciona":**
- > **Participação em grupos de trabalho com outras empresas para promover o valor do talento sénior e dar-lhe a visibilidade social que ele merece.** 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 sénior adquirirá nos próximos anos.
- > **Coopera no Team work EFR Talento Sénior.** Um grupo liderado pela Fundação MásFamilia e constituído por várias empresas, com o intuito 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	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022
<30 anos	1.302	1.190	1.021	818	120	139
30-39 anos	7.105	5.713	5.566	4.315	623	495
40-49 anos	27.423	25.818	23.384	21.726	2.390	2.299
>49 anos	13.932	11.904	11.631	9.230	1.329	1.454
<b>Total</b>	<b>49.762</b>	<b>44.625</b>	<b>41.602</b>	<b>36.089</b>	<b>4.462</b>	<b>4.387</b>

### Nº de colaboradores distribuídos por tipo de contrato e idade

Grupo CaixaBank	Contrato permanente ou sem termo a tempo inteiro		Contrato permanente ou sem termo em part-time		Contrato temporário	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022
<30 anos	1.211	1.017	5	8	86	165
30-39 anos	7.075	5.672	18	20	12	21
40-49 anos	27.401	25.757	18	48	4	13
>49 anos	13.920	11.869	12	28	-	7
<b>Total</b>	<b>49.607</b>	<b>44.315</b>	<b>53</b>	<b>104</b>	<b>102</b>	<b>206</b>

### Número de colaboradores despedidos, distribuídos por idade

	Grupo CaixaBank		CaixaBank, S.A.		Banco BPI	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022
<30 anos	10	7	6	5	1	1
30-39 anos	16	34	12	24	1	1
40-49 anos	37	40	24	27	4	1
>49 anos	19	32	11	21	-	-
<b>Total</b>	<b>82</b>	<b>113</b>	<b>53</b>	<b>77</b>	<b>6</b>	<b>3</b>

### Remunerações médias por idade

	Grupo CaixaBank		CaixaBank, S.A.		Banco BPI	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022
<30 anos	34.340	36.878	35.723	38.312	22.688	25.720
30-39 anos	49.225	52.117	52.360	54.756	27.799	31.328
40-49 anos	64.538	67.435	67.939	71.171	35.075	36.887
>49 anos	75.975	80.285	79.365	85.424	47.446	50.294
<b>Total</b>	<b>64.754</b>	<b>68.109</b>	<b>68.244</b>	<b>72.140</b>	<b>37.411</b>	<b>40.349</b>

↗ Ver revisão dos critérios de cálculo de 2021 em "Critérios e âmbito do relatório".



# \_Desenvolvimento Profissional e Remuneração

## \_Desenvolvimento do potencial

O Grupo CaixaBank está empenhado em reforçar as competências profissionais fundamentais dos seus profissionais e no seu desenvolvimento. Para tal, concebeu um plano diretor que responde aos desafios de mercado, às necessidades de grupos e às necessidades individuais dos seus profissionais. As avaliações são realizadas para quase 100% dos funcionários, permitindo uma visão abrangente (avaliação de desempenho e competências).

### 100% dos cargos

→ de direção abrangidos internamente.  
99,9% em 2021. CaixaBank, S.A.

### 13.190 participantes

→ em programas de desenvolvimento  
(Inclui o programa CaixaBank talks) 26.470 em 2021 CaixaBank, S.A.

### \_Direção e Pré-Gestores

A destacar:

- > **Os Programas de Desenvolvimento de Gestão** centram-se no reforço das competências de liderança, e na promoção da estratégia e transversalidade na Entidade, destacando o novo modelo de Liderança AHEAD.
- > **Programas de Pré-Gestão:** destinado a profissionais de diferentes áreas e divisões territoriais (Gestores de Agências, Gestores de Serviços Centrais e Gestores de Banca Privada e de Banca de Negócios), que inclui formação em *coaching* e liderança.
- > **A formação de direção** inclui duas fases (integração e consolidação) e uma terceira fase para os grupos de elevado potencial, propondo um desenvolvimento incremental baseado na consolidação na posição e o conceito de "Certificação" é integrado através de Universidades e Escolas de Negócios.
- > **Integração:** formação destinada a desenvolver uma liderança aut centrada e a lançar as bases para o negócio. Foi concebida para profissionais que assumem novas funções de gestão. Os principais programas são: PROA (Direção Área de Negócio), GPS (Serviços Centrais e Direção Área de Negócio), Programa *Leadership Certifica-te C1*, autoformação *online* e processos de dotação de *coaching* de transição.



A Entidade promove os **programas de desenvolvimento profissional** tanto a nível de direção, pré-direção e de grupos fundamentais.

- > **Consolidação** (entre 3 e 5 anos na função): concentram-se no seu papel de líderes de outros e motores de mudança e implementação de estratégias. Os principais programas são: *Leadership Certifica-te C2 (Senior Management)*, programas relacionados com a transformação na era digital (IMD), autoformação *online* e sessões de *coaching* de consolidação e *mentoring*.
- > **Elevado potencial de desenvolvimento:** são aqui apresentadas propostas com o objetivo de contribuir para e promover o desenvolvimento de liderança para gestores de elevado potencial, o Programa TOP 200.

01 A nossa  
identidade

02 Estratégia  
empresarial e  
materialidade

03 Governação  
Empresarial

04 Gestão  
de risco

05 Modelo de criação  
de valor

06 Clientes

07 Pessoas  
e cultura

08 Acionistas  
e investidores

09 Sociedade

10 Ambiente  
e clima

11 EINF

12 Glossário e  
estrutura do  
Grupo

13 Anexos

- > **Autoformação em Direção e Pré-direção** com programas que respondem a 5 grandes blocos fundamentais:
  - > Novas formas de trabalhar.
  - > Transformação Digital.
  - > Relação com os clientes.
  - > Desenvolvimento do potencial.
  - > *Wellbeing*.
- > **Processos de acompanhamento:** *coaching* de transição em formato online, primeira edição certificação interna *mentoring* (80 mentoras juntamente com a *International Mentoring School*), programa de *mentoring* para o desenvolvimento (destinado a mulheres na Rede) e programa *Buddy* do grupo *WonNow*.

#### Outros projetos destacados:

- > **Programas de Abordagem Empresarial:** Liderança de Líderes e *Stores*.
- > **CaixaBank Talks Desenvolvimento de RH:** oradores de alto nível que apresentarão as últimas tendências e desenvolvimentos nos negócios, transformação digital, competências e sustentabilidade.
- > **Formação em Equipas híbridas:** programa para otimizar o trabalho em equipas híbridas e deslocalizadas.
- > **Programa sobre os preconceitos cognitivos:** para corrigir distorções no nosso raciocínio que, embora por vezes nos ajudem a tomar decisões rápidas, podem também levar a interpretações erradas das pessoas que nos rodeiam.
- > **Escola de Inglês:** contém *online Premium* para diretores e mantém o *one to one* para a Alta Direção.
- > **Strategy:** uma vez compreendido o ambiente em que a organização atual se move e interiorizadas as novas formas de trabalhar, liderar e desenvolver os talentos presentes na organização, passamos a aprofundar outras metodologias de trabalho e a trabalhar em novas ferramentas.
- > **Lançamento da Comunidade De Gestão:** lançamento de um espaço de partilha entre os gestores da Entidade.





## Development by skills

O **Development by Skills**, foi criado para transformar o modelo de desenvolvimento dos funcionários do Grupo, como resultado da transformação do sector bancário e da necessidade de novos perfis.

Implica a criação de um modelo de desenvolvimento ágil e personalizado que coloca os nossos funcionários no centro do seu próprio crescimento profissional, na medida em que cada profissional é responsável e parte ativa da sua própria aprendizagem e desenvolvimento. O desenvolvimento do projeto foi dividido em cinco blocos principais:

- > **Arquitetura única de skills e perfis profissionais**, através da conceção de um catálogo de perfis com *skills* requeridas com a participação de todas as áreas do banco e das Empresas do Grupo.
- > **Realização de projetos-pilotos de upskilling** em Negócios, especificamente para os perfis de administrador sénior, gestores e gerentes coordenadores de InTouch, bem como a conceção de um programa para Diretores da Área de Negócio.
- > **Desenvolvimento do novo processo de avaliação de skills para o assessment** para todos os funcionários. Este processo tornará possível configurar o mapa de conhecimentos e competências da entidade e identificar *gaps* de desenvolvimento, a fim de implementar programas de upskilling e de *reskilling* em resposta aos gaps detetados.
- > **Um processo de revisão e evolução contínua dos processos de Recursos Humanos**, que leva a uma transformação da área à medida que o processo de avaliação, desenvolvimento e seleção se adapta e evolui.
- > **Adaptação e evolução dos Sistemas de Recursos Humanos** para incorporar um novo modelo de desenvolvimento baseado em *skills*. Esta evolução nos sistemas vai permitir aos colaboradores destacar as suas competências e conhecimentos, e comparar os seus perfis profissionais com outros perfis da Entidade.

## Talento jovem (Talent programs)

O CaixaBank tem *Talent Programs* para identificar e desenvolver precocemente os talentos e antecipar as necessidades futuras.

Os programas do CaixaBank para atrair talentos externos são os seguintes:

- > **WonNow**: destinado a estudantes do sexo feminino de licenciaturas STEM (Ciência, Tecnologia, Engenharia e Matemática) em universidades espanholas. Os vencedores do prémio de bolsas de estudo são empregados durante seis meses em posições estratégicas.
- > **New Graduates para Serviços Centrais**: identificar e recrutar talentos para posições mais difíceis de preencher internamente e para posições digitais estratégicas. Programa de dois anos com um plano de carreira e a possibilidade de incorporação em posições estruturais.
- > **Data Talent Program**. Programa destinado à incorporação do melhor talento dos profissionais de *Data y Business Intelligent* em diferentes áreas dos Serviços Corporativos do CaixaBank e empresas do Grupo, colaborando em projetos estratégicos e ambientes dinâmicos no mundo do *Data Analyst, Business Analyst y Machine Learning*.



## \_Formação

O CaixaBank aposta na formação e na promoção das competências **profissionais** como caminho principal para a inovação. Não reconhece a melhoria das competências sem o desenvolvimento das pessoas, deve ser uma relação com retorno e que se adapte aos tempos.

### > A NOSSA ESTRATÉGIA DE APRENDIZAGEM



#### Conhecimento ligado e partilhado

→ No CaixaBank, o conhecimento não é estanque, mas está interligado e em constante movimento.

Graças a esta interligação, surgem novas ideias, evoluímos, muitas vezes de forma espontânea. A nossa maneira de fazer baseia-se na partilha de conhecimento, na horizontalidade e transversalidade.



#### Impulsionar a transformação empresarial

→ O mundo da banca transformou-se nos últimos anos, quase mais do que em toda a sua história. Os negócios estão a transformar-se e temos de procurar novas oportunidades. Esta cultura, que é tão nossa, permite que oportunidades de aprendizagem surjam em qualquer altura, a partir de qualquer contexto. O desenvolvimento das pessoas, é a chave para a Transformação de Negócios.



#### Aprendizagem contínua

→ Como a nossa adaptação aos tempos é total, cada fase requer competências específicas que as pessoas precisam de desenvolver. Um mundo incerto e em constante mudança requer formação contínua. Conseguimo-lo através de uma cultura aberta e colaborativa entre profissionais.

Os **motores** de aprendizagem (pessoas, ferramentas ou canais fundamentais) permitem a implementação da estratégia e do plano definido.



#### Virtaula + plataformas externas

→ Uma plataforma virtual, acessível, intuitiva e simples, capaz de se adaptar a potenciais desenvolvimentos de aprendizagem futuros.

Capaz de atuar como centralizador de formação com outras plataformas externas.

**Virtaula.Next**



#### Trainers

→ Ao garantir o conhecimento dos Trainers (referências de conhecimento que atuam como formadores internos), mantemos um conhecimento partilhado e ligado em toda a empresa.

Existem 4 tipos de *trainers*: Digital, Negócios, Cultura e Risco-Morosidade.



#### Escolas externas

→ As principais escolas do país oferecem aos nossos funcionários, conhecimentos regulamentados através de certificações ou cursos de pós-graduação.

- 01 A nossa identidade
- 02 Estratégia empresarial e materialidade
- 03 Governação e gestão de risco
- 04 Gestão de risco
- 05 Modelo de criação de valor
- 06 Clientes
- 07 Pessoas e cultura
- 08 Acionistas e investidores
- 09 Sociedade
- 10 Ambiente e clima
- 11 EINF
- 12 Glossário e estrutura do Grupo
- 13 Anexos

## Formação contínua

O Campus CaixaBank é o modelo educativo sob o qual a oferta de formação da Entidade é desenvolvida, promovendo uma cultura de aprendizagem contínua e onde a figura do formador interno, como facilitador da aprendizagem, é um valor diferencial fundamental. Este modelo estrutura a oferta de formação em três blocos principais:



### 01. Regulamentação

→ Formação obrigatória, exigida pela entidade reguladora: de curta duração, bem como as certificações em LCI (Lei de Crédito Imobiliário), IDD (*Insurance Distribution Directive*) e MiFID.



### 02. Recomendada

→ Formação empresarial recomendada aos empregados de acordo com o seu papel e segmento e responde aos desafios e necessidades do negócio: “Os meus Clientes”, Transformação Digital, Formação para Segmentos, Incumprimento e Gestores Sénior. No domínio da Sustentabilidade (ESG), um curso de formação que compreende:

- > Certificação externa sobre Investimentos Sustentáveis (Banca Premier e Privada).
- > Formação para a aprendizagem dos conceitos mais relevantes nesta área.



### 03. Autoformação

→ A autoformação que responde às necessidades individuais dos nossos funcionários: Academia Virtual de Inglês (*Education First*), Pós-graduação em Risco, formação em Metodologias *Ágeis*, formação em Escola de Sustentabilidade, etc.

## Reconhecimentos do modelo de aprendizagem

### We the Humans

### Prémio de Ética e Inteligência Artificial na Empresa Consolidada à Virtaula

→ III Reunião sobre Ética e Inteligência Artificial organizada por *We The Humans.Virtaula.Next* (CaixaBank S.A.) juntamente com outros quatro projetos desenvolvidos por *startups*, recebeu o **prémio na categoria Empresa Consolidada pela integração de elementos de IA**. Um reconhecimento do trabalho de toda uma equipa que trabalha todos os dias com uma clara vocação do serviço à equipa e enquadrado no plano estratégico da empresa.

### Generaccion

#### IV Prémios Geração

→ Reconhecem as boas práticas na sensibilidade e gestão da diversidade geracional nas organizações. **Primeiro prémio na categoria Inside Company pela iniciativa “Formação em gerontologia a administradores seniores do Caixa-Bank”**. Através da figura do gestor Sénior, formado em gerontologia, pretende-se aumentar a confiança dos clientes mais velhos do banco e acompanhar os que não se adaptaram ao processo de transformação da banca digital.



#### Prémios GREF

→ O Grupo de Responsáveis de Formação de Entidades Financeiras e Seguradoras (GREF), associação onde participam todas entidades financeiras e seguradoras do setor financeiro, **premiou o CaixaBank com o GREF OURO** pelo seu projeto de *Trainers Academy*, focado em ajudar mais de 1.300 pessoas que fazem parte deste grupo a aprender, comunicar e partilhar melhor o conhecimento.



### XIII Prémios Cegos para Melhores Práticas em Recursos Humanos com Equipos&Talento

→ O CaixaBank desenvolveu o projeto Estratégia de formação tendo em conta o contexto complexo resultante da situação da Covid-19 e de uma integração no formato de teletrabalho. Uma plataforma de aprendizagem e um ecossistema que promove a curiosidade, um espírito de melhoria contínua, generosidade, humildade e iniciativa nos colaboradores. A adaptação a novas formas de aprendizagem e de um modelo próprio para a integração digital são reconhecidos com o Prémio Cegos com E&T 2022 na categoria Desenvolvimento e Aprendizagem para a melhor estratégia de formação.

## \_Outras formações realizadas em empresas do Grupo

### \_Rede Hat: Tecnologias para desenvolvedores em ambientes Kubernetes

Compreensão do funcionamento e dos fundamentos de muitas das tecnologias em torno do ecossistema de fonte aberta de Kubernetes.

### \_IMMUNE - Dialogues

São eventos relacionados com mulheres que desenvolvem as carreiras em disciplinas STEAM.

### \_Programa FP Dual

Programa desenvolvido com o objetivo de expandir o número de perfis tecnológicos.

### \_2ª Edição do Programa *Mentoring* feminino

Programa de desenvolvimento profissional através de *mentoring* para empoderar às mulheres e impulsionar as suas carreiras profissionais. Com um total de 60 mulheres: gestoras estabelecidas com o papel de mentoras e pré-gestoras com potencial como *mentees*.

### \_New Graduate Talent Program 2022

Programa para recém licenciados universitários, de mestrado ou de pós-graduação com 1 ano de duração com contrato de formação. Este é um programa de desenvolvimento de máxima excelência que procura incorporar e desenvolver talento crítico em empresas do Grupo (32 participantes neste ano entre o VidaCaixa e o CaixaBank Tech).



- 01 A nossa identidade
- 02 Estratégia empresarial e materialidade
- 03 Governação Empresarial
- 04 Gestão de risco
- 05 Modelo de criação de valor
- 06 Clientes
- 07 Pessoas e cultura
- 08 Acionistas e investidores
- 09 Sociedade
- 10 Ambiente e clima
- 11 EINF
- 12 Glossário e estrutura do Grupo
- 13 Anexos

**15,1MM€ de investimento**

→ Total em formação.  
12,7MM€ em 2021

**3.178.202 horas**

→ de formação em 2022 (96,4% formação *online*).  
3.943.021 em 2021 (98,2% formação *online*)

**335€ de investimento**

→ Em formação por colaborador.  
263€ em 2021

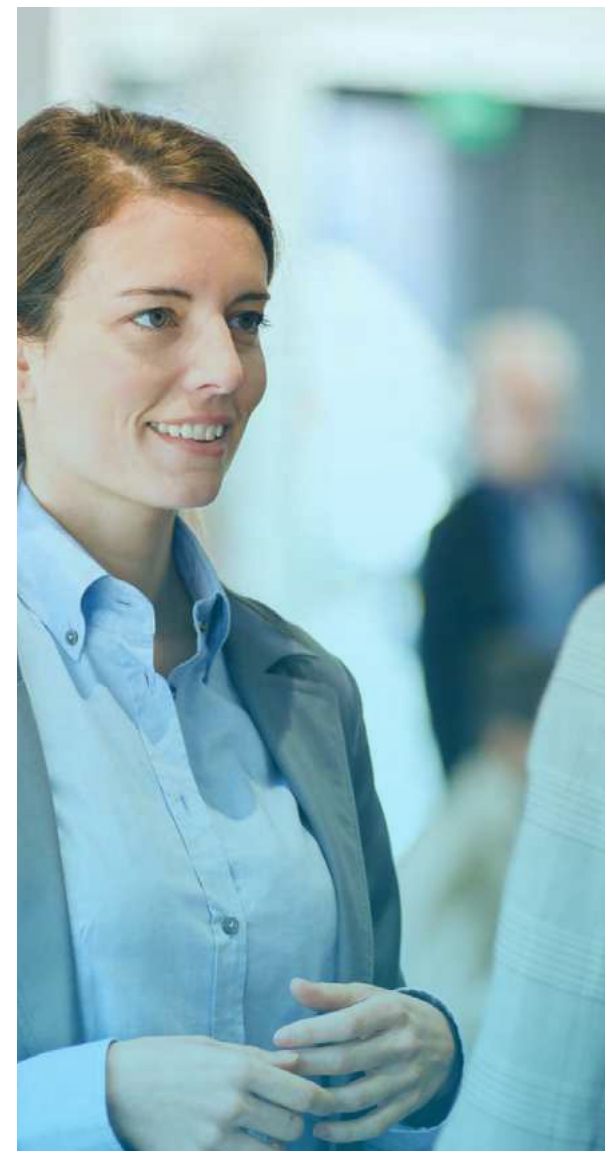
**70,2 horas**

→ de formação por colaborador  
81,8 em 2021



## A formação é dirigida a todos os colaboradores independentemente do tipo de contrato.

Em termos de subcontratação de fornecedores, é-lhes pedido que tomem conhecimento, sensibilizem, aceitem e se comprometam a cumprir o Código de Conduta dos Fornecedores do Grupo CaixaBank. No que diz respeito à prevenção dos riscos profissionais, é realizada uma coordenação das atividades empresariais, assegurando que o fornecedor está ciente da Política de Prevenção de Riscos Laborais do CaixaBank.



## \_Remuneração adequada e meritocrática

Em 2019, o Conselho de Administração do CaixaBank aprovou uma atualização da Política Geral de Remuneração do CaixaBank, que detalha as principais características de cada item de remuneração. Está disponível para todos os empregados através da intranet da empresa.

As componentes da remuneração no CaixaBank incluem principalmente:

- > Uma **remuneração fixa** baseada no nível de responsabilidade do empregado e no seu percurso profissional, que constitui uma parte relevante da remuneração total, que também tem em conta as diferentes prestações sociais, e que é regulada pela Convenção Coletiva de Trabalho e pelos diferentes acordos laborais internos.
- > **Remuneração variável** sob a forma de bónus ou incentivos ligados à realização de objetivos pré-estabelecidos e definidos de forma a evitar potenciais conflitos de interesses e, quando apropriado, incluir princípios de avaliação qualitativa que tenham em conta o alinhamento com os interesses e normas de conduta dos clientes, e uma gestão prudente do risco.

Os princípios da Política Geral de Remuneração são aplicáveis a todos os empregados do Grupo CaixaBank e, entre outros objetivos, procura principalmente encorajar comportamentos que garantam a geração de valor a longo prazo e a sustentabilidade dos resultados ao longo do tempo. Além disso, baseia a sua estratégia de atração e retenção de talentos em proporcionar aos profissionais a oportunidade de participar num projeto social e empresarial distinto, a possibilidade de desenvolvimento profissional e condições competitivas de compensação total.

Desde 2021, a Política Geral de Remunerações incorpora fatores de riscos de sustentabilidade como Ambientais, Sociais e de Governação. Estes foram reforçados com a implementação do novo sistema de Retribuição Variável Plurianual, uma vez que também foram incluídos fatores específicos nesta área.

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.



**A Política de Remunerações** atual do CaixaBank reflete a associação da remuneração aos riscos **ASG**.

Com o intuito de alinhar a remuneração variável com a sustentabilidade e os objetivos de boa governação empresarial, a ponderação das métricas ligadas aos fatores ESG (tais como Sustentabilidade, Qualidade e Conduta, e Cumprimento) tanto nos esquemas de remuneração variável anual como a longo prazo foi aumentada em 2022. Esta maior ponderação dos fatores do ESG afeta tanto os Diretores Executivos (ver detalhes no IARC) como a Alta Direção e uma parte significativa dos funcionários.

### Compensa+

Como complemento aos componentes de remuneração, dispõe-se do Plano **Retribuição Flexível (Compensa+)** que permite uma poupanças fiscais e a personalização da remuneração de acordo com as necessidades de cada pessoa. Os produtos oferecidos pela Entidade com um máximo combinado máximo de 30% do seu salário anual bruto são: seguro de saúde para familiares, cartão de transporte, serviço de guarda de crianças, seguro de poupança reforma, compra de ações CaixaBank, formação linguística e, novo em 2022, formação para carreiras, pós-graduações e mestrados. No final de 2022 um total de 10.839 colaboradores tinham subscrito 1 ou mais produtos no âmbito do Plano.

## \_Plano de pensões

O Plano de Pensões do CaixaBank continua a ser o líder em termos de ativos e rentabilidade. O fundo de pensões dos colaboradores do CaixaBank (PC30) obteve uma rentabilidade anual de **7,61%** em 2022. O rendimento anualizado de 5 anos foi de **4,08%** ao ano (à cima 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 **3,83%**.



Fundo que promove **iniciativas sociais e ambientais**, investindo em empresas que seguem as práticas de boa governação.

Em 2022, o Plano de Pensões recebeu os seguintes prémios:

### > PLANO DE PENSÕES DE COLABORADORES DA CABK - PC30

Em 2022, o PC30 alcançou a mais alta classificação nos Princípios para o Investimento Responsável da ONU (PRI). A avaliação de 5 estrelas obtida é mais importante do que em anos anteriores, uma vez que a metodologia de avaliação foi alterada de modo a torná-la mais exigente e a diferenciar entre os signatários. A este respeito, apenas aos 10% dos signatários com a pontuação mais alta foi atribuída a pontuação mais alta.



O CaixaBank mantém o seu compromisso como signatário dos Princípios para o Investimento Responsável (PRI) das Nações Unidas a longo prazo, e é membro da *Task Force on Climate Related Financial Disclosures* (TCFD), sendo o primeiro Fundo de Pensões Espanhol a aderir à iniciativa de divulgar o risco associado às alterações climáticas. Além disso, o Plano de Pensões dos Empregados do CaixaBank está empenhado no Investimento Socialmente Responsável, combinando critérios financeiros com critérios extra financeiros, ambientais, sociais e de boa governação (ESG), cumprindo, ao mesmo tempo, a declaração de "Fundo que promove iniciativas sociais e ambientais através do investimento em empresas que seguem boas práticas de governação", de acordo com o *Sustainable Finance Disclosure Regulation* (SFDR).

## > OUTROS RECONHECIMENTOS

- > **IPE AWARDS 2022.** Prémio de melhor Plano de Pensões Europeu na categoria **Risk Management por IPE Awards 2022.**
- > **PC30 finalista nos Innovation Awards 2022.** Pensions Caixa 30 foi nomeado **finalista** nos *Pensions & Investments World Pension Summit Innovation Awards 2022* em duas categorias.
  - > **Inovação em Investimentos** - PC30 Governação, ESG e projetos de descarbonização.
  - > **Inovação em Comunicação** - PC30 Projeto de comunicação.

	Rendimentos anualizados					
	Património em 31/12/2022 em milhões de euros	15 anos	10 anos	5 anos	3 anos	1 ano
CaixaBank	8.121	3,84%	4,78%	4,08%	3,48%	-7,61%
Empresa 1	2.943	3,08%	3,36%	1,22%	-0,06%	-10,80%
Empresa 2	2.751	-0,01%	2,12%	0,43%	-0,62%	-8,05%
Empresa 3	2.171	2,26%	1,84%	-0,50%	-2,02%	-8,34%
Empresa 4	949	1,73%	2,02%	-0,17%	-1,13%	-11,20%
Empresa 5	302	1,59%	1,62%	-0,65%	-2,42%	-9,75%
<b>Ranking (Posição CaixaBank)</b>		<b>#1</b>	<b>#1</b>	<b>#1</b>	<b>#1</b>	<b>#1</b>

## > MARCOS DE 2022



- > O primeiro evento anual para participantes e beneficiários do PC30, onde puderam conhecer em primeira mão o funcionamento do fundo, as perspetivas dos instrumentos de poupança a longo prazo e a resolução de dúvidas frequentes.
- > Mobilização bem sucedida do Plano de Pensões de Emprego do Grupo Bankia, para o Plano de Pensões de Emprego do CaixaBank e o Plano de Pensões Associadas dos Funcionários do CaixaBank.
- > A adesão ao *Advance*, uma iniciativa de colaboração em matéria de direitos humanos.



## DESENVOLVIMENTO PROFISSIONAL E COMPENSAÇÃO EM NÚMEROS

### Número de funcionários por classificação profissional

	Grupo CaixaBank		CaixaBank, S.A.		Banco BPI	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022
Gestores	7.489	5.628	6.901	5.015	313	296
Gestão intermédia	7.986	7.996	6.771	6.796	643	613
Restantes colaboradores	34.287	31.001	27.930	24.278	3.506	3.478
<b>Total</b>	<b>49.762</b>	<b>44.625</b>	<b>41.602</b>	<b>36.089</b>	<b>4.462</b>	<b>4.387</b>

### Número total de horas de formação por classificação profissional

	Grupo CaixaBank		CaixaBank, S.A.		Banco BPI	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022
Gestores	651.328	415.750	630.349	393.876	13.723	11.232
Gestão intermédia	550.759	557.487	500.112	495.209	31.012	36.335
Restantes colaboradores	2.740.934	2.204.965	2.537.998	1.886.787	139.026	176.858
<b>Total</b>	<b>3.943.021</b>	<b>3.178.202</b>	<b>3.668.459</b>	<b>2.775.872</b>	<b>183.762</b>	<b>224.425</b>

### Remunerações médias por classificação profissional

	Grupo CaixaBank		CaixaBank, S.A.		Banco BPI	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022
Gestores	102.604	114.432	101.698	113.268	94.907	111.416
Gestão intermédia	76.749	81.676	79.663	84.654	47.401	50.419
Restantes colaboradores	53.650	56.222	57.149	60.153	30.445	32.526
<b>Total</b>	<b>64.754</b>	<b>68.109</b>	<b>68.244</b>	<b>72.140</b>	<b>37.411</b>	<b>40.349</b>

➤ Ver revisão dos critérios de cálculo de 2021 em "Critérios e âmbito do relatório".

### Número total de colaboradores, distribuídos por tipo de contrato e por classificação profissional

Grupo CaixaBank	Contrato permanente ou indefinido, a tempo inteiro		Contrato fixo ou por tempo indeterminado a tempo parcial		Contrato temporário	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022
Gestores	7.479	5.617	10	11		
Gestão intermédia	7.979	7.984	3	9	4	3
Restantes colaboradores	34.149	30.714	40	84	98	203
<b>Total</b>	<b>49.607</b>	<b>44.315</b>	<b>53</b>	<b>104</b>	<b>102</b>	<b>206</b>

### Nº de despedimentos, por classificação profissional

	Grupo CaixaBank		CaixaBank, S.A.		Banco BPI	
	2021	2022	2021	2022	2021	2022
Gestores	13	9	11	6		
Gestão intermédia	5	9	3	7	1	
Restantes colaboradores	64	95	39	64	5	3
<b>Total</b>	<b>82</b>	<b>113</b>	<b>53</b>	<b>77</b>	<b>6</b>	<b>3</b>





# \_Experiência do colaborador

Com o novo propósito da marca CaixaBank, “**Estar próximo das pessoas é tudo o que importa**”, continuou-se a trabalhar em iniciativas para gerar uma experiência diferente para os funcionários.

## > CICLO DE VIDA DO COLABORADOR

**Atrair e selecionar:** visualizar a transparência, otimizar a percepção da meritocracia, melhorar a imagem de marca, e uniformizar a experiência envolvendo os gestores. Isto inclui ações como a publicação de todas as vagas, a publicação de nomeações, e a ligação dos perfis das vagas ao sistema de funções. Além disso, a análise de todas as etapas de seleção e dos intervenientes envolvidos a cada momento, bem como a política e os princípios de seleção normalizados.

**Acolher e Vincular:** acompanhar os novos funcionários com o Programa CaixaBank First Experience, que facilita a integração e oferece formação de alto valor. Este programa tem uma duração de dois anos e retoma 100% da presença em 2022. Otimizar o acompanhamento durante as mudanças de posição, uniformizar os momentos de relacionamento e comunicação, e implementar práticas de reconhecimento. Destacam-se as ações de: *onboarding* e *crossboarding* (rastreadibilidade e acompanhamento *Buddy*), otimização da comunicação entre gestores e *Human Resources Business Partners* (HRBPs) um novo programa de reconhecimento que melhora a frequência, regularidade e maior sistematização, e um modelo de relacionamento com o cliente.



O CaixaBank S.A. distinguiu-se com o selo Top Employer Spain 2023, que reconhece a excelência no ambiente profissional que as organizações criam para os seus funcionários.

### People Xperience Hub

Uma comunidade onde inovação, aprendizagem e talento são combinados, criando um ecossistema que fomenta a transformação e colaboração nas últimas tendências do mercado.



#### Eventos

Feiras de emprego, masterclasses, *hackathons*, *webinars*, Programas de *mentorship*.



#### Ofertas de emprego

Oportunidades de carreira ativa do Grupo.



#### Blog

Partilhamos projetos disruptivos do Grupo, conteúdo de formação e eventos em que participamos.

+5,5k

→ Membros

+70

→ Atividades

+115

→ Colaboração com empresas

O **balcão dos empregados** é um projeto que visa aproximar o CaixaBank dos seus funcionários como clientes, com uma mudança no modelo de relacionamento e apoio ao cliente, sendo mais próximo e proativo, de modo que os trabalhadores tenham uma melhor experiência, percebam maior valor na proposta que o CaixaBank coloca à sua disposição e para que os mesmos se tornem prescritores através da sua própria experiência.

Gaps detetados na dimensão dos clientes:



→ Desconhecimento dos benefícios dos colaboradores e dos protocolos.



→ Gestão: pouco ágil e pouco transparente, sem privacidade.



→ Comunicação ineficiente e informação inacessível.



→ Falta de especialização.



→ Ferramentas disponíveis.

**Desvincular:** otimizar o acompanhamento no momento da partida e a subsequente ligação com as ações no momento do *Offboarding*.

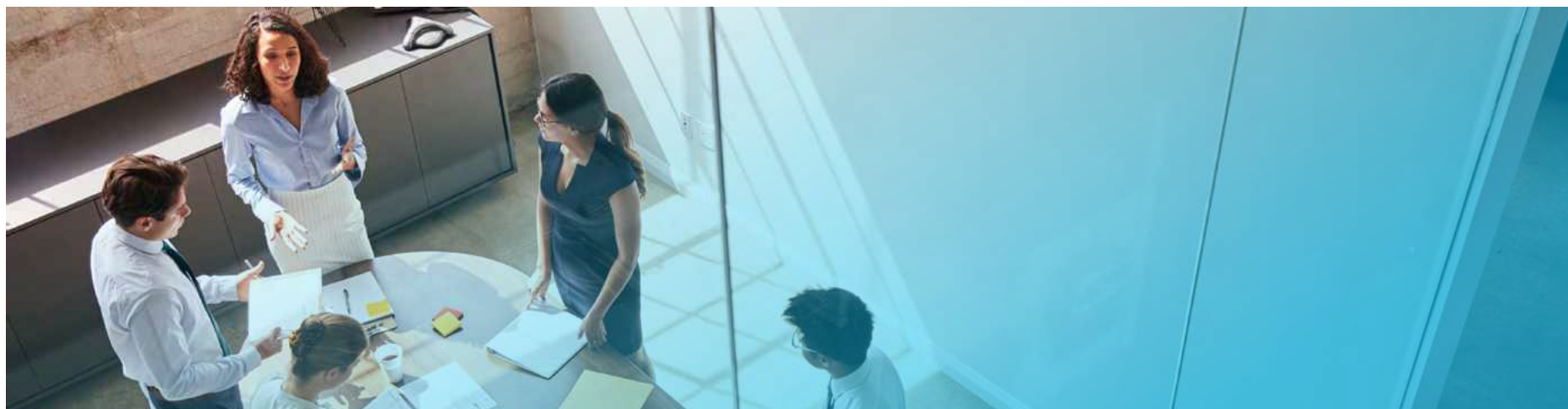
## \_Ambiente de trabalho

Ter um ambiente de trabalho positivo, onde as equipas se sintam motivadas e empenhadas, é essencial para o CaixaBank. Para tal, é importante ouvir ativamente, 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 clima sociolaboral, os fatores psicossociais, a experiência do trabalhador, bem como a qualidade do serviço oferecido numa base regular, ajuda a alcançar este ambiente desejado.

A Entidade mede o empenho e satisfação dos seus empregados através de estudos internos (**Inquérito de Envolvimento, de Fatores Psicossociais, de Qualidade de Serviço, etc...**), bem como através de monitores externos, tais como o Merco Talento, um dos monitores de avaliação da reputação de referência mundial, baseado numa metodologia de *multistakeholder*.

Adicionalmente, foram realizados vários inquéritos estratégicos em 2022, para apurar a opinião dos colaboradores do CaixaBank:

- > Realização de vários inquéritos através de uma análise qualitativa (*focus groups*) e quantitativa (inquérito online), com o objetivo de reunir informações sobre as vivências dos colaboradores durante a **implementação de um projeto-piloto de trabalho flexível**, para permitir adaptar ou definir planos de atuação, e melhorar a experiência de colaborador. Este projeto-piloto foi lançado em várias áreas dos Serviços Centrais e em três Direções Territoriais.
- > **Impulso estratégico para a Saúde e Segurança no Trabalho no CaixaBank.** Realização de um projeto-piloto *ad hoc* sobre uma amostra representativa de empregados do CaixaBank, para recolher as suas opiniões e ideias sobre informação, e canais na área da saúde e segurança no trabalho no CaixaBank.
- > **Audiências específicas, quantitativas e por medida sobre questões específicas como,** por exemplo: a adoção das ferramentas *Office 365*, a avaliação dos cursos de formação, etc.
- > **Integração de escuta nos touchpoints da journey do colaborador.**



## \_Modelos ágeis e transversais de trabalho

Com a pior fase da pandemia da COVID-19 para trás, novas formas de trabalho continuam a instalar-se na Entidade: o trabalho remoto, a adoção da transformação digital, a aplicação de metodologias ágeis para aumentar a flexibilidade e eficiência na entrega de soluções, com foco no cliente e quebrando silos através do trabalho colaborativo, gestão de projetos e a adoção de competências específicas para enfrentar desafios estratégicos.

Em 2022, em algumas áreas da Entidade aposta-se num modelo de **trabalho híbrido e flexível** de até 30% do dia de trabalho. Está empenhada na proximidade aos clientes, mas com a flexibilidade que as novas tecnologias permitem para conciliar a vida profissional e pessoal dos funcionários. Na mesma linha, as outras empresas do Grupo CaixaBank estão também empenhadas em modelos que combinam trabalho no local e à distância, um modelo flexível adaptado às novas formas de trabalho que têm impacto na melhoria da retenção e atração de talentos, especialmente em perfis digitais.

A Entidade está empenhada numa **estrutura ágil e colaborativa**, razão pela qual 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, referências pelos seus conhecimentos e *expertise*). O objetivo é melhorar o *time-to-market*, reduzir os tempos de reação e decisão e, em simultâneo, melhorar o envolvimento dos funcionários, desenvolver o talento interno, aumentar a produtividade e a qualidade de entrega.

A evolução contínua dos **serviços digitais de RH** impulsiona e melhora a experiência do utilizador, tornando-a mais positiva, tomando as *best practices* do mercado e melhorando o *time-to-market*. Após a implementação dos novos portais de Funcionários e Gestores, da aplicação móvel Successfactors (em telemóveis corporativos Android) e de várias avaliações de desempenho e objetividade, durante 2022, continuará o desenvolvimento e preparação dos perfis dos funcionários li-

gados ao projeto *Development by Skills*. A redefinição de *soft skills*, bem como a introdução de *hard skills*, é destacada com o objetivo de que os funcionários possam, em breve, realizar os *assessment* que determinará as necessidades de *upskilling* e *reskilling*, com base na definição anterior dos *job profiles*.

A **PeopleNow (intranet corporativa)**, foi consolidada este ano como uma intranet participativa, segmentada por áreas e territórios, onde se pode encontrar informação institucional e empresarial ligada às prioridades estratégicas e comerciais das áreas, em qualquer momento.

A **People Analytics**, desde o último trimestre de 2021 onde este projeto teve início, os processos de RH sofreram uma transformação significativa com a implementação progressiva de uma cultura *Data Driven*. Iniciou mudanças nos processos, bem como nas formas de trabalho e, nos próximos anos, deverá conduzir a uma maior adoção da autonomia dos dados, o que permitirá melhores decisões, maior eficiência. Em 2022, destaca-se a criação da figura de *Data Champions* em RH, cuja missão é a de aproximar gradualmente todos os departamentos desta nova realidade.

Em 2022, o modelo **HRBP (Human Resources Business Partners)** foi consolidado nos Serviços Corporativos, completando a implementação da atribuição do HRBP em todas as áreas dos Serviços Centrais, de acordo com a nova estrutura organizacional pós-integração e para cada membro do Comité de Gestão e respetivas equipas dependentes. Por último, a criação do *Middle Office* na equipa procura melhorar a experiência do colaborador.

## \_Normas laborais e direitos do trabalhador

No CaixaBank, o respeito pela regulamentação laboral, e pelos direitos dos trabalhadores e dos seus representantes, é fundamental, tudo num quadro de consenso com as forças sindicais. A Convenção Coletiva de Trabalho para Caixas Económicas e Entidades Financeiras aplica-se a todo o pessoal do CaixaBank S.A., e existem também acordos que desenvolvem e melhoram as condições aí reguladas. O quadro das outras empresas do Grupo CaixaBank localizadas noutros países está igualmente abrangido por uma convenção coletiva.

Em geral, a maioria dos funcionários segue o horário de trabalho estabelecido no acordo coletivo de trabalho das instituições financeiras e de poupança, e são feitos acordos laborais específicos com a Representação Trabalhista dos Trabalhadores (RLT), em casos excecionais. O CaixaBank, S.A. é membro do Comité Misto Permanente para a interpretação da Convenção, que procura desenvolver as normas laborais que se aplicam a todos os trabalhadores do sector.

O CaixaBank, S.A. mantém e promove a total neutralidade com as diferentes forças sindicais presentes na Entidade. Os representantes sindicais nos conselhos de empresa são eleitos a cada 4 anos, num voto pessoal, livre, direto e secreto, e são informados de quaisquer alterações relevantes que possam ocorrer na empresa. A 30 de novembro de 2022 realizou-se um novo processo eleitoral para os conselhos de empresa.

A 30 de setembro de 2020, a Convenção Coletiva de Trabalho das Caixas Económicas 2019-2023 (com duração de cinco anos) foi assinado e publicado no Boletim Oficial do Estado a 3 de dezembro, entrando em vigor a 4 de dezembro de 2020, o que permitirá que alguma inércia de custos importante, não ligada ao desempenho (como a revisão salarial, aumentos salariais de três anos e o bônus plus) seja nivelada, e que um período de enorme complexidade seja enfrentado numa situação melhor. A convenção coletiva também regula especificamente matérias como o trabalho à distância ou a desconexão digital.

- 01 A nossa identidade
- 02 Estratégia empresarial e materialidade
- 03 Governação Empresarial
- 04 Gestão de risco
- 05 Modelo de criação de valor
- 06 Clientes
- 07 Pessoas e cultura
- 08 Acionistas e investidores
- 09 Sociedade
- 10 Ambiente e clima
- 11 EINF
- 12 Glossário e estrutura do Grupo
- 13 Anexos

## \_Plano de Igualdade

Para garantir a equidade de oportunidades, o CaixaBank, S.A. e outras entidades do Grupo, têm vários **planos de igualdade** que partilham o objetivo de promover, divulgar e contribuir para a igualdade de género, e incorporar políticas para facilitar a conciliação do trabalho e da vida pessoal dos seus funcionários.

É de notar que o Plano de Igualdade do CaixaBank S.A. apresenta condições que melhoram as estabelecidas na Convenção Coletiva de Trabalho e no Estatuto dos Trabalhadores: licença paga para casamento, maternidade e paternidade, doença ou morte de membros da família, mudança de casa, etc., redução do horário de trabalho para cuidar de crianças até aos 12 anos, ou crianças com deficiência, e licença de ausência para cuidar de dependentes, violência de género, manutenção da coabitação, solidariedade, motivos pessoais e de estudo.

O Plano de Igualdade do CaixaBank S.A., assinado em 2020 com todos os sindicatos, está a ser adaptado para refletir os novos regulamentos externos à medida que estes surgem. Deste modo, durante 2022 o registo salarial e a auditoria salarial foram adaptados em conformidade com o Decreto Real 902/2020 de 13 de outubro sobre a igualdade de remuneração entre homens e mulheres.



No Grupo CaixaBank, a **Política de desconexão digital** foi consolidada em 100 % das empresas.

### O Plano de Igualdade contém melhorias substanciais:

- > **A representatividade da mulher em cargos de direção**, adotando medidas para aumentar a sua presença.
- > **Questões de Conciliação**: prorrogação da licença por morte do cônjuge ou parceiro não casado com filhos menores, e prorrogação da licença de paternidade por 10 dias progressivamente até 2022, para encorajar a co-responsabilidade 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. Finalmente, a licença é permitida até 31/01 por razões de equilíbrio trabalho-vida.
- > Ter um protocolo para a **prevenção e eliminação do bullying**.
- > Ter um **protocolo de igualdade** para casais não casados.

Há anos que o CaixaBank está empenhado em políticas de desconexão que promovam o equilíbrio entre a vida profissional e familiar dos colaboradores. Os acordos de trabalho 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 na Convenção Coletiva de Trabalho, e dando sempre prioridade à natureza voluntária das pessoas envolvidas. 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.



Sem comunicações das **19 horas às 8 horas** do dia seguinte, incluindo feriados, férias e fins de semana.



**Não convocar reuniões** que terminem depois das 18h30.



Direito de **não responder às comunicações** após o fim do dia de trabalho.



526

→ Licenças  
615 em 2021

2.326

→ Redução do horário de trabalho  
2.166 em 2021

3.081

→ De funcionários em licença remunerada  
3.059 em 2021

*\*Licenças sem vencimento, reduções e licenças que emanam ou foram melhoradas pelo Protocolo de Conciliação do CaixaBank S.A.*

Seguem-se as principais condições que melhoram as contidas na Convenção e no Estatuto dos Trabalhadores em matéria de licença de maternidade e paternidade:

> EM TERMOS DE FÉRIAS PAGAS E REDUÇÃO DO HORÁRIO DE TRABALHO > EM TERMOS DE CONDIÇÕES ECONÓMICAS

LEGISLAÇÃO	Melhorias do CaixaBank (no Protocolo de Reconciliação CaixaBank)
<p><b>01.</b> <b>Artigo 48º do Estatuto dos Trabalhadores</b></p> <p>Suspensão de 16 semanas, tanto para a mãe biológica, como para o outro progenitor.</p>	<p>Dez dias de férias adicionais pagas, e 14 dias de calendário em caso de nascimentos múltiplos ou nascimento de uma criança com incapacidades.</p>
<p><b>02.</b> <b>Artigo 37 do Estatuto dos Trabalhadores</b></p> <p>Acesso a uma redução do horário de trabalho para o cuidado de uma criança com menos de 12 anos, desde que este seja pelo menos 1/8 do dia de trabalho.</p>	<p>As pessoas que têm a guarda direta de uma criança até aos 12 anos, podem requerer uma <b>redução do dia de trabalho exclusivamente às quintas-feiras à tarde, no inverno</b> (assumindo uma <b>redução de menos de 1/8 do dia de trabalho</b>).</p> <p>O grupo com <b>crianças portadoras de deficiência</b> é autorizado a tirar <b>férias pagas</b> nas tardes de quinta-feira até ao terceiro aniversário da criança, e no caso de a criança ter uma deficiência igual ou superior a 65%, a licença paga é <b>indeterminada</b>.</p>
<p><b>03.</b> <b>Não é estabelecida qualquer legislação</b></p>	<p>Licença paga de 30 dias para o nascimento de uma criança com <b>uma deficiência igual ou superior a 65%</b>, que pode ser gozada no prazo de 24 meses após o nascimento.</p>
<p><b>04.</b> <b>Não é estabelecida qualquer legislação</b></p>	<p>Estão previstos dois casos sensíveis quando se trata de dar preferência na escolha de férias, a fim de facilitar o equilíbrio entre trabalho e vida privada:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Se um <b>decreto de divórcio ou separação</b>, tiver atribuído datas de férias para o cuidado de crianças com menos de 12 anos.</li> <li>&gt; O caso de uma criança com uma incapacidade, que frequenta <b>Centros Escolares Especializados</b>, onde os meses estão fechados.</li> </ul>

LEGISLAÇÃO	Melhorias do CaixaBank
<p><b>01.</b> <b>Não é estabelecida qualquer legislação</b></p>	<p>Abono por filho a cargo de 5% do salário até ao 18º ou 21º aniversário da criança.</p>
<p><b>02.</b> <b>Convenção Coletiva das Caixas Económicas e Entidades Financeiras</b></p> <p>Apoio de 3.400 €/ano para pessoas com deficiência.</p>	<p>Apoio à educação dos filhos dos funcionários:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Prestação anual de 5.150 €/ano no caso de deficiência &gt;= 33% e &lt; 65%, e no caso de uma deficiência &gt;= 65% será de 6.300 €/ano.</li> </ul>
<p><b>03.</b> <b>Não é estabelecida qualquer legislação</b></p>	<p>Ajuda sob a forma de empréstimos e adiantamentos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Em caso de nascimento, adoção, e acolhimento, acesso a <b>adiantamentos de até 1 ano de salário</b>.</li> <li>&gt; As reduções do horário de trabalho por razões de equilíbrio entre trabalho e vida privada <b>não</b> implicam uma <b>redução da solvabilidade</b>.</li> </ul>



- 01 A nossa identidade
- 02 Estratégia empresarial e materialidade
- 03 Governação Empresarial
- 04 Gestão de risco
- 05 Modelo de criação de valor
- 06 Clientes
- 07 Pessoas e cultura
- 08 Acionistas e investidores
- 09 Sociedade
- 10 Ambiente e clima
- 11 EINF
- 12 Glossário e estrutura do Grupo
- 13 Anexos

## Plano de Reestruturação associado à integração com o Bankia

Em 2021, no contexto da fusão entre o CaixaBank e o Bankia, foi proposta uma reestruturação para resolver a duplicação e sobreposição dos serviços centrais, das estruturas intermédias e da rede de agências. Para este fim, foi alcançado um acordo a 1 de julho de 2021 com 92,8% da representação sindical que previa: um plano de despedimento coletivo (que estabeleceu um número máximo de 6.452 partidas voluntárias), a modificação de certas condições de trabalho em vigor no CaixaBank e um acordo de trabalho de integração para uniformizar as condições laborais dos funcionários do Bankia.

A partir de 1 de janeiro de 2023, juntamente com as saídas em 2021 e 2022, todas as saídas previstas de 6.634 funcionários foram concluídas. O número de saídas é superior ao inicialmente previsto, visto que as relocalizações nas empresas do Grupo foram trocadas por despedimentos, conforme acordado nas comissões de acompanhamento com a representação sindical.

Além disso, no que diz respeito ao acordo de trabalho de integração para uniformizar as condições de trabalho dos trabalhadores do Bankia, os progressos continuaram a ser feitos em 2022:

- > o alinhamento progressivo de 5% da remuneração fixa a partir de 01/04/22, dos montantes que excedem a remuneração inicial.
- > o alinhamento com um mínimo de 4,2% do salário pensionável nas contribuições para a reforma a partir de 01/04/22 e manter a garantia de pensão inicial.

### > SAÍDAS DURANTE 2022

#### Número de saídas por classificação profissional e género

	Homens	Mulheres	Total
Gestores	511	195	706
Gestão intermédia	259	196	455
Restantes colaboradores	2.028	2.130	4.158
<b>Total</b>	<b>2.798</b>	<b>2.521</b>	<b>5.319</b>



#### Número de saídas por idade e género

	Homens	Mulheres	Total
<30	1	2	3
30-39	38	72	110
40-49	183	375	558
>49	2.576	2.072	4.647
<b>Total</b>	<b>2.798</b>	<b>2.521</b>	<b>5.319</b>

## Promover o 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 no seguinte:

- > Fomentar uma cultura preventiva a todos os níveis da Organização.
- > Assegurar o cumprimento da legislação aplicável, bem como de quaisquer compromissos voluntários assumidos.
- > Considerar os aspetos preventivos na fonte.
- > Implementar medidas de melhoria contínua.
- > Melhorar a identificação de fatores psicossociais e fornecer apoio
- > Formar e sensibilizar o pessoal.
- > Adaptar e manter um sistema de gestão de Prevenção de Riscos Profissionais para além dos legalmente exigidos (OHSAS 18001 e ISO 45001) de acordo com os requisitos em vigor em cada momento.

O CaixaBank, S.A. tem comissões específicas para garantir a saúde e segurança do seu pessoal:

**Comité Único de Saúde e Segurança no Trabalho.** Estabelece o planeamento de medidas para alcançar os objetivos acima mencionados e monitoriza as atividades preventivas, com especial ênfase não só nas auditorias regulamentares, mas também noutras auditorias voluntárias OHSAS 18001 e ISO 45001.

**Comité de Coordenação para a Prevenção de Riscos Profissionais.** Define políticas de prevenção nesta área, visando melhorar o controlo, gestão e monitorização das necessidades de saúde e segurança, e a implementação de ações de formação. Ao mesmo tempo, conforme o Manual de Gestão da Prevenção de Riscos Profissionais, define, estabelece e revê objetivos de saúde e segurança e assegura que estes sejam alcançados, apresentados no Plano Anual de prevenção (acompanhamento de 38 métricas em 5 capítulos diferentes com revisões trimestrais periódicas).

Em 2022, na área da prevenção e segurança dos funcionários, foi realizada a adaptação do Sistema de Gestão de Saúde e Segurança no Trabalho OHSAS 18001 a um **Sistema de Gestão de Saúde e Segurança no Trabalho baseado na nova ISO 45001**. Isto implica estar a um nível superior em relação à integração da prevenção, e da perspetiva de saúde e segurança em todos os processos da Entidade. Além disso, os processos, protocolos e instruções foram analisados e redefinidos, após a identificação das lacunas em relação ao modelo anterior.



Com o intuito de **sensibilizar e preparar o pessoal** para a Saúde e Segurança no local de trabalho, o CaixaBank oferece periodicamente conteúdos de formação sobre saúde e segurança no trabalho, medidas de emergência e primeiros socorros.

### > RECONHECIMENTO



**Prémio Prever** na categoria de Empresas e Instituições. Atribuído pelo Conselho Geral das Relações Laborais e Ciências do Trabalho, como parte da XXIII jornada técnica sobre a prevenção dos riscos profissionais.

O sistema de prevenção dos riscos profissionais é regularmente revisto através de inspeções internas e auditorias (regulamentação externa e voluntária).

### > AMBIENTE DE TRABALHO EM NÚMEROS

	2021		2022	
<b>Acidentes no trabalho</b>				
	Não graves	Graves	Não graves	Graves
<b>Nº total de acidentes</b>	415	3	424	6
<i>das quais Mulheres</i>	286	2	311	4
<i>das quais Homens</i>	129	1	113	2*
<b>Taxa de frequência de acidentes</b>	0,90		1,57	
<i>das quais Mulheres</i>	1,07		2,22	
<i>das quais Homens</i>	0,70		0,76	
<b>Taxa de gravidade</b>	0,10		0,11	
<i>das quais Mulheres</i>	0,11		0,13	
<i>das quais Homens</i>	0,09		0,07	
<b>Absentismo</b>				
<b>Horas de ausência geríveis</b>	2.735.533		3.023.140	
<b>Taxa de absentismo gerível (doença e acidente)</b>	3,5 %		4,2 %	

\*Um acidente mortal a caminho do local de trabalho.

## \_Organização saudável

O CaixaBank está a evoluir para um ambiente de Organização Saudável, com o propósito de alcançar o máximo bem-estar possível das pessoas que fazem parte da Entidade.

O projeto de Organização Saudável reafirma o seu compromisso com a segurança, saúde e bem-estar do pessoal:

- > Tem um impacto na produtividade e competitividade da Entidade e, por conseguinte, na sua sustentabilidade.
- > O resultado é uma equipa mais saudável, mais motivada, satisfeita e com maior orgulho de pertença e empenho.
- > A imagem corporativa é melhorada, e o talento é atraído e retido.
- > Melhora o ambiente social e de trabalho, e reduz o absentismo.

### > MARCOS 2022

- > Foi realizado um diagnóstico para identificar possíveis pontos de melhoria, em resultado do qual foi estabelecido um **Plano Diretor, que será completado com planos anuais que estabelecerão as medidas a serem desenvolvidas.**
- > Criação de um **Grupo Multidisciplinar de Especialistas em Organização Saudável.** As suas responsabilidades incluem: ser responsável pela construção da estratégia global para uma Organização Saudável e do roteiro para o futuro e pela definição de um Plano Geral em que as principais linhas de ação e a estratégia global para o desenvolvimento de um novo modelo de Organização Saudável sejam recolhidas e priorizadas. O Plano de Ação de 2022, que incluirá ações específicas de saúde e bem-estar, está também a ser desenvolvido atualmente.
- > Realização de um **Estudo Integral de Identificação de Fatores de Organização Saudável,** que permitirá a construção de um modelo explicativo relacional dos diferentes fatores e subfatores, bem como os atributos e características dos quais são compostos, que têm influência na Saúde (física e emocional) e no Bem-estar. Este estudo foi realizado em duas fases: uma primeira fase qualitativa com *Focus Group*, com empregados e outros intervenientes (clientes, acionistas e fornecedores) e uma segunda fase quantitativa. O objetivo é estabelecer, implementar e manter uma metodologia para a identificação contínua dos fatores que influenciam uma organização saudável.

A nova estratégia como Organização Saudável, permitirá à Entidade tornar-se uma referência para a Saúde e Bem-estar a nível nacional e internacional:

- > **Atividades e campanhas na plataforma virtual "Somos Saludables"**, onde sensibilizamos e oferecemos benefícios para a saúde e bem-estar geral dos empregados, e suas famílias.
- > **Adaptação de conteúdos e workshops, conforme** as necessidades e interesses.
- > **Criação de um canal específico "Somos Saludables" na PeopleNow** (intranet participativa) para partilhar conteúdos, e chegar assim de forma mais direta aos profissionais da Entidade.
- > **A plataforma "Adeslas Salud y Bienestar"** como complemento do canal Somos Saludables, fornecendo acesso a serviços personalizados para cuidar e gerir a nossa saúde.
- > Realização de uma **Avaliação de Fatores Psicossociais**, a fim de rever o nosso diagnóstico e planear ações de melhoria.
- > **Serviço de cuidados psicológicos**, bem como uma equipa **de cuidados médicos e de fisioterapia.**



Para consolidar o CaixaBank nesta área, e reforçar o seu compromisso com a saúde e o bem-estar dos seus profissionais, está disponível um programa com uma identidade própria ligada à nossa cultura empresarial. Um programa vivo, proativo e transversal para toda a Entidade: **"Somos Saludables"**.





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 como organização saudável e uma referência no sector.

O programa "**Somos Saludables**" baseia-se em três pilares:

**Segurança. Ambientes de trabalho seguros e emocionalmente saudáveis.**

Para alcançar a excelência na cultura preventiva e ambientes de trabalho seguros, o CaixaBank está a implementar em 2022 um Sistema de Gestão de Prevenção de Riscos Profissionais baseado na nova **ISO45001**, uma certificação voluntária mais exigente do que os requisitos legais, incorporando o bem-estar como um conceito global.

Em **questões psicossociais**, o CaixaBank tem um programa de intervenção que avalia os efeitos psicossociais e define planos de ação para reduzir os fatores de stress; em 2022, foi também realizado um inquérito a todos os funcionários do CaixaBank. Finalmente, o serviço de apoio psicológico inicialmente criado durante a pandemia foi continuado.



**Saúde. Promoção de estilos de vida saudáveis, equilíbrio entre trabalho e saúde como um elemento chave.**

Através das suas atividades e campanhas na plataforma virtual "Somos Saludables", aumenta a sensibilização e proporciona benefícios para a saúde e bem-estar geral dos funcionários, e suas famílias.

A plataforma tem 4 pilares fundamentais: **Muévete (Mova-se), Quiérete (Ame-se), Cuídate (Cuide-se) e Vuélcate (Irradie-se).**



A partir do pilar Atividade Física **Muévete**, pode aceder a exercícios e rotinas que pode fazer em casa, e em qualquer altura.



O Bem-estar Pessoal **Quiérete**, fornece técnicas de meditação e diretrizes para melhorar a concentração e relaxamento.



As receitas saudáveis e fáceis de fazer estão disponíveis em **Cuídate** Nutrição e Hidratação.



Finalmente, a **Vuélcate** oferece diferentes atividades relacionadas com a sustentabilidade, ambiente e ações de voluntariado.

Em 2022, foram implementadas melhorias na plataforma virtual:

- > Serviço de **consultas de fisioterapia**
- > **Oficinas de vídeo** com uma grande variedade de temas focados na melhoria da atividade física, no bem-estar pessoal, na nutrição e hidratação e conteúdos associados ao voluntariado.
- > **Calendário de atividades** mostrando as várias iniciativas propostas aos funcionários do CaixaBank.
- > **Questionário voluntário** avaliando aspetos como a qualidade do sono, nutrição e hidratação, hábitos e tem-

pos livres, entre outros, e recebem propostas para melhorar o seu estilo de vida.

**Os destaques para 2022 incluem:**

- > Criação do **observatório** de saúde, cujo desenvolvimento proporcionará uma visão integrada e abrangente de uma perspectiva da saúde. Para além de fornecer um diagnóstico de saúde, servirá como um bom termómetro de bem-estar.
- > Implementação de um **novo Sistema de Gestão de Organização Saudável (SIGOS)**, certificável pela AENOR, que ajudará a orientar todas as iniciativas no quadro de uma estratégia única, a organizar ações e a maximizar o seu impacto no bem-estar, gerando assim confiança para todas as partes interessadas.
- > Por último, o **protocolo de Vigilância da Saúde** prevê a realização de exames médicos periódicos, antes do início da relação de trabalho e após uma baixa médica prolongada, bem proporcionar informações preventivas relativas a várias doenças, tais como a hipertensão, que estão disponíveis para consulta na intranet da empresa.

**Bem-estar. Criar uma cultura de flexibilidade com ambientes que promovam o bem-estar dos funcionários, e benefícios que facilitem o seu quotidiano.**

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*, ambiente, pensamento positivo entre outros. Ao alargar as medidas para a promoção de novos ambientes e formas de trabalho (trabalho remoto, espaços de colaboração, *ágil*...) e ao estudar fórmulas para melhorar a transição da força de trabalho para um envelhecimento ativo e saudável (melhorar a motivação dos funcionários mais velhos, conselhos de saúde, *mentoring* inverso...) será possível alcançar o objetivo de ter funcionários emocionalmente mais saudáveis. Tudo isto deverá permitir alcançar os objetivos de desenvolvimento sustentável definidos no desafio Saúde e Bem-estar 3 da "Agenda das Nações Unidas para 2030".

## \_Comunicação Interna: Canais de comunicação para fomentar a participação e colaboração

A comunicação interna no CaixaBank incide principalmente sobre:

- > Divulgar e acompanhar os desafios do Plano Estratégico e dos profissionais de negócios.
- > Transmitindo os valores da Entidade como elemento diferencial.
- > Valorizar a cultura empresarial e o orgulho de pertencer.
- > Reconhecer e reforçar as boas práticas profissionais.

Em 2022, o foco de ação tem sido o plano de comunicação interna do novo **Plano Estratégico 2022-2024**. Para o conseguir, foi criado um **portal monográfico** em **PeopleNow**, que contém o novo roteiro para os próximos três anos, bem como todas as notícias relacionadas com os seus eixos estratégicos.

Foi também dada especial atenção à **comunicação de gestão**, como condutores dos projetos e mensagens estratégicas do novo plano, fornecendo-lhes orientações e materiais para envolver as suas equipas nos desafios da Entidade.

Em maio, realizou-se a **Convenção de Gestores**, onde mais de 2000 gestores do Grupo se reuniram para tomar conhecimento do novo Plano Estratégico 2022-2024 com o Presidente, o Presidente do Conselho de Administração e o Comité de Gestão do banco. Um evento vivido com grande emoção, e que serviu para reforçar o orgulho de pertencer e o reconhecimento do trabalho realizado pelos profissionais da Entidade.

### \_Mais perto das nossas pessoas

Deve ser feita uma menção especial ao lançamento do novo **propósito da marca**, que significou uma reafirmação do nosso principal valor diferencial, **"Estar próximo das pessoas para tudo o que importa"**, e que está corporizado na nova reivindicação **"Tú y yo (Tu e eu). Nós"**.

A proximidade do novo propósito da marca reflete-se nos conteúdos da **PeopleNow**, dando destaque aos profissionais do banco e oferecendo-lhes espaços para reforçar os laços entre colegas, tornando visível o trabalho transversal das equipas e facilitando a participação de gestores focados no reconhecimento.

Além disso, o contexto desenvolvido em 2022 levou a implementação de planos de comunicação interna *ad hoc*. Destaca-se o **compromisso com a inclusão financeira**, um plano de ação para evidenciar todas as iniciativas e esforços feitos pela entidade para servir grupos em risco que por qualquer motivo estão em risco de exclusão financeira (atenção grupos sénior, agências móveis, setor agrícola e educação financeira).

Foi também dada cobertura às diferentes necessidades na área dos **Recursos Humanos**, cujos pontos altos foram a implementação do novo modelo de liderança **AHEAD**, o início do programa **Development by Skills** e o **Estudo de Compromisso**. Outros planos de acompanhamento na área foram: a **Avaliação de Riscos Psicossociais**, o programa de remuneração flexível **Compensa+**, o programa de diversidade **Wengage**, **eleições sindicais**, alterações no **protocolo COVID** e a retoma da atividade presencial, entre outros.



### PeopleNow estabeleceu-se como a intranet social do banco

e a participação continuou a ser relevante através de diversas ações como, por exemplo, a cobertura e acompanhamento da **Semana Social**, a **Árvore dos Sonhos**, a **iniciativa solidária Plante o seu Projeto** ou a **Semana da Igualdade Social**. Outras ações centradas em incentivar a participação e criar ligações entre colegas, foram as recomendações literárias no Dia do Livro, a criação de uma *playlist* conjunta no **Dia da Música**, bem como as ações de sensibilização **Dia Sem Carros** e **O Meu Propósito Sustentável**.



# \_Diálogo com colaboradores

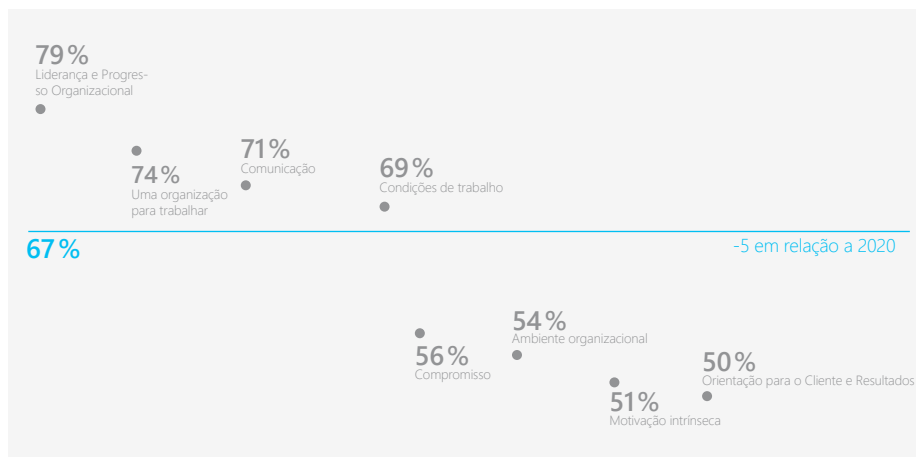
## \_Inquérito de Envolvimento, Cultura e Liderança

En 2022 mais de vinte empresas do Grupo CaixaBank procederam ao **Inquérito de Envolvimento** estabelecendo um ponto comum de regularidade na sua realização.

No caso do CaixaBank S.A., o estudo foi lançado no final de maio deste ano, a todos os colaboradores, com o objetivo de estar mais próximo do pessoal, sendo este o primeiro estudo universal realizado após a fusão e integração do Bankia. Isto permitiu identificar a situação atual relativamente à perceção da Cultura e Liderança, bem como a deteção de áreas de melhoria para a posterior implementação de um plano de ação corporativo centrado nas principais linhas identificadas, e que permitirá progredir na realização dos objetivos estratégicos.

**A participação global foi de 75% do total do pessoal** (27.425 colaboradores), 5 pontos mais elevada do que no Estudo de Compromisso de 2020.

### > CLIMA E COMPROMISSO. FAVORABILIDADE TOTAL



### \_Plano de Ação associado ao Inquérito de Envolvimento, Cultura e Liderança

Após o período de escuta, **foi lançado um plano de ação transversal para todas as empresas do Grupo CaixaBank**: no segundo semestre de 2022. **"Estar próximo das pessoas para tudo o que é importante"**, com o objetivo de gerar um maior envolvimento do pessoal, e deve permitir novos progressos na ambição de ser o grupo financeiro preferido para trabalhar.

O plano de ação é baseado em:

- > Analisar e aprofundar os resultados para gerar conclusões iniciais, e detetar possíveis pontos de aviso.
- > Conceber e priorizar ações a serem implementadas, e identificar ajustamentos.
- > Dimensionar e comunicar ações acompanhadas de avaliação métrica.

Para este fim, foram identificados os fatores importantes para os colaboradores na sua relação com a empresa. A representação destes fatores deu origem ao **Framework Engagement 360º** que orienta tanto a análise como a conceção e monitorização de ações com impacto no envolvimento e motivação dos colaboradores.

As conclusões da análise indicam que a Entidade deve concentrar-se nas seguintes dimensões para melhorar o eNPS:

- > Orgulho de pertencer.
- > Projeto de futuro.
- > Desempenho no meu posto.

01 A nossa identidade

02 Estratégia empresarial e materialidade

03 Governação Empresarial

04 Gestão de risco

05 Modelo de criação de valor

06 Clientes

07 Pessoas e cultura

08 Acionistas e investidores

09 Sociedade

10 Ambiente e clima

11 EINF

12 Glossário e estrutura do Grupo

13 Anexos



Em conformidade, foram estabelecidas as seguintes **linhas de ação**:



#### Desafios e campanhas

→ Centra-se na **busca da excelência** no serviço ao cliente para ter um impacto direto no orgulho da permanência.



#### Condições de trabalho

→ Verificar a **carga de trabalho e as barreiras** e como estas afetam o desempenho quotidiano, para ter impacto no serviço ao cliente e a avaliação de como os desafios são realizáveis.



#### Agilidade, colaboração e proximidade

→ O reforço do objetivo da **Proximidade, o trabalho em colaboração e medo do erro**, terão um impacto na agilidade e permitirão a motivação dos colaboradores.



#### Desenvolvimento profissional e liderança

→ Promover o **desenvolvimento baseado na meritocracia**, competências e conhecimentos, num papel interessante e motivador e com uma remuneração equitativa, que terá um grande impacto na forma como as oportunidades de carreira e os planos futuros são vistos.

Estão disponíveis os seguintes elementos para ativar o Plano de Ação:

- > os **responsáveis**, definição de um *patrocinador* para cada linha de trabalho e uma pessoa responsável por cada área a ser desenvolvida e ativada),
- > **equipas de trabalho** transversais (é necessária a colaboração entre áreas),
- > o **acompanhamento e medição** (acompanhamento normalizado das ações e acompanhamento do impacto gerado com os KPI's)
- > e tudo isto com um **modelo de governação** que estabelecerá sessões de trabalho periódicas, e serão agendados pontos de situação trimestrais com os membros do Steering Committee do projeto que informarão o *Comité de Gestão* sobre os progressos realizados.



## 08 Acionistas e investidores

- Evolução dos resultados [\\_PÁG. 303](#)
- Evolução da atividade [\\_PÁG. 317](#)
- Liquidez e estrutura de financiamento [\\_PÁG. 320](#)
- Gestão do capital [\\_PÁG. 322](#)
- Dados relevantes do grupo [\\_PÁG. 324](#)
- *Ratings* [\\_PÁG. 326](#)
- Remuneração ao acionista [\\_PÁG. 327](#)
- Diálogo com acionistas e investidores [\\_PÁG. 328](#)

# Evolução dos resultados

A evolução dos resultados dos últimos três exercícios é apresentada a seguir. O resultado de 2021 é afetado pela formalização, no primeiro trimestre de 2021, do processo de fusão

entre o CaixaBank e o Bankia, o que afeta a evolução das várias rubricas e gera impactos extraordinários.

(Em milhões de euros)	2022	2021	Extraord. Fusão <sup>1</sup>	2021 sem extraordin.	Var. %	2020	Var. %
<b>Margem de juros</b>	<b>6.916</b>	<b>5.975</b>		<b>5.975</b>	<b>15,7</b>	<b>4.900</b>	<b>21,9</b>
Receitas por dividendos	163	192		192	(14,9)	147	30,1
Resultados de instituições avaliadas pelo método da participação	264	425		425	(37,8)	307	38,5
Comissões líquidas	4.009	3.705		3.705	8,2	2.576	43,8
Resultado de operações financeiras	338	220		220	53,8	238	(7,6)
Receitas e despesas cobertas por contratos de seguros ou resseguros	866	651		651	33,1	598	8,9
Outras receitas e despesas de exploração	(963)	(893)		(893)	7,8	(356)	
<b>Margem bruta</b>	<b>11.594</b>	<b>10.274</b>		<b>10.274</b>	<b>12,8</b>	<b>8.409</b>	<b>22,2</b>
Despesas recorrentes, de administração e amortização	(6.020)	(5.930)		(5.930)	1,5	(4.579)	29,5
Despesas extraordinárias	(50)	(2119)	(2.118)	(1)			
<b>Margem de exploração</b>	<b>5.524</b>	<b>2.225</b>	<b>(2.118)</b>	<b>4.343</b>	<b>27,2</b>	<b>3.830</b>	<b>13,4</b>
<b>Margem de exploração sem despesas extraordinárias</b>	<b>5.574</b>	<b>4.344</b>		<b>4.344</b>	<b>28,3</b>	<b>3.830</b>	<b>13,4</b>
Perdas por imparidade de ativos financeiros	(982)	(838)		(838)	17,3	(1.915)	(56,3)
Outras dotações a provisões	(129)	(478)	(93)	(384)	(66,4)	(247)	55,6
Ganhos/perdas na alienação de ativos e outros	(87)	4.405	4.464	(59)	47,7	(67)	(12,1)
<b>Resultado antes de impostos</b>	<b>4.326</b>	<b>5.315</b>	<b>2.252</b>	<b>3.062</b>	<b>(41,3)</b>	<b>1.601</b>	<b>91,3</b>
Imposto sobre as Sociedades	(1.179)	(88)	614	(702)	67,9	(219)	
<b>Resultado depois de impostos</b>	<b>3.147</b>	<b>5.227</b>	<b>2.867</b>	<b>2.360</b>	<b>33,3</b>	<b>1.382</b>	<b>70,8</b>
Resultado atribuído a participações minoritárias e outros	2	1		1	59,9		
<b>Resultado atribuído ao Grupo</b>	<b>3.145</b>	<b>5.226</b>	<b>2.867</b>	<b>2.359</b>	<b>33,3</b>	<b>1.381</b>	<b>70,8</b>
Receitas Core	11.997	10.597		10.597	13,2	8.310	27,5
Rácio de eficiência sem extraordinários (%) (12 meses)	51,9	57,7		57,7	(5,8)	54,5	3,3

<sup>1</sup> 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 MM€ outros.

Além disso, a declaração de rendimentos é apresentada numa perspetiva pró-forma comparável para 2021, com o objetivo dar uma indicação da evolução dos resultados da instituição resultante da fusão. É preparado agregando, 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)	2022	2021	Varição
<b>Margem de juros</b>	<b>6.916</b>	<b>6.422</b>	<b>7,7</b>
Receitas por dividendos	163	192	(15,0)
Resultados de instituições avaliadas pelo método da participação	264	436	(39,5)
Comissões líquidas	4.009	3.987	0,6
Resultado de operações financeiras	338	230	47,0
Receitas e despesas cobertas por contratos de seguros ou resseguros	866	651	33,1
Outras receitas e despesas de exploração	(963)	(934)	3,0
<b>Margem bruta</b>	<b>11.594</b>	<b>10.985</b>	<b>5,5</b>
Despesas recorrentes, de administração e amortização	(6.020)	(6.374)	(5,6)
Despesas extraordinárias	(50)	(1)	
<b>Margem de exploração</b>	<b>5.524</b>	<b>4.610</b>	<b>19,8</b>
<b>Margem de exploração sem despesas extraordinárias</b>	<b>5.574</b>	<b>4.611</b>	<b>20,9</b>
Perdas por imparidade de ativos financeiros	(982)	(961)	2,3
Outras dotações a provisões	(129)	(407)	(68,3)
Ganhos/perdas na alienação de ativos e outros	(87)	(82)	6,9
<b>Resultado antes de impostos</b>	<b>4.326</b>	<b>3.160</b>	<b>36,9</b>
Imposto sobre as Sociedades	(1.179)	(734)	60,5
<b>Resultado depois de impostos</b>	<b>3.147</b>	<b>2.426</b>	<b>29,7</b>
Resultado atribuído a participações minoritárias e outros	2	1	52,7
<b>Resultado atribuído ao Grupo</b>	<b>3.145</b>	<b>2.424</b>	<b>29,7</b>
Receitas Core	11.997	11.339	5,8
Rácio de eficiência sem extraordinários (%) (12 meses)	51,9	58,0	(6,1)



## \_Segmentação por negócios

A declaração de rendimentos de 2022 por segmento de negócio é apresentada abaixo:

(Em milhões de euros)	2022	Segmentação por negócios		
		Bancário e seguros	BPI	Centro empresarial
<b>Margem de juros</b>	<b>6.916</b>	<b>6.366</b>	<b>544</b>	<b>6</b>
Receitas por dividendos e resultados das instituições avaliadas pelo método da participação	427	212	29	187
Comissões líquidas	4.009	3.714	296	
Resultado de operações financeiras	338	299	27	12
Receitas e despesas cobertas por contratos de seguros ou resseguros	866	866		
Outras receitas e despesas de exploração	(963)	(918)	(38)	(7)
<b>Margem bruta</b>	<b>11.594</b>	<b>10.539</b>	<b>857</b>	<b>198</b>
Despesas recorrentes, de administração e amortização	(6.020)	(5.505)	(455)	(60)
Despesas extraordinárias	(50)	(50)		
<b>Margem de exploração</b>	<b>5.524</b>	<b>4.984</b>	<b>402</b>	<b>138</b>
<b>Margem de exploração sem despesas extraordinárias</b>	<b>5.574</b>	<b>5.034</b>	<b>402</b>	<b>138</b>
Perdas por imparidade de ativos financeiros	(982)	(976)	(6)	
Outras dotações a provisões	(129)	(98)	(22)	(9)
Ganhos/perdas na alienação de ativos e outros	(87)	(69)	0	(19)
<b>Resultado antes de impostos</b>	<b>4.326</b>	<b>3.842</b>	<b>374</b>	<b>110</b>
Imposto sobre as Sociedades	(1.179)	(1.089)	(101)	12
<b>Resultado depois de impostos</b>	<b>3.147</b>	<b>2.753</b>	<b>272</b>	<b>122</b>
Resultado atribuído a participações minoritárias e outros	2	2	0	
<b>Resultado atribuído ao Grupo</b>	<b>3.145</b>	<b>2.751</b>	<b>272</b>	<b>122</b>

Para efeitos de informação financeira, são apresentadas informações para os diferentes segmentos de negócio do Grupo, que em 2022 foram reconfigurados (até agora Bancário e seguros, Participações e BPI).

- > **Bancário e seguros:** inclui os resultados das atividades bancárias, de seguros, de gestão de ativos, imobiliárias e ALCO, entre outras, desenvolvidas pelo Grupo essencialmente em Espanha.
- > **BPI:** reflete os resultados da atividade bancária doméstica do BPI, realizada principalmente em Portugal. A demonstração de resultados inclui a inversão dos ajustamentos resultantes da avaliação ao justo valor dos ativos e passivos na combinação de negócios.
- > **Centro Corporativo:** inclui os investidores alocados ao negócio dos investimentos na segmentação empresarial em vigor até 2022, ou seja, Telefónica, BFA, BCI, *Coral Homes* e *Gramina Homes*. Os resultados destes investimentos são incluídos líquidos dos custos de financiamento.

Além disso, ao Centro Corporativo é alocado o excesso de capital do Grupo, calculado como a diferença entre o total dos capitais próprios do Grupo e o capital atribuído às empresas Bancárias e Seguros, ao BPI e às empresas investidas atribuídas ao centro corporativo. Especificamente, a alocação de capital a estas empresas e investidores é feita considerando tanto o consumo de capital próprio por ativos ponderados pelo risco a 11,5% como as deduções aplicáveis. A contrapartida do excesso de capital atribuído ao centro corporativo é a liquidez.

As despesas operacionais dos segmentos empresariais incluem despesas diretas e indiretas, atribuídas com base em critérios internos de imputação. As despesas de natureza empresarial são atribuídas ao Centro Corporativo a nível do Grupo.



01 A nossa  
identidade02 Estratégia  
empresarial e  
materialidade03 Governação  
empresarial04 Gestão  
de risco05 Modelo de criação  
de valor

06 Clientes

07 Pessoas  
e cultura08 Acionistas  
e investidores

09 Sociedade

10 Ambiente  
e clima

11 EINF

12 Glossário e  
estrutura do  
Grupo

13 Anexos



## \_Evolução 2022 vs 2021

O lucro atribuível em 2022 ascendeu a 3.145 milhões de euros contra 5.226 milhões de euros em 2021 (-39,8%), que incluía rubricas extraordinárias relacionadas com a fusão (diferença de consolidação negativa de +4.300 milhões de euros e despesas extraordinárias, provisões, ganhos na venda de empresas, amortizações e outras de -1.433 milhões de euros, ambas líquidas de impostos).

O **resultado** para o exercício financeiro de 2022 é de **3.145 milhões** em comparação com 2.424 milhões em comparação com a visão pró-forma comparável de 2021: (+29,7%).

Boa evolução das **receitas principais** (+5,8%), impulsionada pelo crescimento **margem de juros** (+7,7%), **receitas e despesas de contratos de seguros** (+33,1%) e **comissões** (+0,6%), que compensam as menores **receitas dos investimentos do Bancaseguros** (-26,2%).

Do mesmo modo, na interpretação da evolução das diferentes linhas que as compõem, a incorporação da Bankia Vida, que após a aquisição de 100% no último trimestre de 2021, foi totalmente consolidada, deve ser tida em conta.

Queda nos **rendimentos de dividendos** (-15,0%) e nos **resultados de entidades com participação no capital** (-39,5%) após a venda do *Erste Group Bank*, parcialmente compensada por **rendimentos mais elevados de operações financeiras** (+47,0%).

O crescimento da **margem bruta** (+5,5%) e a redução das **despesas administrativas e de amortização recorrentes** (-5,6%), permitem o crescimento da **margem de exploração** (+19,8%).

As **perdas por imparidade em ativos financeiros** situaram-se em níveis semelhantes (+2,3%), com um decréscimo da epígrafe **noutros acréscimos** (-68,3%). A linha de **ganhos/perdas na alienação de ativos e outros** inclui, em ambos os anos, impactos pontuais tanto nas receitas da venda como nas reduções de valor dos ativos.

## \_Evolução 2021 vs 2020

O resultado de 2021 ascende a 5.226 milhões de euros impactado pela fusão com o Bankia, o 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 na margem **de juros** (-5,8%) e dos resultados **associados aos participadas em banca-seguros** (-9,0%), estes últimos afetados por receitas extraordinárias no exercício anterior, que foram parcialmente compensados pelo crescimento das comissões (+6,7%) e as **receitas e despesas dos contratos de seguro** (+8,9%).
- > A **margem bruta**, diminuiu -2,9% devido a menores receitas core (-1,0%), menores **receitas líquidas comerciais** (-42,2%) e despesas superiores registadas **em outros receitas e despesas de exploração** (+24,2%), que em 2020 incluíam 135 milhões de euros pelo registo das receitas associadas ao último earnout da Segurcaixa Adeslas. Boa evolução das receitas **dos investidores**.
- > As **despesas administrativas e amortizações recorrentes** aumentara +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** ascendeu a -407 milhões de euros em 2021 (+91,0%) após uma cobertura de riscos conservadora.

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.

## \_Margem de juros

### \_Evolução 2022 vs 2021

A **margem de juros** do Grupo situa-se nos 6.916 milhões de euros em 2022, em comparação com 5.975 milhões de euros em 2021, impactado pela fusão com o Bankia.

A variação relativamente à **base pró-forma comparável** em 2021 é de +7.7%. Este aumento deve-se:

- > Aumento das receitas de crédito principalmente devido a um aumento da taxa média graças ao impacto positivo da evolução das taxas de juro do mercado.
- > Maior contribuição da carteira de rendimento fixo devido ao aumento da taxa e ao aumento do volume.
- > Incorporação da margem financeira dos produtos de poupança de vida do Bankia Vida que, após a aquisição no último trimestre de 2021, serão consolidados em 2022 pela integração global.

Estes efeitos foram em parte compensados por:

- > Menor contribuição para o rendimento líquido de juros dos intermediários financeiros, principalmente devido ao aumento do custo de financiamento em moeda estrangeira.
- > Custos de financiamento institucionais mais elevados, influenciados por um aumento da taxa em consequência da observância das emissões convertidas em taxa variável devido à acentuação da curva da taxa de juro.
- > Aumento dos custos dos depósitos dos clientes incluindo, entre outros fatores, parte do aumento da curva de taxas de juro.

### \_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

- > escida 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).



CONTABILÍSTICO	2022			2021			2020			Variação R/C 2022-2021			
	(Em milhões de euros)	S.médio	R/C	Tipo %	S.médio	R/C	Tipo %	S.médio	R/C	Tipo %	Total	Por tipo	Por volume
Intermediários financeiros		127.350	1.037	0,81	97.065	905	0,93	42.313	402	0,95	132	(114)	246
Carteira de créditos (a)		336.696	6.254	1,86	309.767	5.189	1,68	223.864	4.448	1,99	1.065	613	452
Valores representativos de dívida		90.593	426	0,47	70.938	209	0,29	42.616	262	0,61	217	125	92
Outros ativos com rendimento		61.699	1.429	2,32	64.274	1.572	2,45	64.954	1.639	2,52	(143)	(84)	(59)
Restantes ativos		82.306	88	-	86.663	18	-	58.959	13	-	70	-	70
<b>Total ativos médios (b)</b>		<b>698.644</b>	<b>9.234</b>	<b>1,32</b>	<b>628.707</b>	<b>7.893</b>	<b>1,26</b>	<b>432.706</b>	<b>6.764</b>	<b>1,56</b>	<b>1.341</b>	<b>540</b>	<b>801</b>
Intermediários financeiros		125.848	(699)	0,56	101.809	(428)	0,42	52.390	(203)	0,39	(271)	(137)	(134)
Recursos da atividade de retalho (c)		386.597	(136)	0,04	337.183	(4)	-	230.533	(33)	0,01	(132)	(120)	(12)
Empréstimos e valores negociáveis		47.170	(343)	0,73	43.297	(151)	0,35	30.341	(220)	0,73	(192)	(164)	(28)
Passivos subordinados		9.151	(46)	0,50	9.055	(40)	0,44	5.547	(72)	1,30	(6)	(5)	(1)
Outros passivos com custo		77.106	(1.028)	1,33	79.388	(1.245)	1,57	73.652	(1.286)	1,75	217	187	30
Restantes passivos		52.772	(66)	-	57.975	(50)	-	40.243	(50)	-	(16)	-	(16)
<b>Total de recursos médios (d)</b>		<b>698.644</b>	<b>(2.318)</b>	<b>0,33</b>	<b>628.707</b>	<b>(1.918)</b>	<b>0,30</b>	<b>432.706</b>	<b>(1.864)</b>	<b>0,43</b>	<b>(400)</b>	<b>(240)</b>	<b>(160)</b>
<b>Margem de juros</b>			<b>6.916</b>			<b>5.975</b>			<b>4.900</b>		<b>941</b>	<b>300</b>	<b>641</b>
<b>Diferencial dos clientes (%) (a-c)</b>			<b>1,82</b>			<b>1,68</b>			<b>1,98</b>				
<b>Diferencial de balanço (%) (b-d)</b>			<b>0,99</b>			<b>0,96</b>			<b>1,13</b>				

PRÓ-FORMA (Em milhões de euros)	2022			2021			Variação R/C		
	S.médio	R/C	Tipo%	S.médio	R/C	Tipo%	Total	Por tipo	Por volume
Intermediários financeiros	127.350	1.037	0,81	101.029	968	0,96	69	(145)	214
Carteira de créditos (a)	336.696	6.254	1,86	338.352	5.607	1,66	647	674	(27)
Valores representativos de dívida	90.593	426	0,47	82.175	254	0,31	172	133	39
Outros ativos com rendimento	61.699	1.429	2,32	64.431	1.573	2,44	(144)	(81)	(63)
Restantes ativos	82.306	88	-	93.570	19	-	69	-	69
<b>Total ativos médios (b)</b>	<b>698.644</b>	<b>9.234</b>	<b>1,32</b>	<b>679.557</b>	<b>8.421</b>	<b>1,24</b>	<b>813</b>	<b>581</b>	<b>232</b>
Intermediários financeiros	125.848	(699)	0,56	111.407	(442)	0,40	(257)	(176)	(81)
Recursos da atividade de retalho (c)	386.597	(136)	0,04	366.291	(7)	-	(129)	(130)	1
Empréstimos e valores negociáveis	47.170	(343)	0,73	47.764	(194)	0,41	(149)	(153)	4
Passivos subordinados	9.151	(46)	0,50	9.785	(55)	0,57	9	7	2
Outros passivos com custo	77.106	(1.028)	1,33	79.545	(1.245)	1,57	217	185	32
Restantes passivos	52.772	(66)	-	64.765	(56)	-	(10)	-	(10)
<b>Total de recursos médios (d)</b>	<b>698.644</b>	<b>(2.318)</b>	<b>0,33</b>	<b>679.557</b>	<b>(1.999)</b>	<b>0,29</b>	<b>(319)</b>	<b>(268)</b>	<b>(51)</b>
<b>Margem de juros</b>		<b>6.916</b>			<b>6.422</b>		<b>493</b>	<b>313</b>	<b>180</b>
<b>Diferencial dos clientes (%) (a-c)</b>		<b>1,82</b>			<b>1,66</b>				
<b>Diferencial de balanço (%) (b-d)</b>		<b>0,99</b>			<b>0,95</b>				

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.

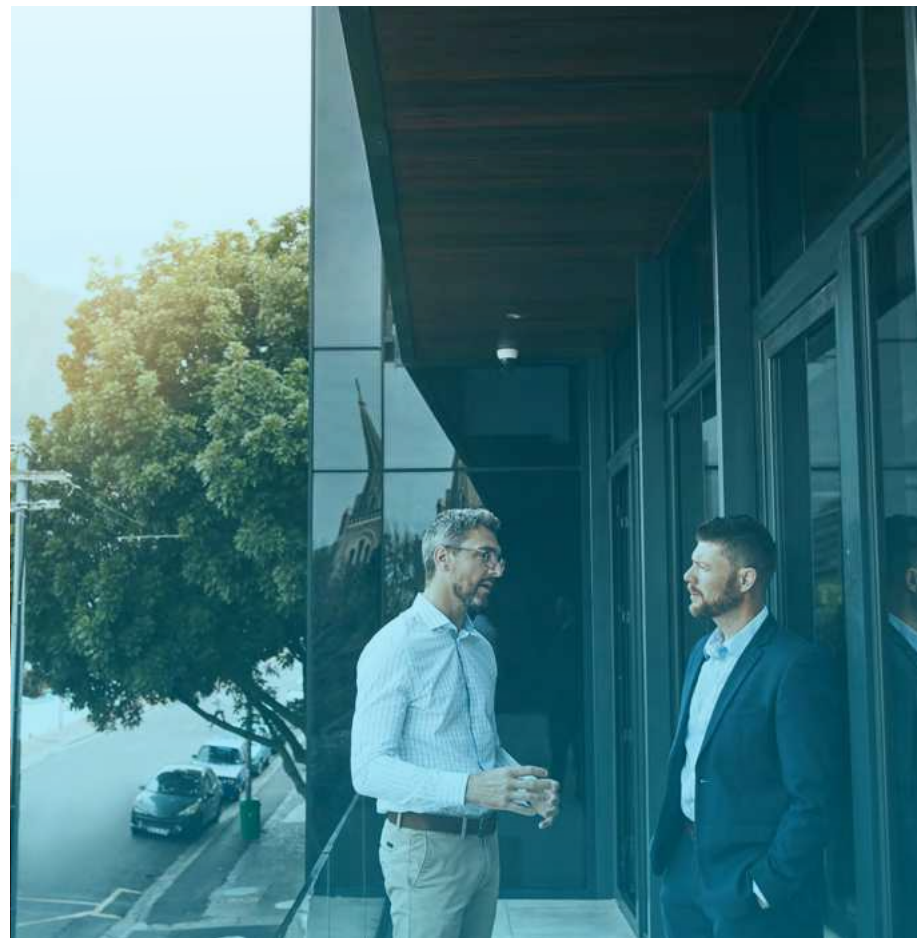
## \_Comissões

### \_Evolução 2022 vs 2021

As **receitas por comissões** do Grupo ascenderam a 4.009 milhões de euros em comparação com os 3.705 milhões de euros em 2021, afetados em 2021 pela fusão com o Bankia.

Em comparação com uma base pró-forma comparável em 2021, as receitas cresceram ligeiramente (+0,6%).

- > 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 mostraram uma ligeira diminuição de -0,3% no ano. Na sua evolução incide a eliminação das comissões de custódia de depósitos, bem como a unificação dos programas de fidelização dos clientes.
  - > As comissões da banca grossista (+20,5%) mostraram um bom desempenho devido ao aumento da atividade no ano.
- > As **comissões de comercialização de seguros** diminuíram -1,8% relativamente a 2021. Esta diminuição deve-se principalmente à perda de comissões de comercialização na sequência da aquisição do Bankia Vida, embora, positivamente, a acumulação de 10 anos de rendimentos associados à renegociação do acordo de distribuição de seguros não vida celebrado com a SegurCaixa Adeslas no último trimestre de 2021.
- > As **comissões associadas à gestão de produtos de poupança a longo prazo** (fundos mútuos, planos de pensões e *Unit Link*) situam-se nos 1.383 milhões de euros (-0,6% no ano), influenciadas pela evolução do mercado.
  - > As **comissões de fundos de investimento e planos de pensões** diminuíram -2,4% e -4,6%, respetivamente, impactadas por ativos médios mais baixos sob gestão devido à evolução do mercado em 2022, bem como por taxas de sucesso mais baixas em comparação a 2021.
  - > As **comissões da *Unit Link*** cresceram até aos 233 milhões de euros, +13,0% em comparação com o mesmo período de 2021, impulsionadas por subscrições líquidas positivas, que compensaram o desempenho negativo do mercado.



## \_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.

	CONTABILÍSTICO			PRÓ-FORMA	
	2022	2021	2020	2021	2020
<i>(Em milhões de euros)</i>					
Comissões bancárias, títulos e outros	2.254	2.036	1.443	2.217	2.220
Recorrentes	2.005	1.836	1.262	2.010	1.982
Banca grossista	249	200	181	207	238
Comercialização de seguros	373	337	203	379	336
Produtos de poupança a longo prazo	1.383	1.332	930	1.391	1.180
Fundos de investimento, carteiras e sicavs	840	817	546	860	726
Fundos de pensões	310	309	235	325	305
Unit Link e outros <sup>1</sup>	233	206	149	206	149
<b>Comissões líquidas</b>	<b>4.009</b>	<b>3.705</b>	<b>2.576</b>	<b>3.987</b>	<b>3.736</b>

<sup>1</sup> Inclui rendimentos de Unit Link e Renda Vitalícia de Investimento Flexível (parte gerida).



- 01 A nossa identidade
- 02 Estratégia empresarial e materialidade
- 03 Governação empresarial
- 04 Gestão de risco
- 05 Modelo de criação de valor
- 06 Clientes
- 07 Pessoas e cultura
- 08 Acionistas e investidores
- 09 Sociedade
- 10 Ambiente e clima
- 11 EINF
- 12 Glossário e estrutura do Grupo
- 13 Anexos

## \_ Receitas da carteira de investimentos

### \_ Evolução 2022 vs 2021

- > As **receitas por dividendos** (163 milhões de euros) incluem o registo dos dividendos da Telefónica e do BFA de 69 e 87 milhões, respetivamente.
- > Os **resultados atribuídos de entidades avaliadas pelo método da participação** situam-se nos 264 milhões. Esta evolução (-39,5% em comparação com uma base pró-forma comparável de 2021) é influenciada, entre outros fatores, por mudanças no perímetro. Especificamente, em 2022, não há atribuição de resultados para o *Erste Group Bank* (atribuído por 9 meses em 2021 até ao desinvestimento desta investida), ou para o Bankia Vida (em comparação com o registo dos resultados para todo o ano 2021, quando assume o controlo no final de 2021).

### \_ Evolução 2021 vs 2020

- > As **receitas por dividendos** incluem, essencialmente, em 2021, os dividendos da Telefónica e do BFA de 90 e 98 milhões de euros respetivamente (100 e 40 milhões de euros em 2020, respetivamente).
- > Os **resultados das entidades valorizadas pelo método da equivalência patrimonial** (436 milhões de euros numa base pró-forma comparável) foram recuperados no contexto da retoma económica (+19,1% relativamente a uma base pró-forma comparável em 2020).

	CONTABILÍSTICO			PRÓ-FORMA	
	2022	2021	2020	2021	2020
<i>(Em milhões de euros)</i>					
Receitas por dividendos	163	192	147	192	149
Instituições avaliadas pelo método da participação	264	425	307	436	366
<b>Receitas da carteira de investimentos</b>	<b>427</b>	<b>616</b>	<b>454</b>	<b>628</b>	<b>515</b>

## \_ Resultados de operações financeiras

### \_ Evolução 2022 vs 2021

O **resultado de operações financeiras** situa-se nos 338 milhões de euros em 2022 face aos 230 milhões do ano anterior, relativamente a uma base pró-forma comparável.

### \_ 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 (-42,2%), 2020 incluía a realização de mais-valias em ativos de rendimento fixo.

	CONTABILÍSTICO			PRÓ-FORMA	
	2022	2021	2020	2021	2020
<i>(Em milhões de euros)</i>					
<b>Resultado de operações financeiras</b>	<b>338</b>	<b>220</b>	<b>238</b>	<b>230</b>	<b>398</b>



## \_ Receitas e despesas cobertas por contratos de seguros ou resseguros

### \_ Evolução 2022 vs 2021

As **receitas e despesas dos contratos de seguros** situam-se nos 866 milhões de euros, com um crescimento de +33,1% relativamente a uma base pró-forma comparável em 2021, afetados pelo crescimento orgânico e pela consolidação do Bankia Vida.

### \_ Evolução 2021 vs 2020

A **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 de +8,9%.

(Em milhões de euros)	CONTABILÍSTICO			PRÓ-FORMA	
	2022	2021	2020	2021	2020
<b>Receitas e despesas por contratos de seguros ou resseguros</b>	<b>866</b>	<b>651</b>	<b>598</b>	<b>651</b>	<b>598</b>



## \_ Outras receitas e despesas de exploração

### \_ Evolução 2022 vs 2021

**Outras receitas e despesas de exploração** incluem, entre outras, receitas e despesas de filiais não imobiliárias, receitas de arrendamento e despesas de gestão de propriedades hipotecadas e contribuições, taxas e impostos, destacando:

- > Imposto sobre Bens Imóveis no valor de 22 milhões de euros (19 milhões de euros em 2021 numa base pró-forma comparável). Além disso, contribuição do setor bancário português por 21 milhões (19 milhões em 2021 numa base pró-forma comparável).
- > Contribuição para o FUR<sup>1</sup> no valor de 159 milhões de euros (181 milhões em 2021 numa base pró-forma comparável).
- > Contribuição para o Fundo de Garantia de Depósitos (FGD) no valor de 407 milhões de euros (396 milhões de euros em 2021 numa base pró-forma comparável).

### \_ 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 imo-

biliárias, 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.

- > Numa **base pró-forma comparável** a rubrica ascende a 934 milhões, destacando-se:
  - > A contribuição do setor bancário português no valor de 19 milhões (16 milhões em 2020).
  - > A contribuição para o FUR 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).
- > O registo Outros inclui 135 milhões de euros, em 2020, para o registo das receitas associadas ao último *earn out* da SegurCaixa Adeslas.

(Em milhões de euros)	CONTABILÍSTICO			PRÓ-FORMA	
	2022	2021	2020	2021	2020
Contribuições e taxas	(587)	(596)	(370)	(596)	(605)
Outras receitas e despesas imobiliárias (incluindo o IBI)	(70)	(56)	(22)	(64)	(64)
Outros	(306)	(242)	37	(274)	(83)
<b>Outras receitas e despesas de exploração</b>	<b>(963)</b>	<b>(893)</b>	<b>(356)</b>	<b>(934)</b>	<b>(752)</b>

<sup>1</sup> Inclui a contribuição do BPI para o Fundo Nacional de Resolução, de 8,5 milhões de euros.



## \_Despesas de administração e amortização

### \_Evolução 2022 vs 2021

Em comparação com uma base pró-forma comparável de 2021:

- > Redução das despesas **de administração e amortização recorrentes** de -5,6% apoiada pela obtenção de sinergias associadas à integração do Bankia.
- > As despesas de pessoal (-8,1%) refletem, essencialmente, as poupanças após a saída de funcionários no âmbito do acordo de trabalho. As despesas gerais (-5,9%) incluem a materialização de sinergias. O aumento das amortizações (+8,9%) está associado, essencialmente, a projetos de investimento e amortização de intangíveis associados à aquisição do Bankia Vida.
- > As despesas extraordinárias para o ano atingiram -50 milhões de euros e incluem o registo de -29 milhões de euros como penalização pela terminação da aliança e compra da participação na *Sa Nostra Vida*, na sequência da formalização e aquisição em 31 de dezembro de 2022.

### \_Evolução 2021 vs 2020

- > Crescimento das **despesas de administração e amortização** recorrentes de 29,5% para -5.930 milhões em 2021 em comparação com -4.579 milhões em 2021 face aos -4.579 milhões em 2020, associado à integração do Bankia.
- > 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%.

	CONTABILÍSTICO			PRÓ-FORMA	
	2022	2021	2020	2021	2020
<i>(Em milhões de euros)</i>					
<b>Margem bruta</b>	<b>11.594</b>	<b>10.274</b>	<b>8.409</b>	<b>10.985</b>	<b>11.311</b>
Despesas com pessoal	(3.649)	(3.697)	(2.841)	(3.972)	(3.907)
Despesas gerais	(1.564)	(1.538)	(1.198)	(1.661)	(1.696)
Amortizações	(807)	(695)	(540)	(741)	(708)
<b>Despesas recorrentes de administração e amortização</b>	<b>(6.020)</b>	<b>(5.930)</b>	<b>(4.579)</b>	<b>(6.374)</b>	<b>(6.311)</b>
Despesas extraordinárias	(50)	(2.119)		(1)	



- 01 A nossa identidade
- 02 Estratégia empresarial e materialidade
- 03 Governação empresarial
- 04 Gestão de risco
- 05 Modelo de criação de valor
- 06 Clientes
- 07 Pessoas e cultura
- 08 Acionistas e investidores
- 09 Sociedade
- 10 Ambiente e clima
- 11 EINF
- 12 Glossário e estrutura do Grupo
- 13 Anexos

## \_Perdas por imparidade em ativos financeiros e outras provisões

### \_Evolução 2022 vs 2021

- > As **perdas por imparidade em ativos financeiros** situam-se em -982 milhões de euros, face a -961 milhões de euros no mesmo período de 2021 (+2,3% relativamente a uma base pró-forma comparável de 2021).

De acordo com as normas contabilísticas IFRS9, os modelos de provisões são calibrados para cenários macroeconómicos *forward looking*. Além disso, Além disso, tendo em conta as incertezas na estimativa destes cenários, o Caixa-Bank dispõe de um fundo coletivo de provisões que atingiu os 1.137 milhões de euros em 31 de dezembro de 2022.

O **custo do risco (últimos 12 meses)** situa-se em 0,25%.

- > **Outras dotações** compreendem, em 2022, a disponibilidade pontual de provisões para riscos que se espera não serem necessários. Isto incluiu a disponibilidade de provisões no valor de 63 milhões de euros constituídas em 2021 para cobrir as amortizações de ativos resultantes da reestruturação da rede comercial.

### \_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.

O **custo do risco (últimos 12 meses)** situa-se em 0,25%.

- > A rubrica **Outras dotações** regista, principalmente, a cobertura para contingências e a imparidade de outros ativos.

	CONTABILÍSTICO			PRÓ-FORMA	
	2022	2021	2020	2021	2020
<i>(Em milhões de euros)</i>					
Dotações para insolvências	(982)	(838)	(1.915)	(961)	(2.959)
Outras dotações a provisões	(129)	(478)	(247)	(407)	(213)
<b>Perdas por imparidade em ativos financeiros e outras provisões</b>	<b>(1.111)</b>	<b>(1.315)</b>	<b>(2.162)</b>	<b>(1.368)</b>	<b>(3.173)</b>



## \_Ganhos / perdas na alienação de ativos e outros

### \_Evolução 2022 vs 2021

- > Os lucros/perdas na alienação de ativos e outros compreendem essencialmente os resultados de transações pontuais e os ganhos/perdas nas vendas e amortizações de ativos.

O resultado imobiliário compreende a concretização de um resultado positivo de 101 milhões antes de impostos, derivado da venda do imóvel situado no Paseo Castellana 51 em Madrid, bem como de prejuízos da carteira imobiliária numa base conservadora.

A rubrica inclui, ao longo de 2022, a materialização de encargos associados às amortizações de ativos como parte da reestruturação da rede comercial.

### \_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.

- > Em 2021, a diferença de consolidação negativa gerada na combinação empresarial de 4.300 milhões de euros (eliminada numa base pró-forma comparável), bem como resultados mais elevados da venda de bens imobiliários pela venda da participação no *Erste*.

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).

(Em milhões de euros)	CONTABILÍSTICO			PRÓ-FORMA	
	2022	2021	2020	2021	2020
Extraordinários integração		4.464			
Resultados imobiliários	55	23	(134)	13	(190)
Outros	(142)	(82)	67	(95)	189
<b>Ganhos/perdas na alienação de ativos e outros</b>	<b>(87)</b>	<b>4.405</b>	<b>(67)</b>	<b>(82)</b>	<b>(1)</b>



# \_Evolução da atividade

O **ativo total do Grupo** era de 592.234 milhões de euros a 31 de dezembro de 2022 (-12,9% no ano), cuja evolução causa impacto de forma significativa na amortização de saldo da TLTRO III.

(Em milhões de euros)	Grupo	Segmentação por negócios			Grupo	
	31/12/22	Bancário e Seguros	BPI	Centro Empresarial	31/12/21	31/12/20
Ativo total	592.234	548.045	38.795	5.394	680.036	451.520
Total passivo	557.972	520.274	36.340	1.358	644.611	426.242
Capital próprio	34.263	27.772	2.455	4.036	35.425	25.278
Património líquido atribuído	100%	81%	7%	12%	100%	100%

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.

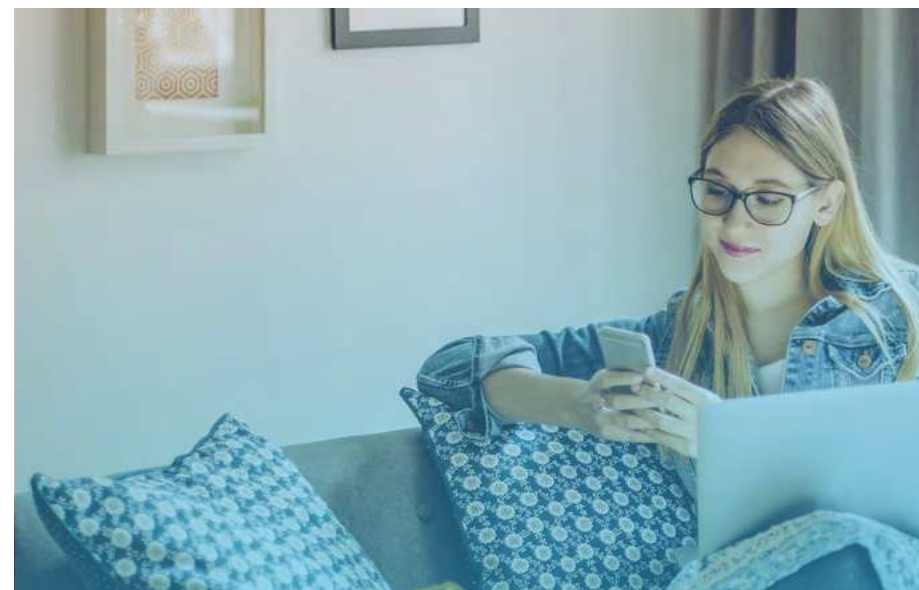
A diferença entre o capital social total do Grupo e o capital atribuído aos restantes negócios é atribuída ao negócio bancário e de seguros, que inclui as atividades empresariais do Grupo.

## \_Crédito a clientes

O **crédito bruto ao cliente** foi de 361.323 milhões de euros (+2,4% no ano) impulsionado pelo forte crescimento do crédito a empresas.

Na evolução por segmentos importa destacar:

- > O **crédito para aquisição de habitação** diminuiu -0,5% no ano, embora durante o ano a evolução dos novos indicadores de produção tenha sido claramente positiva, embora não tenha compensado o impacto das amortizações recorrentes e das vendas em carteira.
- > O **crédito para outras finalidades** diminuiu -2,7% no ano.
  - O crédito ao consumo cresceu +3,2% em relação a dezembro de 2021, graças à recuperação dos níveis de produção.
- > O **crédito a empresas**, que é o principal vetor de crescimento da carteira de empréstimos, teve um bom desempenho (+7,0% no ano).
- > O **crédito ao setor público** é marcado por operações pontuais (-0,1% no ano).



(Em milhões de euros)	Grupo	Segmentação por negócios		Grupo	
	31/12/22	Bancário e Seguros	BPI	31/12/21	31/12/20
<b>Créditos a particulares</b>	<b>182.783</b>	<b>166.801</b>	<b>15.982</b>	<b>184.752</b>	<b>120.648</b>
Aquisição de habitação	139.045	124.862	14.183	139.792	85.575
Outros fins	43.738	41.939	1.799	44.959	35.074
<b>Créditos a empresas</b>	<b>157.780</b>	<b>146.454</b>	<b>11.326</b>	<b>147.419</b>	<b>106.425</b>
<b>Setor público</b>	<b>20.760</b>	<b>18.974</b>	<b>1.786</b>	<b>20.780</b>	<b>16.850</b>
<b>Crédito a clientes, bruto</b>	<b>361.323</b>	<b>332.229</b>	<b>29.094</b>	<b>352.951</b>	<b>243.924</b>
Fundo para insolvências	(7.408)	(6.877)	(532)	(8.265)	(5.620)
<b>Crédito a clientes, líquido</b>	<b>353.915</b>	<b>325.353</b>	<b>28.563</b>	<b>344.686</b>	<b>238.303</b>
Riscos contingentes	29.876	27.747	2.129	27.209	16.871

## Recursos do cliente

Os **fundos dos clientes** ascenderam a 609.133 milhões de euros no final de 2022 (-1,7% no ano), afetados pela volatilidade do mercado em produtos de poupança a longo prazo (+1,1% no ano excluindo este efeito).

Os **recursos em balanço** ascenderam a 456.115 milhões de euros (+0,3% no ano).

> Os **depósitos à ordem** ascenderam a 359.896 milhões de euros (+2,7% no ano).



> A **poupança a prazo** ascendeu a 26.122 milhões de euros (-22,8% no ano).

> Crescimento do **passivo dos contratos de seguro** (+0,1% no ano). A formalização e aquisição da *Sa Nostra* a 31 de dezembro teve um impacto de +924 milhões de euros no passivo dos contratos de seguro (no balanço), a maior parte dos quais desde a integração da Bankia tinham sido incluídos noutras contas.

Desempenho da **Unit Link** negativo no ano (-5,5%) como resultado da evolução negativa do mercado, mas com subscrições líquidas positivas no ano.

Os **ativos sob gestão** ascenderam a 144.832 milhões de euros (-8,3% no ano), principalmente impactados pelo desempenho desfavorável dos mercados, mas com subscrições líquidas positivas.

> O património gerido em **fundos de investimento, carteiras e sicavs** situa-se nos 101.519 milhões de euros (-7,8% no ano).

> Os **planos de pensões** ascenderam a 43.312 milhões de euros (-9,6% no ano).

Aa variação de **outras contas** (+17,2% no ano) é motivada pela evolução de recursos transitórios associados a transferências e cobranças.

	Grupo		Segmentação por negócios		Grupo	
(Em milhões de euros)	31/12/22	Bancário e Seguros	BPI	31/12/21	31/12/20	
Recursos da atividade de clientes	386.017	355.962	30.055	384.270	242.234	
Poupança à vista	359.896	338.333	21.563	350.449	220.325	
Poupança a prazo <sup>1</sup>	26.122	17.630	8.492	33.821	21.909	
Passivos por contratos de seguros <sup>2</sup>	67.467	67.647		67.376	59.360	
em que: <i>Unit Link</i> e outros <sup>3</sup>	18.310	18.310		19.366	14.607	
Transferência temporária de ativos e outros	2.631	2.623	8	3.322	2.057	
<b>Recursos em balanço</b>	<b>456.115</b>	<b>426.053</b>	<b>30.063</b>	<b>454.968</b>	<b>303.650</b>	
Fundos de investimento, carteiras e Sicav's	101.519	96.009	5.510	110.089	71.315	
Fundos de pensões	43.312	43.312		47.930	35.328	
<b>Ativos sob gestão</b>	<b>144.832</b>	<b>139.322</b>	<b>5.510</b>	<b>158.020</b>	<b>106.643</b>	
<b>Outras contas</b>	<b>8.186</b>	<b>8.104</b>	<b>81</b>	<b>6.983</b>	<b>5.115</b>	
<b>Total de recursos de clientes</b>	<b>609.133</b>	<b>573.479</b>	<b>35.654</b>	<b>619.971</b>	<b>415.408</b>	

<sup>1</sup> Inclui empréstimos retail no montante de 1.309 milhões de euros a 31 de dezembro de 2022.

<sup>2</sup> 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)*.

<sup>3</sup> Integra os saldos das provisões técnicas correspondentes a *Unit Link* e a *Renda Vitalícia de Investimento Flexível (parte gerida)*.

## \_Gestão de risco

Os **saldos duvidosos** desceram até os 10.690 milhões de euros (13.634 MM€ em 2021 e 8.601 em 2020). na sequência da boa evolução dos indicadores de qualidade de ativo e da gestão ativa da morosidade apoiada pela venda de carteira. Redução de -2.943 milhões de euros durante o ano.

O **rácio de incumprimento** reduz-se durante o ano até 2,7% (3,6% no final de 2021), com redução do rácio em todos os segmentos de crédito.

Os **fundos para insolvências** situam-se no final de 2022 em 7.867 milhões de euros e o rácio de cobertura aumenta até 74% (8.625 milhões e 63% no final de 2021, respetivamente).

### > RATIO DE INCUMPRIMENTO POR SEGMENTOS

	Grupo		Segmentação por negócios		Grupo	
	31/12/22	Bancário e Seguros	BPI	31/12/21	31/12/20	
<i>(Em milhões de euros)</i>						
<b>Créditos a particulares</b>	<b>3,0%</b>	<b>3,1</b>	<b>1,7%</b>	<b>4,2%</b>	<b>4,5%</b>	
Aquisição de habitação	2,4%	2,5%	1,2%	3,6%	3,5%	
Outros fins	4,9%	4,8%	5,9%	6,4%	6,9%	
<b>Créditos a empresas</b>	<b>2,9%</b>	<b>3,0%</b>	<b>2,6%</b>	<b>3,5%</b>	<b>2,7%</b>	
<b>Setor público</b>	<b>0,1%</b>	<b>0,1%</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,3%</b>	<b>0,1%</b>	
<b>Rácio de incumprimento (créditos + avales)</b>	<b>2,7%</b>	<b>2,8%</b>	<b>1,9%</b>	<b>3,6%</b>	<b>3,3%</b>	
<b>Rácio de cobertura do incumprimento</b>	<b>74%</b>	<b>73%</b>	<b>92%</b>	<b>63%</b>	<b>67%</b>	



# \_Liquidez e estrutura de financiamento

O total dos **ativos líquidos** era de 139.010 milhões de euros em 31 de dezembro de 2022, com uma diminuição de -29.338 milhões durante o ano, principalmente devido a mudanças no valor de colaterais e nos ativos pelo movimento das taxas de juros e a evolução do gap comercial.

O **saldo disponível** da apólice do BCE a 31 de dezembro de 2022 aumentou em 15.620 milhões de euros correspondentes à TLTRO III. Durante 2022 reembolsou-se um saldo TLTRO III de 65.132 milhões, dos quais 13.495 milhões correspondem a reembolsos ordinários e 51.637 milhões a reembolsos antecipados. A devolução do TLTRO III não tem impacto no saldo total de ativos líquidos, mas sim na sua composição (transferência de HQLAs a outros colaterais disponíveis na apólice).

O **Liquidity Coverage Ratio do Grupo (LCR)**<sup>1</sup> a 31 de dezembro de 2022 é de 194%, mostrando uma posição de liquidez confortável (291% LCR média nos últimos 12 meses), bem acima do mínimo regulamentar exigido de 100%.

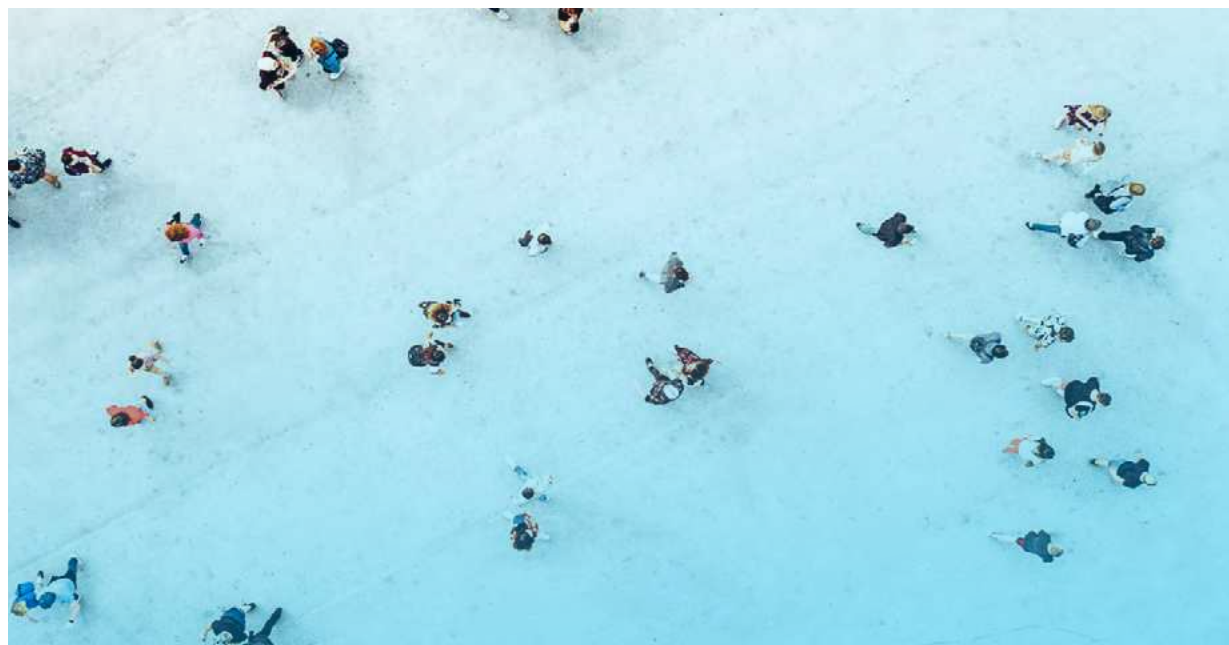
O **Net Stable Funding Ratio (NSFR)** é de 142% a 31 de dezembro de 2022, acima do mínimo regulamentar de 100% exigido desde junho de 2021.

Sólida estrutura de financiamento de retalho com um rácio **loan to deposits** de 91%.

**Financiamento institucional** de 53.182 milhões de euros, diversificado por instrumentos, investidores e vencimentos.

A capacidade de emissão não utilizada de obrigações hipotecárias e territoriais do CaixaBank, S.A. aumentou em 54.659 milhões de euros em 31 de dezembro de 2022.

	31/12/22	31/12/21	31/12/20
Ativos Líquidos Totais (a + b)	139.010	168.349	114.451
Saldo disponível em apólice não HQLA	43.947	1.059	19.084
HQLA	95.063	167.290	95.367
Financiamento Institucional	53.182	54.100	35.010
<i>Loan to Deposits</i>	91%	89%	97%
<i>Liquidity Coverage Ratio</i>	194%	336%	276%
<i>Liquidity Coverage Ratio (últimos 12 meses)</i>	291%	320%	248%
<i>Net Stable Funding Ratio</i>	142%	154%	145%



<sup>1</sup> LCR pontual ex TLTRO é de 162%

## > INFORMAÇÃO SOBRE AS EMISSÕES REALIZADAS EM 2022

(Em milhões de euros)

Emissão	Montante	Data emissão	Vencimento	Custo <sup>1</sup>	Procura	Categoria
Dívida senior non preferred <sup>2</sup>	1.000	21/01/2022	6 anos	0,673 % (midswap + 0,62%)	1.500	Obrigação social
Dívida senior non preferred	75	20/07/2022	12 anos	3,668 %	Privada	-
Dívida senior non preferred	1.000	07/09/2022	7 anos	3,86 % (midswap + 1,55%)	1.700	Obrigação verde
Dívida senior non preferred GBP <sup>2,3</sup>	500£	06/04/2022	6 anos	3,5 % (UKT + 2,10%)	£1250	-
Dívida senior non preferred <sup>2</sup>	1.000	13/04/2022	4 anos	1,664 % (midswap + 0,80%)	1.750	-
Dívida senior non preferred JPY <sup>2,4</sup>	JPY4.000	15/06/2022	4 anos e 4 meses	0,83 %	Privada	-
Dívida senior non preferred AUD <sup>5</sup>	AUD 45	20/07/2022	15 anos	6,86 %	Privada	-
Dívida senior non preferred JPY <sup>2,6</sup>	JPY7.000	20/07/2022	4 anos	1,20 %	Privada	-
Dívida senior non preferred <sup>2</sup>	1.000	14/11/2022	8 anos	5,476 % (midswap + 2,40%)	2.100	Obrigação verde
Dívida senior non preferred JPY <sup>2,7</sup>	JPY5.000	02/12/2022	4 anos e 6 meses	1,60 %	Privada	-
Dívida subordinada <sup>2</sup>	750	23/11/2022	10 anos e 3 meses	6,290 % (midswap + 3,55%)	3.200	-

<sup>1</sup> Corresponde à yield da emissão.

<sup>2</sup> Emissão resgatável, que pode ser exercida antes da data de vencimento.

<sup>3</sup> Montante equivalente em euros no dia da execução: 592 milhões.

<sup>4</sup> Montante equivalente em euros no dia da execução: 28 milhões.

<sup>5</sup> Montante equivalente em euros no dia da execução: 30 milhões.

<sup>6</sup> Montante equivalente em euros no dia da execução: 51 milhões.

<sup>7</sup> Montante equivalente em euros no dia da execução: 35 milhões.

Após o final de dezembro, o CaixaBank realizou as seguintes emissões:

- > Emissão *senior non preferred* por 1.250 milhões de dólares com vencimento de 6 anos (*exigível* o 5º ano) e um custo do 6,208%.
- > Emissão subordinada por 500 milhões de libras esterlinas de 10 anos e 9 meses (*exigível* nos 5 anos e 9 meses) e um custo de 6,97%.





# \_Gestão do capital

O **rácio Common Equity Tier 1 (CET1)** é de 12,8% (12,5% sem ajustamentos transitórios da IFRS9), após o impacto extraordinário do programa de recompra de ações "SBB" (-83 pontos base, 1.800 milhões de euros).

- > A evolução orgânica do ano foi de +117 pontos base e - 90 pontos base pela previsão do dividendo e pagamento do cupão de AT1 e +26 pontos base pela evolução do mercado e outros. O impacto por fases da normativa IFRS9 a 31 de dezembro é de +30 pontos base.
- > O objetivo interno para o rácio de solvência de CET1 situa-se entre 11% e 12% (sem ajustamentos transitórios da IFRS9), o que implica uma distância entre 250 e 350 pontos base no requisito SREP.

O rácio **Tier 1** atinge 14,8% (14,5% sem aplicação dos ajustes transitórios de IFRS9).

O rácio de **Capital Total** situa-se em 17,3% (17,1% sem aplicação dos ajustes transitórios de IFRS9). No quarto trimestre, foram emitidos 750 milhões de instrumentos *Tier 2*. Além disso, em janeiro de 2023 foi feita uma nova emissão de *Tier 2* por 500 milhões de libras esterlinas (+26 pontos base adicionais em Capital Total, elevando o rácio para 17,6%).

O nível de alavancagem (*leverage ratio*) situa-se em 5,6%.

A 31 de Dezembro, o rácio **MREL subordinado** atinge os 22,5% e o rácio **MREL total** é de 25,9%. Numa base LRE, o rácio total de MREL atinge 9,9%. No quarto trimestre, foram feitas duas emissões de dívida *sénior non preferred* (SNP) por um montante de 1.035 milhões de euros: uma de 1.000 milhões de euros e outra de 5.000 milhões de ienes. Além disso, em janeiro de 2023, foi feita uma emissão de SNP de 1.250 milhões de dólares, +54 pontos base adicionais. Os rácios pro forma MREL com as duas emissões feitas em Ja-

neiro situam-se em 23,4% em termos de dívida subordinada e 26,8% no total.

Por outro lado, o **CaixaBank é sujeito a requisitos mínimos de capital** com base individual. O rácio CET1 neste perímetro atinge 12,9%.

Adicionalmente, o **BPI** cumpre também os seus requisitos mínimos de capital. Os rácios de capital da empresa a nível subconsolidado são: CET1 de 14,8%, *Tier 1* de 16,4% e Capital Total de 18,9%.

Para efeitos dos requisitos regulamentares, para 2022 a reserva de risco sistémico interno do Grupo eleva-se a 0,375% (0,50% em 2023). As reservas anticíclicas estimadas para dezembro 2022 é de 0,03%.

Consequentemente, os requisitos de capital para 2022 e 2023 são os seguintes:

	2022	2023
CET 1	8,34%	8,46%
<i>Tier 1</i>	10,15%	10,27%
Capital Total	12,56%	12,68%



- 01 A nossa identidade
- 02 Estratégia empresarial e materialidade
- 03 Governação empresarial
- 04 Gestão de risco
- 05 Modelo de criação de valor
- 06 Clientes
- 07 Pessoas e cultura
- 08 Acionistas e investidores
- 09 Sociedade
- 10 Ambiente e clima
- 11 EINF
- 12 Glossário e estrutura do Grupo
- 13 Anexos

- 01 A nossa identidade
- 02 Estratégia empresarial e materialidade
- 03 Governação empresarial
- 04 Gestão de risco
- 05 Modelo de criação de valor
- 06 Clientes
- 07 Pessoas e cultura
- 08 Acionistas e investidores
- 09 Sociedade
- 10 Ambiente e clima
- 11 EINF
- 12 Glossário e estrutura do Grupo
- 13 Anexos

A 31 de dezembro, o CaixaBank possui uma margem de 445 pontos base, isto é, 9.565 milhões de euros, até ao *trigger* MDA do Grupo.

Em relação ao requisito MREL, em fevereiro de 2022, o Banco de Espanha notificou o CaixaBank dos requisitos mínimos para o MREL Total e Subordinado a serem cumpridos a nível consolidado:

	Requisito em % APR (incluindo CBR)		Requisito em % LRE	
	2022	2024	2022	2024
MREL Total	22,24%	23,95%	6,09%	6,19%
MREL Subordinado	16,41%	18,72%	6,09%	6,19%

Os níveis de solvência do Grupo mostram que os requisitos aplicáveis não implicam quaisquer limitações automáticas das referidas nas regras de solvência sobre as distribuições de dividendos, remuneração variável e juros aos titulares de valores de capital de nível 1 adicional.

O Conselho de administração celebrado o 2 de fevereiro de 2023 propôs à Assembleia-Geral de Acionistas o pagamento de um dividendo de 23,06 cêntimos de euro por ação a partir de 2022, que representa um *payout* de 55%, a ser pago durante o segundo trimestre de 2023. Na mesma sessão, o Conselho aprovou a Política de Dividendos para o exercício de 2023, que consiste numa distribuição em numerário de 50-60% do lucro líquido consolidado, a pagar num único pagamento durante o mês de abril de 2024 e sujeito à aprovação final pela Assembleia-Geral de Acionistas.

Em milhões de euros e %	31/12/22	31/12/21	31/12/20
Common Equity Tier 1 (CET1)	12,8%	13,1%	13,6%
Tier 1	14,8%	15,5%	15,7%
Capital Total	17,3%	17,9%	18,1%
MREL	25,9%	26,2%	26,3%
Ativos ponderados por risco (APR)	215.103	215.651	144.073
Leverage Ratio	5,6%	5,3%	5,6%



# \_Dados relevantes do Grupo

Em milhões de euros e%	janeiro - dezembro			Variação 2022 - 2021 <sup>2</sup>	Variação 2021 - 2020 <sup>2</sup>
	2022	2021	2020		
<b>RESULTADOS</b>					
Margem de juros	6.916	5.975	4.900	15,7%	21,9%
Comissões líquidas	4.009	3.705	2.576	8,2%	43,8%
Receitas Core	11.997	10.597	8.310	13,2%	27,5%
Margem bruta	11.594	10.274	8.409	12,8%	22,2%
Despesas recorrentes, de administração e amortização	(6.020)	(5.930)	(4.579)	1,5%	29,5%
Margem de exploração	5.524	2.225	3.830		(41,9%)
Margem de exploração sem despesas extraordinárias	5.574	4.344	3.830	28,3%	13,4%
Resultado atribuído ao Grupo	3.145	5.226	1.381	(39,8%)	-
Resultado atribuído ao Grupo sem extraordinários por fusão	3.145	2.359	1.381	33,3%	70,8%
<b>PRINCIPAIS RÁCIOS (últimos 12 meses)</b>					
Rácio de eficiência	52,4%	78,3%	54,5%	(26,0)	23,9
Rácio de eficiência sem despesas extraordinárias	51,9%	57,7%	54,5%	(5,8)	3,3
Custo do risco <sup>1</sup> (últimos 12 meses)	0,25%	0,23%	0,75%	0,02	(0,52)
ROE <sup>1</sup>	8,3%	6,4%	5,0%	1,8	1,4
ROTE <sup>1</sup>	9,8%	7,6%	6,1%	2,2	1,5
ROA <sup>1</sup>	0,4%	0,3%	0,3%	0,1	0,1
RORWA <sup>1</sup>	1,3%	1,1%	0,8%	0,3	0,2

<sup>1</sup> Os rácios de 2021 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.

<sup>2</sup> A variação realiza-se numa base contabilística.




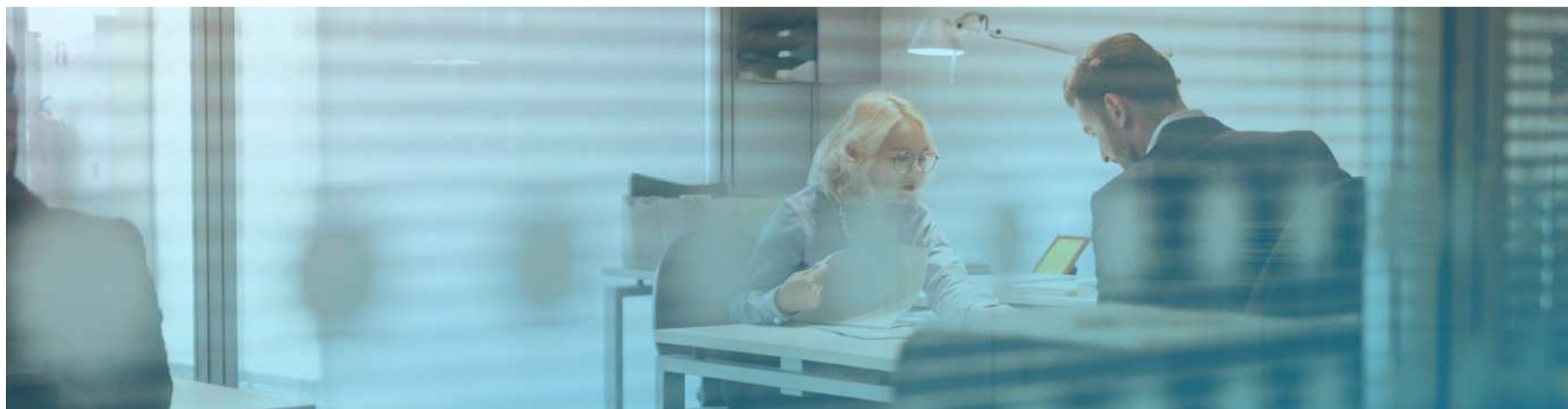
Em milhões de euros e %

	Dezembro 2022	Dezembro de 2021	Dezembro de 2020	Varição 2022 - 2021	Varição 2021 - 2020
<b>BALANÇO</b>					
Ativo total	592.234	680.036	451.520	(12,9%)	50,6%
Capital próprio	34.263	35.425	25.278	(3,3%)	40,1%
<b>ATIVIDADE</b>					
Recursos do cliente	609.133	619.971	415.408	(1,7%)	49,2%
Recursos de clientes, excluindo os saldos integrados do Bankia	-	458.980	415.408		10,5%
Crédito a clientes, bruto	361.323	352.951	243.924	(2,4%)	44,7%
Crédito a clientes, bruto, excluindo os saldos integrados do Bankia	-	231.935	243.924		(4,9%)
<b>GESTÃO DO RISCO</b>					
Cobranças duvidosas	10.690	13.634	8.601	(2.943)	5.032
Cobranças duvidosas, excluindo os saldos integrados do Bankia	-	8.207	8.601		(394)
Rácio de incumprimento	2,7%	3,6%	3,3%	(0,9)	0,3
Provisões para insolvências	7.867	8.625	5.755	(757)	2.870
Provisões para insolvências, excluindo os saldos integrados do Bankia	-	5.006	5.755		(748)
Cobertura da morosidade	74%	63%	67%	11	(4)
Adjudicados líquidos disponíveis para a venda	1.893	2.279	930	(386)	1.349
Adjudicados, excluindo os saldos integrados do Bankia	-	1.096	930		166
<b>LIQUIDEZ</b>					
Ativos líquidos totais	139.010	168.349	114.451	(29.338)	53.898
<i>Liquidity Coverage Ratio</i>	194%	336%	248%	(142)	88
<i>Net Stable Funding Ratio (NSFR)</i>	142%	154%	276%	(12)	9
<i>Loan to deposits</i>	91%	89%	97%	2	(8)
<b>SOLVÊNCIA</b>					
<i>Common Equity Tier 1 (CET1)</i>	12,8%	13,1%	13,6%	(0,3)	(0,5)
<i>Tier 1</i>	14,8%	15,5%	15,7%	(0,7)	(0,2)
Capital total	17,3%	17,9%	18,1%	(0,6)	(0,2)
MREL	25,9%	25,7%	26,3%	0,3	(0,1)
Ativos ponderados por risco (APR) <sup>1</sup>	215.103	215.651	144.073	(1.220)	71.356
<i>Leverage Ratio</i>	5,6%	5,3%	5,6%	0,3	(0,3)

<sup>1</sup> 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 Sênior Preferente	Data última revisão	Rating cédulas hipotecárias (CH)	Data última revisão CH
	Longo prazo	Curto prazo	Perspetiva				
<b>S&amp;P Global Ratings</b>	A-	A-2	Estável	A-	25/04/2022	AA+	28/03/2022
<b>FitchRatings</b>	BBB+	F2	Estável	A-	30/06/2022	-	-
<b>MOODY'S</b>	Baa1	P-2	Estável	Baa1	16/02/2022	Aa1	04/11/2022
 <small>Might depend the rating</small>	A	R-1 (low)	Estável	A	29/03/2022	AAA	13/01/2023



- 01 A nossa identidade
- 02 Estratégia empresarial e materialidade
- 03 Governação empresarial
- 04 Gestão de risco
- 05 Modelo de criação de valor
- 06 Clientes
- 07 Pessoas e cultura
- 08 Acionistas e investidores
- 09 Sociedade
- 10 Ambiente e clima
- 11 EINF
- 12 Glossário e estrutura do Grupo
- 13 Anexos

# \_Remuneração aos acionistas

A 20 de abril de 2022, a entidade pagou aos seus acionistas 0,1463 euros por ação como dividendo ordinário dos lucros de 2021, conforme aprovado pela Assembleia Geral Ordinária de Acionistas do CaixaBank a 8 de abril. O total distribuído como dividendo atingiu o valor de 1.179 milhões de euros, montante equivalente a 50% do lucro líquido consolidado de 2021, ajustado pelos impactos extraordinários relacionados com a fusão com o Bankia.

Além disso, o Conselho de Administração de 27 de janeiro de 2022 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.

Por outro lado, o Conselho de Administração de 16 de maio de 2022, tendo sido recebida a autorização reguladora pertinente, concordou em aprovar e iniciar um programa de recompra de ações próprias por um montante máximo de 1.800 milhões de euros, visando aproximar o rácio CET1 ao objetivo interno. Neste sentido, a Assembleia Geral Ordinária de Acionistas celebrada em abril de 2022, aprovou a redução de capital social do CaixaBank até um montante máximo correspondente a 10%, com obtenção prévia das autorizações reguladoras pertinentes, mediante a amortização de ações próprias que se adquiram ao abrigo do referido programa de recompra de ações. Deste modo, a 22 de dezembro e após completar o programa de recompra de ações, o Conselho de Administração do CaixaBank aprovou a redução do capital social da Sociedade através da amortização da totalidade das 558.515.414 ações próprias (6,93% do capital social) adquiridas ao abrigo do programa de recompra por um montante de 1.800 milhões de euros, fixando-se o capital social resultante da redução de capital em 7.502.131.619 euros, representado por 7.502.131.619 ações com o valor nominal de um euro cada uma.

O Conselho de administração celebrado o 2 de fevereiro de 2023 propôs à Assembleia-Geral de Acionistas o pagamento de um dividendo de 23,06 cêntimos de euro por ação a partir de 2022, que representa um *payout* de 55%, a ser pago durante o segundo trimestre de 2023. Na mesma sessão, o Conselho aprovou a Política de Dividendos para o exercício de 2023, que consiste numa distribuição em numerário de 50-60% do lucro líquido consolidado, a pagar num único pagamento durante o mês de abril de 2024 e sujeito à aprovação final pela Assembleia-Geral de Acionistas.



# \_Diálogo com 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**.

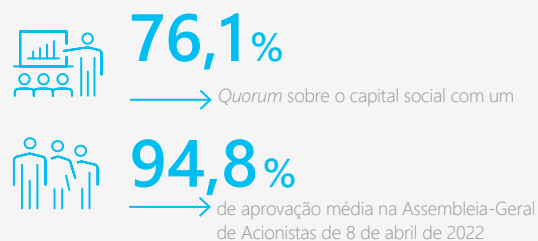
Através do Serviço de atendimento aos acionistas e aos investidores institucionais e analistas, de acordo com a Política de Informação, Comunicação e Contactos com Acionistas, Investidores Institucionais e Assesores de Voto, é oferecido atendimento personalizado.


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 empresariais (alcançando mais de 200.000 acionistas), alertas SMS ou outros materiais de subscrição disponível no site empresarial.

## \_Acionistas

### \_Assembleia Geral de Acionistas de 2022 (AGA2022)

No passado dia 8 de abril de 2022, teve lugar a AGA2022 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 AGA2022.




**CaixaBank, o melhor atendimento aos acionistas por empresa cotada 2021 nos VII Prémios Rankia.**

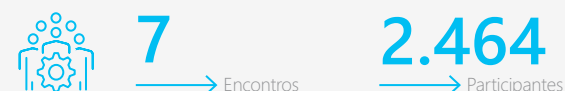
### \_Comité Consultivo de acionistas

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.



### \_Encontros empresariais

Nestas sessões, diretores do CaixaBank explicam em primeira mão os resultados aos acionistas bem como outra informação corporativa relevante.



### \_Serviço de atendimento ao acionista

(telefone, e-mail e videochamada)

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



492

→ reuniões com investidores institucionais de rendimento variável e rendimento fixo, nacionais e estrangeiros



911

→ Participantes

### \_Encontros com analistas



333

→ relatórios de analistas publicados sobre o CaixaBank, incluindo setoriais com análise sobre o CaixaBank



16

→ reuniões com investidores específicos sobre temas ASG



44

→ Participantes





# 09 Sociedade

- Inclusão financeira \_ PÁG. 331
  - MicroBank \_ PÁG. 332
  - Obrigações Sociais \_ PÁG. 338
  - Finanças inclusivas \_ PÁG. 340
  - Resposta às necessidades da sociedade em que operamos \_ PÁG. 341
  - Política ativa de apoio a problemas relacionados com a primeira habitação \_ PÁG. 343
  - Cultura financeira \_ PÁG. 345
  - Banca próxima e acessível \_ PÁG. 348
- Ação social \_ PÁG. 353
  - Voluntariado \_ PÁG. 358
  - Dualiza \_ PÁG. 359
  - Compromisso social do BPI \_ PÁG. 361
- Gestão de fornecedores \_ PÁG. 363
- Diálogo com a sociedade \_ PÁG. 366

# \_Inclusão financeira

A inclusão financeira é um fator-chave para reduzir a pobreza e promover a prosperidade partilhada. Favorecer a inclusão financeira faz parte do ADN do CaixaBank e é uma prioridade estratégica.

No CaixaBank a inclusão é compreendida e promovida a partir das seguintes perspetivas:



## Acesso



aos serviços financeiros através de microfinanças e outro financiamento de impacto do banco social MicroBank.



## Captação



de fundos através da emissão de obrigações sociais e direcionando-os para projetos que promovam a coesão social.



## Presença



na maior parte dos municípios do país, através de uma extensa rede de agências.



## Produtos



e serviços para grupos vulneráveis.



## Adoção



de medidas de acessibilidade física e tecnológica para grupos com dificuldades físicas ou cognitivas.



## Programa



de habitação social e o programa Impulsa.



## Contribuição



para a melhoria da cultura financeira.



## \_MicroBank



O MicroBank, o banco social do Grupo, é uma **referência na inclusão financeira** através de microcréditos e de outros financiamentos com impacto social.

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.

### 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.

### 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 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.

### A geração de impacto social e ambiental

→ dando apoio financeiro a projetos que criem impacto social positivo e mensurável.

### A contribuição direta, indireta e induzida

→ para a economia espanhola em termos de impacto no PIB e na criação de emprego.



- 01 A nossa identidade
- 02 Estratégia empresarial e materialidade
- 03 Governação Empresarial
- 04 Gestão de risco
- 05 Modelo de criação de valor
- 06 Clientes
- 07 Pessoas e cultura
- 08 Acionistas e investidores
- 09 Sociedade
- 10 Ambiente e clima
- 11 EINF
- 12 Glossário e estrutura do Grupo
- 13 Anexos

### \_O que é um microcrédito?

Os microcréditos são empréstimos de pequenos montantes, 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.

### > O MICROBANK EM 2022

**808 MM€**  
→ Microcréditos concedidos.  
743 MM€ em 2021

**1.016 MM€**  
→ Microcréditos concedidos e outros empréstimos com impacto social.  
953 MM€ em 2021.

**2.289 MM€**  
→ Saldo vivo em carteira a 31 de dezembro.  
2.075 MM€ em 2021.

**5.876**  
→ Novos negócios iniciados com apoio a empreendedores.  
6.672 em 2021.

**17.455**  
→ Postos de trabalho criados com o apoio a empreendedores.  
17.007 em 2021.

**1,17%**  
→ ROA  
1,94% em 2021.

**6,18%**  
→ Dívidas incobráveis acumuladas sobre o capital concedido vencido a 31 de dezembro de 2022.  
6,07% em 2021.

**103.181**  
→ Beneficiários do MicroBank métrico PE 2022-2024

### \_Apoio institucional

O apoio de algumas das principais instituições europeias associadas ao desenvolvimento do empreendimento e das microempresas é essencial para a prossecução dos objetivos do MicroBank.



#### Banco Europeu de Investidores (BEI)

→ O MicroBank tornou-se, em 2013, no primeiro banco europeu a receber financiamento para conceder microcréditos.



#### Fundo Europeu de Investimentos (FEI)

→ 2008 início da colaboração

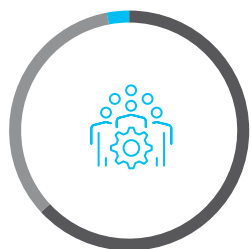


#### Banco de desenvolvimento do Conselho da Europa (CEB)

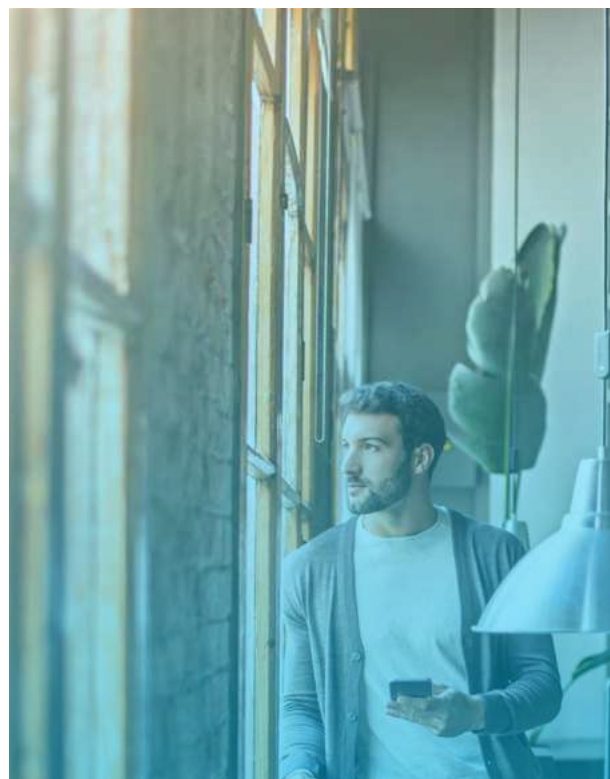
→ 2008 início da colaboração



> DISTRIBUIÇÃO POR SEGMENTOS



- 63%  
Famílias.  
58% em 2021.
- 34%  
Empreendedores e empresas.  
39% em 2021.
- 3%  
Outras empresas locais.  
3% em 2021.



Microcrédito negócios

**Dirigido a:** empreendedores e microempresas com menos de 10 colaboradores e uma faturação não superior a dois milhões de euros por ano, que necessitam de financiamento para iniciar, consolidar ou expandir o negócio, ou para satisfazer 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.

2022

13.118  
→ Operações

171 MM€  
→ Montante das operações.

13.046 €  
→ Montante médio.

2021

15.221  
→ Operações

196 MM€  
→ Montante das operações.

12.870 €  
→ Montante médio.

Uma peça essencial são as 291 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.

101  
→ Câmara Municipal

100  
→ Operações não lucrativas

40  
→ Outras AP

9  
→ Universidades e escolas de negócios

41  
→ Câmaras de Comércio



### Microcrédito famílias

**Dirigido a:** pessoas com rendimentos limitados, até 19.300 euros/ano<sup>1</sup>, 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.

#### 2022

81.985

→ Operações.

636 MM€

→ Montante das operações.

7.764 €

→ Montante médio.

#### 2021

86.859

→ Operações.

547 MM€

→ Montante das operações.

6.296 €

→ Montante médio.

#### > 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 2022, foram concedidos 136 empréstimos no montante total de 383.000 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.



<sup>2</sup> 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.

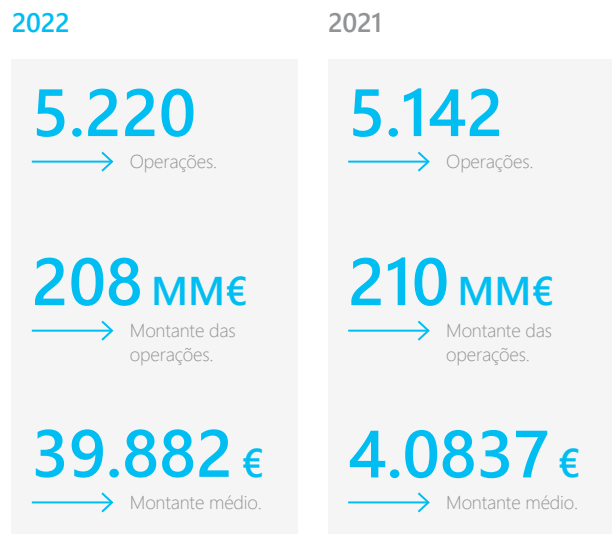
<sup>1</sup> Para determinar o nível de rendimento foi tido em conta o Indicador Público de Rendimento de Efeitos Múltiplos (IPREM).

<sup>2</sup> [https://www.microbank.com/impacto-social\\_es.html](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.



**> PROGRAMA SKILLS AND EDUCATION**

O MicroBank assinou em 2021 um 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.

**\_Empréstimo Skills and Education Estudantes**

Empréstimos destinados a pessoas que desejam aprofundar a sua educação ou melhorar as suas competências profissionais:

- > Até 30.000 €
- > Sem aval
- > Período de devolução **máxima de 10,5 anos**

Em abril de 2022, o MicroBank lançou o primeiro empréstimo digital "end to end" juntamente com a imagin.



Implementado em **2022.**

**\_Empréstimo Skills and Education Negócios**

Empréstimos a centros de educação e formação para financiar infraestruturas, ativos intangíveis e capital de exploração:

- > Até 500.000 € por operação e 2 MM € por cliente
- > Formas jurídicas que pertençam ao CNAE 85
- > Entidades com um máximo de **499 funcionários** e faturação **máxima de 50 MM€**



Implementado em **2021.**

01 A nossa  
identidade

02 Estratégia  
empresarial e  
materialidade

03 Governação  
Empresarial

04 Gestão  
de risco

05 Modelo de criação  
de valor

06 Clientes

07 Pessoas  
e cultura

08 Acionistas  
e investidores

09 Sociedade

10 Ambiente  
e clima

11 EINF

12 Glossário e  
estrutura do  
Grupo

13 Anexos

## Destacam

### \_Empréstimo 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.

### \_Empréstimo EASI empresa social

#### Características diferenciais:

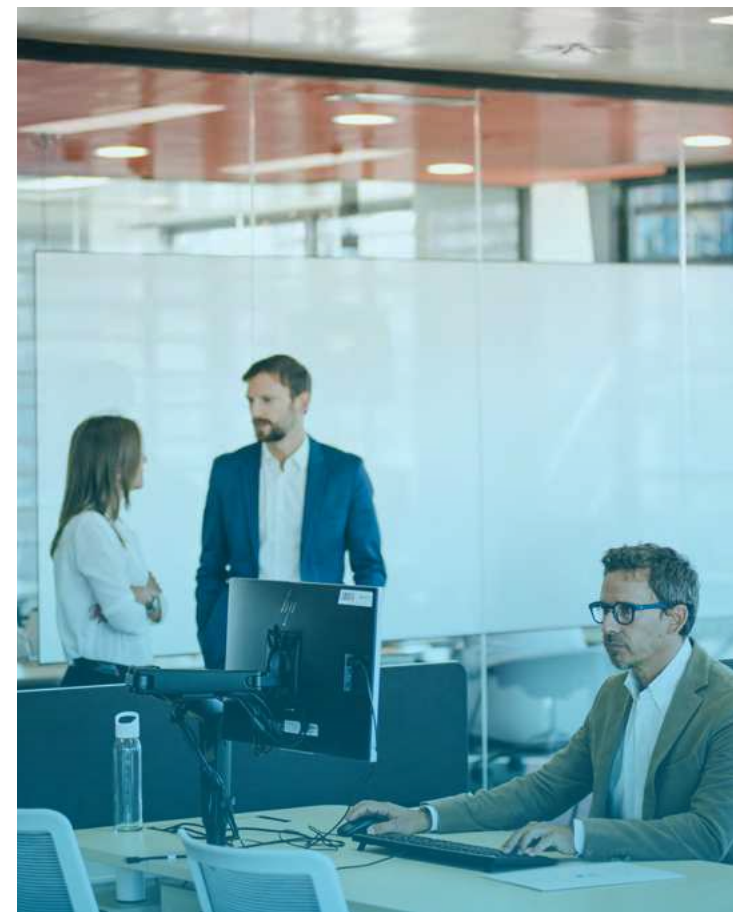
- > **Montante:** até 500.000 euros.
- > **Finalidade:** financiamento para a constituição e desenvolvimento de empresas sociais. São consideradas empresas sociais as empresas especializadas na inserção no trabalho, bem como em atividades ambientais, as que desenvolvem a sua atividade em setores como a promoção da autonomia pessoal e a atenção à deficiência e 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).

### \_Empréstimo saúde

**Dirigido 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.







## \_Obrigações sociais



O CaixaBank é uma das entidades líderes na emissão de dívida sustentável, uma atividade que iniciou no ano 2019, sendo o primeiro **banco espanhol a emitir um bónus social** em apoio aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS) das Nações Unidas.

O CaixaBank impulsionou a emissão de bónus sociais próprios através dos quais se compromete a promover investimentos que gerem um impacto social positivo, alinhado com os objetivos de desenvolvimento sustentável (ODS) das Nações Unidas. Com os fundos angariados, o CaixaBank promove projetos que ajudam a combater a pobreza, promover a educação e o bem-estar, fomentar o desenvolvimento económico e social nas zonas mais desfavorecidas de Espanha, gerar um impacto positivo no emprego e promover a construção de infraestruturas básicas.

Durante o Plano Estratégico anterior, (PE 2019-2021) o CaixaBank emitiu 3 obrigações sociais (incluindo uma obrigação social Covid-19), no seu quadro de emissão de obrigações ligadas aos ODS por um montante de 3.000 MM€, utilizadas para financiar atividades e projetos que contribuem para a luta contra a pobreza, promover a educação e o bem-estar e fomentar o desenvolvimento económico e social nas áreas mais desfavorecidas de Espanha.

Em janeiro de 2022, o CaixaBank emitiu a sua primeira obrigação social de 2022:

### 1ª OBRIGAÇÃO SOCIAL DE 2022

	<b>Emissão:</b> 21 de janeiro de 2022
	<b>Tipo:</b> Sénior Preferente
	<b>Nominal:</b> 1.000 MM€
	<b>Vencimento<sup>1</sup>:</b> 21 de janeiro de 2028
	<b>Cupão:</b> 0,625%

Os objetivos da obrigação social emitida 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.



[↗ Maior detalhe no site empresarial.](#)



Em janeiro de 2022, o CaixaBank emitiu a **sua quarta obrigação social** (a primeira do ano).

<sup>1</sup> Com opção de amortização antecipada no último ano por parte do emissor.

### > IMPACTO OBRIGAÇÕES SOCIAIS



No passado mês de dezembro de 2022 foi publicado o terceiro 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 um consultor externo independente.

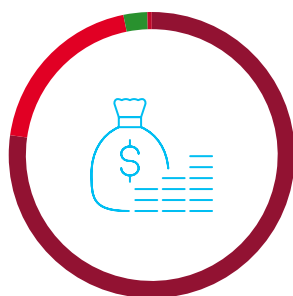
### > CARTEIRA SOCIAL A 31 DE MARÇO DE 2022



6.300 MM€



307.808 operações



5.035 MM€  
80%



1.094 MM€  
17%



130 MM€  
2%



29 MM€  
1%



97%

→ Dos beneficiários afirmam que o financiamento lhes permitiu alcançar os objetivos pretendidos.

82%

→ Dos beneficiários afirmam que o financiamento teve um impacto positivo nas suas vidas.

117 MM€

→ Concedido a famílias que vivem em áreas rurais.



1,2 MM

→ Número de beneficiários na qualidade de residentes na área onde um hospital ou centro foi financiado.

2.609

→ Camas nos hospitais / centros médicos financiados.



15.445

→ Estudantes matriculados nos centros educativos financiados.

3

→ Centros educativos financiados.

1

→ Fundação educativa financiada que opera 8 escolas que beneficiaram do financiamento.



4.400 MM€

→ Empréstimos concedidos em áreas com um alto potencial para gerar impacto social. Representa 88% do montante total financiado a microempresas e pequenas e médias empresas.

302 MM€

→ Empréstimos concedidos a empresas em áreas rurais.

89%

→ De trabalhadores independentes beneficiários que melhoraram ou mantiveram a sua qualidade de vida desde a concessão do empréstimo.

50%

→ de empresas ficaram reforçadas desde que receberam o empréstimo.

90%

indica que o seu negócio se manteve estável ou cresceu

13%

→ Empresas beneficiárias nos primeiros dois anos da criação.

## \_Finanças inclusivas

Na sua vocação de **proximidade e qualidade de serviço**, o CaixaBank concebeu produtos e serviços financeiros para satisfazer as necessidades financeiras dos grupos mais vulneráveis.

Nesta linha, possui propostas de valor de serviços financeiros para grupos vulneráveis.

### > PRODUTOS PARA GRUPOS VULNERÁVEIS

#### Conta Social

→ Soluções para pessoas em risco de exclusão que recebem prestações sociais (particulares que recebem o Rendimento Social de Inserção, Rendimento Garantido das comunidades, entre outros) ou que estão em situação de pobreza severa.



Depósito à ordem gratuito + acesso gratuito a serviços financeiros básicos.

#### Conta de Inserção

→ Soluções para particulares sem acesso aos bancos ser serem provenientes de jurisdições de risco e por não terem prova de rendimentos (refugiados) ou pessoas que necessitam de uma conta bancária para domiciliar as prestações sociais ou ter acesso ao primeiro emprego.



Conta + cartão de débito inserção + CaixaBankNow gratuitos com limitações operacionais.



**324.685** Contas sociais / inserção

→ +53,6% em relação a 2021



### > EMERGÊNCIA UCRÂNIA



**O CaixaBank colaborou, facilitando os seguintes serviços (aos refugiados ucranianos):**

- > Serviço de transferência gratuita para a Ucrânia e países vizinhos.
- > Uso gratuito de **caixas automáticas** para clientes de bancos ucranianos.
- > **Circuito específico para acelerar o processo de abertura de contas** de pessoas provenientes da Ucrânia.
- > Serviço de tradução simultânea para as agências.
- > Materiais de formação específicos.

## \_Respostas às necessidades da sociedade onde operamos

### \_Atendimento aos cidadãos séniores



O CaixaBank **reforça o seu compromisso** com o atendimento de pessoas sénior, com as medidas mais vastas do setor financeiro em Espanha.

O CaixaBank reafirma o seu compromisso com os cidadãos seniores, com a implementação de uma dezena de iniciativas, entre as quais se destacam a criação de uma equipa de 2.000 gestores seniores (objetivo 2024), o alargamento do horário dos caixas nas agências e o reforço de todos os canais de comunicação com estes utilizadores. Todas estas já operacionais o em pleno processo de arranque.

A entidade alarga, assim, a oferta global de produtos e serviços que já se destinava a estes clientes, com o objetivo de oferecer um serviço excelente e de manter a liderança neste segmento, onde conta com 4,1 milhões de clientes e uma quota de mercado de 34,2% em pensões domiciliadas.

**50MM€**

→ Orçamento empenhado em medidas de atendimento para o coletivo sénior

#### > ACOMPANHAMOS AS PESSOAS



**1.233 gestores**

→ especializados com dedicação exclusiva.  
2.000 em 2024



**Reforço**

→ de 1.882 pessoas em agências para atendimento pessoal.  
1.350 em 2024



**Acompanhamento**

→ pessoal na utilização de caixas automáticos.

#### > ADAPTAMO-NOS À SUA FORMA DE SE RELACIONAREM



**100%**

→ caixas automáticos de fácil utilização e adaptados para cadernetas.  
100% em 2024



**Atenção**

→ pessoal, por telefone e por WhatsApp.  
**900 365 065**  
Atendimento direto por um agente especializado, sem filtros robotizados prévios.



**Horário**

→ de caixa sem restrições.



**Antecipação**

→ do pagamento mensal das pensões no dia 24.

#### > TRABALHAMOS JUNTOS PARA EVITAR A EXCLUSÃO FINANCEIRA



**3.000 sessões**

→ formações presenciais.  
3.000 em 2024



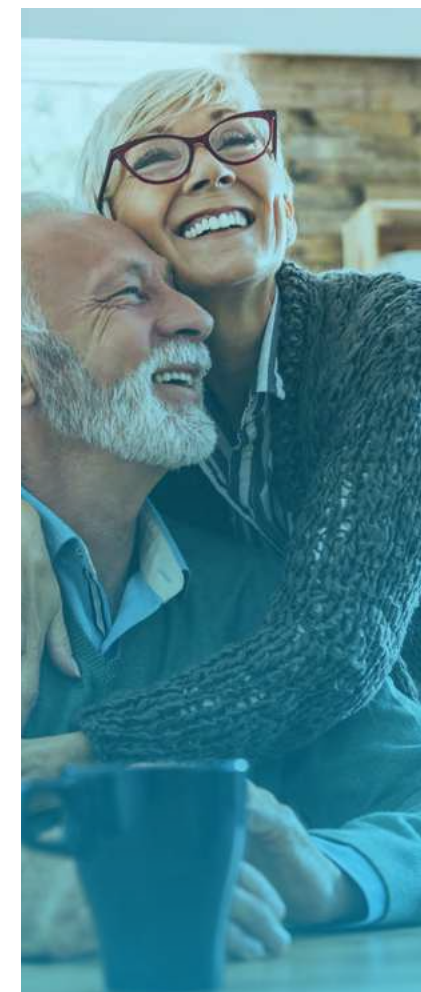
**A rede de agências**

→ (4.081 em Espanha, das quais 3818 são agências *retail*) e caixas automáticos (11.608 em Espanha), a mais extensa de Espanha.



**Não abandonamos**

→ populações e alargamos o serviço de agências móveis (cobertura de 626 municípios com 17 agências móveis).



O CaixaBank oferece uma ampla carteira de produtos que combina **soluções de proteção com soluções de poupança**.

> **SOLUÇÕES SÉNIOR**

**26.443 MM**

→ em Rendas Vitalícias e VAUL

**133.000**

→ Clientes MyBox Proteção Sénior

**Principais produtos**

- > MyBox Proteção Sénior
- > MyBox Saúde Sénior
- > MyBox Morte Sénior
- > VAUL
- > Rendas Vitalícias
- > MyCard Senior



CaixaBank, a primeira entidade certificada pela **AENOR** como organização empenhada nas pessoas seniores.

A **AENOR** identificou os pontos fortes de valor da entidade para o segmento sénior a atenção prioritária nas agências, o elevado nível de envolvimento dos colaboradores com estes clientes e a formação de gerentes especialistas, entre outros.



Muito perto dos **nossos clientes seniores**

**4 dias**

→ Nº de visitas à agência por cliente sénior (média anual)

**77%**

→ Clientes seniores que utilizaram meios digitais

**64,1**

→ NPS cliente sénior (escala 0-100)

**15.105**

→ Inscritos em sessões de formação, com uma classificação de sessão de **9,68** (classificação 0-10)

➤ Ver secção de Cultura financeira.



## Política ativa de ajudas a problemas de primeira habitação

O CaixaBank mantém uma política ativa de **apoio a problemas relacionados com a primeira habitação**, estruturada em torno de dois eixos:

- > Por um lado, o atendimento precoce e especializado aos clientes com dificuldades.
- > e, pelo outro, a promoção de programas de habitação social.

A Entidade aderiu em 2012 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. A Entidade foi a mais ativa na concessão de ajudas ao abrigo do Código de Boas Práticas e executou 35 % das operações no conjunto do setor.

Em novembro de 2022, o Conselho de Administração do CaixaBank aprovou a adesão às novas medidas de apoio aos hipotecados com dificuldades. Desta forma, a Entidade adere à ampliação do Código de Boas Práticas em vigor e também ao novo Código, que terá um regime transitório com uma duração de dois anos.

O CaixaBank torna-se no primeiro banco a comprometer-se a aplicar este pacote de medidas, que visa antecipar e aliviar as possíveis dificuldades que algumas famílias poderão ter no futuro, no pagamento da hipoteca da sua primeira casa em resultado do aumento das taxas de juros.

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 o **Serviço de Atendimento ao Cliente Hipotecário (SACH)**, um 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 são adaptadas à sua capacidade de pagamento, tendo especial consideração a: 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.

No âmbito do programa de habitação social, o CaixaBank mantém o seu compromisso com o **Fundo Social de Habitações do Governo de Espanha** e assinou acordos de colaboração com diferentes administrações públicas em matéria de habitação, colocando à sua disposição um total de 6.755 habitações.



### Programa Impulsa

A finalidade deste programa é ajudar a melhorar a **situação socioeconómica dos arrendatários**. As principais implicações para o arrendatário são o acompanhamento social para ajudar na reintegração no emprego (encaminhamento para o programa Incorpora da Fundação "la Caixa" ou outros programas de emprego existentes) e o apoio na gestão de ajudas energéticas e subsídios.



CaixaBank, a primeira entidade a aderir ao novo Código de Boas Práticas.

2.443

→ Processos revistos pelo SACH em 2022.

29.322

→ Desde a sua implementação, em 2013.



- 01 A nossa identidade
- 02 Estratégia empresarial e materialidade
- 03 Governação Empresarial
- 04 Gestão de risco
- 05 Modelo de criação de valor
- 06 Clientes
- 07 Pessoas e cultura
- 08 Acionistas e investidores
- 09 Sociedade
- 10 Ambiente e clima
- 11 EINF
- 12 Glossário e estrutura do Grupo
- 13 Anexos

No âmbito do programa de habitação social, o CaixaBank mantém o seu compromisso com o **Fundo Social de Habitações** do Governo e assinou acordos de colaboração com diferentes administrações públicas em matéria de habitação, colocando à sua **disposição um total de 6.755 habitações.**

O CaixaBank mantém o compromisso de estar próximo das pessoas para contribuir para o seu bem-estar financeiro, especialmente nos tempos de maiores dificuldades. Desde 2009, o CaixaBank tem implementado uma série de medidas para apoiar os seus clientes:

 <p><b>Ajuda</b></p> <p>→ A 360.000 clientes que tinham dificuldades fazer face ao pagamento dos empréstimos hipotecários, como parte do Plano de Ajuda a pessoas singulares.</p>	 <p><b>419</b></p> <p>→ Dações em pagamento em 2022. 340 em 2021.</p>	 <p><b>35%</b></p> <p>→ Das operações previstas pelo Código de Boas Práticas do conjunto do setor financeiro.</p>
 <p><b>500.000</b></p> <p>→ Moratórias no pagamento da hipoteca e empréstimos ao consumo durante a COVID.</p>	 <p><b>Renda</b></p> <p>→ Diferimento das rendas de 4.800 agregados familiares durante a COVID.</p>	

Adicionalmente, o CaixaBank também dispõe, desde 2017, de uma equipa especializada na **gestão social em matéria de habitação**, que tem como principal função a deteção e gestão de casos de vulnerabilidade e emergência social na habitação habitual.



- **7.161**  
Habitações sem bonificação  
(226,7€ montante médio de aluguer)  
7.996 em 2021
- **3.360**  
Habitações com bonificação  
(279,9€ montante médio de aluguer)  
4.160 em 2021



**11.105** habitações programa de aluguer social

→ 13.235 em 2021 (inclui 584 contratos do programa centralizado da fundação "La Caixa", 1.079 em 2021).





## Cultura financeira

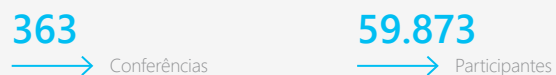
O CaixaBank está empenhado na **melhoria da cultura financeira** dos seus clientes e acionistas e, em geral, de toda a sociedade, incluindo os grupos mais vulneráveis.

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.

Com este objetivo, coloca à disposição da sociedade vários recursos em diferentes formatos adaptados às necessidades de cada grupo.

**> EM 2022, ATRAVÉS DOS DISTINTOS FORMATOS DO CAIXABANK REALIZOU:**

### Conferências



### Cursos, oficinas e sessões de formação



### Conteúdo digital (Webinars, podcasts e vídeos)



## > DIVULGAÇÃO DA CULTURA FINANCEIRA **mucho por hacer**

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.



### CaixaBankTalks

Palestras sobre economia, proteção e planeamento financeiro em diversas situações vitais.



### \_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.







> CONTEÚDOS ESPECÍFICOS PARA GRUPOS

Acionistas

**Programa Sala.** Formação sobre economia e finanças.

**7 cursos presenciais**

→ com 405 participantes e 810 horas ministradas.

**11 webinars AULA**

→ seminários on-line com 10.427 visualizações

**12 novos capítulos**

→ do podcast de formação financeira com um total de 2.562 visualizações

**Programa Formação sobre rodas.** Novo recurso didático em formato de vídeo que visa focar os conceitos económicos, financeiros e de sustentabilidade que podem parecer complexos à primeira vista, mas que iremos aproximar através de uma linguagem acessível a todos os públicos. Com a participação de vários peritos, falámos durante uma curta viagem sobre questões económicas que nos são familiares.

**43 capítulos emitidos**

→ Com 49 265 visualizações

Jovens

**Finanças para jovens<sup>1</sup>.**

**33.304**

→ Participantes

**1.453**

→ Oficinas

**Dicas financeiras para jovens.**

Vídeos de curta duração dirigidos ao público jovem através da app imagin e das redes sociais.

**3 vídeos**

→ publicados *in-app*.

**1.617.647**

→ Visualizações.

Pessoas em situação de vulnerabilidade

Oficinas para **adultos em risco<sup>1</sup>.**

Oficinas para **pessoas com deficiência intelectual<sup>1</sup>.**

**5.504**

→ Participantes

**433**

→ Oficinas

**1.149**

→ Participantes

**92**

→ Oficinas

Coletivo Sénior

As sessões incluem formação sobre a utilização do WhatsApp, e Bizum ou em segurança informática.

**3.000 sessões**

→ de formação sénior com 15.105 participantes

**Conversações sobre educação financeira para pessoas idosas<sup>1</sup>.**

**2.824**

→ Participantes

**215**

→ Oficinas

Cientes do setor da restauração

**elBullifoundation**

Cursos presenciais para pessoal da restauração. Cursos para clientes do setor da restauração em colaboração com a BulliFoundation.

**6 cursos**

→ Número de cursos intensivos de Gestão de Restauração.

**455**

→ participantes totais.

**96 horas**

→ de formação ministrada.

<sup>1</sup> Cursos ministrados pela Associação de Voluntários do CaixaBank.



## > GERAÇÃO DE CONHECIMENTO E ANÁLISE

**BPI Research.** Criação e divulgação de conhecimento através da investigação e da análise económica

**205 conferências** | **1.241 artigos** | **11 podcast**  
→ realizadas | → escritos | → publicados



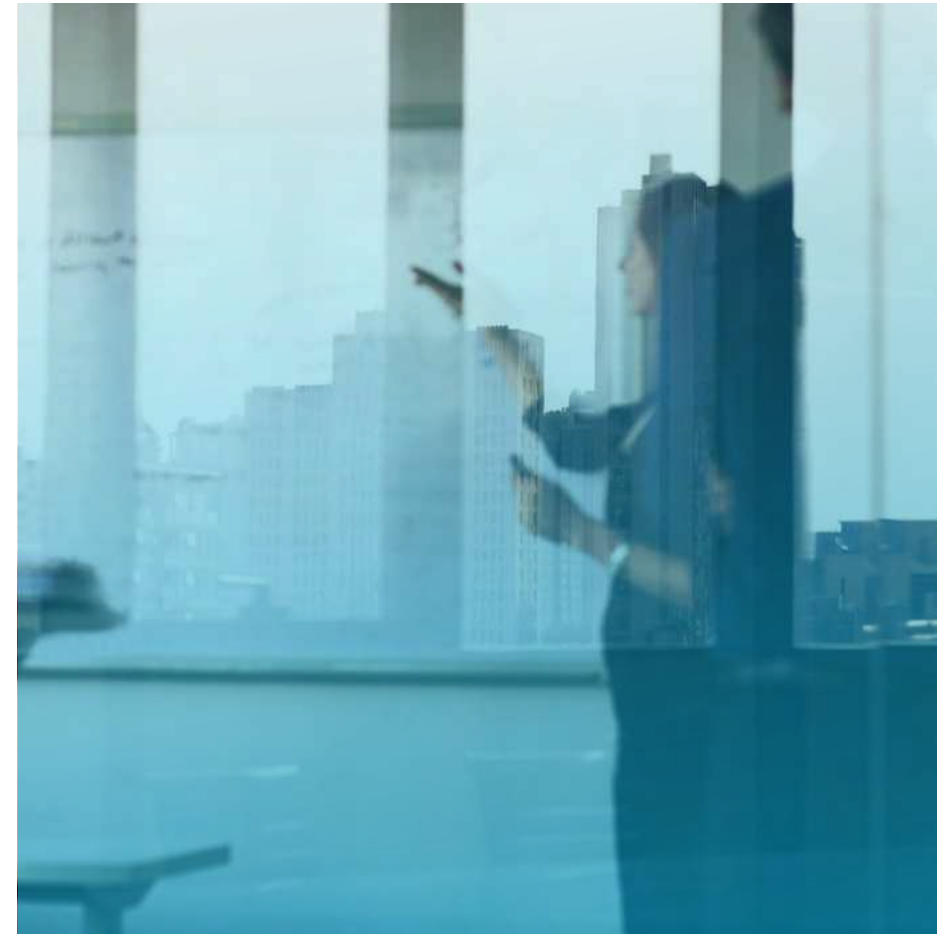
Lançamento do "Portal da Economía em Tempo Real", uma ferramenta pioneira para monitorizar a evolução da economia espanhola

**6.100 visualizações**



Investigação e divulgação de conhecimentos e de tendências nos âmbitos da sustentabilidade e do impacto social, dirigidas ao setor empresarial.

**4 fascículos** | **4 webinars** | **1.303 views**  
→ publicados | → emitidos | → visualizações dos webinars





## \_Banca próxima e acessível

As **agências móveis** são chave na estratégia do CaixaBank para evitar a exclusão financeira das zonas rurais.

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 1.501 agências rurais, situadas em localidades de menos de 10.000 habitantes.

Para reforçar o serviço no âmbito rural, o CaixaBank dispõe de **17 agências móveis (ofibuses)**, que dão serviço a mais de 300.000 pessoas em **626 municípios** de doze 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 está empenhado em não abandonar **os municípios onde é a única entidade bancária.**

 **3.818 agências**  
→ Retail em Espanha

**2.233**

→ Localidades espanholas nas quais o CaixaBank está presente.

**92%**

→ Cidadãos que dispõem de uma agência no seu município. (Espanha) **92% em 2021.**

**99%**

→ Localidades espanholas > 5.000 habitantes com presença do CaixaBank. **99% em 2021.**

**471**

→ Localidades espanholas nas quais o CaixaBank é a única instituição bancária. **420 em 2021.**

**61%**

→ Localidades portuguesas > 5.000 habitantes com presença do BPI. **63% em 2021.**



- 01 A nossa identidade
- 02 Estratégia empresarial e materialidade
- 03 Governação Empresarial
- 04 Gestão de risco
- 05 Modelo de criação de valor
- 06 Clientes
- 07 Pessoas e cultura
- 08 Acionistas e investidores
- 09 Sociedade
- 10 Ambiente e clima
- 11 EINF
- 12 Glossário e estrutura do Grupo
- 13 Anexos

## \_Acessibilidade

O CaixaBank pretende tornar-se o **banco de referência e de eleição de 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 diretrizes **WCAG 2.1-W3C<sup>1</sup>**.

### > 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. Metodologia

→ 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.

### > PRINCÍPIOS NA CONCEÇÃO DE PRODUTOS E SERVIÇOS

#### Perceptível

→ 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 diferentes dispositivos dos utilizadores.



<sup>1</sup> Web Content Accessibility Guidelines del World Wide Web Consortium.

01 A nossa  
identidade

02 Estratégia  
empresarial e  
materialidade

03 Governação  
Empresarial

04 Gestão  
de risco

05 Modelo de criação  
de valor

06 Clientes

07 Pessoas  
e cultura

08 Acionistas  
e investidores

09 Sociedade

10 Ambiente  
e clima

11 EINF

12 Glossário e  
estrutura do  
Grupo

13 Anexos

A Diretiva (UE) 2019/882 do Parlamento Europeu e do Conselho de 17 de abril relativa aos **requisitos de acessibilidade dos produtos e serviços em matéria de acessibilidade**, que será transposta em Espanha aumentará as exigências às entidades nesta área.

A nova norma visa tornar todos os produtos e serviços disponíveis para os cidadãos europeus, independentemente da pessoa.

Neste sentido, a diretiva estipula que, a partir de 2025, todos os produtos e serviços colocados no mercado devem estar em conformidade com a diretiva. A partir de 2030, todos os produtos e serviços das instituições terão de ser adaptados aos requisitos de acessibilidade.



Neste sentido, o CaixaBank tem um **plano para garantir a acessibilidade** de todos os nossos produtos e serviços.



Durante o **exercício 2022**,

foram reunidos esforços para criar as bases tecnológicas que irão melhorar significativamente a acessibilidade de todos os produtos e serviços lançados no mercado através de qualquer um dos seus canais.

Destaca-se o **Omnia**, o novo sistema de conceção empresarial do Grupo CaixaBank, que foi desenvolvido para ser 100% acessível.

### \_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.



88%

→ Agências acessíveis  
86% em 2021.



62

→ Agências onde as barreiras foram eliminadas em 2022  
16 em 2021.

48

→ Espanha

14

→ Portugal

### \_Acessibilidade dos caixas automáticos



100%

→ Caixas automáticas são acessíveis



8.139

→ Os caixas automáticos dispõem de vídeos de ajuda em língua gestual

A acessibilidade dos caixas automáticos é baseada em, entre outros:

- > **Facilidades visuais:** Digitando a chamada Operativa 1 1 1, 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. Os caixas automáticos 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 Caixa-fácil 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.



01 A nossa  
identidade02 Estratégia  
empresarial e  
materialidade03 Governação  
Empresarial04 Gestão  
de risco05 Modelo de criação  
de valor

06 Clientes

07 Pessoas  
e cultura08 Acionistas  
e investidores

09 Sociedade

10 Ambiente  
e clima

11 EINF

12 Glossário e  
estrutura do  
Grupo

13 Anexos

### \_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 design, foi validado o **contraste de cores e o tamanho 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 caráter 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* permitam a locução de toda a informação e das ações do ecrã.

### \_Acessibilidade site

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 visão (*JAWS*).

O ILUNION efetua **auditorias** com caráter semestral a todo o portal comercial. Nestas auditorias são detetados possíveis erros resultantes da atualização constante de conteúdos.



### Lançamento do cartão Braille

Em 2022, o CaixaBank lançou o cartão financeiro com sistema *Braille*, desenvolvido em colaboração com a ONCE, que permite às **pessoas com deficiência visual ter mais autonomia** ao realizar compras em todos os tipos de canais, físicos e *online*.

”



### 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.

# \_Ação social

O **compromisso social** é um dos principais ativos e valor diferencial do CaixaBank, que está integrado na sua atividade bancária e que vai além dela, **com soluções que respondem às necessidades das pessoas e do mundo em que vivemos.**

Para atuar como agente desta transformação social, o CaixaBank concentra-se em:

- 01. Promover a participação e divulgação do impacto dos Programas da Fundação "la Caixa"**, transferindo as principais iniciativas para a rede territorial, a fim de alargar o seu âmbito.
- 02. Criar alianças com terceiros:** (outras fundações locais, clientes e instituições) para fomentar a mudança e compromisso social.
- 03. Desenvolver programas sociais adaptados às necessidades de cada um dos territórios:** (empregabilidade ou desenvolvimento rural) e com um impacto particular nos grupos prioritários (jovens, idosos e pessoas vulneráveis).
- 04. Promover a solidariedade e a participação dos cidadãos em causas sociais:** lideradas por organizações sociais de todo o país através da Associação de Voluntários do CaixaBank.

**9,6MM€**

→ Apresentados pelo CaixaBank<sup>1</sup>

**49,4MM€**

→ Canalizados através do CaixaBank, a partir da Fundação "la Caixa" e dos clientes



O modelo de ação social possui referências profissionais a nível territorial e nas filiais que promovem iniciativas capilares em todo o território.

■ Contribuição ■ Intermediação

<sup>1</sup> Para além das várias contribuições para outros programas importantes e programas com outras fundações regionais, isto inclui a contribuição para a Associação de Voluntários do CaixaBank, incluindo uma contribuição extraordinária para ajudar os refugiados na Ucrânia.



## Programas de Fundação "la Caixa"

### Ação Social Descentralizada



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 "la Caixa" com grande impacto em todos os territórios nos quais o CaixaBank está presente.



### Projetos divididos por tipologia

(número de projetos e investimento destinado em MME)

■ 2.093 (8,96 MM€) Doença e incapacidade	■ 597 (2,08 MM€) Pessoas seniores
■ 1.207 (5,64 MM€) Interculturalidade e exclusão social	■ 396 (2,60 MM€) Inserção do trabalho e outros
■ 1.331 (5,72 MM€) Pobresa	

25 MM€

→ Da fundação dirigidos a entidades sociais, canalizaram-se através da rede de agências

5.624

→ Ações destinadas a projetos de entidades sociais locais

5.041

→ Instituições beneficiárias

■ Contribuição ■ Intermediação

## Outras colaborações com a Fundação "la Caixa"

### Fórmulas solidárias

Projetos locais

Iniciativas promovidas pela rede CaixaBank juntamente com o CaixaBank Payments & Consumer que complementam os fundos de Ação Social Descentralizada com contribuições de empresas e particulares.

77

→ Acordos de fórmula solidária

0,48 MM€

→ Montante extra contribuído por empresas e particulares

### Nenhum Lar Sem Alimentos

Coletivos vulneráveis

Arrecadação de fundos a favor de 54 Bancos de alimentos em toda Espanha.

1,7 MM€

→ Arrecadação total

Dos quais:

0,7 MM€

→ Donativos arrecadados pelo CaixaBank na plataforma de donativos

1 MM€

→ Contribuição Fundación "La Caixa"

1.854 Tn

→ De alimentos básicos destinados aos grupos mais vulneráveis

- 01 A nossa identidade
- 02 Estratégia empresarial e materialidade
- 03 Governação Empresarial
- 04 Gestão de risco
- 05 Modelo de criação de valor
- 06 Clientes
- 07 Pessoas e cultura
- 08 Acionistas e investidores
- 09 Sociedade
- 10 Ambiente e clima
- 11 EINF
- 12 Glossário e estrutura do Grupo
- 13 Anexos

## \_Programas com outras Fundações de âmbito Territorial

### \_Convocações sociais

Coletivos vulneráveis

Convocatórias sociais com fundações locais em áreas como a inserção profissional para grupos vulneráveis, melhoria da qualidade de vida e apoio presencial aos idosos.

2,04 MM€

→ destinados a convocatórias sociais com fundações locais

476

→ Projetos com apoio

### \_Convocatórias ambientais

Ambiente

Acordos com fundações locais e convocação própria CABK em todo o território apoiando projetos em matéria de biodiversidade principalmente, para além da inovação ambiental, economia circular e desafio demográfico.

1,00 MM€

→ destinado a convocatórias meio ambientais

101

→ Projetos com apoio

### \_Projetos socioculturais

Coletivos vulneráveis

Cursos, conferências e ações solidárias e culturais na sede das Fundações, e acordos com terceiros para ações com impacto nos seus territórios.

1,70 MM€

→ Montante destinado

### >11 FUNDAÇÕES LOCAIS



■ Contribuição ■ Intermediação

## \_Outros programas destacados

### \_Árvore dos sonhos

Infância

Um programa dirigido às crianças em situação de pobreza, onde as crianças escrevem uma carta a pedir um presente de Natal. Clientes e funcionários participam, apoiando uma carta e comprando o presente, tornando assim os seus sonhos em realidade.

27.429

→ Crianças que receberam um presente em Espanha

### \_Cheios de vida

Pessoas seniores

Programa dirigido aos idosos, dando prioridade às áreas de alto despovoamento, com o objetivo de promover o bem-estar físico, mental e social, encorajando um estilo de vida saudável.

0,42 MM€

→ De investimento

6.961

→ Beneficiários

### \_Terra de oportunidades

Desafio demográfico

Programa colaborativo para criar emprego, promover o empreendedorismo e fixar a população nas zonas rurais. É articulado através de ajuda direta a empresários ou projetos de emprego e formação, incubadoras rurais e maratonas de empreendedorismo.

0,62 MM€

→ De investimento

1.200

→ Empreendedores beneficiários

### \_Reutilize-me

Social/Ambiente

Doação de materiais excedentes em bom estado a entidades sem fins lucrativos.

46.184

→ Artigos doados

36%

→ De empresas clientes

64%

→ de Grupo CaixaBank

437

→ Doações

359

→ Instituições beneficiárias

26

→ Empresas participantes



■ Contribuição ■ Intermediação

- 01 A nossa identidade
- 02 Estratégia empresarial e materialidade
- 03 Governação Empresarial
- 04 Gestão de risco
- 05 Modelo de criação de valor
- 06 Clientes
- 07 Pessoas e cultura
- 08 Acionistas e investidores
- 09 Sociedade
- 10 Ambiente e clima
- 11 EINF
- 12 Glossário e estrutura do Grupo
- 13 Anexos

## \_Apoio ao Terceiro Setor Social

### \_Plataforma de captação de donativos

Uma plataforma para ONG onde o CaixaBank disponibiliza gratuitamente a sua rede de agências e os seus vários canais eletrónicos para angariar fundos dos clientes e da sociedade em geral, que desejam colaborar com as várias causas destas organizações sociais.

**22,9 MM€**

→ Montante arrecadado

**319**

→ Causas promovidas

**191**

→ Entidades sociais apoiadas

### \_Emergência na Ucrânia

Foram angariados **5,6 MM€** através da **Plataforma de Donativos** para causas relacionadas com a emergência na Ucrânia, de várias ONG.

**5,6 MM€**

→ Arrecadados via a Plataforma de Donativos.

### \_Bonificação de transacionalidade básica

O CaixaBank tem uma proposta de valor para as entidades sociais, através da qual desenvolve produtos específicos e subsidia as transações básicas das entidades de solidariedade social.

**12.130**

→ Entidades Sociais com bonificação de transacionalidade básica



#### > CARTÕES ONG

Os clientes podem **apoiar as entidades 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**.

■ Contribuição ■ Intermediação



## \_Voluntariado CaixaBank

Desde 2005, os atuais e antigos funcionários do Grupo CaixaBank, Fundação "La Caixa" e Critería, bem como os seus clientes, familiares e amigos, têm demonstrado **interesse em melhorar a sociedade e têm estado envolvidos em atividades de voluntariado** centradas na **Educação, Digitalização, Acompanhamento**, tanto no local de trabalho como através de *mentoring* e assistência a idosos e no **meio-ambiente**.



14.000

→ Voluntários



482.247

→ Beneficiários



1.991

→ Entidades colaboradoras



27.692

→ Atividades realizadas



5.263

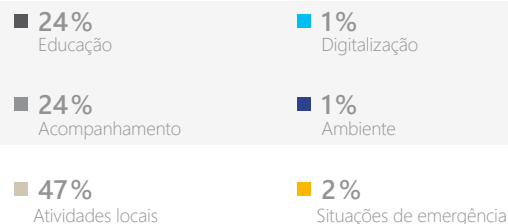
→ Voluntários sem a Semana Social



■ Contribuição ■ Intermediação

### Atividades realizadas por voluntários CaixaBank

Programas estratégicos



### \_Semana social

A Semana Social é a maior mobilização anual de voluntariado corporativo realizada pela Associação. Em 2022, 26% do pessoal do Grupo CaixaBank, juntamente com os seus familiares e clientes da entidade, participaram em alguma das 1.828 atividades de voluntariado realizadas em todo o país entre 15 e 23 de outubro, **somando mais de 10.000 voluntários**.

### \_Colaboradores Internacionais

O Voluntariado CaixaBank, em colaboração com a Fundação "la Caixa", promove esta ação destinada às ONG internacionais que desenvolvem programas de apoio a grupos vulneráveis e promovem a sua inclusão no mercado de trabalho. Os programas deste ano tiveram lugar na Índia, Etiópia, Moçambique e Peru.

30

→ Colaboradores

10

→ Projetos

4

→ Países

### \_Plante o seu projeto

Programa de apoio e reconhecimento da vinculação e colaboração dos funcionários do Grupo CaixaBank com entidades sociais. Programa participativo, através do qual são feitas doações a projetos sociais de entidades com as quais o trabalhador participa como voluntário, através do voto dos colegas.

0,51 MM€

→ Montante destinado

80

→ Projetos vencedores

### \_Emergência na Ucrânia

Os Voluntários da CaixaBank, através da Fundació Convent de Santa Clara (com a Irmã Lucía Caram como interlocutora), responderam à crise humanitária dos refugiados da Ucrânia, prestando apoio no acolhimento das famílias deslocadas no nosso país.

9

→ Corredores humanitários habilitados

548

→ Refugiados realojados

75

→ Veículos entregues para fins sanitários

Recolha de ajuda humanitária e logística do material doado.

- 01 A nossa identidade
- 02 Estratégia empresarial e materialidade
- 03 Governação Empresarial
- 04 Gestão de risco
- 05 Modelo de criação de valor
- 06 Clientes
- 07 Pessoas e cultura
- 08 Acionistas e investidores
- 09 Sociedade
- 10 Ambiente e clima
- 11 EINF
- 12 Glossário e estrutura do Grupo
- 13 Anexos

## dualiza

by CaixaBank

O CaixaBank Dualiza reforça o seu compromisso de promover a formação profissional, impulsionar a orientação e fomentar a investigação orientada para a ação que forneça uma imagem real e detalhada do estado da Formação Profissional.

O CaixaBank Dualiza é o compromisso da Fundação com a Formação Dual CaixaBank para a promoção e divulgação da Formação Profissional. O CaixaBank Dualiza apoia as exigências dos docentes e centros educativos e trabalha com empresas para formar futuros profissionais e melhorar a sua empregabilidade.

Desde o início:

27.801

→ Estudantes

2.641

→ Empresas

1.563

→ Centros Educativos

### \_Dualiza em 2022

O CaixaBank Dualiza **reforçou o seu compromisso de promover a FP** e a sua modalidade dupla durante 2022, aumentando o número de beneficiários alcançados pelas suas ações.

A fundação manteve o seu trabalho segundo linhas estratégicas:

- > promoção e divulgação do FP
- > melhoria da orientação
- > investigação

Este trabalho tem servido para reunir **numerosos centros educativos e empresas**, através das muitas alianças forjadas pelo CaixaBank Dualiza com administrações públicas e outras entidades. Tudo para promover o desenvolvimento de projetos conjuntos que servem para facilitar o contacto entre empresas e estudantes com a formação exigida pelo mercado de trabalho e para mostrar aos centros os últimos desenvolvimentos com os quais as empresas estão a trabalhar.



6.864

→ Estudantes em 2022



484

→ Empresas em 2022



2.143

→ Docentes em 2022



316

→ Centros Educativos em 2022

01 A nossa identidade

02 Estratégia empresarial e materialidade

03 Governação Empresarial

04 Gestão de risco

05 Modelo de criação de valor

06 Clientes

07 Pessoas e cultura

08 Acionistas e investidores

09 Sociedade

10 Ambiente e clima

11 EINF

12 Glossário e estrutura do Grupo

13 Anexos

A maioria dos estudantes, mais de 4.100, puderam participar em **programas de formação** para melhorar as suas competências no setor da saúde (SANEC), no setor digital (DITEC), no comércio externo (COMEX), no setor agrícola ou em formação destinada a ajudar a melhorar as chamadas *soft skills*, tão necessárias na nova economia.

Tudo isto sem perder de vista as iniciativas destinadas a promover a inovação, tais como as "24 horas de Barcelona", as várias *hackathons* destinadas a promover o empreendedorismo, ou o projeto *InnovaTec* destinado a facilitar os nós de conhecimento entre os professores de FP da Comunidade Valenciana.

**Convocatória Dualiza**, promovida em conjunto com a associação de centros de Formação Profissional FPEmpresa. Esta convocatória serviu para desenvolver cerca de 200 projetos educativos em centros de formação profissional desenvolvidos com empresas, que o CaixaBank Dualiza financiou com mais de dois milhões de euros.

**Convocatória de Orientação**, destinada a apoiar as ações que os centros educativos desenvolvem para sensibilizar as pessoas que se encontram no período de tomada de decisão para a FP.

Esta convocatória faz parte das ações destinadas a melhorar os processos de orientação na sociedade, de modo a alcançar uma orientação abrangente que acompanhe as pessoas ao longo da sua vida educativa e profissional.

**"Embaixadores"**, através dos quais dezenas de profissionais têm vindo às salas de aula para contar a realidade das suas profissões.

Todo este trabalho tem sido marcado pelos resultados obtidos nos vários **projetos de investigação realizados pelo Centro de Conhecimento e Investigação**, que abordaram vários aspetos da formação profissional, tais como a empregabilidade, o fosso entre géneros e o seu impacto nos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável.

Esta investigação tem sido realizada para fornecer conhecimentos úteis e orientados para a ação, que servem de base para a tomada de decisões que vários profissionais da FP têm de enfrentar diariamente, com base em números reais e atualizados.



2.378

Estudantes durante 2022 em orientação



- 01 A nossa identidade
- 02 Estratégia empresarial e materialidade
- 03 Governação Empresarial
- 04 Gestão de risco
- 05 Modelo de criação de valor
- 06 Clientes
- 07 Pessoas e cultura
- 08 Acionistas e investidores
- 09 Sociedade
- 10 Ambiente e clima
- 11 EINF
- 12 Glossário e estrutura do Grupo
- 13 Anexos

## \_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 "LA CAIXA"

Cinco Prémios que apoiam projetos de instituições de solidariedade social para melhorar a qualidade de vida de pessoas na situação de vulnerabilidade social.



São atribuídos os seguintes prémios:



#### > INICIATIVA SOCIAL DESCENTRALIZADA - ISD 2022

A 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, que visam melhorar a qualidade de vida das pessoas em situações de vulnerabilidade social.





01 A nossa  
identidade

02 Estratégia  
empresarial e  
materialidade

03 Governação  
Empresarial

04 Gestão  
de risco

05 Modelo de criação  
de valor

06 Clientes

07 Pessoas  
e cultura

08 Acionistas  
e investidores

09 Sociedade

10 Ambiente  
e clima

11 EINF

12 Glossário e  
estrutura do  
Grupo

13 Anexos

## \_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.

**0,3 MM€**      **4**

→ De investimento em  
2022

→ Projetos selecionados

### > CONCURSO CAIXA RESEARCH DE INVESTIGAÇÃO E SAÚDE

Em 2022 foi lançada a sexta 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.

**8,9 MM€**      **13**

→ De investimento em  
2022

→ Projetos apoiados



# \_Gestão de fornecedores



O CaixaBank possui uma área de compras especializada por categorias (*Facilities&Logistics*, Obras, IT, Serviços Profissionais e Marketing) com visão e gestão transversal das compras do Grupo<sup>1</sup>. 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

Estabelecem um quadro de colaboração equilibrado entre o CaixaBank e os seus fornecedores, que promove relações comerciais estáveis, em coerência com os nossos valores<sup>2</sup>.

- 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.

<sup>1</sup> Aplicável às empresas do Grupo com as quais partilha modelo empresarial de Compras.

<sup>2</sup> Ver no site empresarial [https://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank.com/Estaticos/PDFs/responsabilidade\\_corporativa/Principios\\_de\\_Compras\\_ESP.pdf](https://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank.com/Estaticos/PDFs/responsabilidade_corporativa/Principios_de_Compras_ESP.pdf)

> PROCESSO DE GESTÃO DE COMPRAS E FORNECEDORES



**\_Código de Conduta de Fornecedores e Norma de Compras**

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.

Em 2022, foi desenvolvida e publicada a nova **norma de Compras**, estabelecendo o quadro de referência para a gestão de Compras no Grupo CaixaBank, que inclui as melhores práticas e a otimização dos processos de Compras da entidade, incluindo os critérios do ASG.

> INDICADORES DE COMPRAS<sup>1</sup>

	2022	2021
Número de fornecedores ativos <sup>2</sup>	3.323	3.390
Volume faturado fornecedores ativos (MM €) <sup>2</sup>	3.011	2.979
Fornecedores homologados no encerramento do exercício <sup>3</sup>	1.949	1.157
Novos fornecedores ativos	502	-
Prazo médio de pagamento a fornecedores (dias)	16,8	22,1
Volume negociado através de negociação eletrónica (MM €) <sup>4</sup>	1.287	636
Processos negociados através de negociação eletrónica	1.223	851
% volume correspondente a fornecedores locais - Espanha	93 %	97 %

<sup>1</sup> Aplicável às empresas do Grupo com as quais compartilha o modelo corporativo de Compras, o que inclui fornecedores com um volume de negócios em 2022 de mais de 30.000 euros. Foram excluídos credores, organismos oficiais e comunidades.  
<sup>2</sup> Define-se como fornecedor ativo que cumpre uma das seguintes: algum contrato ativo em Ariba com data de acordo nos últimos 3 anos, faturou no ano corrente ou anterior ou participou em alguma negociação nos últimos 12 meses.  
<sup>3</sup> Conforme o modelo de homologação em vigor, inclui fornecedores de compras centralizadas que passaram o processo de qualificação financeira e fornecedores de compras descentralizadas que completaram o processo de registo.  
<sup>4</sup> Montante total negociado (plurianual), em 2021 o montante refletido era anual.

> % DE PROCESSOS NEGOCIADOS POR CATEGORIAS DE COMPRAS



- 41% IT
- 24% Serviços profissionais
- 12% Marketing
- 11% Facilities & logistics
- 13% Obras

- 01 A nossa identidade
- 02 Estratégia empresarial e materialidade
- 03 Governação Empresarial
- 04 Gestão de risco
- 05 Modelo de criação de valor
- 06 Clientes
- 07 Pessoas e cultura
- 08 Acionistas e investidores
- 09 Sociedade
- 10 Ambiente e clima
- 11 EINF
- 12 Glossário e estrutura do Grupo
- 13 Anexos

7 MM€

→ de volume adjudicado a CEE (Centros especiais de emprego) **7,3 MM€ em 2021**

249

→ Fornecedores que contribuíram certificados em matéria social e ambiental. **Dos quais 186 Fornecedores forneceram o certificado ISO 14001<sup>1</sup>**

100%

→ De categoria de compras com impacto meio ambiental possuem requisitos meio ambientais

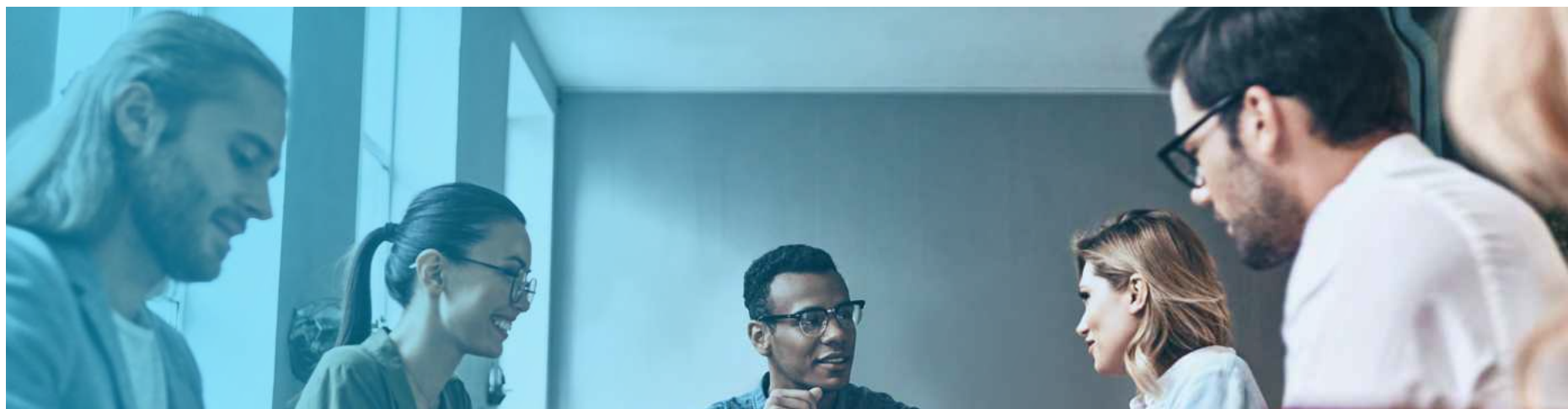
A Entidade conta com um Plano de Auditorias a Fornecedores, o qual, através de um processo de validação *in-situ* procura reunir evidências para que no CaixaBank tenhamos a informação necessária para poder realizar o mapa de risco dos nossos principais fornecedores. Simultaneamente à redução do risco, com a avaliação *in-situ*, procuramos a melhoria contínua na gestão dos nossos fornecedores e fornecer-lhes valor acrescentado, colaborando no seu desenvolvimento.

Em 2022 foram efetuadas 30 auditorias (30 em 2021) 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*.

Em 2022, como parte do projeto de Compras Sustentáveis do CaixaBank, foi implementado o Plano de desenvolvimento do fornecedor com o objetivo de ajudar os nossos fornecedores estratégicos a obterem uma melhor posição em termos de sustentabilidade. Em 2022, foram realizados 10 planos de desenvolvimento e o objetivo é duplicar este número até 2023.

Adicionalmente os contratos com fornecedores incluem uma cláusula específica de Direitos Humanos.



<sup>1</sup> Em 2021, todos os fornecedores que tinham sido solicitados a fornecer a certificação ISO 14001 foram incluídos. No entanto, em 2022 procede-se a uma atualização dos critérios para incluir apenas os fornecedores que fornecem certificados. Como não é possível recalculer os fornecedores que apresentaram os certificados em 2021 devido a limitações de ferramentas, os dados para 2021 e 2022 não são comparáveis.

# \_Diálogo com a sociedade

No desempenho da sua atividade, o CaixaBank mantém o diálogo com diferentes intervenientes da sociedade.

## > REGULADORES E SUPERVISORES

O setor financeiro é fundamental para a economia devido à sua ligação à poupança, investimento e financiamento, razão pela qual os bancos, companhias de seguros e entidades gestoras estão sujeitos a regulamentação e supervisão específicas, tornando os reguladores e supervisores num grupo de interesse para o CaixaBank.

O CaixaBank mantém uma linha de diálogo constante com os diferentes supervisores, implicando um elevado nível de coordenação entre as várias equipas internas e as do Mecanismo Único de Supervisão (MUS), como parte integrante do processo de revisão e avaliação de supervisão, conhecido pela sua sigla em inglês SREP. Do mesmo modo, trabalhamos no sentido de satisfazer os requisitos e as expectativas do Mecanismo Único de Resolução (MUR). Além disso, é mantido um diálogo contínuo com os vários supervisores locais.

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

## > ASSOCIAÇÕES COMERCIAIS E DE ADVOCACY

O CaixaBank participa e colabora com várias associações comerciais, tais como câmaras de comércio, e também com entidades que promovem o desenvolvimento económico e social.

### 4,6 MM€

→ pagos em 2022 a associações comerciais.

### 4,1 MM€

→ pagos em 2022 a associações setoriais de representação de interesses.

## > PATROCÍNIO PARA ORGANIZAÇÕES CULTURAIS E DESPORTIVAS

A vocação do CaixaBank é ser uma instituição próxima e intimamente ligada aos territórios nos quais está presente. Portanto, quando se trata de patrocínios, o foco está nas atividades que, tanto de uma perspetiva global como local, refletem o caráter da marca e os valores que esta representa.

Os patrocínios do CaixaBank também trabalham para promover o progresso cultural, social e económico, de acordo com os seus valores fundadores de compromisso com a sociedade.



### Esforço e trabalho em equipa:

Os nossos patrocínios estão estreitamente ligados ao mundo do desporto, através do qual nos conectamos com alguns dos nossos valores mais representativos, tais como o esforço e o trabalho de equipa.



### A fazer história:

Somos pioneiros no patrocínio desportivo em Espanha.

O nosso envolvimento no desporto remonta a 25 anos atrás, quando começámos a apoiar atividades olímpicas, competições de alto nível e alguns dos melhores clubes de futebol.



### O nosso ADN:

Tanto os nossos patrocínios desportivos como os de cariz institucional representam e transmitem a cultura empresarial da Entidade.

O CaixaBank participa no patrocínio de uma vasta gama de organizações culturais e desportivas nas áreas do Futebol, Basquetebol, Desporto Adaptado, *Running*, Música e Inovação e desenvolvimento económico e social.

# 10 Ambiente e clima

- Obrigações verdes \_ PÁG. 368
- Alterações Climáticas \_ PÁG. 369
  - *Net Zero Banking Alliance* \_ PÁG. 369
  - Pegada financiada e objetivos de descarbonização\_ PÁG. 370
- Plano de Gestão Ambiental \_ PÁG. 374
  - Foco do Plano de Gestão Ambiental \_ PÁG. 374

# \_Obrigações verdes

Durante 2022, CaixaBank emitiu 2 obrigações de ação climática no montante de 2.000 MM€, que se somam às **4 obrigações de ação climática** previamente emitidas desde 2020 no montante de 3.582 MM€.

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 2022

**Emissão:** 7 de setembro de 2022

**Tipo:** Sênior Preferente

**Nominal:** 1.000 MM€

**Vencimento:** 7 de setembro de 2029

**Cupão:** 3,75 %

### 2ª OBRIGAÇÃO VERDE 2022

**Emissão:** 14 de novembro de 2022

**Tipo:** Sênior Não Preferente

**Nominal:** 1.000 MM€

**Vencimento<sup>1</sup>:** 14 de novembro de 2030

**Cupão:** 5,375 %



Os fundos captados entre as duas obrigações emitidas em 2022 destinaram-se a **financiar projetos que impulsionam dois dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentado (ODS):**



→ Disponibilidade de água, a sua gestão sustentável e saneamento.



→ Edifícios energeticamente eficientes



→ Garantir o acesso a uma energia acessível, segura, sustentável e moderna.



→ Sistemas de transporte sustentável

<sup>1</sup> Emissão resgatável, que pode ser exercida antes da data de vencimento.

# \_Alterações Climáticas

## \_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. **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.

A Instituição divulgou as metas de descarbonização para 2030 em outubro de 2022. Durante 2022, 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 (Âmbito 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.





## \_Pegada financiada e objetivos de descarbonização

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 realizou o cálculo de emissões financiadas** (alcance 3, categoria 15 segundo definição do Protocolo GEI<sup>1</sup>) a 31 de dezembro de 2020 para a sua carteira de crédito<sup>2</sup> e focalizou esforços para publicar os dados referentes aos setores elétricos e petrolíferos e gás.

O cálculo baseou-se na informação sobre a pegada de carbono (âmbitos 1, 2 e 3 para o petróleo e gás e âmbito 1 para o setor da eletricidade) comunicada pelas empresas financiadas, ou por *proxys* setoriais quando tais dados não estão disponíveis<sup>3</sup>. A dotação de emissões financiadas pelo CaixaBank foi feita com base no fator de atribuição definido pelo PCAF para cada tipo de ativo<sup>4</sup>.

### > EMISSÕES DE GEE DA CARTEIRA DE FINANCIAMENTO

CaixaBank ano 2020	Capital concedido (em MM€)	Saldo coberto pela análise (em %)	Emissões absolutas (MtCO <sub>2</sub> e) <sup>5</sup>	Intensidade de emissões (ktCO <sub>2</sub> e/MM€) <sup>5</sup>		Qualidade do dado (Score)
			Scope 1+2+3	Scope 1+2	Scope 1+2	Scope 3
<b>Petróleo e gás</b>	5.179	99,8%	26,9	0,5	1,7	2,1

CaixaBank ano 2020	Capital concedido (em MM€)	Saldo coberto pela análise (em %)	Emissões absolutas (MtCO <sub>2</sub> e) <sup>5</sup>	Intensidade de emissões (ktCO <sub>2</sub> e/MM€) <sup>5</sup>	Qualidade do dado (Score)
			Scope 1	Scope 1	Scope 1
<b>Setor elétrico</b>	17.111	99,5%	4,0	0,2	2,0

- > O cálculo foi efetuado sob uma abordagem de controlo operacional seguindo a metodologia desenvolvida pela PCAF e descrita na norma "Global GHG Accounting and reporting Standard for the Financial Industry" para financiamento corporativo (não inclui pequenas e médias empresas) e project finance e utilizando o limite concedido para o cálculo do fator de atribuição.
- > Os dados de "Capital concedido" aglutinam a informação do CaixaBank, S.A. e Bankia a 31/12/2020. Não se inclui a carteira de investimento (renda fixa e renda variável). No final de 2020, as exposições em renda variável e renda fixa privada representam menos de 5% do total ativo.
- > A informação de emissões e dados financeiros das companhias que fazem parte da carteira do Banco correspondem ao fechamento do exercício 2020.
- > Exclusões: o cálculo dos ativos relativamente aos quais não havia dados financeiros disponíveis para as empresas não foi coberto.
- > PwC realizou uma garantia limitada das emissões de GEE da carteira de financiamento baseado na Norma Internacional sobre Compromissos de Garantia 3410 (NIEA 4310) "Compromissos de Garantia sobre Gases do Efeito de Estufa".
- > As emissões financiadas incluídas no quadro incluem apenas empresas dentro do perímetro dos objetivos de descarbonização estabelecidos no âmbito da NZBA.
- > A qualidade do dado é calculada como a média ponderada do DQ Score PCAF de Project Finance e financiamento corporativo.



<sup>1</sup> Mais informação disponível em [https://ghgprotocol.org/sites/default/files/padronizadas\\_supporting/Chapter15.pdf](https://ghgprotocol.org/sites/default/files/padronizadas_supporting/Chapter15.pdf)  
<sup>2</sup> Para o cálculo do fator de atribuição foi utilizado o limite concedido em lugar de acordo.  
<sup>3</sup> Informação detalhada da metodologia de cálculo de emissões financiadas no Anexo do Relatório Climático. [https://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank.com/Estaticos/Imágenes/Sobrenós/Relatório\\_climatico\\_2021\\_ju- nio2022\\_CaixaBank.pdf](https://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank.com/Estaticos/Imágenes/Sobrenós/Relatório_climatico_2021_ju- nio2022_CaixaBank.pdf)

<sup>4</sup> Vid. nota 3.  
<sup>5</sup> CO<sub>2</sub>e = CO<sub>2</sub> equivalente. Em linha com a metodologia PCAF, inclui os seguintes gases de efeito estufa: CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub>, N<sub>2</sub>O, HFCs, PFCs, SF<sub>6</sub> e NF<sub>3</sub>.



## A pontuação de CABK segundo a metodologias PCAF é de 2,1 para Petróleo e gás e de 2 para o setor elétrico.

A PCAF estabelece uma classificação da qualidade dos dados utilizados nos cálculos das emissões financiadas, com uma pontuação de 1 para os dados de maior qualidade e uma pontuação de 5 para os dados de menor qualidade.

**Conforme o compromisso do CaixaBank no âmbito da NZBA, foram estabelecidos objetivos de descarbonização para a carteira de crédito empresarial nos setores da eletricidade e do petróleo e gás, dado que:**

- > Os dois setores supõem, aproximadamente, 70 % das emissões de CO<sub>2</sub> globais.
- > Ambos os setores são materiais na carteira corporativa do CaixaBank.
- > A disponibilidade de dados é comparativamente elevada e existe metodologia tanto para o cálculo das emissões como para a determinação do alinhamento da carteira.
- > Dada a relevância dos setores energéticos como motor da descarbonização para outros setores, a ação da Entidade nestes setores tem um maior impacto.

Para o cálculo dos objetivos de descarbonização em ambos os setores, foi utilizado como referência da AIE (Agência Internacional de Energia, IEA em inglês) *Net Zero Scenario*<sup>1</sup>. Este cenário assegura que as emissões globais CO<sub>2</sub> para o setor em 2050 estejam alinhadas com a trajetória de redução de emissões necessária para se manter dentro do limite de 1,5°C de aumento da temperatura global<sup>2</sup>. Para atingir a meta de 1,5°C, o cenário da IEA NZE 2050 pressupõe uma evolução política crescente e mudanças tecnológicas para atingir neutralidade de carbono até 2050, limitando a possibilidade de compensar, remover ou capturar as emissões CO<sub>2</sub>. Este cenário é baseado na ciência, revisto por peritos e amplamente aceite e utilizado como referência.

<sup>1</sup> Cenário disponível no relatório "Net Zero até 2050 - Análise - IEA" da Agência Internacional de Energia (AIE).

<sup>2</sup> Objetivo de limitar o aumento da temperatura em 2100 a 1,5°C acima dos níveis pré-industriais.

O cenário da IEA NZE 2050 propõe que o **setor da eletricidade** atinja a neutralidade de carbono entre 2035-2040<sup>1</sup>, apoiado por investimentos em energias renováveis e novas tecnologias.

Para a definição dos objetivos dentro do setor, foram tomadas as seguintes decisões:

> DECISÕES-CHAVE DE PROJETO



O objetivo do CaixaBank para este setor centra-se em emissões de âmbito 1 das empresas de produção e integradas. A produção é a parte da cadeia de valor onde as ações de descarbonização têm o maior impacto na redução das emissões globais do setor. Este perímetro (limite concedido) cobre 92% da exposição total da carteira do setor e 99% das suas emissões de âmbito 1. Por fim, continuando as recomendações da guia das UNEP FI *Guidelines for Target Setting*, o objetivo de redução de emissões fixou-se utilizando como métrica a intensidade física da carteira (tCO<sub>2</sub>e/MWh) baseada no total concedido.

Esta métrica permite o apoio da transição do setor em linha com o Plano Estratégico do CaixaBank.

Para o setor do petróleo e gás, o CaixaBank propõe um objetivo de descarbonização através de uma métrica absoluta de emissões, em acordo com as expectativas da indústria. Espera-se que a descarbonização do setor do petróleo e do gás seja impulsionada tanto por melhorias na eficiência energética como pela substituição direta destes combustíveis como *input* noutros processos (efeito de procura).

> DECISÕES-CHAVE DE PROJETO



<sup>1</sup> A IEA NZE 2050 projeta que as emissões do setor elétrico atingirão a neutralidade de carbono até 2035 nas economias avançadas e até 2040 a nível mundial.

- 01 A nossa identidade
- 02 Estratégia empresarial e materialidade
- 03 Governação Empresarial
- 04 Gestão de risco
- 05 Modelo de criação de valor
- 06 Clientes
- 07 Pessoas e cultura
- 08 Acionistas e investidores
- 09 Sociedade
- 10 Ambiente e clima
- 11 EINF
- 12 Glossário e estrutura do Grupo
- 13 Anexos

Os segmentos da cadeia de valor dentro do perímetro dos objetivos de descarbonização incluem empresas ativas principalmente a *montante* (exploração e extração) e a *jusante* (principalmente envolvidas na refinação, distribuição e comercialização) e empresas integradas (ativas ao longo de toda a cadeia de valor), que representam aproximadamente 60% dos limites totais concedidos na carteira de crédito do CaixaBank a este setor e aproximadamente 96%<sup>1</sup> das emissões de âmbito 1, 2 e 3 financiadas, permanecendo fora do âmbito o transporte, armazenamento e *comercialização*, que representam cerca de 4% das emissões financiadas.

Segue-se a detalhe os objetivos **afixados até 2030**:

Setor	Âmbito das emissões	Métrica	Cenário	Ano base (2020)	Objetivo (2030)	Métrica objetiva (2030)
Elétrico	1	Intensidade física	IEA Net Zero 2050	136 kgCO <sub>2</sub> e/MWh	-30%	95 kgCO <sub>2</sub> e/MWh
Petróleo e gás	1, 2, 3	Total emissões financiadas	IEA Net Zero 2050	26,9 MtCO <sub>2</sub> e	-23%	20,7 MtCO <sub>2</sub> e

Os objetivos estabelecidos baseiam-se nas melhores práticas existentes e nos dados disponíveis. Contudo, a ciência climática e as metodologias continuam a evoluir, pelo que o CaixaBank pode rever os seus objetivos para incorporar avanços metodológicos de acordo com o estabelecimento de objetivos padrão. Além disso, de acordo com o compromisso assumido no âmbito da NZBA, durante 2023 e início de 2024, o CaixaBank planeia estabelecer objetivos de alinhamento adicionais para outros setores de utilização intensiva de gases com efeito de estufa, tanto na sua carteira de empréstimos e financiamento de investimentos, como para as filiais com exposições materiais nos setores priorizados.

O compromisso adquirido com a assinatura da *Net Zero Banking Alliance* é ambicioso e reflete-se nos primeiros objetivos setoriais do CaixaBank. Pela sua natureza, para alcançar estes objetivos, a Entidade deve impulsionar mudanças nas políticas governamentais e na regulamentação ambiental e climática, bem como mudanças no comportamento dos consumidores, desenvolvimentos científicos e novas tecnologias, e fazer parte e contribuir para o esforço coletivo necessário para a transição rumo a uma economia com emissões líquidas nulas.

## Contextualização dos objetivos

**Para os objetivos de descarbonização estabelecidos pelo CaixaBank, foi decidido tomar 2020 como ano base para estabelecer metas rigorosas baseadas em dados sólidos.** Como existe um desfazamento temporal relevante entre o final do exercício financeiro e a disponibilidade dos dados comunicados pelas empresas, especialmente os dados não financeiros (emissões), a disponibilidade de dados para 2021 é atualmente inferior à de 2020, pelo que tem de se basear em maior medida em estimativas e *proxys*.

No entanto, tomar 2020 como ano base implica um desafio adicional em termos de ambição de descarbonização, dado que, devido à incidência da Covid-19 na atividade económica, é um ano atípico, também em termos de intensidade de carbono. Além disso, a divulgação de objetivos em outubro de 2022 ao longo do ano de base em 2020 implica que os exercícios financeiros de 2021 (finalizados) e 2022 não podem ser materialmente afetados.

A ambição do compromisso de descarbonização do CaixaBank é evidenciada pela **ampla base sobre a qual foram fixados os objetivos de descarbonização**, representando aproximadamente 99% das emissões de âmbito 1 financiadas no setor da eletricidade e 96% das emissões de âmbito 1, 2 e 3 financiadas no setor do petróleo e gás.

Além disso, foram considerados aspetos específicos do setor:

- > **Setor elétrico:** o ponto de partida para este setor (136 kg CO<sub>2</sub> e/MWh com base nos limites concedidos) é muito inferior a quase todas as entidades que até agora revelaram objetivos para este setor. A razão é que o CaixaBank já financia há anos projetos de energias renováveis de uma forma muito relevante, o que permitiu, por exemplo, emitir 6 obrigações verdes (num total de mais de 5.582 MM€) desde 2020. No entanto, este baixo ponto de partida implica um desafio na definição de objetivos adicionais de descarbonização. A este respeito, a redução de 30% de um ponto de partida comparativamente baixo reflete a ambição do CaixaBank de continuar a liderar o financiamento das energias renováveis.
- > **Petróleo e gás (O&G, pelas suas siglas em inglês):** para o setor energético, 2022 está a revelar-se um ano particularmente atípico devido ao impacto na segurança energética da situação geopolítica global. Do ponto de vista dos empréstimos, isto refletiu-se numa maior exposição em 2022 aos sectores O&G com ênfase na garantia do fornecimento de energia a curto/médio prazo. Este aumento do financiamento ao O&G, que responde à atual situação extraordinária, não altera o compromisso do CaixaBank de descarbonização a médio e longo prazo, mas é previsível que este aumento resulte num agravamento da métrica no final de 2022. Isto implica que o objetivo de alinhamento baseado em 2020 de 23% é na realidade um nível de ambição muito mais elevado do que o que a linha de base de 2020 reflete.

<sup>1</sup> A exploração e produção, refinação e distribuição são consideradas dentro do âmbito, excluindo o transporte, armazenamento e comercialização.

# \_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 de atuação em matéria de Sustentabilidade.

Possuímos um Plano de Gestão Ambiental 2022-2024 incluído no Plano de Banca Sustentável da Entidade que inclui objetivos de redução de impactos baseados na inovação e a eficiência, centrando-se na redução de emissões da nossa própria atividade e a da nossa cadeia de valor.



## \_Foco do Plano de Gestão Ambiental

Plano de Gestão Ambiental **2022-2024**

→ Participação de **12 filiais do Grupo**

**8** → Planos de ação

**27** → Iniciativas

**+ de 200 projetos**

**01.**  
→ Governação na Gestão Ambiental a nível Grupo

**05.**  
→ Compromisso com a **economia circular**

**02.**  
→ Estratégia de mitigação da Pegada de **Carbono**

**06.**  
→ **Mobilidade Sustentável**

**03.**  
→ Ambientação das compras e contratações

**07.**  
→ **Promoção da eficiência**

**04.**  
→ Ambientação das vendas de produtos não financeiros

**08.**  
→ **Renovação das certificações voluntárias** e alargamento do âmbito



O Plano de Gestão Ambiental 2022-2024 estabelece **objetivos quantitativos** para todos os anos de duração do plano, que permitem medir o grau de sucesso da sua execução:

Indicadores	2022	2022	2023	2024
	objetivo	real	objetivo	objetivo
Âmbito 1 (vs 2021 <sup>1</sup> )	-7%	-10%	-10%	-15%
Âmbito 2 (vs 2021)	-100%	-100%	-100%	-100%
Âmbito 3 operacional (vs2021 <sup>2</sup> )	-12%	-38%	-15%	-18%
Emissões de CO <sub>2</sub> reduzidas (vs 2021)	-12,90%	-31,74%	-16%	-19%
Carbon Neutro <sup>3</sup> . Emissões de CO <sub>2</sub> Âmbitos 1, 2 e 3 operacional reduzidas (vs 2021)	100%	100%	100%	100%
Consumo de energia de origem renovável	100%	100%	100%	100%
Redução consumo de papel A4 (vs 2021)	-8%	-34,6%	-12%	-15%
Poupança energia consumida (vs 2021)	-6%	-14,1%	-8%	-10%
Certificações ambientais nos principais edifícios (vs 11 certificações 2021 <sup>4</sup> )	2	2	3	4

Para a definição dos objetivos 22-24, foi considerado o perímetro utilizado para comunicar a pegada de carbono para 2021, que incluiu os conceitos de Âmbito 1 e 2 para o Grupo CaixaBank e o Âmbito 3, detalhados na tabela no final da secção para o CaixaBank S.A. Por sua vez, o ano 2021 foi recalculado de modo a que os perímetros do CaixaBank e da Bankia tenham sido unificados, utilizando o critério de que os dados completos para ambas as empresas estão disponíveis para poder replicar os mesmos cálculos para 2022 e que as emissões resultantes de ambos os anos podem ser comparáveis.



<sup>1</sup> Para o cálculo do objetivo do Âmbito 1, os dados do CaixaBank relativos às emissões de gás refrigerante tomarão como referência a média para o período 2019-2021.

<sup>2</sup> Para o cálculo do objetivo do Âmbito 3, os dados de emissões de viagens empresariais do CaixaBank tomarão 2019 como ano base de referência (antes das restrições Covid). O objetivo é enquadrado dentro do mesmo perímetro reportado em 2021, tal como explicado neste capítulo.

<sup>3</sup> Definimos o perímetro de neutralidade de carbono ("Carbon Neutral") tendo em conta os âmbitos 1, 2 e 3.6 (viagens corporativas) ao nível do Grupo CaixaBank. Para o conseguir, implementamos medidas para reduzir as emissões, calculamos as emissões que não puderam ser evitadas e compensamo-las através da compra de créditos no mercado de compensação voluntária de emissões.

<sup>4</sup> Em 2022, o CaixaBank vendeu o Edifício certificado no Paseo de la Castellana 51, transferindo a maioria dos seus colaboradores para o Edifício Castellana 189, que também tem a certificação ISO 14001. Os dados de base sobre os quais avaliamos os objetivos mudaram para 10 certificações sobre as quais adicionámos 2 novos edifícios pertencentes ao BPI este ano.



7



13

## \_Estratégia de mitigação da pegada de carbono operativo - Cálculo, redução e compensação



### Cálculo da pegada de carbono

→ Desde 2009, 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 estabelecer ações dirigidas a reduzi-las progressivamente



### Redução das emissões de CO<sub>2</sub>

→ Através da implementação de melhorias tecnológicas e de boas práticas ambientais



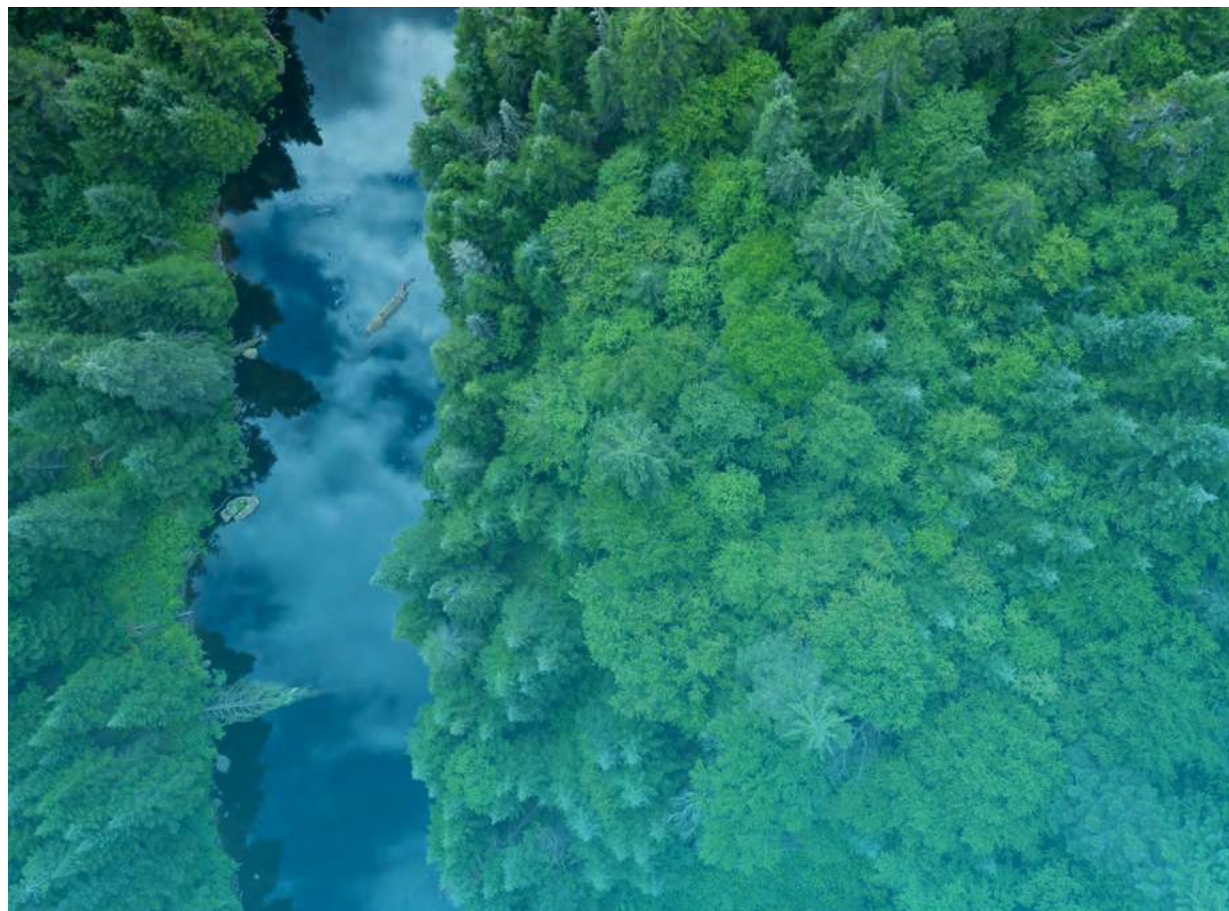
### Consumo de energia de origem renovável

→ 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)



01 A nossa identidade

02 Estratégia empresarial e materialidade

03 Governação Empresarial

04 Gestão de risco

05 Modelo de criação de valor

06 Clientes

07 Pessoas e cultura

08 Acionistas e investidores

09 Sociedade

10 Ambiente e clima

11 EINF

12 Glossário e estrutura do Grupo

13 Anexos

O Grupo CaixaBank mede a sua pegada de carbono e implanta medidas para reduzi-la. Os resultados destas medições são expressos nas tabelas seguintes:

> PEGADA DE CARBONO OPERATIVO DO GRUPO CAIXABANK (TCO<sub>2</sub>EQ)

Conceito	Fonte	2022		2021*	
		CaixaBank S.A.	Grupo CaixaBank	CaixaBank S.A.	Grupo CaixaBank
Âmbito 1	Combustão em fontes fixas	326,46	415,48	682,61	817,43
	Combustão em fontes móveis	791,13	892,75	970,07	1.017,72
	Fugas de gases de arrefecimento	960,40	4.161,52	1.291,95	4.096,07
Âmbito 2	Market-based method	3.548,13	4.106,54	2.818,00	3.326,17
	Location-based method	0	0	374,17	1.153,55
	Eletricidade autoconsumo	31.994,66	42.670,71	32.784,12	43.978,80
	Água da rede	0	0	0	0
Âmbito 3	3.1 Compra de bens e serviços	153,31	153,31	195,14	195,14
	3.2 Bens de capital	2.054,94	2.054,94	3.105,14	3.105,14
	3.3 Combustível e atividades relacionadas com a energia (não convencional)	3.489,20	3.489,20	4.126,67	4.126,67
	3.4 Criação de resíduos	6,47,63	6,47,63	824,34	824,34
	3.6 Deslocações de empresa	1.440,47	1.440,47	3.946,41	3.946,41
	Cadeia de valor e transporte da eletricidade não renovável	0	0	122,64	122,64
Total	Âmbito 1	1.783,20	1.783,20	1.359,62	1.359,62
	Alcance 2 (Market-based)	5.689,98	5.689,98	4.094,94	4.094,94
	Alcance 2 (Location-based)	5.626,12	9.576,29	5.762,63	9.257,38
	Âmbito 3	0	0	374,17	1.153,55
	Total (Market-based)	31.994,66	42.670,71	32.784,12	43.978,80
	Total (Location-based)	15.732,96	15.258,72	17.774,91	17.774,91
	Total por colaborador (Market-based)	20.884,84	24.835,01	23.911,70	28.185,84
	52.879,50	67.505,72	56.321,66	71.011,09	
	0,49	0,56	0,65	0,57	



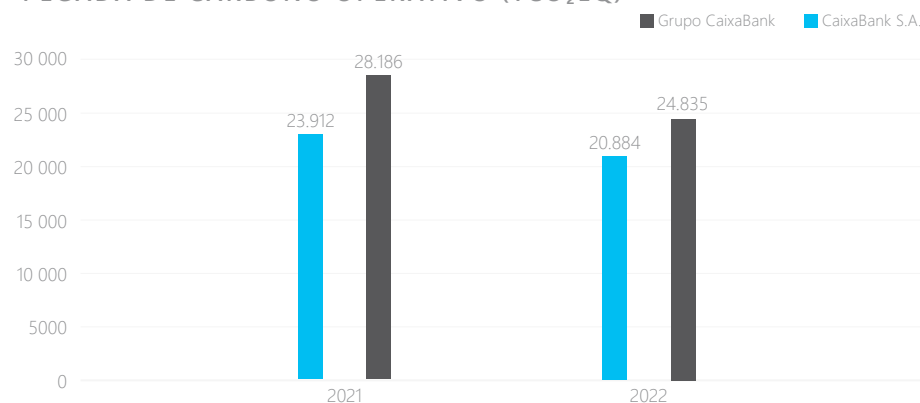
\*Os dados operacionais de Pegada de Carbono apresentados no EINF 2021 incluíam a soma dos perímetros históricos de cálculo do CaixaBank e do Bankia, que não eram os mesmos. Estes dados foram recalculados em relação à publicação do EINF 2021, a fim de unificar este perímetro e poder comparar as emissões em 2021 e 2022, bem como o cumprimento das metas estabelecidas.



> SUPRESSÃO DE EMISSÕES DE ALCANCE 1 POR TIPO DE GÁS 2022 (TCO<sub>2</sub>EQ)

	CO <sub>2</sub>	CH <sub>4</sub>	N <sub>2</sub> O	HFCs
CaixaBank	2.065	4	9	3.548
Grupo CaixaBank	5.370	22	78	4.107

> PEGADA DE CARBONO OPERATIVO (TCO<sub>2</sub>EQ)



**Um dos marcos alcançados em 2022, é a certificação através de Garantias de Origem Renovável de toda a energia consumida pelo Grupo, de modo a que o objetivo de ZERO EMISSÕES no Âmbito 2 tenha sido alcançado.**

Como parte do Plano de Gestão Ambiental, o Grupo CaixaBank comprometeu-se a neutralizar a pegada de carbono (*Carbon Neutral*) da sua própria atividade para os Âmbitos 1, 2 e para viagens empresariais, tal como definido na categoria 6 do Âmbito 3. Para atingir este objetivo, foram implementadas medidas para reduzir as próprias emissões, bem como para compensar as emissões que não puderam ser evitadas.

A compensação destas emissões foi realizada através da participação num projeto agroflorestal na Índia, reconhecido pelo *Verified Carbon Standard (VCS)* (projeto de compensação tipo IV "IMPROVING RURAL LIVELIHOOD THROUGH AGROFORESTRY PRACTICES"), bem como num projeto de energia eólica na China, reconhecido pelo *Clean Development Mechanism (CDM)* (projeto de compensação tipo I "SHANGYI WANSHIGOU 49.5MW WIND FARM"). O CaixaBank tem também dois projetos próprios de absorção de CO<sub>2</sub>, reflorestando áreas ardidas na montanha de Montserrat em Barcelona e na cidade de Ejulve em Teruel.

**— Pegada de carbono operacional redimensionada**

Em 2022 foi realizado um estudo de materialidade das diferentes categorias do Âmbito 3. Embora a única categoria relevante neste âmbito seja a categoria 3.15 correspondente às emissões financiadas (ver secção sobre alterações climáticas), as categorias 3.1 (compra de bens e serviços), 3.2 (compra de bens de capital), 3.3 (combustível e atividades relacionadas com a energia) e 3.6 (viagens empresariais) também foram definidas como material, definindo um novo perímetro para o cálculo da pegada de carbono operacional que inclui a globalidade destas emissões para todo o Grupo e dando um passo em frente na representatividade da informação reportada.

[➤ Ver secção de Mudança Climática.](#)

Estas categorias foram calculadas extensivamente, o que é particularmente relevante nas categorias de compras de bens e serviços e bens de capital, onde 80% do montante da declaração global de todas as despesas e investimentos operacionais da Entidade foi tomado como base, alargando consideravelmente os itens incluídos nestas categorias.

Desta forma, a Pegada de Carbono Operacional Global da Entidade foi redimensionada, o que servirá de base para trabalhar no sentido de reduzir as nossas emissões em referência à cadeia de valor. Com base nestes dados, resumidos no quadro seguinte, os objetivos de redução de emissões do Plano de Gestão Ambiental 22-24 serão revistos em 2023 para os adaptar a este novo perímetro calculado.

> PEGADA DE CARBONO OPERATIVO GLOBAL DO GRUPO CAIXABANK CONSIDERANDO O PERÍMETRO DEFINIDO PELO ESTUDO DE MATERIALIDADE (TCO<sub>2</sub>EQ)

Conceito	Fonte	2022		2021*	
		CaixaBank S.A.	Grupo CaixaBank	CaixaBank S.A.	Grupo CaixaBank
Âmbito 1	Combustão em fontes fixas	326,46	415,48	682,61	817,43
	Combustão em fontes móveis	791,13	892,75	970,07	1.017,72
	Fugas de gases de arrefecimento	960,40	4.161,52	1.291,95	4.096,07
Âmbito 2	Market-based method	3.548,13	4.106,54	2.818,00	3.326,17
	Location-based method	0	0	374,17	1.153,55
	Eletricidade autoconsumo	31.994,66	42.670,71	32.784,12	43.978,80
		0	0	0	0
Âmbito 3	3.1 Compra de bens e serviços	51.980,66	128.005,67	59.185,22	146.723,85
	3.2 Bens de capital	50.164,90	60.810,78	36.448,54	45.841,97
	3.3 Combustível e atividades relacionadas com a energia	451,16	1.264,00	616,92	1.323,86
	3.6 Deslocações de empresa	4.133,51	5.451,65	5.741,35	7.505,61
		5.809,91	6.794,80	4.473,40	5.038,83
		5.626,12	9.576,29	5.762,63	9.257,38
Total	Âmbito 1	31.994,66	42.670,71	32.784,12	43.978,80
	Âmbito 2	112.540,14	202.326,90	106.465,44	206.434,11
	Âmbito 3	118.166,26	211.903,19	112.602,24	216.845,05
	Total (Market-based)	150.160,92	254.573,90	145.012,19	259.670,30
	Total (Location-based)	2,77	4,80	3,07	4,37
	Total por colaborador (Market-based)				



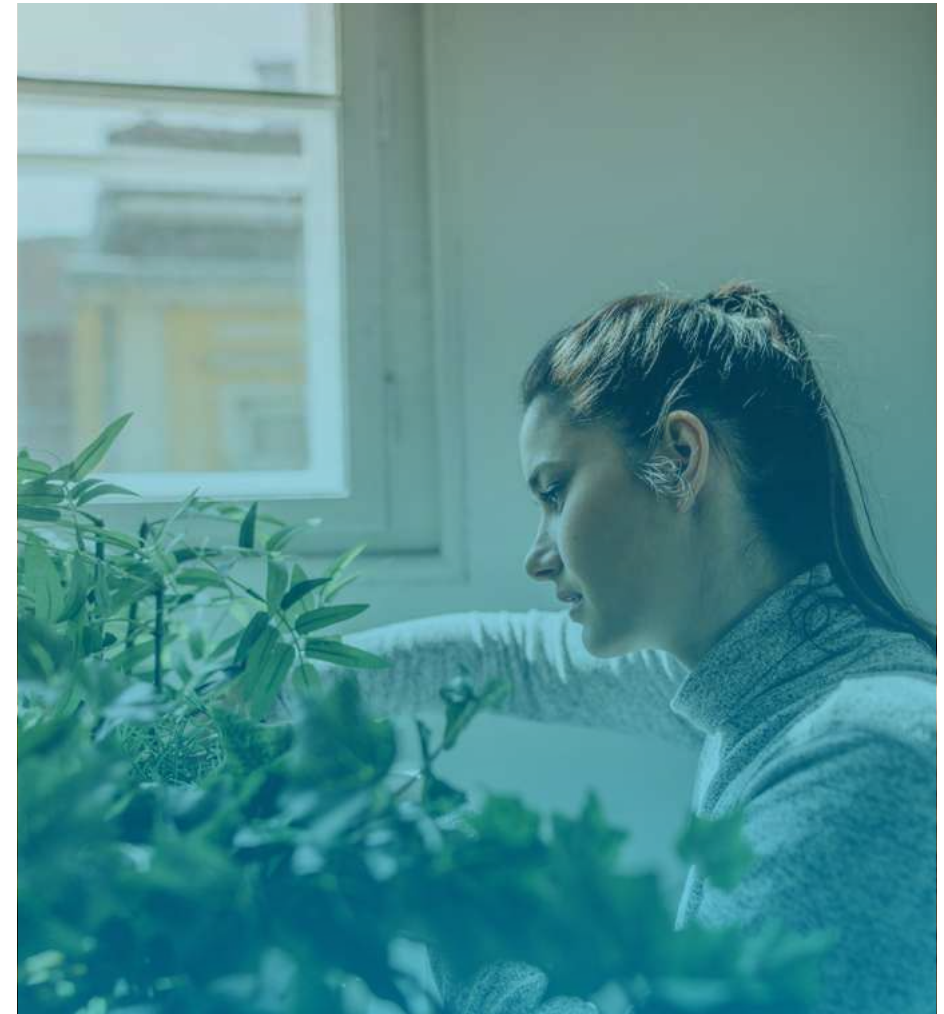
\* Os dados operacionais de Pegada de Carbono apresentados no EINF 2021 incluíam a soma dos perímetros históricos de cálculo do CaixaBank e do Bankia, que não eram os mesmos. Estes dados foram recalculados a fim de unificar este perímetro e poder comparar as emissões em 2021 e 2022, bem como o cumprimento das metas estabelecidas.

- 01 A nossa identidade
- 02 Estratégia empresarial e materialidade
- 03 Governação Empresarial
- 04 Gestão de risco
- 05 Modelo de criação de valor
- 06 Clientes
- 07 Pessoas e cultura
- 08 Acionistas e investidores
- 09 Sociedade
- 10 Ambiente e clima
- 11 EINF
- 12 Glossário e estrutura do Grupo
- 13 Anexos

## Renovação e ampliação de certificações e promoção da eficiência

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.

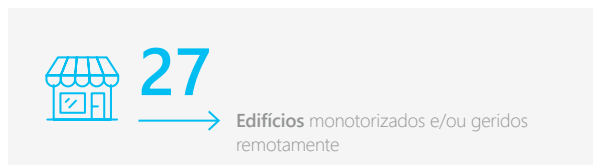
O CaixaBank S.A. tem 5 edifícios certificados ISO 14001, 1 edifício certificado ISO 50001 e 1 edifício certificado ao abrigo do Regulamento EMAS, bem como a Marca de Qualidade Ambiental em todos os ramos da rede na Catalunha, de modo que aproximadamente 30% do pessoal está a trabalhar em edifícios ou agências certificados. Além disso, 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 2022 o BPI alargou a mesma certificação a mais dois centros, elevando o número total de edifícios certificados para 3.



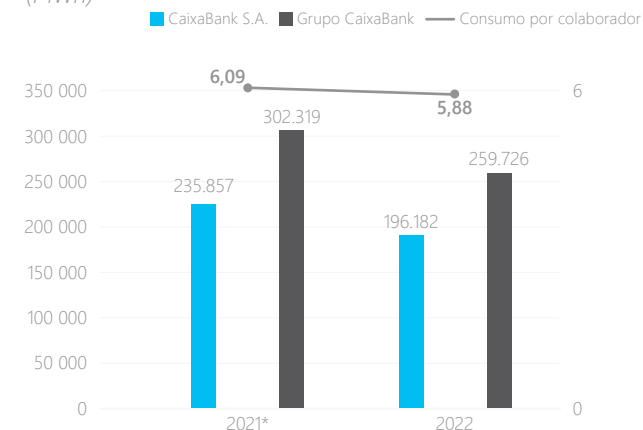
## Eletricidade

Foram implementadas várias iniciativas que permitiram a redução do consumo energético nos últimos anos:

- > Nos últimos anos, 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, 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 2022, o consumo energético do Grupo CaixaBank foi reduzido em 14,1% em relação ao ano anterior (-16,8% se considerarmos exclusivamente o CaixaBank, S.A.). Esta redução foi consequência quer das medidas de gestão e economia energética implantada quer das sinergias derivadas da fusão, bem como as mudanças no clima e iluminação devido ao Real Decreto-Lei 14/2022 sobre medidas de poupança e eficiência energética.



## > CONSUMO DE ENERGIA ELÉTRICA (MWh)



\* Dados sobre o consumo de energia atualizados com as últimas faturas recebidas.



<sup>1</sup> 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.

- 01 A nossa identidade
- 02 Estratégia empresarial e materialidade
- 03 Governação Empresarial
- 04 Gestão de risco
- 05 Modelo de criação de valor
- 06 Clientes
- 07 Pessoas e cultura
- 08 Acionistas e investidores
- 09 Sociedade
- 10 Ambiente e clima
- 11 EINF
- 12 Glossário e estrutura do Grupo
- 13 Anexos

## \_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.
- > No CaixaBank S.A. foi reduzido o consumo de papel associado ao envio de comunicados a clientes em 10,2% em relação a 2021.
- > Redução do consumo de papel A4 em edifícios corporativos e agências do CaixaBank, S.A., em 34,61% em relação ao ano anterior.
- > Redução e centralização de impressoras em equipamentos multifuncionais com o sistema de identificação de utilizador.
- > Aposta pelo uso preferencial de papel reciclado, que no CaixaBank S.A. ascende 97% do consumo.
- > As publicações são feitas em papel com certificado FSC e PEFC.

### > CONSUMO DE PAPEL (A4) (Toneladas)

	2022	2021
Consumo papel (T)	814,95	1.246,22
Consumo papel por colaborador	0,02	0,03



- 01 A nossa identidade
- 02 Estratégia empresarial e materialidade
- 03 Governação Empresarial
- 04 Gestão de risco
- 05 Modelo de criação de valor
- 06 Clientes
- 07 Pessoas e cultura
- 08 Acionistas e investidores
- 09 Sociedade
- 10 Ambiente e clima
- 11 EINF
- 12 Glossário e estrutura do Grupo
- 13 Anexos



## 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 as sanitas por outras 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 2022 foram consumidos 398.413m<sup>3</sup> de água, o que pressupõe uma redução de consumo de 21,4% relativamente ao ano anterior.

### CONSUMO DE ÁGUA (M<sup>3</sup>)

	2022	2021
Consumo água (m <sup>3</sup> )	398.205	506.847
Consumo água por colaborador	9,34	13,80

## 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.
- > 100% de cartões comercializados fabricados a partir de PVC reciclado e 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 é aberto a clientes e aos filiais do Grupo CaixaBank, e em 2022 foram doados 46.184 artigos, participaram 25 empresas para além do CaixaBank e beneficiaram 359 entidades.
- > Os dados sobre resíduos tidos em consideração para o cálculo da pegada de carbono são apresentados na tabela seguinte.

### > RESÍDUOS

	2022	2021
Cartuchos de toner (unidades)	38.040	42.337
Suporte informático (T)	984	1.262

## \_Ambientação das compras e contratações

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.

Em 2022, aprofundamos o Plano de Compras Ambientais da Entidade, definindo novos processos de compras e contratos ecológicos e iniciando a incorporação da conformidade com estes critérios nas nossas auditorias a fornecedores.



## \_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.

### > DIMENSÕES DO PLANO DE MOBILIDADE SUSTENTÁVEL

**> EMPRESA**  
 Internalizar a política de mobilidade sustentável e implementar medidas associadas de governação (frota própria, viagens de empresa, eventos, etc.



Empresa



Pessoal



Fornecedores



Clientes

**> PESSOAL**  
 Facilitar ao nosso pessoal uma mobilidade casa-trabalho mais sustentável e ao mesmo tempo minimizar as necessidades de deslocações

**> CLIENTES**  
 Oferecer produtos de mobilidade sustentável aos nossos clientes (particulares, empreendedores e empresas) especialmente os produtos relacionados com a mobilidade elétrica

**> FORNECEDORES**  
 Avançar na redução das emissões relacionadas com a poluição e promover a sua descarbonização

# 11 EINF

- Lei 11/2018 e Regulamento da Taxonomia \_ PÁG. 386
- Regulamento da Taxonomia e Atos Delegados \_ PÁG. 394
  - Informação obrigatória nos termos do artigo 10.3 do Regulamento Delegado (UE) 2021/2178 \_ PÁG. 395
- *Global Reporting Initiative (GRI)* \_ PÁG. 396
- *Sustainability Accounting Standards Board (SASB)* \_ PÁG. 408
- *Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD)* \_ PÁG. 412
- UNEPFI \_ PÁG. 415
- Objetivos do Desenvolvimento Sustentável \_ PÁG. 441



# \_Lei 11/2018 e Regulamento de 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 2022.

Lei 11/2018, de 28 de dezembro	Ponto ou subponto do índice do RGC 2022 / Resposta direta	Equivalência indicadora GRI*
<b>Descrição do modelo de negócio e estratégia</b>		
Descrição do modelo de negócio	Ponto "Modelo de negócio" Relatório de Gestão Consolidado 2022 (RGC 2022) Ponto "Apresentação do Grupo CaixaBank 2022 - Impacto na sociedade" RGC 2022 Nota 1.1 Contas anuais consolidadas 2022 (CAC 2022)	GRI 2-1 / GRI 2-6
Ambiente empresarial e mercados nos quais o Grupo opera	Ponto "Ambiente" RGC 2022 Ponto "Modelo de negócio" RGC 2022 Nota 8 CAC 2022	GRI 2-6
Organização e estrutura	Ponto "Glossário e estrutura do Grupo - Estrutura do Grupo" RGC 2022 Nota 8 Contas anuais consolidadas 2022 (CAC 2022)	GRI 2-1 / GRI 2-2
Objetivos e estratégias	Ponto "Estratégia" RGC 2022	GRI 3
Principais fatores e tendências que podem afetar a evolução futura	Ponto "Ambiente" RGC 2022	GRI 2-6
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 2022 Ponto "Comportamento ético e responsável" RGC 2022 Ponto "Governo da sustentabilidade" RGC 2022	GRI 3 GRI 2-23
Os resultados das políticas incluindo indicadores-chave que permitam o acompanhamento e avaliação dos progressos	Ponto "Gestão do risco" RGC 2022 Além disso, os indicadores específicos de cada âmbito não financeiro são detalhados a seguir nos sucessivos apartados desta tabela.	GRI 3 GRI 2-24
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 2022	GRI 3

\* 2021, salvo indicação em contrário.

Lei 11/2018, de 28 de dezembro	Ponto ou subponto do índice do RGC 2022 / Resposta direta	Equivalência indicadora GRI*
<b>Questões relativas aos Direitos Humanos e conduta ética</b>		
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 "Comportamento ético e responsável - Ética e integridade" RGC 2022 Ponto "Governo da sustentabilidade" RGC 2022	GRI 2-23 / GRI 2-24 / GRI 3 / GRI 412-1 (2016) / GRI 412-2 (2016) / GRI 412-3 (2016)
Denúncias por casos de violação de direitos humanos	Ponto "Comportamento ético e responsável - Ética e integridade" RGC 2022 Ponto "Canal de Consultas e Canal de Denúncias" RGC 2022	GRI 406-1 (2016) / GRI 412-1 (2016)
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 "Direitos Humanos" RGC 2022 Ponto "Experiência do colaborador - Normas de trabalho e direitos do pessoal" RGC 2022 Ponto "Gestão de fornecedores" RGC 2022	GRI 407-1 (2016)
A eliminação da discriminação no emprego e a ocupação	Ponto "Diversidade e igualdade de oportunidades" RGC 2022	GRI 3 / GRI 406-1 (2016)
A eliminação do trabalho forçado ou obrigatório e abolição efetiva do trabalho infantil	Ponto "Comportamento ético e responsável - Ética e integridade" RGC 2022	GRI 408-1 (2016) / GRI 409-1 (2016)
Medidas adotadas para prevenir a corrupção e o suborno	Ponto "Comportamento ético e responsável - Ética e integridade" RGC 2022 Ponto "Diálogo com a sociedade" RGC 2022	GRI 2-23 / GRI 2-24 / GRI 3 / GRI 205-1 (2016) / GRI 205-2 (2016) / GRI 205-3 (2016) / GRI 415-1 (2016)
Medidas para lutar contra o branqueamento de capitais	Ponto "Comportamento ético e responsável - Ética e integridade" RGC 2022 Ponto "Transparência fiscal" RGC 2022	GRI 2-23 / GRI 2-24 / GRI 3 / GRI 205-1 (2016) / GRI 205-2 (2016) / GRI 205-3 (2016)
Contribuições para fundações e instituições sem fins lucrativos	Ponto "Ação social" RGC 2022	GRI 413-1 (2016)
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 "Gestão de fornecedores" RGC 2022 Secção "Comportamento ético e responsável - Ética e integridade" RGC 2022	GRI 3 / GRI 204-1 (2016) / GRI 308-1 (2016) / GRI 414-1 (2016)

\* 2021, salvo indicação em contrário.

Lei 11/2018, de 28 de dezembro	Ponto ou subponto do índice do RGC 2022 / Resposta direta	Equivalência indicadora GRI*
<b>Questões ambientais</b>		
Informação detalhada sobre os efeitos atuais e previsíveis das atividades da empresa no meio ambiente	Ponto "Gestão dos riscos de sustentabilidade" RGC 2022 Ponto "Negócio sustentável" RGC 2022 Ponto "Ambiente e clima" RGC 2022	GRI 3 / GRI 201-2 (2016)
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	GRI 3
Procedimentos de avaliação ou certificação ambiental	Ponto "Plano de Gestão Ambiental" RGC 2022	GRI 3
Recursos dedicados à prevenção de riscos ambientais	Ponto "Negócio sustentável" RGC 2022 Ponto "Ambiente e clima" RGC 2022	GRI 201-2 (2016)
Aplicação do princípio de precaução	Ponto "Negócio sustentável" RGC 2022	GRI 2-25
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 2022	GRI 2-27
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	Ponto "Plano de Gestão Ambiental" RGC 2022	GRI 3
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 "Plano de Gestão Ambiental" RGC 2022	GRI 3 / GRI 306-1 (2020)
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 "Plano de Gestão Ambiental" RGC 2022	GRI 3 / GRI 303-5 (2018)
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 "Plano de Gestão Ambiental" RGC 2022	GRI 3 / GRI 301-1 (2016) / GRI 301-2 (2016)
Consumo, direto e indireto, de energia, medidas tomadas para melhorar a eficiência energética e a utilização de energias renováveis	Ponto "Plano de Gestão Ambiental" RGC 2022	GRI 3 / GRI 302-1 (2016)

\* 2021, salvo indicação em contrário.

Lei 11/2018, de 28 de dezembro	Ponto ou subponto do índice do RGC 2022 / Resposta direta	Equivalência indicadora GRI*
<b>Questões ambientais</b>		
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	Ponto "Ambiente e clima" RGC 2022	GRI 3 / GRI 305-1 (2016) / GRI 305-2 (2016) / GRI 305-3 (2016) / GRI 305-4 (2016)
As medidas adotadas para se adaptarem às consequências das alterações climáticas	Ponto "Gestão dos riscos de sustentabilidade" RGC 2022 Ponto "Modelo de criação de valor - Negócio sustentável" RGC 2022 Ponto "Ambiente e clima" RGC 2022 Ponto "Estratégia - Estratégia de Sustentabilidade" RGC 2022	GRI 201-2 (2016)
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 "Ambiente e clima" RGC 2022	GRI 3
Proteção da biodiversidade	Ponto "Gestão dos riscos de sustentabilidade" RGC 2022	GRI 3
Impactos causados pelas atividades ou operações em áreas protegidas	Este aspeto não é material para o Grupo CaixaBank	GRI 304-2 (2016)
<b>Questões sociais e relativas ao pessoal</b>		
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 "Diálogo com clientes" RGC 2022 Ponto "Diálogo com funcionários" RGC 2022 Ponto "Diálogo com acionistas e investidores" RGC 2022 Ponto "Diálogo com a Sociedade" RGC 2022	GRI 2-29
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 - Finanças inclusivas" RGC 2022 Ponto "Inclusão financeira - MicroBank" RGC 2022 Ponto "Ação social" RGC 2022	GRI 3 / GRI 203-1 (2016) / GRI 413-1 (2016)
Ações de associação e patrocínio	Ponto "Diálogo com a Sociedade" RGC 2022 Ponto "Adesões e alianças" RGC 2022	GRI 2-28
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 2022	GRI 3

\* 2021, salvo indicação em contrário.

Lei 11/2018, de 28 de dezembro	Ponto ou subponto do índice do RGC 2022 / Resposta direta	Equivalência indicadora GRI*
<b>Questões sociais e relativas ao pessoal</b>		
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	Ponto "Diversidade e igualdade de oportunidades" RGC 2022 Ponto "Comportamento ético e responsável - Ética e integridade - Canal de consultas e Canal de denúncias" RGC 2022 Ponto "Inclusão financeira - Banca próxima e acessível" RGC 2022 Ponto "Experiência do colaborador - Plano de Igualdade" RGC 2022	GRI 3
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	Ponto "Normas de trabalho e direitos do pessoal" RGC 2022 Ponto "Promoção do conforto num ambiente saudável e sustentável - Comunicação interna: Canais de comunicação para fomentar a participação e a colaboração" RGC 2022 Ponto "Diálogo com funcionários" RGC 2022	GRI 3 / GRI 2-29
Número total de colaboradores distribuídos por sexo, por idade, por país, por classificação profissional e por tipologia de contrato	Ponto "Pessoas e cultura - Gráficos "Os empregados do Grupo CaixaBank a 31 de dezembro de 2022" e "Distribuição geográfica do pessoal do Grupo CaixaBank" RGC 2022 Ponto "Diversidade e igualdade de oportunidades - Tabelas Diversidade geracional em números" RGC 2022 Ponto "Desenvolvimento profissional e remuneração - Desenvolvimento profissional e remuneração em números" RGC 2022 Ponto "Diversidade e igualdade de oportunidades - Quadros Diversidade de género em números" RGC 2022	GRI 2-7 / GRI 3 / GRI 405-1 (2016)
Média anual de contratos sem termo, temporários e a tempo parcial, separados por sexo, idade e qualificação profissional	As atividades do Grupo não possuem um caráter 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.	GRI 2-7 / GRI 3 / GRI 405-1 (2016)
Remunerações médias e a sua evolução desagregadas por sexo, idade e qualificação profissional	Ponto "Diversidade e igualdade de oportunidades - Tabelas A diversidade de género em números" RGC 2022 Ponto "Diversidade e igualdade de oportunidades - Tabelas A diversidade geracional em números" RGC 2022 Ponto "Desenvolvimento profissional e compensação - Desenvolvimento profissional e compensação em números" RGC 2022	GRI 3 / GRI 405-2 (2016)
Número de despedimentos por sexo, idade e qualificação profissional	Ponto "Diversidade e igualdade de oportunidades - Tabelas A diversidade de género em números" RGC 2022 Ponto "Diversidade e igualdade de oportunidades - Tabelas A diversidade geracional em números" RGC 2022 Ponto "Desenvolvimento profissional e compensação - Desenvolvimento profissional e compensação em números" RGC 2022	GRI 401-1 (2016)

\* 2021, salvo indicação em contrário.

Lei 11/2018, de 28 de dezembro	Ponto ou subponto do índice do RGC 2022 / Resposta direta	Equivalência indicadora GRI*
Questões sociais e relativas ao pessoal		
Diferença salarial	Ponto "Diversidade e igualdade de oportunidades - Tabelas A diversidade de género em números" RGC 2022	GRI 3 / GRI 405-2 (2016)
Remuneração média dos Administradores e Diretores por sexo	Ponto "Diversidade e igualdade de oportunidades - Tabelas A diversidade de género em números" RGC 2022	GRI 2-19 / GRI 2-20 / GRI 3
Implantação de políticas de desconexão profissional	Ponto "Experiência do funcionário - Modelos de trabalho ágil e transversal" RGC 2022	GRI 3
Número de colaboradores com deficiência	Ponto "Diversidade e igualdade de oportunidades - Diversidade funcional" RGC 2022	GRI 405-1 (2016)
Organização do tempo de trabalho	Ponto "Experiência do funcionário - Modelos de trabalho ágil e transversal" RGC 2022	GRI 3
Número de horas de absentismo	Ponto "Fomento do conforto num ambiente saudável e sustentável - Tabelas Ambiente de trabalho em números" RGC 2022	GRI 403-9 (2018)
Medidas para a promoção da conciliação por ambos os progenitores	Ponto "Experiência do funcionário - Plano de Igualdade" RGC 2022	GRI 3 / GRI 401-3 (2016)
Condições de saúde e segurança no trabalho	Ponto "Experiência do colaborador - Promoção do conforto num ambiente saudável e sustentável" RGC 2022	GRI 3 / GRI 403-1 (2018) / GRI 403-2 (2018) / GRI 403-3 (2018) / GRI 403-6 (2018) / GRI 403-7 (2018) / GRI 403-8 (2018)
Acidentes de trabalho, em particular a sua frequência e gravidade, desagregados por sexo	Ponto "Experiência do colaborador - Promoção do conforto num ambiente saudável e sustentável - Tabelas do Ambiente de trabalho em números" RGC 2022	GRI 403-9 (2018)
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.	GRI 403-10 (2018)
Percentagem de colaboradores cobertos por convenção coletiva por país	Ponto "Experiência do funcionário - Normas de trabalho e direitos do pessoal" RGC 2022	GRI 2-30
Balanço das convenções coletivas particularmente na área da saúde e da segurança no trabalho	Ponto "Experiência do funcionário - Normas de trabalho e direitos do pessoal" RGC 2022	GRI 403-4 (2018)
Políticas implantadas na área da formação	Ponto "Desenvolvimento profissional e compensação - Desenvolvimento do potencial" RGC 2022 Ponto "Desenvolvimento profissional e compensação - Formação contínua" RGC 2022	GRI 3 / GRI 404-2 (2016)
Totalidade de horas de formação por categoria profissional	Ponto "Desenvolvimento profissional e compensação - Desenvolvimento profissional e compensação em números" RGC 2022	GRI 404-1 (2016)
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 2022 Ponto "Inclusão financeira - Banco próximo e acessível" RGC 2022	GRI 3

\* 2021, salvo indicação em contrário.

Lei 11/2018, de 28 de dezembro	Ponto ou subponto do índice do RGC 2022 / Resposta direta	Equivalência indicadora GRI*
Outras informações		
Sistemas de reclamação à disposição dos clientes	Ponto "Clientes - Diálogo com clientes" RGC 2022	GRI 3
Número de queixas recebidas por parte dos clientes e resolução das mesmas	Ponto "Clientes - Diálogo com clientes - Atendimento ao cliente" RGC 2022	GRI 3 / GRI 417-1 (2016) / GRI 417-2 (2016) / GRI 417-3 (2016) / GRI 418-1 (2016)
Medidas para a saúde e segurança dos clientes	Este aspeto não é material para o Grupo CaixaBank	GRI 3
Montante dos benefícios obtidos país a país	Ponto "Comportamento ético e responsável - Transparência fiscal - Tabela Detalhes por geografia, em milhões de euros" RGC 2022	GRI 3 / GRI 201-1 (2016)
Montante dos impostos sobre benefícios pagos	Ponto "Comportamento ético e responsável - Transparência fiscal - Tabela Detalhes por geografia, em milhões de euros" RGC 2022	GRI 201-1 (2016) / GRI 207-4 (2019)
Montante dos subsídios recebidos	Anexo 5.F CAC 2022	GRI 201-4 (2016)



\* 2021, salvo indicação em contrário.

**Regulamento da Taxonomia (UE) 2020/852 e Atos Delegados C2022/4987**

**Ponto ou subponto do índice do RGC 2022 / Resposta direta**

Proporção em ativos totais de exposições a atividades económicas elegíveis segundo a Taxonomia

Ponto "Negócio sustentável - Taxonomia verde" RGC 2022  
Ponto "Regulamento de taxonomia (UE) 2020/852 e Atos Delegados" RGC 2022

Proporção em ativos totais de exposições a atividades económicas não elegíveis segundo a Taxonomia

Ponto "Negócio sustentável - Taxonomia verde" RGC 2022  
Ponto "Regulamento de taxonomia (UE) 2020/852 e Atos Delegados" RGC 2022

Proporção em ativos totais de exposições a administrações centrais, bancos centrais e emissores supranacionais

Ponto "Negócio sustentável - Taxonomia verde" RGC 2022  
Ponto "Regulamento de taxonomia (UE) 2020/852 e Atos Delegados" RGC 2022

Proporção em ativos totais de exposições a derivados

Ponto "Negócio sustentável - Taxonomia verde" RGC 2022  
Ponto "Regulamento de taxonomia (UE) 2020/852 e Atos Delegados" RGC 2022

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)

Ponto "Negócio sustentável - Taxonomia verde" RGC 2022  
Ponto "Regulamento de taxonomia (UE) 2020/852 e Atos Delegados" RGC 2022

Proporção em ativos totais da carteira de negociação

Ponto "Negócio sustentável - Taxonomia verde" RGC 2022  
Ponto "Regulamento de taxonomia (UE) 2020/852 e Atos Delegados" RGC 2022

Proporção em ativos totais dos empréstimos interbancários à vista

Ponto "Negócio sustentável - Taxonomia verde" RGC 2022  
Ponto "Regulamento de taxonomia (UE) 2020/852 e Atos Delegados" RGC 2022





# Regulamento de Taxonomia (UE) 2020/852 e Atos Delegados

Em conformidade com o Artigo 8.º 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 6 Obrigações Verdes emitidas pelo CaixaBank entre 2020 e 2022 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) 2021/2139) e as normas técnicas de divulgação (Regulamento Delegado (UE) 2021/2178). Também foram consideradas as FAQs emitidas pela Comissão Europeia.



## \_Informação obrigatória nos termos do artigo 10.3 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 (incluindo 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 de risco de taxas de juros.
- > Ativos não correntes e grupos alienáveis de elementos classificados como detidos para a venda (incluindo 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 detidos negociáveis. Obrigatório, justo valor através de alterações nos resultados.

> Ativos financeiros designados ao justo valor através de alterações nos resultados.

> Ativos financeiros ao justo valor através de alterações noutra rendimento integral.

> Ativos financeiros a custo amortizado.

> Derivados - contabilidade de coberturas.

#### 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 nem todas as sociedades sujeitas à NFRD divulgaram informações relacionadas com atividades elegíveis e não elegíveis em relação à Taxonomia.

Para o final do ano 2022, a diferenciação entre sociedades sujeitas à NFRD e sociedades não sujeitas à NFRD tem sido feita em colaboração com um fornecedor externo. No fecho de 2021 esta diferenciação baseou-se nos dados internos de segmentação de clientes utilizados para efeitos de FINREP.

Para determinar a elegibilidade no caso de sociedades financeiras e não financeiras, foram considerados os indicadores-chave de desempenho (KPI na sua sigla em inglês) de elegibilidade reportados pelas próprias sociedades, diferenciando os KPI relacionados com o volume de negócios e o CapEx dos ativos subjacentes. Esta informação obtida com a colaboração de um fornecedor externo.

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.

No final do ano de 2022 foram considerados apenas os critérios de Mitigação das Alterações Climáticas, visto que os KPI reportados pelas contrapartes não permitem comprovar que as contrapartes tenham realizado uma avaliação do risco climático e da vulnerabilidade e que tenham estabelecido planos para implementar soluções de adaptação.

#### 4. *Best effort*

Os dados a 31 de dezembro de 2022 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.

# Global Reporting Initiative (GRI)

O Grupo CaixaBank apresentou a informação citada neste índice de conteúdos GRI para o período compreendido entre o 1 de janeiro de 2022 e o 31 de dezembro de 2022 utilizando como referência os Standards GRI.

Estándar GRI	Contenido GRI	Apartado o subapartado del índice del IGC 2022 / Referencia / Respuesta directa
<b>Contenidos Generales</b>		
	2-1 Detalles organizativos	Nota 1.1 CAC 2022 Apartado "Glosario y estructura del Grupo - Estructura del Grupo" IGC 2022 Nota 8 CAC 2022
	2-2 Entidades incluidas en los informes de sostenibilidad de la organización	Nota 2.1 y Anexos 1, 2 y 3 CAC 2022
<b>La organización y sus prácticas de presentación de informes</b>	2-3 Período de reporting, frecuencia y punto de contacto	El Informe de Gestión Consolidado, que incluye el Estado de Información no Financiera, se elabora con periodicidad anual de manera alineada con periodo reportado en las cuentas anuales consolidadas.  El periodo reportado es el ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2022.  Los canales habituales de atención a clientes, accionistas e inversores institucionales o medios se indican en la web corporativa: <a href="mailto:investors@caixabank.com">investors@caixabank.com</a> / <a href="mailto:accionista@caixabank.com">accionista@caixabank.com</a>
	2-4 Actualización de información	La información vinculada a las remuneraciones medias y brecha salarial del ejercicio 2021 ha sido reexpresada para incorporar a la definición de "Remuneración media" otros conceptos retributivos adicionales a la remuneración fija y variable.  <a href="#">↗ Para mayor detalle, ver la sección "Actualización del criterio para el cálculo de remuneraciones y brecha salarial" del apartado "Criterios y alcance del informe" IGC 2022.</a>
	2-5 Verificación externa	Anexo "Informe de verificación independiente" IGC 2022
<b>Actividades y trabajadores</b>	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	Apartado "Modelo de negocio" IGC 2022 Apartado "Clientes" IGC 2022 Nota 8 CAC 2022 Apartado "Gestión de proveedores" IGC 2022
	2-7 Empleados	Apartado "Diversidad e igualdad de oportunidades - La diversidad de género en cifras" IGC 2022 Apartado "Diversidad e igualdad de oportunidades - Diversidad funcional" IGC 2022 Apartado "Diversidad e igualdad de oportunidades - Diversidad generacional en cifras" IGC 2022 Apartado "Desarrollo profesional y compensación - Desarrollo profesional y compensación en cifras" IGC 2022
	2-8 Trabajadores que no son empleados	Apartado "Gestión de proveedores" IGC 2022

Padrão GRI	Conteúdo GRI	Ponto ou subponto do índice do RGC 2022 / Referência / Resposta direta
<b>Conteúdos Gerais</b>		
	2-9 Estrutura de governação e composição do governo	Ponto "A Gestão e Administração da Sociedade" RGC 2022 Ponto "Alta Direção" RGC 2022
	2-10 Designação e seleção do órgão máximo de governo	Ponto "Seleção, nomeação, reeleição, avaliação e cessação dos membros do Conselho" RGC 2022
	2-11 Presidente do órgão máximo de governo	Ponto "O Conselho de Administração" RGC 2022
	2-12 Função do órgão máximo de governo na supervisão da gestão dos impactos	Ponto "Governo da sustentabilidade" RGC 2022
	2-13 Delegação da responsabilidade para a gestão de impactos	Ponto "A Gestão e Administração da Sociedade" RGC 2022 Ponto "Alta Direção" RGC 2022 Ponto "Ética e integridade" RGC 2022
	2-14 Função do órgão máximo de governação 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 2022, 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 realizado.
	2-15 Conflitos de interesse	Ponto "Melhores práticas de bom governo" RGC 2022 Nota 41 CAC 2022
	2-16 Comunicação de preocupações críticas	Ponto "Alta Direção" RGC 2022 Não existem preocupações críticas no decorrer do exercício.
	2-17 Conhecimento coletivo do órgão máximo de governo	Ponto "O Conselho de Administração" RGC 2022
	2-18 Avaliação do desempenho do órgão máximo de governo	Ponto "Seleção, nomeação, reeleição, avaliação e cessação dos membros do Conselho" RGC 2022 Ponto "Avaliação do Conselho" RGC 2022
	2-19 Políticas de remuneração	Ponto "Remuneração" RGC 2022 Relatório Anual de Remunerações de Conselheiros
	2-20 Processo para determinar a remuneração	Ponto "Remuneração" RGC 2022 Relatório anual de remunerações dos conselheiros
	2-21 Rácio de compensação total anual	Nota 9.1 CAC 2022 Ponto "Diversidade e igualdade de oportunidades - A diversidade de género em números" RGC 2022

**Governação**

Padrão GRI	Conteúdo GRI	Ponto ou subponto do índice do RGC 2022 / Referência / Resposta direta
<b>Conteúdos Gerais</b>		
	2-22 Declaração da estratégia de desenvolvimento sustentável	"Carta do Presidente" e "Carta do Administrador-Delegado" RGC 2022
	2-23 Compromissos e políticas	Ponto "Ética e integridade" RGC 2022 Ponto "Governo da sustentabilidade" RGC 2022
	2-24 Incorporação de compromissos políticos	Ponto "Ética e integridade" RGC 2022
	2-25 Processos para remediar os impactos negativos	Ponto "Sociedade" RGC 2022 Ponto "Ambiente e clima" RGC 2022 Ponto "Negócio sustentável" RGC 2022
<b>Estratégia, políticas e práticas</b>	2-26 Mecanismos para pedir aconselhamento e apresentar preocupações	Ponto "Ética e integridade" RGC 2022
		Nota 23.3 CAC 2022
	2-27 Cumprimento de leis e regulamentos	Nota 42.1 CAC 2022 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 2022.
		Ponto "Adesões e alianças" RGC 2022
	2-28 Filiação a associações	Ponto "Diálogo com a sociedade" RGC 2022 Ponto "Ação social" RGC 2022

Padrão GRI	Conteúdo GRI	Ponto ou subponto do índice do RGC 2022 / Referência / Resposta direta
Conteúdos Gerais		
Participação dos grupos de interesse	2-29 Abordagem para a participação dos grupos de interesse	Ponto "Diálogo com clientes" RGC 2022 Ponto "Diálogo com colaboradores" RGC 2022 Ponto "Diálogo com acionistas e investidores" RGC 2022 Ponto "Diálogo com a sociedade" RGC 2022
	2-30 Acordos de negociação coletiva	Ponto "Normas de trabalho e direitos do pessoal" RGC 2022 Nota 22.2 CAC 2022

Padrão GRI	Conteúdo GRI	Ponto ou subponto do índice do RGC 2022 / Referência / Resposta direta
Temas materiais		
GRI 3 (2021)	3-1 Processo de determinação dos temas materiais	Ponto "Materialidade" RGC 2022
GRI 3 (2021)	3-2 Lista de temas materiais	Ponto "Materialidade" RGC 2022

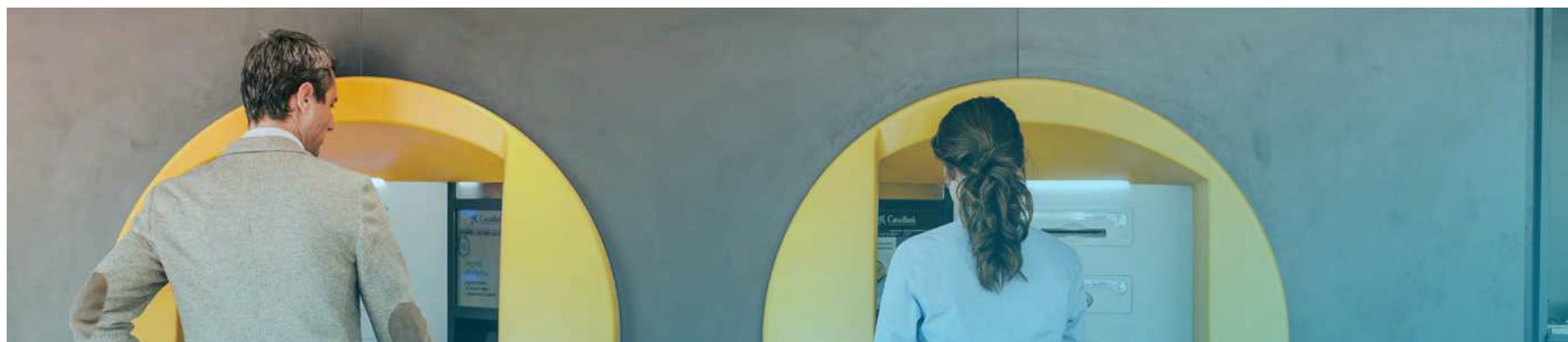


Padrão GRI	Conteúdo GRI	Ponto ou subponto do índice do RGC 2022 / Referência / Resposta direta
Temas materiais		
Cibersegurança e proteção de dados		
GRI-3 (2021)	3-3 Gestão de temas materiais	<p>Ponto "Gestão de riscos - Risco operacional - Tecnológico" RGC 2022</p> <p>Ponto "Ambiente social, tecnológico e competitivo" RGC 2022</p> <p>Ponto "Cibersegurança e proteção de dados dos clientes" RGC 2022</p>
GRI 418 (2016): Privacidade do cliente	418-1 Reclamações fundamentadas relativas a violações de privacidade do cliente e perda de dados do cliente	<p>O Grupo CaixaBank não sofreu em 2022, nem nos dois exercícios anteriores, qualquer ciberincidente relacionado com a cibersegurança envolvendo fugas de informação pessoal identificável, e conseqüentemente 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>Durante 2022, não foram concluídos novos processos envolvendo montantes significativos e não foram recebidas sanções envolvendo montantes significativos nesta área.</p>
Comunicação clara e transparente / Comercialização responsável		
GRI 3 (2021)	3-3 Gestão de temas materiais	<p>Ponto "Comercialização e comunicação responsável" RGC 2022</p> <p>Ponto "Gestão de riscos - Riscos transversais - Reputacional" RGC 2022</p>
	417-1 Requisitos para a informação e etiquetagem de produtos e serviços	Ponto "Comercialização transparente e responsável" RGC 2022
GRI 417 (2016): Marketing e etiquetagem	417-2 Casos de incumprimento relacionados com a informação e etiquetagem de produtos e serviços	Durante 2022, 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 2022, não foram concluídos novos processos envolvendo montantes significativos e não foram recebidas sanções envolvendo montantes significativos nesta área.

Padrão GRI	Conteúdo GRI	Ponto ou subponto do índice do RGC 2022 / Referência / Resposta direta
Temas materiais		
Governança empresarial e cultura responsável		
GRI 3 (2021)	3-3 Gestão de temas materiais	Ponto "Gestão do risco - Risco operacional - Conduta e cumprimento" RGC 2022 Ponto "Ética e integridade" RGC 2022
	205-1 Operações avaliadas para riscos relacionados com a corrupção	Ponto "Gestão do risco - Risco operacional - Conduta e cumprimento" RGC 2022 Ponto "Canal de consultas e Canal de denúncias" RGC 2022
GRI 205 (2016): Anticorrupção	205-2 Comunicação e formação sobre políticas e procedimentos anticorrupção	Ponto "Ético e integridade - Medidas para tornar efetivo o cumprimento das políticas" RGC 2022
	205-3 Casos de corrupção confirmados e medida tomadas	Ponto "Canal de consultas e Canal de denúncias" RGC 2022
GRI 206 (2016): Concorrência desleal	206-1 Ações jurídicas relacionadas com a concorrência desleal e práticas monopolistas e contra a livre concorrência	Durante 2022, não foram concluídos novos processos envolvendo montantes significativos e não foram recebidas sanções envolvendo montantes significativos nesta área.
	207-1 Abordagem fiscal	Ponto "Transparência fiscal" RGC 2022
	207-2 Governo, controlo e gestão de riscos fiscais	Ponto "Transparência fiscal" RGC 2022
GRI 207 (2019): Impostos	207-3 Participação dos grupos de interesse e gestão das consultas relacionadas com a fiscalidade	Ponto "Transparência fiscal" RGC 2022
	207-4 Relatório por país	Ponto "Transparência fiscal" RGC 2022
GRI 308 (2016): Avaliação ambiental dos fornecedores	308-1 Novos fornecedores que superaram os filtros de avaliação e de seleção de acordo com os critérios ambientais	Ponto "Gestão de fornecedores" RGC 2022
	412-1 Operações submetidas a revisões ou avaliações de impacto sobre os direitos humanos	Ponto "Ética e integridade - Direitos Humanos" RGC 2022 Ponto "Canal de consultas e Canal de denúncias" RGC 2022
GRI 412 (2016): Avaliação de direitos humanos	412-2 Formação de colaboradores em políticas ou procedimentos sobre direitos humanos	Ponto "Ética e integridade" RGC 2022
	412-3 Acordos e contratos de investimento significativos com cláusulas sobre direitos humanos ou submetidos à avaliação de direitos humanos	Ponto "Gestão de fornecedores" RGC 2022
GRI 414 (2016):: Avaliação social dos fornecedores	414-1 Percentagem de novos fornecedores avaliados e selecionados de acordo com os critérios sociais	Ponto "Gestão de fornecedores" RGC 2022
GRI 415 (2016): Política pública	415-1 Contribuições a partidos e/ou representantes políticos	Ponto "Ética e integridade" RGC 2022 Ponto "Diálogo com a sociedade" RGC 2022



Padrão GRI	Conteúdo GRI	Ponto ou subponto do índice do RGC 2022 / Referência / Resposta direta
Temas materiais		
Solidez financeira e rentabilidade		
GRI 3 (2021)	3-3 Gestão de temas materiais	Ponto "Gestão de riscos - Riscos transversais" RGC 2022 Ponto "Gestão de riscos - Riscos financeiros" RGC 2022 Ponto "Acionistas e investidores" RGC 2022
GRI 201 (2016): Desempenho económico	201-1 Valor económico direto criado e distribuído	Ponto "CaixaBank em 2022" RGC 2022 Ponto "Transparência fiscal - Tributos administrados pelo Grupo CaixaBank e montante" RGC 2022
	201-2 Implicações financeiras e outros riscos e oportunidades resultantes das alterações climáticas	Ponto "Ambiente e clima" RGC 2022 Ponto "Gestão do risco - Gestão dos riscos de sustentabilidade" RGC 2022
	201-3 Obrigações do plano de benefícios definidos e outros planos de reforma	Nota 23.1 CAC 2022 Nota 23.2 CAC 2022 Nota 34 CAC 2022
	201-4 Assistência financeira recebida do governo	Anexo 5.F CAC 2022 Nota 41 CAC 2022
GRI 203 (2016): Impactos económicos indiretos	203-1 Investimentos em infraestruturas e serviços suportados	Ponto "CaixaBank em 2022" RGC 2022 Ponto "Inclusão financeira" RGC 2022 Ponto "Ação social" RGC 2022 Ponto "Negócio sustentável" RGC 2022



Padrão GRI	Conteúdo GRI	Ponto ou subponto do índice do RGC 2022 / Referência / Resposta direta
<b>Temas materiais</b>		
<b>Diversidade, igualdade e conciliação</b>		
GRI 3 (2021)	3-3 Gestão de temas materiais	Ponto "Diversidade e igualdade de oportunidades" RGC 2022
GRI 405 (2016): Diversidade e igualdade de oportunidades	405-1 Diversidade em órgãos de governo e colaboradores	Ponto "Governação Empresarial - A Administração - Diversidade do Conselho de Administração" RGC 2022 Ponto "Diversidade e igualdade de oportunidades" RGC 2022
	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 2022
GRI 406 (2016): Não discriminação	406-1 Casos de discriminação e medidas de correção tomadas	Ponto "Canal de consultas e Canal de denúncias" RGC 2022
<b>Soluções de financiamento e investimento ambiental</b>		
GRI 3 (2021)	3-3 Gestão de temas materiais	Ponto "Negócio Sustentável" RGC 2022
<b>Serviço especializado e acessibilidade dos canais comerciais</b>		
GRI 3 (2021)	3-3 Gestão de temas materiais	Ponto "Clientes - Diálogo com clientes" RGC 2022
		Ponto "Inclusão financeira" RGC 2022
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 <i>Retail</i> ou balcão dependente)	Ponto "Inclusão financeira - Banca próxima e acessível" RGC 2022
<b>Gestão de riscos financeiros e não financeiros</b>		
GRI 3 (2021)	3-3 Gestão de temas materiais	Ponto "Gestão do risco" RGC 2022 <sup>3</sup>



<sup>3</sup> CAC 2022

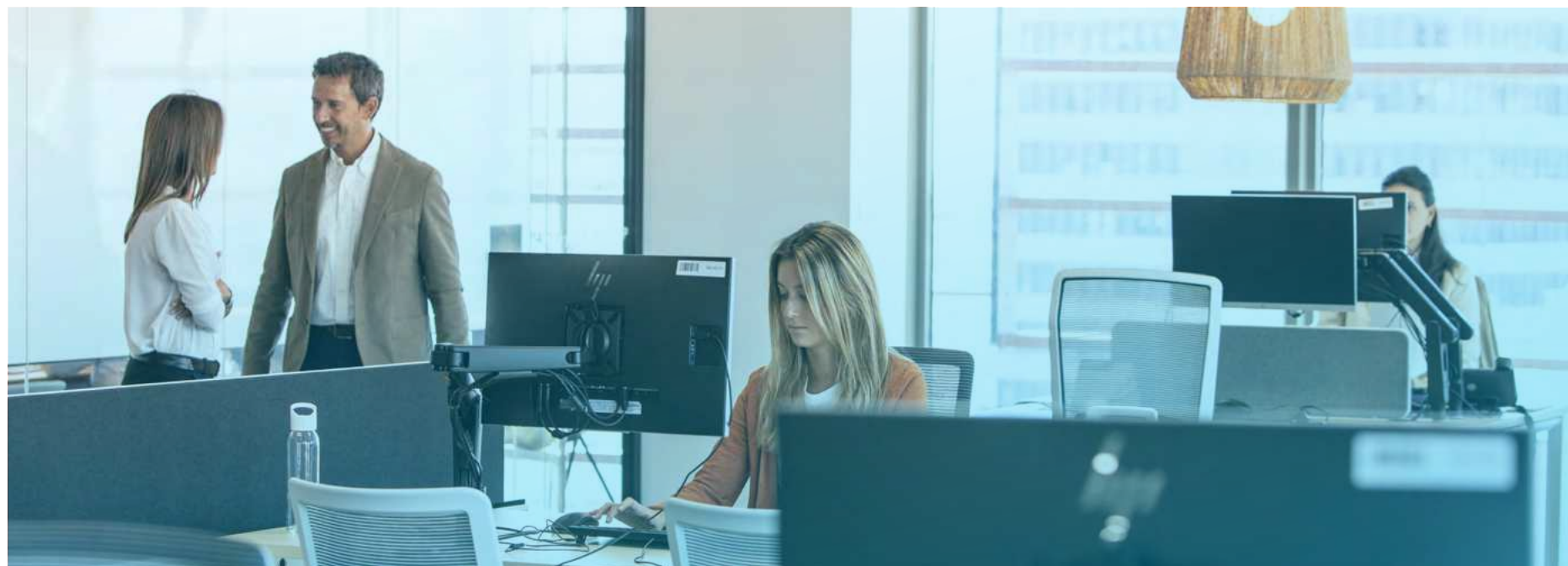
Padrão GRI	Conteúdo GRI	Ponto ou subponto do índice do RGC 2022 / Referência / Resposta direta
Temas materiais		
Inovação tecnológica ética		
GRI 3 (2021)	3-3 Gestão de temas materiais	Ponto "Gestão de riscos - Risco operacional - Conduta e cumprimento" RGC 2022 Ponto "Gestão de riscos - Risco operacional - Tecnológico" RGC 2022 Ponto "Ambiente social, tecnológico e competitivo" RGC 2022 Ponto "Modelo de criação de valor - Inovação e digitalização" RGC 2022
Microfinanças e soluções com impacto social		
GRI 3 (2021)	3-3 Gestão de temas materiais	Ponto "Inclusão financeira" RGC 2022
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 - Política ativa de ajudas a problemas de primeira habitação" RGC 2022
Gestão de riscos resultantes das alterações climáticas / Descarbonização dos investimentos		
GRI 3 (2021)	3-3 Gestão de temas materiais	Ponto "Gestão do risco - Gestão dos riscos de sustentabilidade" RGC 2022 Ponto "Ambiente e clima" RGC 2022
Indicador próprio: 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	Ponto "Gestão do risco - Gestão dos riscos de sustentabilidade" RGC 2022
Gestão Ambiental e pegada de carbono operacional		
GRI 3 (2021)	3-3 Gestão de temas materiais	Ponto "Ambiente e clima - Plano de gestão ambiental" RGC 2022
GRI 302 (2016): Energia	302-1 Consumo energético dentro da organização	Ponto "Ambiente e clima - Plano de gestão ambiental" RGC 2022
	305-1 Emissões diretas de GEE (alcance 1)	Ponto "Ambiente e clima" RGC 2022
	305-2 Emissões indiretas de GEE ao produzir energia (alcance 2)	Ponto "Ambiente e clima" RGC 2022
GRI 305 (2016): Emissões	305-3 Outras emissões indiretas de GEE (alcance 3)	Ponto "Ambiente e clima" RGC 2022
	305-4 Intensidade das emissões de GEE	Ponto "Ambiente e clima" RGC 2022

Padrão GRI	Conteúdo GRI	Ponto ou subponto do índice do RGC 2022 / Referência / Resposta direta
Temas materiais		
Gestão do talento e desenvolvimento profissional		
GRI 3 (2021)	3-3 Gestão de temas materiais	Ponto "Desenvolvimento profissional e compensação" RGC 2022
	401-1 Novas contratações de colaboradores e rotação de pessoal	Ponto "Diversidade e igualdade de oportunidades - A diversidade de género em números" RGC 2022
GRI 401 (2016): Emprego	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 2022
GRI 402 (2016): Relações colaborador-empresa	402-1 Prazos de aviso mínimo sobre alterações operacionais	No decorrer do exercício 2022 foram respeitados os prazos estabelecidos na normativa de trabalho em vigor para os vários pressupostos.
	404-1 Média de horas de formação anuais por colaborador	Ponto "Desenvolvimento profissional e compensação" RGC 2022
GRI 404 (2016): Formação e ensino	404-2 Programas para melhorar as aptidões dos colaboradores e programas de ajuda à transição	Ponto "Desenvolvimento profissional e compensação" RGC 2022
	"404-3 Percentagem de colaboradores que recebem avaliações periódicas do desempenho e desenvolvimento profissional"	Ponto "Desenvolvimento profissional e compensação" RGC 2022
GRI 407 (2016): Liberdade de associação e negociação coletiva	"407-1 Operações e fornecedores cujo direito à liberdade de associação e negociação coletiva poderá estar em risco"	Ponto "Experiência do colaborador - Normas de trabalho e direitos do pessoal" RGC 2022 Ponto "Gestão de fornecedores" RGC 2022
Modelo de trabalho ágil e colaborativo		
GRI 3 (2021)	3-3 Gestão de temas materiais	Ponto "Experiência do funcionário - Modelos de trabalho ágil e transversal" RGC 2022

Padrão GRI	Conteúdo GRI	Ponto ou subponto do índice do RGC 2022 / Referência / Resposta direta
Temas materiais		
Segurança, saúde e bem-estar dos funcionários		
GRI 3 (2021)	3-3 Gestão de temas materiais	Ponto "Experiência do colaborador" RGC 2022
	403-1 Abordagem de gestão do sistema de saúde e segurança	Ponto "Experiência do colaborador - Promoção do conforto num ambiente saudável e sustentável" RGC 2022
	403-2 Identificação e avaliação dos riscos e investigação de incidentes	Ponto "Experiência do colaborador - Promoção do conforto num ambiente saudável e sustentável" RGC 2022
	403-3 Serviços de saúde profissional	Ponto "Experiência do colaborador - Promoção do conforto num ambiente saudável e sustentável" RGC 2022
	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 2022 Ponto "Diálogo com colaboradores" RGC 2022
	403-5 Formação a trabalhadores em saúde e segurança no trabalho	Ponto "Experiência do colaborador - Promoção do conforto num ambiente saudável e sustentável" RGC 2022
GRI 403 (2018): Saúde e segurança no trabalho	403-6 Promoção da saúde dos colaboradores	Ponto "Experiência do colaborador - Promoção do conforto num ambiente saudável e sustentável" RGC 2022
	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 2022
	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 2022
	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 2022
	403-10 Doenças relacionadas com o trabalho	Ponto "Experiência do colaborador- Promoção do conforto num ambiente saudável e sustentável - Ambiente de trabalho em números" RGC 2022 As atividades do CaixaBank não englobam os seus trabalhadores na obtenção de qualquer uma das doenças profissionais enumeradas.
Alianças para promover a sustentabilidade		
GRI 3 (2021)	3-3 Gestão de temas materiais	Ponto "A nossa Identidade - Adesões e alianças" RGC 2022

Padrão GRI	Conteúdo GRI	Ponto ou subponto do índice do RGC 2022 / Referência / Resposta direta
Temas materiais		
Educação financeira		
GRI 3 (2021)	3-3 Gestão de temas materiais	Ponto "Inclusão financeira - Cultura financeira" RGC 2022
Ação social e voluntariado		
GRI 3 (2021)	3-3 Gestão de temas materiais	Ponto "Ação social" RGC 2022
GRI 413 (2016): Comunidades locais	413-1 Operações com participação da comunidade local, avaliações do impacto e programas de desenvolvimento	Ponto "Inclusão financeira" RGC 2022 Ponto "Ação social" RGC 2022

\* Os pontos não detalhados não foram consideradas como tendo um impacto significativo.



# Sustainability Accounting Standards Board (SASB)

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	Métrica SASB	Código	Ponto ou subponto do índice do Relatório de Gestão Consolidada 2022 (RGC 2022) / Outras referências / Resposta direta
Cibersegurança	(1) Número de incidentes		O Grupo CaixaBank não sofreu em 2022, 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.
	(2) Percentagem de informação pessoal identificável	FN-CB-230a.1	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.
	(3) Número de titulares afetados		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.
	Descrição da abordagem para identificar e abordar os riscos para a segurança dos dados	FN-CB-230a.2	<a href="#">Ver mais detalhes no Ponto "Gestão de riscos - Riscos transversais-risco reputacional / Risco operacional" RGC 2022</a> <a href="#">Ver mais detalhes no Ponto "Cibersegurança" RGC 2022</a>



- 01 A nossa identidade
- 02 Estratégia empresarial e materialidade
- 03 Governação Empresarial
- 04 Gestão de risco
- 05 Modelo de criação de valor
- 06 Clientes
- 07 Pessoas e cultura
- 08 Acionistas e investidores
- 09 Sociedade
- 10 Ambiente e clima
- 11 EINF
- 12 Glossário e estrutura do Grupo
- 13 Anexos

Tema material	Métrica SASB	Código	Ponto ou subponto do índice do Relatório de Gestão Consolidada 2022 (RGC 2022) / Outras referências / Resposta direta
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 2022, a sua carteira de empréstimos a clientes (350.627MM€) caracteriza-se pela sua granularidade, muitas operações de pequeno valor destinadas a particulares (50%). <b>15% da carteira é destinada às PME e empresários em nome individual (53.655 MM€).</b></p> <p><a href="#">Ver mais detalhes da carteira de crédito na Nota 3. Gestão do Risco das Contas Anuais Consolidadas de 2022 do Grupo CaixaBank.</a></p> <p>Dois 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><b>Desde 2019, o CaixaBank emitiu 4 obrigações sociais, num total de 4.000 milhões de euros, ligadas aos ODS 1, 3, 4 e 8.</b> os fundos recebidos são destinados para financiar: (i) créditos concedidos a clientes independentes, micro, pequenas empresas e PME nas zonas mais desfavorecidas de Espanha (5.035 MM€ e 70.038 operações); (ii) 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) (1.094MM€ e 237.755 operações) e; (iii) a projetos destinados a promover a educação e a prestar serviços básicos de saúde (159MM€ e 15 operações). Os dados da carteira elegível das obrigações sociais datam de 31 de março de 2022.</p> <p><a href="#">Ver mais detalhes no Relatório de Impacto das Obrigações Sociais publicado no site corporativo em dezembro de 2022 e na Secção "Inclusão Financeira - Obrigações sociais" RGC 2022.</a></p> <p>A 31 de dezembro de 2022, o <b>saldo vivo da carteira do MicroBank totalizava 2.289MM€, dos quais 587MM€ correspondem ao financiamento para empreendedores e microempresas</b>, 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><a href="#">Ver mais detalhes na Secção "Inclusão Financeira - MicroBank" RGC 2022.</a></p>



- 01 A nossa identidade
- 02 Estratégia empresarial e materialidade
- 03 Governação Empresarial
- 04 Gestão de risco
- 05 Modelo de criação de valor
- 06 Clientes
- 07 Pessoas e cultura
- 08 Acionistas e investidores
- 09 Sociedade
- 10 Ambiente e clima
- 11 EINF
- 12 Glossário e estrutura do Grupo
- 13 Anexos

Tema material	Métrica SASB	Código	Ponto ou subponto do índice do Relatório de Gestão Consolidada 2022 (RGC 2022) / Outras referências / Resposta direta
<b>Inclusão Financeira e Desenvolvimento de Capacidades</b>	(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 2022 é de 2,7%.</p> <p>Para a carteira do MicroBank, o rácio de amortizações acumuladas sobre o capital vencido a 31 de dezembro de 2022 ascende a 6,18%.</p> <p><a href="#">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</a></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. 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 <b>conta social</b> 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 <b>conta de inserção</b> consiste numa conta, um cartão de débito e acesso aos serviços da banca digital CaixaBankNow 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 2022, o número total de contas sociais e de inserção ascende a 324.685.</p>
<b>Incorporação de fatores ambientais, sociais e de governação na análise de crédito</b>	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 <b>Voluntariado CaixaBank</b>, palestras e workshops de finanças básicas são realizados em formato presencial e digital, dirigidos aos grupos mais vulneráveis, com mais de 6.653 pessoas presentes em 2022 (voluntários sem a semana social). Adicionalmente, foram realizadas palestras e workshops a jovens e outros grupos (33.304 participantes).</p> <p><a href="#">Ver mais detalhes no ponto "Inclusão financeira - Cultura Financeira" RGC 2022.</a></p>
	Exposição ao crédito comercial e industrial por setores	FN-CB-410a.1	<p><a href="#">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.</a></p> <p><a href="#">Ver mais detalhes no Ponto "Gestão de riscos de sustentabilidade" RGC 2022.</a></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><a href="#">Ver mais detalhes no Ponto "Ambiente e clima" RGC 2022.</a></p>

Tema material	Métrica SASB	Código	Ponto ou subponto do índice do Relatório de Gestão Consolidada 2022 (RGC 2022) / 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	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. <a href="https://www.caixabank.com/es/accionistas-inversores/informacion-economico-financiera/otra-informacion-financiera.html">https://www.caixabank.com/es/accionistas-inversores/informacion-economico-financiera/otra-informacion-financiera.html</a>
	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.
<b>MÉTRICAS DE ATIVIDADE</b>			
EINF	(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.

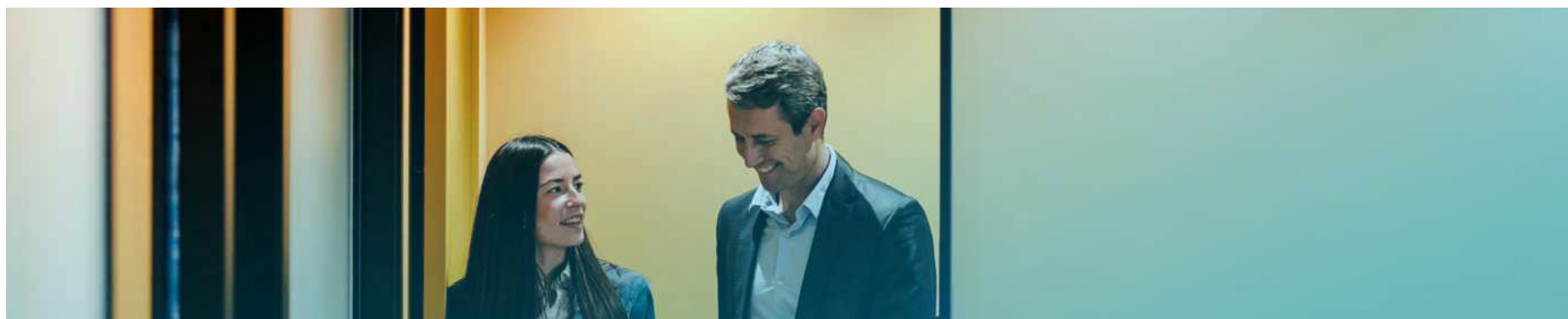
# Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD)

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.

No ponto da **Estratégia de Sustentabilidade** do Relatório de Gestão Consolidado de 2022, reflete-se a estratégia e o posicionamento do CaixaBank nesta área.

A tabela seguinte resume o progresso da iniciativa a 31 de dezembro de 2022.

Recomendação TCFD	Resumo resposta
<p><b>1.</b></p> <p><b>GOVERNAÇÃO</b></p> <p>Informar a governação das organizações no que diz respeito aos riscos e oportunidades relacionadas com o clima.</p>	<p>O Conselho de Administração do CaixaBank é o responsável pela <b>Política corporativa de gestão de riscos de sustentabilidade/ESG</b>, aprovada em março de 2022 pelo mesmo Conselho de Administração.</p> <p>O órgão máximo executivo especializado na gestão do risco de sustentabilidade, incluindo o risco ambiental e climático, é o Comitê 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 Comitê de Direção e preside o CS.</p> <p>Para reforçar a gestão dos riscos climáticos, foi criada em janeiro de 2022 a Direção de Risco Climático dentro da Direção de Sustentabilidade.</p> <p>Com o intuito de alinhar a remuneração variável com a sustentabilidade e os objetivos de boa governação empresarial, a ponderação das métricas ligadas aos fatores ESG tanto nos esquemas de remuneração variável anual como a longo prazo foi aumentada em 2022. Esta maior ponderação dos fatores do ESG afeta tanto os diretores executivos como a alta direção e uma parte significativa dos funcionários. Toda alta direção e o pessoal dos Serviços Centrais têm critérios de sustentabilidade incorporados na sua remuneração variável.</p>



- 01 A nossa identidade
- 02 Estratégia empresarial e materialidade
- 03 Governação Empresarial
- 04 Gestão de risco
- 05 Modelo de criação de valor
- 06 Clientes
- 07 Pessoas e cultura
- 08 Acionistas e investidores
- 09 Sociedade
- 10 Ambiente e clima
- 11 EINF
- 12 Glossário e estrutura do Grupo
- 13 Anexos

Recomendação TCFD

Resumo resposta

## 2.

### ESTRATÉGIA

Informar os impactos atuais e potenciais dos riscos e oportunidades climáticas no negócio, estratégia e planeamento financeiro da organização onde esta informação é material.

A Estratégia ambiental e climática está incorporada no Plano Diretor de Sustentabilidade 2022-2024, com o objetivo de gerir ativamente os riscos ambientais e os que se relacionam com as alterações climáticas e avançar para emissões líquidas zero. Além disso, o CaixaBank estabeleceu um Plano de Gestão Ambiental 2022-2024 com o objetivo de reduzir o impacto direto operacional da atividade do Grupo.

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 (*Net Zero Banking Alliance*, NZBA), promovida pelas Nações Unidas (UNEP FI).

Adicionalmente, a VidaCaixa aderiu à aliança *Net Zero Asset Owner Alliance*, 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 participou no teste de stress climático conduzido pelo BCE na primeira metade de 2022. O exercício é um passo em frente fundamental para a gestão dos riscos climáticos e como base para a sua quantificação. Este exercício de stress climático está alinhado com as Orientações do BCE sobre riscos climáticos e ambientais e, por sua vez, constitui um instrumento-chave para a gestão do risco climático.

O CaixaBank também efetua análises qualitativas e quantitativas de cenários de riscos climáticos. Para o risco de transição, a análise qualitativa centrou-se inicialmente na identificação dos segmentos potencialmente mais afetados pelo risco de transição nos setores de risco material da carteira. Os exercícios de análise quantitativa realizados, até à data, estão a ser utilizados como base para a realização recorrente da análise de risco climático da Entidade, que está atualmente em curso. Estes exercícios baseiam-se na metodologia desenvolvida no âmbito do grupo de trabalho do UNEP FI (TCFD Banking Pilot).

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 2022, o CaixaBank emitiu 2 obrigações verdes**, por um montante total de 2.000MM€. No total, 5.582MM€ vivos 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.

## 3.

### GESTÃO DE RISCOS

Informar como a organização identifica, avalia e gere os riscos relacionados com o clima.

A Política corporativa de gestão de riscos de sustentabilidade/ESG estabelece exclusões gerais e setoriais ligadas à relação comercial e ao financiamento de empresas com atividades com potenciais impactos adversos sobre os direitos humanos, o ambiente e o clima.

O CaixaBank visa assegurar que os procedimentos e ferramentas de identificação, avaliação e monitorização dos riscos climáticos sejam aplicados e integrados nos processos normais de risco, conformidade e operacionais.

Em 2007, o CaixaBank aderiu aos **Princípios do Equador**, que estabelecem uma série de processos adicionais para avaliar os riscos ESG de determinados serviços

O CaixaBank realizou uma avaliação da materialidade dos riscos de sustentabilidade/ESG, que é a base para uma implantação proporcional dos processos de gestão de riscos do ESG e para alimentar os processos estratégicos de risco e de calibração do risco. Devido às características especiais dos riscos climáticos, a avaliação dos riscos climáticos baseia-se em cenários de alterações climáticas e considera diferentes horizontes temporais.

A sustentabilidade (ESG, que inclui o risco ambiental e climático) é um fator transversal que afeta o nível 2 de vários riscos: crédito, reputacional, operacional e legal/regulador.

As atividades ambientalmente sustentáveis foram definidas internamente e a Taxonomia da União Europeia está a ser implantada.

- 01 A nossa identidade
- 02 Estratégia empresarial e materialidade
- 03 Governação Empresarial
- 04 Gestão de risco
- 05 Modelo de criação de valor
- 06 Clientes
- 07 Pessoas e cultura
- 08 Acionistas e investidores
- 09 Sociedade
- 10 Ambiente e clima
- 11 EINF
- 12 Glossário e estrutura do Grupo
- 13 Anexos

Recomendação TCFD	Resumo resposta
<p><b>4.</b></p> <p><b>MÉTRICAS E OBJETIVOS</b></p> <p>Informar as métricas e objetivos utilizados para avaliar e gerir riscos e oportunidades relevantes relacionadas com o clima.</p>	<p>Exposição de carteira ambientalmente sustentável.</p> <p>Operações financiadas no âmbito dos Princípios do Equador.</p> <p>Estimativa das emissões financiadas (Âmbito 3, categoria 15 do Protocolo do GEE). Avançou-se na estimativa de emissões financiadas com base na metodologia PCAF para toda a carteira. Tomando como referência as diretrizes definidas pelo PCAF no seu padrão de contabilização e reporte (<i>The global GHG accounting &amp; reporting padronizado for the financial industry</i>), o CaixaBank realizou o cálculo de emissões financiadas (alcance 3, categoria 15 segundo definição do Protocolo GEI<sup>1</sup>) a 31 de dezembro de 2020 para a sua carteira de crédito e focalizou esforços para publicar os dados referentes aos setores elétricos e petrolíferos e gás.</p> <p>Pareceres emitidos sobre o risco ambiental das operações de crédito.</p> <p>Métrica de exposição da carteira a setores intensivos em carbono.</p> <p>A assinatura da NZBA implica um aumento da ambição relativamente aos compromissos assumidos anteriormente pela entidade, tais como o <i>Collective Commitment to Climate Action</i>, visto exigir o alinhamento com o objetivo de limitar o aumento da temperatura a 1,5°C relativamente a níveis pré-industriais. Em outubro de 2022, o CaixaBank publicou os seus objetivos intermédios de descarbonização para a carteira de créditos até 2030, dando prioridade a dois setores responsáveis por 70% das emissões de CO2 do planeta (o setor da pegada de carbono operacional do Grupo CaixaBank).</p>



# \_UNEPFI

O CaixaBank é signatário, desde 2019, dos Princípios de Banca Responsável, lançados pela Iniciativa Financeira do Programa das Nações Unidas para o Ambiente (UNEP FI). Estes Princípios têm como objetivo alinhar a atuação do setor financeiro com a consecução dos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável das Nações Unidas e os Acordos de Paris sobre as alterações climáticas.

Como signatário, o CaixaBank presta contas anualmente sobre o grau de progresso na sua implementação. Esta tabela apresenta os principais desenvolvimentos.

Princípios de 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
<p><b>1.</b>  <b>Alinhamento</b></p> <p>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.</p>	<p><b>1.1 Modelo de negócio</b></p> <p>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 nas principais áreas territoriais nas quais o banco opera ou fornece produtos e serviços. Quantifique também a informação revelando, por exemplo, a distribuição da carteira do seu banco (%) em termos de áreas territoriais e segmentos (ou seja, por balanço e/ou fora do balanço) ou revelando o número de clientes aos quais atende.</p>	<p>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, entre outros, AgroBank, microempresas, Banca Privada e CIB e International Banking. O Grupo opera principalmente em Espanha e, através do BPI, em Portugal.</p> <p>O CaixaBank tem 20 milhões de clientes. É líder em banca online, com 11,2 milhões de 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.</p>	<p><b>Relatório de Gestão (doravante, RdG):</b></p> <p>Capítulo 01. A nossa identidade. Secção "Apresentação do Grupo CaixaBank".</p> <p>Capítulo 5. Modelo de criação de valor.</p>
	<p><b>1.2 Alinhamento da estratégia</b></p> <p><b>A sua estratégia empresarial identifica e reflete a sustentabilidade como prioridade estratégica para o seu banco?</b></p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Não</p> <p>Descreva como o banco alinhou ou planeia alinhar a sua estratégia para ser coerente com os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (ODS), o Acordo de Paris e os quadros nacionais e regionais relevantes.</p> <p><b>O seu banco também faz referência a algum dos seguintes quadros ou requisitos regulamentares em matéria de relatórios de sustentabilidade nas suas prioridades estratégicas ou políticas para a sua implementação?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input checked="" type="checkbox"/> Princípios Orientadores da ONU sobre Empresas e Direitos Humanos</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> Convenções fundamentais da Organização Internacional do Trabalho</li> <li><input checked="" type="checkbox"/> Pacto Mundial das Nações Unidas</li> <li><input type="checkbox"/> Declaração das Nações Unidas sobre os Direitos dos Povos Indígenas</li> <li><input type="checkbox"/> Quaisquer requisitos de informação regulamentar aplicáveis às avaliações de risco ambiental, por exemplo, relativos ao risco climático. Especifique quais: Guia do Banco Central Europeu sobre os riscos relacionados com o clima e o ambiente</li> <li><input type="checkbox"/> Quaisquer requisitos de informação regulamentar aplicáveis às avaliações de riscos sociais, por exemplo, relativos à escravidão moderna. Especifique quais:</li> <li><input type="checkbox"/> Nenhum dos anteriores</li> </ul>	<p>O CaixaBank adotou os <b>Princípios de ação em matéria de sustentabilidade</b> aprovados pelo Conselho de Administração em 2022, que orientam as ações do Grupo e procuram alinhar a sua atividade com as principais normas e princípios em matéria de sustentabilidade. Entre estes, incluem-se alguns como o Pacto Mundial e os Princípios Orientadores sobre Empresas e Direitos humanos, ambos promovidos pelas Nações Unidas.</p> <p>Adicionalmente, o <b>Plano Estratégico 2022-2024 do CaixaBank</b> inclui entre as suas três linhas estratégicas a de ser uma referência na Europa em termos de sustentabilidade. Esta prioridade desenvolve-se no Plano de Banca Sustentável, estruturado em torno de três grandes ambições:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Promover a transição sustentável das empresas e da sociedade;</li> <li>&gt; Liderar o impacto social positivo e favorecer a inclusão financeira;</li> <li>&gt; Promover uma cultura responsável, sendo uma referência de overnação.</li> </ul> <p>Neste sentido, o Plano deve contribuir para a consecução de todos os ODS e, especialmente, do ODS 1 (Eradicar a pobreza); ODS 8 (Trabalho digno e crescimento económico); ODS 12 (Produção e consumo sustentáveis) e ODS 17 (Parcerias para a implementação dos objetivos). Está igualmente alinhado com os objetivos do Acordo de Paris, em coerência com o compromisso público do CaixaBank de atingir zero emissões líquidas até 2050, como signatário da <i>Net Zero Banking Alliance</i>.</p>	<p><b>RdG.</b></p> <p>Capítulo 02. Estratégia empresarial e materialidade. Secções:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; "Plano Estratégico 2022-2024".</li> <li>&gt; "Estratégia de Sustentabilidade".</li> </ul>

**Princípios de 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**

**2.1 Análise do impacto (Etapa fundamental 1)**

Demonstre que o seu banco fez uma análise do impacto da(s) sua(s) carteira(s) para identificar as áreas de impacto mais importantes e determinar as áreas prioritárias para o estabelecimento de objetivos. A análise do impacto será atualizada periodicamente <sup>1</sup> e cumprirá os seguintes requisitos/elementos (a-d) <sup>2</sup>:

**a) Âmbito:** Qual é o âmbito da análise de impacto do seu banco? Descreva que áreas de negócio, produtos e serviços principais do banco nas principais áreas territoriais em que o banco opera (conforme descrito no ponto 1.1) foram tidos em conta na análise do impacto. Descreva também que áreas ainda não se foram incluídas e porquê.

Com caráter prévio à definição do Plano Diretor de Sustentabilidade 2022-2024, foi feita uma **análise do contexto espanhol para determinar os principais riscos e oportunidades para o negócio do Grupo CaixaBank** em matéria ambiental, social e de governação (doravante, ASG). Esta análise, que constituiu a base para estabelecer as prioridades e os objetivos estratégicos da entidade, tomou em consideração:

- > O modelo de negócio do CaixaBank.
- > Os compromissos adotados (como os Princípios de Banca Responsável e a adesão à Net Zero Banking Alliance) e os programas e iniciativas existentes em matéria de sustentabilidade.
- > A regulamentação atual e prevista em matéria de sustentabilidade, em particular a relativa às finanças sustentáveis.
- > As oportunidades de negócio sustentável ligadas aos clientes, tantos particulares como empresas.
- > As expetativas dos grupos de interesse, a partir de uma análise de materialidade.

Adicionalmente, o BPI fez uma análise semelhante centrada em Portugal, para determinar as prioridades do seu Plano Diretor de Sustentabilidade.

Além disso, e visando avaliar os **principais impactos negativos potenciais**, foram realizadas diversas análises mais específicas, **centradas na carteira de créditos**. Durante 2022, foi efetuada uma **primeira análise de materialidade relativa aos riscos ASG**. Esta análise avalia qualitativamente os principais impactos que os fatores ASG podem ter nos riscos "tradicionais" (crédito, liquidez, mercado, operacional, reputacional e de negócio/estratégico) para as diferentes carteiras de crédito do **CaixaBank individual** (principalmente de Espanha):

- > **Para todos os fatores ASG**, e em relação ao risco de crédito, a análise foi realizada de forma diferenciada para os segmentos CIB, empresas, hipotecas e consumo.
- > **Em relação ao risco climático**, a avaliação baseia-se em cenários climáticos e considera diferentes horizontes temporais. Para cada cenário, inclui uma análise para cada setor relevante da carteira (18 no total), avaliando os riscos físicos e de transição nos diferentes horizontes temporais.
  - Na avaliação dos riscos físicos, o foco inicial de análise é a carteira hipotecária em Espanha, devido ao seu volume, e o resultado conclui que a exposição a estes riscos é limitada.
  - Para o risco de transição, realizaram-se:
    - o Uma análise qualitativa para identificar os segmentos potencialmente mais afetados dos **setores com riscos materiais da carteira**: até a data, energia (petróleo e gás e setor elétrico), transportes e construção.
    - o Análises quantitativas que avaliam como o risco climático de transição pode ser transferido para as principais magnitudes financeiras das empresas a curto, médio e longo prazo no cenário de transição mais rigoroso (1,5 °C, assumindo uma utilização limitada das tecnologias de captura de carbono).
- > Foram avaliados **outros fatores ambientais**, tais como a poluição do ar e da água, o stress, hídrico, a contaminação do solo, a desflorestação e a perda de biodiversidade.

**RdG.**

Capítulo 02. Estratégia empresarial e materialidade. Secções:

- > "Contexto"
- > "Análise de riscos e oportunidades"
- > "Materialidade"
- > "Estratégia"

Capítulo 04. Gestão de Risco. Secção "Avaliação da materialidade dos riscos de sustentabilidade (ASG)".

Capítulo 05. Modelo de criação de valor. Secção "Investimento sustentável".

Capítulo 10. Ambiente e clima. Secção "Alterações climáticas".

# 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.

<sup>1</sup> Tal significa que quando a análise de impacto inicial foi realizada num período anterior, a informação deve ser atualizada em conformidade, o âmbito deve ser alargado e a qualidade da análise do impacto deve melhorar ao longo do tempo.

<sup>2</sup> Poderá encontrar-se mais orientações na [Orientação interativa sobre a análise do impacto e o estabelecimento de objetivos](#).

Princípios de 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.

**b) Composição da carteira:** O seu banco teve em conta a composição da carteira (em%) na análise? Indique a composição proporcional da carteira a nível global e por região geográfica:

i) por setores e indústrias <sup>3</sup> para as carteiras de banca comercial, empresarial e de investimento (ou seja, exposição setorial ou desagregação por indústria em %), e/ou

ii) por produtos e serviços e por tipos de clientes para as carteiras de banca de consumo e banca de retalho.

Se o seu banco tiver adotado outra abordagem para determinar a escala da exposição do banco, explique como teve em conta onde se situam as principais atividades/negócios do banco em termos de indústrias ou setores.

> Em paralelo, estão a ser desenvolvidas metodologias e cenários para os outros riscos com os quais os riscos climáticos podem ter impacto, tais como os operacionais ou reputacionais.

Além disso, o CaixaBank procedeu ao cálculo das emissões de gases com efeito de estufa financiadas (âmbito 3, categoria 15, de acordo com a definição do Protocolo GEE) em 31 de dezembro de 2020 para a sua carteira de créditos, tomando como referência as diretrizes definidas pela PCAF na sua norma de contabilização e reporte.

Por outro lado, o CaixaBank, o CaixaBank AM e a VidaCaixa consideram os **Principais Incidências Adversas em matéria de Sustentabilidade (PIAS)**, ou seja, os impactos negativos dos ASG que podem ser causados pelas empresas ou organizações que fazem parte das carteiras **de investimento**. Neste sentido, conduzem um processo de diligência devida para identificar, prevenir, mitigar e explicar como se abordam os PIAS. Com base na análise e monitorização sistemática, definem-se as medidas de mitigação necessárias, que podem consistir no não investimento, desinvestimento, redução da exposição, ou observação e/ou início de ações de compromisso.

Também no âmbito **da banca de retalho**, foi lançado um projeto para reforçar o acesso aos serviços financeiros oferecidos pelo CaixaBank aos clientes integrados em grupos vulneráveis. Para tal, será elaborado um mapa de riscos que permita identificar os grupos de clientes que, devido às suas circunstâncias pessoais, sociais ou económicas, possam ser potencialmente vulneráveis; as barreiras ou obstáculos não justificados que possam dificultar o acesso destes grupos aos serviços financeiros em condições de igualdade em relação aos outros clientes; e as medidas corretivas que devem ser adotadas para eliminar estas barreiras. Este projeto será desenvolvido ao longo de 2023.

Além disso, o CaixaBank realizou um exercício piloto de **mensuração do impacto nos seus grupos de interesse**, com base na metodologia do *Impact-Weighted Accounts Framework* e em colaboração com um perito independente. O objetivo é medir e monetizar os impactos positivos e negativos da atividade do CaixaBank, de forma direta e indireta através da sua cadeia de valor, nos grupos de interesse e o impacto na geração de capital económico, humano, social e ambiental. Esta análise incluiu uma parte relevante da carteira de financiamento e investimento do CaixaBank, com uma abordagem baseada nos dados de base da CNAE para algumas das atividades.

Em relação à **análise de oportunidades de negócio sustentável**, teve-se em conta a carteira de crédito e de investimento e a sua composição, em particular as quotas de mercado relacionadas com os setores e finalidades mais afetadas pela transição para uma economia mais sustentável. Neste sentido, foi considerada a distribuição setorial e geográfica dos investimentos em empréstimos, bem como os segmentos de clientes e a taxonomia de atividades sustentáveis da União Europeia.

Em relação aos **potenciais impactos adversos associados a fatores sociais e ambientais** nos riscos tradicionais, a análise de materialidade centrou-se na carteira de créditos para todos os segmentos. Para a análise específica do risco climático na carteira de créditos, a base para selecionar as carteiras a priorizar foi o nível de risco de transição ou risco físico, o cálculo das emissões de GEE e a respetiva desagregação por setor e subsetor e a exposição ao crédito em relação à carteira total.

Também, como projeto-piloto, estamos a trabalhar com a ferramenta Impact Analysis desenvolvida pela UNEP FI para a carteira de créditos de empresas: juntamente com o projeto de conta de lucros e perdas alargada, contribuirá para completar a análise dos potenciais impactos, tantos adversos como positivos, relacionados com a carteira de créditos.

Da mesma forma, e com um **enfoque nos clientes de retalho e, mais especificamente, nos grupos**, a análise não irá considerar os clientes específicos da carteira de retalho do CaixaBank, mas sim os potenciais vetores de vulnerabilidade para os grupos de pessoas e as medidas corretivas estabelecidas, a reforçar ou a implementar.

RdG.

Capítulo 04. Gestão de Risco. Secção "Avaliação da materialidade dos riscos de sustentabilidade (ASG)".

Capítulo 05. Modelo de criação de valor.

Capítulo 06. Clientes. Secção "Os nossos clientes".

Nota 8 CAC 2022.

<sup>3</sup> "Setores-chave" em relação a diferentes áreas de impacto, ou seja, são aqui especialmente relevantes os setores cujos impactos positivos e negativos são particularmente importantes.

- 01 A nossa identidade
- 02 Estratégia empresarial e materialidade
- 03 Governação Empresarial
- 04 Gestão de risco
- 05 Modelo de criação de valor
- 06 Clientes
- 07 Pessoas e cultura
- 08 Acionistas e investidores
- 09 Sociedade
- 10 Ambiente e clima
- 11 EINF
- 12 Glossário e estrutura do Grupo
- 13 Anexos



**Princípios de 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.

**c) Contexto:** Quais são os principais desafios e prioridades relacionados com o desenvolvimento sustentável nos principais países/regiões em que o seu banco e/ou os seus clientes operam?<sup>4</sup> Descreva como estes foram tidos em conta, incluindo os grupos de interesse que mobilizou para ajudar a refinar este elemento da análise de impacto.

Para determinar as ambições estratégicas em matéria de sustentabilidade, foram analisados os desafios e oportunidades prioritários para Espanha, considerando:

- > o Pacto Verde e a Estratégia de Finanças Sustentáveis da União Europeia;
- > a estratégia a longo prazo para uma economia espanhola moderna, competitiva e climaticamente neutra em 2050; a Estratégia para a Transição Justa, o Plano Nacional de Adaptação às Alterações Climáticas e o Plano Nacional Integrado de Energia e Clima (2021-2030);
- > Plano de Recuperação, transformação e resiliência e o *Next Generation EU*;
- > World Economic Forum: *"The Global Risk Report 2021"*;
- > UN Global SDG Database y Sustainable Development Report;
- > Radiografía de medio siglo de desigualdad en España.
- > El Observatorio Social de la Fundación "la Caixa" (2021).

Neste sentido, as alterações climáticas, a criação de emprego de qualidade, a redução da pobreza e da desigualdade e a inclusão financeira, entre outros, surgem como desafios nacionais. Além disso, com o objetivo de contrastar e integrar as expectativas dos grupos de interesse nas prioridades do Plano Director, a data do Estudo Anual de Materialidade foi antecipada para 2021. No estudo de materialidade de 2022, realizaram-se mais de 3.200 consultas a diretores do Grupo, peritos externos e internos, acionistas de retalho, colaboradores, clientes e fornecedores. Os principais assuntos identificados foram incluídos no Plano Director de Sustentabilidade e incluem planos de ação individuais e iniciativas específicas para avançar com a respetiva implementação.

**A partir destes três primeiros elementos de uma análise de impacto**, que áreas de impacto positivo e negativo identificou o seu banco? A que áreas de impacto significativo (pelo menos duas) deu prioridade para prosseguir na sua estratégia de estabelecimento de objetivos (ver 2.2)<sup>5</sup>? Especifique.

Da análise anterior, foram identificadas várias áreas prioritárias nas quais se deve concentrar a ação da entidade e para as quais se devem estabelecer objectivos específicos:

**1. Transição sustentável e minimização e adaptação às alterações climáticas**, para acompanhar os clientes particulares e empresariais no processo de transição energética. Esta prioridade tem como objetivo reduzir os impactos negativos associados à atividade dos clientes e do banco, bem como apoiar os clientes de modo a maximizarem as oportunidades de negócio associadas a uma economia descarbonizada e, consequentemente, aumentar o seu impacto positivo. Esta área, por sua vez, é desagregada em quatro grandes linhas:

- > Acompanhar a transição de clientes empresariais: através da promoção do financiamento e de assessoria ASG.
- > Acompanhar a transição de clientes particulares: através do desenvolvimento e comercialização de soluções sustentáveis.
- > Implementação do compromisso de neutralidade em emissões de carbono líquidas até 2050.
- > Integração dos riscos de sustentabilidade na atividade, com especial atenção aos riscos derivados das alterações climáticas.

**2. Inclusão financeira e promoção do emprego e do empreendedorismo** como dois dos eixos para fomentar um impacto positivo nas pessoas. Esta prioridade, por sua vez, desagrega-se em:

- > Liderança social e alianças para multiplicar oportunidades para as pessoas: especialmente para grupos em situações vulneráveis.
- > Foco nas microfinanças e finanças com impacto social:
- > Promoção do emprego e do empreendedorismo através do financiamento de projectos criadores de emprego e de iniciativas para o desenvolvimento de conhecimentos e competências que facilitem a empregabilidade dos trabalhadores.

**RdG.**

Capítulo 02. Estratégia empresarial e materialidade. Secções:

- > "Contexto"
- > "Análise de riscos e oportunidades"
- > "Materialidade"
- > "Estratégia de Sustentabilidade"

**RdG.**

Capítulo 02. Estratégia empresarial e materialidade. Secção: "Estratégia de Sustentabilidade".

<sup>4</sup> Em alternativa, poderiam ser consideradas prioridades globais para bancos com carteiras internacionais e altamente diversificadas.

<sup>5</sup> Para dar prioridade às áreas com um impacto mais significativo, será importante uma sobreposição qualitativa à análise quantitativa, tal como descrito nas alíneas a), b) e c), por exemplo, através da participação dos grupos de interesse de uma maior contextualização geográfica.

Princípios de 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.

**d) Para estas (mín. duas áreas de impacto priorizadas): Medição do desempenho:** O seu banco identificou quais os setores e indústrias, bem como os tipos de clientes financiados ou em que investiram, estão a causar os impactos reais positivos ou negativos mais significativos? Descreva como avaliou o seu desempenho, utilizando indicadores apropriados relacionados com áreas de impacto significativo aplicáveis ao contexto do seu banco.

Ao determinar as áreas prioritárias para o estabelecimento de objetivos entre as suas áreas de impacto mais significativas, deve ter em conta os atuais níveis de desempenho do banco, ou seja, os indicadores e/ou representantes qualitativos e/ou quantitativos dos impactos sociais, económicos e ambientais resultantes das atividades do banco e do fornecimento de produtos e serviços. Se identificou o clima e/ou a saúde e a inclusão financeira como as suas áreas de impacto mais significativas, consulte também os indicadores correspondentes no anexo.

Se o seu banco tiver adotado outra abordagem para avaliar a intensidade do impacto resultante das atividades do banco e do fornecimento de produtos e serviços, descreva-a.

1. Em relação à **transição sustentável e à minimização e adaptação às alterações climáticas**, foram estabelecidos objetivos associados à gestão de riscos climáticos (para minimizar o impacto negativo) e à criação de empresas sustentáveis (para maximizar o impacto positivo).

**Em relação aos riscos de sustentabilidade**, na sequência dos resultados da análise da materialidade destes riscos, foi iniciada uma implementação faseada da respetiva gestão, dando prioridade aos riscos climáticos físicos e de transição. Neste sentido, a gestão de riscos climáticos apoia-se, entre outros, no compromisso adotado em abril de 2021 como membro fundador da *Net Zero Banking Alliance*. A Entidade comprometeu-se a atingir emissões líquidas zero até 2050, apoiando os clientes na sua transição para uma economia neutra em carbono e a publicar objetivos intermédios de descarbonização. Estes objetivos serão estabelecidos por fases, começando pelos setores mais intensivos. Entre estes setores, o CaixaBank deu prioridade aos **setores "elétrico" e de "petróleo e gás"**, uma vez que:

- > Os dois setores supõem, aproximadamente, 70% das emissões de CO<sub>2</sub> globais do planeta.
- > São essenciais na carteira empresarial do CaixaBank.
- > A disponibilidade de dados é comparativamente elevada e existe metodologia tanto para o cálculo das emissões como para a determinação do alinhamento da carteira.
- > Dada a relevância dos setores energéticos como motor da descarbonização para outros setores, a ação da Entidade nestes setores tem um maior impacto.

Os primeiros objetivos de descarbonização para estes setores em 2030, foram divulgados em outubro de 2022.

Além disso, a entidade estabeleceu um **objetivo de mobilização sustentável** para 2024 que toma em consideração:

- > Oportunidades de negócios sustentáveis para os setores mais afetados pela transição sustentável. Para os clientes empresariais estima-se que são a mobilidade, construção e agricultura sustentáveis, bem como a eficiência energética e as energias renováveis. Para os particulares, o foco das soluções sustentáveis centra-se sobretudo na habitação, mobilidade e produtos de investimento.
- > O modelo de negócio do CaixaBank e as suas quotas de mercado atuais e previstas.

Os indicadores:

- > Emissões absolutas (MTCO<sub>2</sub>e) e intensidade de emissões (ktCO<sub>2</sub> e/MM€)
- > MM€ da nova produção empresarial sustentável

RdG.

Capítulo 02. Estratégia empresarial e materialidade. Secção: "Estratégia de Sustentabilidade".

- 01 A nossa identidade
- 02 Estratégia empresarial e materialidade
- 03 Governação Empresarial
- 04 Gestão de risco
- 05 Modelo de criação de valor
- 06 Clientes
- 07 Pessoas e cultura
- 08 Acionistas e investidores
- 09 Sociedade
- 10 Ambiente e clima
- 11 EINF
- 12 Glossário e estrutura do Grupo
- 13 Anexos

Princípios de 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. Além disso, e na perspectiva da **inclusão financeira e da promoção do emprego e do empreendedorismo**, que também está incluída no objetivo de mobilização sustentável, foi tomada em consideração a atividade do MicroBank, o banco social do CaixaBank. Este banco é especializado em **microfinanças** e outras finanças com impacto social e tem uma elevada capacidade de impacto positivo nos clientes mais vulneráveis.

Os indicadores:

- > 1.016 MM€ nova produção de negócios sustentáveis ligados ao MicroBank.
- > 103.181 beneficiários do MicroBank.

Em geral, e no que se refere à inclusão, as áreas de ação contemplam diferentes eixos:

- > Desenvolvimento e comercialização de produtos e serviços ligados à inclusão financeira.
- > Eliminação de barreiras de acesso aos serviços do CaixaBank para os grupos particularmente vulneráveis.
- > O fomento da cultura financeira e da digitalização entre os clientes e a população em geral.

Neste sentido, um dos grupos prioritários para o CaixaBank é o das pessoas idosas, considerando que tem uma quota de mercado de 34,2% das pensões domiciliadas. A este respeito, a entidade estabeleceu compromissos tais como a criação de uma equipa de 2.000 conselheiros seniores ou a realização de **3.000** sessões de formação para este grupo até 2024, entre outros.

Resumo da autoavaliação:

Quais dos seguintes componentes incluiu o seu banco na análise de impacto para identificar as áreas onde tem os seus (potenciais) impactos positivos e negativos mais significativos? <sup>6</sup>

- Âmbito:  Sim  Em curso  Não
- Composição da carteira:  Sim  Em curso  Não
- Contexto:  Sim  Em curso  Não
- Medição do rendimento:  Sim  Em curso  Não

Que áreas de impacto mais significativo identificou para o seu banco como resultado da análise de impacto?

Mitigação e adaptação às alterações climáticas e inclusão financeira (que inclui também a promoção do emprego)

Quão recentes são os dados utilizados para a análise do impacto que foram revelados?

- Até 6 meses antes da publicação
- Até 12 meses antes da publicação
- Até 18 meses antes da publicação
- Mais de 18 meses antes da publicação

Abra o campo de texto para descrever os desafios potenciais, os aspetos não cobertos pelo anterior, etc.: (opcional) A análise é baseada nos dados e metodologias disponíveis até à data, em muitos casos em desenvolvimento, e pode envolver uma abordagem *top-down*.

<sup>6</sup> Pode responder "Sim" a uma pergunta se tiver completado uma das etapas descritas, por exemplo, se a análise de impacto inicial tiver sido realizada, se tiver sido realizado um projeto-piloto.

- 01 A nossa identidade
- 02 Estratégia empresarial e materialidade
- 03 Governação Empresarial
- 04 Gestão de risco
- 05 Modelo de criação de valor
- 06 Clientes
- 07 Pessoas e cultura
- 08 Acionistas e investidores
- 09 Sociedade
- 10 Ambiente e clima
- 11 EINF
- 12 Glossário e estrutura do Grupo
- 13 Anexos

**Princípios de 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 (Etapas fundamentais 2)**

Demonstre que o seu banco estabeleceu e publicou um mínimo de dois objetivos que abordam pelo menos duas das áreas de impacto mais significativas que identificou na sua análise de impacto.

O objetivo<sup>7</sup> deve ser específico, mensurável (qualitativo ou quantitativo), alcançável, relevante e limitado no tempo (*SMART*). Declare os seguintes elementos do estabelecimento de objetivos (a-d), separadamente para cada objetivo:

**a) Alinhamento:** Que quadros de políticas internacionais, regionais ou nacionais identificou como relevantes para o alinhamento da carteira do seu banco<sup>8</sup>? Demonstre que os indicadores e objetivos selecionados 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.

**Mitigação e adaptação às alterações climáticas** Em relação aos objetivos de descarbonização:

- > Foram estabelecidos de acordo com a *Net Zero Banking Alliance*, que requer o alinhamento com o objetivo de limitar o aumento da temperatura a 1,5 °C em relação aos níveis pré-industriais.
- > Para o cálculo dos objetivos de descarbonização em ambos os setores, foi utilizado como referência o *Net Zero Scenario* da Agência Internacional de Energia (IEA). Para atingir a meta de 1,5 °C, o cenário IEA NZE 2050 pressupõe uma evolução política crescente e mudanças tecnológicas para atingir a neutralidade de carbono até 2050, limitando a possibilidade de compensar, remover ou capturar as emissões CO<sub>2</sub>.
- > Este cenário é baseado na ciência, revisto por peritos e amplamente aceite e utilizado como referência.

**Em relação ao objetivo de mobilização sustentável:**

- > Deve contribuir para a redução da emissão de gases com efeito de estufa (GEE) da carteira global do CaixaBank que, por sua vez, contribuirá para o objetivo estabelecido pela *Net Zero Banking Alliance*.
- > Contribuirá para a consecução de diversos ODS, tais como:
  - > ODS 11, Cidades e comunidades sustentáveis (habitação social, mobilidade sustentável).
  - > ODS 7, Energias renováveis e acessíveis (financiamento de energias renováveis).
  - > ODS 6, Água potável e saneamento (canalizações e tratamento da água).
  - > ODS 9, Indústria, inovação e infraestruturas (edifícios sustentáveis).
  - > ODS 12, Produção e consumo sustentáveis (reciclagem e tratamento de resíduos, biogás).
  - > ODS 15, Proteger a vida terrestre (agricultura sustentável).

Este objetivo inclui também um subobjetivo ligado à inclusão e saúde financeira.

**Inclusão financeira e promoção do emprego**

Em relação à ambição social, os principais objetivos para os quais se visa contribuir são:

- > ODS 1, Erradicar a pobreza (meta 1.4 sobre o acesso aos serviços financeiros, incluindo o microfinanciamento).
- > ODS 8 Trabalho digno e crescimento económico (meta 8.5, alcançar o emprego pleno e produtivo e o trabalho digno para todas as mulheres e homens, inclusive para os jovens e as pessoas com deficiência, e remuneração igual para trabalho de igual valor; e a meta 8.6, reduzir substancialmente a proporção de jovens sem emprego, educação ou formação).

Além disso, foi também tido em conta o Protocolo estratégico para reforçar o compromisso social e sustentável da banca, um protocolo nacional assinado pelo CECA, AEB e UNACC e que, entre outras medidas, procura promover a inclusão financeira.

**RdG.**

Capítulo 02. Estratégia empresarial e materialidade. Secção: "Estratégia de Sustentabilidade".

Capítulo 10. Ambiente e clima. Secção "Alterações climáticas".

Capítulo 9. Sociedade. Secção "Inclusão financeira".

**Site empresarial**

Relatórios de Impacto das Obrigações ODS.

<sup>7</sup> Os objetivos operacionais (relacionados, por exemplo, com o consumo de água em edifícios de escritórios, a igualdade de género no conselho de administração do banco ou as emissões de gases com efeito de estufa relacionadas com viagens de negócios) não se enquadram no âmbito dos PBR.

<sup>8</sup> O seu banco deve considerar os principais desafios e prioridades em termos de desenvolvimento sustentável no(s) seu(s) principal(is) país(es) de operação com a finalidade de estabelecer objetivos. Estes podem ser encontrados em planos e estratégias nacionais de desenvolvimento, objetivos internacionais como os ODS ou o Acordo do Clima de Paris e em quadros regionais. Alinhar significa que deve haver uma ligação clara entre os objetivos do banco e estes quadros e prioridades, mostrando assim de que modo o objetivo apoia e impulsiona as contribuições para os objetivos nacionais e mundiais.

Princípios de Banca Responsável

Requisitos de Relatórios e Avaliação

Resumo de alto nível da resposta do banco

2.2 Estabelecimento de objetivos (Etapa fundamental 2)

Demonstre que o seu banco estabeleceu e publicou um mínimo de dois objetivos que abordam pelo menos duas das áreas de impacto mais significativas que identificou na sua análise de impacto.

O objetivo<sup>7</sup> deve ser específico, mensurável (qualitativo ou quantitativo), alcançável, relevante e limitado no tempo (SMART). Declare os seguintes elementos do estabelecimento de objetivos (a-d), separadamente para cada objetivo:

**b) Base de referência:** Determinou uma base de referência para os indicadores selecionados e avaliou o grau atual de alinhamento? Especifique os indicadores utilizados, bem como o ano da base de referência.

Área de impacto: mobilização sustentável, mitigação e adaptação às alterações climáticas

Código do indicador	Indicador	Dados 2022	Ligações e referências
A.1.1.	<b>Estratégia climática:</b> O banco tem uma estratégia climática estabelecida?	Sim	RdG. Capítulo 02. Estratégia empresarial e materialidade. Secção: Estratégia de Sustentabilidade.
A.1.2.	<b>Alinhamento com Paris:</b> O seu banco estabeleceu um objetivo de alinhamento com Paris a longo prazo para toda a carteira? Para se tornar zero líquido até quando?	Sim, até 2050.	
A.1.3.	<b>Política e processo de relação com os clientes:</b> O seu banco implementou regras e processos para as relações com os clientes (tantos novos como já existentes) para trabalhar em conjunto para o objetivo da transição das atividades dos clientes e o modelo comercial?	Sim	
A.1.4.	<b>Análise da carteira:</b> O seu banco analisou (partes de) a sua carteira de empréstimos e/ou investimentos em termos das emissões financiadas (Âmbito 3, categoria 15); mix de tecnologias, ou setores intensivos em carbono na carteira?	Sim, calcularam-se as emissões de gases com efeito de estufa financiadas (âmbito 3, categoria) de acordo com a definição do GHG Protocol e seguindo a metodologia PCAF.	RdG. Capítulo 10. Ambiente e clima. Secção "Alterações climáticas".
A.1.5.	<b>Oportunidades de negócio e produtos financeiros:</b> O seu banco desenvolveu produtos financeiros adaptados para apoiar a redução das emissões de GEE dos clientes (tais como hipotecas energeticamente eficientes, empréstimos verdes, obrigações verdes, titularizações verdes, etc.)?	Sim Especifique quais e que volume financeiro e/ou percentagem da carteira representam	RdG. Capítulo 05. Modelo de criação de valor. Secção: Negócio Sustentável. RdG. Capítulo 10. Ambiente e clima. Secção: Pegada financiada e objetivos de descarbonização.
A.2.1.	<b>Processo de participação dos clientes:</b> O seu banco encontra-se num processo de compromisso com os clientes relativamente à sua estratégia no sentido de um modelo de negócios com emissões de carbono (mais) baixas (para clientes comerciais) ou de práticas (mais) baixas em carbono (para clientes de retalho)?	Sim, para clientes empresariais.	Diálogo com clientes - Engagement com clientes para promover a sustentabilidade.
A.2.2.	<b>Emissões financiadas absolutas:</b> Quais são as emissões absolutas (emissões financiadas = âmbito 3, categoria 15) na carteira de empréstimos e/ou investimentos?	26,9 MtCO <sub>2</sub> e	RdG. Capítulo 10. Ambiente e clima. Secção "Alterações climáticas"
A.2.3.	<b>Intensidade de emissão específica por setores</b> (por produtos físicos dos clientes ou por rendimento financeiro): Intensidade de emissões para o setor elétrico (dados 2020).	136 kgCO <sub>2</sub> e/MWh	RdG. Capítulo 10. Ambiente e clima. Secção "Alterações climáticas"
A.3.1.	<b>Volume financeiro de ativos verdes/tecnologias baixas em carbono:</b> % de exposição a atividades económicas elegíveis segundo a taxonomia da União Europeia sobre o total de ativos cobertos (Green Asset Ratio (GAR)).	48,3% (CaixaBank S.A)	RdG. Capítulo 05. Modelo de criação de valor. Secção: Taxonomia verde.
A.3.2.	<b>Volume financeiro emprestado/investido em setores e atividades intensivas em carbono e financiamento de transição:</b> Exposição aos setores intensivos em CO <sub>2</sub> em relação ao total da carteira de instrumentos financeiros.	2%	RdG. Capítulo 04. Gestão de Risco. Secção Gestão de riscos ASG.

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.

<sup>7</sup> Os objetivos operacionais (relacionados, por exemplo, com o consumo de água em edifícios de escritórios, a igualdade de género no conselho de administração do banco ou as emissões de gases com efeito de estufa relacionadas com viagens de negócios) não se enquadram no âmbito dos PBR.

Princípios de Banca Responsável

Requisitos de Relatórios e Avaliação

Resumo de alto nível da resposta do banco

2.2 Estabelecimento de objetivos (Etapa fundamental 2)

Demonstre que o seu banco estabeleceu e publicou um mínimo de dois objetivos que abordam pelo menos duas das áreas de impacto mais significativas que identificou na sua análise de impacto.

O objetivo<sup>7</sup> deve ser específico, mensurável (qualitativo ou quantitativo), alcançável, relevante e limitado no tempo (SMART). Declare os seguintes elementos do estabelecimento de objetivos (a-d), separadamente para cada objetivo:

**b) Base de referência:** Determinou uma base de referência para os indicadores selecionados e avaliou o grau atual de alinhamento? Especifique os indicadores utilizados, bem como o ano da base de referência.

Área de impacto: inclusão financeira e promoção do emprego.

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.

Código do indicador	Indicador	Dados 2022	Ligações e referências
B.1.2	% de pessoas que completaram o curso de <b>comercialização responsável sobre o total de pessoal.</b>	100% dos colaboradores das empresas do grupo em Espanha que operam como bancos ou instituições financeiras de crédito.	RdG, Capítulo 06, Clientes. Secção "Comercialização responsável e transparente".
	<b>Assessores especializados com dedicação exclusiva ao grupo sénior.</b>	1.233	
	N.º de participantes em cursos sobre <b>cultura financeira.</b>	59.873	
	N.º visualizações de conteúdos de cultura financeira.	12,5 MM	
	Número de <b>contas sociais e contas de inserção</b> (para grupos vulneráveis).	324.685	
	<b>MicroBank</b> (dados 2022):		
	> Volume de microcréditos e finanças de impacto social.	> 1.016	
	> Número de microcréditos e empréstimos com impacto social concedidos.	> 100.323	
	> Número de clientes	> 103.181	
	> Entidades colaboradoras.	> 291	RdG, Capítulo 09, Sociedade. Secção "Inclusão financeira".
B.2.1/C.2.1	<b>Carteira social elegível</b> (no âmbito da emissão de obrigações ODS).	6.300 milhões de euros	
	Cidadãos que dispõem de uma agência no seu município (Espanha).	92 %	
	Populações abrangidas por agências móveis ( <i>ofibus</i> ).	626	
	Povoações espanholas >5.000 habitantes com presença do CaixaBank.	99 %	
	Agências acessíveis.	88 %	
	Caixas automáticos acessíveis.	100 %	

<sup>7</sup> Os objetivos operacionais (relacionados, por exemplo, com o consumo de água em edifícios de escritórios, a igualdade de género no conselho de administração do banco ou as emissões de gases com efeito de estufa relacionadas com viagens de negócios) não se enquadram no âmbito dos PBR.

- 01 A nossa identidade
- 02 Estratégia empresarial e materialidade
- 03 Governação Empresarial
- 04 Gestão de risco
- 05 Modelo de criação de valor
- 06 Clientes
- 07 Pessoas e cultura
- 08 Acionistas e investidores
- 09 Sociedade
- 10 Ambiente e clima
- 11 EINF
- 12 Glossário e estrutura do Grupo
- 13 Anexos

**Princípios de Banca Responsável**

# 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.

**Requisitos de Relatórios e Avaliação**

**2.2 Estabelecimento de objetivos (Etapa fundamental 2)**

Demonstre que o seu banco estabeleceu e publicou um mínimo de dois objetivos que abordam pelo menos duas das áreas de impacto mais significativas que identificou na sua análise de impacto.

O objetivo<sup>7</sup> deve ser específico, mensurável (qualitativo ou quantitativo), alcançável, relevante e limitado no tempo (*SMART*). Declare os seguintes elementos do estabelecimento de objetivos (a-d), separadamente para cada objetivo:

**c) Objetivos SMART (incl. indicadores chave de desempenho (KPI)):** Especifique os objetivos para a sua primeira e segundas áreas de impacto mais significativas, se já estiverem estabelecidas (bem como outras áreas de impacto, se já estiverem estabelecidas). Que KPI está a utilizar para monitorizar o progresso no sentido de alcançar o objetivo? Especifique.

**Resumo de alto nível da resposta do banco**

**Mitigação e adaptação às alterações climáticas.**

- > Avançar na descarbonização da carteira para atingir zero emissões líquidas em 2050.
- > Reduzir as emissões financiadas em 2030:
  - > Setor eletricidade: - 30 % (136 KgCO<sub>2</sub>e/MWh em 2020).
  - > Setor petróleo e gás: - 23 % (26,9 MtCO<sub>2</sub>e em 2020).

Valor 136 KgCO<sub>2</sub>e/MWh considerando as emissões do âmbito 1 dos clientes e as partes da cadeia de valor no perímetro da fixação de objetivos. Valor 26,9 MtCO<sub>2</sub>e considerando as emissões do âmbito 1, 2 e 3 dos clientes e as partes da cadeia de valor no perímetro da fixação de objetivos.

**Inclusão financeira e criação de emprego.**

- > 413.300 beneficiários do MicroBank, o banco social do Grupo CaixaBank, no período 2022-2024.

**Mobilização sustentável (mitigação e adaptação às alterações climáticas e inclusão financeira).**

- > 64.000 milhões de euros mobilizados em finanças sustentáveis no período 2022-2024.
- > 23.583 MM€ mobilizados em 2022.

**Referência(s) e ligação(ões) às respostas e informações relevantes completas do banco**

**RdG.**

- Capítulo 02. Estratégia empresarial e materialidade. Secção "Estratégia de Sustentabilidade".
- Capítulo 9. Sociedade. Secção "Inclusão financeira".
- Capítulo 10. Ambiente e clima. Secção "Alterações climáticas".

<sup>7</sup> Os objetivos operacionais (relacionados, por exemplo, com o consumo de água em edifícios de escritórios, a igualdade de género no conselho de administração do banco ou as emissões de gases com efeito de estufa relacionadas com viagens de negócios) não se enquadram no âmbito dos PBR.

Princípios de 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

2.2 Estabelecimento de objetivos (Etapa fundamental 2)

Demonstre que o seu banco estabeleceu e publicou um mínimo de dois objetivos que abordam pelo menos duas das áreas de impacto mais significativas que identificou na sua análise de impacto.

O objetivo <sup>7</sup> deve ser específico, mensurável (qualitativo ou quantitativo), alcançável, relevante e limitado no tempo (SMART). Declare os seguintes elementos do estabelecimento de objetivos (a-d), separadamente para cada objetivo:

**d) Plano de ação:** Que ações, incluindo marcos, definiu para cumprir os objetivos estabelecidos? Descreva-as.

Demonstre também que o seu banco analisou e reconheu (potenciais) impactos indiretos significativos dos objetivos estabelecidos na área de impacto ou noutras áreas de impacto e que estabeleceu as ações pertinentes para evitar, mitigar ou compensar potenciais impactos negativos.

Em geral, para todos os objetivos:

O CaixaBank estabeleceu um Plano Diretor de Sustentabilidade, que inclui objetivos de primeiro nível e linhas de ação para os atingir, e que são objeto de monitorização trimestral. O Plano inclui sub-planos e iniciativas agrupadas para cada uma das ambições estratégicas, com responsáveis e indicadores de monitorização.

Além disso, o Plano Diretor também inclui linhas de ação transversais, que têm impacto em todas as ambições definidas. Entre estas, destaca-se o lançamento de um **projeto de modelo de dados ASG** que, através do desenvolvimento de um repositório único de dados de sustentabilidade, garante a utilização dos dados ASG de uma forma homogênea em toda a organização. Este repositório deve prever a governação e a qualidade e segurança dos dados através da rastreabilidade e reutilização dos dados. O objetivo do modelo é ter uma estrutura de informação semelhante à estrutura de informação financeira existente, organizada com uma visão do Grupo e que dê resposta às necessidades das diferentes unidades e grupos de interesse.

Além disso, o Plano Diretor inclui linhas de ação relacionadas com a governação interna (com políticas responsáveis) e a prestação de contas transparente, com a finalidade de alcançar os objetivos através de uma atuação responsável que evite, minimize ou mitigue os potenciais impactos negativos derivados da implementação do plano.

Em relação à mobilização sustentável e a descarbonização da carteira:

- > Desenvolvimento e comercialização de novos produtos e serviços sustentáveis, bem como *engagement* com clientes e emitentes nesta matéria.
- > Emissão de obrigações ligados aos Objetivos de Desenvolvimento Sustentável (tantos verdes como sociais), para apoiar projetos sustentáveis.
- > Medição da pegada de carbono financiada.
- > Sobre os objetivos de descarbonização estabelecidos para os setores da eletricidade e do petróleo e gás, a sua consecução deve ser avançada por mudanças nas políticas governamentais e na regulamentação ambiental e climática, bem como por mudanças no comportamento dos consumidores, desenvolvimentos científicos e novas tecnologias. O CaixaBank, que procura contribuir para o esforço coletivo necessário para a transição para uma economia com emissões líquidas zero, publicará no próximo relatório as alavancas para a descarbonização destes setores.

Além disso, para evitar, minimizar e mitigar tanto quanto possível os potenciais aspetos negativos relacionados com a carteira de financiamento e investimento do banco, o CaixaBank aplica a Política Empresarial de Gestão de Riscos de Sustentabilidade/ASG (que inclui exclusões e restrições setoriais) e implementa ações de *engagement* com clientes e com emitentes para os influenciar e acompanhar na transição para uma economia mais sustentável.

RdG.

Capítulo 02. Estratégia empresarial e materialidade. Secção "Estratégia de Sustentabilidade".

Capítulo 06. Clientes. Secção "Comercialização responsável e transparente".

Capítulo 09. Sociedade. Secções "Inclusão financeira" e "Ação social".

Capítulo 10. Ambiente e clima. Secção "Alterações climáticas".

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.

<sup>7</sup> Os objetivos operacionais (relacionados, por exemplo, com o consumo de água em edifícios de escritórios, a igualdade de género no conselho de administração do banco ou as emissões de gases com efeito de estufa relacionadas com viagens de negócios) não se enquadram no âmbito dos PBR.

- 01 A nossa identidade
- 02 Estratégia empresarial e materialidade
- 03 Governação Empresarial
- 04 Gestão de risco
- 05 Modelo de criação de valor
- 06 Clientes
- 07 Pessoas e cultura
- 08 Acionistas e investidores
- 09 Sociedade
- 10 Ambiente e clima
- 11 EINF
- 12 Glossário e estrutura do Grupo
- 13 Anexos



Princípios de 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.

**No que respeita à inclusão financeira e à criação de emprego:**

- > O MicroBank tem o seu próprio plano estratégico e é apoiado por instituições financeiras multilaterais para promover as microfinanças e as finanças com impacto social.
- > Desenvolvimento de produtos e serviços para grupos vulneráveis e com impacto social.
- > Emissão de obrigações sociais ligadas aos ODS.
- > Medição do impacto da atividade do MicroBank nas pessoas e da atividade ligada à obrigações sociais.
- > Adesão a compromissos coletivos, tais como os Códigos de Boas Práticas que integram medidas de apoio aos mutuários com dificuldades e, através de CECA, o Protocolo Estratégico para reforçar o Compromisso Social e Sustentável da Banca.
- > Proposta de valor para grupos seniores e nova proposta específica para microempresas.
- > Programa de educação financeira, para contribuir para a saúde financeira dos clientes e da população em geral.
- > Programa de voluntariado empresarial e alianças estratégicas com outras fundações, destacando-se a Fundação Bancária "la Caixa" e, para a formação profissional e a inclusão laboral, a CaixaBank Dualiza.

**As linhas de ação também incluem a minimização dos potenciais impactos negativos que possam decorrer de alguns dos objetivos e/ou da atividade do CaixaBank:**

- > O Comité de Produtos, que depende do Comité de Transparência, comprova a qualidade e eficácia dos novos produtos e serviços, analisando as suas características, os riscos associados e a sua adaptação aos regulamentos de transparência e proteção do cliente.
- > A Política de Comunicação Comercial do CaixaBank contém os mecanismos e controlos internos destinados a minimizar os riscos relacionados com a atividade publicitária.
- > Programa de formação obrigatória para os colaboradores, que inclui a comercialização responsável de produtos, entre outras matérias.
- > Medidas para aumentar a acessibilidade aos produtos e serviços da entidade através de todos os canais disponíveis.
- > Proposta de elaboração de um mapa de risco para grupos vulneráveis e planeamento de uma nova diligência devida em matéria de direitos humanos ao longo de 2023.

- 01 A nossa identidade
- 02 Estratégia empresarial e materialidade
- 03 Governação Empresarial
- 04 Gestão de risco
- 05 Modelo de criação de valor
- 06 Clientes
- 07 Pessoas e cultura
- 08 Acionistas e investidores
- 09 Sociedade
- 10 Ambiente e clima
- 11 EINF
- 12 Glossário e estrutura do Grupo
- 13 Anexos

**Resumo da auto-avaliação** Qual dos seguintes componentes do estabelecimento de objetivos em linha com os requisitos dos PBR o seu banco concluiu ou está atualmente em processo de avaliação para seu...

	... primeira área de impacto mais significativo: ...	... segunda área de impacto mais significativo: ...
	Descarbonização	Inclusão financeira
Alinhamento	<input checked="" type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Em curso <input type="checkbox"/> Não	<input checked="" type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Em curso <input type="checkbox"/> Não
Base de referência	<input checked="" type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Em curso <input type="checkbox"/> Não	<input checked="" type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Em curso <input type="checkbox"/> Não
Objetivos SMART	<input checked="" type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Em curso <input type="checkbox"/> Não	<input checked="" type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Em curso <input type="checkbox"/> Não
Plano de ação	<input type="checkbox"/> Sim <input checked="" type="checkbox"/> Em curso <input type="checkbox"/> Não	<input checked="" type="checkbox"/> Sim <input type="checkbox"/> Em curso <input type="checkbox"/> Não



Princípios de 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

2.3 Implementação e acompanhamento dos objetivos (Etapa fundamental 2)

Demonstre que o banco implementou as ações que tinha previamente definido para cumprir o objetivo estabelecido.

Relatório sobre o progresso do banco desde o último relatório no sentido de realizar cada um dos objetivos estabelecidos e sobre o impacto do progresso, usando indicadores e KPI para monitorizar o progresso que definiu em 2.2.

**Ou, em caso de alterações nos planos de implementação (relevante apenas para o segundo relatório e seguintes):** descreva as potenciais alterações (alterações nas áreas de impacto prioritárias, alterações nos indicadores, aceleração/revisão dos objetivos, introdução de novos marcos ou revisões dos planos de ação) e explique porque razão estas alterações foram necessárias.

Em relação à transição sustentável e a mitigação e adaptação às alterações climáticas:

Objetivo de mobilização sustentável:

- > O Plano Diretor de Sustentabilidade inclui entre as suas ambições estratégicas a de impulsionar a transição sustentável das empresas e da sociedade e o compromisso de descarbonizar a carteira de créditos e de investimentos do Grupo.
- > Lançamento de novos produtos e serviços sustentáveis, tais como o mercado de direitos de carbono para clientes empresariais; novos fundos e planos de pensões sustentáveis e ampliação das linhas de financiamento de painéis solares de clientes particulares para empresas e agronegócios. O eco-empréstimo para veículos sustentáveis (com rólulo zero e eco) foi também reformulado para melhorar as condições.
- > Emissão de duas obrigações verdes ligadas aos ODS durante 2022.
- > Serviço de assessoria em matéria de sustentabilidade para clientes empresariais, para impulsionar a transição sustentável e ajudá-los a desenvolver os planos de sustentabilidade.
- > Formação obrigatória para os colaboradores da rede comercial em áreas relacionadas com o investimento sustentável.

Tal permitiu progredir na consecução do objetivo de mobilização sustentável que, no final do exercício, ascendia a 23.583 milhões de euros.

Em relação aos **objetivos de descarbonização**, estes foram tornados públicos em outubro 2022 num relatório climático específico (juntamente com a estratégia climática e a pegada de carbono) e no próximo relatório serão fornecidas informações sobre a sua evolução. Entretanto, o processo de definição das alavancas de ação para a sua consecução já foi iniciado.

Adicionalmente, tem-se trabalhado em iniciativas complementares:

- > Avanço na mensuração da pegada de carbono financiada (âmbito 3, categoria 15 do GHG Protocol) de acordo com a metodologia PCAF.
- > Início do projeto de Dados (repositório único de dados ASG).
- > Criação de um Quadro de Avaliação de Sustentabilidade, alimentado com dados do modelo de dados do ASG, tendo em vista a monitorização dos principais indicadores de sustentabilidade.
- > Formação especializada para as equipas de Negócios e de Riscos relativa a setores prioritários, no âmbito dos potenciais riscos e oportunidades em matéria de sustentabilidade.
- > Participação regular em grupos de trabalho e associações dedicadas ao avanço das questões ambientais, incluindo o UNEP FI e o Grupo Espanhol de Crescimento Verde, para se manter na vanguarda das metodologias e outros desenvolvimentos nesta matéria, especialmente com um enfoque nas alterações climáticas. Esta aproximação é essencial dada a natureza coletiva do desenvolvimento de metodologias e visões relacionadas com a gestão de risco, que requerem uma colaboração público-privada e uma abordagem multissetorial.

RdG.

Capítulo 01. A nossa identidade. Secção "Adesões e alianças".

Capítulo 02. Estratégia empresarial e materialidade. Secção "Estratégia de Sustentabilidade".

Capítulo 05. Modelo de criação de valor. Secção "Corporate & Institutional Banking".

Capítulo 06. Clientes. Secção "Comercialização responsável e transparente".

Capítulo 09. Sociedade. Secções "Inclusão financeira" e "Ação social".

Capítulo 10. Ambiente e clima. Secção "Alterações climáticas".

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.

01 A nossa identidade

02 Estratégia empresarial e materialidade

03 Governação Empresarial

04 Gestão de risco

05 Modelo de criação de valor

06 Clientes

07 Pessoas e cultura

08 Acionistas e investidores

09 Sociedade

10 Ambiente e clima

11 EINF

12 Glossário e estrutura do Grupo

13 Anexos

Princípios de 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.

No que diz respeito à inclusão financeira:

- > Concessão de 1.016 milhões de euros em microfinanças e outras finanças com impacto social.
- > Aprovação em 2022 de um prémio social interno, para impulsionar os negócios com impacto social positivo (e que se soma ao prémio social verde aprovado em 2021).
- > Emissão de uma obrigação social ligada aos ODS, que inclui as finalidades relacionadas com as microfinanças.
- > Enfoque no grupo sénior:
  - > Disponibilização de 1.233 gestores especializados a tempo inteiro (objetivo: 2.000 assessores em 2024).
  - > Protocolos de atendimento específico (horários, serviço telefónico exclusivo para clientes Sénior, acompanhamento nos caixas automáticos, etc.).
  - > Formação em gerontologia para os conselheiros seniores nas agências do CaixaBank.
  - > 3.000 sessões de formação presenciais para clientes, para promover a autonomia financeira e um estilo de vida mais ativo, saudável e seguro (objetivo: 3.000 em 2024).
  - > Certificação externa da proposta de valor para o segmento sénior.
- > Nova proposta de valor para microempresas, a implementar a partir de 2023, com agências Store PME e atenção personalizada com cerca de 600 gestores especializados previstos.
- > Programa de Diversidade AgroBank para promover a figura da mulher no âmbito rural e que inclui um acordo para financiar projetos empresariais.
- > Plano para melhorar a cultura financeira dos clientes, acionistas e da sociedade em geral, com 363 conferências e 59.873 participantes e mais de 12,5 milhões de visualizações.
- > Em relação à acessibilidade e capilaridade, destacam-se:
  - > Lançamento do cartão *Braille*.
  - > Expansão do serviço de *ofibuses*, com 626 municípios abrangidos face aos 426 de 12/21, o que representa um aumento de 35 % nas localidades em risco de exclusão financeira servidas pelas agências móveis em 2021.
  - > Manutenção da rede de agências e caixas automáticos mais extensa de Espanha (92 % de cidadãos com uma agência no município onde vivem).
  - > 100 % caixas de uso fácil e 100 % acessíveis.
  - > O novo sistema de conceção empresarial do Grupo CaixaBank foi construído para ser 100 % acessível e o modelo de acessibilidade integra as diretrizes WCAG 2.1-W3C.
- > O Comité de Produto analisou 234 produtos e serviços, para rever a sua adequação.
- > A Dualiza, que promove a formação profissional em Espanha, beneficiou 6.864 estudantes e colaborou com 484 empresas em 2022, fomentando a formação dos futuros profissionais e a melhoria da empregabilidade.

Em 2022, o número de beneficiários do MicroBank (objetivo de primeiro nível) foi de 103.181.

- 01 A nossa identidade
- 02 Estratégia empresarial e materialidade
- 03 Governação Empresarial
- 04 Gestão de risco
- 05 Modelo de criação de valor
- 06 Clientes
- 07 Pessoas e cultura
- 08 Acionistas e investidores
- 09 Sociedade
- 10 Ambiente e clima
- 11 EINF
- 12 Glossário e estrutura do Grupo
- 13 Anexos

**Princípios de 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 Participação dos clientes**

O seu banco tem uma política ou processo de participação dos clientes para promover práticas sustentáveis?

- Sim
- Em curso
- Não

O seu banco tem uma política para os setores onde identificou os maiores (potenciais) impactos negativos?

- Sim
- Em curso
- Não

Descreva como o banco trabalhou e/ou pretende trabalhar com os seus clientes para promover práticas sustentáveis e possibilitar atividades económicas sustentáveis. Deve incluir informações sobre políticas relevantes, ações planeadas/implementadas para apoiar a transição dos clientes, indicadores selecionados sobre a participação dos clientes e, sempre que possível, os impactos alcançados.

O CaixaBank dispõe de **equipas de finanças sustentáveis e equipas especializadas** em alguns dos segmentos empresariais mais sensíveis do ponto de vista de **risco climático e ambiental**, incluído o setor imobiliário, hoteleiro, projetos de infraestruturas, e energia e agricultura. Estas equipas trabalham com os clientes para identificar novas operações comerciais sustentáveis e para fazer avançar a transição para uma economia neutra em carbono e contribuir, assim, para o cumprimento do compromisso *net zero* estabelecido. No caso dos clientes empresariais e institucionais, o CaixaBank dispõe de um **serviço de assessoria ASG** para ajudar aos clientes empresariais e institucionais a analisar e estabelecer a sua estratégia e posicionamento sustentável através de um processo de *engagement*. Durante 2022, beneficiaram deste serviço 20 clientes. Este serviço é acompanhado, para todos os segmentos, pelo desenvolvimento de uma oferta de **produtos e serviços específicos** que contribuem com soluções para os clientes implementarem práticas mais sustentáveis, tal e como descrito na secção seguinte. Além disso, em 2022 foi integrado um motor de busca de ajuda, para clientes e não clientes, sobre os Fundos Next Generation EU no portal da empresa.

Por outro lado, foi ministrada **formação no âmbito do investimento sustentável** e preferências de sustentabilidade à rede comercial, o que permitirá ajudar aos clientes a entender a importância das suas decisões no ambiente e na sociedade, sem que tal signifique uma incompatibilidade com a rentabilidade e os lucros.

Adicionalmente, e através das **CaixaBank Talks e de outros eventos**, como os oraganizados com as Cátedras CaixaBank e entidades colaboradoras, a Entidade divulga entre os seus clientes a importância, os riscos e as oportunidades associadas à sustentabilidade, particularmente a ambiental.

Para o grupo de clientes mais jovens, o **Imagin**, com as suas propostas *imaginPlanet* e *imaginChangers*, desenvolve iniciativas com um impacto positivo em matéria de sustentabilidade ambiental e social e que incluem produtos, serviços, conteúdos e acordos. Neste enquadramento, em 2022 lançou o *imaginAcademy*, um novo programa de conteúdos digitais para promover os conhecimentos sobre finanças e gestão económica entre os jovens e contribuir para a sua **inclusão e saúde financeira**. Neste mesmo âmbito, e destinadas a **pessoas idosas**, serão realizadas mais de 3.000 sessões de formação presenciais entre 2022 e 2024 sobre aspetos operacionais e financeiros.

Neste sentido, a **cultura financeira** é um dos eixos através dos quais o CaixaBank procura contribuir para o seu objetivo de inclusão e saúde financeira. A entidade desenvolve diversas iniciativas nesta área: para acionistas de retalho; para pessoas idosas; para o público em geral e através do programa de voluntariado, destinado a pessoas em situação de vulnerabilidade (como pessoas com deficiência intelectual).

Por outro lado, e tal como descrito na secção 5.3 deste anexo, o CaixaBank dispõe de uma **Política Empresarial de Gestão de Riscos de Sustentabilidade/ASG**. Esta política é um dos instrumentos que o Grupo CaixaBank toma como base para o *engagement* com os clientes, com o objetivo de assegurar que cumprem os critérios ASG estabelecidos pelo Grupo e contribuir para a adoção de práticas mais sustentáveis. Visando a sua implementação, analisam-se os clientes e as operações com potenciais riscos ambientais, sociais e/ou reputacionais para assegurar que cumprem os critérios estabelecidos pela entidade. A análise considera igualmente a estratégia de descarbonização dos clientes. Sempre que necessário, as equipas de Negócios conduzem atividades de diálogo ativo com os clientes para assegurar o cumprimento dos critérios estabelecidos na política.

Por outro lado, tal como descrito na **Política de Envolvimento**, as políticas de investimento da VidaCaixa e da CaixaBank Asset Management incluem ações de voto ativo e diálogo ativo com as sociedades cotadas em carteira para promover melhorias na gestão e divulgação dos ASG. Entre estas, destacam-se algumas ações de diálogo colaborativo, que são enquadradas, entre outras, na sua adesão à *Climate Action 100+ e Advance*, em matéria de alterações climáticas e direitos humanos, respetivamente. Durante 2022 foram realizados 208 diálogos com empresas e sociedades gestoras externas sobre questões ASG.

**RdG.**

Capítulo 01. A nossa identidade. Secção "Adesões e alianças".

Capítulo 04. Gestão de Risco. Secção "Gestão de riscos ASG".

Capítulo 05. Modelo de criação de valor. Secções:

- > "Banca Retail"
- > "Banca Privada"
- > "Banca empresas"
- > "Corporate & Institutional Banking"
- > "AgroBank"
- > "Imagin"
- > "Investimento sustentável"

Capítulo 07. Pessoas e cultura. Secção: "Formação contínua".

Capítulo 09. Sociedade. Secção "Cultura financeira".

- 01 A nossa identidade
- 02 Estratégia empresarial e materialidade
- 03 Governação Empresarial
- 04 Gestão de risco
- 05 Modelo de criação de valor
- 06 Clientes
- 07 Pessoas e cultura
- 08 Acionistas e investidores
- 09 Sociedade
- 10 Ambiente e clima
- 11 EINF
- 12 Glossário e estrutura do Grupo
- 13 Anexos

**Princípios de 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 Oportunidades de negócio

Descreva que oportunidades de negócio estratégicas em relação ao aumento dos impactos positivos e à redução dos impactos negativos o seu banco identificou e/ou como trabalhou nestas oportunidades durante o período do relatório. Proporcionar informações sobre produtos e serviços existentes, informações sobre produtos sustentáveis desenvolvidos em termos de valor (USD ou moeda local) e/ou como percentagem da carteira, e em que ODS ou áreas de impacto se esforça por conseguir um impacto positivo (por exemplo, hipotecas verdes, obrigações climáticas ou sociais, inclusão financeira, etc.).

A Entidade dispõe de equipas especializadas em sustentabilidade nas diferentes Unidades de Negócio (tais como Banca Privada, Empresas, AgroBank, CIB, etc) bem como de uma equipa de Coordenação de Negócios ASG no seio da Direção de Sustentabilidade. Estas equipas lideram o desenvolvimento e comercialização de novas soluções sustentáveis para maximizar o impacto positivo do CaixaBank e acompanhar os clientes na transição para uma economia mais sustentável.

O Plano Diretor de Sustentabilidade identificou oportunidades de negócios sustentáveis para os setores mais afetados pela transição sustentável. Estas áreas são, para as pessoas coletivas, a mobilidade, a construção e agricultura sustentáveis, bem como a eficiência energética e as energias renováveis. Para os particulares, o foco das soluções sustentáveis centra-se sobretudo na habitação, mobilidade e produtos de investimento.

Neste contexto, as iniciativas de negócios sustentáveis giram em torno de 4 eixos, que incluem todos os segmentos de clientes e abordam as diferentes áreas prioritárias: soluções de eficiência energética; de mobilidade sustentável; desenvolvimento e comercialização de outros produtos e serviços sustentáveis (transversais, que integram diferentes finalidades) e a promoção de negócios sustentáveis através de ferramentas de apoio (internas e/ou para os clientes) e o *engagement* com os clientes. Adicionalmente, o CaixaBank continua a oferecer soluções para favorecer a inclusão financeira e o impacto social positivo através de produtos e serviços específicos para grupos vulneráveis e da atividade do MicroBank, o seu banco social.

Mais especificamente, a ação em 2002 centrou-se em:

- > **Investimento sustentável**, mediante fundos de investimento, planos de pensões e seguros de poupança classificados em duas categorias em função do grau de sustentabilidade:
  - > Gama Impulsiona: promove características ambientais e/ou sociais ou uma combinação das mesmas (são classificadas ao abrigo do artigo 8.º do Regulamento relativo à divulgação de informações relacionadas com a sustentabilidade no setor dos serviços financeiros, SFDR).
  - > Gama Impacto: produtos e serviços financeiros que prosseguem um objetivo de investimento sustentável (artigo 9.º do SFDR) e procuram ter impacto em todos os ODS.
- > **Microfinanças e outras finanças com impacto social**, com enfoque principal nos ODS 1 e ODS 8.
- > **Financiamento verde e sustentável:**
  - > Empréstimos referentes a variáveis de sustentabilidade.
  - > Empréstimos verdes e sociais.
  - > Financiamento de projetos de energias renováveis.
  - > Financiamento de imóveis energeticamente eficientes.
  - > Eco-financiamento.
  - > Produtos de consumo sustentável (tais como o financiamento da instalação de painéis solares e pontos de recarga, empréstimos e renting de veículos com rótulo ECO e 0...).
- > **Assessoria a clientes.**
- > **Emissão e colocação de obrigações sociais e ambientais.**

A mobilização sustentável atingiu 23.583 milhões de euros em 2022. Além disso, a exposição a atividades económicas elegíveis segundo a taxonomia europeia sobre o total de ativos cobertos pelo *Green Asset Ratio* (GAR) é de 48,3%. A entidade dispõe igualmente de outros produtos e serviços com características sociais, como as contas sociais e as contas de inserção, para grupos vulneráveis; e durante 2022 lançou os cartões em Braille. Destaca-se, também, uma oferta específica para ONG.

**RdG.**

Capítulo 04. Gestão de Risco. Secção “Gestão de riscos ASG”.

Capítulo 05. Modelo de criação de valor. Secções:

- > “Investimento sustentável”
- > “Negócio sustentável”

Capítulo 05. Sociedade. Secções:

- > “MicroBank”
- > “Obrigações sociais”
- > “Finanças inclusivas”

<sup>10</sup> Um processo de participação dos clientes é um processo de apoio aos clientes para a transição dos seus modelos de negócio em linha com os objetivos de sustentabilidade, acompanhando-os estrategicamente através de uma variedade de canais de relacionamento com os clientes.

<sup>11</sup> As atividades económicas sustentáveis promovem a transição para uma economia baixa em carbono e mais eficiente e sustentável na utilização dos recursos.

**Princípios de 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**

**4.1 Identificação e consulta dos grupos de interesse**

O seu banco dispõe de um processo para identificar e consultar regularmente os grupos de interesse (ou grupos de grupos de interesse) para os envolver, colaborar e associar-se com estes e que identificou como relevantes para a análise de impacto e para o processo de estabelecimento de objetivos?

Sim       Em curso       Não

Descreva os grupos de interesse (grupos ou tipos de grupos de interesse) que o banco consultou ou com os quais estabeleceu relações, colaborou ou se associou com a finalidade de implementar estes Princípios e melhorar os impactos do banco. Deve incluir uma descrição geral de alto nível sobre como o banco identificou os grupos de interesse relevantes, que problemas foram abordadas, que resultados foram alcançados e como foram integrados no processo de planeamento das ações.

Dado que os Princípios de Banca Responsável estão integrados como princípios globais no Plano Diretor de Banca Sustentável, **o diálogo sobre o progresso da sua implementação faz parte do processo de diálogo ativo com os grupos de interesse em matéria de sustentabilidade.** O objetivo do CaixaBank é múltiplo: partilhar as prioridades em matéria de sustentabilidade com o seu meio envolvente; saber as expectativas dos grupos de interesse; influenciar e colaborar com os mesmos para fazer progredir a sustentabilidade e obter feedback para assegurar que as iniciativas em curso continuam a ser relevantes.

Neste sentido, o CaixaBank implementou um processo de identificação e consulta anual dos seus principais grupos de interesse e que reflete no estudo **de materialidade.**

Durante 2022, para além do engagement de clientes (mencionado na secção anterior), impulsionou:

- > **Diálogo ativo com o regulador, peers, ONG e outras entidades**
  - > Participação em grupos de trabalho do UNEPFI para fazer avançar a mensuração do impacto; inclusão financeira, biodiversidade, implementação dos objetivos da NZBA e das recomendações da *Task Force on Nature-Related Financial Disclosures* (TNFD).
  - > Assinatura da Declaração do Setor Financeiro sobre biodiversidade para a COP15, impulsionada pelo UNEP FI, que convida aos líderes mundiais a assinar um acordo mundial em matéria de biodiversidade.
  - > Reuniões regulares com outras organizações e participação noutros *think tanks* e iniciativas como o Grupo Espanhol de Crescimento Verde, Spainsif, Pacto Mundial, CECA, ESBG-WSBI, NAB, Forética ou Seres, para partilhar conhecimentos sobre sustentabilidade e avançar na sua implementação.
  - > Promoção da mensuração do impacto através da participação em iniciativas como *Banking for Impact*, PCAF e SpainNAB e divulgação e participação em jornadas específicas.
  - > Diálogo ativo com as ONG mais relevantes em matéria ASG.
  - > 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; transparência e prevenção do branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo.
  - > Colaboração com a Fundação "la Caixa" e o Observatório dos ODS para promover a implementação dos ODS entre as empresas espanholas.

**RdG.**

Capítulo 01. A nossa identidade. Secção "Adesões e alianças".

Capítulo 02. Estratégia empresarial e materialidade. Secções:

- > "Materialidade "
- > "Enquadramento regulatório"

Capítulo 05. Modelo de criação de valor. Secção "Investimento sustentável".

Capítulo 06. Clientes. Secção "Diálogo com clientes".

Capítulo 07. Pessoas e cultura. Secção "Diálogo com colaboradores".

Capítulo 08. Acionistas e investidores. Secção "Diálogo com acionistas e investidores".

Capítulo 09. Sociedade. Secção "Diálogo com a sociedade".

# 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.

<sup>12</sup> Tais como reguladores, investidores, governos, fornecedores, consumidores e clientes, académicos, instituições da sociedade civil, comunidades, representantes da população indígena e organizações sem fins lucrativos

Princípios de 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

- > **Diálogo com emittentes, analistas e investidores; colaboradores e a sociedade em geral:**
  - > 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.
  - > Participação no Comité Consultivo de acionistas e em jornadas e ações de formação específicas em matéria de sustentabilidade.
  - > Processos de *engagement* em matéria ASG com emittentes realizados pela Vida-Caixa e a CaixaBank Asset Management.
  - > 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, a Cátedra CaixaBank de Economia Sustentável com a Universidade de Comillas e a Cátedra AgroBank de Qualidade e Inovação no setor agroalimentar com a Universidade de Lérida.
  - > Curso obrigatório sobre sustentabilidade para os colaboradores do CaixaBank e publicação regular de notícias relacionadas na intranet empresarial, com um secção específica.
  - > Consideração, desde 2020, de certificações e critérios em matéria de sustentabilidade no processo de registo-homologação de fornecedores.





- 01 A nossa identidade
- 02 Estratégia empresarial e materialidade
- 03 Governação Empresarial
- 04 Gestão de risco
- 05 Modelo de criação de valor
- 06 Clientes
- 07 Pessoas e cultura
- 08 Acionistas e investidores
- 09 Sociedade
- 10 Ambiente e clima
- 11 EINF
- 12 Glossário e estrutura do Grupo
- 13 Anexos

**Princípios de 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**

**5.1 Estrutura de governação para a implementação dos Princípios**

A estrutura de governação do seu banco integra os PBR?

- Sim
  Em curso
  Não

Descreva as estruturas, políticas e procedimentos de governação relevantes que o banco implementou ou pretende implementar para gerir (potenciais) impactos significativos positivos e negativos e apoiar a implementação efetiva dos Princípios. Tal inclui informações sobre

- > que comité é responsável pela estratégia de sustentabilidade, bem como pela aprovação e monitorização dos objetivos (incluindo informações sobre o nível mais alto de governação a que os PBR estão sujeitos),
- > detalhes sobre a presidência do comité e o processo e frequência para que a assembleia supervise a implementação dos PBR (incluindo as ações corretivas em caso de não ser possível atingir os objetivos ou marcos ou da deteção de impactos negativos inesperados), bem como
- > práticas de remuneração ligadas a objetivos de sustentabilidade.

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, ao Comité de Risco Global, à Comissão de Nomeações e Sustentabilidade e ao Conselho de Administração**. Este comité reúne-se com uma periodicidade no mínimo mensal e é presidido por um membro do Comité de Direção, o Diretor de Sustentabilidade. O Comité de Direção é também informado mensalmente sobre os assuntos abordados no Comité de Sustentabilidade.

A **Direção de Sustentabilidade** é responsável pela coordenação da definição, atualização e monitorização da estratégia em matéria de sustentabilidade do Grupo, incluindo a implementação dos presentes Princípios. Com este objetivo, e para coordenar e monitorizar a implementação do Plano Diretor de Sustentabilidade, foi constituído um grupo de trabalho interno semanal de acompanhamento do Plano, no qual todo o Departamento de Sustentabilidade participa. Adicionalmente, o Comité de Sustentabilidade analisa mensalmente o grau de progresso da implementação do Plano Diretor, bem como os KPI de primeiro nível com uma frequência trimestral. A Comissão de Nomeações e Sustentabilidade é informada semestralmente sobre o progresso e o ponto de situação do Plano Diretor (em 2022, o primeiro ano de implementação do Plano Diretor, a Comissão e o CdA foram informados no quarto trimestre). Os membros dos Comités e/ou Comissões podem requerer, se assim o consideram, o estabelecimento de novas ações no caso de os objetivos previstos não serem alcançados ou de serem identificadas novas áreas de atenção prioritária.

Por outro lado, a **Comissão de Riscos** do Conselho de Administração é responsável, entre outras funções, por propor a política de riscos do Grupo ao Conselho e examinar os processos de informação e controlo de riscos do Grupo. Assim, esta Comissão analisa regularmente questões relacionados com a gestão de riscos de sustentabilidade e riscos relacionados com o clima. Em 2022, foram levantadas sete questões para discussão e consideração pela Comissão. 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 2022, com o intuito de alinhar a remuneração variável com os objetivos de sustentabilidade e de boa governação empresarial, foi aumentada a ponderação das métricas ligadas aos fatores ASG - Critérios Ambientais, Sociais e de boa Governação, como a Sustentabilidade, Qualidade e Conduta, e Cumprimento, nos regimes de remuneração variável, tanto anual como a longo prazo. Foi aplicada aos Conselheiros Executivos, à Alta Direção e aos colaboradores dos Serviços Empresariais. A sustentabilidade, especificamente, está associada à mobilização de finanças sustentáveis e mede a nova produção de finanças sustentáveis.

RdG.

Capítulo 03. Governação empresarial Secções:

- > "Governação empresarial (Remuneração)".
- > "Governação da sustentabilidade".

Capítulo 06. Clientes. Secção "Comercialização transparente e responsável".

# 5.

## Governação e Cultura

Implementaremos o nosso compromisso com estes Princípios mediante uma governação eficaz e de uma cultura de banca responsável.

- 01 A nossa identidade
- 02 Estratégia empresarial e materialidade
- 03 Governação Empresarial
- 04 Gestão de risco
- 05 Modelo de criação de valor
- 06 Clientes
- 07 Pessoas e cultura
- 08 Acionistas e investidores
- 09 Sociedade
- 10 Ambiente e clima
- 11 EINF
- 12 Glossário e estrutura do Grupo
- 13 Anexos

**Princípios de 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**

**5.2 Promoção de uma cultura de banca responsável:**

Descreva as iniciativas e medidas do seu banco para promover uma cultura de banca responsável entre os colaboradores (por exemplo, desenvolvimento de capacidades, formação online, formação em sustentabilidade para funções de atendimento de clientes, inclusão em estruturas de remuneração e gestão do desempenho e comunicação de liderança, entre outras).

Em **termos de cultura** e formação, o CaixaBank tem um programa de cultura empresarial, "Somos CaixaBank", para reforçar os princípios e valores empresariais, incluindo o compromisso social e o impulso de ações com impacto positivo nas pessoas e a 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.

Adicionalmente, e com o objetivo de contribuir para a consecução dos objetivos do Plano, foi definido um **plano de formação** contínua para toda a Entidade em matéria de sustentabilidade. Este Plano inclui itinerários formativos específicos para grupos com necessidades particulares em matéria de sustentabilidade, bem como materiais voluntários para a auto-formação.

São também de realçar:

- > Formação obrigatória sobre questões regulamentares, ligada à remuneração variável, com um curso sobre comercialização responsável.
- > Outra formação obrigatória, ligada à diretiva MIFID II, para mais de 30.000 colaboradores.
- > Formação em investimentos sustentáveis para todo o grupo de gestores de Banca Privada e Banca Premier.
- > Nova formação aprofundada em matéria de sustentabilidade, que continuará em 2023.
- > Sessões de formação voluntárias sobre riscos e tendências setoriais em sustentabilidade.
- > A escola de Sustentabilidade, com módulos de auto-formação sobre temas como as alterações climáticas, finanças sustentáveis, direitos humanos e investimento socialmente responsável.

Em relação à **remuneração**, foi incluída uma nova métrica ligada à realização de um dos KPI de sustentabilidade de primeiro nível que foi aplicada ao regime de remuneração variável anual dos colaboradores dos Serviços Empresariais. Adicionalmente, as equipas diretamente relacionadas com a implementação do Plano Diretor de sustentabilidade, tanto da Direção de Sustentabilidade como de outras direções do Grupo (Negócios, Riscos e transversais), têm objetivos específicos em matéria de sustentabilidade relacionados com a sua esfera de ação.

RdG.

Capítulo 06. Clientes. Secção "Comercialização transparente e responsável".

Capítulo 07. Pessoas e cultura. Secção "Desenvolvimento profissional e compensação".

# 5.

## Governação e Cultura

Implementaremos o nosso compromisso com estes Princípios mediante uma governação eficaz e de uma cultura de banca responsável.

- 01 A nossa identidade
- 02 Estratégia empresarial e materialidade
- 03 Governação Empresarial
- 04 Gestão de risco
- 05 Modelo de criação de valor
- 06 Clientes
- 07 Pessoas e cultura
- 08 Acionistas e investidores
- 09 Sociedade
- 10 Ambiente e clima
- 11 EINF
- 12 Glossário e estrutura do Grupo
- 13 Anexos

**Princípios de 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**

**5.3 Políticas e processos de diligência devida**

O seu banco dispõe de políticas que abordam os riscos ambientais e sociais na carteira? <sup>13</sup> Descreva-as.

Descreva que processos de diligência devida são aplicados pelo seu banco para identificar e gerir os riscos ambientais e sociais associados à carteira. Podem incluir aspetos como a identificação de riscos significativos ou destacados, a mitigação dos riscos ambientais e sociais e a definição de planos de ação, a monitorização e a apresentação de relatórios sobre os riscos e qualquer mecanismo de queixa existente, bem como as estruturas de governação de que dispõe para supervisionar estes riscos.

O CaixaBank, tal e como mencionado em secção anteriores, realizou **um estudo da materialidade dos riscos de sustentabilidade** como base para uma implantação proporcional dos processos de gestão de riscos ASG. Neste sentido, o Conselho de Administração do CaixaBank é responsável pela implementação de um quadro de governação do risco em conformidade com a propensão ao risco do Grupo, incluindo a definição de responsabilidades para as funções de assunção, gestão e controlo de riscos.

Neste sentido, e com o objetivo de gerir e minimizar os principais riscos identificados, definiu uma **Política Empresarial de Gestão de Riscos de Sustentabilidade/ASG**, que estabelece a governação e a gestão de riscos de sustentabilidade e regula a relação com as empresas e o financiamento de operações, sobretudo nos setores mais expostos, como energia, mineração, infraestruturas, agricultura e defesa. Esta política estabelece exclusões gerais e setoriais ligadas a atividades que possam ter um impacto adverso significativo nos direitos humanos, no ambiente e no clima. O perímetro da política afeta à admissão de novos empréstimos e garantias, a compra de obrigações e valores mobiliários e o investimento em empresas através da carteira de participadas. Neste processo de análise, conforme aplicável, são também revistas as questões relativas à categorização e ao cumprimento dos Princípios do Equador.

Adicionalmente, e em relação aos **serviços de assessoria em matéria de investimento e gestão discricional de carteiras e de outros produtos**, o CaixaBank toma em consideração critérios ASG no processo de análise dos investimentos, para além dos tradicionais critérios financeiros e de risco. A integração destes fatores de sustentabilidade cumpre o Quadro empresarial para a integração dos riscos ASG na prestação de serviços de investimento e na gestão de ativos. As gestoras de ativos, CaixaBank AM e VidaCaixa têm, por sua vez, os seus próprios procedimentos de gestão de riscos de sustentabilidade/ASG seguidos pela Política Empresarial, adaptando as disposições da mesma às suas características específicas. Além disso, estabeleceram as suas próprias **Políticas de Envolvimento** para participação nas decisões das empresas e dos emitentes nos quais investem, tomando em consideração critérios ambientais, sociais e de governação. O CaixaBank divulga, na secção de Sustentabilidade do Relatório de Gestão, o Relatório Climático e a Declaração de Principais Incidências Adversas, o grau de progresso na implementação das mencionadas políticas e critérios.

De acordo com os **Princípios** de Direitos Humanos do CaixaBank, a Entidade analisa periodicamente as questões de direitos humanos relacionadas com a sua atividade e dispõe de **processos de diligência devida** para avaliar o risco de incumprimento, com base nas quais propõe medidas para prevenir ou remediar os impactos negativos e medidas para maximizar os impactos positivos.

No que respeita os mecanismos de queixas e consultas, o CaixaBank dispõe de um Canal de consultas e um Canal de denúncias relacionadas com o Código de ética e os princípios de atuação, a Política Anticorrupção e outras políticas responsáveis, à disposição de Conselheiros, colaboradores, pessoal de ETT, agentes e no CaixaBank e as sociedades do Grupo com acesso a este Canal. Para clientes e outros grupos de interesse, o serviço de **Contact Center** faz a gestão de consultas, pedidos, sugestões e incidentes, incluindo os relacionados com a sustentabilidade, através dos canais disponibilizados pela entidade: telefone, WhatsApp, formulário web, *e-mail*, correio, chat, Twitter e aplicações de feedback. Por outro lado, o Serviço de Apoio ao Cliente é responsável pelo atendimento e resolução de queixas e reclamações de clientes.

RdG.

Capítulo 03. Governação e gestão de risco. Secções:

- > "Governação da Sustentabilidade".
- > "Comportamento ético e responsável".

Capítulo 04. Gestão de Risco. Secção "Gestão de riscos de sustentabilidade".

Capítulo 05. Modelo de criação de valor. Secção "Investimento sustentável".

# 5.

## Governação e Cultura

Implementaremos o nosso compromisso com estes Princípios mediante uma governação eficaz e de uma cultura de banca responsável.

<sup>13</sup> Exemplos aplicáveis de tipos de apólices: políticas de exclusão para determinados setores/atividades; políticas de desflorestação zero; políticas de tolerância zero; políticas relacionadas com o género; políticas de diligência devida social; políticas de participação dos grupos de interesse; políticas de proteção de denunciantes, etc., ou qualquer diretriz nacional aplicável relacionada com os riscos sociais.

01 A nossa  
identidade

02 Estratégia  
empresarial e  
materialidade

03 Governação  
Empresarial

04 Gestão  
de risco

05 Modelo de criação  
de valor

06 Clientes

07 Pessoas  
e cultura

08 Acionistas  
e investidores

09 Sociedade

10 Ambiente  
e clima

11 EINF

12 Glossário e  
estrutura do  
Grupo

13 Anexos

#### Resumo da autoavaliação

O diretor executivo ou outros cargos executivos supervisionam regularmente a implementação dos Princípios através do sistema de governação do banco?

Sim  Não

O sistema de governação envolve estruturas para supervisionar a implementação dos PBR (por exemplo, inclui a análise do impacto e estabelecimento de objetivos, ações para alcançar estes objetivos e processos de ações corretivas caso os objetivos ou marcos não sejam alcançados ou se detetem impactos negativos inesperados)?

Sim  Não

O seu banco adotou medidas para promover uma cultura de sustentabilidade entre os colaboradores (tal como descrito em 5.2)?

Sim  Em curso  Não



**Princípios de Banca Responsável**

# 6.

## Transparência e Responsabilidade

Iremos rever periodicamente a nossa implementação individual e coletiva destes Princípios e ser transparentes e responsáveis no que concerne os nossos impactos positivos e negativos e a nossa contribuição para os objetivos da sociedade.

**Requisitos de Relatórios e Avaliação**

**6.1 Ratificação**

Esta informação divulgada publicamente sobre os compromissos com os PBR foi ratificada por um ratificante independente?

- Sim
- Parcialmente
- Não

Se aplicável, inclua a ligação ou descrição da declaração de ratificação.

**6.2 Relatórios noutros enquadramentos**

O seu banco divulga informações de sustentabilidade em qualquer uma das normas e enquadramentos enumerados abaixo?

- GRI
- SASB
- CDP
- Normas de divulgação da sustentabilidade das NIIF (por publicar)
- TCFD
- Outros: Princípios do Equador, Pacto Mundial das Nações Unidas e Regulamento relativo à divulgação de informações relacionadas com a sustentabilidade no setor dos serviços financeiros.

**Resumo de alto nível da resposta do banco**

As seções 2.1, 2.2, 2.3 e 5.1 do presente tabela foram revistas sob garantia limitada da PwC, de acordo com a UNEP FI Guidance for assurance providers Providing Limited Assurance for Reporting on Principles for Responsible Banking, no âmbito da verificação da Declaração de Informação Não Financeira do Relatório de Gestão Consolidado 2022 do Grupo CaixaBank.

O presente Relatório de Gestão inclui as informações que dão resposta a estas normas no formato requerido pelas mesmas, tanto no corpo principal do relatório como, sempre que necessário, nos documentos anexos.

**Referência(s) e ligação(ões) às respostas e informações relevantes completas do banco**

**RdG.**

Capítulo 13. Anexos. Relatório de verificação independente.

**RdG.**

Capítulo 11. EINF.

- 01 A nossa identidade
- 02 Estratégia empresarial e materialidade
- 03 Governação Empresarial
- 04 Gestão de risco
- 05 Modelo de criação de valor
- 06 Clientes
- 07 Pessoas e cultura
- 08 Acionistas e investidores
- 09 Sociedade
- 10 Ambiente e clima
- 11 EINF
- 12 Glossário e estrutura do Grupo
- 13 Anexos

**Princípios de 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**

**6.3 Perspetiva**

Quais são as próximas medidas que o seu banco irá empreender nos próximos 12 meses (em particular, em matéria de análise do impacto<sup>14</sup>, do estabelecimento de objetivos<sup>15</sup> e da estrutura de governação para implementar os PBR)? Descrever brevemente.

No próximo exercício, dar-se-á continuidade à implementação do Plano Diretor de Sustentabilidade e as linhas de ação que este inclui, mantendo o foco na descarbonização e na transição sustentável; o impacto social positivo e a inclusão financeira, bem como a cultura responsável e a boa governação. Este enfoque inclui, além disso, o *engagement* com clientes, emittentes, colaboradores e outros grupos de interesse.

No âmbito deste Plano, e em relação à **mensuração de impacto**, não obstante não seja ainda abrangente, serão feitos progressos na aplicação da dupla abordagem de materialidade exigida pela Diretiva de reporte corporativo de sustentabilidade, ou CSRD, por parte das empresas (aplicável a partir de 2025). Também será realizado um novo projeto-piloto de **mensuração da conta de lucros e perdas alargadas**, com uma especial ênfase na análise das externalidades ambientais e sociais da carteira de créditos do CaixaBank.

Além disso, durante o exercício 2023 será realizado um novo processo de diligência devida em matéria de **Direitos Humanos**, tal como previsto nos Princípios de Direitos Humanos do CaixaBank.

Em relação aos **grupos de clientes vulneráveis** dar-se-á continuidade à definição do mapa de riscos (descrito na secção 2.1, alínea a) deste anexo) que vai permitir identificar os grupos de clientes que, devido às suas circunstâncias pessoais, sociais ou económicas, podem ser potencialmente vulneráveis, bem como as medidas de correção existentes e a estabelecer ou reforçar.

Também se continuará a avançar em matéria de **biodiversidade**, com uma perspetiva múltipla e que inclui a gestão de riscos; o apoio a projetos com pegada positiva na biodiversidade e nos ecossistemas e a mensuração dos impactos, bem como a participação em grupos de trabalho neste âmbito.

Em relação à governação interna, vai-se prosseguir na implementação do **projeto de dados**, que reforça a governação e a prestação de contas. Neste sentido, serão feitos progressos no alargamento da disponibilidade de dados ASG (para uso regulamentar, *reporting*, etc.) bem como do perímetro das entidades do Grupo incluídas e no que diz respeito ao sistema de indicadores de desempenho de sustentabilidade.

Estas iniciativas reforçarão a análise dos principais impactos positivos e negativos relacionados com o CaixaBank e constituirão a base para o potencial estabelecimento de novos objetivos e/ou linhas de ação. Neste sentido, e em relação a novos compromissos públicos e em conformidade com o compromisso NZBA, o CaixaBank (incluindo também o BPI) estabelecerá e publicará novos objetivos setoriais de descarbonização, bem como as alavancas para os alcançar. Também se continuará a avançar em relação à análise da materialidade dos riscos ASG. Além disso, a VidaCaixa vai estabelecer igualmente as suas prioridades, ligadas à sua adesão à *Net Zero Asset Owners Alliance* em 2022.

# 6.

**Transparência e Responsabilidade**

Iremos rever periodicamente a nossa implementação individual e coletiva destes Princípios e ser transparentes e responsáveis no que concerne os nossos impactos positivos e negativos e a nossa contribuição para os objetivos da sociedade.

<sup>14</sup> Por exemplo, delinear planos para alargar o âmbito de modo a incluir áreas ainda não abrangidas, ou as etapas previstas em termos de composição da carteira, do contexto e da mensuração do desempenho.

<sup>15</sup> Por exemplo, traçar planos para a mensuração da base de referência, desenvolver objetivos para (mais) áreas de impacto, estabelecer objetivos provisórios, desenvolver planos de ação, etc.

**Princípios de 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 periodicamente a nossa implementação individual e coletiva destes Princípios e ser transparentes e responsáveis no que concerne os nossos impactos positivos e negativos e a nossa contribuição para os objetivos da sociedade.

**6.4 Desafios**

Segue-se uma breve secção dedicada aos potenciais desafios que o seu banco poderá ter de enfrentar na implementação dos Princípios de Banca Responsável. Os seus comentários serão úteis para contextualizar o progresso coletivo dos bancos signatários dos PBR .

A que desafios deu prioridade ao implementar os Princípios de Banca Responsável? Escolha os que considera serem os **três principais desafios** que o seu banco deu prioridade nos últimos 12 meses (pergunta opcional).

Caso pretenda, pode desenvolver os desafios e a forma como os está a abordar:

- Integrar a supervisão dos PBR na governação
- Ganhar impulso no banco ou mantê-lo
- Começar: por onde começar e em que centrar-se no início
- Fazer uma análise de impacto
- Avaliar os impactos ambientais e sociais negativos
- Escolher a(s) metodologia(s) correta(s) de mensuração do desempenho
- Estabelecer objetivos
- Participação dos clientes
- Participação dos grupos de interesse
- Disponibilidade de dados
- Qualidade dos dados
- Acesso a recursos
- Relatórios
- Garantia
- Priorizar ações internamente
- Outros: ...

A falta de dados ASG (particularmente de clientes e emitentes) que sejam, além disso, homogêneos e robustos (ou seja, de qualidade), é um desafio para o progresso da mensuração e a subsequente gestão de riscos e oportunidades de sustentabilidade e a definição de objetivos. Para tal, o CaixaBank implementou um projeto de dados, descrito nas secções anteriores. Além disso, participa em iniciativas como a TCFD e em consultas regulamentares para apoiar medidas que impliquem o aumento da transparência em matéria de sustentabilidade.

Fazer uma análise de impacto, avaliando os potenciais impactos positivos e negativos ligados à atividade, é complexo devido à falta de metodologias partilhadas e à escassez de dados. Se avançou muito em matéria climática, e é essencial avançar também o outros aspetos no âmbito ambiental e também no âmbito social. Para avançar nesta matéria, o CaixaBank participa em vários grupos de trabalho com outras instituições financeiras, bem como com peritos e instituições académicas, para contribuir para o desenvolvimento de metodologias de mensuração robustas, partilhadas e aceites, e que facilitem a mensuração, gestão, definição de objetivos e a elaboração de relatórios. Nesta linha, CaixaBank participa em *Banking for impact*, com o objetivo de contribuir a estabelecer metodologias compartilhadas de mensuração do impacto. Também faz parte da PCAF, para medir a pegada de carbono da carteira; e em grupos de trabalho relacionado com a biodiversidade e a inclusão financeira.

A marcação de novos objetivos está diretamente relacionado com a disponibilidade de dados e a mensuração do impacto da atividade do banco. Em relação com o clima, CaixaBank publicará novos objetivos relacionados com a sua adesão à Net Zero Banking Alliance, um processo de alta complexidade derivado do uso de palcos e modelos de mensuração específica.

# \_Objetivos de Desenvolvimento Sustentável

Pela sua dimensão e compromisso social, o CaixaBank **contribui para todos os ODS** através da sua estratégia, atividade, alianças e ação social.



A CaixaBank é Sócio Signatory da Rede Espanhola do **Acordo Mundial das Nações Unidas** desde 2005.



A Entidade integra os 17 ODS das **As Nações Unidas** no seu Plano Estratégico e Plano de Banca Sustentável, para além de contribuir de forma transversal para todos eles e de forma coerente com o seu compromisso com os Princípios de Banca Responsável impulsionado pelo UNEP Fi.



A CaixaBank mantém uma **Aliança Estratégica com a Fundação "la Caixa"**, o seu acionista de referência.



## Prioritários ODS inter-relacionados

<b>1</b> ERRADICAR A POBREZA	<b>2</b> GARANTIR A FOME	<b>3</b> SAÚDE DE QUALIDADE	<b>4</b> EDUCAÇÃO DE QUALIDADE	<b>10</b> REDUZIR AS DESIGNADEZES	Compromisso com as <b>PESSOAS</b>
------------------------------	--------------------------	-----------------------------	--------------------------------	-----------------------------------	-----------------------------------

<b>8</b> TRABALHO DIGNO E CRESCIMENTO ECONÓMICO	<b>5</b> IGUALDADE DE GÉNERO	<b>9</b> INDÚSTRIA, INOVAÇÃO E INFRAESTRUTURAS	<b>11</b> CIDADES E COMUNIDADES SUSTENTÁVEIS	Compromisso com a <b>SOCIEDADE</b>
---	------------------------------	--	--	------------------------------------

<b>12</b> PRODUÇÃO E CONSUMO SUSTENTÁVEIS	<b>6</b> ÁGUA POTÁVEL E SANEAMENTO	<b>7</b> ENERGIAS RENOVÁVEIS E LIMPAZ	<b>13</b> ACÇÃO CLIMÁTICA	<b>14</b> PROTEGER A VIDA MARÍTIMA	<b>15</b> PROTEGER A VIDA TERRESTRE	<b>16</b> PAZ, JUSTIÇA E INSTITUIÇÕES EFICAZES	Compromisso com o <b>PLANETA</b>
---	------------------------------------	---------------------------------------	---------------------------	------------------------------------	-------------------------------------	--	----------------------------------

<b>17</b> PARCERIAS PARA A IMPLEMENTAÇÃO DOS OBJETIVOS	<p><b>&gt; CONTRIBUIÇÃO DO GRUPO CAIXABANK PARA OS ODS</b></p> <p>A CaixaBank centra seu perímetro de ação com mais intensidade em 4 ODS Prioritários que permitem levar a cabo a missão da entidade:</p> <p><b>Contribuir para o bem-estar financeiro dos seus clientes e para o progresso de toda a sociedade.</b></p> <p>Os 4 ODS Prioritários estão inter-relacionados com os restantes ODS sendo que o CaixaBank contribui para todos eles graças ao seu carácter transversal.</p>
--	---

- 01 A nossa identidade
- 02 Estratégia empresarial e materialidade
- 03 Governação Empresarial
- 04 Gestão de risco
- 05 Modelo de criação de valor
- 06 Clientes
- 07 Pessoas e cultura
- 08 Acionistas e investidores
- 09 Sociedade
- 10 Ambiente e clima
- 11 EINF
- 12 Glossário e estrutura do Grupo
- 13 Anexos



## > CONTRIBUIÇÃO PARA O PROGRESSO E BEM-ESTAR DOS GRUPOS MAIS VULNERÁVEIS ATRAVÉS DO ACESSO AOS SERVIÇOS FINANCEIROS, AÇÕES SOCIAIS E UMA POLÍTICA ATIVA DE HABITAÇÃO



- > Microcréditos e outras finanças com impacto social.
- > Produtos bancário para grupos vulneráveis.
- > Capilaridade.
- > Projetos de Ação Social e Alianças Solidárias.
- > AgroBank.
- > Política Ativa de Habitação.
- > Obrigações sociais.
- > Adesão ao Commitment to Financial Health and Inclusion do UNEPFI.
- > Fundos de investimento e planos de pensões de impacto (Gama SE, Soluções de impacto).



- > Microcréditos familiares.
- > Eco-empréstimos setor agrário.
- > Ação Social com a Fundación "la Caixa".
- > Nenhuma família sem alimentos.
- > Programa de apoio aos refugiados ucranianos.



- > Empréstimos saúde e bem-estar.
- > Programa Somos Saudável (equipa CaixaBank).
- > Escola de Rendimento Sustentável.
- > Colaboração com a GAVI, the Vaccine Alliance.



- > Plano de Cultura Financeira.
- > Programa Sala para acionistas.
- > Cátedras<sup>1</sup>.
- > 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 Impulsa.
- > Plano de Cultura Financeira.
- > Assinatura do Código de Boas Práticas no mercado hipotecário.
- > Compromisso com grupos Sénior.

<sup>1</sup> Cátedra CaixaBank de Sustentabilidade e Impacto Social da IESE, Cátedra AgroBank - "Qualidade e inovação no setor agroalimentar".

## > IMPULSO DA ATIVIDADE ECONÓMICA PROMOVEDO O INVESTIMENTO NA INOVAÇÃO, O EMPREENHIMENTO, E O CRESCIMENTO DAS MICROEMPRESAS E PEQUENAS E MÉDIAS EMPRESAS



- > 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 mulheres<sup>1</sup>.
- > Adesão à Aliança STEAM "Meninas de pé para a ciência" do Ministério de Educação e FP
- > Novo comité consultivo de diversidade.



- > Suporte a Start-ups (DayOne)<sup>2</sup>.
- > Financiamento a empresas com impacto social.
- > Investimento em I+D.
- > Segurança da informação.
- > Plano de digitalização.
- > Dinamizador dos fundos europeus Next Generation.



- > Capilaridade.
- > Política ativa de habitações.
- > Adesão à UNWTO<sup>3</sup>.
- > Real Estate & Homes.
- > Hotels & Tourism.

<sup>1</sup> Igualdade na empresa, Charter de Diversidade, Mais mulheres melhores empresas, Eje&Con.

<sup>2</sup> Rede especializada e serviços para start-ups e scale-ups.

<sup>3</sup> United Nations World Tourism Organization.

## > ADOÇÃO DE UM MODELO DE BANCA SOCIALMENTE RESPONSÁVEL BASEADO NUMA GESTÃO SUSTENTÁVEL E EFICAZ DOS RECURSOS NATURAIS

**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 nos Direitos Humanos.
- > Adesão aos Princípios de Banca Responsável do UNEP FI (*United Nations Environment Programme Finance Initiative*).
- > Adesão à VidaCaixa e CaixaBank Asset Management a PRI (*Principles for Responsible Investment*).
- > Certificação *BCorp imagin*.
- > Relatórios de informação verificados por terceiros.



- > AgroBank.
- > Quadro de emissão de obrigações ODS.



- > Adesão à *Net Zero Banking Alliance* (NZBA).
- > Financiamento de energias renováveis.
- > Redução consumo de energia.
- > Consumo de energia de origem renovável.
- > Obrigações verdes.
- > Adesão à *European Clean Hydrogen Alliance*.



- > Adesão à *Net Zero Banking Alliance* (NZBA).



- > AgroBank.
- > Adesão aos Princípios de Poseidón.



- > Quadro para a emissão de obrigações sustentáveis, verdes e sociais.
- > Declaração de biodiversidade promovida pela ONU na COP15.
- > Adesão à *Taskforce on nature related financial disclosures* (TNFD).



- > Políticas de ética e integridade e certificações externas em *Compliance*.
- > A devida diligência e avaliação dos Direitos Humanos.
- > Segurança da informação.
- > Adesão a Autocontrolo.
- > Declaração de PIAS (Declaração Principal Incidências Adversas das decisões de investimento sobre os fatores de sustentabilidade).
- > Certificação em Boa Governação Empresarial por AENOR.

## > CONTRIBUIÇÃO PARA TODOS OS ODS COM PROGRAMAS PRÓPRIOS E ATRAVÉS DE ALIANÇAS

**17 PARCERIAS PARA A IMPLEMENTAÇÃO DOS OBJETIVOS**

- > Alianças relacionadas diretamente com os ODS.

➔ Para mais informações consultar secção de Adesões e alianças.



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".



Organismo encarregado de promover os 10 Princípios das Nações Unidas. Sócios *Signatory* da Rede Espanhola do Acordo Mundial das Nações Unidas desde 2005.





# 12 Glossário e estrutura do Grupo

- Critérios e âmbito do relatório [\\_PÁG. 445](#)
- Informação não financeira [\\_ PÁG. 446](#)
- Informação financeira [\\_ PÁG. 450](#)
- Estrutura do Grupo [\\_PÁG. 459](#)

# \_\_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 2022 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*. 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, Lei 11/2018 de Informação Não Financeira e UNEP FI foi verificada segundo a norma ISAE 3000 por um especialista independente.

## > 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

## > ATUALIZAÇÃO DO CRITÉRIO PARA O CÁLCULO DE REMUNERAÇÕES E DISPARIDADE SALARIAL

O *benchmarking* tem sido realizado com os principais *peers* da informação pública associada aos salários médios (IARC, Relatório de Gestão) e observa-se uma heterogeneidade de critérios, alguns dos quais incorporando benefícios sociais, compensações extrassalariais ou o conceito de salário emocional. Em resultado desta comparação e do facto de o modelo de remuneração do Grupo CaixaBank ser diferente em termos de benefícios sociais disponíveis (com especial menção às contribuições para o Fundo de Pensões), os critérios para os conceitos a incluir foram revistos: incorporando os benefícios sociais (contribuições de poupanças e risco para o Fundo de Pensões, ajuda financeira para estudos para os funcionários e seus filhos, seguro de saúde) e outras compensações extrassalariais (subsídio de alimentação, *renting* de automóveis, etc.).



# \_Informação não financeira

As definições dos indicadores e outros termos relacionados com a **informação** não financeira presentes no relatório de gestão consolidado são apresentados a seguir.

## \_Quotas de mercado (%) - A dezembro de 2022 se nenhum outro período for especificado

### \_Espanha

- > **Quota de mercado em crédito às famílias e 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 2000 habitantes. Fonte: FRS *Inmark*.
- > **Quota de mercado na faturação TPV:** dados de elaboração própria com base em dados oficiais (Banco de Espanha).
- > **Quota de mercado poupança a longo prazo:** inclui fundos de investimento (incluindo as sicavs e carteiras administradas), planos de pensões e seguros de poupança.



### \_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 a famílias e empresas:** 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: CaixaBank *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.
- > **Percentagem de 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).
- > **Cientes digitais:** clientes pessoas físicas em Espanha com algum acesso à banca online do CaixaBank nos últimos 6 meses.
- > **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:** clientes físicos em Espanha com 3 ou mais famílias de produtos.
- > **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.

- > **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: CaixaBank *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.
- > **Fornecedor ativo:** define-se como fornecedor ativo. Aqueles fornecedores que cumprem com uma das seguintes:
  - > Tem algum contrato ativo em Arriba com data de acordo nos últimos 3 anos.
  - > Faturou no ano corrente ou anterior.
  - > Participou em alguma negociação nos últimos 12 meses.
- > **Recursos e valores geridos (contexto do modelo de negócio):** saldo de recursos geridos de balanço e extrapatrimonial.

## \_ Experiência cliente e qualidade

- > **Índice de Experiência do Cliente (IE- IEX):** mede a experiência global do cliente do CaixaBank em uma escala de 0 a 100, em cada um dos negócios.
- > **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).

## 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 (€):** investimento total na formação do exercício 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 postos de direção a partir da subdireção de agência grande (%):** 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 o 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 em assessoria financeira (MIFID II):** 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 total média (fixo anual, variável paga no ano, benefícios sociais como as contribuições de poupança e de risco para o Fundo de Pensões, as ajudas económicas para os estudos dos colaboradores/as e os seus filhos/as, a seguro de saúde e outros complementos extrassalariais como a subsídio de alimentação, renting de veículos, etc...).
- > **Remuneração média dos conselheiros:** remuneração média do Conselho de Administração, incluindo remuneração variável, subsídios, indemnizações, poupanças a longo prazo e outros benefícios.
- > **Total funcionários:** número do pessoal no final do ano. Não se consideram estagiários nem ETTs.
- > **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.).
- > **Número de funcionários aprovados no Curso de Informação em Assessoria Financeira (CIAF):** Adicionalmente, os restantes cursos certificados pela CMVM para este fim podem ser validados para este cálculo de certificação.

## Sustentabilidade

- > **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.
- > **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..
- > **Microcréditos:** empréstimos de pequenos montantes, sem garantia real e 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.
- > **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).
- > **Habitação social:** carteira de habitações propriedade do Grupo nas quais é considerada a situação de vulnerabilidade do arrendador para estabelecer as condições do aluguer.
- > **Beneficiários do MicroBank:** número de titulares e cotitulares de microcréditos concedidos pelo MicroBank no período 2022-2024.
- > **Mobilização de finanças sustentáveis (negócio Espanha):** o montante da mobilização de financiamento sustentável inclui: i) Financiamento hipotecário sustentável (certificado de eficiência energética "A" ou "B"), financiamento para a reabilitação energética de habitações, financiamento de veículos híbridos/elétricos, financiamento de painéis fotovoltaicos, ecofinanciamento agro e microcréditos concedidos pelo MicroBank; Financiamento sustentável a Empresas, Promotor e CIB&IB; O montante considerado para efeitos de mobilização de financiamento sustentável é o limite de risco formalizado nas transações de financiamento sustentável com clientes incluindo longo prazo, ativo circulante e crédito de assinatura. Se consideram além disso as operações de novação e renovação implícita ou explícita de financiamento sustentável; ii) A participação proporcional do CaixaBank na emissão e colocação de obrigações sustentáveis (verdes, sociais ou mistas) pelos clientes; iii) Aumento líquido dos Ativos sob gestão no CaixaBank Asset Management em produtos classificados nos art. 8º e 9º do regulamento SFDR (inclui novos fundos/fusões de fundos registados nos art. 8º e 9º, mais contribuições líquidas - contribuições menos levantamentos -, incluindo o efeito do mercado na valorização das participações); Aumento bruto dos ativos sob gestão na VidaCaixa em produtos classificados nos art. 8º e 9º do SFDR (inclui contribuições brutas - sem considerar retiradas ou efeitos de mercado - para Fundos de Pensões (FFPP), Regimes Voluntários de Previdência Social (EPSV) e Unit Linked classificados nos art. 8º e 9º do SFDR.
- > **SFDR:** siglas em inglês *Sustainable Finance Disclosure Regulation*. Regulamento de Divulgação de finanças sustentáveis da UE.
- > **Mobilização de finanças sustentáveis - negócio Portugal:** incluem Crédito tanto para Empresas (Empresas + CIBs + Instituições) como para Particulares, bem como a participação na colocação de obrigações sustentáveis. Em relação à intermediação sustentável, estão incluídos os Fundos e seguros Artigos 8 e 9, ao abrigo da SFDR, tanto para angariação líquida como para a transformação e também fundos de gestoras terceiras.



# \_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

### \_Rentabilidade e eficiência

#### \_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.

		2020	2021	2022
Numerador	Receitas carteira de crédito	4.448	5.189	6.254
Denominador	Saldo líquido médio da carteira de crédito	223.864	309.767	336.696
<b>(a)</b>	<b>Taxa média de rendimento da carteira de crédito (%)</b>	<b>1,99</b>	<b>1,68</b>	<b>1,86</b>
Numerador	Custos dos recursos retalhistas no balanço	33	4	136
Denominador	Saldo médio dos recursos retalhistas no balanço	230.533	337.183	386.597
<b>(b)</b>	<b>Taxa média do custo dos recursos retalhistas no balanço (%)</b>	<b>0,01</b>	<b>0,00</b>	<b>0,04</b>
	<b>Diferencial dos clientes (%) (a - b)</b>	<b>1,98</b>	<b>1,68</b>	<b>1,82</b>
Numerador	Receitas carteira de crédito	6.282	5.607	6.254
Denominador	Saldo líquido médio da carteira de crédito	339.719	338.352	336.696
<b>(a)</b>	<b>Taxa média de rendimento da carteira de crédito (%)</b>	<b>1,85</b>	<b>1,66</b>	<b>1,86</b>
Numerador	Custos dos recursos retalhistas no balanço	47	7	136
Denominador	Saldo médio dos recursos retalhistas no balanço	346.928	366.291	386.597
<b>(b)</b>	<b>Taxa média do custo dos recursos retalhistas no balanço (%)</b>	<b>0,01</b>	<b>0,00</b>	<b>0,04</b>
	<b>Diferencial dos clientes proforma (%) (a - b)</b>	<b>1,84</b>	<b>1,66</b>	<b>1,82</b>

**Diferencial de balanço:**

**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.

		2020	2021	2022
Numerador	Receitas financeiras	6.764	7.893	9.234
Denominador	Ativos totais médios do período trimestral	432.706	628.707	698.644
<b>(a)</b>	<b>Taxa média de rendimento dos ativos (%)</b>	<b>1,56</b>	<b>1,26</b>	<b>1,32</b>
Numerador	Despesas financeiras	1.864	1.918	2.318
Denominador	Recursos totais médios do período trimestral	432.706	628.707	698.644
<b>(b)</b>	<b>Taxa média do custo dos recursos (%)</b>	<b>0,43</b>	<b>0,30</b>	<b>0,33</b>
<b>Diferencial de equilíbrio (%) (a - b)</b>		<b>1,13</b>	<b>0,96</b>	<b>0,99</b>
Numerador	Receitas financeiras	9.032	8.421	9.234
Denominador	Ativos totais médios do período trimestral	642.503	679.557	698.644
<b>(a)</b>	<b>Taxa média de rendimento dos ativos (%)</b>	<b>1,41</b>	<b>1,24</b>	<b>1,32</b>
Numerador	Despesas financeiras	2.216	1.999	2.318
Denominador	Recursos totais médios do período trimestral	642.503	679.557	698.644
<b>(b)</b>	<b>Taxa média do custo dos recursos (%)</b>	<b>0,34</b>	<b>0,29</b>	<b>0,33</b>
<b>Diferencial de equilíbrio proforma (%) (a - b)</b>		<b>1,07</b>	<b>0,95</b>	<b>0,99</b>

**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 em 2021 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.

		2020	2021	2022
(a)	Resultado atribuído ao Grupo 12 M	1.381	5.226	3.145
(b)	Cupão <i>Additional Tier 1</i>	(143)	(244)	(261)
<b>Numerador</b>	<b>Resultado atribuído ao Grupo ajustado 12 meses (a+b)</b>	<b>1.238</b>	<b>4.981</b>	<b>2.884</b>
(c)	Fundos médios próprios 12 M	26.406	34.516	36.822
(d)	Ajustes de avaliação médios 12 M	(1.647)	(1.689)	(1.943)
<b>Denominador</b>	<b>Fundos próprios + ajustes de avaliação médios 12 meses (c+d)</b>	<b>24.759</b>	<b>32.827</b>	<b>34.880</b>
<b>ROE (%)</b>		<b>5,0%</b>	<b>15,2%</b>	<b>8,3%</b>
(e)	Extraordinários fusão	-	2.867	-
<b>Numerador</b>	<b>Numerador ajustado 12 meses (a+b-e)</b>	-	<b>2.115</b>	-
<b>ROE (%) sem extraordinários fusão</b>		-	<b>6,4%</b>	-

**\_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 em 2021 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.

	2020	2021	2022
(a) Resultado atribuído ao Grupo 12 M	1.381	5.226	3.145
(b) Cupão <i>Additional Tier 1</i>	(143)	(244)	(261)
<b>Numerador Resultado atribuído ao Grupo ajustado 12 meses (a+b)</b>	<b>1.238</b>	<b>4.981</b>	<b>2.884</b>
(c) Fundos médios próprios 12 M	26.406	34.516	36.822
(d) Ajustes de avaliação médios 12 M	(1.647)	(1.689)	(1.943)
(e) Ativos intangíveis médios de 12 meses	(4.295)	(4.948)	(5.347)
<b>Denominador FFPP + ajustes de avaliação médios excluindo ativos intangíveis 12 meses (c+d+e)</b>	<b>20.463</b>	<b>27.879</b>	<b>29.533</b>
<b>ROTE (%)</b>	<b>6,1%</b>	<b>17,9%</b>	<b>9,8%</b>
(f) Extraordinários fusão	-	2.867	-
<b>Numerador Numerador ajustado 12 meses (a+b-f)</b>	<b>-</b>	<b>2.115</b>	<b>-</b>
<b>ROTE (%) sem extraordinários fusão</b>	<b>-</b>	<b>7,6%</b>	<b>-</b>

**\_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 em 2021 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.

	2020	2021	2022
(a) Resultado após impostos e antes de participações minoritárias 12 meses	1.382	5.229	3.149
(b) Cupão <i>Additional Tier 1</i>	(143)	(244)	(261)
<b>Numerador Resultado líquido ajustado 12 meses (a+b)</b>	<b>1.238</b>	<b>4.984</b>	<b>2.888</b>
<b>Denominador Ativos totais médios 12 meses</b>	<b>433.785</b>	<b>628.707</b>	<b>698.644</b>
<b>ROA (%)</b>	<b>0,3%</b>	<b>0,8%</b>	<b>0,4%</b>
(c) Extraordinários fusão	-	2.867	-
<b>Numerador Numerador ajustado 12 meses (a+b-c)</b>	<b>-</b>	<b>2.118</b>	<b>-</b>
<b>ROA (%) sem extraordinários fusão</b>	<b>-</b>	<b>0,3%</b>	<b>-</b>



**\_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 em 2021 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.

		2020	2021	2022
(a)	Resultado após impostos e antes de participações minoritárias 12 meses	1.382	5.229	3.149
(b)	Cupão Additional Tier 1	(143)	(244)	(261)
<b>Numerador</b>	<b>Resultado líquido ajustado 12 meses (a+b)</b>	<b>1.238</b>	<b>4.984</b>	<b>2.888</b>
<b>Denominador</b>	<b>Ativos ponderados pelos riscos regulamentares 12 meses</b>	<b>146.709</b>	<b>200.869</b>	<b>215.077</b>
	<b>RORWA (%)</b>	<b>0,8%</b>	<b>2,5%</b>	<b>1,3%</b>
(c)	Extraordinários fusão	-	2.867	-
<b>Numerador</b>	<b>Numerador ajustado 12 meses (a+b-c)</b>	-	<b>2.118</b>	-
	<b>RORWA (%) sem extraordinários fusão</b>	-	<b>1,1%</b>	-

**\_Investimentos 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.

		2020	2021	2022
(a)	Margem Juros	4.900	5.975	6.916
(b)	P. Equivalência banca-seguros	236	267	206
(c)	Comissões líquidas	2.576	3.705	4.009
(d)	Rec e Desp. Cobertos por contratos de seguro	598	651	866
	<b>Receitas Core (a+b+c+d)</b>	<b>8.310</b>	<b>10.597</b>	<b>11.997</b>
(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	-
	<b>Receitas Core Proforma (a+b+c+d)</b>	<b>11.456</b>	<b>11.339</b>	-

**\_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.

		2020	2021	2022
<b>Numerador</b>	Despesas de administração e amortização 12 meses	4.579	8.049	6.070
<b>Denominador</b>	Margem bruta 12 meses	8.409	10.274	11.594
	<b>Rácio de eficiência</b>	<b>54,5%</b>	<b>78,3%</b>	<b>52,4%</b>
<b>Numerador</b>	Despesas de administração e amortização sem despesas extraordinárias 12 meses	4.579	5.930	6.020
<b>Denominador</b>	Margem bruta 12 meses	8.409	10.274	11.594
	<b>Rácio de eficiência sem despesas extraordinárias</b>	<b>54,5%</b>	<b>57,7%</b>	<b>51,9%</b>
<b>Numerador</b>	Despesas de administração e amortização sem despesas extraordinárias 12 meses	4.579	5.930	6.020
<b>Denominador</b>	Receitas Core 12 meses	8.310	10.597	11.997
	<b>Rácio de eficiência core</b>	<b>55,1%</b>	<b>56,0%</b>	<b>50,2%</b>
<b>Numerador</b>	Despesas de administração e amortização 12 meses	6.311	6.374	-
<b>Denominador</b>	Margem bruta 12 meses	11.311	10.985	-
	<b>Rácio de eficiência proforma</b>	<b>55,8%</b>	<b>58%</b>	-
<b>Numerador</b>	Despesas de administração e amortização sem despesas extraordinárias 12 meses	6.311	6.374	-
<b>Denominador</b>	Receitas Core 12 meses	11.456	11.339	-
	<b>Rácio de eficiência Core proforma</b>	<b>55,1%</b>	<b>56,2%</b>	-

## Gestão de risco

### 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).

**Relevância da sua utilização:** métrica para monitorizar o custo por dotações para insolvências sobre a carteira de crédito.

		2020	2021	2022
<b>Numerador</b>	Dotações para insolvências 12 meses	1.915	838	982
<b>Denominador</b>	Saldo bruto médio dos créditos + riscos contingentes 12 meses	255.548	363.368	386.862
<b>Custo do risco (%)</b>		<b>0,75%</b>	<b>0,23%</b>	<b>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.

		2020	2021	2022
<b>Numerador</b>	Devedores duvidosos crédito clientes + riscos contingentes	8.601	13.634	10.690
<b>Denominador</b>	Crédito a clientes + riscos contingentes	260.794	380.160	391.199
<b>Rácio de incumprimento (%)</b>		<b>3,3%</b>	<b>3,6%</b>	<b>2,7%</b>

### 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.

		2020	2021	2022
<b>Numerador</b>	Fundos imparidade crédito clientes + riscos contingentes	5.755	8.625	7.867
<b>Denominador</b>	Devedores duvidosos crédito clientes + riscos contingentes	8.601	13.634	10.690
<b>Rácio de cobertura (%)</b>		<b>67%</b>	<b>63%</b>	<b>74%</b>

### \_\_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.

		2020	2021	2022
(a)	Dívida bruta anulada em execução hipotecária	1.613	4.417	3.774
(b)	Valor Contabilístico Líquido do ativo de hipoteca executada	930	2.279	1.893
<b>Numerador</b>	<b>Cobertura total do ativo de hipoteca executada (a - b)</b>	<b>683</b>	<b>2.138</b>	<b>1.881</b>
<b>Denominador</b>	<b>Dívida bruta anulada em execução hipotecária</b>	<b>1.613</b>	<b>4.417</b>	<b>3.774</b>
	<b>Rácio cobertura imóveis DPV (%)</b>	<b>42%</b>	<b>48%</b>	<b>50%</b>

### \_\_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.

		2020	2021	2022
<b>Numerador</b>	<b>Provisão contabilística dos ativos de hipoteca executada</b>	<b>488</b>	<b>1.006</b>	<b>952</b>
(a)	Valor Contabilístico Líquido do ativo de hipoteca executada	930	2.279	1.893
(b)	Cobertura contabilística do ativo de hipoteca executada	488	1.006	952
<b>Denominador</b>	<b>Valor Contabilístico Bruto do ativo de hipoteca executada (a + b)</b>	<b>1.418</b>	<b>3.285</b>	<b>2.845</b>
	<b>Rácio cobertura contabilística imóveis DPV (%)</b>	<b>34%</b>	<b>31%</b>	<b>33%</b>

### \_\_Liquidez

**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.

		2020	2021	2022
(a)	Ativos Líquidos de Alta Qualidade (HQLA)	95.367	167.290	95.063
(b)	Disponível na política não-HQLA do BCE	19.084	1.059	43.947
	<b>Ativos Líquidos Totais (a + b)</b>	<b>114.451</b>	<b>168.349</b>	<b>139.010</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).

**Depósitos de clientes e acréscimos.**

**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).

		2020	2021	2022
<b>Numerador</b>	<b>Crédito a clientes de gestão líquida (a-b-c)</b>	<b>234.877</b>	<b>340.948</b>	<b>350.670</b>
(a)	Crédito a clientes de gestão bruta	243.924	352.951	361.323
(b)	Fundos para insolvências	5.620	8.265	7.408
(c)	Crédito de mediação	3.426	3.738	3.245
<b>Denominador</b>	<b>Depósitos de clientes e acréscimos (d+e)</b>	<b>242.242</b>	<b>384.279</b>	<b>386.054</b>
(d)	Depósitos de clientes	242.234	384.270	386.017
(e)	Acréscimos incluídos no título transferência temporária de ativos e outros	20	9	37
	<b>Loan to Deposits (%)</b>	<b>97%</b>	<b>89%</b>	<b>91%</b>

## \_Rácios de bolsa

### \_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 2022 são eliminados.*

		2020	2021	2022
(a)	Resultado atribuído ao Grupo de 12 meses	1.381	5.226	3.145
(b)	Cupão <i>Additional TIER 1</i>	(143)	(244)	(261)
<b>Numerador</b>	<b>Resultado atribuído ao Grupo ajustado (a+b)</b>	<b>1.238</b>	<b>4.981</b>	<b>2.884</b>
<b>Denominador</b>	<b>Núm. médio de ações em circulação líquidas de tesouraria (c)</b>	<b>5.978</b>	<b>7.575</b>	<b>7.819</b>
<b>EPS (Lucros por ação)</b>		<b>0,21</b>	<b>0,66</b>	<b>0,37</b>
(d)	Extraordinários fusão	-	2.867	-
<b>Numerador</b>	<b>Numerador ajustado (a+b-d)</b>	<b>-</b>	<b>2.115</b>	<b>-</b>
<b>EPS (Lucros por ação) sem extraordinários fusão</b>		<b>-</b>	<b>0,28</b>	<b>-</b>

### \_PER (Price-to-earnings ratio):

**Explicação:** quociente entre o valor de cotação e os lucros por ação (EPS).

		2020	2021	2022
Numerador	Valor de cotação no fecho do período	2,101	2,414	3,672
Denominador	Lucros por ação (EPS)	0,21	0,66	0,37
<b>PER (Price-to-earnings ratio)</b>		<b>10,14</b>	<b>3,67</b>	<b>9,95</b>
Denominador	Lucros por ação (EPS) sem extraordinários fusão		0,28	
<b>PER (Price-to-earnings ratio) sem extraordinários fusão</b>			<b>8,65</b>	

### \_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.

		2020	2021	2022
Numerador	Dividendos pagos (em ações ou numerário) último exercício	0,07	0,03	0,15
Denominador	Valor de cotação da ação no fecho do período	2,101	2,414	3,672
<b>Rendimento de ações</b>		<b>3,33 %</b>	<b>1,11 %</b>	<b>3,98 %</b>

### \_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.

		2020	2021	2022
(a)	Capital próprio	25.278	35.425	34.263
(b)	Participações minoritárias	(26)	(31)	(32)
<b>Numerador</b>	<b>Capital próprio ajustado (c = a+b)</b>	<b>25.252</b>	<b>35.394</b>	<b>34.230</b>
<b>Denominador</b>	<b>Ações em circulação líquidas de tesouraria (d)</b>	<b>5.977</b>	<b>8.053</b>	<b>7.494</b>
<b>e = (c/d)</b>	<b>Valor teórico contabilístico (€/ação)</b>	<b>4,22</b>	<b>4,39</b>	<b>4,57</b>
(f)	Ativos intangíveis (deduzem capital próprio ajustado)	(4.363)	(5.316)	(5.594)
<b>g = ((c+f)/d)</b>	<b>Valor teórico contabilístico tangível (€/ação)</b>	<b>3,49</b>	<b>3,73</b>	<b>3,82</b>
(h)	Cotação no fecho do período	2,101	2,414	3,672
<b>h/e</b>	<b>P/VTC (Valor cotação s/ valor contabilístico)</b>	<b>0,50</b>	<b>0,55</b>	<b>0,80</b>
<b>h/g</b>	<b>P/VTC tangível (Valor cotação s/ valor contabilístico tangível)</b>	<b>0,60</b>	<b>0,65</b>	<b>0,96</b>

## 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 desconhecimento 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 desconhecimento de ativos e outros.** Inclui as seguintes rubricas:

- > Imparidade do valor ou reversão da imparidade do valor de investimentos em empresas comuns ou associadas.
- > Imparidade do valor ou reversão da imparidade do valor de ativos não financeiros.
- > Ganhos ou perdas no desconhecimento de ativos não financeiros e participações (líquido).
- > Goodwill negativo reconhecido nos resultados.
- > Ganhos ou perdas 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 2022 (Em milhões de euros)

<b>Ativos financeiros a custo amortizado - Clientes</b> (Balanço Público)	<b>352.834</b>
Aquisição temporal de ativos (setores público e privado)	(52)
Câmaras de compensação	(1.745)
Outros ativos financeiros sem natureza retalhista	(462)
<b>Ativos financeiros não negociáveis avaliados obrigatoriamente a justo valor através de alterações nos resultados - Empréstimos e adiantamentos</b> (Balanço Público)	<b>50</b>
<b>Obrigações de renda fixa equiparáveis a crédito retalhista</b> (Ativos financeiros a custo amortizado - Valores Representativos de Dívida do Balanço Público)	<b>3.290</b>
<b>Obrigações de renda fixa equiparáveis a crédito retalhista</b> (Ativos afetos ao negócio de seguros do Balanço Público)	<b>1</b>
<b>Fundos para insolvências</b>	<b>7.408</b>
<b>Crédito bruto a clientes com critérios de gestão</b>	<b>361.323</b>

### Passivos por contratos de seguros

Dezembro 2022 (Em milhões de euros)

<b>Passivos afetos ao negócio de seguros</b> (Balanço Público)	<b>65.654</b>
Mais-valias associadas aos ativos afetos ao negócio de seguros (exclui <i>unit link</i> e outras)	1.813
<b>Passivos cobertos por contratos de seguros com critério de gestão</b>	<b>67.467</b>

### Recursos do cliente

Dezembro 2022 (Em milhões de euros)

<b>Passivos financeiros a custo amortizado - Depósitos de clientes</b> (Balanço público)	<b>393.060</b>
<b>Recursos não retalhistas</b> (registados na rubrica Passivos financeiros a custo amortizado - Depósitos a clientes)	<b>(5.722)</b>
Cédulas multicedentes e depósitos subordinados	(4.668)
Contrapartes e outras	(1.053)
<b>Recursos retalhistas</b> (registados em Passivos financeiros a custo amortizado - Valores Representativos de Dívida)	<b>1.309</b>
Emissões <i>retail</i> e outras	1.309
<b>Passivos cobertos por contratos de seguros com critérios de gestão</b>	<b>67.467</b>
<b>Total de recursos de clientes no balanço</b>	<b>456.115</b>
<b>Ativos sob gestão</b>	<b>144.832</b>
<b>Outras contas<sup>1</sup></b>	<b>8.186</b>
<b>Total de recursos de clientes</b>	<b>609.133</b>

<sup>1</sup> Inclui, essencialmente, recursos transitórios associados a transferências e cobranças.

### Emissões institucionais para efeitos de liquidez bancária

Dezembro 2022 (Em milhões de euros)

<b>Passivos financeiros a Custo Amortizado - Valores Representativos de Dívida emitidos</b> (Balanço Público)	<b>52.608</b>
<b>Financiamento institucional não considerado para efeitos de liquidez bancária</b>	<b>(4.094)</b>
Títulos garantidos	(1.175)
Ajustamentos por avaliação	(1.984)
Com natureza retalhista	(1.309)
Emissões adquiridas por empresas do Grupo e outras	373
<b>Depósitos a clientes para efeitos da liquidez bancária<sup>2</sup></b>	<b>4.668</b>
<b>Financiamento institucional para efeitos de liquidez bancária</b>	<b>53.182</b>

<sup>2</sup> 4635 milhões de euros de cédulas multicedentes (liquidas de emissões retidas) e 33 milhões de euros de depósitos subordinados.

### Ativos de hipoteca executada (disponíveis para venda e para arrendamento)

Dezembro 2022 (Em milhões de euros)

<b>Ativos não correntes e grupos de alienação de elementos que tenham sido classificados como detidos para venda</b> (Balanço Público)	<b>2.426</b>
Outros ativos de hipoteca não executada	(573)
<b>Existências na rubrica - Outros ativos</b> (Balanço Público)	<b>40</b>
<b>Ativos de hipoteca executada disponíveis para venda</b>	<b>1.893</b>
<b>Ativos tangíveis</b> (Balanço Público)	<b>7.516</b>
Ativos tangíveis de uso próprio	(5.919)
Outros ativos	(312)
<b>Ativos de hipoteca executada para arrendamento</b>	<b>1.285</b>

# Estrutura do Grupo

**Grupo CaixaBank** 44.625 >> **CaixaBank, S.A.** 36.089 | Entidade de crédito Espanha

## > APOIO AO NEGÓCIO > ATIVIDADE DE NEGÓCIO

ENTIDADES DO GRUPO

**731 CaixaBank Operational Services (100%)**

→ Serviços de *backoffice* de administração

**739 CaixaBank Tech (100%)**

→ Prestação de serviços informáticos

**0 Centro de Serviços Operacionais Engenharia de Processos (100%)**

→ Serviços de *backoffice* de administração

**210 CaixaBank Facilities Management (100%)**

→ Gestão de obras, manutenção, logística e compras

**137 CaixaBank Business Intelligence (100%)**

→ Desenvolvimento de projetos digitais

→ **IT Now (49%)**

Serviços e projetos tecnológicos e informáticos

**588 CaixaBank Payments & Consumer (100%)**

→ Financiamento ao consumo e meios de pagamento

**53 Wivai SelectPlace, S.A.U (100%)**

→ Comercialização de produtos

**8 Telefónica Consumer Finance (50%)**

→ Financiamento ao consumo

**8 CaixaBank Equipment Finance (100%)**

→ Arrendamento de veículos e bens 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

**199 Building Center (100%)**

→ 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

**758 VidaCaixa (100%)**

→ Seguros de vida e gestão de fundos de pensões

**Bankia Vida, S.A. (100%)<sup>2</sup>**

→ Seguros de vida e gestão de fundos de pensões

**70 BPI Vida e Pensões (100%)**

→ Seguros de vida e gestão de fundos de pensões

**18 Sa Nostra Vida (100%)<sup>1</sup>**

→ Seguros

→ **SegurCaixa Adeslas (49,9%)**  
Seguros de não vida

**248 CaixaBank Asset Management (100%)**

→ Gestão de Instituições de Investimento Coletivo

**39 BPI Gestão de ativos (100%)**

→ Gestão de Instituições de Investimento Coletivo

**6 CaixaBank AM Luxembourg (100%)**

→ Gestão de Instituições de Investimento Coletivo

**4.387 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

**20 Bankia Mediación (100%)**

→ Operador de banca seguros

**56 Imaginersgen (100%)**

→ Gestão do segmento jovem do banco

**38 Nuevo MicroBank (100%)**

→ Financiamento de microcréditos

**13 CaixaBank Wealth Management Luxembourg (100%)**

→ Entidade de crédito Luxemburgo

**11 CaixaBank Titulización (100%)**

→ Gestora de fundos de securitização

ENTIDADES ASSOCIADAS E NEGÓCIOS CONJUNTOS

Nota: Estão incluídas as entidades mais relevantes em termos da sua contribuição para o Grupo, excluindo operações de natureza acionista (dividendos), operações extra-dinárias e atividades non-core: *Inversiones Inmobiliarias Teguisse Resort S.L.* (135 funcionários), *Líderes de Empresa Siglo XXI, S.L.* (7), entre outras. → Número de funcionários. Subgrupos de sociedades. (%) Percentagem de participação a 31 de dezembro de 2022.

<sup>1</sup> Em 27 de junho de 2022, o CaixaBank chegou a um acordo com a CASER para que sua subsidiária VidaCaixa compre sua participação de 81,31% no capital social da Sa Nostra Vida, uma empresa dedicada a seguros de vida e planos de pensões que opera nas Ilhas Baleares, transação foi concluída em novembro de 2022. Também em novembro de 22, o CaixaBank transferiu os restantes 18,69% do capital social da Sa Nostra Vida para a VidaCaixa, passando assim a deter 100% da Sa Nostra Vida.

<sup>2</sup> Em novembro de 2022 Bankia Vida, S.A. foi incorporada pela VidaCaixa.

# 13 Anexos

- Relatório de Verificação Independente
- Informação Anual de Governação Empresarial (IAGE)
- Informação Anual de Remunerações dos Conselheiros (IARC)
- Principais Incidentes Adversos (PIAS)



# 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 (hereinafter 'NFIS') for the year ended 31 December 2022 of CaixaBank, S.A. (Parent company) and subsidiaries (hereinafter 'CaixaBank' or the Group) which forms part of the accompanying CaixaBank's Consolidated Management Report (hereinafter 'CMR').

The content of the CMR 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 included in the accompanying CMR:

- 'Law 11/2018 and Taxonomy Regulation, Table of contents',
- 'Global Reporting Initiative (GRI)',
- 'Sustainability Accounting Standards Board (SASB)', and
- "UNEPFI" sections:
  - 2.1 Impact Analysis,
  - 2.2 Target Setting,
  - 2.3 Target Implementation and Monitoring and
  - 5.1 Governance Structure for Implementation of the Principles.

### Responsibility of the directors of the Parent company

The preparation of the NFIS included in CaixaBank's CMR 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 using as a reference the criteria of the Sustainability Reporting Standards of the Global Reporting Initiative (GRI Standards) as well as those other criteria described as per the details provided for each matter in tables 'Law 11/2018 and Taxonomy Regulation, Table of contents' and 'Global Reporting Initiative (GRI)' of the CMR.
- The criteria of the Sustainability Accounting Standard for Commercial Banks sector of Sustainability Accounting Standards Board (SASB) described as per the details provided for each matter in table 'Sustainability Accounting Standards Board (SASB)' of the CMR.
- The criteria described in the Reporting and Self-Assessment Template of the United Nations' Principles for Responsible Banking (PRB) promoted by the United Nations Environment Programme Finance Initiative (UNEP FI) for sections 2.1 Impact Analysis, 2.2 Target Setting, 2.3 Target Implementation and Monitoring and 5.1 Governance Structure for Implementation of the Principles included in table 'UNEPFI'.

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.

---

*PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L., P<sup>o</sup> 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](http://www.pwc.es)*



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 management

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.

Our firm applies current international quality standards and maintains, consequently, a quality system that includes policies and procedures related to compliance with ethical requirements, professional standards and applicable legal and regulatory provisions.

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 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), 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') and in the UNEP FI Guidance for assurance providers Providing Limited Assurance for Reporting on Principles for Responsible Banking issued by the United Nations Environment Programme Finance Initiative (UNEP FI).

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 2022, 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 2022.



- Review of information relating to risks, policies and management approaches applied in relation to material matters presented in the NFIS for the year 2022.
- Verification, by means of sample testing, of the information relating to the content of the SNFI for the year 2022 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, S.A. and subsidiaries for the year ended 31 December 2022 has not been prepared, in all material respects, in accordance with:

- The provisions of current mercantile legislation and using as a reference the criteria of the GRI Standards as well as those other criteria described as per the details provided for each matter in tables 'Law 11/2018 and Taxonomy Regulation, Table of contents' and 'Global Reporting Initiative (GRI)' of the CMR.
- The criteria of the Sustainability Accounting Standard for Commercial Banks sector of the Sustainability Accounting Standards Board (SASB) described as per the details provided for each matter in table 'Sustainability Accounting Standards Board (SASB)' of the CMR.
- The criteria described in the Reporting and Self-Assessment Template of the United Nations' Principles for Responsible Banking (PRB) promoted by the United Nations Environment Programme Finance Initiative (UNEP FI) for sections 2.1 Impact Analysis, 2.2 Target Setting, 2.3 Target Implementation and Monitoring and 5.1 Governance Structure for Implementation of the Principles included in table 'UNEPFI'.

#### Emphasis of matter

The Regulation (EU) 2020/852 of the European Parliament and of the Council of 18 June 2020 relating to the establishment of a framework to facilitate sustainable investments establishes the obligation to disclose information on the manner and extent to which the company's investments are associated with eligible economic activities according to the Taxonomy. For such purposes, CaixaBank's directors have incorporated information on the criteria that, in their opinion, best allow compliance with the aforementioned obligation and that are defined in sections 'Sustainable business - Green taxonomy' and 'Taxonomy Regulation (EU) 2020/852 and Delegated Acts' of the accompanying CMR. 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

17 February 2023



# Informação Anual de Governança Empresarial (IAGE)





Segue-se o **Relatório Anual de Governação Empresarial do CaixaBank, S.A.** (doravante, CaixaBank ou a empresa) correspondente ao **exercício financeiro de 2022**, 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](http://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 2022. 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.); FROB (Fondo de Reestructuración Ordenada Bancaria); 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).

# Sistema Internos de Controlo e Gestão de Riscos em relação ao processo de informação financeira (SCIIF)

## \_Índice

### 01 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 Consultas e Canal de Denúncias
- > Formação

### 04 Informação e comunicação (F.4)

- > Políticas contabilísticas
- > Mecanismos para a elaboração da informação financeira

### 02 Avaliação de riscos da informação financeira (F.2)

### 05 Supervisão do funcionamento do sistema de controlo sobre a informação financeira (F.5)

### 03 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

### 06 Relatório do auditor externo

01 A nossa identidade

02 Estratégia empresarial e materialidade

03 Governação empresarial

04 Gestão de risco

05 Modelo de criação de valor

06 Clientes

07 Pessoas e cultura

08 Acionistas e investidores

09 Sociedade

10 Ambiente e clima

11 EINF

12 Glossário e estrutura do Grupo

13 Anexos

## \_Ambiente de controlo sobre a informação financeira (F.1)

### \_Governação e Órgãos responsáveis

#### > ÓRGÃOS DE GOVERNAÇÃO

- > **Conselho de Administração**  
Máximo responsável da existência de um SCIF adequado e eficaz.
- > **Comissão de Riscos**  
Presta assessoria ao Conselho sobre a propensão global para o risco do Grupo e a sua estratégia neste âmbito, verificando que o Grupo tem os meios, sistemas, estruturas e recursos em conformidade com as melhores práticas para implementar a sua estratégia de gestão de risco de BC/FT e Sanções.
- > **Comissão de Auditoria e Controlo**  
Supervisiona a eficácia dos sistemas de controlo interno, assegurando que as políticas e sistemas estabelecidos nesta área são aplicados eficazmente e também supervisiona e avalia a eficácia dos sistemas de gestão do risco financeiro e não financeiro.
- > **Comissão de Nomeações e Sustentabilidade**  
As suas funções incluem propor ao Conselho o Relatório Anual de Governação Empresarial e supervisionar e controlar o bom funcionamento do sistema do governo corporativo da Entidade.

#### > COMITÉS

- > **Comité da Direção**  
Atua como um canal de comunicação entre o Conselho de Administração e os Quadros Superiores. É responsável pelo desenvolvimento do Plano Estratégico e do Orçamento consolidado, aprovados pelo Conselho de Administração. No âmbito de atuação própria do Caixa-Bank, o Comité da Direção adota acordos que afetam a vida organizacional da Entidade. Aprova, entre outros, mudanças estruturais, nomeações, linhas de despesa e também as estratégias de negócio.
- > **Comité Global de Risco**  
Responsável pela gestão, controlo e monitorização global, entre outros, dos diferentes riscos com impacto potencial na fiabilidade da informação, bem como das implicações para a gestão da liquidez, solvência e consumo de capital. 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 estabelecer as políticas e os procedimentos de gestão e controlo sobre a fiabilidade da informação financeira, sendo responsável por 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 da fiabilidade das informações financeiras:

**1. A política corporativa de gestão da informação e qualidade dos dados (GICD)** que estabelece o quadro de gestão da informação e qualidade dos dados como um compêndio de regras básicas relacionadas com o risco de integridade dos dados (um dos riscos de nível 2 do catálogo de riscos corporativos do Grupo CaixaBank), desde a gestão, agregação e controlo até à utilização dos dados.

**2. Política empresarial para a gestão e controlo da fiabilidade da informação**, que inclui o conteúdo necessário para a gestão e controlo da fiabilidade da informação financeira como um todo e cujos principais objetivos são estabelecer e definir:

- > Um **quadro de referência** que permita uma gestão e controlo adequados para garantir a fiabilidade da informação financeira gerada na Entidade, homogeneizando os critérios sobre as atividades de controlo e verificação.
- > O **perímetro** da informação financeira a cobrir.

Importa referir que a partir de julho de 2022 a fiabilidade da informação, incluindo a informação financeira deixou de ser considerada um risco de nível 1 no catálogo corporativo de riscos constituindo agora um processo transversal crítico. Isto não implicou uma alteração na importância atribuída à necessidade de manter um ambiente de controlo adequado que assegure a Fiabilidade da Informação.

Desta política dependem três Normas específicas que detalham mais em profundidade as atividades realizadas:

- i) Norma para a gestão e controlo da fiabilidade da informação, 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** para a gestão e controlo da fiabilidade da informação tem por objetivo, entre outros, desenvolver as disposições relativas ao SCIIF na "Política empresarial para a gestão e controlo da fiabilidade da informação", com os seguintes objetivos:

## 01.

### Desenvolver a metodologia

aplicada para a gestão do SCIIF na sua totalidade.

## 02.

### Estabelecer o processo de coordenação

Com as entidades do Grupo.

## 03.

### Estabelecer as atividades

da Direção de Fiabilidade da Informação Financeira.

## 04.

### Detalhar 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 de Recursos Humanos** propõe as nomeações para desempenhar as responsabilidades definidas.



## \_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, acionistas 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. O Código de Ética é revisto a cada dois anos ou sempre que circunstâncias imprevistas ou extraordinárias assim o exijam. Assim, a aprovação da nova versão está prevista para 2023.

Os **valores corporativos** que sustentam o Código de Ética e nos quais o CaixaBank baseia as suas ações empresariais e sociais 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.

Entre o conteúdo dos princípios importa destacar o seguinte:

- > O CaixaBank e as pessoas que fazem parte do mesmo devem agir de uma forma legal, ética e profissional. Os princípios de atuação e a reputação do CaixaBank não podem ser comprometidos em circunstância alguma.
- > 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 do compromisso de **disponibilizar aos seus clientes informação precisa, verdadeira e compreensível relativa às suas operações**. 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 utilizando uma linguagem clara, simples e compreensível na documentação destinada a clientes.
- > O compromisso de transparência estende-se à sociedade em geral. Em particular, aos acionistas e investidores institucionais através de **informação financeira e empresarial relevante**; e a relação com os fornecedores, através de processos e acordos objetivos que garantam as melhores práticas em matéria ética, social e ambiental.

Por este motivo, 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.

Com base nos princípios e valores, 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:

## 01.

### Política corporativa de compliance penal

O seu objetivo é assegurar, permanentemente, um ambiente de controlo robusto para ajudar a prevenir e a evitar a prática de infrações por condutas pelas quais a pessoa coletiva possa ser criminalmente responsável. Esta Política estabelece um enquadramento geral que orienta o Modelo de Prevenção Penal do Grupo CaixaBank.

## 02.

### Política empresarial anticorrupção

O seu objetivo é estabelecer um quadro de atuação e rejeição de qualquer conduta que possa estar direta ou indiretamente relacionada com a corrupção em concreto e com os princípios básicos de atuação em geral. O seu âmbito de ação inclui tanto os membros da Entidade como os seus trabalhadores externos, diretamente ou através de intermediários.

## 03.

### Política corporativa geral de conflitos de interesse do grupo CaixaBank

Fornece 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.

## 04.

### 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.

## 05.

### 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 inclui todos os funcionários e parceiros com acesso aos sistemas de informação.

## 06.

### 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.

## 07.

### Política empresarial de cumprimento regulamentar

Estabelece e desenvolve a natureza da Função de Conformidade Normativa como responsável, entre outros, pela promoção dos princípios éticos empresariais, reafirmando uma cultura empresarial de respeito pela lei e assegurando o seu cumprimento através da verificação e avaliação regulares da eficácia do ambiente de controlo das obrigações abrangidas nas mesmas.



A função de Cumprimento Regulamentar assegura a existência de um ambiente de controlo adequado através da existência de **regras e procedimentos internos** associados aos principais riscos supervisionados, que são as seguintes:

- > Proteção ao Cliente
- > Mercados e Integridade
- > Conformidade Fiscal
- > Proteção de Dados, Privacidade e Reporting Regulamentar de Cumprimento
- > Governação Interna
- > Prevenção contra o Branqueamento de Capitais e Sanções<sup>1</sup>.

Durante o exercício de 2022, o CaixaBank enfrentou com êxito as auditorias de acompanhamento para as seguintes certificações:

- > Certificação UNE/ISO 37301 de Sistemas de Gestão de Compliance
- > Certificação UNE 19601 de Sistemas de Compliance Penal
- > Certificação UNE/ISO 37001 de Sistemas de Gestão Antissuborno

#### **Formação e difusão**

A divulgação/formação destes regulamentos é um instrumento essencial para a sensibilização para o compromisso adquirido pelo CaixaBank e as pessoas que dele fazem parte. Neste contexto, apresenta-se a seguir o mapa de formação existente:

- > **Formação regulamentar** anual, obrigatória para todos os funcionários e cuja realização está associada à possibilidade de receber remuneração variável. A formação realiza-se através de uma plataforma interna que inclui

um teste final, o que permite garantir um acompanhamento contínuo da conclusão dos cursos e da avaliação obtida. Os cursos regulamentares de 2022 estiveram relacionados com a Transparência na Comercialização de Produtos Bancários e Serviços de Pagamento, *Segurança da informação e prevenção de fraude a clientes (Bloco I e Bloco II)*, *Regulamento Geral de Proteção de Dados no CaixaBank e Código de Conduta Interno*.

- > **Microformações** destinadas a um público específico ou à totalidade do quadro de pessoal que são ações de formação com conteúdo específico que são lançadas quando é detetada a necessidade de dedicar particular atenção a um determinado aspeto. Em 2022, foi promovida uma ação relativa a Boas Práticas na comercialização de cartões de crédito (*Revolving*).
- > 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 trabalhadores<sup>2</sup> no âmbito do programa CaixaBank Experience e outros grupos** (Centros de Banca Privada, Centros de Empresa, Controlo do Negócio e Corporate Investment Banking - CIB-). Realizam-se, entre outras, sessões de formação sobre Conformidade que reúnem os principais aspetos dos riscos supervisionados pelo departamento de Conformidade: Integridade, Governação Interna, Conduta/Mercados e Prevenção do Branqueamento de Capitais/Sanções. Durante o ano de 2022 realizaram-se 27 sessões.
- > **Circulares e notas informativas** destinadas à divulgação dos valores e princípios do CaixaBank.
- > Formação especializada. Os membros da **área de Conformidade do Grupo e outras áreas do Banco**, realizam uma **pós-graduação em Compliance CaixaBank - UPF** cujo objetivo é potenciar o desenvolvimento profissional. Em 2022, começou a quarta e quinta edição.

Algumas destas sessões são ministradas à Direção e aos Órgãos de Governação do Banco, tais como a formação sobre a **Prevenção do Branqueamento de Capitais/Financiamento do Terrorismo/Sanções** e sobre a **Responsabilidade Penal da Entidade Jurídica**, ambas ministradas ao Conselho de Administração.



<sup>1</sup> 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.

<sup>2</sup> É entregue a todos os novos funcionários 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.

### \_Órgão de acompanhamento e controlo

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, presidido pelo Chief Compliance Officer do CaixaBank, 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 informará o Comité de Direção e os Órgãos de Governação através da Comissão de Riscos do Conselho (sem prejuízo das funções atribuídas à Comissão de Audito-

ria e Controlo na supervisão do sistema de controlo interno e do Canal de Denúncias e Questões da entidade) quando o próprio Comité de Gestão Penal Empresarial submeter questões ao Conselho de Administração.

Para as Entidades que compõem o Perímetro Penal do CaixaBank, a figura do Delegado do Comité de Gestão Penal Corporativa deve ser destacada. É nomeado pelos Órgão de Governação e/ou Direção de cada empresa e assume esta função como responsável máximo pelo controlo e gestão do modelo de prevenção penal na sua organização.

- > **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 Canal de Denúncias

Em maio de 2022, o antigo Canal de Questões e Denúncias foi dividido num Canal de Questões e num Canal de Denúncias, a fim de melhorar a visualização e a acessibilidade. No entanto, esta modificação não alterou as garantias, características e modelo de gestão, tal como estabelecido no regulamento interno.

#### \_Denúncias

O **Canal de Denúncias** é um meio de comunicação que o Grupo CaixaBank coloca à disposição dos grupos definidos no CaixaBank e nas sociedades do Grupo para facilitar a comunicação confidencial e ágil de irregularidades que possam surgir no desenvolvimento da atividade profissional e que possam implicar infrações. Para o CaixaBank, os grupos são: os conselheiros, funcionários, pessoal de empresas de trabalho temporário, agentes e fornecedores.

As denúncias devem ser sobre atos ou condutas, presentes ou passados, relacionados com as áreas de aplicação do Código de Ética e Princípios de Atuação, 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.

Entre as categorias/tipologias previstas no Canal de Denúncias, existe uma específica 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:



01 A nossa  
identidade02 Estratégia  
empresarial e  
materialidade03 Governação  
empresarial04 Gestão  
de risco05 Modelo de criação  
de valor

06 Clientes

07 Pessoas  
e cultura08 Acionistas  
e investidores

09 Sociedade

10 Ambiente  
e clima

11 EINF

12 Glossário e  
estrutura do  
Grupo

13 Anexos

- > 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.

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.

As **principais características** do Canal são:

- > **Acessibilidade** 24 horas por dia, 365 dias por ano, através das seguintes vias de acesso:
  - > **Consultores, trabalhadores (incluindo qualquer tipo de contrato de trabalho e estagiários), pessoal de agências de trabalho temporário, agentes e figuras análogas:**
    - Internet.
    - Intranet corporativa ou plataforma análoga de cada sociedade do Grupo com acesso ao Canal.
    - Terminal financeiro (só para o CaixaBank).
  - > **Fornecedores:** através do Portal de Fornecedores:
    - E-mail.
    - Correio postal.

A pessoa interessada pode enviar a denúncia na qualquer altura que considerar adequada, através de qualquer tipo de dispositivo (empresarial ou pessoal) ou por qualquer meio que considere necessário. Considerando a presença internacional do Grupo CaixaBank, permite-se a apresentação de 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 Denúncias encontram-se as seguintes:

- > **Confidencialidade** em todo o processo de gestão: proibição de divulgar a terceiros qualquer informação sobre o conteúdo das denúncias, sendo o conteúdo conhecido apenas pelas pessoas que são essenciais por estarem diretamente envolvidas na sua gestão.
- > Estabelecimento dos meios informáticos adequados para assegurar a **eliminação automática dos acessos** ao Canal de Denúncias.
- > **Reserva de identidade do denunciante** (no caso de denúncias com identificação). É garantida a reserva de identidade do denunciante, não podendo esta ser divulgada ao denunciado em caso algum. O Cumprimento Normativo do CaixaBank unicamente facultará o nome do denunciante às áreas para as quais este dado seja imprescindível para levar a cabo a investigação sendo sempre necessário o consentimento prévio e expresso do denunciante. O Cumprimento Regulamentar do CaixaBank não fornecerá detalhes de uma denúncia, incluindo a identidade do denunciante, a qualquer pessoa para além das autorizadas, independentemente da posição e funções do requerente. Serão empreendidas as medidas disciplinares adequadas pelo órgão competente de cada

empresa se, para além do previsto no parágrafo anterior, a identidade do denunciante for revelada ou se forem efetuados inquéritos para averiguar os pormenores das denúncias apresentadas.

- > **Proibição de represálias.** Proíbe-se expressamente e não se tolerará nenhum tipo de represálias contra pessoas que façam uma denúncia, bem como contra aqueles que participem ou apoiem na investigação da mesma, desde que tenham agido de boa-fé e não tenham participado no ato denunciado. Serão adotadas as medidas que sejam necessárias para garantir a proteção do denunciante.



- > **Coincidência de local de trabalho:** Se, numa situação de denúncia a pessoa denunciante e a denunciada coincidirem no mesmo local de trabalho, a empresa avaliará se é apropriado tomar quaisquer medidas para eliminar a coincidência.
- > **Incompatibilidades:** Caso alguma das pessoas implicadas numa denúncia tiver relação de parentesco, afinidade ou de consanguinidade com algum dos intervenientes na sua gestão, investigação ou resolução, este ficará impossibilitado de intervir, sendo substituído por alguém que não dependa hierarquicamente deste.
- > **Direitos do denunciado:** A pessoa denunciada deve ter conhecimento da denúncia formulada contra si assim que as verificações adequadas tenham sido efetuadas e o caso tenha sido aceite para averiguação. Em qualquer caso, o Cumprimento Regulamentar do CaixaBank notificará o denunciante no prazo máximo de um mês a contar da receção da denúncia, informando-o da existência da denúncia e do objeto da mesma. Se não houver uma pessoa denunciada na denúncia, mas no decorrer da investigação uma pessoa estiver diretamente associada aos factos denunciados, o Cumprimento Regulamentar fará uma comunicação atempada a essa pessoa.

> AS SOCIEDADES DO GRUPO COM ACESSO AO CANAL CORPORATIVO DE DENÚNCIAS SÃO AS SEGUINTES:

- |  |   |  |
|--|---|--|
| 01.<br>VidaCaixa, S.A.U. de Seguros y Reaseguros         | 07.<br>Wivai Selectplace, S.A.U.                    | 13.<br>Nuevo Micro Bank, S.A.U.              |
| 02.<br>CaixaBank Asset Management S.G.I.I.G., S.A.       | 08.<br>Banco Português de Investimento ("BPI")      | 14.<br>CaixaBank Titulización S.G.F.T., S.A. |
| 03.<br>BuildingCenter, S.A.                              | 09.<br>CaixaBank Wealth Management Luxembourg, S.A. | 15.<br>Imaginergen, S.A.                     |
| 04.<br>CaixaBank Payments & Consumer, E.F.C., E.P., S.A. | 10.<br>CaixaBank Operational Services, S.A.         | 16.<br>CaixaBank Tech, S.L.U.                |
| 05.<br>Telefónica Consumer Finance, E.F.C., S.A.         | 11.<br>CaixaBank Business Intelligence, S.A.U.      | 17.<br>Credifimo E.F.C., S.A.U.              |
| 06.<br>CaixaBank Equipment Finance, S.A.                 | 12.<br>CaixaBank Facilities Management, S.A.        |  |

## \_Consultas

O **Canal de Questões** é outro meio de comunicação que o Grupo CaixaBank coloca à disposição dos grupos definidos pelo CaixaBank e empresas do Grupo para a formulação de questões específicas decorrentes da aplicação ou interpretação das regras de conduta.

Para o CaixaBank, os grupos com acesso são os mesmos que os previstos para o Canal de Denúncias: conselheiros, funcionários, pessoal de empresas de trabalho temporário, agentes e fornecedores. De igual modo, as empresas do Grupo com acesso ao Canal de Questões são as mesmas que têm acesso ao Canal de Denúncias.

As normas que podem ser objeto de consulta são as mesmas que para a denúncia, e entre as categorias/tipologias previstas existe também uma específica para questões sobre possíveis **irregularidades de natureza financeira e contabilística** em transações ou informações financeiras.



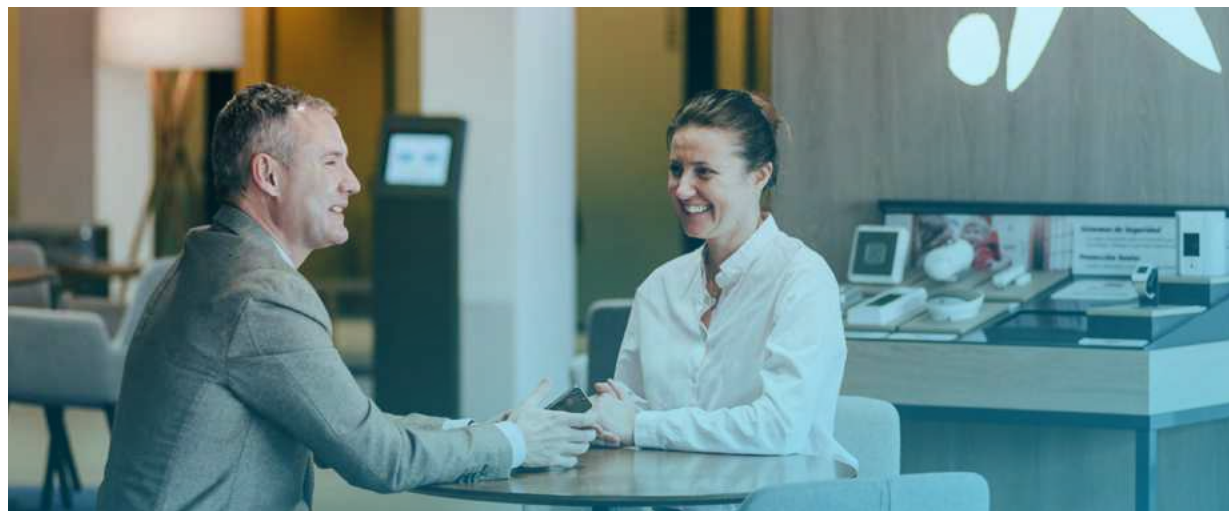
A pessoa interessada **pode enviar a questão na qualquer altura que considerar adequada**, através de qualquer tipo de dispositivo que considere necessário.

As **principais características** do Canal de Consultas são:

- > **Acessibilidade** 24 horas por dia, 365 dias por ano, através das seguintes vias de acesso:
  - Internet.
  - Intranet corporativa ou plataforma análoga de cada sociedade do Grupo com acesso ao Canal.
  - Terminal financeiro (só para o CaixaBank).
- > **Consultores, trabalhadores (incluindo qualquer tipo de contrato de trabalho e estagiários), pessoal de agências de trabalho temporário, agentes e figuras análogas:**
  - E-mail.
  - Correio postal.
- > **Fornecedores:** através do Portal do Fornecedores (<https://proveedor.caixabank.com>), tanto na parte pública, como na privada, após identificação do fornecedor:

A pessoa interessada pode enviar a questão na qualquer altura que considerar adequada, através de qualquer tipo de dispositivo (empresarial ou pessoal) ou por qualquer meio que considere necessário. Considerando a presença internacional do Grupo CaixaBank, permite-se a apresentação de questões em espanhol, catalão, inglês e português.

O Canal de Questões oferece também uma série de garantias, incluindo a confidencialidade durante todo o processo de gestão, com a proibição expressa de revelar a terceiros qualquer informação sobre o conteúdo das questões (esta informação apenas será conhecida pelas pessoas diretamente envolvidas na gestão); e o estabelecimento dos meios informáticos adequados para assegurar a eliminação automática dos acessos ao Canal de Questões.





## Questões e Denúncias

De um ponto de vista de Governança (*governance*):

- > A gestão do Canal de Denúncias e do Canal de Consultas 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 e das questões. 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 Re-

gulamentar 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 e das questões.
- > O Cumprimento Normativo monitoriza continuamente os Canais e informa, pelo menos de seis em seis meses, os Órgãos de Direção e Governança sobre os volumes e principais indicadores de tráfego, preservando ao máximo a confidencialidade nos conteúdos e, em todo o caso, na identidade dos denunciantes e autores de questões.

Em cumprimento da regulamentação de proteção de denunciante, estão em curso várias medidas para adaptação ao novo quadro regulamentar. Ente elas é importante destacar a elaboração de uma Política Empresarial sobre o Canal de

Denúncias e a disponibilização de uma secção específica para este Canal na página Web empresarial ([www.caixabank.com](http://www.caixabank.com)). Em qualquer caso, os detalhes do funcionamento e gestão do Canal de Denúncias e do Canal de Questões são estabelecidos num regulamento interno e num protocolo de funcionamento.

Por fim, importa referir que os **trabalhadores** podem **que** possam envolver um conflito de interesses utilizando a plataforma de conflito de interesses da empresa e **obter as orientações necessárias** para agir através de medidas mitigadoras.

Tal comunicação é **voluntária, exceto nos casos em que o trabalhador deseja efetuar atividades relacionadas com as principais atividades desenvolvidas pelo CaixaBank**. Desde 2022, nestes casos o trabalhador, **obrigatoriamente e antes do início da atividade**, tem de comunicar a atividade em questão através da plataforma acima referida. Uma vez efetuada a comunicação, o departamento de Conformidade analisará a natureza e o impacto da atividade e indicará ao trabalhador se pode iniciar/continuar com a segunda atividade e, em caso afirmativo, os termos em que o pode fazer.

01 A nossa  
identidade02 Estratégia  
empresarial e  
materialidade03 Governação  
empresarial04 Gestão  
de risco05 Modelo de criação  
de valor

06 Clientes

07 Pessoas  
e cultura08 Acionistas  
e investidores

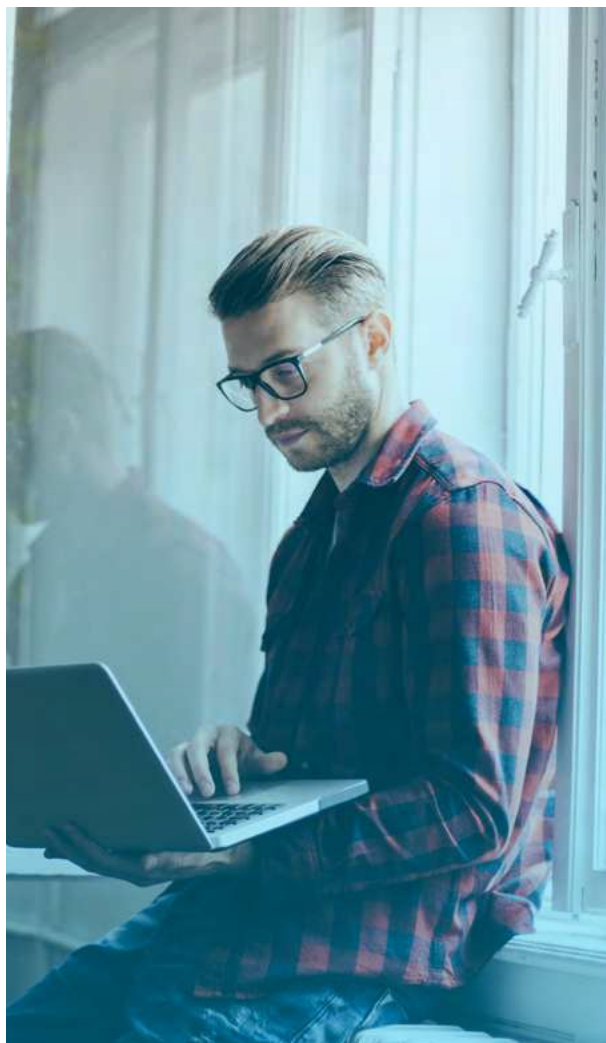
09 Sociedade

10 Ambiente  
e clima

11 EINF

12 Glossário e  
estrutura do  
Grupo

13 Anexos



## \_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 13.000 horas de formação tenham sido ministradas nesta área a 1.155 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 2022, o curso foi realizado por 48 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 154 sido certificados em 2021.

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 membros do Conselho de Administração da Entidade, em 2022 foi realizado um plano de formação de 9 sessões, dedicadas à análise de vários temas, tais como diferentes áreas de negócio, sustentabilidade, governação empresarial, aspetos relevantes da regulamentação, inovação ou cibersegurança, entre outros. Além disso, os Conselheiros recebem informações recorrentes sobre assuntos económicos e financeiros correntes.

Além disso, a Comissão de Riscos incluiu 15 apresentações monográficas na ordem de trabalhos das suas sessões ordinárias, que trataram em pormenor os riscos relevantes, tais como risco de taxa de juro, risco de mercado, risco de ASG, risco de conduta e de conformidade, risco de continuidade do negócio, risco de crédito e de participações acionistas, risco de externalização, risco de rentabilidade do negócio, risco tecnológico, risco legal, risco de reputação, risco de modelo, risco operacional e risco de segurança da informação, entre outros.

A Comissão de Auditoria e Controlo incluiu também na agenda das suas reuniões seis exposições monográficas que abrangem assuntos relacionados com auditoria, controlo interno e cibersegurança. Além disso, foram realizadas 2 sessões de formação para os membros da Comissão sobre a abordagem da auditoria em matéria de remuneração e a informação não financeira.

## 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 de forma homogênea, 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:

**01.**

### 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

**02.**

### Identificação das entidades relevantes do Grupo

e a sua categorização, de modo a estabelecer o nível de controlo exigido em cada uma delas

**03.**

### Identificação dos processos materiais

do Grupo que afetam direta ou indiretamente à informação financeira gerada

**04.**

### Identificação dos riscos

potenciais que podem afetar os processos

**05.**

### Documentação das atividades de controlo

existentes para mitigar os riscos

**06.**

### Avaliação contínua da eficácia

do sistema de controlo interno sobre a informação financeira

**07.**

### Elaboração de relatórios

e comunicação a Órgãos de Governação



01 A nossa  
identidade02 Estratégia  
empresarial e  
materialidade03 Governação  
empresarial04 Gestão  
de risco05 Modelo de criação  
de valor

06 Clientes

07 Pessoas  
e cultura08 Acionistas  
e investidores

09 Sociedade

10 Ambiente  
e clima

11 EINF

12 Glossário e  
estrutura do  
Grupo

13 Anexos

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 das 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 as atividades de controlo destinadas a mitigar os riscos associados à fiabilidade das informações financeiras. Se no decorrer do exercício se verificarem circunstâncias que afetem a elabo-

ração 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.



Corresponde à  
**Comissão de Auditoria  
e Controlo** da  
supervisão do processo  
de elaboração da  
informação financeira  
regulada do Grupo e  
do SCIIF.



## Procedimentos e atividades de controlo da informação financeira (F.3)



O CaixaBank promove uma cultura no Grupo que **fomenta o estabelecimento de um sólido quadro de controlo interno** que abrange toda a organização e permite a tomada de decisões totalmente informadas.

O quadro de controlo interno em relação à fiabilidade da informação é estruturado através da definição clara das responsabilidades e funções de todos os envolvidos no processo de geração, revisão e divulgação da informação, assegurando uma estrita segregação de funções e a existência de vários níveis de controlo independente:

- > As **áreas operacionais responsáveis pela geração de informação** devem integrar a gestão e o controlo da fiabilidade da informação nos seus procedimentos e processos. Para o efeito, devem aplicar as políticas e procedimentos em matéria de fiabilidade da informação; implementarão proativamente medidas de identificação, gestão e mitigação dos potenciais riscos identificados; estabelecerão e implementarão controlos adequados, e produzirão evidências significativas das suas atividades de controlo, para obter garantias razoáveis quanto à idoneidade, qualidade e fiabilidade de tais informações. Serão também responsáveis pela análise do impacto sobre os riscos e controlos das novidades regulamentares e que possam afetar as informações geradas.

No âmbito de atuação específico do CaixaBank, os principais responsáveis por garantir a fiabilidade da informação financeira são, entre outros:

- > Direção de Contabilidade, Controlo de Gestão e Capital.
- > Direção Geral de Riscos.
- > Direção Financeira.
- > Direção de Sustentabilidade.
- > Secretaria-geral.
- > Direção de Recursos Humanos.

- > A **Direção de Cumprimento e Controlo** é responsável por assegurar a existência de políticas e procedimentos de gestão e controlo para assegurar e garantir a fiabilidade da informação; monitorizará a sua implementação, identificará possíveis pontos fracos no sistema de controlo, acompanhará os planos de ação implementados para os corrigir e avaliará o ambiente de controlo.

- > Por sua vez, a função de **Auditoria Interna**, é independente e objetiva na garantia e consultoria concebida para acrescentar valor e melhorar as operações do Grupo. Contribui para a realização dos objetivos estratégicos do Grupo CaixaBank, fornecendo uma abordagem sistemática e disciplinada para avaliar e melhorar os processos de gestão e controlo de risco e governação empresarial. Em particular, a Auditoria interna supervisionará as ações levadas a cabo tanto pelas áreas operacionais como pelo Departamento de Cumprimento e Controlo para proporcionar uma garantia razoável à Direção e aos Órgãos de Governação.

A Direção de Conformidade e Controlo, enquanto área responsável pelas funções de conformidade na empresa-mãe, assume a orientação estratégica, supervisão e coordenação relativamente às respetivas funções de controlo interno das filiais, salvaguardando ao mesmo tempo a própria esfera de responsabilidade das filiais.



## \_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 SCIIF 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 referidos riscos:

### 01. Processos/ Subprocessos

### 02. Riscos/Asserções financeiras vinculadas

- > Existência e Ocorrência
- > Integridade
- > Avaliação
- > Direitos e Obrigações
- > Apresentação, Desdobramento e compatibilidade

### 03. Atividades de Controlo

- > Importância (chave/padrão)
- > Automatização
- > Evidência
- > Sistema (aplicações informáticas vinculadas)
- > Finalidade (preventiva, de deteção, corretiva)
- > Frequência
- > Certificação
- > Componente COSO ExecutorValidador COSO
- > Executor
- > Validador

### 04. Reporting aos Quadros Superiores e órgãos de gestão

- > Certificação da eficácia dos controlos chave



01 A nossa  
identidade02 Estratégia  
empresarial e  
materialidade03 Governação  
empresarial04 Gestão  
de risco05 Modelo de criação  
de valor

06 Clientes

07 Pessoas  
e cultura08 Acionistas  
e investidores

09 Sociedade

10 Ambiente  
e clima

11 EINF

12 Glossário e  
estrutura do  
Grupo

13 Anexos

Em relação aos Sistemas utilizados para a **gestão do SCIIF**, a Empresa implementou a ferramenta **SAP Fiori** 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 financeiro de 2022, foram realizados processos de certificação trimestrais e não foram revelados pontos fracos significativos. Adicionalmente, foram realizadas certificações em períodos distintos do habitual encerramento trimestral, para que determinada informação financeira fosse publicada nos mercados e não foram revelados pontos fracos significativos.

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 pre-

paração das demonstrações financeiras, utilizando métodos e técnicas geralmente aceites, dados e hipóteses observáveis e aferidos. Segundo o estabelecido na regulamentação interna, o Conselho de Administração 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:

- > 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)** à consideração do "aumento significativo no risco de crédito" (SICR, na sigla em inglês), **ii)** à definição de *default*; y **iii)** a incorporação de informação *forward-looking* e as incertezas macroeconómicas Post Model Adjustment.
- > O justo valor dos ativos, passivos e passivos contingentes no contexto da alocação do preço pago nas combinações de negócios.
- > A avaliação das participações das 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 vida útil e as perdas por imparidade de ativos tangíveis, incluindo ativos de direito de utilização e ativos intangíveis.
- > A avaliação da goodwill e dos 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.
- > O prazo dos contratos de arrendamento utilizado na avaliação do passivo por arrendamento.



## 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. Foram também desenvolvidas com base nos requisitos da guia SREP de Risco Tecnológico da EBA (European Banking Authority). Estas normas 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 22301:2019**, 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:

### 01. 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.

### 02. Cumprimento

das recomendações dos reguladores, Banco de Espanha, MiFID, Basileia III, sobre estas matérias.

### 03. Benefícios

na imagem e reputação da Entidade.

### 04. Auditorias

anuais, internas e externas, para assegurar que os nossos sistemas de gestão se mantêm atualizados.

01 A nossa  
identidade02 Estratégia  
empresarial e  
materialidade03 Governação  
empresarial04 Gestão  
de risco05 Modelo de criação  
de valor

06 Clientes

07 Pessoas  
e cultura08 Acionistas  
e investidores

09 Sociedade

10 Ambiente  
e clima

11 EINF

12 Glossário e  
estrutura do  
Grupo

13 Anexos

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**.

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 em normas internas **do Grupo**, que regulam 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.

01 A nossa identidade

02 Estratégia empresarial e materialidade

03 Governação empresarial

04 Gestão de risco

05 Modelo de criação de valor

06 Clientes

07 Pessoas e cultura

08 Acionistas e investidores

09 Sociedade

10 Ambiente e clima

11 EINF

12 Glossário e estrutura do Grupo

13 Anexos

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. 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 processo de Compras é o processo de negociação e contratação que permite chegar a acordos com fornecedores cujas propostas representem uma vantagem competitiva para o Grupo CaixaBank em termos de custos totais e da relação qualidade/serviço. O CaixaBank gere as compras segundo os seguintes Princípios de Compras: Eficiência, Sustentabilidade, Integridade e transparência, Cumprimento, Proximidade e acompanhamento.



Entre as principais funções de Compras encontram-se:

- > Analisar o mercado dos fornecedores.
- > Identificar inovação no mercado.
- > Visão transversal das necessidades.
- > Registo e homologação de fornecedores.
- > Negociação.
- > Adjudicação.
- > Colaboração na formalização do contrato com o fornecedor adjudicatário.

As compras são geridas através de uma ferramenta de negociação empresarial. Na seleção de fornecedores, são aplicados os critérios de concorrência, objetividade, profissionalismo, transparência e igualdade de oportunidades. A aprovação das adjudicações é regida pela matriz de poderes em vigor a determinado momento e que foi aprovada pelo Comité de Eficiência.

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 corporativa de gestão do risco de externalização**, aprovada pelo Conselho de Administração de 30 de setembro de 2021. Baseia-se principalmente nas Diretrizes sobre Externalização EBA/

GL/2019/02 da Autoridade Bancária Europeia e a Circular 2/2016 e 3/2022 do Banco da Espanha. A referida Política 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 elaborada pela Direção de Controlo de Riscos Não Financeiros com a colaboração da Direção de 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 que esteja em consonância com as referências normativas 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, e EBA, 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:

### 01. Análise

da aplicabilidade do modelo de externalização ao serviço a externalizar.

### 02. Avaliação

da decisão de externalização, medindo a essencialidade, os riscos e o modelo de externalização associado.

### 03. Aprovação

do risco associado à iniciativa por um órgão colegial interno.

### 04. Contratação

do fornecedor.

### 05. Transferência

do serviço para o fornecedor externo.

### 06. Acompanhamento

e monitorização da atividade ou serviço prestado.

Todas as atividades externalizadas contam com medidas de controlo baseadas principalmente em **indicadores de rendimento do serviço, evidências remetidas pelo fornecedor 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 2022**, as **atividades** confiadas a terceiros relacionadas com avaliações e cálculos de especialistas independentes estiveram principalmente relacionadas com:

- > Serviços de auditorias internas e tecnológicas.
- > Serviços de consultoria financeira e de *business intelligence*.
- > Serviços de marketing e compras diversas.
- > Serviços informáticos e tecnológicos.
- > Serviços financeiros.
- > Serviços de assessoria Financeira, Fiscal e Legal.
- > Processos relacionados com Recursos Humanos e compras diversas.
- > 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 Contabilidade e Reporting Legal Integrado, 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 consequente 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, este 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 levantem dúvidas quanto à sua interpretação.

A comunicação contínua é mantida com o resto da Direção de Contabilidade e de Reporting Legal Integrado partilhando, quando necessário, as questões contabilísticas que foram concluídas pelo Departamento e fornecendo uma explicação do raciocínio técnico por detrás das mesmas ou das interpretações feitas, bem como das questões 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 questões 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 de forma a assegurar a conservação e acessibilidade dos dados perante qualquer circunstância.

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** e como mencionado anteriormente, a Entidade implementou a ferramenta **SAP Fiori** para garantir a sua integridade, refletindo os riscos e controlos existentes.



## **\_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 governação 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 da 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 **268 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.



01 A nossa  
identidade02 Estratégia  
empresarial e  
materialidade03 Governação  
empresarial04 Gestão  
de risco05 Modelo de criação  
de valor

06 Clientes

07 Pessoas  
e cultura08 Acionistas  
e investidores

09 Sociedade

10 Ambiente  
e clima

11 EINF

12 Glossário e  
estrutura do  
Grupo

13 Anexos



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 da 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 rever a conceção, eficácia e adequação do SCIIF** do Grupo com base na avaliação do ambiente regulamentar desenvolvido pela entidade, o controlo implementado nas principais filiais, a identificação das áreas materiais afetadas pelo SCIIF, a monitorização das certificações de controlo, bem como, para determinados processos, a revisão dos riscos identificados, dos controlos implementados e das evidências fornecidas relativamente à sua execução. A Auditoria Interna emite anualmente um relatório global no qual é incluída uma avaliação do funcionamento do SCIIF durante o exercício. A revisão do exercício de 2022 centrou-se na:

- > Verificação da aplicação da Política Corporativa de gestão do risco de Fiabilidade da Informação Financeira e da Norma para a Gestão e Controlo da Fiabilidade da informação para garantir que o SCIIF a nível corporativo é adequado.
- > Avaliação do funcionamento do processo de certificação interna ascendente dos controlos-chave.
- > Avaliação da documentação descritiva de processos, riscos e controlos relevantes incluídos no Plano de Auditoria.

Além disso, no exercício financeiro de 2022, a Auditoria Interna realizou várias revisões de processos que afetam a geração, a preparação e a apresentação de informação financeira centrada nos âmbitos financeiro e contabilístico, gestão do risco empresarial, instrumentos financeiros, sistemas de informação e o 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 SCIIF, não surgiram inconsistências ou incidentes que a possam afetar.

O relatório é incluído como anexo neste Relatório Anual de Governação Empresarial.



*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 30 November 2022, we have applied certain procedures in respect of the attached "Information regarding the Internal Control System over Financial Reporting" ("ICSFR"), included in pages 478 to 500 of the Consolidated Management Report of Group CaixaBank and in the annex "Annual Corporate Governance Report" included in the Management Report of CaixaBank S.A., for the 2022 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 2022 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.

---

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](http://www.pwc.es)

1



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 Management Report – and the evaluation of whether such information includes all the information required as per the minimum content set out in the Seventh additional disposal of the Royal Decree 4/2015, of October 23, by which the revised text of the Securities Market Law is approved.
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 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 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 as established by the Seventh additional disposal of the revised text of the Securities Market Law, for the purposes of describing the ICSFR in the Management Report.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.

[PRICEWATERHOUSECOOPERS AUDITORES, S.L.](#)

Original in Spanish signed by  
Raúl Ara Navarro

February 17, 2023

# \_Grau de acompanhamento das recomendações de Governança 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	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.	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:  <b>a.</b> 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>b.</b> Os mecanismos previstos para resolver os eventuais conflitos de interesse que possam ser apresentados.	Que durante a realização da Assembleia-Geral ordinária, como complemento da difusão por escrito do Relatório Anual da Governança Empresarial, o presidente do conselho de administração informe verbalmente os acionistas, com detalhe suficiente, sobre os aspetos mais relevantes da Governança Empresarial da sociedade e, em particular:  <b>a.</b> Das alterações ocorridas desde a anterior Assembleia-Geral ordinária.  <b>b.</b> Dos motivos específicos pelos quais a empresa não segue algumas das recomendações do Código de Governança Empresarial e, se existissem, das regras alternativas que se aplicam nessa matéria.	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.
Cumprimento	Sim	Não aplicável	Sim	Sim
Comentários		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.		

- 01 A nossa identidade
- 02 Estratégia empresarial e materialidade
- 03 Governação empresarial
- 04 Gestão de risco
- 05 Modelo de criação de valor
- 06 Clientes
- 07 Pessoas e cultura
- 08 Acionistas e investidores
- 09 Sociedade
- 10 Ambiente e clima
- 11 EINF
- 12 Glossário e estrutura do Grupo
- 13 Anexos

## RECOMENDAÇÃO 5

Descrição

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.

Cumprimento

Cumprimento parcial

Comentários

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 efetuarem, 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 euros aplicável a estes aumentos de capital.

Neste sentido, a Junta Geral de Acionistas celebradas o 14 de maio de 2021 aprovou autorizar ao Conselho de Administração para a emissão de título convertível que permitam ou tenham como finalidade atender requisitos reguladores para sua computação como instrumentos de capital reguladora de nível 1 adicional até um importe 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 em caso em que 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 efetuarem, 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 de 2021, sendo neste caso aplicável o limite geral de 50% para os aumentos de capital.

Na última Assembleia Geral realizada a 8 de abril de 2022, os relatórios do Conselho de Administração e da BDO Auditores S.L.P foram comunicados e colocados à disposição dos acionistas. (especialista independente nomeado pelo Registo Comercial de Valência) para efeitos do disposto no artigo 511 do Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julho, relativo à emissão de participações preferenciais convertíveis em ações num montante nominal total de 750.000.000 euros e excluindo os direitos de subscrição preferencial. Esta emissão foi aprovada pelo Conselho de Administração a 29 de julho de 2021, em conformidade com a delegação concedida a seu favor pela Assembleia Geral Ordinária de Acionistas realizada a 14 de maio de 2021, tendo os termos definitivos sido fixados a 2 de setembro de 2021, tal como publicados por comunicação do OIR na mesma data.



- 01 A nossa identidade
- 02 Estratégia empresarial e materialidade
- 03 Governação empresarial
- 04 Gestão de risco
- 05 Modelo de criação de valor
- 06 Clientes
- 07 Pessoas e cultura
- 08 Acionistas e investidores
- 09 Sociedade
- 10 Ambiente e clima
- 11 EINF
- 12 Glossário e estrutura do Grupo
- 13 Anexos

	RECOMENDAÇÃO 6	RECOMENDAÇÃO 7	RECOMENDAÇÃO 8	RECOMENDAÇÃO 9
Descrição	<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> <p><b>a.</b> Relatório sobre a independência do auditor.</p> <p><b>b.</b> Relatórios de funcionamento das comissões de auditoria e de nomeações e remunerações.</p> <p><b>c.</b> Relatório da comissão de auditoria sobre operações relacionadas.</p>	<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 às 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>
Cumpre	Sim	Sim	Sim	Sim
Comentários				

- 01 A nossa identidade
- 02 Estratégia empresarial e materialidade
- 03 Governação empresarial
- 04 Gestão de risco
- 05 Modelo de criação de valor
- 06 Clientes
- 07 Pessoas e cultura
- 08 Acionistas e investidores
- 09 Sociedade
- 10 Ambiente e clima
- 11 EINF
- 12 Glossário e estrutura do Grupo
- 13 Anexos

	RECOMENDAÇÃO 10	RECOMENDAÇÃO 11	RECOMENDAÇÃO 12
Descrição	<p>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:</p> <p><b>a.</b> Divulgue imediatamente estes pontos complementares e novas propostas de acordo.</p> <p><b>b.</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.</p> <p><b>c.</b> 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.</p> <p><b>d.</b> Após a Assembleia-Geral de acionistas, comunique a supressão do voto sobre estes pontos complementares ou sobre as propostas alternativas.</p>	<p>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.</p>	<p>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.</p> <p>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.</p>
	Cumprimento parcial	Sim	Sim
Comentários	<p>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).</p> <p>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.</p>		

- 01 A nossa identidade
- 02 Estratégia empresarial e materialidade
- 03 Governação empresarial
- 04 Gestão de risco
- 05 Modelo de criação de valor
- 06 Clientes
- 07 Pessoas e cultura
- 08 Acionistas e investidores
- 09 Sociedade
- 10 Ambiente e clima
- 11 EINF
- 12 Glossário e estrutura do Grupo
- 13 Anexos

	RECOMENDAÇÃO 13	RECOMENDAÇÃO 14	RECOMENDAÇÃO 15	RECOMENDAÇÃO 16	RECOMENDAÇÃO 17
Descrição	<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> <p><b>a.</b> Seja concreta e verificável.</p> <p><b>b.</b> Assegure que as propostas de nomeação ou de reeleição se fundamentem numa análise prévia das competências exigidas pelo do conselho de administração</p> <p><b>c.</b> 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> <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 Governação Empresarial.</p>	<p>Que os conselheiros dominicais e independentes constituam uma ampla maioria do Conselho de Administração e que o número de conselheiros executivos seja o mínimo necessário, tendo em conta a complexidade do grupo societário e a percentagem de participação dos conselheiros 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 conselheiros dominicais sobre o total dos conselheiros não executivos não seja maior que a proporção existente entre o capital da sociedade representada por estes conselheiros e o restante capital.</p> <p>Este critério poderá ser aliviado:</p> <p><b>a.</b> Em sociedades de elevada capitalização nas quais sejam escassas as participações sob forma de ações que sejam legalmente consideradas significativas.</p> <p><b>b.</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>	<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>
Cumprimento	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
Comentários					



- 01 A nossa identidade
- 02 Estratégia empresarial e materialidade
- 03 Governação empresarial
- 04 Gestão de risco
- 05 Modelo de criação de valor
- 06 Clientes
- 07 Pessoas e cultura
- 08 Acionistas e investidores
- 09 Sociedade
- 10 Ambiente e clima
- 11 EINF
- 12 Glossário e estrutura do Grupo
- 13 Anexos

	RECOMENDAÇÃO 18	RECOMENDAÇÃO 19	RECOMENDAÇÃO 20	RECOMENDAÇÃO 21	RECOMENDAÇÃO 22
Descrição	<p>Que as sociedades tornem pública e mantenham atualizada, através do seu site, a seguinte informação sobre os seus administradores:</p> <p><b>a.</b> Perfil profissional e biográfico.</p> <p><b>b.</b> Outros conselhos de administração aos quais pertençam, sejam ou não sociedades cotadas, bem como sobre as restantes atividades retribuídas que tenha, independentemente da sua natureza.</p> <p><b>c.</b> Indicação da categoria de conselheiro à qual pertençam, assinalando-se, no caso dos conselheiros delegados, o acionista que representem ou com quem tenham relações.</p> <p><b>d.</b> Data da sua primeira nomeação como administrador na sociedade, bem como das posteriores reeleições.</p> <p><b>e.</b> Ações da empresa e opções sobre elas, das quais sejam titulares.</p>	<p>Que no Relatório Anual da Governação Empresarial, com a verificação prévia pela Comissão de Nomeações, sejam explicadas as razões pelas quais tenham sido nomeados conselheiros dominicais 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 conselheiros dominicais.</p>	<p>Que os conselheiros dominicais 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 conselheiros dominicais.</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 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.</p>
Cumpre	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
Comentários					

- 01 A nossa identidade
- 02 Estratégia empresarial e materialidade
- 03 Governação empresarial
- 04 Gestão de risco
- 05 Modelo de criação de valor
- 06 Clientes
- 07 Pessoas e cultura
- 08 Acionistas e investidores
- 09 Sociedade
- 10 Ambiente e clima
- 11 EINF
- 12 Glossário e estrutura do Grupo
- 13 Anexos

	RECOMENDAÇÃO 23	RECOMENDAÇÃO 24	RECOMENDAÇÃO 25	RECOMENDAÇÃO 26
Descrição	<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>
Cumpre	Sim	Sim	Sim	Sim
Comentários				

- 01 A nossa identidade
- 02 Estratégia empresarial e materialidade
- 03 Governação empresarial
- 04 Gestão de risco
- 05 Modelo de criação de valor
- 06 Clientes
- 07 Pessoas e cultura
- 08 Acionistas e investidores
- 09 Sociedade
- 10 Ambiente e clima
- 11 EINF
- 12 Glossário e estrutura do Grupo
- 13 Anexos

	RECOMENDAÇÃO 27	RECOMENDAÇÃO 28	RECOMENDAÇÃO 29	RECOMENDAÇÃO 30
Descrição	Que as ausências dos administradores se reduzam aos casos indispensáveis e sejam quantificadas no Relatório Anual da Governação Empresarial. Que, quando tiverem de ocorrer, seja conferida uma representação com instruções.	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.	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.	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	Cumprimento parcial	Sim	Sim	Sim
Comentários	<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 Conselheiros 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 conselheiros não executivos só podem ser feitas em conselheiros não executivos e no caso dos conselheiros independentes apenas a favor de outro conselheiro independente, cabendo recordar que, à margem de qualquer que seja a sua tipologia, o conselheiro 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>			

- 01 A nossa identidade
- 02 Estratégia empresarial e materialidade
- 03 Governação empresarial
- 04 Gestão de risco
- 05 Modelo de criação de valor
- 06 Clientes
- 07 Pessoas e cultura
- 08 Acionistas e investidores
- 09 Sociedade
- 10 Ambiente e clima
- 11 EINF
- 12 Glossário e estrutura do Grupo
- 13 Anexos

	RECOMENDAÇÃO 31	RECOMENDAÇÃO 32	RECOMENDAÇÃO 33	RECOMENDAÇÃO 34	RECOMENDAÇÃO 35
Descrição	<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 a dedicação de 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 conselheiro 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>
Cumpre	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
Comentários					

- 01 A nossa identidade
- 02 Estratégia empresarial e materialidade
- 03 Governação empresarial
- 04 Gestão de risco
- 05 Modelo de criação de valor
- 06 Clientes
- 07 Pessoas e cultura
- 08 Acionistas e investidores
- 09 Sociedade
- 10 Ambiente e clima
- 11 EINF
- 12 Glossário e estrutura do Grupo
- 13 Anexos

	RECOMENDAÇÃO 36	RECOMENDAÇÃO 37	RECOMENDAÇÃO 38	RECOMENDAÇÃO 39	RECOMENDAÇÃO 40
Descrição	<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> <p><b>a.</b> À qualidade e eficiência do funcionamento do Conselho de Administração.</p> <p><b>b.</b> Ao funcionamento e à composição das suas comissões.</p> <p><b>c.</b> À diversidade na composição e nas competências do Conselho de Administração.</p> <p><b>d.</b> Ao desempenho do presidente do Conselho de Administração e do primeiro executivo da sociedade.</p> <p><b>e.</b> Ao desempenho e à contribuição de cada administrador, prestando especial atenção aos responsáveis das várias comissões do Conselho.</p> <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>A cada 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 mantiver com a sociedade, ou com qualquer sociedade do seu grupo deverão ser separadas no Relatório Anual da Governação Empresarial.</p> <p>O processo e as áreas avaliadas serão objeto de descrição no Relatório Anual da Governação Empresarial.</p>	<p>Que, quando existir uma comissão executiva, nela exista a presença de pelo menos dois conselheiros 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>
Cumpre	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
Comentários					

Descrição  
 Comentários Cumprir

RECOMENDAÇÃO 41	RECOMENDAÇÃO 42	RECOMENDAÇÃO 43	RECOMENDAÇÃO 44
<p>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.</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> <p><b>a.</b> Vigiante 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.</p> <p><b>b.</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.</p> <p><b>c.</b> 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.</p> <p><b>d.</b> Garantir, de uma forma geral, que as políticas e sistemas estabelecidos em matéria de controlo interno sejam aplicados efetivamente na prática.</p> <p>2. Relativamente ao auditor externo:</p> <p><b>a.</b> No caso de renúncia do auditor externo, examinar as circunstâncias que a tenham motivado.</p> <p><b>b.</b> Garantir que, pelo seu trabalho, a retribuição do auditor externo não comprometa a sua qualidade nem a sua independência.</p> <p><b>c.</b> Vigiante 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 tiverem existido, qual o seu conteúdo.</p> <p><b>d.</b> 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.</p> <p><b>e.</b> 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>	<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
Descrição	<p>Que a política de controlo e de gestão de riscos identifique ou determine pelo menos:</p> <p><b>a.</b> 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.</p> <p><b>b.</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.</p> <p><b>c.</b> O nível de risco que a sociedade considerar aceitável.</p> <p><b>d.</b> As medidas previstas para reduzir o impacto dos riscos identificados, caso cheguem a materializar-se.</p> <p><b>e.</b> 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>	<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> <p><b>a.</b> 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.</p> <p><b>b.</b> Participar ativamente na elaboração da estratégia de riscos e nas decisões importantes sobre a sua gestão.</p> <p><b>c.</b> 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>	<p>Que os membros da comissão de nomeações e de retribuições - ou da comissão de nomeações e a comissão de retribuições, se estiverem 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> <p><b>a.</b> Propor ao Conselho de Administração as condições básicas dos contratos dos quadros superiores.</p> <p><b>b.</b> Comprovar a observância da política salarial estabelecida pela sociedade.</p> <p><b>c.</b> 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.</p> <p><b>d.</b> Garantir que os eventuais conflitos de interesses não prejudiquem a independência do aconselhamento externo prestado à comissão.</p> <p><b>e.</b> Verificar a informação sobre remunerações dos administradores e dos quadros superiores contida nos vários documentos empresariais, incluindo o relatório anual sobre remunerações dos administradores.</p>
Cumprimento	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
Comentários						

- 01 A nossa identidade
- 02 Estratégia empresarial e materialidade
- 03 Governação empresarial
- 04 Gestão de risco
- 05 Modelo de criação de valor
- 06 Clientes
- 07 Pessoas e cultura
- 08 Acionistas e investidores
- 09 Sociedade
- 10 Ambiente e clima
- 11 EINF
- 12 Glossário e estrutura do Grupo
- 13 Anexos

	RECOMENDAÇÃO 51	RECOMENDAÇÃO 52	RECOMENDAÇÃO 53	RECOMENDAÇÃO 54	RECOMENDAÇÃO 55
Descrição	<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> <p><b>a.</b> Que sejam compostas exclusivamente por administradores não executivos, com uma maioria de administradores independentes.</p> <p><b>b.</b> Que os seus presidentes sejam administradores independentes.</p> <p><b>c.</b> 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.</p> <p><b>d.</b> Que as comissões possam solicitar aconselhamento externo para o desempenho das suas funções, quando o considerarem necessário.</p> <p><b>e.</b> Que das suas reuniões seja lavrada uma ata, a qual será colocada à disposição de todos os administradores.</p>	<p>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. 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> <p><b>a.</b> 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.</p> <p><b>b.</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.</p> <p><b>c.</b> 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.</p> <p><b>d.</b> A supervisão de que as práticas da sociedade em matéria ambiental e social se ajustam à estratégia e à política fixadas.</p> <p><b>e.</b> A supervisão e a avaliação dos processos de relação com os vários grupos de interesse.</p>	<p>Que as políticas de sustentabilidade em matérias meio ambientais e sociais identifiquem e incluam pelo menos:</p> <p><b>a.</b> 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.</p> <p><b>b.</b> Os métodos ou sistemas para o acompanhamento do cumprimento das políticas, dos riscos associados e da sua gestão.</p> <p><b>c.</b> Os mecanismos de supervisão dos riscos não financeiros, incluindo os riscos relacionados com aspetos éticos e de conduta empresarial.</p> <p><b>d.</b> Os canais de comunicação, participação e diálogo com os grupos de interesse.</p> <p><b>e.</b> As práticas de comunicação responsável que evitem a manipulação da informação e protejam a integridade e a honra.</p>
Cumpre	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
Comentários					



- 01 A nossa identidade
- 02 Estratégia empresarial e materialidade
- 03 Governação empresarial
- 04 Gestão de risco
- 05 Modelo de criação de valor
- 06 Clientes
- 07 Pessoas e cultura
- 08 Acionistas e investidores
- 09 Sociedade
- 10 Ambiente e clima
- 11 EINF
- 12 Glossário e estrutura do Grupo
- 13 Anexos

	RECOMENDAÇÃO 56	RECOMENDAÇÃO 57	RECOMENDAÇÃO 58	RECOMENDAÇÃO 59	RECOMENDAÇÃO 60
Descrição	<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> <p><b>a.</b> 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.</p> <p><b>b.</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.</p> <p><b>c.</b> 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 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>	<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>
Cumprimento	Sim	Sim	Sim	Sim	Sim
Comentários					

- 01 A nossa identidade
- 02 Estratégia empresarial e materialidade
- 03 Governação empresarial
- 04 Gestão de risco
- 05 Modelo de criação de valor
- 06 Clientes
- 07 Pessoas e cultura
- 08 Acionistas e investidores
- 09 Sociedade
- 10 Ambiente e clima
- 11 EINF
- 12 Glossário e estrutura do Grupo
- 13 Anexos

	RECOMENDAÇÃO 61	RECOMENDAÇÃO 62	RECOMENDAÇÃO 63
Descrição	<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>
Cumpre	Sim	Sim	Sim
Comentários			

- 01 A nossa identidade
- 02 Estratégia empresarial e materialidade
- 03 Governação empresarial
- 04 Gestão de risco
- 05 Modelo de criação de valor
- 06 Clientes
- 07 Pessoas e cultura
- 08 Acionistas e investidores
- 09 Sociedade
- 10 Ambiente e clima
- 11 EINF
- 12 Glossário e estrutura do Grupo
- 13 Anexos

	Descrição
Cumprimento	<p><b>RECOMENDAÇÃO 64</b></p> <p>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 estabelecidas para a sua percepção.</p> <p>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.</p>
	<p>Cumprimento parcial</p>
Comentários	<p>Os pagamentos por resolução ou por extinção dos contratos do Presidente e do Conselheiro 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 Conselheiro 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 Conselheiro 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 Conselheiro Delegado, as contribuições ficarão consolidadas (salvo no pressuposto de rescisão por justa causa imputável ao Conselheiro 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 Conselheiros 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 de ficar incluída no conceito de pagamentos diretos por resolução ou por extinção do contrato ali definido.</p>



Este Relatório Anual de Governação Empresarial foi aprovado pelo Conselho de Administração da sociedade, a **16 de fevereiro de 2023**.

## > TABELA DE CONCILIAÇÃO DE CONTEÚDO COM O MODELO DE RELATÓRIO ANUAL DE GOVERNAÇÃO EMPRESARIAL DA CMVM

### A. Estrutura de Propriedade (1/1)

Secção modelo CMVM	Incluído no relatório estatístico	Comentários
A.1	Sim	Secção IGC "Governança Empresarial - Governança - A propriedade - Capital Social" Secção IGC "Governança Empresarial - Governança - A propriedade - Autorização para aumentar o capital"
A.2	Sim	Secção IGC "Governança Empresarial - Governança - A propriedade - Acionistas significativos"
A.3	Sim	Secção IGC "Governança Empresarial - Governança - A Gestão e Administração da Sociedade - O Conselho de Administração"
A.4	Não	Secção IGC "Governança Empresarial - Governança - A Gestão e Administração da Sociedade - Pactos parassociais"
A.5	Não	Secção IGC "Governança Empresarial - Governança - A Gestão e Administração da Sociedade - As comissões do Conselho"
A.6	Não	Secção IGC "Governança Empresarial - Governança - A Gestão e Administração da Sociedade - O Conselho de Administração"
A.7	Sim	Secção IGC "Governança Empresarial - Governança - A Propriedade - Pactos parassociais"
A.8	Sim	Não aplicável
A.9	Sim	Secção IGC "Governança Empresarial - Governança - A Gestão e Administração da Sociedade - Autocarteira"
A.10	Não	Secção IGC "Governança Empresarial - Governança - A Propriedade - Autocarteira"
A.11	Sim	Secção IGC "Governança Empresarial - Governança - A Propriedade - Capital fluante regulamentar"
A.12	Não	Secção IGC "Governança Empresarial - Governança - A Propriedade - Direitos dos acionistas"
A.13	Não	Secção IGC "Governança Empresarial - Governança - A Propriedade - Direitos dos acionistas"
A.14	Sim	Secção IGC "Governança Empresarial - Governança - A Propriedade - Capital Social"

### B. Assembleia-geral (1/1)

Secção modelo CMVM	Incluído no relatório estatístico	Comentários
B.1	Não	Secção IGC "Governança Empresarial - Governança - A Gestão e Administração da Sociedade - A Assembleia Geral de Acionistas"
B.2	Não	Secção IGC "Governança Empresarial - Governança - A Gestão e Administração da Sociedade - A Assembleia Geral de Acionistas"
B.3	Não	Secção IGC "Governança Empresarial - Governança - A Propriedade - Direitos dos acionistas"
B.4	Sim	Secção IGC "Governança Empresarial - Governança - A Gestão e Administração da Sociedade - A Assembleia Geral de Acionistas"
B.5	Sim	Secção IGC "Governança Empresarial - Governança - A Gestão e Administração da Sociedade - A Assembleia Geral de Acionistas"
B.6	Sim	Secção IGC "Governança Empresarial - Governança - A Propriedade - Direitos dos acionistas"
B.7	Não	Secção IGC "Governança Empresarial - Governança - A Gestão e Administração da Sociedade - A Assembleia Geral de Acionistas"

B.8 Não Secção IGC "Governação Empresarial - Governação - A Gestão e Administração da Sociedade - A Assembleia Geral de Acionistas"

### 3. Estrutura de Administração da Sociedade

#### C.1 Conselho de Administração (1/2)

Secção modelo CMVM	Incluído no relatório estatístico	Comentários
C.1.1	Sim	Secção IGC "Governação Empresarial - Governação - A Gestão e Administração da Sociedade - O Conselho de Administração"
C.1.2	Sim	Secção IGC "Governação Empresarial - Governação - A Gestão e Administração da Sociedade - O Conselho de Administração"
C.1.3	Sim	Secção IGC "Governação Empresarial - Governação - A Gestão e Administração da Sociedade - O Conselho de Administração"
C.1.4	Sim	Secção IGC "Governação Empresarial - Governação - A Gestão e Administração da Sociedade - O Conselho de Administração - Diversidade do Conselho de Administração"
C.1.5	Não	Secção IGC "Governação Empresarial - Governação - A Gestão e Administração da Sociedade - O Conselho de Administração - Diversidade do Conselho de Administração"
C.1.6	Não	Secção IGC "Governação Empresarial - Governação - A Gestão e Administração da Sociedade - O Conselho de Administração - Diversidade do Conselho de Administração"
C.1.7	Não	Secção IGC "Governação Empresarial - Governação - A Gestão e Administração da Sociedade - O Conselho de Administração - Diversidade do Conselho de Administração"
C.1.8	Sim	Secção IGC "Governação Empresarial - Governação - A Gestão e Administração da Sociedade - O Conselho de Administração"
C.1.9	Não	Secção IGC "Governação Empresarial - Governação - A Gestão e Administração da Sociedade - O Conselho de Administração " Secção IGC "Governação Empresarial - Governação - A Gestão e Administração da Sociedade - As comissões do Conselho"
C.1.10	Não	Secção IGC "Governação Empresarial - Governação - A Gestão e Administração da Sociedade - O Conselho de Administração"
C.1.11	Sim	Secção IGC "Governação Empresarial - Governação - A Gestão e Administração da Sociedade - O Conselho de Administração"
C.1.12	Sim	Secção IGC "Governação Empresarial - Governação - A Gestão e Administração da Sociedade - O Conselho de Administração"
C.1.13	Sim	Secção IGC "Governação Empresarial - Governação - Remuneração"
C.1.14	Sim	Secção IGC "Governação Empresarial - Governação - Alta Direção" Secção IGC "Governação Empresarial - Governação - Remuneração"
C.1.15	Sim	Secção IGC "Governação Empresarial - Governação - A Gestão e Administração da Sociedade - O Conselho de Administração - Funcionamento do Conselho de Administração"
C.1.16	Não	Secção IGC "Governação Empresarial - Governação - A Gestão e Administração da Empresa - O Conselho de Administração - Seleção, nomeação, reeleição, avaliação e cessação dos membros do Conselho"
C.1.17	Não	Secção IGC "Governação Empresarial - Governação - A Gestão e Administração da Empresa - O Conselho de Administração - Seleção, nomeação, reeleição, avaliação e cessação dos membros do Conselho"
C.1.18	Não	Secção IGC "Governação Empresarial - Governação - A Gestão e Administração da Empresa - O Conselho de Administração - Seleção, nomeação, reeleição, avaliação e cessação dos membros do Conselho"

01 A nossa  
identidade02 Estratégia  
empresarial e  
materialidade03 Governação  
empresarial04 Gestão  
de risco05 Modelo de criação  
de valor

06 Clientes

07 Pessoas  
e cultura08 Acionistas  
e investidores

09 Sociedade

10 Ambiente  
e clima

11 EINF

12 Glossário e  
estrutura do  
Grupo

13 Anexos

C.1.19	Não	Secção IGC "Governação Empresarial - Governação - A Gestão e Administração da Empresa - O Conselho de Administração - Seleção, nomeação, reeleição, avaliação e cessação dos membros do Conselho"
C.1.20	Não	Secção IGC "Governação Empresarial - Governação - A Gestão e Administração da Sociedade - O Conselho de Administração - Funcionamento do Conselho de Administração"
C.1.21	Sim	Secção IGC "Governação Empresarial - Governação - A Gestão e Administração da Empresa - O Conselho de Administração - Seleção, nomeação, reeleição, avaliação e cessação dos membros do Conselho"
C.1.22	Não	Secção IGC "Governação Empresarial - Governação - A Gestão e Administração da Empresa - O Conselho de Administração - Seleção, nomeação, reeleição, avaliação e cessação dos membros do Conselho"
C.1.23	Sim	Secção IGC "Governação Empresarial - Governação - A Gestão e Administração da Empresa - O Conselho de Administração - Seleção, nomeação, reeleição, avaliação e cessação dos membros do Conselho"
C.1.24	Não	Secção IGC "Governação Empresarial - Governação - A Gestão e Administração da Sociedade - O Conselho de Administração - Funcionamento do Conselho de Administração"
C.1.25	Sim	Secção IGC "Governação Empresarial - Governança - A Gestão e Administração da Sociedade - O Conselho de Administração - Funcionamento do Conselho de Administração" Secção IGC "Governação Empresarial - Governação - A Gestão e Administração da Sociedade - As comissões do Conselho"
C.1.26	Sim	Secção IGC "Governação Empresarial - Governação - A Gestão e Administração da Sociedade - O Conselho de Administração - Funcionamento do Conselho de Administração"
C.1.27	Sim	Secção IGC "Governação Empresarial - Governação - A Gestão e Administração da Sociedade - As comissões do Conselho-comissão de Auditoria e Controlo - - Atuações durante o exercício - Supervisão da informação financeira " Secção IGC "Sistema de Controlo Interno da Informação Financeira (SCIIF) - Procedimentos e atividades de controlo da informação financeira"
C.1.28	Não	Secção IGC "Governação Empresarial - Governação - A Gestão e Administração da Sociedade - As comissões do Conselho-comissão de Auditoria e Controlo - - Atuações durante o exercício - Supervisão da informação financeira " Secção IGC "Sistema de Controlo Interno da Informação Financeira (SCIIF) - Procedimentos e atividades de controlo da informação financeira" Secção IGC "Sistema de Controlo Interno da Informação Financeira (SCIIF) - Supervisão do funcionamento do sistema de controlo interno"
C.1.29	Sim	Secção IGC "Governação Empresarial - Governação - A Gestão e Administração da Sociedade - 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 "Governação Empresarial - Governação - A Gestão e Administração da Sociedade - As comissões do Conselho"
C.1.32	Sim	Secção IGC "Governação Empresarial - Governação - A Gestão e Administração da Sociedade - As comissões do Conselho"
C.1.33	Sim	Não aplicável
C.1.34	Sim	Secção IGC "Governação Empresarial - Governação - A Gestão e Administração da Sociedade - As comissões do Conselho"
C.1.35	Sim	Secção IGC "Governação Empresarial - Governação - A Gestão e Administração da Sociedade - O Conselho de Administração - Funcionamento do Conselho de Administração"
C.1.36	Não	Secção IGC "Governação Empresarial - Governação - A Gestão e Administração da Empresa - O Conselho de Administração - Seleção, nomeação, reeleição, avaliação e cessação dos membros do Conselho"

01 A nossa  
identidade

02 Estratégia  
empresarial e  
materialidade

03 Governação  
empresarial

04 Gestão  
de risco

05 Modelo de criação  
de valor

06 Clientes

07 Pessoas  
e cultura

08 Acionistas  
e investidores

09 Sociedade

10 Ambiente  
e clima

11 EINF

12 Glossário e  
estrutura do  
Grupo

13 Anexos

C.1.37	Não	Secção IGC "Governação Empresarial - Governação - A Gestão e Administração da Empresa - O Conselho de Administração - Seleção, nomeação, reeleição, avaliação e cessação dos membros do Conselho"
C.1.38	Não	Secção IGC "Governação Empresarial - Governação - A Gestão e Administração da Sociedade - O Conselho de Administração - Funcionamento do Conselho de Administração"
C.1.39	Sim	Secção IGC "Governação Empresarial - Governação - Remuneração - Cargo executivo"

#### C.2 Comissões do Conselho de Administração (1/1)

Secção modelo CMVM	Incluído no relatório estatístico	Comentários
C.2.1	Sim	Secção IGC "Governação Empresarial - Governação - A Gestão e Administração da Sociedade - As comissões do Conselho"
C.2.2	Sim	Secção IGC "Governação Empresarial - Governação - A Gestão e Administração da Sociedade - As comissões do Conselho"
C.2.3	Não	Secção IGC "Governação Empresarial - Governação - A Gestão e Administração da Sociedade - As comissões do Conselho"

#### D. Operações Vinculadas e Operações Intragrupo (1/2)

Secção modelo CMVM	Incluído no relatório estatístico	Comentários
D.1	Não	Secção IGC "Governação Empresarial - Governação - A Gestão e Administração da Sociedade - As comissões do Conselho"
D.2	Sim	Secção IGC "Governação Empresarial - Governação - A Gestão e Administração da Sociedade - As comissões do Conselho"
D.3	Sim	Secção IGC "Governação Empresarial - Governação - A Gestão e Administração da Sociedade - As comissões do Conselho"
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 "Governação Empresarial - Governação - A Gestão e Administração da Sociedade - As comissões do Conselho"
D.7	Não	Secção IGC "Governação Empresarial - Governação - A Gestão e Administração da Sociedade - As comissões do Conselho"

#### E. Sistema de Controlo e Gestão de Riscos (1/1)

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 Governação Empresarial - 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 Governação Empresarial - Comportamento ético e responsável - 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 do 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 a secção Governação empresarial - Comportamento ético e responsável no IGC.

#### F. Sistema de Controlo Interno da Informação Financeira (1/1)

Secção modelo CMVM	Incluído no relatório estatístico	Comentários
F.1	Não	Anexo IGC "Sistema de Controlo Interno da Informação Financeira (SCIIF) - Ambiente de controlo da informação financeira"
F.2	Não	Anexo IGC "Sistema de Controlo Interno da Informação Financeira (SCIIF) - Avaliação de riscos da informação financeira"
F.3	Não	Anexo IGC "Sistema de Controlo Interno da Informação Financeira (SCIIF) - Procedimentos e atividades de controlo da informação financeira"
F.4	Não	Anexo IGC "Sistema de Controlo Interno da Informação Financeira (SCIIF) - Informação e comunicação"
F.5	Não	Anexo IGC "Sistema de Controlo Interno da Informação Financeira (SCIIF) - Supervisão do funcionamento do sistema de controlo interno da informação financeira"
F.6	Não	Não aplicável
F.7	Não	Anexo IGC "Sistema de Controlo Interno da Informação Financeira (SCIIF) - Relatório do auditor externo"

#### G. Grau de Acompanhamento da Governação Empresarial (1/1)

Secção modelo CMVM	Incluído no relatório estatístico	Comentários
G.	Sim	Anexo IGC "Grau de acompanhamento das recomendações de governação empresarial"

#### H. Outras Informações de Interesse (1/1)

Secção modelo CMVM	Incluído no relatório estatístico	Comentários
H.	Não	

CAC - Contas Anuais Consolidadas do Grupo do exercício de 2022  
IGC - Relatório de Gestão Consolidada do Grupo do exercício de 2022



# \_Relatório anual de governação empresarial das sociedades anónimas cotadas

## > DADOS DE IDENTIFICAÇÃO DO EMISSOR



**Data de fim do exercício de referência:**

→ 31/12/2022



**Denominação social:**

→ CAIXABANK, S.A.



**NIF:**

→ A-08663619



**Domicílio social:**

→ Cl. Pintor Sorolla N. 2-4 (Valência)

## > 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 conselheiros 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
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
BLACKROCK, INC	OUTRAS ENTIDADES CONTROLADAS QUE INTEGRAM O GRUPO BLACKROCK, INC	3,00	0,21	3,21

**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	% de direitos de voto que podem ser transmitidos através de instrumentos financeiros	
	Direto	Indireto	Direto	Indireto		Direto	Indireto
Senhor José Ignacio Goirigolzarri Tellaache	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Senhor Tomás Muniesa Arantegui	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Senhor Gonzalo Gortázar Rotaache	0,01	0,00	0,00	0,00	0,01	0,00	0,00
Senhor John S. Reed	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Senhor Joaquín Ayuso García	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Senhor Francisco Javier Campo García	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Dona Eva Castillo Sanz	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Senhor 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
Dona Cristina Garmendia Mendizábal	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Sra. María Amparo Moraleda Martínez	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Senhor 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 Masía	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Dona Koro Usarraga Unsain	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>% total de direitos de voto detidos pelos membros do conselho de administração</b>						<b>0,02</b>	

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	Da % total de direitos de voto atribuído às ações, indique, no seu caso, o % dos votos adicionais atribuídos que correspondem às ações com voto por lealdade
Senhor 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	46,14
---	-------

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
565.809.696	389 509	7,02

(\*) Através de:

Nome ou denominação social do titular direto da participação	Número de ações diretas
BANCO BPI, S.A.	337.191
CAIXABANK PAYMENT & CONSUMER	3.565
VIDACAIXA, S.A. DE SEGUROS Y REASEGUROS	8.221
MICROBANK	13.381
CAIXABANK WEALTH MANAGEMENT, S.A.	27.151
Total	389 509

A.11. Capital fluante estimado:

%	
Capital fluante estimado	43,61

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				
	% de comparência física	% em representação	% de voto à distância		Total
			Voto eletrónico	Outros	
22/05/2020	40,94	24,92	0,11	0,30	66,27
Dos quais Capital flutuante	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 flutuante	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 flutuante	0,01	23,96	1,24	1,07	26,28
08/04/2022	46,87	28,62	0,25	0,40	76,14
Dos quais Capital flutuante	0,70	22,51	0,25	0,40	23,86

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	1 000
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 administradores previstos nos Estatutos Sociais e 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	Procedimento de eleição
Dona Eva Castillo Sanz		Independente	CONSELHEIRO	03/12/2020	03/12/2020	DELIBERAÇÃO ASSEMBLEIA GERAL DE ACIONISTAS
Senhor Joaquín Ayuso García		Independente	CONSELHEIRO	03/12/2020	03/12/2020	DELIBERAÇÃO ASSEMBLEIA GERAL DE ACIONISTAS
Sr. José Serna Masía		Delegado	CONSELHEIRO	30/06/2016	14/05/2021	DELIBERAÇÃO ASSEMBLEIA GERAL DE ACIONISTAS
<b>Senhor José Ignacio Goirigolzarri Tellaeche</b>		Executivo	PRESIDENTE	03/12/2020	03/12/2020	DELIBERAÇÃO ASSEMBLEIA GERAL DE ACIONISTAS
Dona Koro Usarraga Unsain		Independente	CONSELHEIRO	30/06/2016	14/05/2021	DELIBERAÇÃO ASSEMBLEIA GERAL DE ACIONISTAS
Dona Cristina Garmendia Mendizábal		Independente	CONSELHEIRO	05/04/2019	05/04/2019	DELIBERAÇÃO ASSEMBLEIA GERAL DE ACIONISTAS
Senhor Eduardo Javier Sanchiz Irazu		Independente	CONSELHEIRO	21/09/2017	08/04/2022	DELIBERAÇÃO ASSEMBLEIA GERAL DE ACIONISTAS
Sra. María Teresa Santero Quintillá		Delegado	CONSELHEIRO	03/12/2020	03/12/2020	DELIBERAÇÃO ASSEMBLEIA GERAL DE ACIONISTAS
Sra. María Verónica Fisas Vergés		Independente	CONSELHEIRO	25/02/2016	22/05/2020	DELIBERAÇÃO ASSEMBLEIA GERAL DE ACIONISTAS
Senhor Tomás Muniesa Arantegui		Delegado	VICE-PRESIDENTE	01/01/2018	08/04/2022	DELIBERAÇÃO ASSEMBLEIA GERAL DE ACIONISTAS
Senhor Francisco Javier Campo García		Independente	CONSELHEIRO	03/12/2020	03/12/2020	DELIBERAÇÃO ASSEMBLEIA GERAL DE ACIONISTAS
Sra. María Amparo Moraleda Martínez		Independente	CONSELHEIRO	24/04/2014	05/04/2019	DELIBERAÇÃO ASSEMBLEIA GERAL DE ACIONISTAS
Senhor Gonzalo Gortázar Rotaache		Executivo	CONSELHEIRO DELEGADO	30/06/2014	05/04/2019	DELIBERAÇÃO ASSEMBLEIA GERAL DE ACIONISTAS
Senhor John S. Reed		Independente	CONSELHEIRO COORDENADOR INDEPENDENTE	03/11/2011	05/04/2019	DELIBERAÇÃO ASSEMBLEIA GERAL DE ACIONISTAS
Senhor Fernando María Costa Duarte Ulrich		Outro Externo	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 o conselho	Categoria do conselho 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
Sem dados					

**C.1.3 Complete as tabelas seguintes sobre os membros do conselho e as suas diferentes categorias:**

**CONSELHEIROS EXECUTIVOS**

Nome ou denominação social do conselho	Posição no organograma da sociedade	Perfil
Senhor José Ignacio Goirigolzarri Tellaeché	Presidente Executivo	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). Diploma 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 do CEDE, Fundación Pro Real Academia Española, Administrador Honorário da Fundación Consejo España-USA, Presidente da Deusto Business School, Presidente <sup>1</sup> do Conselho Assessor do Instituto Americano de Investigación Benjamin Franklin e Presidente da Fundación Garum. Além disso, é Presidente da Fundación 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 operações na América Latina. Foi responsável da Banca Retailista do BBVA e Conselheiro Delegado da entidade até 2009. Neste período foi também Conselheiro do BBVA-Bancomer (México), Citic Bank (China) e do CIFH (Hong Kong). Além do mais, foi vice-presidente da Telefónica e Repsol e Presidente espanhol da Fundación España-USA. <sup>1</sup> A partir de 24 de janeiro de 2023, deixou o cargo de Presidente e permanece como Membro.
Senhor Gonzalo Gortázar Rotaeché	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 integrou a Criteria. Anteriormente desempenhou diversas responsabilidades no Bank of America em Banca Corporativa e de Investimento. Foi Presidente da VidaCaixa, 1º Vice-Presidente da Repsol e Conselheiro do Grupo Financeiro Inbursa, Erste Bank, SegurCaixa Adeslas, Abertis, Port Aventura e Saba.

Número total de conselheiros executivos	2
Número total de conselheiros executivos % 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
Senhor 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. No ano de 1976 entrou para o "la Caixa" 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 de 1997 a novembro de 2018. Atualmente é Vice-Presidente do CaixaBank, da VidaCaixa e da SegurCaixa Adeslas. É também membro do Conselho de Curadores da Fundação ESADE e Conselheiro da Allianz Portugal. Anteriormente, foi Presidente da MEFF (Sociedad Reitora de Productos Derivados), Vice-Presidente do BME (Bolsas e Mercados Espanhóis), 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 Inbursa no México.
Sra. María Teresa Santero Quintillá	FROB E BFA DETENTORAS DE AÇÕES, S.A.U.	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 doutorada 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 (Secretário-geral da Indústria no Ministério da Indústria, Comércio e Turismo de 2008 a 2011), como no Ministério da Indústria, Comércio e Turismo (de 2008 a 2011).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). 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 do Comité Executivo e do Conselho do Consórcio da Zona Franca de Barcelona (2008-2011), e Diretor do Instituto Tecnológico de Aragón (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).
Sr. José Serna Masía	FUNDAÇÃO BANCÁRIA "LA CAIXA"	José Serna Masía 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 integrou os 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 uma vaga 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 Financeiro 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. Foi membro do 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 2002 a 2013.
<b>Número total de conselheiros dominicais</b>		3
<b>% sobre o total do conselho</b>		20,00

CONSELHEIROS EXTERNOS INDEPENDENTES

Nome ou denominação social do conselheiro	Perfil
Dona 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. Licenciatura em Ciências Biológicas, especialização em Genética, Doutorada em Biologia Molecular pelo Centro de Biologia Molecular Severo Ochoa da Universidade Autónoma de Madrid. MBA pelo IESE Business School da Universidade de Navarra. Atualmente, é Conselheira da Ysios Capital e Conselheira Independente da Compañía de Distribución Integral Logista Holdings, S.A. e Mediaset. É Presidente da Fundación COTEC e como tal é membro do Conselho de Administração das Fundaciones Pelayo, España Constitucional, SEPI e membro do Conselho Assessor da Asociación Española Contra el Cáncer, Fundación Mujeres por África, UNICEF, Comité Español, também é membro do Conselho Assessor da Integrated Service Solutions, S.L. e S2 Grupo de Innovación en Procesos Organizativos, S.L.U., entre outros. No passado, foi Vice-presidente Executiva e Diretora Financeira do Grupo Amasua. Membro dos órgãos sociais de, entre outras sociedades Genetrix, S.L. (Presidente Ejecutiva), Sygnis AG (Presidente do Conselho de Supervisão), Satlantis Microsats (Presidenta), Science &amp; Innovation Link Office, S.L. (Conselheira), e Conselheira Independente da Naturgy Energy Group, S.A. (anteriormente Gas Natural, S.A.), Corporación Financiera Alba, Pelayo Mútua de Seguros. Foi Ministra de Ciência e Inovação do Governo de Espanha durante toda a IX Legislatura desde abril 2008 a dezembro 2011 e Presidente da Asociación de Empresas Biotecnológicas (ASEBIO) e membro do Conselho de Administração da Confederação Espanhola de Organizações Empresariais (CEOE).</p>
Senhor 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 of Technology através de um programa de licenciatura dupla. Foi tenente do 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 membro da Junta do Boston Athenaeum e fideicomissário do NBER. É membro da Academia Americana de Artes e Ciências e da Sociedade Filosófica Americana.</p>
Senhor Joaquín Ayuso García	<p>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 Ferrovial, S.A., onde foi Conselheiro-Delegado e Vice-presidente do Conselho de Administração. Foi Conselheiro da National Express Group, PLC. e da Hispania Activos Inmobiliários 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.</p>
Senhor Francisco Javier Campo García	<p>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 do Meliá Hotels International, S.A., Presidente do seu Comité de Auditoria e Conformidade e vogal do seu Comité de Nomeações, Remunerações e Responsabilidade Social Empresarial. É Vice-presidente da Asociación Española del Gran Consumo (AECOC), membro do Conselho Assessor (senior advisor) da AT Kearney, senior advisor do Grupo de Alimentación Palacios e senior advisor da IPA Capital, S.L. (Pastas Gallo). É Conselheiro da Asociación para el Progreso de la Dirección (APD) e Administrador da Fundación CaixaBank Dualiza da Fundación F. Campo e da Fundación Iter. Anteriormente, foi membro do Conselho de Administração do Bankia, Presidente do Comité de Auditoria e Conformidade e do Comité Consultivo de Risco, e membro do Comité de Nomeações e Gestão Responsável, do Comité de Tecnologia e Inovação e do Comité Delegado de Risco. 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.</p>

- 01 A nossa identidade
- 02 Estratégia empresarial e materialidade
- 03 Governação empresarial
- 04 Gestão de risco
- 05 Modelo de criação de valor
- 06 Clientes
- 07 Pessoas e cultura
- 08 Acionistas e investidores
- 09 Sociedade
- 10 Ambiente e clima
- 11 EINF
- 12 Glossário e estrutura do Grupo
- 13 Anexos



CONSELHEIROS EXTERNOS INDEPENDENTES

Nome ou denominação social do conselheiro	Perfil
Dona Eva Castillo Sanz	<p>Eva Castillo nascida em Madrid em 1962. É membro do Conselho de Administração do CaixaBank desde 2021. É Licenciada em Direito e Empresariais pela Universidade Pontífice de Comillas (E-3) de Madrid. Atualmente, é Conselheira independente da International Consolidated Airlines Group, S.A. (IAG), vogal da Comissão de Auditoria e Cumprimento e da Comissão de Remunerações. É também membro do Conselho da Fundación Comillas-ICAI e do Conselho da Fundación Entreculturas, Fe y Alegría e 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 independente da Zardoya Otis, S.A., Presidente da Comissão de Auditoria e vogal da Comissão de Nomeações e Remunerações. Foi também 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 Limited e Conselheira da Old Mutual, PLC. Foi Presidente e CEO da Telefónica Europe. Foi Presidente e CEO da 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 do Conselho de Administração da Stanpa e, por sua vez, também Presidente da Fundación 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. 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 Assessor das seguintes empresas: SAP Ibérica (desde 2013), Spencer Stuart (desde 2017) Kearney (desde 2022) e ISS España. Foi membro do Conselho Diretivo do Conselho Superior de Investigações Científicas – CSIC (desde 2011 até 2022). Entre 2012 e 2017 foi membro do Conselho de Administração da Faurecia, S.A. e membro do Conselho Assessor da KPMG España (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 responsabilidades para o Reino Unido e Estados Unidos entre janeiro de 2009 e fevereiro de 2012. Também dirigiu a Iberdrola Ingeniería y Construcción de janeiro de 2009 a janeiro de 2011. Foi Presidente Executiva da IBM para Espanha e Portugal de julho de 2001 a janeiro de 2009, estendendo a área sob sua responsabilidade à Grécia, Israel e Turquia entre julho de 2005 e 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 EMEA na IBM Global Services e de 1988 a 1995 ocupou vários cargos profissionais e de gestão na IBM Espanha. É membro de vários conselhos de diferentes instituições e organizações, incluindo a Academia de Ciências Sociais e Ambientais da Andaluzia, o Conselho de Curadores da MD Anderson International Espanha, a Fundación Vodafone, a Fundación Airbus e a Fundación Curarte. Em dezembro de 2015 foi nomeada membro permanente da Real Academia de Ciências Económicas e Financeiras. Em 2005 integrou o Hall da Fama do Women in Technology International (WITI), um prémio que homenageia personalidades empresariais e do setor da tecnologia de todo o mundo que mais contribuíram para a incorporação e contribuição das mulheres no desenvolvimento tecnológico, tendo recebido vários prémios, incluindo os seguintes: Prémio Liderança de Valores (Fundación FIGEVA – 2008), Premio Javier Benjumea (Asociación de Ingenieros ICAI – 2003) e Prémio de Excelência (Federación Española de Mujeres Directivas, Ejecutivas, Profesionales y Empresarias – Fedepe – 2002).</p>

- 01 A nossa identidade
- 02 Estratégia empresarial e materialidade
- 03 Governação empresarial
- 04 Gestão de risco
- 05 Modelo de criação de valor
- 06 Clientes
- 07 Pessoas e cultura
- 08 Acionistas e investidores
- 09 Sociedade
- 10 Ambiente e clima
- 11 EINF
- 12 Glossário e estrutura do Grupo
- 13 Anexos

CONSELHEIROS EXTERNOS INDEPENDENTES

Nome ou denominação social do conselheiro	Perfil
Senhor Eduardo Javier Sanchiz Irazu	Eduardo Javier Sanchiz Irazu nascido em Vitória em 1956, é membro do Conselho de Administração do CaixaBank desde setembro de 2017. É licenciado em Economia e Administração de Empresas pela Universidade de Deusto, campus de San Sebastian, e mestre em Administração de Empresas pelo Instituto Empresa de Madrid. Foi Conselheiro Delegado da Almirall desde julho de 2011 até 30 de setembro de 2017. Durante este período, a empresa sofreu uma grande transformação estratégica com a ambição de se tornar uma empresa global líder em tratamentos de pele. Anteriormente, desde maio de 2004, ocupou o cargo de Diretor Executivo de Desenvolvimento Corporativo e Finanças e "Chief Financial Officer". Eduardo promoveu, em ambas as funções, o processo de expansão internacional da empresa através de várias alianças com empresas terceiras, bem como o licenciamento de produtos externos, para além de 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 do Comité de Dermatologia desde a sua criação em 2015. Antes da sua chegada 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 Conselho de Administração da empresa farmacêutica francesa Pierre Fabre, S.A. e membro das respetivas Comissão de Estratégia e Comissão de Auditoria. É também membro do Conselho de Administração da empresa de capital de risco Sabadell Asabys Health Innovation Investments 2B S.C.R., S.A.
Dona Koro Usarraga Unsain	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.
<b>Número total de conselheiros independentes</b>	9
<b>% sobre o total do conselho</b>	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.

### 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
Senhor Fernando Maria Costa Duarte Ulrich	Fernando Maria Costa Duarte Ulrich, foi classificado como conselheiro outro externo, não dominical nem independente, conforme o estabelecido na secção 2 do artigo 529 duodécimas 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.	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 Economia e Estudos 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, vários cargos 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 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 Multimédia (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 FONSECAS & 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 secção de mercados financeiros do jornal Expresso (1973-74).

<b>Número total de outros conselheiros externos</b>	1
<b>% sobre o total do conselho</b>	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			
	Exercício 2022	Exercício 2021	Exercício 2020	Exercício 2019	Exercício 2022	Exercício 2021	Exercício 2020	Exercício 2019
Executivas					0,00	0,00	0,00	0,00
Dominicais	1	1	2	2	33,33	33,33	28,57	25,00
Independentes	5	5	4	4	55,55	55,55	66,67	57,14
Outras Externas					0,00	0,00	0,00	0,00
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>40,00</b>	<b>40,00</b>	<b>42,86</b>	<b>37,50</b>

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
Senhor Tomás Muniesa Arantegui	COMPANHIA DE SEGUROS ALLIANZ PORTUGAL S.A.	CONSELHEIRO
Senhor Tomás Muniesa Arantegui	FUNDACIÓN ESADE	CONSELHEIRO
Senhor Tomás Muniesa Arantegui	SEGURCAIXA ADESLAS, S.A. DE SEGUROS Y REASEGUROS	VICE-PRESIDENTE
Senhor Gonzalo Gortázar Rotaache	CÍRCULO DE EMPRESARIOS	CONSELHEIRO
Senhor Gonzalo Gortázar Rotaache	EUROFI	CONSELHEIRO
Senhor Gonzalo Gortázar Rotaache	FUNDACIÓN CONSEJO ESPAÑA-CHINA	CONSELHEIRO
Senhor Gonzalo Gortázar Rotaache	INSTITUTE OF INTERNATIONAL FINANCE	CONSELHEIRO



01 A nossa identidade

02 Estratégia empresarial e materialidade

03 Governação empresarial

04 Gestão de risco

05 Modelo de criação de valor

06 Clientes

07 Pessoas e cultura

08 Acionistas e investidores

09 Sociedade

10 Ambiente e clima

11 EINF

12 Glossário e estrutura do Grupo

13 Anexos

Identificação do conselheiro ou representante	Denominação social da entidade, cotada ou não	Cargo
Senhor Francisco Javier Campo García	ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE CODIFICACIÓN COMERCIAL (AECOC)	VICE-PRESIDENTE
Senhor Francisco Javier Campo García	ASOCIACIÓN PARA EL PROGRESO DE LA DIRECCIÓN (APD)	CONSELHEIRO
Senhor Francisco Javier Campo García	FUNDACIÓN CAIXABANK DUALIZA	CONSELHEIRO
Senhor Francisco Javier Campo García	FUNDACIÓN F. CAMPO	CONSELHEIRO
Senhor Francisco Javier Campo García	FUNDACIÓN ITER	CONSELHEIRO
Senhor Francisco Javier Campo García	MELIÁ HOTELS INTERNATIONALS S.A.	CONSELHEIRO
Dona Eva Castillo Sanz	A.I.E. ADVANTERE SCHOOL OF MANAGEMENT	CONSELHEIRO
Dona Eva Castillo Sanz	CONSEJO PARA LA ECONOMÍA DE LA SANTA SEDE	CONSELHEIRO
Dona Eva Castillo Sanz	FUNDACIÓN ENTRECULTURAS FÉ Y ALEGRÍA	CONSELHEIRO
Dona Eva Castillo Sanz	FUNDACIÓN UNIVERSITARIA COMILLAS-ICAI	CONSELHEIRO
Dona Eva Castillo Sanz	INTERNATIONAL CONSOLIDATED AIRLINES GROUP S.A. (IAG)	CONSELHEIRO
Sra. María Verónica Fisas Vergés	ASOCIACIÓN NACIONAL DE PERFUMERIA Y COSMÉTICA (STANPA)	PRESIDENTE
Sra. María Verónica Fisas Vergés	FUNDACIÓN RICARDO FISAS NATURA BISSÉ	CONSELHEIRO
Sra. María Verónica Fisas Vergés	FUNDACIÓN STANPA	CONSELHEIRO
Sra. María Verónica Fisas Vergés	NATURA BISSÉ INT. DALLAS (USA)	PRESIDENTE
Sra. María Verónica Fisas Vergés	NATURA BISSÉ INT. LTD (UK)	CONSELHEIRO
Sra. María Verónica Fisas Vergés	NATURA BISSÉ INT. SA de C.V. (MÉXICO)	PRESIDENTE
Sra. María Verónica Fisas Vergés	NATURA BISSÉ INTERNATIONAL, S.A.	CONSELHEIRO DELEGADO
Sra. María Verónica Fisas Vergés	NB SELECTIVE DISTRIBUTION, S.L.	ADMINISTRADOR SOLIDÁRIO
Sra. María Verónica Fisas Vergés	NATURA BISSÉ INTERNATIONAL TRADING (SHANGAI), CO., LTD	ADMINISTRADOR SOLIDÁRIO
Senhor John S. Reed	AMERICAN CASH EXCHANGE, INC. (ACE)	PRESIDENTE

Identificação do conselheiro ou representante	Denominação social da entidade, cotada ou não	Cargo
Senhor John S. Reed	BOSTON ATHENEUM	CONSELHEIRO
Senhor John S. Reed	NATIONAL BUREAU OF ECONOMIC RESEARCH	CONSELHEIRO
Senhor John S. Reed	ACADEMIA AMERICANA DE ARTES Y CIENCIAS	CONSELHEIRO
Senhor John S. Reed	SOCIEDAD FILOSÓFICA AMERICANA	CONSELHEIRO
Senhor Eduardo Javier Sanchiz Irazu	PIERRE FABRE, S.A.	CONSELHEIRO
Senhor Eduardo Javier Sanchiz Irazu	SABADELL - ASABYS HEALTH INNOVATION INVESTMENTS 2B, S.C.R, S.A.	CONSELHEIRO
Sr. José Serna Masía	ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE SENIORS DE GOLF.	VICE-PRESIDENTE
Dona Koro Usarraga Unsain	2005 KP INVERSIONES, S.L.	ADMINISTRADOR SOLIDÁRIO
Dona Koro Usarraga Unsain	VEHICLE TESTING EQUIPMENT, S.L. (FILIAL 100% DE 2005 KP INVERSIONES, S.L.)	ADMINISTRADOR SOLIDÁRIO
Dona Koro Usarraga Unsain	VOCENTO, S.A.	CONSELHEIRO
Senhor José Ignacio Goirigolzarri Tellaeché	A.I.E. ADVANTERE SCHOOL OF MANAGEMENT	CONSELHEIRO
Senhor José Ignacio Goirigolzarri Tellaeché	ASOCIACIÓN MADRID FUTURO	CONSELHEIRO
Senhor José Ignacio Goirigolzarri Tellaeché	ASOCIACIÓN VALENCIANA DE EMPRESARIOS	CONSELHEIRO
Senhor José Ignacio Goirigolzarri Tellaeché	CÁMARA DE COMERCIO DE ESPAÑA	CONSELHEIRO
Senhor José Ignacio Goirigolzarri Tellaeché	CÍRCULO DE EMPRESARIOS	CONSELHEIRO
Senhor José Ignacio Goirigolzarri Tellaeché	CÍRCULO DE EMPRESARIOS VASCOS	CONSELHEIRO
Senhor José Ignacio Goirigolzarri Tellaeché	CONFEDERACIÓN ESPAÑOLA DE CAJAS DE AHORROS (CECA)	VICE-PRESIDENTE
Senhor José Ignacio Goirigolzarri Tellaeché	CONFEDERACIÓN ESPAÑOLA DE DIRECTIVOS Y EJECUTIVOS (CEDE)	CONSELHEIRO
Senhor José Ignacio Goirigolzarri Tellaeché	CONFEDERACIÓN ESPAÑOLA DE ORGANIZACIONES EMPRESARIALES (CEOE)	CONSELHEIRO
Senhor José Ignacio Goirigolzarri Tellaeché	CONSEJO EMPRESARIAL ESPAÑOL PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE	CONSELHEIRO
Senhor José Ignacio Goirigolzarri Tellaeché	DEUSTO BUSINESS SCHOOL	PRESIDENTE
Senhor José Ignacio Goirigolzarri Tellaeché	FOMENT DEL TREBALL NACIONAL	CONSELHEIRO
Senhor José Ignacio Goirigolzarri Tellaeché	FUNDACIÓN ASPEN INSTITUTE	CONSELHEIRO

Identificação do conselheiro ou representante	Denominação social da entidade, cotada ou não	Cargo
Senhor José Ignacio Goirigolzarri Tellaeché	FUNDACIÓN CAIXABANK DUALIZA	PRESIDENTE
Senhor José Ignacio Goirigolzarri Tellaeché	FUNDACIÓN CONSEJO ESPAÑA - EUA.	CONSELHEIRO
Senhor José Ignacio Goirigolzarri Tellaeché	FUNDACIÓN COTEC PARA LA INNOVACIÓN	VICE-PRESIDENTE
Senhor José Ignacio Goirigolzarri Tellaeché	FUNDACIÓN DE AYUDA CONTRA LA DROGADICCIÓN (FAD)	CONSELHEIRO
Senhor José Ignacio Goirigolzarri Tellaeché	FUNDACIÓN DE ESTUDIOS DE ECONOMÍA APLICADA (FEDEA)	PRESIDENTE
Senhor José Ignacio Goirigolzarri Tellaeché	FUNDACIÓN INSTITUTO HERMES	CONSELHEIRO
Senhor José Ignacio Goirigolzarri Tellaeché	FUNDACIÓN LAB MEDITERRÁNEO	CONSELHEIRO
Senhor José Ignacio Goirigolzarri Tellaeché	FUNDACIÓN MOBILE WORLD CAPITAL BARCELONA	CONSELHEIRO
Senhor José Ignacio Goirigolzarri Tellaeché	FUNDACIÓN PRO REAL ACADEMIA ESPAÑOLA	CONSELHEIRO
Senhor José Ignacio Goirigolzarri Tellaeché	FUNDACIÓN REAL INSTITUTO ELCANO	CONSELHEIRO
Senhor José Ignacio Goirigolzarri Tellaeché	GARUM FUNDATIO FUNDAZIOA	PRESIDENTE
Senhor José Ignacio Goirigolzarri Tellaeché	INSTITUTE OF INTERNATIONAL FINANCE	CONSELHEIRO
Senhor José Ignacio Goirigolzarri Tellaeché	INSTITUTO BENJAMIN FRANKLIN - UAH	PRESIDENTE
Dona Cristina Garmendia Mendizábal	COMPAÑÍA DE DISTRIBUCIÓN INTEGRAL LOGISTA HOLDINGS, S.A.	CONSELHEIRO
Dona Cristina Garmendia Mendizábal	FUNDACIÓN COTEC PARA LA INNOVACIÓN	PRESIDENTE
Dona Cristina Garmendia Mendizábal	FUNDACIÓN ESPAÑA CONSTITUCIONAL	CONSELHEIRO
Dona Cristina Garmendia Mendizábal	FUNDACIÓN PELAYO	CONSELHEIRO
Dona Cristina Garmendia Mendizábal	FUNDACIÓN SEPI FSP	CONSELHEIRO
Dona Cristina Garmendia Mendizábal	JAIZKIBEL 2007, S.L. (SOCIEDAD PATRIMONIAL)	ADMINISTRADOR ÚNICO
Dona Cristina Garmendia Mendizábal	MEDIASET ESPAÑA COMUNICACIÓN, S.A.	CONSELHEIRO
Dona Cristina Garmendia Mendizábal	YSIOS ASSET MANAGEMENT, S.L.	CONSELHEIRO
Dona Cristina Garmendia Mendizábal	YSIOS CAPITAL PARTNERS CIV I, S.L.	CONSELHEIRO
Dona Cristina Garmendia Mendizábal	YSIOS CAPITAL PARTNERS CIV II, S.L.	CONSELHEIRO

Identificação do conselheiro ou representante	Denominação social da entidade, cotada ou não	Cargo
Dona Cristina Garmendia Mendizábal	YSIOS CAPITAL PARTNERS CIV III, S.L.	CONSELHEIRO
Dona Cristina Garmendia Mendizábal	YSIOS CAPITAL PARTNERS SGEIC, S.A.	CONSELHEIRO
Dona Cristina Garmendia Mendizábal	ASOCIACIÓN ESPAÑOLA CONTRA EL CANCER (AECC)	CONSELHEIRO
Dona Cristina Garmendia Mendizábal	FUNDACIÓN MUJERES POR ÁFRICA	CONSELHEIRO
Dona Cristina Garmendia Mendizábal	UNICEF, COMITÉ ESPAÑOL	CONSELHEIRO
Sra. María Amparo Moraleda Martínez	AIRBUS GROUP, S.E.	CONSELHEIRO
Sra. María Amparo Moraleda Martínez	AIRBUS FOUNDATION	CONSELHEIRO
Sra. María Amparo Moraleda Martínez	FUNDACIÓN CURARTE	CONSELHEIRO
Sra. María Amparo Moraleda Martínez	FUNDACIÓN MD ANDERSON INTERNATIONAL ESPAÑA	CONSELHEIRO
Sra. María Amparo Moraleda Martínez	IESE	CONSELHEIRO
Sra. María Amparo Moraleda Martínez	A.P. MOLLER-MAERKS A/S A.P.	CONSELHEIRO
Sra. María Amparo Moraleda Martínez	VODAFONE FOUNDATION	CONSELHEIRO
Sra. María Amparo Moraleda Martínez	VODAFONE GROUP PLC	CONSELHEIRO
Senhor Joaquín Ayuso García	ADRIANO CARE SOCIMI, S.A.	PRESIDENTE
Senhor Joaquín Ayuso García	CLUB DE CAMPO VILLA DE MADRID, S.A.	CONSELHEIRO
Senhor Joaquín Ayuso García	INSTITUTO BANJAMIN FRANKLI - UAH	CONSELHEIRO
Senhor Joaquín Ayuso García	REAL SOCIEDAD HÍPICA ESPAÑOLA CLUB DE CAMPO	PRESIDENTE

*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
Senhor Joaquín Ayuso García	Membro do Conselho Assessor da AT KEARNEY, S.A.
Senhor Francisco Javier Campo García	Membro do Conselho Assessor da AT KEARNEY, S.A. Sócio e Membro do Conselho Assessor do GRUPO EMPRESARIAL PALACIOS ALIMENTACIÓN, S.A. Sócio e Membro do Conselho Assessor da IPA CAPITAL, S.L. (Pastas Gallo).
Dona Cristina Garmendia Mendizábal	Membro do Conselho Assessor da INTEGRATED SERVICE SOLUTIONS, S.L. Membro do Conselho Assessor da MCKINSEY & COMPANY. Membro do Conselho Assessor da S2 GRUPO DE INNOVACIÓN EN PROCESOS ORGANIZATIVOS, S.L.U. Membro do Conselho Assessor da UNIVERSIDAD EUROPEA DE MADRID, S.A.
Sra. María Amparo Moraleda Martínez	Membro do Conselho Assessor da KEARNEY, S.A. Membro do Conselho Assessor da ISS ESPAÑA. Membro do Conselho Assessor da SAP IBÉRICA. Membro do Conselho Assessor da SPENCER STUART.
Sra. María Teresa Santero Quintillá	Professora do INSTITUTO DE EMPRESA MADRID.

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)	9.160
Montante dos fundos acumulados pelos atuais conselheiros através de esquemas de poupança a longo prazo com direitos económicos consolidados (milhares de euros)	3.838
Montante dos fundos acumulados pelos atuais conselheiros através de esquemas de poupança a longo prazo com direitos económicos não consolidados (milhares de euros)	3.213
Montante dos fundos acumulados pelos antigos conselheiros através de esquemas de poupança a longo prazo (milhares de euros)	0

**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. Manuel Galarza Pont	DIRETOR DE CUMPRIMENTO E CONTROLO
Sr. Jorge Mondéjar López	DIRETOR GERAL DE RISCOS
Sr. Javier Pano Riera	DIRETOR FINANCEIRO
Sra. María Luisa Martínez Gistau	DIRETORA DE COMUNICAÇÃO E RELAÇÕES INSTITUCIONAIS
Sr. Eugenio Solla Tomé	DIRETOR DE SUSTENTABILIDADE
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 Alcaráz García	DIRETOR GERAL DE NEGÓCIO
Senhor Matthias Bulach	DIRETOR DE CONTABILIDADE, CONTROLO DE GESTÃO E CAPITAL
Sr. David López Puig	DIRETOR DE RECURSOS HUMANOS

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)	13.204

**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 comparência do presidente	0

Indique o número de reuniões realizadas pelo conselheiro coordenador com os restantes conselheiros, sem a comparência ou representação de qualquer conselheiro executivo:

Número de reuniões	2
--------------------	---

Indique o número de reuniões realizadas durante o exercício pelas várias comissões do conselho:

Número de reuniões da COMISSÃO DE AUDITORIA E CONTROLO	13
Número de reuniões da COMISSÃO DE INOVAÇÃO, TECNOLOGIA E TRANSFORMAÇÃO DIGITAL	5
Número de reuniões da COMISSÃO DE NOMEAÇÕES E SUSTENTABILIDADE	11
Número de reuniões da COMISSÃO DE REMUNERAÇÕES	9
Número de reuniões da COMISSÃO DE RISCOS	13
Número de reuniões de COMISSÃO EXECUTIVA	22

**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 comparência física de, pelo menos, 80% dos conselheiros	14
% de comparência física sobre o total de votos durante o exercício	97,62
Número de reuniões com comparência física, ou representações feitas com instruções específicas, por todos os conselheiros	9
% de votos emitidos com comparência física e representações feitas com instruções específicas, do total de votos durante o exercício	97,62

**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)	900	288	1.188
Montante de trabalhos que não de auditoria/Montante de trabalhos de auditoria (em %)	34,00	8,00	19,00

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	5	5

	Individuais	Consolidadas
Nº de exercícios auditados pela empresa de auditoria atual/Nº de exercícios da sociedade ou do seu grupo que foram auditados (em %)	22,00	22,00

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 procedimento

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 conselheiro 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 Identificar individualmente, ao referir-se aos administradores, e em conjunto em todos os outros casos, e indicar em detalhe quaisquer acordos entre a empresa e a sua 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	37
Tipo de beneficiário	Descrição do acordo
Presidente, Conselheiro Delegado e 4 membros do Comité de Direção, 5 Diretores// 27 quadros intermédios	Presidente e Conselheiro Delegado: 1 anuidade dos componentes fixos da remuneração. 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 3 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: 32 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.

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	X	
	Sim	Não
A assembleia geral é informada sobre as cláusulas?		X

**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 ou denominação social	Cargo/s	Categoria
Senhor José Serna Masiá	VOGAL	Delegado
Dona Koro Usarraga Unsain	PRESIDENTE	Independente
Dona Cristina Garmendia Mendizábal	VOGAL	Independente
Senhor Eduardo Javier Sanchiz Irazu	VOGAL	Independente
Sra. María Teresa Santero Quintillá	VOGAL	Delegado
Senhor Francisco Javier Campo García	VOGAL	Independente
<b>% de conselheiros executivos</b>		0,00
<b>% de conselheiros delegados</b>		33,33
<b>% de conselheiros independentes</b>		66,67
<b>% de outros administradores externos</b>		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.

<b>Nomes dos conselheiros com experiência</b>	Sr. José Serna Masiá / Sra. Koro Usarraga Unsain / Sra. Cristina Garmendia Mendizábal / Sr. Eduardo Javier Sanchiz Irazu / Sra. María Teresa Santero Quintillá / Sr. Francisco Javier Campo García
<b>Data de nomeação do presidente no cargo</b>	05/04/2019

- 01 A nossa identidade
- 02 Estratégia empresarial e materialidade
- 03 Governação empresarial
- 04 Gestão de risco
- 05 Modelo de criação de valor
- 06 Clientes
- 07 Pessoas e cultura
- 08 Acionistas e investidores
- 09 Sociedade
- 10 Ambiente e clima
- 11 EINF
- 12 Glossário e estrutura do Grupo
- 13 Anexos

COMISSÃO DE INOVAÇÃO, TECNOLOGIA E TRANSFORMAÇÃO DIGITAL

Nome ou denominação social	Cargo/s	Categoria
Dona Eva Castillo Sanz	VOGAL	Independente
Senhor José Ignacio Goirigolzarri Tellaeché	PRESIDENTE	Executivo
Dona Cristina Garmendia Mendizábal	VOGAL	Independente
Sra. María Amparo Moraleda Martínez	VOGAL	Independente
Senhor Gonzalo Gortázar Rotaeché	VOGAL	Executivo
<b>% de conselheiros executivos</b>		
		40,00
<b>% de conselheiros delegados</b>		
		0,00
<b>% de conselheiros independentes</b>		
		60,00
<b>% de outros administradores externos</b>		
		0,00

COMISSÃO DE NOMEAÇÕES E SUSTENTABILIDADE

Nome ou denominação social	Cargo	Categoria
Senhor Eduardo Javier Sanchiz Irazu	VOGAL	Independente
Senhor Francisco Javier Campo García	VOGAL	Independente
Senhor John S. Reed	PRESIDENTE	Independente
Senhor Fernando María Costa Duarte Ulrich	VOGAL	Outro Externo
Sra. María Amparo Moraleda Martínez	VOGAL	Independente
<b>% de conselheiros executivos</b>		
		0,00
<b>% de conselheiros delegados</b>		
		0,00
<b>% de conselheiros independentes</b>		
		80,00
<b>% de outros administradores externos</b>		
		20,00

COMISSÃO DE REMUNERAÇÕES

Nome ou denominação social	Cargo	Categoria
Senhor Joaquín Ayuso García	VOGAL	Independente
Senhor José Serna Masía	VOGAL	Delegado
Dona Cristina Garmendia Mendizábal	VOGAL	Independente
Sra. María Amparo Moraleda Martínez	PRESIDENTE	Independente
<b>% de conselheiros executivos</b>		0,00
<b>% de conselheiros delegados</b>		25,00
<b>% de conselheiros independentes</b>		75,00
<b>% de outros administradores externos</b>		0,00

COMISSÃO DE RISCOS

Nome ou denominação social	Cargo	Categoria
Senhor Joaquín Ayuso García	VOGAL	Independente
Dona Koro Usarraga Unsain	VOGAL	Independente
Senhor Eduardo Javier Sanchiz Irazu	PRESIDENTE	Independente
Sra. María Verónica Fisas Vergés	VOGAL	Independente
Senhor Tomás Muniesa Arantegui	VOGAL	Delegado
Senhor Fernando María Costa Duarte Ulrich	VOGAL	Outro Externo
<b>% de conselheiros executivos</b>		0,00
<b>% de conselheiros delegados</b>		16,67
<b>% de conselheiros independentes</b>		66,67
<b>% de outros administradores externos</b>		16,67

COMISSÃO EXECUTIVA

Nome ou denominação social	Cargo	Categoria
Dona Eva Castillo Sanz	VOGAL	Independente
Senhor José Ignacio Goirigolzarri Tellaeché	PRESIDENTE	Executivo
Dona Koro Usarraga Unsain	VOGAL	Independente
Sra. María Verónica Fisas Vergés	VOGAL	Independente
Senhor Tomás Muniesa Arantegui	VOGAL	Delegado
Sra. María Amparo Moraleda Martínez	VOGAL	Independente
Senhor Gonzalo Gortázar Rotaeché	VOGAL	Executivo

% de conselheiros executivos	28,57
% de conselheiros delegados	14,29
% de conselheiros independentes	57,14
% de outros administradores 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 2022		Exercício 2021		Exercício 2020		Exercício 2019	
	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%
COMISSÃO DE AUDITORIA E CONTROLO	3	50,00	3	50,00	2	50,00	1	33,33
COMISSÃO DE INOVAÇÃO, TECNOLOGIA E TRANSFORMAÇÃO DIGITAL	3	60,00	3	60,00	2	50,00	2	40,00
COMISSÃO DE NOMEAÇÕES E SUSTENTABILIDADE	1	20,00	0	0,00	1	33,33	1	33,33
COMISSÃO DE REMUNERAÇÕES	2	50,00	2	50,00	2	66,67	2	66,67
COMISSÃO DE RISCOS	2	33,33	2	33,33	3	60,00	2	66,67
COMISSÃO EXECUTIVA	4	57,14	4	57,14	3	50,00	2	33,33



## > D. OPERAÇÕES VINCULADAS E OPERAÇÕES INTRAGRUPU

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 (milhares de euros)	Órgão que a aprovou	Identificação do acionista significativo ou conselheiro que se tenha absterido	A proposta à assembleia, se aplicável, foi aprovada pelo conselho sem o voto contra da maioria de independentes
INMO CRITERIA PATRIMÓNIO, S.L.U. (CRITERIA CAIXA, S.A.U.)	30,01	CaixaBank, S.A.	238.500	Conselho de Administração	Sr. Tomás Muniesa e Sr. José Serna	NÃO

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
--	---------------------	---

INMO CRITERIA PATRIMÓNIO, S.L.U. (CRITERIA CAIXA, S.A.U.)	Societária	Venda de ativo não financeiro
---	------------	-------------------------------

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	Montante (milhares de euros)	Órgão que a aprovou	Identificação do acionista significativo ou conselheiro que se tenha absterido	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 intra grupo, 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 relacionada da empresa cotada tiver uma participação em tais filiais ou que tais filiais sejam totalmente detidas, direta ou indiretamente, pela empresa cotada.**

**Em qualquer caso, quaisquer operações intra grupo 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		



- 01 A nossa identidade
- 02 Estratégia empresarial e materialidade
- 03 Governação empresarial
- 04 Gestão de risco
- 05 Modelo de criação de valor
- 06 Clientes
- 07 Pessoas e cultura
- 08 Acionistas e investidores
- 09 Sociedade
- 10 Ambiente e clima
- 11 EINF
- 12 Glossário e estrutura do Grupo
- 13 Anexos



## > 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.

Cumpre  Explique

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.

Cumpre  Cumpre parcialmente  Explique  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.

Cumpre  Cumpre parcialmente  Explique

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  Explique

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  Explique

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 Junta Geral de Acionistas celebradas o 14 de maio de 2021 aprovou autorizar ao Conselho de Administração para a emissão de título convertível que permitam ou tenham como finalidade atender requisitos reguladores para sua computação como instrumentos de capital reguladora de nível 1 adicional até um importe 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 em caso em que 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 de 2021, sendo neste caso aplicável o limite geral de 50% para os aumentos de capital.

Na última Assembleia Geral realizada a 8 de abril de 2022, os relatórios do Conselho de Administração e da BDO Auditores S.L.P foram comunicados e colocados à disposição dos acionistas. (especialista independente nomeado pelo Registo Comercial de Valência) para efeitos do disposto no artigo 511 do Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julho, relativo à emissão de participações preferenciais convertíveis em ações num montante nominal total de 750 000 000 euros e excluindo os direitos de subscrição preferencial. Esta emissão foi aprovada pelo Conselho de Administração a 29 de julho de 2021, em conformidade com a delegação concedida a seu favor pela Assembleia Geral Ordinária de Acionistas realizada a 14 de maio de 2021, tendo os termos definitivos sido fixados a 2 de setembro de 2021, tal como publicados por comunicação do OIR na mesma data.

6. 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:
- 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.

Cumpre  Cumpre parcialmente  Explique

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.

Cumpre  Cumpre parcialmente  Explique

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 às restantes propostas e relatórios do conselho e com um resumo deste parecer.

Cumpre  Cumpre parcialmente  Explique

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.

Cumpre  Cumpre parcialmente  Explique

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  Explique  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  Explique  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.

Cumpre  Cumpre parcialmente  Explique

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.

Cumpre  Explique

14. Que o Conselho de Administração aprove uma política direcionada a favorecer uma composição apropriada do Conselho de Administração e que:

- Seja concreta e verificável.
- Assegure que as propostas de nomeação ou de reeleição se fundamentem numa análise prévia das competências exigidas pelo do conselho de administração.
- 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.

Cumpre  Cumpre parcialmente  Explique

15. Que os conselheiros dominicais e independentes constituam uma ampla maioria do Conselho de Administração e que o número de conselheiros executivos seja o mínimo necessário, tendo em conta a complexidade do grupo societário e a percentagem de participação dos conselheiros 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%.

Cumpre  Cumpre parcialmente  Explique

16. Que a percentagem de conselheiros dominicais sobre o total dos conselheiros não executivos não seja maior que a proporção existente entre o capital da sociedade representada por estes conselheiros e o restante capital. Este critério poderá ser aliviado:
- Em sociedades de elevada capitalização nas quais sejam escassas as participações sob forma de ações que sejam legalmente consideradas significativas.
  - Quando se tratar de sociedades nas quais exista uma pluralidade de acionistas representados no Conselho de Administração e não tenham relações entre si.

Cumpre  Explique

17. Que o número de conselheiros independentes represente, pelo menos, metade do total de conselheiros. 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.

Cumpre  Explique



18. Que as sociedades tornem pública e mantenham atualizada, através do seu site, a seguinte informação sobre os seus administradores:
- Perfil profissional e biográfico.
  - Outros conselhos de administração aos quais pertençam, sejam ou não sociedades cotadas, bem como sobre as restantes atividades retribuídas que tenha, independentemente da sua natureza.
  - Indicação da categoria de conselheiro à qual pertençam, assinalando-se, no caso dos conselheiros delegados, o acionista que representem ou com quem tenham relações.
  - Data da sua primeira nomeação como administrador na sociedade, bem como das posteriores reeleições.
  - Ações da empresa e opções sobre elas, das quais sejam titulares.

Cumpre  Cumpre parcialmente  Explique

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 conselheiros dominicais 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 conselheiros dominicais.

Cumpre  Cumpre parcialmente  Explique  Não aplicável

20. Que os conselheiros dominicais 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 conselheiros dominicais.

Cumpre  Cumpre parcialmente  Explique  Não aplicável

- 01 A nossa identidade
- 02 Estratégia empresarial e materialidade
- 03 Governação empresarial
- 04 Gestão de risco
- 05 Modelo de criação de valor
- 06 Clientes
- 07 Pessoas e cultura
- 08 Acionistas e investidores
- 09 Sociedade
- 10 Ambiente e clima
- 11 EINF
- 12 Glossário e estrutura do Grupo
- 13 Anexos

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 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.

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  Explique

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  Explique

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  Explique  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  Explique  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.

26. Que o regulamento do Conselho estabeleça o número máximo de Conselhos de sociedades dos quais os seus administradores podem fazer parte.

Cumpre  Cumpre parcialmente  Explique

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  Explique

27. Que as ausências dos administradores se reduzam aos casos indispensáveis e sejam quantificadas no Relatório Anual da Governação Empresarial. Que, quando tiverem de ocorrer, seja conferida uma representação com instruções.

Cumpre  Cumpre parcialmente  Explique

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 Conselheiros 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 conselheiros não executivos só podem ser feitas em conselheiros não executivos e no caso dos conselheiros independentes apenas a favor de outro conselheiro independente, cabendo recordar que, à margem de qualquer que seja a sua tipologia, o conselheiro 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.

- 01 A nossa identidade
- 02 Estratégia empresarial e materialidade
- 03 Governação empresarial
- 04 Gestão de risco
- 05 Modelo de criação de valor
- 06 Clientes
- 07 Pessoas e cultura
- 08 Acionistas e investidores
- 09 Sociedade
- 10 Ambiente e clima
- 11 EINF
- 12 Glossário e estrutura do Grupo
- 13 Anexos

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    Explique    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    Explique

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    Cumpre parcialmente    Explique

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    Explique

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    Explique

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 a dedicação de 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    Explique

34. Que quando existir um conselheiro 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    Explique    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.

Cumpre    Explique



- 01 A nossa identidade
- 02 Estratégia empresarial e materialidade
- 03 Governação empresarial
- 04 Gestão de risco
- 05 Modelo de criação de valor
- 06 Clientes
- 07 Pessoas e cultura
- 08 Acionistas e investidores
- 09 Sociedade
- 10 Ambiente e clima
- 11 EINF
- 12 Glossário e estrutura do Grupo
- 13 Anexos

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.

A cada 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.

Cumpre    Cumpre parcialmente    Explique

37. Que, quando existir uma comissão executiva, nela exista a presença de pelo menos dois conselheiros não executivos, sendo pelo menos um deles independente; que o seu secretário seja o secretário do Conselho de Administração.

Cumpre    Cumpre parcialmente    Explique    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.

Cumpre    Cumpre parcialmente    Explique    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.

Cumpre    Cumpre parcialmente    Explique

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.

Cumpre    Cumpre parcialmente    Explique

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.

Cumpre    Cumpre parcialmente    Explique    Não aplicável

- 01 A nossa identidade
- 02 Estratégia empresarial e materialidade
- 03 Governação empresarial
- 04 Gestão de risco
- 05 Modelo de criação de valor
- 06 Clientes
- 07 Pessoas e cultura
- 08 Acionistas e investidores
- 09 Sociedade
- 10 Ambiente e clima
- 11 EINF
- 12 Glossário e estrutura do Grupo
- 13 Anexos

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:
  - b. 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.
  - c. 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 Sênior tenha em conta as conclusões e as recomendações dos seus relatórios.
  - d. 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.
  - e. 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:

- c. No caso de renúncia do auditor externo, examinar as circunstâncias que a tenham motivado.
- d. Garantir que, pelo seu trabalho, a retribuição do auditor externo não comprometa a sua qualidade nem a sua independência.

- e. 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.
- f. 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.
- g. 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    Explique

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.

Cumpre    Cumpre parcialmente    Explique

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.

Cumpre    Cumpre parcialmente    Explique    Não aplicável

- 01 A nossa identidade
- 02 Estratégia empresarial e materialidade
- 03 Governação empresarial
- 04 Gestão de risco
- 05 Modelo de criação de valor
- 06 Clientes
- 07 Pessoas e cultura
- 08 Acionistas e investidores
- 09 Sociedade
- 10 Ambiente e clima
- 11 EINF
- 12 Glossário e estrutura do Grupo
- 13 Anexos

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.

Cumpre  Cumpre parcialmente  Explique

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.

Cumpre  Cumpre parcialmente  Explique

47. Que os membros da comissão de nomeações e de retribuições – ou da comissão de nomeações e a comissão de retribuições, se estiverem 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.

Cumpre  Cumpre parcialmente  Explique

48. Que as sociedades de elevada capitalização possuam uma comissão de nomeações e uma comissão de remunerações separadas.

Cumpre  Cumpre parcialmente  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.

Cumpre  Cumpre parcialmente  Explique

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.

Cumpre  Cumpre parcialmente  Explique

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.

Cumpre  Cumpre parcialmente  Explique

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.

Cumpre  Cumpre parcialmente  Explique  Não aplicável

53. 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. 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.

Cumpre  Cumpre parcialmente  Explique

54. As funções mínimas às quais se refere a recomendação anterior são as seguintes:

- 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.

Cumpre  Cumpre parcialmente  Explique

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  Explique

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  Explique

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.

Cumpre  Cumpre parcialmente  Explique



- 01 A nossa identidade
- 02 Estratégia empresarial e materialidade
- 03 Governação empresarial
- 04 Gestão de risco
- 05 Modelo de criação de valor
- 06 Clientes
- 07 Pessoas e cultura
- 08 Acionistas e investidores
- 09 Sociedade
- 10 Ambiente e clima
- 11 EINF
- 12 Glossário e estrutura do Grupo
- 13 Anexos

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 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.

Cumpre    Cumpre parcialmente    Explique    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.

Cumpre    Cumpre parcialmente    Explique    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    Cumpre parcialmente    Explique    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    Cumpre parcialmente    Explique    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    Explique    Não aplicável

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.

Cumpre    Cumpre parcialmente    Explique    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 estabelecidas 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.

Cumpre  Cumpre parcialmente  Explique  Não aplicável

Os pagamentos por resolução ou por extinção dos contratos do Presidente e do Conselheiro 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 ultrapassem o montante equivalente a dois anos da remuneração total anual de cada um deles.

Por outro lado, o Banco reconhece a favor do Conselheiro 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 Conselheiro 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 Conselheiro Delegado, as contribuições ficarão consolidadas (salvo no pressuposto de rescisão por justa causa imputável ao Conselheiro Delegado) mas em nenhum caso se prevê a possibilidade que ele rece-


ba 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 Conselheiros 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 aprovisionamento nem pagamento efetivo no momento da cessão, tiver de 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.



# Informação Anual de Remunerações dos Conselheiros (IARC)



# \_01. Introdução



## O presente Relatório Anual de Remuneração dos Conselheiros correspondente ao exercício de 2022

(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**)<sup>1</sup>.

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.

> Para o exercício de 2022, a Política de Remuneração dos Conselheiros aplicável à Entidade (doravante, **Política de Remuneração ou Política**) foi aprovada pela Assembleia Geral de Acionistas de 8 de abril de 2022 que

substitui na sua totalidade a Política de Remuneração do Conselho de Administração em vigor para os exercícios financeiros de 2020 a 2022, ambos incluídos.

Esta Política de Remuneração pode ser consultada na página web do CaixaBank, através da seguinte ligação:

<https://www.caixabank.com/es/accionistas-inversores/gobierno-corporativo/remuneracion-consejeros.html>

Não obstante o precedente, para o exercício financeiro de 2023, espera-se que uma alteração à Política de Remuneração dos Conselheiros seja aprovada pela Assembleia Geral de Acionistas do CaixaBank de 8 de abril de 2022.



<sup>1</sup>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 remuneração 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 alteração à Política são os seguintes:

## 01

→ O aumento da transparência e controlo da Assembleia Geral de Acionistas nas alterações às componentes de remuneração dos conselheiros executivos.

## 02

→ O alinhamento da Política com as Diretrizes sobre Políticas de Remuneração adequadas ao abrigo da Diretiva 2013/36, aplicável a partir de 1 de janeiro de 2022, que alteraram determinadas disposições relativas a pagamentos por cessação antecipada de pagamentos, com base nas disposições da Diretriz 172.b. da Guia da EBA.

## 03

→ A atualização da remuneração por pertencer ao conselho e às respetivas comissões dos conselheiros na respetiva condição, com um aumento do montante máximo anual de 5%.

## 04

→ A atualização da remuneração target fixa e variável do Presidente e do Conselheiro Delegado, bem como as contribuições para o regime de pensões do Conselheiro Delegado. O aumento é de 5%.

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 2023.

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 16 de fevereiro de 2023, será submetido à votação consultiva dos acionistas na Assembleia Geral Ordinária de Acionistas de 2021, como um ponto separado da ordem de trabalhos.



01 A nossa  
identidade

02 Estratégia  
empresarial e  
materialidade

03 Governação  
empresarial

04 Gestão  
de risco

05 Modelo de criação  
de valor

06 Clientes

07 Pessoas  
e cultura

08 Acionistas  
e investidores

09 Sociedade

10 Ambiente  
e clima

11 EINF

12 Glossário e  
estrutura do  
Grupo

13 Anexos

# \_Remunerações



”

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.



# \_02. Princípios e responsabilidades de gestão da Política de Remuneração

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 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 2022, a Política de Remuneração submetida pelo Conselho à votação vinculativa da Assembleia Geral de 8 de abril de 2022, contou com uma percentagem de votos a favor de 75,86% sobre o quórum de votação. Este resultado foi condicionado devido sobretudo à abstenção de um acionista que detém 16,1% do capital, neste ponto da ordem do dia, bem como nas deliberações 11 e 12 sobre remunerações. Por outro lado, a votação consultiva do Relatório Anual de Remunerações do exercício anterior obteve 97,26% de votos a favor sobre o quórum de votação.

Excluindo este único acionista da votação, a alteração da Política de Remuneração teria sido aprovada com 96,23% dos votos a favor. Da mesma forma, as restantes propostas relativas às remunerações (acordos 11 e 12) teriam sido aprovadas com percentagens superiores a 98%. Além disso, todas estas propostas receberam o apoio dos principais assessores de voto de investidores institucionais.



## \_2.1 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 Remuneração, 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 10/2014<sup>2</sup> (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.

<sup>2</sup> 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.



## \_2.2 Comissão de Remunerações

### \_Composição

A 31 de dezembro de 2022, 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	Carácter	Data da primeira nomeação
María Amparo Moraleda Martínez	Presidente	Independente	25-09-2014
Joaquín Ayuso García	Vogal	Independente	30-03-2021
Cristina Garmendia Mendizábal	Vogal	Independente	22-05-2020
José Serna Masiá	Vogal	Delegado	30-03-2021
Óscar Calderón de Oya	Secretário não membro	--	01-01-2017
Óscar Figueres Fortuna	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 15.º 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 remuneração, 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 de 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.

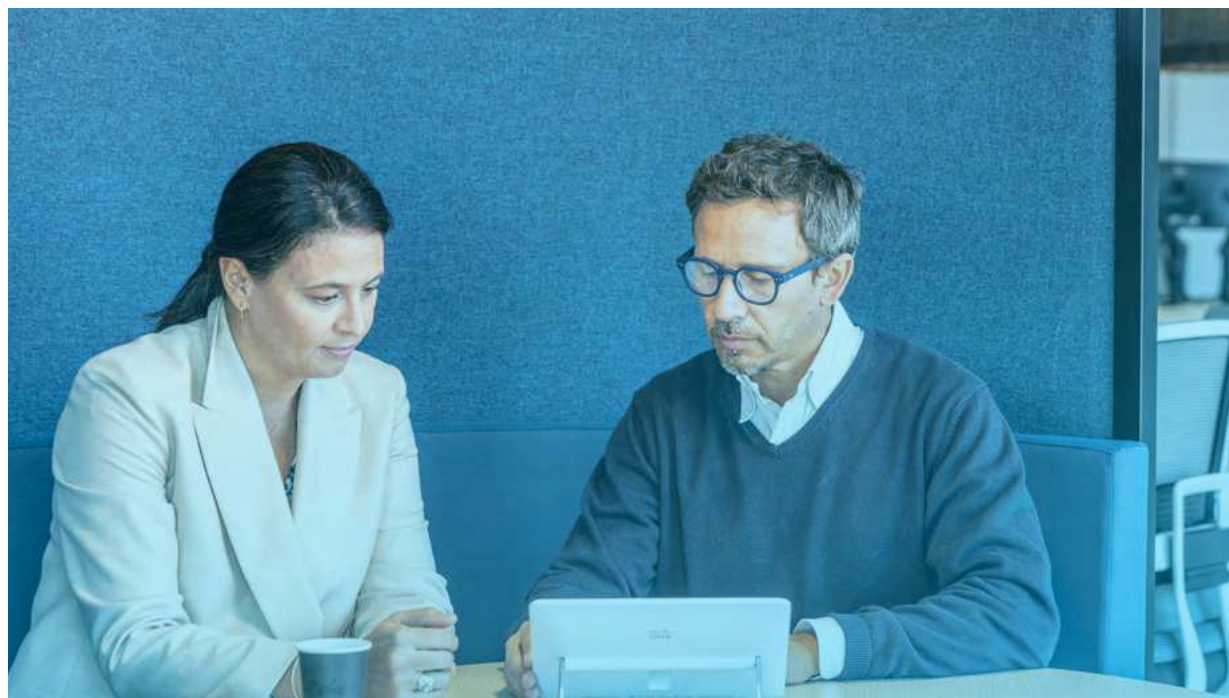
As propostas da Comissão de Remunerações são submetidas ao Conselho de Administração do CaixaBank para a sua consideração e, quando apropriado, aprovação. Caso as decisões correspondam à Assembleia Geral de Acionistas do CaixaBank, de acordo com as suas competências, o Conselho de Administração do CaixaBank 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.

## Assessores externos

A Comissão de Remunerações contou com o serviço de assessoria da Ernst & Young Abogados S.L.P. ("EY") na elaboração da Política a ser submetida à aprovação na Assembleia Geral de Acionistas de 2023, bem como com Willis Towers Watson no que diz respeito à análise de mercado e comparações de mercado em matéria de remuneração e compensação de mercado dos Conselheiros Executivos e Quadros Superiores.



## Atividades da Comissão durante 2022

Durante o exercício de 2022, a Comissão de Remunerações do CaixaBank reuniu-se em 9 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 resultado dos desafios individuais e corporativos do esquema de Bónus do exercício anterior dos Conselheiros Executivos, membros do Comité de Direção e Funções Independentes de Controlo, bem como a proposta de bónus para 2021 e as condições económicas de 2022. Também a proposta de métricas corporativas, anuais e plurianuais, aplicáveis ao novo esquema de remuneração variável para o exercício de 2022.
Fevereiro	A Comissão de Remunerações do CaixaBank elaborou a proposta motivada e a nova Política de Remuneração do Conselho de Administração do CaixaBank para os anos de 2022-2024; elaborou as propostas de acordo para a entrega de ações a favor dos Conselheiros Executivos como parte do programa de remuneração variável da Sociedade, a autorização do rácio máximo da remuneração variável superior a 100% para determinados cargos do Grupo Identificado e o Relatório Anual de Remunerações dos membros do Conselho de Administração. A proposta de Bónus para alguns membros da Alta Direção e os desafios corporativos para 2022 foram alterados. Apresentou-se também, para aprovação pelo Conselho, o ajustamento do primeiro ciclo do PIAC 2019 - 2021 e a consecução do Incentivo Provisório do terceiro ciclo do mesmo plano.
Março	Foi proposta para aprovação pelo Conselho uma alteração à Política de Remuneração do Grupo Identificado do Grupo CaixaBank, para introduzir as novas disposições aprovadas pelo Conselho de Administração na secção sobre o Indicador de Ajustamento ao Risco e adaptar a redação da secção sobre diferimento e pagamento correspondente aos pagamentos por cessação antecipada, em alinhamento com o estabelecido na Política de Remuneração de Conselheiros do CaixaBank.
Maio	Quantificação dos desafios individuais de alguns membros do Comité de Gestão para incluir os objetivos de negócio.
Junho	A Comissão de Remunerações analisou a Solicitação de exclusões do Grupo Identificado 2022 e o resultado da Auditoria da Composição do Grupo Identificado. A pedido da mesma Comissão, foi apresentado um relatório com a Estrutura da Remuneração Variável do CaixaBank, o modelo de Governance e um resumo do modelo de bónus da Banca Retail e do modelo de Incentivos.
Julho	As Conclusões e o grau de progresso das Auditorias de Remunerações do Grupo CaixaBank - Plano 2022, foram apresentados à Comissão de Remunerações.
Outubro	Foi comunicado o estado da implementação do novo modelo de remuneração variável com métricas plurianuais para o Grupo Identificado e os Primeiros Diretores do Grupo e apresentado o resultado da Auditoria da revisão da aplicação do Acordo do Processo de Regularização do Emprego de 2021.
Dezembro	A Comissão de Remunerações do CaixaBank aprovou a proposta do Grupo Identificado do Grupo CaixaBank 2023 e o calendário de gestão das remunerações do exercício de 2022-2023. Foi aprovado e apresentado o novo grupo de comparação para a análise da competitividade externa da Alta Direção.



## \_03. Política de Remunerações 2022

### \_3.1 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 2021, o montante máximo anual da remuneração global dos Conselheiros foi fixado em 2 925.000 euros, sem ter em conta a remuneração por funções executivas.

Consequentemente, os montantes aprovados por pertença ao Conselho e às suas Comissões nos exercícios de 2022 e 2021 são os seguintes:



> REMUNERAÇÃO POR PERTENÇA AO CONSELHO E ÀS SUAS COMISSÕES

(Em milhares de euros)	Total 2022	Total 2021
Remuneração base por membro do Conselho	90	90
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 e Sustentabilidade	30	30
Remuneração adicional ao Presidente da Comissão de Nomeações e Sustentabilidade	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 <sup>1</sup>	30	30

<sup>1</sup> 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 2022	Total 2021*
Remuneração distribuída aos conselheiros na sua qualidade enquanto tais	2.736	2.854

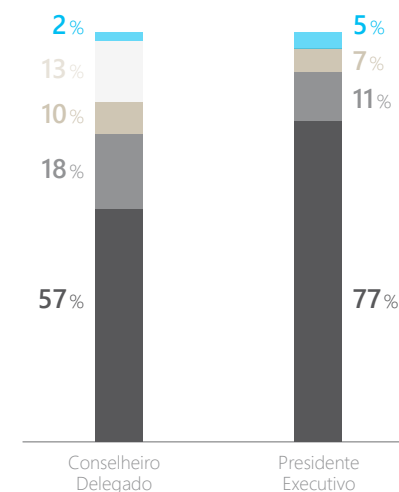
\* A remuneração distribuída em 2021 tem em conta a parte da remuneração adicional do presidente não executivo auferida até à data da cessação das suas funções.

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 des-

empenho das suas funções. A Política de Remuneração não prevê o estabelecimento de esquemas de poupança a longo prazo para os Conselheiros não Executivos.

### 3.2 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 2022:



- Retribuição fixa anual total
- Remuneração variável a longo prazo
- Remuneração variável a curto 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 em que o CaixaBank participa são realizados por importantes empresas especializadas, sendo a amostra utilizada para 2023 correspondente a um grupo de instituições financeiras europeias comparável ao CaixaBank e ao conjunto das empresas do IBEX 35.

### Peer Group de referência para a remuneração dos Conselheiros Executivos

Santander	BBVA	Banco Sabadell	Bankinter	ABN Amro	Commerzbank
Societe General	Deutsche Bank	Erste Group	KBC Groep	Lloyds Banking Group	ING Groep
NatWest	Standard Chartered	SwedBank	UniCredit		

O CaixaBank também tem em conta uma amostra multisectorial 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 pertencer ao Conselho	Remuneração por pertença a comissões do Conselho	Remuneração por cargos em sociedades do Grupo	Remuneração por pertencer a conselhos fora do Grupo	Remuneração Fixa anual Total
	Gonzalo Gortázar	Conselheiro Delegado	2.061	90	50	60	2.261
	José Ignacio Goirigolzarri	Presidente Executivo	1.485	90	60	15	1.650
	<b>Total por conceito 2022</b>		<b>3.546</b>	<b>180</b>	<b>110</b>	<b>60</b>	<b>3.911</b>
	Gonzalo Gortázar	Conselheiro Delegado	1.917	90	50	204	2.261
	José Ignacio Goirigolzarri <sup>1</sup>	Presidente Executivo	1.122	69	45	11	1.247
	<b>Total por conceito 2021</b>		<b>3.039</b>	<b>159</b>	<b>95</b>	<b>204</b>	<b>3.508</b>

<sup>1</sup> 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 Presidente Executivo foi mantida entre 2022 e 2021.

- 01 A nossa identidade
- 02 Estratégia empresarial e materialidade
- 03 Governação empresarial
- 04 Gestão de risco
- 05 Modelo de criação de valor
- 06 Clientes
- 07 Pessoas e cultura
- 08 Acionistas e investidores
- 09 Sociedade
- 10 Ambiente e clima
- 11 EINF
- 12 Glossário e estrutura do Grupo
- 13 Anexos



A Remuneração Fixa anual Total do Conselheiro Delegado foi mantida para o ano de 2022, em comparação com 2021.

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 <sup>2</sup>	Utilização de automóvel e habitação	Outros	Total
Gonzalo Gortázar	Conselheiro Delegado	5			5
José Ignacio Goirigolzarri	Presidente Executivo	2			2
<b>Total por conceito 2022</b>		<b>7</b>			<b>7</b>
Gonzalo Gortázar	Conselheiro Delegado	5		2	7
José Ignacio Goirigolzarri	Presidente Executivo	2			2
<b>Total por conceito 2021</b>		<b>7</b>		<b>2</b>	<b>9</b>

<sup>2</sup> 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-alvo 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% das metas estabelecidas. Em caso de ultrapassagem, pode ser alcançada uma taxa máxima de realização de 120%.

São utilizados fatores anuais para a medição do desempenho e para a avaliação dos resultados, com critérios quantitativos empresariais (financeiros) e qualitativos empresariais (não financeiros), que devem ser especificados e claramente documentados. Além disso, são também utilizados fatores plurianuais baseados em critérios corporativos, e que ajustam, como mecanismo de redução, o pagamento da parte diferida sujeita a fatores plurianuais. Este esquema baseia-se apenas no cumprimento de desafios corporativos que são ponderados a 100%, eliminando desafios individuais de anos anteriores.

Segundo este sistema, 40% da remuneração variável correspondente ao ano corrente será paga aos administradores executivos da empresa 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.

- 01 A nossa identidade
- 02 Estratégia empresarial e materialidade
- 03 Governação empresarial
- 04 Gestão de risco
- 05 Modelo de criação de valor
- 06 Clientes
- 07 Pessoas e cultura
- 08 Acionistas e investidores
- 09 Sociedade
- 10 Ambiente e clima
- 11 EINF
- 12 Glossário e estrutura do Grupo
- 13 Anexos

O recebimento da remuneração variável com métricas plurianuais 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.

A remuneração para 2022 dos Conselheiros Executivos permaneceu 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).

Como resultado do exposto, a percentagem que a remuneração variável pode representar sobre a remuneração fixa foi reformulada em geral, podendo atingir 100% da componente fixa da remuneração de cada um dos Conselheiros Executivos.

(milhares de euros)	Cargo	Remuneração variável objetivo (milhares de €)
Gonzalo Gortázar	Conselheiro Delegado	909
José Ignacio Goirigolzarri	Presidente Executivo	320

Para o exercício de 2022, foi atribuída ao Conselheiro Delegado uma remuneração alvo variável equivalente a 40,2% da sua Remuneração Anual Fixa Total, no caso de atingir 100% das metas estabelecidas no início do ano pelo Conselho de Administração, que pode atingir até um máximo de 48,2% da Remuneração Anual Fixa Total.

Por outro lado, foi atribuída ao Presidente Executivo uma remuneração alvo variável equivalente a 19,4% da sua Remuneração Fixa Anual Total, em caso de cumprimento de 100% dos objetivos pré-estabelecidos no início do ano pela Comissão de Remuneração, que pode atingir até um máximo de 23,3% da Remuneração Fixa Anual Total.



- 01 A nossa identidade
- 02 Estratégia empresarial e materialidade
- 03 Governação empresarial
- 04 Gestão de risco
- 05 Modelo de criação de valor
- 06 Clientes
- 07 Pessoas e cultura
- 08 Acionistas e investidores
- 09 Sociedade
- 10 Ambiente e clima
- 11 EINF
- 12 Glossário e estrutura do Grupo
- 13 Anexos

## Desafios corporativos da remuneração variável dos conselheiros executivos em 2022

### Métricas de medição de fatores anuais

Os desafios corporativos, com uma ponderação de 100%, 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:

Critérios	Métrica	Ponderação	Grado de cumprimento	Grado de realização	Objetivo	Resultado	Reconhecimento do desafio (%)
Corporativos	ROTE	20%	> 7,7 = 120%	120%	6,7	9,8	120%
			Entre 7,7 e 5,7	Entre 120 e 80%			
			< 5,7 = 0%	0			
	Financeiros REC	20%	< 53,4 = 120%	120%	54,7	50,2	120%
			Entre 53,4 e 56,1	Entre 120 e 80%			
			> 56,1 = 0%	0			
	NPA	10%	< -1.054 = 120%	120%	-527	-3.850	120%
			Entre -1.054 e 0	Entre 120 e 80%			
			>= 0 = 0%	0			
	RAF	20%	<= 3 âmbares	120%	Cinco âmbares	0 âmbares	120%
			3,5 âmbares	115%			
			4 âmbares	110%			
			4,5 âmbares	105%			
			5 âmbares	100%			
5,5 âmbares			95%				
6 âmbares			90%				
Não financeiros		6,5 âmbares	85%				
		7 âmbares	80%				
		>= 7,5 âmbares	0				
		> 22.962 = 120%	1,2				
Sustentabilidade	10%	Entre 22.962 e 15.308	Entre 120 e 80%	19.135	23.583	120%	
		< 15.308 = 0%	0				
Qualidade	10%	Cada desafio individualmente em escalas entre 0 abaixo de 80% e até um máximo de 120%.	Máximo de 120% e mínimo de 80% Abaixo de 0	NPS Agência 52.2 IEX 88.2 NPS Digital 41.8	NPS Agência 64.0 IEX 89.1 NPS Digital 55.5	120%	
		Média ponderada (NPS de escritório, e segmentos IEX) 70% e 30% NPS digital					

- 01 A nossa identidade
- 02 Estratégia empresarial e materialidade
- 03 Governação empresarial
- 04 Gestão de risco
- 05 Modelo de criação de valor
- 06 Clientes
- 07 Pessoas e cultura
- 08 Acionistas e investidores
- 09 Sociedade
- 10 Ambiente e clima
- 11 EINF
- 12 Glossário e estrutura do Grupo
- 13 Anexos

Critérios	Métrica	Ponderação	Grado de cumprimento	Grado de realização	Objetivo	Resultado	Reconhecimento do desafio (%)	
			> 96,25 e fator de correção 0 = 100%.	Entre 120% e 0				
Corporativos	Não financeiros	Compliance	10%	Entre 96,25 e 95 = 90%	Entre 108% e 0	96,25	99,2	116%
			Entre 95 e 94 = 80%	Entre 96% e 0				
			< 94 - 0%	0				
<b>Consecução</b>							<b>119,6%</b>	



As métricas estabelecidas e os objetivos perseguidos com cada uma delas são definidos em pormenor a seguir:

#### **\_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. O grau de cumprimento do ROTE em 2022 foi calculado da seguinte forma: 2,884 (resultado líquido do cupão AT1) / 29,532 (capitais próprios e ajustamentos de avaliação médios deduzidos os intangíveis).

A meta para o desafio era 6,7, e um resultado de 9,8 foi alcançado, dando uma taxa de reconhecimento em 2022 de 120%.

#### **\_Ratio de eficiência core (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 (definidas como a soma da margem de juros, comissões e receitas ligadas aos seguros).

O grau de cumprimento do Rácio de eficiência Core em 2022 foi calculado da seguinte forma: 6,020 (despesas recorrentes) / 11,997 (receitas core).

A meta para o desafio foi 54,7, e um resultado de 50,2 foi alcançado, o que significa que o desafio será cumprido em 120% até 2022.

#### **\_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).

O grau de cumprimento da métrica em 2022 foi calculado da seguinte forma: o objetivo do desafio foi uma variação de -527, um resultado de -3.850 foi alcançado, por isso o grau de cumprimento do desafio no ano 2022 é de um máximo de 120%.

#### **\_Risk appetite Framework (RAF): (20%)**

**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 objetivo do desafio era 5 âmbares, tendo alcançado um resultado de 0 âmbares com todas as métricas iguais ou melhores do que o orçamentado, por isso o grau de realização do desafio em 2022 é de 120%.



### \_Sustentabilidade (10%)

**Definição:** Mobilização de finanças sustentáveis, mede a nova produção de finanças sustentáveis. A realização é determinada pela comparação do resultado alcançado de 23.583 com o desafio estabelecido de acordo com o plano de sustentabilidade para 2023 de 19,135, o que representa uma concretização de 120%.

### \_Qualidade 10%

**Definição:** Métrica que combina o índice Net Promoter Score (clientes que nos recomendam) com um índice de experiência do cliente.

O objetivo do desafio era:

- > NPS Agência: 52,2
- > IEX: 88,2
- > NPS Digital: 41,8

Foi obtido um resultado de:

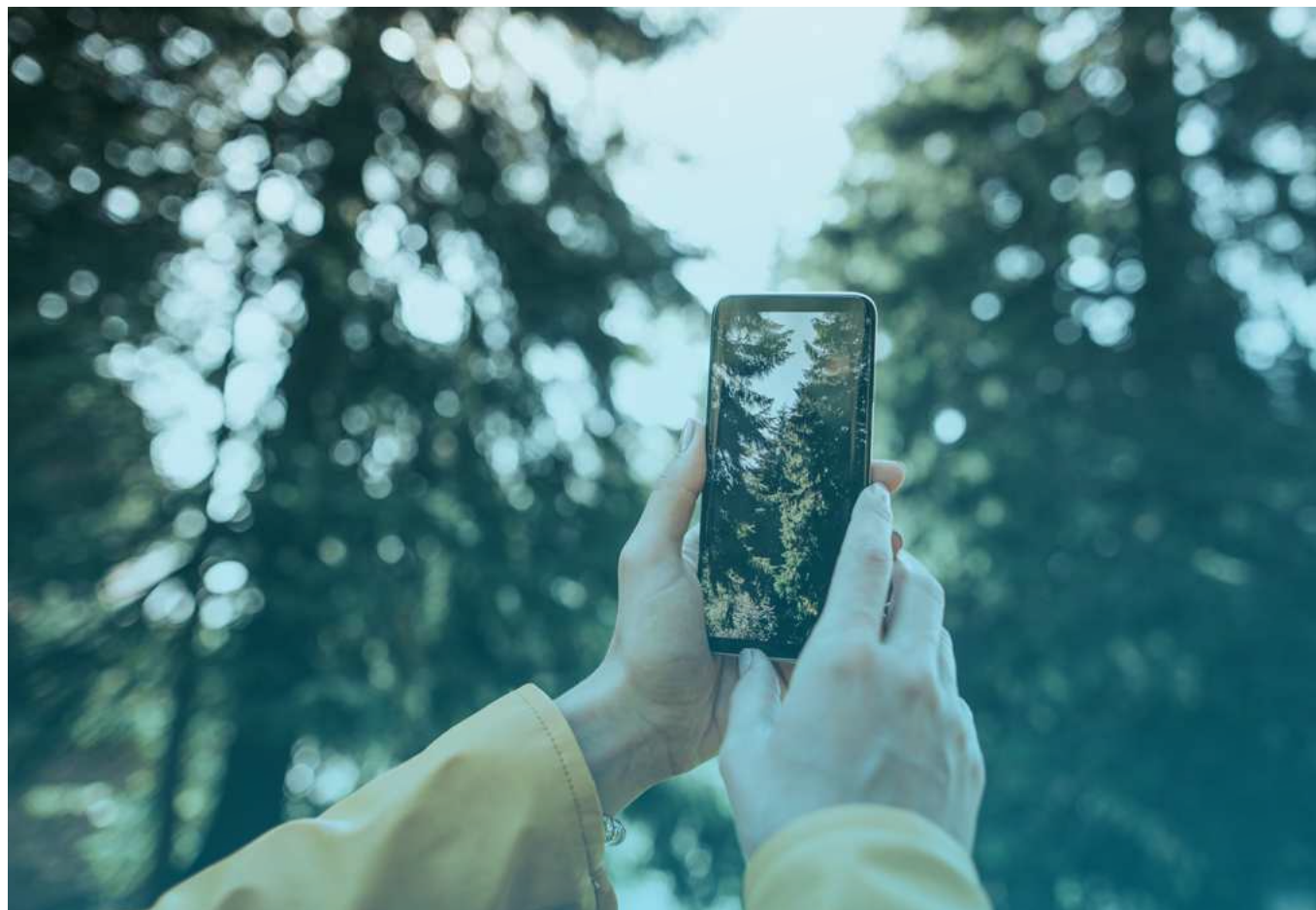
- > NPS Agência: 64
- > IEX: 89,1
- > NPS Digital: 55,5

Portanto, o grau de cumprimento do desafio em 2022 é de um máximo de 120%.

### \_Compliance 10%

**Definição:** Índice agregado de métricas que medem os processos de Prevenção do Branqueamento de Capitais, MiFID e correta comercialização de produtos e serviços.

A meta para o desafio foi de 96,25 e o resultado foi de 99,2, por isso o grau de cumprimento do desafio em 2022 é de 116%.



Com base nos resultados acima referidos, o Conselho de Administração, sob proposta da Comissão de Remuneração, aprovou o reconhecimento de 119,6% da parte da remuneração variável sob a forma de bônus alvo ligado aos desafios corporativos (100%).

> MÉTRICAS DE MEDIÇÃO DE FATORES PLURIANUAIS

Critérios	Métrica	Ponderação	Valor objetivo	Grado de cumprimento	Grau de penalização
Corporativos	CET1	25%	Medida RAF de tolerância ao risco em verde	Vermelho = 0%	100%
				Âmbar = 50%	50%
				Verde = 100%	-%
	TSR	25%	Valor do índice EUROSTOXX Banks - Gross Return	> = índice = 100%	-%
				< índice = 0%	100%
				> Média = 100%	-%
ROTE Plurianual	25%	Média dos montantes emitidos anualmente no período de medição	Entre 80% e 100%	Entre 0 e 100%	
			< 80% = 0%	100%	
			> = 63.785 = 100%	-%	
Sustentabilidade	25%	63 785	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 foi 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:** 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:** 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 mo-

bilização financeira sustentável no período 2022-2024 definido no plano diretor de sustentabilidade.

As métricas anteriormente mencionadas têm 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.

- 01 A nossa identidade
- 02 Estratégia empresarial e materialidade
- 03 Governação empresarial
- 04 Gestão de risco
- 05 Modelo de criação de valor
- 06 Clientes
- 07 Pessoas e cultura
- 08 Acionistas e investidores
- 09 Sociedade
- 10 Ambiente e clima
- 11 EINF
- 12 Glossário e estrutura do Grupo
- 13 Anexos

## \_Determinação da remuneração variável com métricas plurianuais



**A determinação final da realização da remuneração variável sob a forma de bônus 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:

### > % DO CUMPRIMENTO DE DESAFIOS PARA EFEITO DA ATRIBUIÇÃO DA REMUNERAÇÃO VARIÁVEL SOB A FORMA DE BÔNUS

#### \_Conselheiro delegado

Remuneração-alvo variável com métricas plurianuais 2022 (milhares de euros)	% cumprimento desafios corporativos	Remuneração variável com métricas plurianuais 2022 (milhares de euros)
909	119,6%	1.087

A remuneração variável sob a forma de bônus auferida pelo Conselheiro Delegado no exercício de 2022 ascende a um montante de 1.086.924,80 euros, o que corresponde a 48,1% da Remuneração Fixa Anual Total.

Remuneração variável 2022	% acumulada liquidada sobre a remuneração variável sob a forma de bônus de cada exercício	Instrumento de liquidação	% sobre a remuneração variável sob a forma de bônus do exercício em questão	Número de ações brutas equivalente	Remuneração equivalente (milhares de euros)
Parte inicial	40%	Ações	20%	55 654	217
		Efetivo	20%		217
Remuneração diferida	24%	Ações	17%	46 751	183
		Efetivo	7%		79
Sujeita a Fatores Plurianuais	36%	Ações	25%	70 122	274
		Efetivo	11%		117

#### \_Presidente executivo

Remuneração-alvo variável com métricas plurianuais 2022 (milhares de euros)	% cumprimento desafios corporativos	Remuneração variável com métricas plurianuais 2022 (milhares de euros)
320	119,6%	383

A remuneração variável em forma de bonus acumulada pelo Presidente Executivo no exercício 2022 ascende a 382.720 euros, o que corresponde a 23,2% da sua Remuneração Fixa Anual Total.

Remuneração variável 2022	% acumulada liquidada sobre a remuneração variável sob a forma de bônus de cada exercício	Instrumento de liquidação	% sobre a remuneração variável sob a forma de bônus do exercício em questão	Número de ações brutas equivalente	Remuneração equivalente (milhares de euros)
Parte inicial	40%	Ações	20%	19.596	77
		Efetivo	20%		77
Remuneração diferida	24%	Ações	17%	16.464	64
		Efetivo	7%		28
Sujeita a Fatores Plurianuais	36%	Ações	25%	24.690	96
		Efetivo	11%		41

## \_Diferimento e pagamento em instrumentos de remuneração variável

### \_Gonzalo Gortázar - Conselheiro Delegado

#### Remuneração auferida no exercício de 2022 ligada a componentes variáveis 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 2022	Ações	20%	55.654	40%	217	653
	Efetivo	20%			217	
Pagamento da remuneração variável diferida de 2021	Ações	6%	18.141	52%	50	396
	Efetivo	6%			50	
Pagamento da remuneração variável diferida de bónus 2019	Ações	6%	16.256	76%	46	183
	Efetivo	6%			46	
Pagamento da remuneração variável diferida de bónus 2018	Ações	6%	15.613	88%	47	94
	Efetivo	6%			47	
Pagamento da remuneração variável diferida de bónus 2017	Ações	6%	7.824	100%	31	
	Efetivo	6%			31	

<sup>1</sup> 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**

**A remuneração auferida no exercício de 2022 ligada a componentes variáveis do Presidente:**

(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 2022	Ações	20%	19.596	40%	77	229
	Efetivo	20%			77	
Pagamento da remuneração variável <i>diferida</i> de 2021	Ações	6%	5.120	52%	14	112
	Efetivo	6%			14	

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	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 2019	Ações	25%	20.420	50%	53	106
	Efetivo	25%			53	
RVA 2018	Ações	13%	6.740	75%	28	57
	Efetivo	13%			28	
RVA 2017	Ações	13%	5.350	100%	31	0
	Efetivo	13%			31	
RVP 2017	Ações	50%	4.280	100%	25	0
	Efetivo	50%			25	

**Componentes variáveis a longo prazo dos sistemas de remuneração dos anos anteriores**

**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 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.

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 cotização 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:

O Grau de Realização do Incentivo Provisório é determinado pela seguinte fórmula:

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 Tangível Equity)	40%	80%	120%
IEX (Índice de Experiência do Cliente)	20%	80%	120%

#### \_REC (Rácio de Eficiência Core)

Esca de resultados	Coeficiente
REC	
≤ 55,5%	1,2
56,6%	1
57,8%	0,8
> 57,8%	0

#### \_ROTE (Return on Tangible Equity)

Esca de resultados	Coeficiente
ROTE	
≥ 7,1%	1,2
6,20%	1
5,30%	0,8
< 5,3%	0

#### \_IEX (Índice de Experiência do Cliente)

Esca de resultados	Coeficiente
IEX	
≥ 84,5	1,2
84,3	1
84,1	0,8
< 84,1	0

$$GCI = CREC \times 40\% + CROTE \times 40\% + CIEIX \times 20\%$$

- > **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.
- > **CIEIX** = 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.

### \_Coeficiente 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.

Posição no grupo de comparação	Coeficiente multiplicador
1ª à 3ª	1,6
4ª à 6ª	1,4
7ª à 10ª	1,2
11ª à 18ª	1

A escala de resultados deste coeficiente multiplicador é a seguinte:

#### 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.

Conceito objetivo	Ponderação	Grau mínimo de realização	Grau máximo de realização
RAF	60%	-%	100%
TSR ( <i>Total Share Return</i> )	30%	-%	100%
IGR (Índice Global de Reputação do Grupo CaixaBank)	10%	-%	100%

### > PARÂMETROS LIGADOS AO AJUSTAMENTO EX-POST PARA DETERMINAR O INCENTIVO FINAL DO PIAC

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.

### \_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 RAF.

### \_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 consecução seria 0%. Caso contrário será de 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%	10ª	14ª	100
IGR (índice Global de Reputação)	10%	711	740	0

**\_RAF:**

A RAF do CaixaBank atingiu 5 âmbares, por isso 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 14ª 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

\_IGR

O IGR do CaixaBank atingiu um valor de 740, por isso é aplicada uma redução de 0%.

> INCENTIVO FINAL DO PRIMEIRO CICLO DA REMUNERAÇÃO VARIÁVEL - PIAC

Ações concedidas provisoriamente (ud)	% Redução do Incentivo Provisório	Ações concedidas finalmente (ud)
51.782	30%	36.248

A remuneração auferida no exercício de 2022 ligada a componentes variáveis do 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	Grau de realização do incentivo provisório (%)
Pagamento do 1º ciclo Piac 2019-2021	Ações	34%	12.324	66%	23.924

\_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 começou 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 (Return on Tangible Equity)	40%	6,2	7,6	120	48
IEX (Índice de Experiência do Cliente)	20%	84,3	86,3	120	24
					<b>116,2%</b>



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):

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

### \_REC

O REC do CaixaBank alcançou uma taxa de cumprimento de 110,5% em 2021, o que significa uma taxa de cumprimento de incentivos provisória de 44,2%.

### \_ROTE

A ROTE do CaixaBank alcançou uma taxa de cumprimento de 120% em 2021, o que significa uma taxa de cumprimento de incentivos provisória de 48%.

### \_JEX

O JEX do CaixaBank alcançou uma taxa de cumprimento de 120% em 2021, o que significa uma taxa de cumprimento de incentivos provisória de 24%.

### \_Coeficiente 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:

Neste sentido, foi verificado que o CaixaBank terminou na 14ª posição, pelo que será aplicado um 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 incenti-

vo final ainda não foi calculado e a entrega das ações ainda não foi realizada.

- 01 A nossa identidade
- 02 Estratégia empresarial e materialidade
- 03 Governação empresarial
- 04 Gestão de risco
- 05 Modelo de criação de valor
- 06 Clientes
- 07 Pessoas e cultura
- 08 Acionistas e investidores
- 09 Sociedade
- 10 Ambiente e clima
- 11 EINF
- 12 Glossário e estrutura do Grupo
- 13 Anexos

### (i) 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 2022, o terceiro adiamento em ações foi pago ao grupo de beneficiários deste plano.

As remunerações consolidadas durante o exercício que são diferidas dos exercícios anteriores dos planos a longo prazo e que serão pagas em maio de 2023 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	88%	13.553

#### 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	88%	8.247





## **Requisitos comuns** aplicáveis à remuneração variável

### **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. A titularidade dos instrumentos e do numerário cuja entrega tenha sido diferida é do CaixaBank.

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.

### **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 dinheiro ou mediante a entrega de instrumentos, 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
- > As más condutas, individuais ou coletivas, 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

01 A nossa  
identidade02 Estratégia  
empresarial e  
materialidade03 Governação  
empresarial04 Gestão  
de risco05 Modelo de criação  
de valor

06 Clientes

07 Pessoas  
e cultura08 Acionistas  
e investidores

09 Sociedade

10 Ambiente  
e clima

11 EINF

12 Glossário e  
estrutura do  
Grupo

13 Anexos

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 Caixa-Bank 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 ocorrerem 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.



01 A nossa  
identidade02 Estratégia  
empresarial e  
materialidade03 Governação  
empresarial04 Gestão  
de risco05 Modelo de criação  
de valor

06 Clientes

07 Pessoas  
e cultura08 Acionistas  
e investidores

09 Sociedade

10 Ambiente  
e clima

11 EINF

12 Glossário e  
estrutura do  
Grupo

13 Anexos

## 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 específicos 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.

A atualização do montante das contribuições para estes compromissos será baseada nos mesmos princípios que os aplicados à sua fixação, enquanto componente fixo, embora os aumentos ao longo da vigência da Política de Remuneração não devam exceder um total acumulado equivalente a 10 por cento anual, independentemente da sua distribuição ao longo dos diferentes períodos anuais.

### 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 de direitos

No caso de o terem, os Conselheiros Executivos manterão os seus direitos económicos sobre o sistema de previdência social dos Conselheiros Executivos que 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 por justa causa 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 e procedimentos que os estabelecidos para a concessão da remuneração baseada em fatores anuais no esquema de remuneração variável com métricas plurianuais e é objeto de contribuição para uma Apólice de Benefícios Discricionários de Pensão.

A contribuição será considerada como remuneração variável diferida e, conseqüentemente, a Política de Benefícios Discricionários de Pensão conterà as cláusulas a serem expli-



tamente sujeitas aos pressupostos de redução para a remuneração variável com métricas plurianuais 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 2022 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 fixo (85%)	Componente variável (15%)	Cobertura de morte, incapacidade permanente e invalidez geral	Total
Gonzalo Gortázar	Conselheiro Delegado	425	88	73	586
José Ignacio Goirigolzarri	Presidente Executivo			101	101
<b>Total por conceito 2022</b>		<b>425</b>	<b>88</b>	<b>174</b>	<b>687</b>
Gonzalo Gortázar	Conselheiro Delegado	425	80	66	571
José Ignacio Goirigolzarri	Presidente Executivo			71	71
<b>Total por conceito 2021</b>		<b>425</b>	<b>80</b>	<b>137</b>	<b>642</b>

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 2022 (milhares de euros)	Contribuição em base variável (15%)	Resultado desafios individuais 2021	Contribuições para o sistema de previdência social numa base variável do exercício de 2022 (milhares de euros)
500	75	118 %	88

### \_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
Jose Ignacio Goirigolzarri Tellaeché	Conselheiro	CECA	15
Gonzalo Gortázar	Conselheiro	Banco BPI, S.A.	60
Tomás Muniesa	Vice-presidente	VidaCaixa	435
Tomás Muniesa	Vice-presidente	SegurCaixa Adeslas	13
<b>Total por conceito 2022</b>			<b>523</b>

### \_Remunerações dos membros do Conselho que não são Conselheiros

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.





# \_04. Termos e condições dos contratos gerais e do correspondente ao Conselheiro Delegado e ao Presidente Executivo

## \_4.1 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.



01 A nossa  
identidade02 Estratégia  
empresarial e  
materialidade03 Governação  
empresarial04 Gestão  
de risco05 Modelo de criação  
de valor

06 Clientes

07 Pessoas  
e cultura08 Acionistas  
e investidores

09 Sociedade

10 Ambiente  
e clima

11 EINF

12 Glossário e  
estrutura do  
Grupo

13 Anexos

**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.



## \_4.2 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. 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 mensalidades 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> <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"> <li>(i) rescisão unilateral por parte do Conselheiro Executivo por incumprimento grave por parte da Sociedade das obrigações incluídas no contrato de serviços;</li> <li>(ii) rescisão unilateral pela Sociedade sem justa causa;</li> <li>(iii) cessação ou não renovação do seu posto como membro do Conselho e das suas funções de Conselheiro Executivo sem justa causa; ou</li> <li>(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.</li> </ul> <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>	
Cláusulas de cessação antecipada	<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"> <li>(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;</li> <li>(ii) a superveniente falta de aptidão para exercer funções por razões imputáveis ao Conselheiro Executivo; ou</li> <li>(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.</li> </ul> <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.	

# \_05. Política de Remunerações dos Conselheiros para o exercício de 2023

A Assembleia Geral Ordinária de Acionistas realizada a 8 de abril de 2022 aprovou a Política de Remuneração para os anos financeiros de 2022 a 2024, ambos incluídos.

Espera-se que uma alteração à Política de Remuneração dos Conselheiros em vigor seja aprovada pela Assembleia Geral de Acionistas de 2023.

## Motivos que justificam a modificação da política de remuneração

A proposta de modificação da Política de Remuneração justifica-se, entre outras, pelas seguintes razões:

- A vontade de melhorar a transparência e o controlo da Assembleia Geral de Acionistas nas alterações às principais componentes da remuneração dos conselheiros executivos, eliminando mecanismos de atualização previstos na política.
- A alteração das disposições relativas às indemnizações por cessação de funções resultante da revisão das Diretrizes sobre políticas de remuneração adequadas (Diretriz 172.b do Guia da EBA) ao abrigo da Diretiva 2013/36, aplicável a partir de 1 de janeiro de 2022.
- O Conselheiro Delegado não teve aumentos salariais desde 2019, quando a sua contribuição para regimes de pensões sem direitos adquiridos foi aumentada, mas a Remuneração Fixa e a Remuneração Alvo foram mantidas.

A remuneração do Presidente foi fixada na altura da fusão com o Bankia, e não foi alterada desde então.

Os Conselheiros Executivos demonstraram a capacidade de liderar com sucesso a integração com o Bankia, resultando num banco com uma nova dimensão em comparação com os seus pares europeus e espanhóis.

Considerando a comparação da remuneração com o mercado europeu e o mercado local, e tendo em conta o efeito da inflação, a sua remuneração é revista de acordo com critérios de mercado.

Embora a própria política permita a atualização das remunerações fixa e variável *target*, bem como das contribuições para os regimes de pensões, no interesse da máxima transparência, a alteração proposta é feita pelas razões acima expostas.

- A remuneração por pertencer ao Conselho e às suas comissões não foi atualizada desde 2015.

## Principais modificações introduzidas na política de remuneração.

As principais modificações que deverão ser introduzidas na Política de Remuneração a ser submetida à Assembleia Geral de Acionistas podem ser resumidas da seguinte forma:



- Eliminação dos mecanismos de atualização dos principais componentes da remuneração dos conselheiros executivos atualmente previstos na política.
- Alteração para incluir a utilização de determinadas fórmulas genéricas pré-definidas em algumas situações em que os Conselheiros recebem indemnizações, com base nas disposições da Diretriz 172.b da Guia da EBA.
- Atualização da remuneração por pertencer ao conselho e às comissões dos conselheiros na respetiva condição. O montante máximo anual é aumentado em 5%.
- Atualização da remuneração fixa e *target* do Presidente e do Conselheiro Delegado, em conformidade com as informações do mercado. Aumenta-se em 5%.
- Atualização da contribuição para esquemas de previsões do Conselheiro Delegado. Aumenta-se em 5%.

## \_5.1 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 Consel-

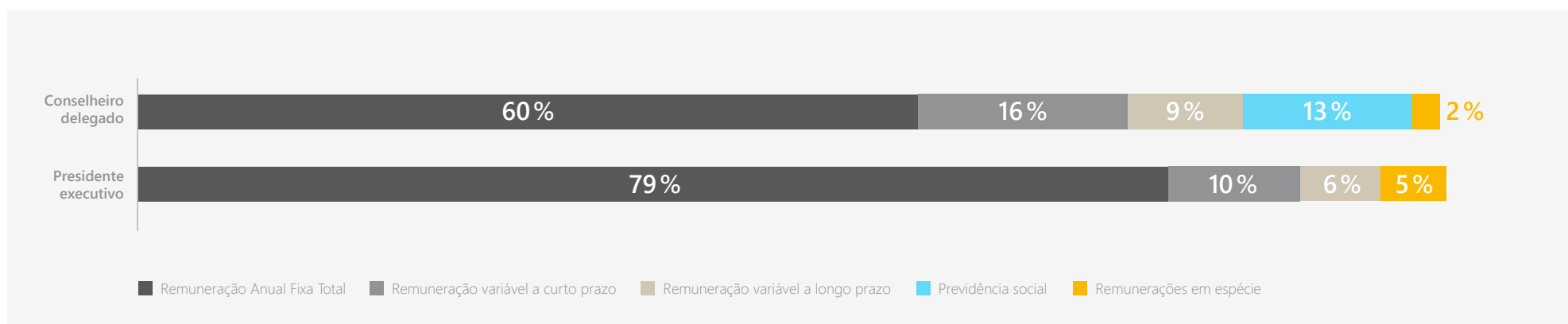
heiros. Está previsto aumentar a modificação do valor da remuneração máxima para todos os conselheiros na Assembleia Geral Ordinária de Acionistas de 2023. Os montantes para o exercício em curso são apresentados detalhadamente abaixo:

### > REMUNERAÇÃO POR PERTENÇA AO CONSELHO E ÀS SUAS COMISSÕES

(milhares de euros)	Total 2023
Remuneração base por membro do Conselho	94,5
Remuneração adicional ao Conselheiro Coordenador	38
Remuneração adicional por membro da Comissão Executiva	52,5
Remuneração adicional ao Presidente da Comissão Executiva	27,5
Remuneração adicional por membro da Comissão de Riscos	52,5
Remuneração adicional ao Presidente da Comissão de Riscos	27,5
Remuneração adicional por membro da Comissão de Auditoria e Controlo	52,5
Remuneração adicional ao Presidente da Comissão de Auditoria e Controlo	27,5
Remuneração adicional por membro da Comissão de Nomeações	31,5
Remuneração adicional ao Presidente da Comissão de Nomeações	15,75
Remuneração adicional por membro da Comissão de Remunerações	31,5
Remuneração adicional ao Presidente da Comissão de Remunerações	15,75
Remuneração adicional por membro da Comissão de Inovação, Tecnologia e Transformação Digital	31,5
(milhares de euros)	Total 2023
Remuneração a ser distribuída em 2023 no âmbito da remuneração máxima aprovada em 2023	3.071,25

## \_5.2 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 2023:



### \_Componentes fixas da remuneração

O montante dos componentes fixos para Conselheiros Executivos previsto para o exercício de 2023 é o seguinte:

#### > REMUNERAÇÃO LIGADA A COMPONENTES FIXAS DOS CONSELHEIROS EXECUTIVOS

(milhares de euros)	Cargo	Salários	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 Total prevista 2023
	Gonzalo Gortázar	2.167,3	94,5	52,5	60	0	2.374,3
	Jose Ignacio Goirigolzarri	1.543	94,5	80	0	15	1.732,5
	<b>Total conselheiros executivos</b>	<b>3.710,3</b>	<b>189</b>	<b>132,5</b>	<b>60</b>	<b>15</b>	<b>4.106,8</b>

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	Cuidados médicos próprios e familiares*	Utilização de carro e habitação	Outros	Total previsto 2023
Gonzalo Gortázar	Conselheiro Delegado	5			5
Jose Ignacio Goirigolzarri	Presidente Executivo	2			2
Total conselheiros executivos		7			7

### \_Componentes variáveis da remuneração

#### \_Esquema de Remuneração Variável com Métricas Plurianuais

Os montantes *target* para este item determinados em 2023 são os seguintes:

(milhares de euros)	Cargo	Remuneração variável objetivo (milhares de €)
Gonzalo Gortázar	Conselheiro Delegado	954
José Ignacio Goirigolzarri	Presidente Executivo	336

São utilizados fatores anuais para a medição do desempenho e para a avaliação dos resultados, 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%	> 12,4 = 120%	1,2
			Entre 12,4 e 9,3	Entre 120 e 80%
			< 9,3 = 0%	0
Corporativos Financeiros	REC	20%	< 41,0 = 120%	1,2
			Entre 41,0 e 44,4	Entre 120 e 80%
			> 44,4 = 0%	0
Corporativos Financeiros	NPA	10%	< 1.942 = 120%	1,2
			Entre 1.942 e 2.914	Entre 120 e 80%
			> 2.914 = 0%	0
Corporativo Não financeiro	RAF (*)	20%	0 âmbares	1,2
			0,5 âmbares	1,15
			1 âmbar	1,1
			1,5 âmbares	1,05
			2 âmbares	1
			2,5 âmbares	0,95
			3 âmbares	0,9
			3,5 âmbares	0,85
			4 âmbares	0,8
			>= 4,5 âmbares	0
Corporativo Não financeiro	Qualidade	10%	Cada desafio individualmente em escalas entre 0 abaixo de 80% e até um máximo de 120%.	Máximo de 120% e mínimo de 80% abaixo de 0
			Média ponderada (NPS de escritório, e IEX empresarial) 70% e 30% NPS digital	
			> 97,5	Entre 120% e 0
			Entre 97,5 e 96 = 90%	Entre 108% e 0
Corporativo Não financeiro	COMPLIANCE (**)	10%	Entre 94,5 e 96 = 80%	Entre 96% e 0
			< 94,5 = 0%	0
			> 23.673	1,2
Corporativo Não financeiro	Sustentabilidade	10%	Entre 23.673 e 15.782	Entre 120 e 80%
			< 15.782	0

\*A consecução pode ser ajustada para baixo até 100% caso alguma métrica incluída na RAF esteja em recovery.

\*\* 10% do Bônus será afetado por um fator corretivo dependendo da resolução ou reavaliação dos GAPS de Alta e Média Criticidade do CaixaBank.



01 A nossa  
identidade02 Estratégia  
empresarial e  
materialidade03 Governação  
empresarial04 Gestão  
de risco05 Modelo de criação  
de valor

06 Clientes

07 Pessoas  
e cultura08 Acionistas  
e investidores

09 Sociedade

10 Ambiente  
e clima

11 EINF

12 Glossário e  
estrutura do  
Grupo

13 Anexos



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

(isto é, um 64% da retribuição 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).

Para 2023 o desafio é um objetivo estabelecido com a visão preliminar do impacto da regulamentação IFRS17 e está portanto pendente de reprocessamento final em 2022. Caso os impactos finais façam com que os pressupostos em que se baseia o desafio difiram materialmente, este será atualizado em conformidade.

#### \_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 Adminis-

tração 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 (um índice baseado na informação obtida dos clientes para determinar se recomendariam o CaixaBank) com um índice de experiência do cliente.

#### \_Compliance (10%)

**Definição:** Índice agregado de métricas que medem os processos de Prevenção do Branqueamento de Capitais, MiFID e correta comercialização de produtos e serviços.

#### Sustentabilidade (10%)

**Definição:** Mobilização de finanças sustentáveis, em conformidade com o objetivo do plano de sustentabilidade revisto 2022-2024.

Para determinar a atribuição da remuneração variável para os fatores anuais (financeiros e não financeiros) acima descritos, uma vez terminado o exercício financeiro de 2023, 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	Grau de penalização
Corporativos Financeiros	CET1	25%	Medida RAF de tolerância ao risco em verde	Vermelho = 0%	100%
				Âmbar = 50%	50%
	TSR	25%	Valor do índice EUROSTOXX Banks - Gross Return	Verde = 100%	— %
				> = índice = 100%	— %
				< índice = 0%	100%
ROTE Plurianual	25%	Média dos montantes emitidos anualmente no período de medição	> Média = 100%	— %	
			Entre 80% e 100%	Entre 0 e 100%	
			< 80% = 0%	100%	
Sustentabilidade	25%	66.961	> = 66.961 = 100%	— %	
			Entre 66.961 e 50.221 = entre 75 e 100%	Entre 0 e 100%	
			< 50.221 = 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 2023-2025.

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 aquisição de direitos, consolidação e pagamento aplicável à remuneração variável no âmbito do Sistema de Remuneração Variável com Métricas Plurianuais para os Administradores Executivos da Entidade, 40% da remuneração variável correspondente ao ano 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.

### Contribuições para sistemas de previdência e outras coberturas

No caso do Conselheiro Delegado, prevê-se a realização de uma contribuição total definida de 446.250€ 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), seria de 78.750 euros no caso do Sr. Gonzalo Gortázar Rotaache.

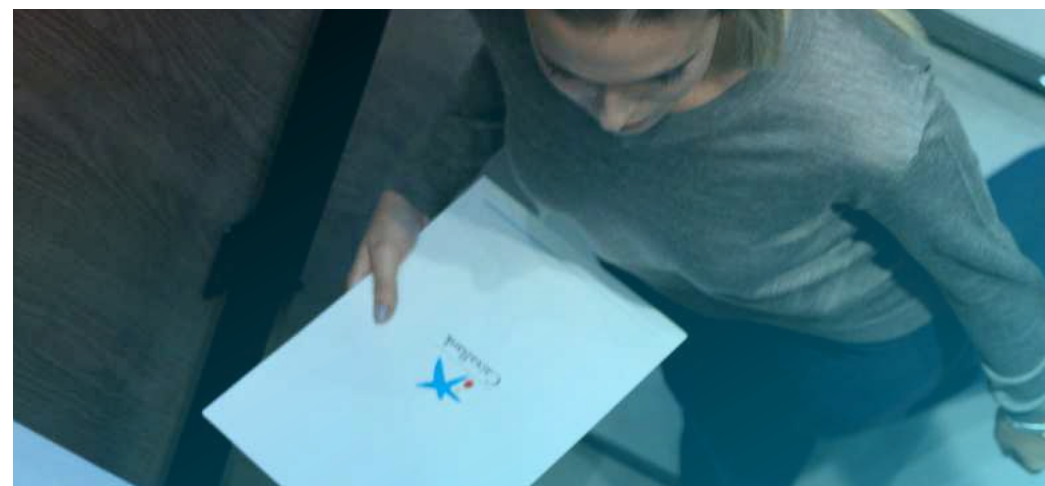
Para além da contribuição definida acima descrita, será estabelecida uma cobertura por morte e invalidez permanente, total, absoluta e grave no montante de duas anuidades da Remuneração Fixa Anual Total no momento em que a contingência ocorra. O prémio estimado para esta cobertura é de 84.077 euros.

É reconhecida a cobertura a favor de José Ignacio Goirigolzarri Tellaeche 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 113.812 euros para cada ano da presente Política de Remuneração.

## > REMUNERAÇÃO ATRAVÉS DE ESQUEMAS DE POUPANÇA A LONGO PRAZO DOS CONSELHEIROS EXECUTIVOS

Esquema de poupança a longo prazo (contribuição definida)					
(milhares de euros)	Cargo	Componente fixo (85%)	Componente variável (15%) <sup>1</sup>	Cobertura de morte, incapacidade permanente e invalidez grave	Total previsto 2023
Gonzalo Gortázar	Conselheiro Delegado	446	94	84	624
Jose Ignacio Goirigolzarri	Presidente Executivo			114	114
<b>Total conselheiros executivos</b>		<b>446</b>	<b>94</b>	<b>198</b>	<b>738</b>

<sup>1</sup>Informam-se as contribuições para o sistema de segurança social numa base variável prevista no exercício em curso. A realização dos desafios anuais de 119,6% do resultado de 2022 foi considerada para o Conselheiro Delegado.



- 01 A nossa identidade
- 02 Estratégia empresarial e materialidade
- 03 Governação empresarial
- 04 Gestão de risco
- 05 Modelo de criação de valor
- 06 Clientes
- 07 Pessoas e cultura
- 08 Acionistas e investidores
- 09 Sociedade
- 10 Ambiente e clima
- 11 EINF
- 12 Glossário e estrutura do Grupo
- 13 Anexos



### 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 COMO CONSELHEIROS EM REPRESENTAÇÃO DO CAIXABANK**

(milhares de euros)	Cargo	Sociedade associada	Total previsto 2023
Jose Ignacio Goirigolzarri	Conselheiro	CECA	15
Gonzalo Gortázar	Conselheiro	Banco BPI	60
Tomás Muniesa	Vice-presidente	VidaCaixa	435
Tomás Muniesa	Vice-presidente	SegurCaixa Adeslas	13
<b>Total por conceito 2023</b>			<b>523</b>

### 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 2023 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.

# \_06. Tabela de conciliação de conteúdo com o modelo de relatório de remunerações da CMVM

## A. POLÍTICA DE REMUNERAÇÕES DA SOCIEDADE PARA O EXERCÍCIO EM CURSO

Secção no modelo da CMVM	Incluído no relatório estatístico	Comentários
		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
A.1 e subsecções	Não	Secção 5 relativa aos diferentes componentes da 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 2023 e a sua avaliação quantitativa
A.2	Não	Secção 5 em referência às modificações propostas na remuneração para o exercício 2023 e a sua avaliação quantitativa
A.3	Não	Secção 5 e Introdução em referência à política de remunerações
A.4	Não	Introdução, Secção 2 e Secção 5 em referência à votação do IARC e à política de remunerações

## B. RESUMO GLOBAL DE COMO A POLÍTICA DE REMUNERAÇÕES FOI APLICADA DURANTE O EXERCÍCIO TERMINADO

Secção no modelo da CMVM	Incluído no relatório estatístico	Comentários
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. RESUMO GLOBAL DE COMO A POLÍTICA DE REMUNERAÇÕES FOI APLICADA DURANTE O EXERCÍCIO TERMINADO

Secção no modelo da CMVM	Incluído no relatório estatístico	Comentários
B.11	Não	Secção 3 e Secção 4
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

Secção no modelo da CMVM	Incluído no relatório estatístico	Comentários
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

Secção no modelo da CMVM	Incluído no relatório estatístico	Comentários
D.	Sim	

# \_07. Informação estatística de remunerações exigida pela CMVM

## > DADOS DE IDENTIFICAÇÃO DO EMISSOR



**Data de fim do exercício de referência:**

→ 31/12/2022



**Denominação social:**

→ CAIXABANK, S.A.



**NIF:**

→ A-08663619



**Domicílio social:**

→ Cl. Pintor Sorolla N. 2-4 (Valência)



## > 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 votos negativos emitidos:

	Número	% sobre o total
Votos emitidos	6.137.025.661	76,14

	Número	% sobre votos emitidos
Votos negativos	108.147.318	1,76
Votos a favor	5.969.470.090	97,27
Votos em branco		0,00
Abstenções	59.408.253	0,97

## > C. DETALHE DAS REMUNERAÇÕES INDIVIDUAIS CORRESPONDENTES A CADA UM DOS CONSELHEIROS

Nome	Tipologia	Período de acumulação do exercício 2021
José Ignacio Goirigolzarri Tellaeché	Presidente Executivo	Desde 01/01/2022 até 31/12/2022
Tomás Muniesa Arantegui	Vice-presidente Dominical	Desde 01/01/2022 até 31/12/2022
Gonzalo Gortázar Rotaeché	Conselheiro Delegado	Desde 01/01/2022 até 31/12/2022
John S. Reed	Conselheiro Coordenador	Desde 01/01/2022 até 31/12/2022
Joaquín Ayuso García	Conselheiro Independente	Desde 01/01/2022 até 31/12/2022
Francisco Javier Campo García	Conselheiro Independente	Desde 01/01/2022 até 31/12/2022
Eva Castillo Sanz	Conselheira Independente	Desde 01/01/2022 até 31/12/2022
Fernando María Costa Duarte Ulrich	Conselheiro Outro Externo	Desde 01/01/2022 até 31/12/2022
M. Verónica Fisas Verges	Conselheira Independente	Desde 01/01/2022 até 31/12/2022
Cristina Garmendia Mendizábal	Conselheira Independente	Desde 01/01/2022 até 31/12/2022
M. Amparo Moraleda Martínez	Conselheira Independente	Desde 01/01/2022 até 31/12/2022
Eduardo Javier Sanchiz Irazu	Conselheiro Independente	Desde 01/01/2022 até 31/12/2022
María Teresa Santero Quintilla	Conselheira Dominical	Desde 01/01/2022 até 31/12/2022
José Serna Masiá	Conselheiro Dominical	Desde 01/01/2022 até 31/12/2022
Koro Usarraga Unsain	Conselheira Independente	Desde 01/01/2022 até 31/12/2022

**C.1. Preencha os seguintes 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 2022	Total exercício 2021
José Ignacio Goirigolzarri Tellaeché	90		60	1.485	77	152			1864	1353
Tomás Muniesa Arantegui	90		100			6			196	190
Gonzalo Gortázar Rotaeché	90		50	2061	217	174			2.592	2470
John S. Reed	128		36						164	164
Joaquín Ayuso García	90		80						170	129
Francisco Javier Campo García	90		80						170	129
Eva Castillo Sanz	90		80						170	129
Fernando María Costa Duarte Ulrich	90		80						170	129
M. Verónica Fisas Verges	90		100						190	190
Cristina Garmendia Mendizábal	90		110						200	200
M. Amparo Moraleda Martínez	90		142						232	206
Eduardo Javier Sanchiz Irazu	90		140						230	230
María Teresa Santero Quintilla	90		50						140	107
José Serna Masiá	90		80						170	163
Koro Usarraga Unsain	90		160						250	250







### Observações:

De acordo com as instruções da CMVM para completar este relatório, os montantes incluídos nas rúbricas "Remuneração variável a curto prazo" e "Remuneração variável a longo prazo" correspondem a:

Presidente:

- > Remuneração variável a curto prazo: A parte em dinheiro do pagamento inicial do esquema de Remuneração Variável com métricas plurianuais (20%), cujo pagamento é devido em 2023.
- > Remuneração variável a longo prazo: A parte em dinheiro do pagamento da parte diferida do plano de bônus anual 2021 (6%), RVA 2019 (25%), RVA 2018 (12,5%), RVA 2017 (12,5%), RVP 2017 (50%), cujo pagamento é devido em 2023.

Conselheiro Delegado:

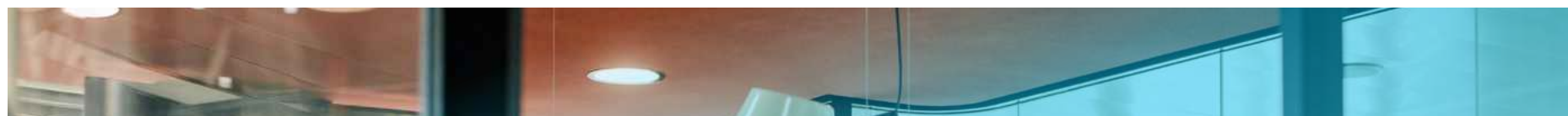
- > Remuneração variável a curto prazo: A parte em dinheiro do pagamento inicial do esquema de Remuneração Variável com métricas plurianuais (20%), cujo pagamento é devido em 2023.
- > Remuneração variável a longo prazo: A parte em dinheiro do pagamento da parte diferida do plano anual de bônus 2021 (6%), 2019 (6%), 2018 (6%) e 2017 (6%), cujo pagamento é devido em 2023.

Vice-presidente, pelas suas anteriores funções de direção:

- > Remuneração variável a longo prazo: A parte em dinheiro do pagamento da parte diferida do plano de bônus anual de 2017 (6%), cujo pagamento é devido em 2023.

ii) Quadro de movimentos dos sistemas de remuneração baseados em ações e lucro bruto das ações ou instrumentos financeiros consolidados

Nome	Denominação do Plano	Instrumento financeiro no início do exercício 2022		Instrumentos financeiros concedidos durante o exercício 2022			Instrumentos financeiros consolidados no exercício		Lucro bruto das ações ou instrumentos financeiros consolidados (milhares €)	Instrumentos vencidos e não exercidos		Instrumentos financeiros no final do exercício 2022
		Nº instrumentos	Nº Ações equivalentes	Nº instrumentos	Nº Ações equivalentes	Nº instrumentos	Nº ações equivalentes/consolidadas	Preço das ações consolidadas		Nº instrumentos	Nº instrumentos	Nº Ações equivalentes
José Ignacio Goirigolzarri Tellaeché	Remuneração variável 2022				60.748		19.596	3,90	77			41.152
	Plano de bónus 2021		25.592				5.120	3,90	20			20.472
	3º ciclo PIAC 2019-2021		64.023									64.023
	Remuneração variável plurianual 2019		11.014									11.014
	Remuneração variável anual 2019		40.840				20.420	3,90	80			20.420
	Remuneração variável plurianual 2018		8.464									8.464
	Remuneração variável anual 2018		13.480				6.740	3,90	26			6.740
	Remuneração variável plurianual 2017		4.280				4.280	3,90	17			-
Remuneração variável anual 2017		5.350				5.350	3,90	21			-	



Nome	Denominação do Plano	Instrumento financeiro no início do exercício 2022		Instrumentos financeiros concedidos no exercício 2022		Instrumentos financeiros consolidados no exercício			Instrumentos vencidos e não exercidos	Instrumentos financeiros no final do exercício 2022		
		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
Tomás Muniesa Arantegui	Plano de bónus 2017		1.557				1.557	3,90	6			-
	ILP 2015-2018		16.494				8247	3,98	33			8247
	Remuneração variável 2022				172.527		55 654	3,90	217			116.873
	Plano de Bónus 2021		90.701				18 141	3,90	71			72.560
	Plano de bónus 2019		48.768				16 256	3,90	64			32.512
Gonzalo Gortázar Rotaèche	Plano de bónus 2018		31.226				15 613	3,90	61			15 613
	Plano de bónus 2017		7824				7824	3,90	31			-
	ILP 2015-2018		27 106				13 553	3,98	54			13 553
	1º ciclo PIAC 2019-2021		36 248				12.324	3,90	48			23.924
	3º ciclo PIAC 2019-2021		106 705									106 705

**Observações:**

De acordo com as instruções da CMVM para completar este relatório, os montantes incluídos nas rúbricas "Instrumentos financeiros consolidados no exercício" correspondem:

Para o Presidente:

- > A parte em ações do pagamento upfront do esquema de Remuneração Variável com métrica plurianual 2022 (20%), que deve ser entregue em 2023.
- > A parte em ações correspondentes ao primeiro adiamento do plano de bónus anual 2021 (6%), cuja entrega corresponde em 2023.

- > A parte em ações correspondentes ao primeiro adiamento da RVA 2019 (25%), cuja entrega corresponde em 2023.
- > A parte em ações correspondentes ao segundo adiamento da RVA 2018 (12,5%), cuja entrega corresponde em 2023.
- > A parte em ações correspondentes ao terceiro adiamento da RVA 2017 (12,5%), cuja entrega corresponde em 2023.
- > A parte em ações correspondentes ao primeiro adiamento da RVP 2017 (50%), cuja entrega corresponde em 2023.

Todas as ações foram avaliadas à cotação média de fecho das ações do CaixaBank para as sessões de bolsa entre 1 e 31 de janeiro de 2023, que foi de 3,906 €/ação.

Para o Conselheiro Delegado:

- > A parte em ações do pagamento upfront do esquema de Remuneração variável com métricas plurianuais 2022 (20%), cujo pagamento corresponde em 2023.
- > A parte das ações correspondente ao primeiro, terceiro, quarto e quinto adiamentos dos planos de bónus anuais 2021 (6%), 2019 (6%), 2018 (6%) e 2017 (6%), respetivamente, e cujo pagamento é devido em 2023.
- > Primeira entrega de ações do 1º ciclo do PIAC 2019-2021 (34%), a ser pago em 2023.

Todas as ações foram avaliadas à cotação média de fecho das ações do CaixaBank para as sessões de bolsa entre 1 e 31 de janeiro de 2023, que foi de 3,906 €/ação.

- > As ações correspondentes ao quarto adiamento do ILP 2015-2018 (12%), que deverá ser entregue em 2023.

Uma vez que as ações ainda não foram entregues e, portanto, o preço de avaliação não é conhecido, foi utilizado o preço de subvenção do plano de 3,982 €/ação.

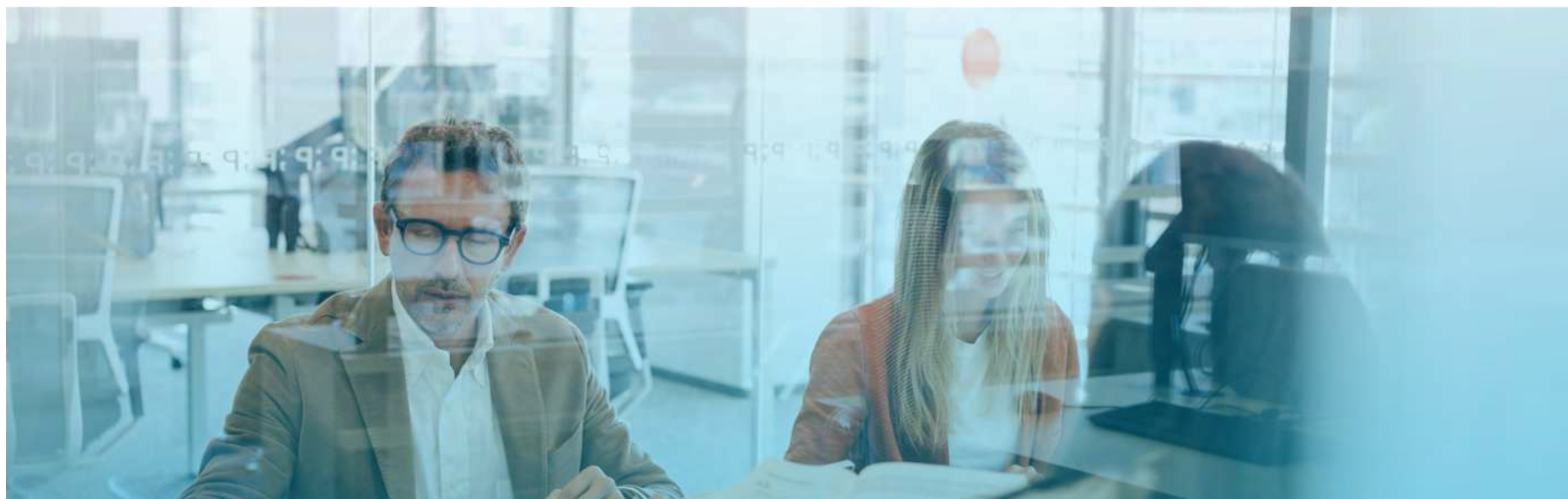
Vice-presidente, pelas suas anteriores funções de direção:

- > A parte em ações correspondente ao quinto adiamento do plano de bónus anual de 2017 (6%), cujo pagamento é devido em 2023. As ações foram avaliadas à cotação média

de fecho das ações do CaixaBank para as sessões de bolsa entre 1 e 31 de janeiro de 2023, que foi de 3,906 €/ação.

- > As ações correspondentes ao quarto adiamento do ILP 2015-2018 (12%), que deverá ser entregue em 2023. Uma vez que as ações ainda não foram entregues e, portanto, o preço de avaliação não é conhecido, foi utilizado o preço de subvenção do plano de 3,982 €/ação.

Todas as ações entregues estão sujeitas a um período de retenção de um ano a partir da sua entrega.



iii) Sistemas de poupança a longo prazo

Remuneração por consolidação de direitos a esquemas de poupança

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		Exercício 2022		Exercício 2021	
	Exercício 2022	Exercício 2021	Exercício 2022	Exercício 2021	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
Tomás Muniesa Arantegui					1.224		1.321	
Gonzalo Gortázar Rotaache			513	505	2.614	3.213	2768	2690

Observações:

Os sistemas com direitos económicos consolidados do Conselho Delegado e o vice-presidente correspondem às suas funções de direção anteriores e não é realizada qualquer contribuição. A diminuição dos fundos acumulados deve-se à evolução do valor de mercado destes fundos.

iv) Detalhe de outros conceitos

Nome	Conceito	Montante retributivo
José Ignacio Goirigolzarri Tellaache	Seguro de Saúde	2
José Ignacio Goirigolzarri Tellaache	Prémio de risco de seguro de vida	101
Gonzalo Gortázar Rotaache	Seguro de Saúde	5
Gonzalo Gortázar Rotaache	Prémio de risco de seguro de vida	73

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 2022	Total exercício 2021
Tomás Muniesa Arantegui	435								435	435
Gonzalo Gortázar Rotaache	60								60	204
Fernando María Costa Duarte Ulrich	750								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	Instrumento financeiro no início do exercício t		Instrumentos financeiros concedidos durante o exercício t		Instrumentos financeiros consolidados no exercício			Lucro bruto das ações ou instrumentos financeiros consolidados (milhares de €)	Instrumentos vencidos e não exercidos		Instrumentos financeiros no final do exercício 2022	
		Nº instrumentos	Nº Ações equivalentes	Nº instrumentos	Nº Ações equivalentes	Nº instrumentos	Nº ações equivalentes/consolidadas	Preço das ações consolidadas		Nº instrumentos	Nº instrumentos	Nº Ações equivalentes/consolidadas	

iii) Sistemas de poupança a longo prazo

Remuneração por consolidação de direitos a esquemas de poupança

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		Exercício 2022		Exercício 2021	
	Exercício 2022	Exercício 2021	Exercício 2022	Exercício 2021	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

iv) Detalhe de outros conceitos

Nome	Conceito	Montante da remuneração
------	----------	-------------------------



**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 2022 sociedade	Total Remuneração em dinheiro	Lucro bruto das ações ou instrumentos financeiros consolidados	Remuneração por esquemas de poupança	Remuneração por outros conceitos	Total exercício 2022 grupo	Total exercício 2022 sociedade + grupo
José Ignacio Goirigolzarri Tellaeché	1864	241		103	2.208					-	2.208
Tomás Muniesa Arantegui	196	39			235	435				435	670
Gonzalo Gortázar Rotaeché	2.592	546		78	3.216	60				60	3.276
John S. Reed	164				164					-	164
Joaquín Ayuso García	170				170					-	170
Francisco Javier Campo García	170				170					-	170
Eva Castillo Sanz	170				170					-	170
Fernando María Costa Duarte Ulrich	170				170	750				750	920
M. Verónica Fisas Verges	190				190					-	190
Cristina Garmendia Mendizábal	200				200					-	200
M. Amparo Moraleda Martínez	232				232					-	232
Eduardo Javier Sanchiz Irazu	230				230					-	230
María Teresa Santero Quintilla	140				140					-	140
José Serna Masiá	170				170					-	170
Koro Usarraga Unsain	250				250					-	250
<b>Total</b>	<b>6.908</b>	<b>826</b>	<b>-</b>	<b>181</b>	<b>7.915</b>	<b>1.245</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>1.245</b>	<b>9.160</b>

**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 2022	% variação 2022/2021	Exercício 2021	% variação 2021/2020	Exercício 2020	% variação 2020/2019	Exercício 2019	% variação 2019/2018	Exercício 2018
<b>Conselheiros Executivos</b>									
Jose Ignacio Goirigolzarri Tellaeché	2.208	38,78 %	1.591	-	-	-	-	-	-
Gonzalo Gortázar Rotaeché	3.276	11,09 %	2.949	26,84 %	2325	-24,56 %	3082	4,05 %	2962
<b>Conselheiros Externos</b>									
Tomás Munisa Arantegui	670	0,30 %	668	10,23 %	606	5,39 %	575	-43,68 %	1021
John S. Reed	164	0,00 %	164	10,07 %	149	18,25 %	126	2,44 %	123
Joaquín Ayuso Garcia	170	31,78 %	129	-	-	-	-	-	-
Francisco Javier Campo Garcia	170	31,78 %	129	-	-	-	-	-	-
Eva Castillo Sanz	170	31,78 %	129	-	-	-	-	-	-
Fernando Maria Costa Duarte Ulrich	920	4,66 %	879	-	-	-	-	-	-
M. Verónica Fisas Verges	190	0,00 %	190	3,83 %	183	12,96 %	162	15,71 %	140
Cristina Garmendia Mendizábal	200	0,00 %	200	18,34 %	169	177,05 %	61	-	-
M. Amparo Moraleda Martínez	232	12,62 %	206	0,00 %	206	6,19 %	194	6,01 %	183
Eduardo Javier Sanchiz Irazu	230	0,00 %	230	5,50 %	218	10,66 %	197	8,24 %	182
M. Teresa Santero Quintilla	140	30,84 %	107	-	-	-	-	-	-
José Serna Masiá	170	4,29 %	163	16,43 %	140	0,00 %	140	0,00 %	140
Koro Usarraga Unsain	250	0,00 %	250	8,23 %	231	17,26 %	197	5,91 %	186
<b>Resultados consolidados da sociedade</b>	<b>4326</b>	<b>-18,61 %</b>	<b>5315</b>	<b>231,98 %</b>	<b>1601</b>	<b>-22,92 %</b>	<b>2077</b>	<b>-26,01 %</b>	<b>2807</b>
<b>Remuneração média dos funcionários</b>	<b>68</b>	<b>6,25 %</b>	<b>64</b>	<b>8,47 %</b>	<b>59</b>	<b>-1,67 %</b>	<b>60</b>	<b>1,69 %</b>	<b>59</b>



**\_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.

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 o cálculo da remuneração média dos trabalhadores a partir de 2021, as rubricas de salário e ordenado, contribuição definida para o Plano de Pensões (poupança e risco), bem como outras rubricas incluídas nas outras despesas de pessoal (política de saúde, bolsas de

estudo, ...) foram incluídas sem ajustamentos de consolidação e este montante é dividido pelo valor do número médio de trabalhadores para o ano, conforme detalhado no relatório de gestão consolidado.

O aumento da remuneração do Sr. Goirigolzarri de 2021 para 2022 deve-se principalmente ao facto de a sua remuneração em 2022 corresponder a todo o exercício, enquanto em 2021 apenas se calculou parte do ano.

A mudança na remuneração do Sr. Gortázar de 2021 para 2022 deve-se à maior acumulação de remuneração variável em 2022, o que também se aplica no caso do Sr. Goirigolzarri. Em ambos os casos, o montante da remuneração fixa anual e variável target foi igual em ambos os exercícios.

Os restantes aumentos de remuneração de outros administradores entre 2021 e 2022 devem-se a incorporações durante 2021 ou alterações nas comissões delegadas, permanecendo constante o montante da remuneração por pertencer ao conselho ou às comissões delegadas entre 2021 e 2022.

**> D. OUTRAS INFORMAÇÕES DE INTERESSE**

Este relatório anual de remunerações foi aprovado pelo conselho de administração da empresa na sua reunião realizada nesta data:

**Data de aprovação:**

→ 16/02/2023

Indique se existem conselheiros que tenham votado contra ou se tenham absterido em relação à aprovação do presente relatório.

 SIM NÃO

# Principais Incidentes Adversos (PIAS)

Equivalência PIA RTS SFDR	Indicador	Valor	Unidade	Observações
Investimentos aplicáveis para investimentos em empresas investidas				
PIA 1.a	Emissões GEE Scope 1	9.576,29	t CO <sub>2</sub> eq	↗ Ver secção "Plano de Gestão Ambiental" RGC 2022.
PIA 1.b	Emissões GEE Scope 2 ( <i>market based method</i> )	0	t CO <sub>2</sub> eq	↗ Ver secção "Plano de Gestão Ambiental" RGC 2022.
PIA 1.c	Emissões GEE Scope 3 (excluídas as categorias de emissoes financiadas)	15.258,72	t CO <sub>2</sub> eq	↗ Ver secção "Plano de Gestão Ambiental" RGC 2022.
PIA 1.e	Total de emissões GEE operacionais	24.835,01	t CO <sub>2</sub> eq	↗ Ver secção "Plano de Gestão Ambiental" RGC 2022.
<b>PIA 2</b>	<b>Pegada de carbono</b>			<b>Cálculo não aplicável</b>
PIA 3	Intensidade do carbono	1,51	t CO <sub>2</sub> eq / Mn€ vendas	Total de emissões operacionais GEE sobre as receitas ordinárias dos clientes (Ver Nota 8 das contas anuais consolidadas 2022).
PIA 4	Exposição em companhias ativas no setor de combustíveis fósseis.			O objeto social do CaixaBank e das suas subsidiárias não inclui as atividades relacionadas com o setor dos combustíveis fósseis. (Ver Nota 1.1 das contas anuais consolidadas).
PIA 5	% de consumo e produção de energias não renováveis	0	%	↗ "Ver secção "Plano de Gestão Ambiental" RGC 2022 Toda a energia consumida é de origem renovável."
PIA 6	Intensidade do consumo de energia	0,02	GWh / Mn€ vendas	Energia elétrica consumida ↗ Ver secção "Plano de Gestão Ambiental - Eletricidade" GCR 2022 / Receitas ordinárias dos clientes (Ver Nota 8 das contas anuais consolidadas 2022).
PIA 7	Atividades com um impacto negativo em áreas sensíveis de biodiversidade			Como consequência da nossa atividade operacional, os impactos negativos nas áreas sensíveis em termos de biodiversidade não são relevantes.
PIA 8	Emissões para a água	398.205	m <sup>3</sup>	Como consequência da nossa atividade operacional, o consumo de água e as emissões para a água não são relevantes.
PIA 9	Rácio de resíduos perigosos e radioativos	0,0	tonelada	Como consequência da nossa atividade operacional, não são produzidos resíduos de natureza perigosa e/ou radioativa.
PIA 10	Violações dos princípios da UN Global Compact e das Diretrizes para Empresas Multinacionais da OCDE	0	ud	Não houve violações dos princípios e diretrizes mencionados.
PIA 11	Falta de processos e mecanismos de cumprimento dos princípios da UN Global Compact e das Diretrizes para Empresas Multinacionais da OCDE	0,0	ud	Não foram identificadas deficiências nos processos e mecanismos.
PIA 12	Diferença salarial não ajustada	17,0	%	↗ "Ver secção "Diversidade e igualdade de oportunidades - A diversidade de género em números" RGC 2022. A diferença salarial ajustada para postos iguais é de 1,1%."
PIA 13	Diversidade de género no Conselho	40,0	%	↗ Ver secção "Diversidade do Conselho de Administração" RGC 2022.
PIA 14	Exposição a armas controversas			O objeto social de CaixaBank e das suas subsidiárias não inclui atividades relacionadas com o setor de armamento (Ver Nota 1.1 das contas anuais consolidadas).

Nota: Os indicadores detalhados abaixo referem-se às atividades operacionais do Grupo CaixaBank, sem incluir efeitos indiretos através da sua cadeia de valor.

**DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD SOBRE EL CONTENIDO DEL INFORME FINANCIERO ANUAL DEL GRUPO CAIXABANK CORRESPONDIENTE AL EJERCICIO 2022**

Los miembros del Consejo de Administración de CaixaBank, S.A. declaran que, hasta donde alcanza su conocimiento, las cuentas anuales elaboradas con arreglo a los principios de contabilidad aplicables ofrecen la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera y de los resultados de CaixaBank, S.A. y de las empresas comprendidas en la consolidación tomados en su conjunto, y que el informe de gestión incluye un análisis fiel de la evolución y los resultados empresariales y de la posición de CaixaBank, S.A. y de las empresas comprendidas en la consolidación tomadas en su conjunto, junto con la descripción de los principales riesgos e incertidumbres a que se enfrenta.

Las Cuentas Anuales e Informe de Gestión de CAIXABANK, S.A. Y SOCIEDADES QUE COMPONEN EL GRUPO CAIXABANK, correspondientes al ejercicio anual cerrado el 31 de diciembre de 2022 han sido formulados en formato electrónico por el Consejo de Administración de CaixaBank, S.A., en su reunión de 16 de febrero de 2023, siguiendo los requerimientos establecidos en el Reglamento Delegado (UE) 2019/815.

Valencia, a 16 de febrero de 2023

---

Don José Ignacio Goirigolzarri Tellaeché  
Presidente

---

Don Tomás Muniesa Arantegui  
Vicepresidente

---

Don Gonzalo Gortázar Rotaeché  
Consejero Delegado

---

Don John Shepard Reed  
Consejero Coordinador  
*Diligencia del Secretario para hacer constar la no firma del Sr. Consejero Coordinador por no haber asistido físicamente a la sesión del Consejo, sino por medios telemáticos.*  
*El Secretario,*

---

Don Joaquín Ayuso García  
Consejero

---

Don Francisco Javier Campo García  
Consejero

---

Doña Eva Castillo Sanz  
Consejera

---

Doña María Verónica Fisas Vergés  
Consejera

---

Doña Cristina Garmendia Mendizábal  
Consejera

---

Doña María Amparo Moraleda Martínez  
Consejera

---

Don Eduardo Javier Sanchiz Irazu  
Consejero

---

Doña Teresa Santero Quintillá  
Consejera

---

Don José Serna Masía  
Consejero

---

Don Fernando Maria Costa Duarte Ulrich  
Consejero  
*Diligencia del Secretario para hacer constar la no firma  
del Sr. Consejero por no haber asistido físicamente a la  
sesión del Consejo, sino por medios telemáticos.  
El Secretario,*

---

Doña Koro Usarraga Unsain  
Consejera