



# 2022

**SOSTENIBILITAT,  
IMPACTE SOCIOECONÒMIC  
I CONTRIBUCIÓ ALS ODS  
DE LES NACIONS UNIDES**

 DOCUMENT INTERACTIU



# 00

## REPÀS DE L'EXERCICI

CaixaBank d'un cop d'ull 04

# 01

## IMPACTE DEL NEGOCI

Contribució a l'economia 06

Tributs pagats i recaptats de tercers 06

Compromesos amb l'ocupació 07

# 02

## PRESENCIA DE CAIXABANK

Xarxa comercial 09

Caixers automàtics 11

Quotes de mercat 12

Model de negoci 13

# 03

## GRUPS D'INTERÈS

Clients 18

Accionistes i inversors 20

Empleats 22

Proveïdors 24

Societat 26

# 04

## NEGOCI RESPONSABLE

Microcrèdits i altre finançament amb impacte social 42

Finances inclusives 45

Inversió responsable 46

Negoci sostenible 51

Emissió de bons propis 56

Gestió dels riscos ASG 58

Canvi climàtic 59

Gestió mediambiental 60

# 05

## TRANSFORMACIÓ DIGITAL

Relació digital 64

Seguretat de la informació 67

Eficiència i digitalització 68

# 06

## ACTUACIÓ RESPONSABLE

Pla de Banca Sostenible 70

Governança de la sostenibilitat 71

Gestió responsable 72

Adhesions i aliances 74

Índex i ràtings de sostenibilitat 76

Objectius de desenvolupament sostenible (ODS) 78

Estudi de doble materialitat i ODS 84

Reconeixements 2022 85

# A

## ANNEXOS

Indicadors classificats segons ASG 86





## MISSIÓ

Contribuir al benestar financer dels clients i al progrés de tota la societat

## VERIFICACIÓ EXTERNA

La recopilació dels indicadors s'ha basat en càlculs propis en funció de dades internes i de bases de dades i informes externs, que s'han esmentat quan s'ha considerat rellevant.

Una part considerable dels indicadors no financers inclosos en aquesta publicació s'han obtingut de l'apartat d'"Estat d'Informació No Financera" de l'Informe de Gestió Consolidat del Grup CaixaBank 2022. L'esmentat "Estat d'Informació No Financera" ha estat verificat per un expert extern, PwC, segons l'abast i els termes expressats a l'Informe de Verificació Independent corresponent. La informació econòmica i financera s'ha obtingut dels Comptes Anuals 2022 auditats del Grup CaixaBank.

Ambdós documents es poden consultar a [www.caixabank.com](http://www.caixabank.com)



# CAIXABANK D'UN COP D'ULL

## TRANSVERSAL

**1,00%**  
APORTACIÓ  
al PIB



**13.323 MM €**  
D'APORTACIÓ  
directa i indirecta al PIB espanyol  
**17%**  
VALOR AFEGIT BRUT  
de CaixaBank sobre el sector financer i d'assegurances

**23.583 MM €**

MOBILITZACIÓ  
de finances sostenibles<sup>4</sup>

Dels quals

**11.543 MM €**  
FINANÇAMENT  
sostenible lligat a variables de sostenibilitat



## AMBIENTAL

Publicació dels objectius intermedis de descarbonització per al 2030 de la cartera creditícia, després de l'adhesió com a membre fundador a la *Net Zero Banking Alliance* (NZBA) el 2021<sup>5</sup>.  
Primera entitat financer espanyola que ha subscrit la Declaració del sector financer sobre biodiversitat.

**8.074**

FINANÇAMENT  
verd

**2.000 MM €**

DE BONS VERDS PROPIS  
emesos

REFINITIV

REFINITIV reconeix CaixaBank a la seva *league table* com a:

**16È**  
Banc a escala global –  
*Global Top Tier Green & ESG Loans*  
**3R**  
Banc a EMEA<sup>1</sup> –  
*Top Tier Green & ESG Loans*

Bloomberg

Bloomberg reconeix CaixaBank a les seves *league tables* com a:

**3R**  
Banc a escala global –  
*Global Top Tier Green Use of Proceeds*  
**1R**  
Banc d'EMEA –  
*Top Tier Green Use of Proceeds*



Màxima qualificació  
en CDP A List

## SOCIAL

Reafirmació del compromís amb el col·lectiu sènior, amb la posada en pràctica d'una desena d'iniciatives per cobrir les necessitats d'aquests clients.

**1.016 MM €**  
MICROCRÈDITS  
i altres finances amb  
impacte social

**1.000 MM €**  
DE BONS  
socials propis  
emesos

**62.928**  
LLOCS DE TREBALL  
generats a Espanya a través de l'efecte multiplicador de compres a proveïdors<sup>2</sup>

**17.455**  
LLOCS DE TREBALL  
creats amb el suport a  
emprenadors a través de MicroBank

**92%**  
DELS CIUTADANS  
espanyols disposen d'una oficina al seu municipi (Espanya)

**25 MM €**  
DE LA FUNDACIÓ "LA CAIXA"  
dirigits a entitats socials s'han canalitzat a través de la xarxa d'oficines



Inclusa per 5è any consecutiu al *Bloomberg Gender Equality Index*



Primera entitat certificada per AENOR com a organització compromesa amb la gent gran

## GOVERNANÇA

Declaració de les principals incidències adverses de sostenibilitat en les decisions d'inversió sobre els factors de sostenibilitat.

**41,8%**  
DE DONES  
en posicions directives<sup>3</sup>

**1.051 MM €**  
INVERTITS  
en desenvolupament i tecnologia  
**+60 MM €**  
INVERTITS  
en seguretat de la informació

POLÍTICA CORPORATIVA DE GESTIÓ DE RISCOS DE SOSTENIBILITAT/ASG



Inclusa a l'*S&P Global Sustainability Yearbook 2023* per onzè any consecutiu i distingida amb el reconeixement *Top 10%*, *S&P Global ESG Score 2022*, pel seu exercici en sostenibilitat excel·lent



Certificació de l'Índex de Bon Govern Corporatiu emesa per AENOR, obtenint la qualificació màxima de G++



Màxima qualificació en els Principis d'inversió responsable (PRI) de les Nacions Unides de CaixaBank Asset Management i VidaCaixa

<sup>1</sup> Europa, Orient Mitjà i Àfrica.

<sup>2</sup> CaixaBank Research, a partir del valor de l'activitat de CaixaBank, el PIB espanyol, l'ocupació segons comptabilitat nacional i les xifres per treballador, i en funció de taules *input-output* de l'Institut Nacional d'Estadística (INE) amb dades del quart trimestre.

<sup>3</sup> A partir de subdirecció d'oficines A i B.

<sup>4</sup> Vegeu la nota 1 de la pàgina 51.

<sup>5</sup> Sectors elèctric i petroli i gas.



# IMPACTE DEL NEGOCI

## ECONOMIA



13.323 MM €

D'APORTACIÓ  
al PIB espanyol



17.455

LLOCS DE TREBALL CREATS  
amb el suport a emprenedors a  
través de MicroBank



44.625

EMPLEATS  
del Grup CaixaBank

1% CONTRIBUTIÓ AL  
PIB ESPANYOL

01

## OBJECTIUS DE DESENVOLUPAMENT SOSTENIBLE QUE COBREIX AQUEST CAPÍTOL I CONTRIBUTIÓ DE CAIXABANK



### » FI DE LA POBRESA

- > Microfinances i llocs de treball creats gràcies a MicroBank
- > Programa Incorpora de la Fundació "la Caixa"



### » TREBALL DECENT I CREIXEMENT ECONÒMIC

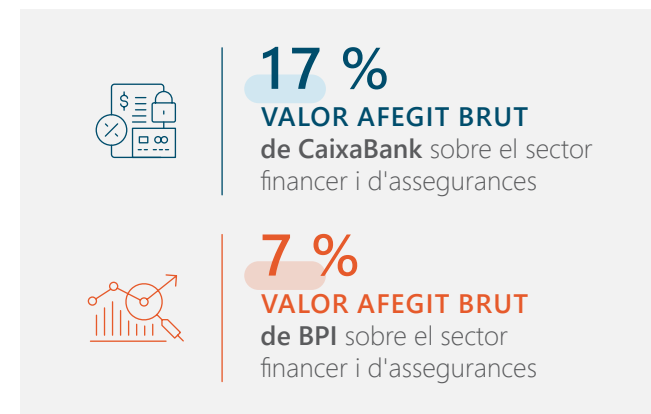
- > Desenvolupament professional per a empleats del Grup
- > Aportació directa i indirecta al PIB espanyol i portuguès
- > Creació d'ocupació indirecta a través de la contractació de proveïdors
- > Llocs de treball creats i negocis iniciats amb el suport dels microcrèdits



### » REDUCCIÓ DE LES DESIGUALTATS

- > Activitat de microfinances - MicroBank
- > Programa Incorpora de la Fundació "la Caixa"

## CONTRIBUCIÓ A L'ECONOMIA



## TRIBUTS PAGATS I RECAPTATS DE TERCERS



407 MM €  
CONTRIBUCIÓ  
al Fons de Garantia  
de Dipòsits

158 MM €  
CONTRIBUCIÓ  
al Fons Únic de Resolució

25 MM €  
CONTRIBUCIÓ  
extraordinària al sector  
bancari (Portugal)

149 MM €  
PRESTACIÓ  
patrimonial DTA monetitzables



1.778 MM €  
TRIBUTS RECAPTATS  
EN NOM DE TERCERS

577 MM €  
tributs directes

716 MM €  
tributs indirectes

601 MM €  
seguretat social

TRIBUTS PROPIS PAGATS

<sup>1</sup> Font: CaixaBank Research, a partir de dades de l'Institut Nacional d'Estadística.

<sup>2</sup> Resultat atribuït ajustat (sense fusió extraordinaris en base comparable).

# COMPROMESOS AMB L'OCUPACIÓ



**62.928**

**LLOCS DE TREBALL**  
generats a través de l'efecte multiplicador de compres a proveïdors<sup>1</sup>



**6.068**

**LLOCS DE TREBALL**  
generats a través de l'efecte multiplicador de compres a proveïdors<sup>1</sup>

## » CAIXABANK

99,7% CONTRACTES INDEFINITS



57,5 %  
Dones  
42,5 %  
Homes

## » BANCO BPI

99,4% CONTRACTES INDEFINITS



56,9 %  
Dones  
43,1 %  
Homes



**17.455**

**LLOCS DE TREBALL**  
creats amb el suport a emprenedors a través de MicroBank

**5.876**

**NOUS NEGOCIS**  
iniciats amb el suport dels microcrèdits



## PROGRAMA INCORPORA D'INSERCIÓ LABORAL DE LA FUNDACIÓ "LA CAIXA"

CaixaBank difon de forma activa des de la xarxa d'oficines i a les trobades amb les empreses clients el programa Incorpora

**723**

**EMPRESSES CONTACTADES I DERIVADES A INCORPORA**

<sup>1</sup> Font: CaixaBank Research, a partir del valor afegit de l'activitat de CaixaBank, el PIB espanyol, l'ocupació segons la comptabilitat nacional i les xifres de productivitat per treballador i en funció de taules *input-output* de l'Institut Nacional d'Estadística (INE) amb dades del 4T.

# PRESÈNCIA DE CAIXABANK

## MERCAT



92 %

DELS CIUTADANS  
tenen una oficina al  
seu municipi



1.501

OFICINES RURALS  
en poblacions de  
< 10.000 habitants

99% DE POBLACIONS  
ESPANYOLES > 5.000 HABITANTS

## OBJECTIUS DE DESENVOLUPAMENT SOSTENIBLE QUE COBREIX AQUEST CAPÍTOL I CONTRIBUTIÓ DE CAIXABANK



### » FI DE LA POBRESA

- > Proximitat a través de la xarxa d'oficines
- > AgroBank



### » IGUALTAT DE GÈNERE

- > Programa de Diversitat AgroBank



### » TREBALL DECENT I CREIXEMENT ECONÒMIC

- > Finançament a empreses, autònoms, negocis i emprenedors
- > Quotes de mercat i model de negoci
- > Xarxa comercial nacional, internacional i especialitzada



### » INDÚSTRIA, INNOVACIÓ I INFRAESTRUCTURA

- > DayOne
- > Real Estate & Homes
- > Hotels & Tourism



### » REDUCCIÓ DE LES DESIGUALTATS

- > AgroBank
- > Compromís amb el col·lectiu sènior



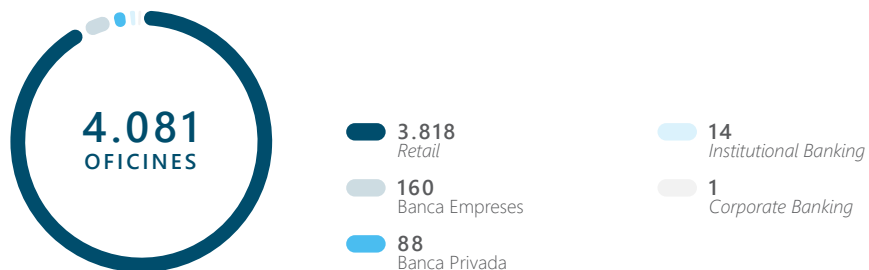
### » CIUTATS I COMUNITATS SOSTENIBLES

- > Proximitat a través de la xarxa d'oficines
- > Xarxa comercial nacional i internacional
- > Real Estate & Homes
- > Hotels & Tourism
- > Oficines rurals

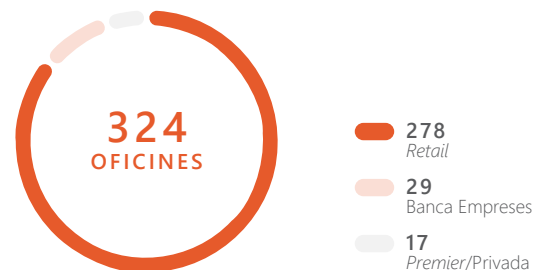


# XARXA COMERCIAL

## | XARXA ESPANYA



## | XARXA PORTUGAL



**92 %**

**CIUTADANS**

que disposen d'una oficina al seu municipi (Espanya)

**99 %**

**POBLACIONS**

espanyoles > 5.000 habitants amb presència de CaixaBank

**2.233**

**POBLACIONS**

espanyoles on CaixaBank és present

**471**

**POBLACIONS**

espanyoles on CaixaBank és l'única entitat bancària

**61 %**

**POBLACIONS**

portugueses > 5.000 habitants amb presència de BPI



CAIXABANK HA MANIFESTAT EL SEU COMPROMÍS DE MANTENIR EL SERVEI A TOTES LES POBLACIONS ON ARA ÉS PRESENT

## NOMBRE D'OFICINES PER COMUNITAT AUTÒNOMA



## MODEL URBÀ

**5**  
CENTRES  
*All in One*

**705**  
CENTRES  
*Store*

## MODEL RURAL

**1.501**  
OFICINES  
rurals en poblacions de < 10.000 habitants

**626**  
POBLACIONS  
ateses amb oficines mòbils "Ofibusos"



**3.818**  
OFICINES RETAIL  
a Espanya

# CAIXERS AUTOMÀTICS

S'ha iniciat el desplegament d'una **nova plataforma tecnològica per a caixers, ATMNow**, dissenyada per transformar completament l'experiència d'usuari i incorporar nous serveis i funcionalitats.

 **11.608**  
CAIXERS  
a Espanya

 **1.339**  
CAIXERS  
a Portugal



Caixers: **líder destacat** del mercat amb més de **200 funcionalitats**











Els caixers i el canal digital **absorbeixen el 99%** de l'operativa transaccional

## PRESENCIA INTERNACIONAL

 **17**  
OFICINES DE REPRESENTACIÓ

Pequín, Xangai, Hong Kong, Singapur, Nova Delhi, Sydney, Dubai, Istanbul, El Caire, Alger, Johannesburg, Toronto, Nova York, Bogotà, Lima, São Paulo, Santiago de Xile.

 **7**  
SUCURSALS INTERNACIONALS  
(9 oficines)

-  Varsòvia
-  Marroc  
(3 oficines: Casablanca - Tànger - Agadir)
-  Londres
-  Frankfurt
-  París
-  Porto
-  Milà

 **2**  
SPANISH DESKS

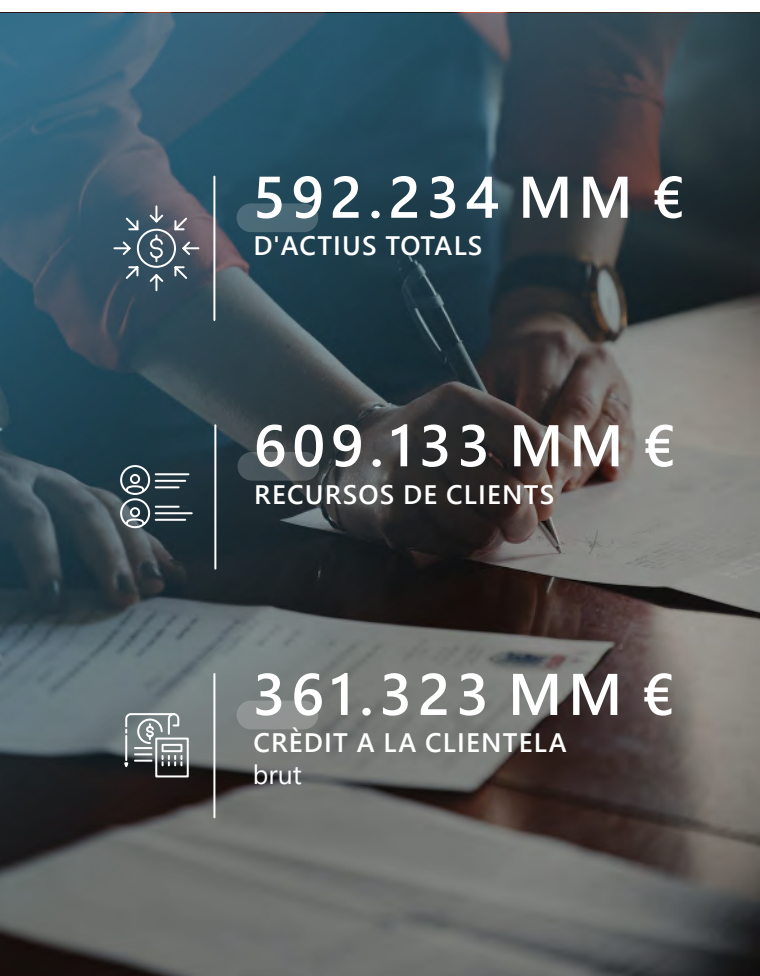
-  Viena
-  Ciutat de Mèxic



# QUOTES DE MERCAT



## BANC #1 A ESPANYA AMB UNA POSICIÓ SÒLIDA A PORTUGAL



### GRUP CAIXABANK

#### » ESPANYA

##### » BANCA MINORISTA



##### » PARTICULARS



##### » EMPRESES



##### » RECURSOS SOTA GESTIÓ



##### » ASSEGURANCES



##### » SISTEMES DE PAGAMENT



#### » PORTUGAL

##### » BANCA MINORISTA



##### » PARTICULARS



##### » EMPRESES



##### » RECURSOS SOTA GESTIÓ



##### » ASSEGURANCES



<sup>1</sup> Dades a novembre del 2022.

<sup>2</sup> S'hi inclou la contribució de la integració de Sa Nostra Vida el quart trimestre del 2022.

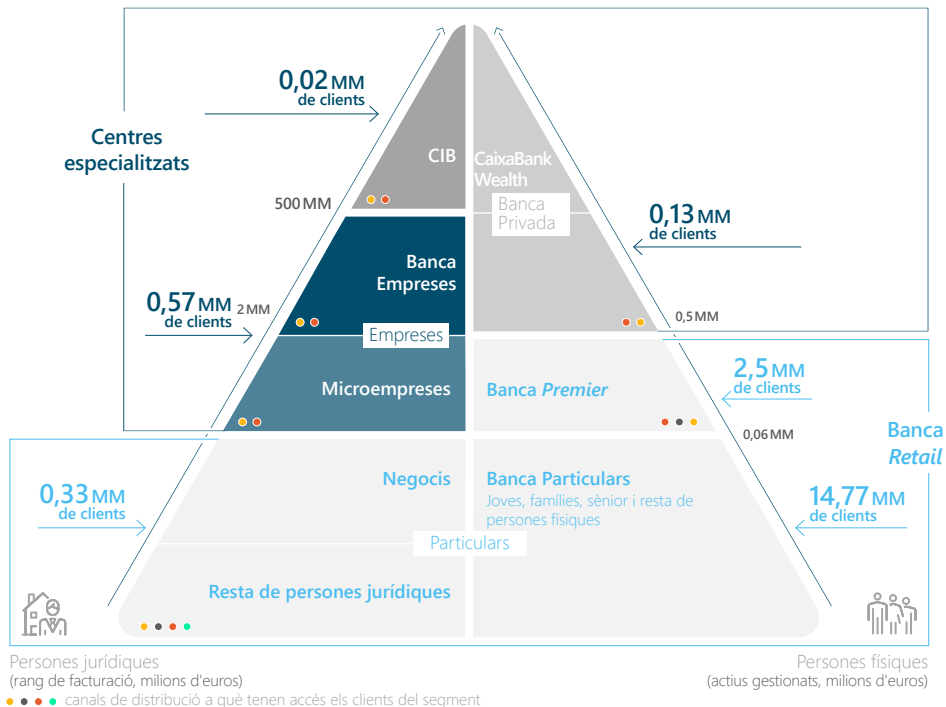
<sup>3</sup> Quota combinada de fons d'inversió, plans de pensions i assegurances d'estalvi. Dada d'assegurances d'estalvi del sector, estimada a partir de l'evolució del total d'assegurances de vida.

<sup>4</sup> Perspectiva gestió d'actius.

# MODEL DE NEGOCI



CaixaBank té un model de banca universal que **cerca la millor experiència de client.**



## BANCA RETAIL

### BANCA PARTICULARS

El 2022, CaixaBank ha reafirmat el seu compromís **amb el col·lectiu sènior** amb la posada en pràctica d'una desena d'iniciatives per cobrir les necessitats d'aquests clients

CaixaBank Clients particulars amb una posició de fins a 60.000 €

- > Consolidació de l'oferta de **finançament de panells solars**
- > S'ha **potenciat** l'oferta de **vehicles sostenibles**

#### INDICADORS PRINCIPALS

<b>12,2 MM</b> CLIENTS vinculats	<b>8,1 MM</b> CLIENTS omnicanal (oficines, caixers i digital)
<b>9 MM</b> COMERCIALIZACIÓ de targetes MyCard	<b>81,2 %</b> CLIENTS amb gestor assignat

### BANCA PREMIER

CaixaBank Banca Premier Clients particulars amb una posició des de 60.000 a 500.000 € o nòmines superiors a 4.000 €

- > **Introducció de nous productes** dins dels fons d'inversió Gamma SI, amb objectius **vinculats als ODS**
- > **Formació i certificació** dels gestors Premier en inversions sostenibles
- > **Finançament de plaques fotovoltaïques**

#### INDICADORS PRINCIPALS

<b>65,6 %</b> DE COMPLIMENT en el model d'atenció	<b>75</b> CENTRES Store Premier
<b>4.300</b> GESTORS especialitzats	<b>882.918</b> CLIENTS assessorats

### NEGOCIS I EMPRENEDORS

CaixaBank Negocis Clients autònoms, professionals i comerços

- > **Posicionament amb una oferta diferencial** dirigida a col·lectius que requereixen una atenció personalitzada a causa de les seves necessitats específiques: *Food&Drinks, Pharma i FeelGood*

#### INDICADORS PRINCIPALS

<b>44,3 %</b> PENETRACIÓ autònoms	<b>31,5 %</b> QUOTA COMERÇOS amb facturació < 1MM€
<b>3.671</b> GESTORS de negocis	<b>67</b> CENTRES Store Negocis





## CENTRES ESPECIALITZATS

### BANCA PRIVADA



Clients particulars amb una posició de **més de 500.000 €**

- > Reforç de la responsabilitat i el compromís social amb un assessorament financer únic i sostenible, per convertir-se en un referent en sostenibilitat en banca privada
- > Pionera a disposar d'una unitat especialitzada que ofereix als clients una solució integral que dona resposta a les seves necessitats en l'àmbit de la filantropia i la inversió sostenible i d'impacte
- > CaixaBank és l'entitat del mercat espanyol amb més patrimoni gestionat de productes sota SFDR en l'article 9 a través de la gamma de productes d'impacte (fons d'inversió i plans de pensions), Gamma SI Solucions d'Impacte

#### INDICADORS PRINCIPALS

**88,3**  
NPS OFICINA  
Banca Privada

**116.660 MM €**  
EN RECURSOS I VALORS  
gestionats

**210**  
GESTORES DE FONS  
a través d'Ocean

**18.575 MM €**  
SALDOS  
Wealth Espanya

**91,4%**  
DE CLIENTS  
assessorats

**24.676 MM €**  
EN GESTIÓ DISCRECIONAL  
de carteres

**3.887**  
FONS  
a través d'Ocean

**6.176 MM €**  
SALDOS  
Assessorament independent Espanya

### BANCA EMPRESSES



Clients empreses amb entre **2 i 500 MM € de facturació**

- > El finançament d'operacions i projectes sostenibles continua sent una de les prioritats del segment per donar suport al creixement sostenible de les empreses
- > El gener del 2023 s'ha aprofundit en l'especialització i l'atenció a les microempreses (facturació entre 0 i 2MM€) amb la creació d'una xarxa especialitzada de 73 centres i 896 empleats

#### INDICADORS PRINCIPALS

**57.846 MM €**  
INVERSIÓ

**23,9%**  
QUOTA CRÈDITS  
a empreses

**597**  
GESTORS  
de microempreses



Servei especialitzat en el mercat turístic i hotelier

**2.779 MM €**  
DE NOVA CONCESSIÓ  
AL SECTOR

**31,5% REBUDES**  
Quota de garanties internacionals a Espanya<sup>1</sup>  
★ LÍDERS

**30,6% EMESES**

**30,9% FACTORING I CONFIRMING**  
★ LÍDERS

**37,5% PENETRACIÓ**  
microempreses



Referent del sector immobiliari a escala nacional en **finançament de projectes immobiliaris, d'habitatges**, dels quals més del 97% tenen previst obtenir la qualificació energètica A o B

### CIB & INTERNATIONAL BANKING



Clients de corporacions amb una **facturació superior a 500 MM €**, patrocinadors financers, institucions i clients internacionals

- > Participació en la formalització del primer préstec sindicat verd recolzat per CESCE a Espanya, per 500 MM €, actuant com a banc agent
- > Servei d'assessorament ASG (ESG Advisory) per ajudar clients corporatius i institucionals en la seva estratègia i posicionament sostenible
- > Coordinador sostenible (ESG Coordinator Sustainable Finance Lending), amb una tasca d'assessorament ASG a clients corporatius que estan en procés d'estructuració de solucions de finançament

#### INDICADORS PRINCIPALS

**89.612 MM €**  
D'INVERSIÓ

**16.138 MM €**  
FINANÇAMENT  
sostenible CIB&IB

**2.138 MM €**  
INVERSIÓ  
en Asset Finance

**1.716**  
ACORDS  
amb bancs  
corresponsals



<sup>1</sup> Novembre del 2022.



## PROPOSTES DE VALOR ESPECIALITZADES

### AgroBank

**Clients pertanyents al sector agroalimentari** cobrint totes les baules de la cadena de valor: **producció, transformació i comercialització.**

- > Creació d'"AgroBank Tech", l'ecosistema d'innovació i digitalització agro, i llançament d'"AgroBank Tech Digital INNOvation", un programa d'acceleració d'empreses emergents per oferir les millors solucions tecnològiques al sector
- > Nou conveni de col·laboració amb el **Ministeri d'Agricultura, Pesca i Alimentació** centrant l'estratègia en la digitalització, la millora de la capacitat sectorial, així com la incorporació de la dona i el relleu generacional per millorar la competitivitat del sector
- > **Aliança amb l'European Innovation Council (EIC)**. Seleccionades cinc empreses emergents per desenvolupar POC i analitzar nous models de distribució i finançament de cara a fer arribar les millors solucions digitals als nostres clients
- > **Programa de Diversitat AgroBank** per fomentar la figura de la dona en l'àmbit rural:
  - > Nova Càtedra AgroBank "Dona, Empresa i Món Rural", creada amb la Universitat de Castella-la Manxa
  - > Presentació de l'informe *ClosinGap* que quantifica el cost d'oportunitat de la bretxa al medi rural
  - > Acord de col·laboració entre FADEMUR i MicroBank per facilitar el finançament de projectes empresarials a través de microcrèdits amb la finalitat d'afavorir la igualtat d'oportunitats i l'emprenedoria al medi rural

**510.429**  
CLIENTS

**29.479 MM €**  
DE NOVA PRODUCCIÓ  
en finançament a clients del segment

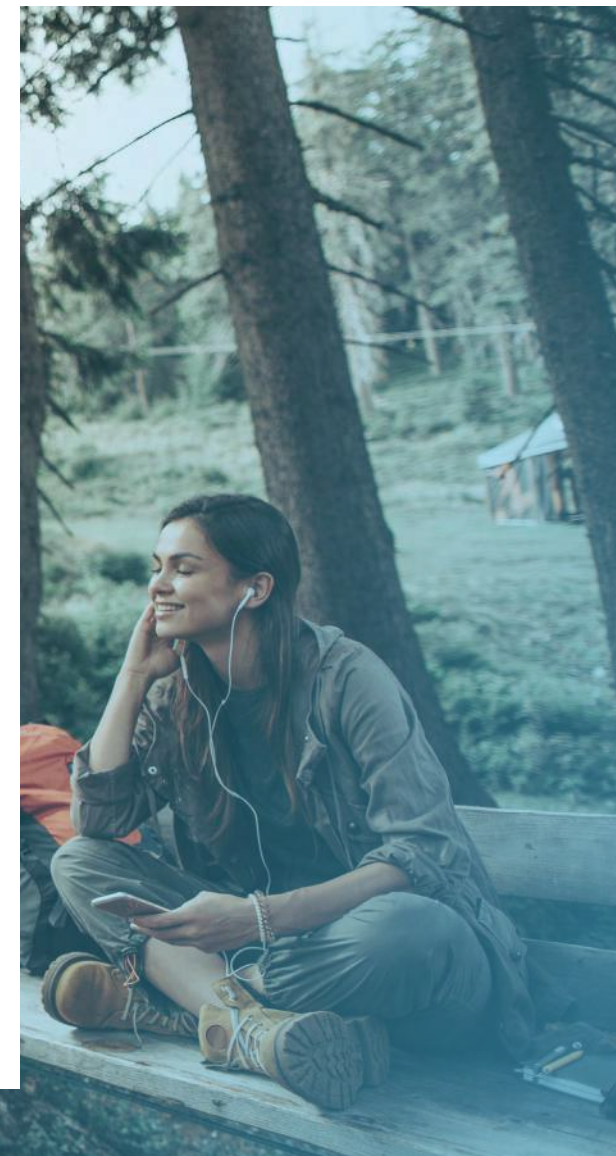
**1.152**  
OFICINES  
especialitzades en el sector agroalimentari

**1.501**  
OFICINES RURALS  
a municipis de menys de 10.000 habitants



Promou la transmissió de coneixement científic i tècnic entre la institució acadèmica i els professionals de sector

- > Es reforça la relació amb **CaixaBank Dualiza** amb l'objectiu d'unir formació i agricultura, i preparar futurs professionals del sector a través de l'FP
- > Creació del Kit Digital Agro per aprofitar els fons NGEU i ajudar a la digitalització del sector
- > Llançament de **Plaques solars agro** amb una solució fotovoltaica clau en mà adaptada al món agro i rural



## dayone

**Nou concepte de banca especialitzada** per donar suport a tot l'ecosistema de la innovació, que inclou empreses de base tecnològica (*start-ups, scale-ups...*), inversors i agents de l'ecosistema, amb activitat a Espanya i amb un alt potencial de creixement.



**1.135**  
EMPRESSES PARTICIPANTS  
d'Espanya i Portugal



Contribueixen al **desenvolupament de joves empreses innovadores** amb un potencial de creixement elevat

**DES DE LA SEVA CREACIÓ EL 2007, EL PROGRAMA HA INVERTIT 6,7 MM € EN PREMIS EN METÀL·LIC I ACCIONS D'ACOMPANYAMENT, QUE HAN BENEFICIAT MÉS DE 430 EMPRESSES**



**0,8 MM €**  
EN PREMIS  
en metàl·lic, formació internacional i visibilitat

» 16A EDICIÓ DELS PEXXI

Sobre l'Observatori *DayOne* amb l'IESE, el juny del 2022 es va publicar el **4t informe** corresponent a les dades de la 15a edició dels PEXXI.

01

**DayOne AlumniXXI**, una comunitat virtual d'emprenedors, neix amb l'objectiu d'ajudar les empreses emergents en el desenvolupament mitjançant l'intercanvi de coneixement, idees i experiències entre els guanyadors dels premis, i pretén afavorir les oportunitats de negoci i l'accés a la inversió

02

*DayOne* organitza l'**Investors Day Emprèn XXI** per posar en contacte els guanyadors dels premis amb l'ecosistema inversor

03

L'**Observatori DayOne** d'empreses emergents a Ibèria, en col·laboració amb el Centre d'Innovació i Iniciativa Emprenedora de l'IESE, té l'objectiu de generar informació i recerca del teixit d'empreses emergents a Espanya i Portugal

## HolaBank

Programa especialitzat de CaixaBank **destinat als clients internacionals** que passen llargues temporades o que es volen instal·lar a Espanya.

- > La proposta de valor **consisteix a acompanyar el client internacional, des de la seva arribada a Espanya i durant tota l'estada**, oferint un servei financer integral que doni resposta a les seves necessitats i li faciliti al màxim el dia a dia
- > Digitalització del 100% dels processos d'alta de no clients no residents i de sol·licitud d'hipoteques, cosa que ha facilitat que els nous clients puguin iniciar la seva relació amb CaixaBank des del seu país

**+200**  
OFICINES  
HolaBank

**24/7**  
BANCA EN LÍNIA  
en més de 20 idiomes

**4.469 MM €**  
CARTERA HIPOTECÀRIA  
clients HolaBank

**ATENCIÓ**  
TELEFÒNICA  
especialitzada en anglès



El Compte HolaBank inclou un paquet de serveis financers específicament pensats per al **client internacional, així com l'accés al Club HolaBank**, que inclou una sèrie d'avantatges i serveis gratuïts, **exclusius per als titulars**

# GRUPS D'INTERÈS

## CONFIANÇA



**20,2 MM**  
DE CLIENTS  
del Grup CaixaBank



**IMPLEMENTAT**  
PLA DE DESENVOLUPAMENT DE  
PROVEÏDOR EN MATÈRIA ASG



**5.263**  
VOLUNTARIS  
a l'Associació de Voluntaris de  
CaixaBank<sup>1</sup>

**BANC PRINCIPAL PER AL 32%  
DELS ESPANYOLS**

## OBJECTIUS DE DESENVOLUPAMENT SOSTENIBLE QUE COBREIX AQUEST CAPÍTOL I CONTRIBUTIÓ DE CAIXABANK



### » FI DE LA POBRESA

- > Voluntariat CaixaBank
- > Pla de Cultura Financera
- > Compromís amb la comunitat
- > Política activa d'habitatge



### » SALUT I BENESTAR

- > Col·laboració amb GAVI Alliance a través de la Fundació "la Caixa"
- > Nova estratègia d'organització saludable



### » EDUCACIÓ DE QUALITAT

- > Pla de Cultura Financera
- > Formació de la plantilla
- > Programa Aula
- > CaixaBank Dualiza



### » IGUALTAT DE GÈNERE

- > Pla d'Igualtat
- > Drets víctimes violència de gènere
- > Programa de diversitat Wengage
- > Adhesió als *Women Empowerment Principles* de les Nacions Unides
- > Patrocini de l'esport femení



### » TREBALL DECENT I CREIXEMENT ECONÒMIC

- > Desenvolupament professional per a empleats del Grup CaixaBank
- > Llocs de treball generats a través de l'efecte multiplicador de compres a proveïdors
- > Contractació a centres especials de treball



### » ALIANCES PER A ASSOLIR ELS OBJECTIUS

- > Aliança amb la Fundació "la Caixa"
- > Voluntariat CaixaBank
- > Adhesió als *Women Empowerment Principles* de les Nacions Unides
- > Càtedra CaixaBank de Sostenibilitat i Impacte Social d'IESE

<sup>1</sup> No inclou voluntaris de la Setmana Social.



# CLIENTS



## IMPLEMENTANT UN MODEL D'ESCOLTA *REAL TIME*

Transformació del model tradicional d'escolta, a través de la intel·ligència artificial, preguntant al client en cada interacció i contactant-hi si la valoració no és positiva



**1,7 MM/MES**  
ENQUESTES NPS *REAL TIME* ENVIADES



**19 %**  
TAXA DE RESPOSTA



**20,2 MM**  
DE CLIENTS  
Grup CaixaBank

## EXPERIÈNCIA DEL CLIENT

### » CAIXABANK ESPANYA

**18,3 MM**  
CLIENTS  
de CaixaBank

**86,5 IE<sup>2</sup>**  
EMPRESES

**92,4 IE**  
INSTITUCIONS

**42 %**  
#1 PENETRACIÓ  
clients particulars

**32 %**  
#1 BANC PRINCIPAL  
per a clients particulars

**24.004.294**  
ENQUESTES  
enviades

**91,6 IE**  
CORPORACIONS

**64**  
*NET PROMOTER SCORE OFICINA<sup>1</sup>*

**72,9 %**  
*CLOSE THE LOOP GESTIÓ<sup>3</sup>*

**4,1 pp**  
*CLOSE THE LOOP MILLORA<sup>4</sup>*

### » CAIXABANK PORTUGAL

**1,9 MM**  
CLIENTS  
de BPI

**90,6 IE**  
PARTICULARS

**84,8 IE**  
EMPRESES

**87,1 IE**  
*PREMIER*

<sup>1</sup> L'NPS mesura la recomanació del client de CaixaBank en una escala del 0 a 10. L'índex és el resultat de la diferència entre % clients promotors (valoracions 9-10) i clients detractors (valoracions 0-6).

<sup>2</sup> Índex d'experiència del client: mesura l'experiència global del client en una escala de 0 a 100, en cadascun dels negocis.

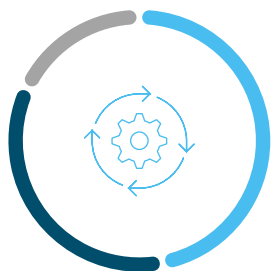
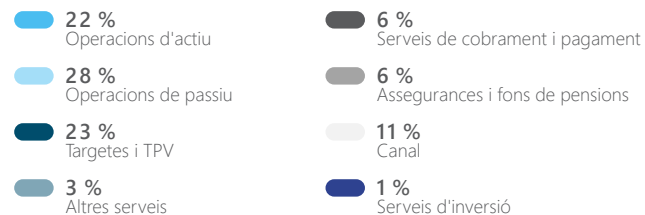
<sup>3</sup> Percentatge de clients detractors (valoració 0 a 6 en enquesta NPS) que són contactats pel director/a de l'oficina per gestionar-ne la insatisfacció.

<sup>4</sup> Punts percentuals de millora en l'NPS després del contacte per part del director/a de l'oficina amb els clients detractors i l'enviament al client d'una segona enquesta NPS.

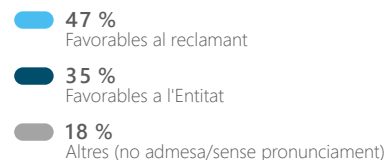
## GESTIÓ DE LES RECLAMACIONS



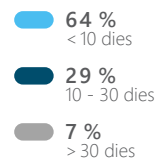
### » TIPOLOGIA DE RECLAMACIÓ



### » RESOLUCIÓ



### » TEMPS MITJÀ DE RESOLUCIÓ



## RECLAMACIONS REBUDES

### RECLAMACIONS REBUDES

Servei d'Atenció al Client - CaixaBank

Presentades davant els serveis de reclamacions dels supervisors

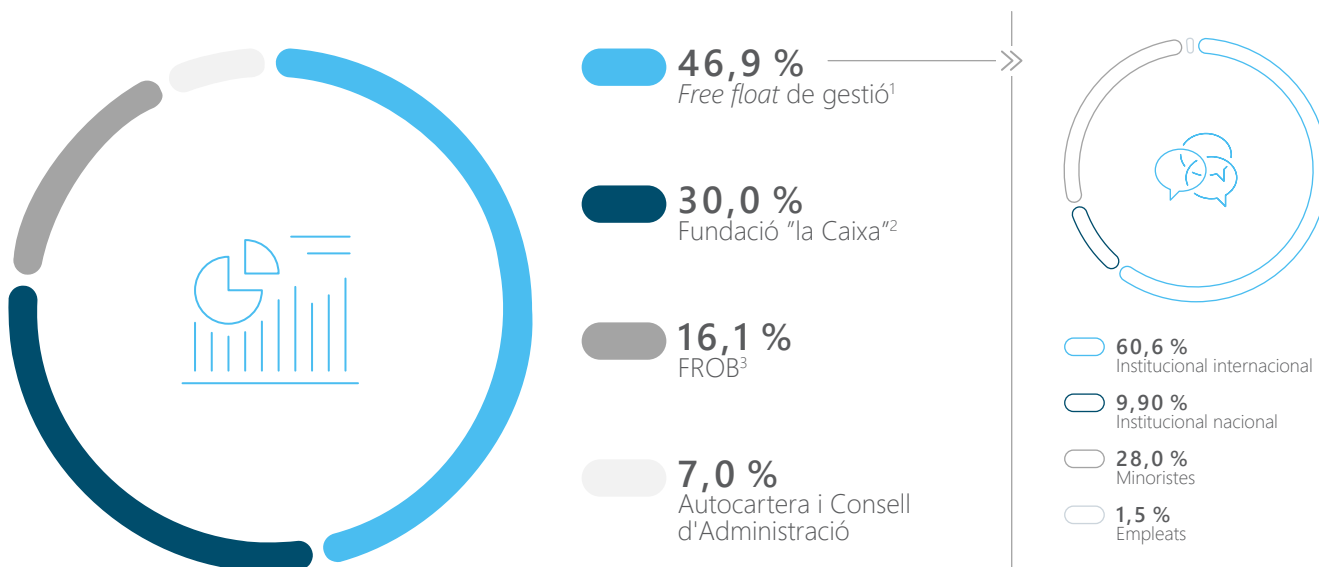
- > Banc d'Espanya
- > Comissió Nacional del Mercat de Valors
- > Direcció General d'Assegurances i Plans de Pensions

	2022	2021
Servei d'Atenció al Client - CaixaBank	306.548	239.347
Presentades davant els serveis de reclamacions dels supervisors	6.875	3.720
> Banc d'Espanya	6.381	3.363
> Comissió Nacional del Mercat de Valors	265	183
> Direcció General d'Assegurances i Plans de Pensions	229	174



# ACCIONISTES I INVERSORS

## CAPITAL FLOTANT DE GESTIÓ



## CAPITALITZACIÓ I RETRIBUCIÓ

**25.870 MM €**

DE CAPITALITZACIÓ  
borsària<sup>4</sup>

**1.800 MM €**

EN RECOMPRA  
d'accions<sup>5</sup>

**0,2306**

€/ACCIÓ  
dividend 2022<sup>6</sup>

**55 %**

PAY-OUT EFECTIU  
dividend 2022<sup>6</sup>

<sup>1</sup> Nombre d'accions emeses menys les accions en autocartera, les que són titularitat dels membres del Consell d'Administració i les que estan en mans de la Fundació "la Caixa" i el FROB.

<sup>2</sup> Participació que ostenta, segons notificació presentada a la CNMV el 29 de març del 2021, a través de Critería Caixa, SAU.

<sup>3</sup> Participació que ostenta, segons notificació presentada a la CNMV el 30 de març del 2021, a través de BFA Tenedora de Acciones, SA.

<sup>4</sup> Exclou autocartera. La dada de capitalització borsària és del 31 de desembre del 2022.

<sup>5</sup> Programa de recompra d'accions pròpies executat el 2022. Es van adquirir un total de 558,5 milions d'accions equivalents al 6,93% del capital social. El propòsit del programa era reduir aquest capital social mitjançant l'amortització de les accions pròpies adquirides en el marc del programa.

<sup>6</sup> Dividend pagable a càrrec dels resultats del 2022 acordat pel Consell d'Administració que es proposarà a la propera JGA.



## ACCIONISTES MINORISTES



**Premi Rankia a la Millor Atenció a l'Accionista per Cotitzada 2021** gràcies a l'Espai de l'Accionista i a la tasca de divulgació financera

**+200.000**

**ACCIONISTES INFORMATS**

mensualment a través del butlletí informatiu Accionistes

**2.464**

**ACCIONISTES CONNECTATS**  
a les **7 trobades** corporatives

## INVERSORS INSTITUCIONALS I ANALISTES

### » INVERSORS INSTITUCIONALS

**86 %**

**DEL FREE FLOAT**  
institucional en mans d'inversors estrangers

**492**

**REUNIONS**  
amb inversors a *roadshows* i conferències

### » COMITÈ CONSULTIU D'ACCIONISTES

Iniciativa pionera a Espanya.



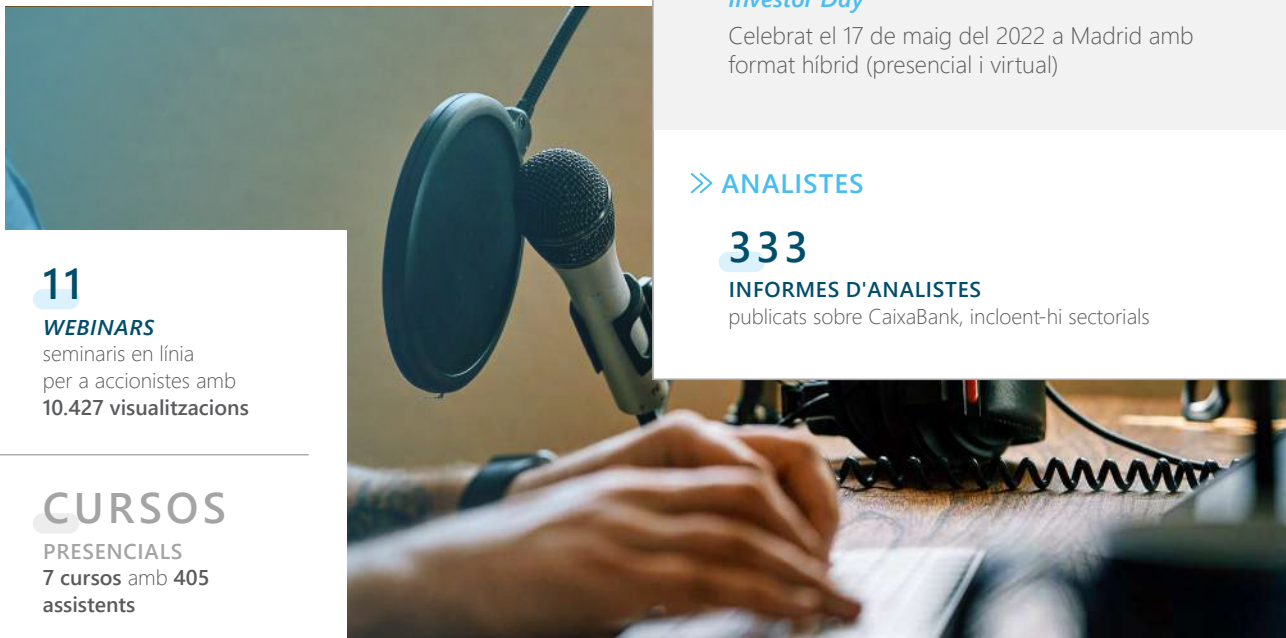
**12**

**MEMBRES**



**4**

**REUNIONS**



### *Investor Day*

Celebrat el 17 de maig del 2022 a Madrid amb format híbrid (presencial i virtual)

### » ANALISTES

**333**

**INFORMES D'ANALISTES**  
publicats sobre CaixaBank, incloent-hi sectorials

**Aula**

**12**

**CAPÍTOLS NOUS**

del *podcast* Aula de formació financera amb 2.562 reproduccions

**11**

**WEBINARS**

seminaris en línia per a accionistes amb 10.427 visualitzacions

**FORMACIÓ**

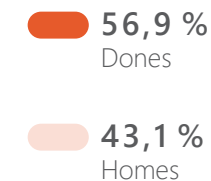
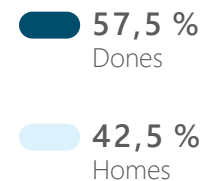
**SOBRE RODES**  
vídeos curts amb 43 capítols i 49.265 reproduccions

**CURSOS**

**PRESENCIALS**  
7 cursos amb 405 assistents

# EMPLEATS

## PLANTILLA



**100 %**  
POSICIONS DIRECTIVES  
cobertes internament  
a CaixaBank

**100 %**  
PLANTILLA  
del Grup CaixaBank  
adherida a algun  
conveni col·lectiu

**578**  
EMPLEATS  
amb discapacitat al  
Grup CaixaBank

**41,8 %**  
DONES  
en posicions directives  
a CaixaBank<sup>2</sup>

**40 %**  
DONES  
al Consell  
d'Administració

**1,1 %**  
BRETXA SALARIAL  
del Grup CaixaBank<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Inclou CaixaBank i filials a Espanya, així com BPI, BPI Vida e Pensões i BPI Gestão de Ativos, després d'integrar-se a VidaCaixa i CaixaBank Asset Management, respectivament.

<sup>2</sup> A partir de subdirecció d'oficines A i B.

<sup>3</sup> La bretxa salarial de gènere es calcula comparant salaris entre empleats amb la mateixa antiguitat a l'empresa, que realitzen la mateixa funció o tenen la mateixa posició i que disposen del mateix nivell. Això permet comparar feines similars.

## FORMACIÓ

Més de 15 MM € d'inversió en formació.

### » EQUIP QUALIFICAT

**3.178.202**

**HORES**  
de formació

**70,2**

**HORES**  
de formació per empleat

**28.792**

**PROFESSIONALS**  
de CaixaBank certificats  
en la Llei de crèdit  
immobiliari

**96,4 %**

**DE FORMACIÓ**  
en línia

**33.512**

**PROFESSIONALS**  
de CaixaBank certificats  
en MiFID II<sup>1</sup>

**30.440**

**EMPLEATS**  
certificats en distribució  
d'assegurances

### » CURSOS PRINCIPALS REALITZATS EN L'ÀMBIT DE LES PRÀCTIQUES RESPONSABLES

VINCULAT A BONUS

Seguretat de la informació i prevenció del frau a clients	✓
La protecció de dades a CaixaBank el 2022	✓
Transparència en la comercialització de productes bancaris i serveis de pagament	✓
Prevenció del blanqueig de capitals i del finançament del terrorisme	✓
Reglament intern de conducta + Abús mercat (genèric)	✓
Reglament intern de conducta + Abús mercat (persones subjectes)	✓

### RETRIBUCIÓ



**43.318**

**EMPLEATS**

amb bonus vinculat a la formació



**2.707 MM €**

**EN SOUS**

i salaris



## NOVA ESTRATÈGIA D'ORGANITZACIÓ SALUDABLE

Projecte que impulsa el benestar i la salut de forma transversal a tota l'empresa i als diferents grups d'interès

<sup>1</sup> Markets in Financial Instruments Directive II.

<sup>2</sup> Ambiental, Social i Governança.



# PROVEÏDORS

## CADENA DE VALOR



## PROVEÏDORS

**3.323**  
PROVEÏDORS actius

**16,8**  
DIES període mitjà de pagament a proveïdors

**93 %**  
PROVEÏDORS LOCALS a Espanya

**3.011 MM €**  
FACTURATS per proveïdors actius del Grup CaixaBank

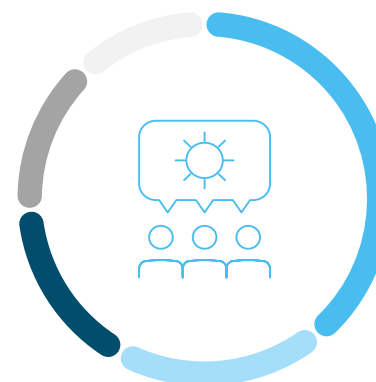
**502**  
NOUS PROVEÏDORS actius



## PROCESSOS DE COMPRES

**1.223**  
PROCESSOS NEGOCIATS a través de negociació electrònica

**1.287 MM €**  
VOLUM NEGOCIAT a través de negociació electrònica



- 41 %** IT
- 24 %** Serveis professionals
- 12 %** Màrqueting
- 11 %** Facilities & Logistics
- 13 %** Obres

<sup>1</sup>Font: CaixaBank Research, a partir del valor afegit de l'activitat de CaixaBank, el PIB espanyol, l'ocupació segons comptabilitat nacional i les xifres de productivitat per treballador i en funció de taules *input-output* de l'Institut Nacional d'Estadística (INE) amb dades del 4T.

<sup>2</sup>Centres especials d'ocupació.

## CERTIFICACIONS



# 249

**PROVEÏDORS**  
que han aportat certificats en matèria social i mediambiental.

No s'han identificat proveïdors amb impactes socials ni ambientals negatius potencials



**CERTIFICACIÓ OHSAS 18001/ISO 45000 I CERTIFICACIÓ I/O AUDITORIA SOCIAL SA 8000/BSCI/RESPONSIBLE BUSINESS ALLIANCE**

Des del 2020 es tenen en consideració noves certificacions de proveïdors en el procés de registre-homologació en matèria de sostenibilitat



**ELS CONTRACTES AMB PROVEÏDORS** inclouen una clàusula específica en matèria de drets humans

## ACTUACIÓ RESPONSABLE

### » PRINCIPIS DE COMPRES

S'està treballant en l'actualització del marc de col·laboració equilibrat entre CaixaBank i els seus proveïdors, que promou unes relacions comercials estables, en coherència amb els valors de CaixaBank.

### » CODI DE CONDUCTA DE PROVEÏDORS

Valors i principis fonamentals que han de respectar els proveïdors de CaixaBank. L'Entitat exigeix als seus proveïdors el respecte als drets humans i laborals, i fomenta que els incloguin en la seva cadena de valor.

### » NORMA DE GESTIÓ DE COMPRES I PROVEÏDORS

Actualització de la norma de compres que estableix el marc de referència per a la gestió de compres al Grup CaixaBank, inclou les millors pràctiques i optimitza els processos de compres a l'Entitat recollint criteris ASG.



# 30

**AUDITORIES REALITZADES**  
Incloent-hi totes les categories de compres<sup>1</sup> i mesures correctores definides



## IMPLEMENTAT EL PLA DE DESENVOLUPAMENT DE PROVEÏDOR EN MATÈRIA ASG

Com a part del projecte de compres sostenibles de CaixaBank per ajudar els proveïdors estratègics a obtenir un millor posicionament en matèria de sostenibilitat.

- > 10 plans de desenvolupament realitzats
- > 20 plans com a objectiu el 2023

## PROCESSOS DE COMPRES



**PRINCIPIS**  
DE COMPRES



**NORMA**  
DE COMPRES



**CODI**  
DE CONDUCTA DE PROVEÏDORS



<sup>1</sup>Facilities&Logistics, obres, IT, serveis professionals i màrqueting.

# SOCIETAT

## IMPULS DE LA CULTURA FINANCERA

A través d'iniciatives dirigides a diferents públics, l'Entitat té com a objectiu millorar el coneixement financer de les persones per promoure la presa de decisions que augmentin el seu benestar.



Des del 2018 CaixaBank forma part del Programa Funcas-Educa d'Estímul de l'Educació Financera, promogut per CECA i la fundació Funcas. El seu objectiu és **millorar el nivell i la qualitat de la cultura financera de la societat espanyola.**

### mucho por hacer

**Contingut divulgatiu i de conscienciació** difós als mitjans digitals principals. Connecta conceptes financers com estalvi, inversió o assegurança amb històries vitals de persones reconegudes a la nostra societat.



**141 MM**

**IMPRESSIONS**  
nombre d'impactes en mitjans digitals

**11 MM**

**VISUALITZACIONS**  
dels continguts audiovisuals

### TIPS financers per a joves

Vídeos curts dirigits a públic jove a través de l'aplicació d'imagin i les xarxes socials.

**3**

**VÍDEOS PUBLICATS**  
in-app

**1,6 MM**

**VISUALITZACIONS**

## Aula

Programa de **formació sobre economia i finances** dirigit als accionistes de CaixaBank.

**12**

**CAPÍTOLS**  
nous del *podcast* Aula de formació financera amb 2.562 reproduccions

**11**

**WEBINARS**  
seminaris en línia per a accionistes amb 10.427 visualitzacions

**FORMACIÓ**

**SOBRE RODES**  
vídeos curts amb 43 capítols i 49.265 reproduccions

**CURSOS**

**PRESENCIALS**  
7 cursos amb 405 assistents

### CaixaBankLab | Campus

**Curs presencial intensiu de "Gestió en Restauració"**. Formació per a clients del sector de la restauració realitzada en col·laboració amb elBullifoundation.

**6**

**CURSOS**  
realitzats

**455**

**ASSISTENTS**  
totals

**96**

**HORES**  
de formació impartides

### Receptes de gestió amb Ferran Adrià

Complement digital del curs intensiu de "Gestió en Restauració".





## IMPULS DE LA CULTURA FINANCERA

### CaixaBankTalks

Xerrades divulgatives sobre estalvi, protecció i planificació financera en diferents situacions vitals.

**363**  
CONFERÈNCIES  
realitzades

**59.873**  
ASSISTENTS

### CaixaBank Research

Creació i difusió de coneixement mitjançant la recerca i l'anàlisi econòmica.

**1.241**  
ARTICLES  
publicats

**205**  
CONFERÈNCIES  
realitzades

**11**  
PODCASTS  
realitzats

### IESE Càtedra CaixaBank de Sostenibilitat e Impacto Social

Recerca i divulgació de coneixement i tendències en els àmbits de la sostenibilitat i l'impacte social, dirigides al sector empresarial.

**4**  
QUADERNS  
publicats

**4**  
WEBINARS  
emesos

**1.303**  
VISUALITZACIONS  
dels seminaris web

### » SESSIONS FORMATIVES COL·LECTIU SÈNIOR

Sessions que inclouen formació en l'ús de WhatsApp, Bizum o en seguretat informàtica

**3.000**  
SESSIONS

**15.105**  
INSCRITS



### Ivoluntariado CaixaBank

Tallers sobre finances bàsiques en format presencial i digital.

#### » FINANCES PER A JOVES<sup>1</sup>

**33.304**  
ASSISTENTS

**1.453**  
TALLERS

#### » EDUCACIÓ FINANCERA PER A ADULTS EN RISC D'EXCLUSIÓ<sup>1</sup>

**5.504**  
ASSISTENTS

**433**  
TALLERS

#### » EDUCACIÓ FINANCERA PER A PERSONES AMB DISCAPACITAT INTEL·LECTUAL<sup>1</sup>

**1.149**  
ASSISTENTS

**92**  
TALLERS

#### » EDUCACIÓ FINANCERA PER A PERSONES GRANS<sup>1</sup>

**2.824**  
ASSISTENTS

**215**  
TALLERS

<sup>1</sup> Cursos impartits per l'Associació de Voluntaris de CaixaBank.

## ACCIO SOCIAL

### » PROGRAMES DE LA FUNDACIÓ "LA CAIXA"

### » ACCIO SOCIAL DESCENTRALITZADA



### » PROJECTES DISTRIBUÏTS PER TIPOLOGIA (nombre de projectes i inversió destinada en MM €)



### » ALTRES COL-LABORACIONS AMB LA FUNDACIÓ "LA CAIXA"

#### » FÓRMULES SOLIDÀRIES

Iniciatives promogudes per la xarxa d'oficines CaixaBank amb CaixaBank Payments & Consumer que complementen els fons de l'Acció Social Descentralitzada amb aportacions d'empreses i particulars.

**77**  
ACORDS  
de fórmula solidària

**0,48 MM €**  
IMPORT EXTRA  
aportat pels clients

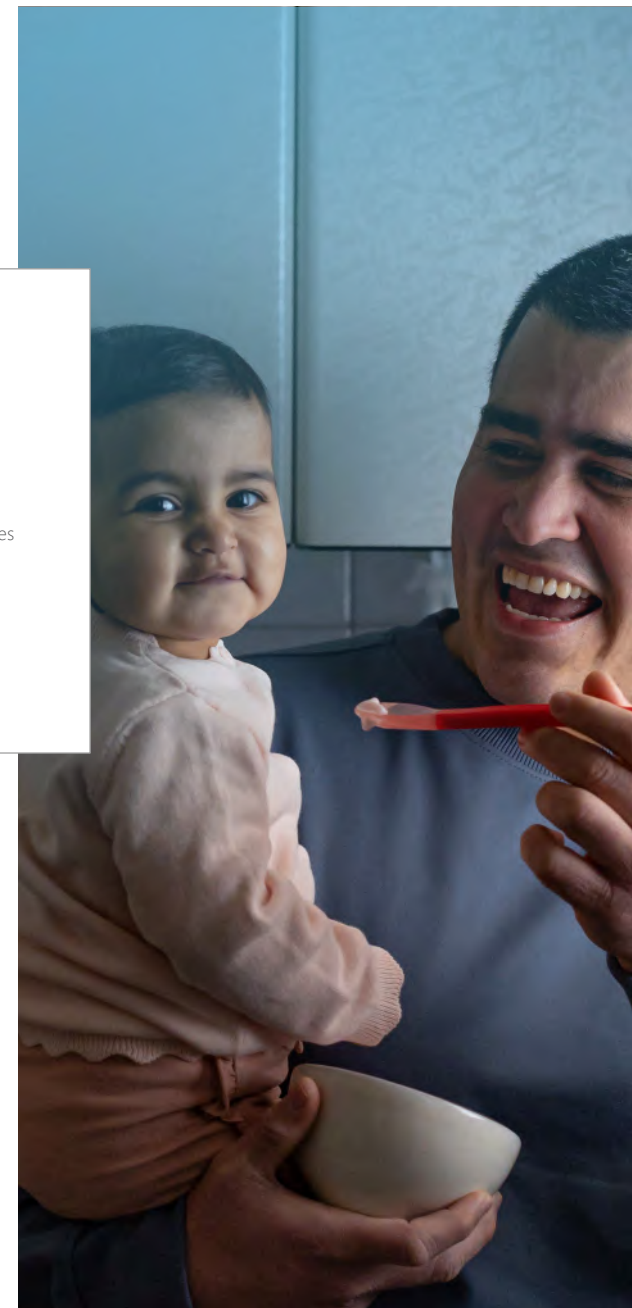
#### » CAP LLAR SENSE ALIMENTS

Gràcies al servei de captació de donatius i en col·laboració amb el Banc d'Aliments i la Fundació "la Caixa" s'aconsegueixen fons per comprar aliments en favor de 54 Bancs d'Aliments de tot Espanya.

**1,7 MM €**  
RECAPTACIÓ TOTAL  
(equivalen a 1.854 tones  
d'aliments)

**1 MM €**  
APORTACIÓ  
de la Fundació "la Caixa"

**0,7 MM €**  
DONATIUS  
recaptats per CaixaBank



## ACCIÓ SOCIAL

### » PROGRAMES AMB ALTRES FUNDACIONS D'ÀMBIT TERRITORIAL



#### CONVOCATÒRIES SOCIALS

**2,04 MM €**  
D'INVERSIÓ

»

**476**  
PROJECTES

#### CONVOCATÒRIES MEDIAMBIENTALS

**1,00 MM €**  
D'INVERSIÓ

»

**101**  
PROJECTES

#### PROJECTES SOCIOCULTURALS

**1,70 MM €**  
D'INVERSIÓ

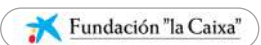
11

FUNDACIONS TERRITORIALS





## ACCIO SOCIAL



CaixaBank col·labora de manera activa en la **difusió i promoció dels programes** i les iniciatives que impulsa la Fundació "la Caixa".



### FUNDACIÓ "LA CAIXA", AMB 515 MM € DE PRESSUPOST

per al 2022, és un any més la fundació privada espanyola que més recursos destina a l'acció social

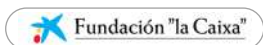
#### » GAVI, THE VACCINE ALLIANCE

CaixaBank col·labora a través de la Fundació "la Caixa" difonent el programa per a la vacunació infantil de manera activa entre clients i empleats.

**2.919**

EMPRESSES PARTICIPANTS

## ACCIO SOCIAL



El compromís social sòlid de BPI es desenvolupa en col·laboració amb la Fundació "la Caixa" en quatre àrees d'activitat: programes socials, recerca i salut, cultura i ciència, educació i beques.

### » PROGRAMES SOCIALS

**4,6 MM €**  
D'INVERSIÓ

**120**  
PROJECTES RECOLZATS

**19 MIL**  
BENEFICIARIS

### » PREMIS BPI FUNDACIÓ "LA CAIXA"



**PREMIS CAPACITAR**  
Autonomia per a persones amb discapacitat



**PREMI SOLIDARI**  
Integració laboral i lluita contra l'exclusió



**PREMI SÈNIOR**  
Envel·liment actiu i saludable



**PREMI INFÀNCIA**  
Menors en situació de pobresa

Premis que donen suport a projectes d'institucions de solidaritat social per millorar la qualitat de vida de persones en situació de vulnerabilitat social.

### » RECERCA I SALUT

#### » PROGRAMA CAIXAIMPULSE

Té com a objectiu fomentar la transferència de coneixement i tecnologia a la societat, i la creació de noves empreses basades en la recerca.

**0,3 MM €**  
D'INVERSIÓ  
el 2022

**4**  
PROJECTES  
seleccionats

#### » CONCURS CAIXARESEARCH DE RECERCA I SALUT

Té com a objectiu donar suport a centres de recerca en les àrees de malalties neurodegeneratives, oncològiques, cardiovasculars i infeccioses.

**8,9 MM €**  
D'INVERSIÓ  
el 2022

**13**  
PROJECTES  
recolzats

### » INICIATIVA SOCIAL DESCENTRALITZADA 2022



**1,4 MM €**  
D'INVERSIÓ

**48 MIL**  
BENEFICIARIS DIRECTES

**224**  
PROJECTES

<sup>1</sup>Iniciativa Social Descentralitzada.

## ACCIO SOCIAL

### ALTRES PROGRAMES DESTACATS

#### >> L'ARBRE DELS SOMNIS (INFÀNCIA)



Clients i empleats **fan realitat els somnis de nens** en situació de pobresa.

**27.429**

NENS A ESPANYA HAN REBUT EL SEU REGAL

#### >> PLENS DE VIDA (GENT GRAN)



Programa dirigit a la **gent gran**, prioritzant zones de més despoblació, amb l'objectiu de fomentar el benestar físic, psíquic i social promovent un estil de vida saludable.

**0,42 MM €**

D'INVERSIÓ

**6.961**

BENEFICIARIS

#### >> REUTILITZA'M (SOCIAL/MEDI AMBIENT)



Donació de materials excedents en bon estat a entitats sense ànim de lucre.

**437**

DONACIONS

**359**

ENTITATS BENEFICIÀRIES

**46.184**

ARTICLES DONATS

**26**

EMPRESSES PARTICIPANTS

#### >> TERRA D'OPORTUNITATS (REpte DEMOGRÀFIC)



Programa col·laboratiu per **crear ocupació, fomentar l'emprenedoria i fixar població a l'entorn rural.**

**0,62 MM €**

D'INVERSIÓ

**1.200**

BENEFICIARIS





## ACCIÓ SOCIAL

### SUPORT AL TERCER SECTOR SOCIAL

#### » PLATAFORMA DE DONATIUS



Plataforma per a les ONG en què CaixaBank posa a la seva disposició la xarxa d'oficines i els diferents canals electrònics, de forma gratuïta, per a la recaptació de fons de clients i de la societat en general que volen col·laborar en les diferents causes d'aquestes entitats socials.

#### » BONIFICACIÓ DE TRANSACCIONALITAT BÀSICA

CaixaBank disposa d'una proposta de valor per a entitats socials, mitjançant la qual desenvolupa productes específics i bonifica la transaccionalitat bàsica de les entitats socials solidàries.

**12.130**

ENTITATS SOCIALS

amb bonificació de transaccionalitat bàsica

**22,9 MM €**

D'IMPORT RECAPTAT

**191**

ENTITATS SOCIALS RECOLZADES

**319**

CAUSES IMPULSADES

#### TARGETES ONG

Els clients poden donar suport a les entitats socials amb què simpatitzen a través de les targetes ONG.

CaixaBank aporta anualment a les entitats socials vinculades a les targetes un import fix per targeta activa o bé un percentatge de l'import anual de les compres fetes pel client en funció de la targeta que triï.



### EMERGÈNCIA UCRAÏNESA

S'han recaptat 5,6 MM € a través de la **Plataforma de Donatius** per a causes relacionades amb l'emergència a Ucraïna de diferents ONG.





## ACCIÓ SOCIAL

### Voluntariado CaixaBank



Des del 2005, empleats i exempleats del Grup CaixaBank, la Fundació "la Caixa" i Criteria, així com els seus clients, familiars i amics, comparteixen l'interès per millorar la societat i realitzen accions de voluntariat centrades en l'educació, la digitalització, l'acompanyament, tant en l'àmbit laboral com a través del *mentoring* assistencial a persones grans, i el medi ambient.

**14.000**  
VOLUNTARIS<sup>1</sup>

**482.247**  
BENEFICIARIS

**27.692**  
ACTIVITATS REALITZADES

**1.991**  
ENTITATS COL-LABORADORES

**5.263**  
VOLUNTARIS

sense comptabilitzar els voluntaris de la Setmana Social

### » SETMANA SOCIAL

La mobilització anual més gran de voluntariat corporatiu que realitza l'Associació de Voluntaris de CaixaBank, celebrada del 15 al 23 d'octubre.

**+ 10.000**  
VOLUNTARIS PARTICIPANTS

**1.828**  
ACTIVITATS

### » COOPERANTS CAIXA

Voluntariat CaixaBank, en col·laboració amb la Fundació "la Caixa", impulsa aquesta acció dirigida a ONG internacionals que desenvolupen programes de suport a col·lectius vulnerables i de foment de la seva inclusió en el mercat laboral. Aquest any els programes s'han desenvolupat a l'Índia, Etiòpia, Moçambic i el Perú.

**30**  
COOPERANTS

**4**  
PAÏSOS

**10**  
PROJECTES

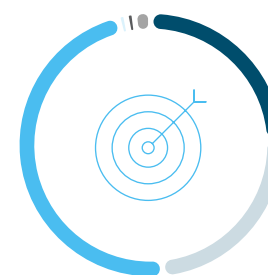
### » PLANTA EL TEU PROJECTE

Programa dirigit a empleats del Grup CaixaBank. **Es dona suport econòmic a projectes socials d'entitats** amb els quals l'empleat té vinculació o participa a escala de voluntariat.

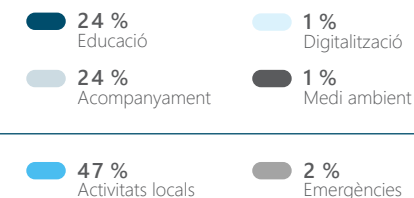
**0,51 MM €**  
D'INVERSIÓ

**80**  
PROJECTES GUANYADORS

### ACTIVITATS REALITZADES PER VOLUNTARIS CAIXABANK



#### PROGRAMES ESTRATÈGICS



### EMERGÈNCIA UCRAÏNA

Voluntariat CaixaBank, **a través de la Fundació Convent de Santa Clara**, ha donat resposta a la crisi humanitària de refugiats procedents d'Ucraïna, donant suport a l'acollida de famílies desplaçades al nostre país.

**9**  
CORREDORS humanitaris habilitats

**75**  
VEHICLES lliurats per a ús sanitari

**548**  
PERSONES REFUGIADES traslladades

**RECOLLIDA D'AJUDA HUMANITÀRIA** i logística de material donat

<sup>1</sup>Inclou el nombre total de persones que han participat en activitats de voluntariat dins i fora de l'àmbit de la Setmana Social. La xifra descarta duplicitats dels voluntaris participants en ambdós àmbits (tant dins com fora de la Setmana Social)

## CAIXABANK DUALIZA

**dualiza**

by CaixaBank

CaixaBank Dualiza és el compromís de la Fundació per a la Formació Dual CaixaBank amb la promoció i la difusió de la Formació Professional. CaixaBank Dualiza dona suport a les demandes dels docents i dels centres educatius, i treballa amb empreses per a la capacitat dels futurs professionals i la millora de la seva ocupabilitat.

DES DE L'INICI:

**27.801**

ESTUDIANTS

**2.641**

EMPRESES

**1.563**

CENTRES EDUCATIUS



CaixaBank Dualiza reforça el seu compromís amb la promoció de l'FP, l'impuls de l'orientació i el foment d'una recerca orientada a l'acció que **facilitin una fotografia real i detallada de l'estat de la Formació Professional**

La major part de l'alumnat, més de 4.100, ha pogut participar en **programes de formació** per millorar les seves competències en el sector sanitari (SANEC), en el digital (DITEC), en comerç exterior (COMEX), en el sector agro o en formacions ideades per ajudar a la millora de les anomenades *soft skills* o competències toves, tan requerides en la nova economia.

### >> INICIATIVES DESTINADES A IMPULSAR LA INNOVACIÓ:

> "24 hores de Barcelona"

> *Hackathons* orientats a impulsar l'emprenedoria

> Projecte *InnovaTec* destinat a facilitar nodes de coneixement entre docents d'FP de la Comunitat Valenciana

### CONVOCATÒRIA DUALIZA

impulsada juntament amb l'associació de centres de Formació Professional FPEmpresa. Aquesta convocatòria ha servit per al desenvolupament de prop de 200 projectes educatius de centres d'FP desenvolupats amb empreses, que CaixaBank Dualiza ha finançat amb més de dos milions d'euros.

### "AMBAIXADORS"

a través del qual desenes de professionals s'han apropiat a les aules per explicar la realitat de les seves professions.

### CONVOCATÒRIA ORIENTACIÓ

destinada a donar suport a les accions que els centres educatius desenvolupen per donar a conèixer l'FP a aquells que es troben en el període de decisió.



**6.864**

ESTUDIANTS



**484**

EMPRESES



**2.143**

DOCENTS



**316**

CENTRES EDUCATIUS



**2.378**

ESTUDIANTS

durant el 2022 en orientació

## DIVERSITAT



**PROGRAMA TRANSVERSAL**  
que promou i difon el valor de la diversitat i la inclusió dins i fora de CaixaBank



**PATROCINADOR DEL MES EUROPEU DE LA DIVERSITAT**  
iniciativa de la Comissió Europea i de la Plataforma Europea de Cartes de la Diversitat



Reconeguda per la **Fundació Másfamilia amb la certificació EFR**, sent la primera entitat financera espanyola a obtenir el nivell d'excel·lència A



**Inclosa per 5è any consecutiu al Bloomberg Gender Equality Index**, posicionant-se entre les cinc primeres empreses del món

**57,5 %**  
DONES  
en plantilla

**578**  
PROFESSIONALS  
amb discapacitat

## DIVERSITAT FUNCIONAL

Compromesa amb la visibilitat de les persones amb discapacitat i el seu rol a la societat.

### POLÍTICA

**INCLUSIVA**  
de persones amb discapacitat

### PLA

**AFLORA**  
una iniciativa per acompanyar i visibilitzar els empleats amb discapacitat

### PREMIS

**DESTINATS**  
a millorar la qualitat de vida de les persones amb discapacitat

**CAPACITAR 2022**  
PRÉMIOS BPI | Fundação "la Caixa"

## » PATROCINIS, ACORDS I COL·LABORACIONS



### ACORD AMB EL COMITÈ PARALÍMPIC ESPANYOL

Per donar suport als esportistes paralímpics en el seu camí cap als Jocs de París 2024



### INCLUSIÓ LABORAL DELS JOVES AMB TEA

al costat de Specialisterne



### ACORD DE COL·LABORACIÓ AMB L'FEDDF<sup>1</sup>

Patrocinador principal de l'FEDDF amb l'objectiu d'impulsar el bàsquet amb cadira de rodes



### PATROCINI BÀSQUET en cadira de rodes

<sup>1</sup>FEDDF - Federació Espanyola d'Esports de Persones amb Discapacitat Física.

## DIVERSITAT

### DIVERSITAT DE GÈNERE

**41,8 %**

**DONES**

en posicions directives<sup>1</sup>

**40 %**

**DONES**

al Consell d'Administració

Reforçament del rol de la dona per sensibilitzar i involucrar tota la plantilla, contribuir des dels processos de Recursos Humans i visualitzar la diversitat amb iniciatives.

#### » FOMENT DE LA IGUALTAT

En els processos de promoció directiva almenys 1 de cada 3 precandidats ha de ser una persona del sexe menys representat.

#### » MENTORING FEMENÍ

- > Programa de *mentoring* intern amb més de 600 participants
- > Programa de *mentoring* creuat de l'aliança *ClosinGap*
- > II Edició *Lead Mentoring* CaixaBank & AED
- > III *Global Mentoring Walk* Madrid al costat de l'ONG Vital Voices

#### » ESMORZARS AMB TALENT

Sessions per compartir experiències amb focus en el segment de les dones predirectives.



### PLA D'IGUALTAT

Acord amb el 100% de la representació sindical que amplia els compromisos del Pla d'Igualtat del 2020

Juntament amb el **Pla d'Igualtat**, es van signar:



PROTOCOL  
CONCILIACIÓ



PROTOCOL  
ASSETJAMENT  
I MEDIACIÓ



PROTOCOL  
PARELLES  
DE FET



### DRETS VÍCTIMES VIOLÈNCIA DE GÈNERE

Recopilatori dels drets laborals reconeguts a les víctimes de violència de gènere i bústia confidencial centralitzada per tal de facilitar l'exercici dels drets esmentats, així com de mostrar suport i evitar que, a causa de la seva situació, abandonin el mercat laboral

#### » VISIBILITZACIÓ DE LA DIVERSITAT

A través de sessions de *networking* de directives, de la nostra xarxa d'agents d'igualtat i de la divulgació de notícies a la intranet corporativa.

#### » COMITÈ DE DIVERSITAT

Defineix, impulsa i garanteix la implantació d'iniciatives per fomentar la diversitat i la inclusió a l'Entitat.

#### » COMITÈ ASSESSOR EXTERN D'EXPERTS

Per sumar la visió de directives d'empreses de referència a les iniciatives en igualtat.

#### » COMPROMISOS I ADHESIONS



<sup>1</sup> A partir de subdirecció d'oficines A i B.



## DIVERSITAT

### DIVULGACIÓ

Wengage també desenvolupa **iniciatives d'àmbit extern per als clients i la societat, basant-se a impulsar la diversitat i la igualtat d'oportunitats en quatre àmbits d'actuació:**

- > Lideratge i emprenedoria
- > Innovació i educació
- > Esport
- > Món rural

### »» LIDERATGE I EMPRENEDORIA



»» Premia la **trajectòria de treballadores** per compte propi a Espanya



»» Guardona les **dones empresàries líders a Espanya**. 6<sup>a</sup> edició **Premi Dona Empresària**



»» **Aliança d'empreses** que actua com a clúster de referència en col·laboració estreta entre els sectors públic i privat

### »» INNOVACIÓ I EDUCACIÓ



»» **Aliança amb Microsoft** per premiar les millors estudiants de carreres STEM<sup>1</sup>



»» **Xerrades en directe, presencials i en línia** sobre temes d'innovació amb perspectiva de gènere



»» **Una de les entitats adherides a l'Aliança STEAM pel talent femení "Nenes en peu de ciència"**, iniciativa liderada pel Ministeri d'Educació i Formació Professional per impulsar les vocacions STEAM<sup>2</sup> en les nenes i les joves

### »» ESPORT



**Patrocini de l'esport femení** i creació de contingut per donar visibilitat a les esportistes: patrocini de la Selecció Femenina de Bàsquet, el circuit Plaça 3x3 CaixaBank del programa Univers Dona Bàsquet, així com les seccions femenines de clubs de futbol i la Lliga ACT Trainyes.

### »» MÓN RURAL



**Premi al millor treball de fi de màster** realitzat per una alumna amb temàtica relacionada amb l'agricultura, la ramaderia o l'alimentació, especialment en els àmbits de la innovació, qualitat o seguretat.



<sup>1</sup> Ciència, tecnologia, enginyeria i matemàtiques.

<sup>2</sup> Ciència, tecnologia, enginyeria i matemàtiques en connexió amb les arts i les humanitats.

## ACCESSIBILITAT

CaixaBank disposa d'un pla per garantir l'accessibilitat de tots els seus productes i serveis per tal de crear una experiència omnicanal accessible, eliminant qualsevol barrera física o sensorial. S'ha construït **Omnia, un nou sistema de disseny corporatiu del Grup CaixaBank 100% accessible.**

### » PRINCIPIS EN EL DISSENY DE PRODUCTES I SERVEIS

 <h3>PERCEPTIBLE</h3> <p><b>SENTITS</b> Que el contingut pugui ser percebut pels diferents sentits</p>	 <h3>OPERABLE</h3> <p><b>MOTOR, VEU</b> Que es pot fer servir amb els perifèrics habituals o amb productes de suport especialitzats</p>
 <h3>COMPRESIBLE</h3> <p><b>COGNITIU</b> Que el contingut sigui fàcil d'entendre, eviti o ajudi a solucionar errors</p>	 <h3>ROBUST</h3> <p><b>TECNOLOGIA</b> El contingut pot ser utilitzat per diferents dispositius dels usuaris</p>

### » OFICINES

**88 %**

OFICINES  
accessibles

**62**

OFICINES  
on s'han eliminat les barreres

### » CAIXERS

**100 %**

CAIXERS  
accessibles

**8.139**

CAIXERS  
disposen de vídeos d'ajuda en llengua de signes

### » WEB

#### EL PORTAL CORPORATIU COMPLEIX EL NIVELL D'ACCESSIBILITAT AA

de les directrius d'accessibilitat per al contingut web 2.0 del W3C-WAI

### » APLICACIÓ

#### SOTA LES PAUTES

d'accessibilitat WCAG 2.0<sup>1</sup>

#### FLUX DE RECOPIACIÓ CONTINU I GESTIÓ DE PUNTS DE MILLORA

aïllats, identificats a partir de queixes d'usuaris o revisions internes

#### DISSENY DE NAVEGACIÓ

VoiceOver (iOS) i TalkBack (Android) per a la locució de tota la informació i les accions de pantalla

### » ACORDS DE COL·LABORACIÓ AMB



#### LLANÇAMENT DE LA PRIMERA TARGETA FINANCERA AMB SISTEMA BRAILLE A ESPANYA.

Desenvolupada en col·laboració amb ONCE per donar més autonomia a les persones amb discapacitat visual en fer compres en tot tipus de canals, físics i en línia.



**ILUNION** realitza revisions i auditories per identificar punts de millora

<sup>1</sup> Web Content Accessibility Guidelines del World Wide Web Consortium.

## ACCÉS A L'HABITATGE



# POLÍTICA ACTIVA D'AJUDES A PROBLEMES DE PRIMER HABITATGE

CaixaBank és el primer banc a adherir-se al Codi de bones pràctiques del Govern d'Espanya per a la reestructuració viable dels deutes amb garantia hipotecària sobre l'habitatge habitual

### » HABITATGE SOCIAL

Es continua consolidant el **programa Impulsa**, la finalitat del qual és ajudar a millorar la situació socioeconòmica dels arrendataris. Les implicacions principals per a l'arrendatari són l'acompanyament social per ajudar a la reinserció laboral (derivació al programa Incorpora de la Fundació "la Caixa" o altres programes laborals existents) i suport en la gestió d'ajuts energètics i subvencions.

**11.105**  
HABITATGES  
PROGRAMA DE  
LLOGUER SOCIAL

(Inclou 584 contractes del programa centralitzat de la Fundació "la Caixa")



**7.161**

Habitatges sense bonificació  
(226,7 € import lloguer mitjà)

**3.360**

Habitatges amb bonificació  
(279,9 € import lloguer mitjà)

### » SERVEI D'ATENCIÓ AL CLIENT HIPOTECARI (SACH)

Des del 2013, hi ha habilitat un Servei d'Atenció al Client Hipotecari (SACH) amb un servei telefònic gratuït per a clients l'habitatge habitual dels quals estigui afectat per una demanda d'execució hipotecària.

Els especialistes ajuden a resoldre dubtes referents a les fases i l'afectació de la demanda sobre l'habitatge habitual.

En cas de situacions d'exclusió social o vulnerabilitat, es revisen els casos i es proposen mesures per acordar alternatives a l'execució sempre que sigui factible.

**2.443**

EXPEDIENTS REVISATS  
pel SACH el 2022

**29.322**

EXPEDIENTS REVISATS  
pel SACH des de la seva posada en marxa

Des del 2017, CaixaBank disposa d'un equip especialitzat en la gestió social en matèria d'habitatge. Té com a funció principal la detecció i la gestió de casos de vulnerabilitat i emergència social en habitatge habitual, que es reben per diferents circuits, així com vetllar per la imatge reputacional de l'Entitat.



# NEGOCI RESPONSABLE

## COMPROMÍS



**1.016 MM €**

EN MICROCRÈDITS i altres préstecs amb impacte social



**PRIMERA**

ENTITAT CERTIFICADA PER AENOR com a organització compromesa amb la gent gran



**23.583 MM €**

DE MOBILITZACIÓ de finances sostenibles el 2022<sup>1</sup>

**ADHESIÓ A L'ALIANÇA NET ZERO BANKING ALLIANCE**

**OBJECTIUS INTERMEDIIS DE DESCARBONITZACIÓ 2030**

## OBJECTIUS DE DESENVOLUPAMENT SOSTENIBLE QUE COBREIX AQUEST CAPÍTOL I CONTRIBUTIÓ DE CAIXABANK



### » FI DE LA POBRESA

- > Microcrèdits i altres finances amb impacte social
- > Finances inclusives
- > Projecte de Valor Social



### » ENERGIA ASSEQUIBLE I NO CONTAMINANT

- > Bons verds



### » TREBALL DECENT I CREIXEMENT ECONÒMIC

- > Bons socials
- > Adhesió Aliança Europea per a l'Hidrogen Verd



### » INDÚSTRIA, INNOVACIÓ I INFRAESTRUCTURA

- > Bons verds



### » PRODUCCIÓ I CONSUM RESPONSABLES

- > Aliança de *Net Zero Banking Alliance*
- > Adhesió als Principis d'inversió responsable de les Nacions Unides
- > Mobilització de finances sostenibles
- > Inversió responsable
- > Pla de Gestió Ambiental 2022-2024
- > Reducció i compensació d'emissions de CO<sub>2</sub>



### » ACCIÓ PEL CLIMA

- > Aliança de *Net Zero Banking Alliance*
- > Adhesió a l'aliança mundial UNEP FI i als Principis de Banca Responsable
- > Membres de la Junta del Grup Espanyol de Creixement Verd
- > Suport al treball del *Taskforce on Climate-related Financial Disclosures*
- > Adhesió a Climate Action 100+
- > Finançament de projectes d'energies renovables
- > Principis de l'Equador
- > Pla de Gestió Ambiental 2022-2024
- > Bons verds
- > Incorporació al *Taskforce on Nature-related Financial Disclosures*



### » VIDA SUBMARINA

- > Adhesió als Principis de Posidó



### » ALIANCES PER A ASSOLIR ELS OBJECTIUS

- > Aliança de *Net Zero Banking Alliance*
- > Adhesió al *Collective Commitment to Financial Health and Inclusion*
- > Adhesió a l'aliança mundial UNEP FI i als Principis de Banca Responsable
- > Membres de la Junta del Grup Espanyol de Creixement Verd
- > Suport al treball del *Taskforce on Climate-related Financial Disclosures*

<sup>1</sup> Vegeu la nota 1 de la pàgina 51.



# MICROCRÈDITS I ALTRE FINANÇAMENT AMB IMPACTE SOCIAL



## EL BANC SOCIAL DE CAIXABANK ÉS UNA ENTITAT DE REFERÈNCIA EN MICROCRÈDITS

El 2007 es crea MicroBank amb l'objectiu de cobrir les necessitats financeres dels col·lectius amb recursos limitats, amb productes adaptats a les seves necessitats



**100.323**

MICROCRÈDITS  
i altres préstecs amb impacte social



**1.016 MM €**

DE VOLUM TOTAL



**291**

ENTITATS  
col·laboradores

## SUPORT DE LES INSTITUCIONS EUROPEES PRINCIPALS



### LA VISIÓ ESTRATÈGICA DE MICROBANK

és ser el banc referent en finançament amb impacte social

## MISSIÓ

Contribució al progrés sostenible i al benestar de la societat facilitant finançament a col·lectius i projectes que generin un impacte social favorable.

### » MICROBANK. PROPOSTA DE VALOR

- > Facilita l'accés al crèdit
- > Fomenta la inclusió financera
- > Especialització de l'activitat
- > Col·laboració amb institucions

### » CAIXABANK. SUPORT OPERATIU DE LA XARXA D'OFICINES

- > Accionista únic i comercialitzadora

## OFERTA DE FINANÇAMENT PRINCIPAL |



### MICROCRÈDITS



### ALTRE FINANÇAMENT AMB IMPACTE SOCIAL

#### >> FAMILIAR

Dirigit a: persones amb ingressos limitats, fins a 19.300 euros/any<sup>1</sup>, que vulguin finançar projectes vinculats al desenvolupament personal i familiar, així com necessitats derivades de situacions imprevistes.

**81.985**

OPERACIONS CONCEDIDES

**636 MM €**

DE VOLUM

**7.764 €**

D'IMPORT MITJÀ

#### >> NEGOCIS

Dirigit a: emprenedors i microempreses amb menys de 10 empleats i amb una facturació no superior a dos milions d'euros l'any que necessitin finançament per iniciar, consolidar o ampliar el negoci, o per atendre necessitats de capital circulant.

**13.118**

OPERACIONS CONCEDIDES

**171 MM €**

DE VOLUM

**13.046 €**

D'IMPORT MITJÀ



## DESENVOLUPAMENT ECONÒMIC I CREACIÓ D'OCUPACIÓ



**17.455**

LLOCS DE TREBALL

creats amb el suport a emprenedors a través de MicroBank



**1,01**

LLOCS DE TREBALL

generats per cada microcrèdit o préstec a negocis



**5.876**

NOUS NEGOCIS

iniciats

<sup>1</sup> Per determinar el nivell de renda s'ha tingut en compte l'indicador públic de renda d'efectes múltiples (IPREM).

## OFERTA DE FINANÇAMENT PRINCIPAL |

 MICROCRÈDITS

 ALTRE FINANÇAMENT AMB IMPACTE SOCIAL

Préstecs dirigits a **projectes que generen un impacte social positiu en la societat**, en sectors com l'economia social, la salut, l'educació i la innovació.

**5.220**  
OPERACIONS CONCEDIDES

**208 MM €**  
DE VOLUM

**39.882 €**  
D'IMPORT MITJÀ

Destaquen:

> **Préstec Innovació**

Dirigit a projectes empresarials amb caràcter innovador, ja sigui en el producte, el servei o el model de gestió

> **Préstec EaSI Empresa Social**

Dirigit a entitats i empreses socials que generin impacte social, positiu i mesurable

> **Préstec Skills&Education**

- > **Estudiants:** dirigit a persones que volen ampliar la seva formació o millorar les seves competències professionals
- > **Negocis:** dirigit a centres educatius i de formació per finançar infraestructures, intangibles i circulants

> **Préstec Salut**

Préstec per finançar tractaments mèdics i assistència temporal a persones que pateixen alguna patologia de salut mental (trastorns alimentaris, de conducta, etc.), amb l'objectiu de contribuir a millorar la seva qualitat de vida i autonomia personal



# FINANCES INCLUSIVES



## CAIXABANK REFORÇA EL SEU COMPROMÍS D'ATENCIÓ A LA GENT GRAN,

amb les mesures més extenses del sector financer a Espanya



**Primera entitat certificada per AENOR** com a organització compromesa amb la gent gran

**CaixaBank, amb vocació de proximitat i qualitat de servei,** ha dissenyat productes i serveis financers amb la finalitat de cobrir les necessitats financeres dels col·lectius més vulnerables. L'Entitat compta amb la proposta de valor següent per a aquest col·lectiu.



**324.685**

COMPTE SOCIAL/COMPTE D'INSERCIÓ



### ATENCIÓ AL COL·LECTIU SÈNIOR

- > Acompanyament
- > Adaptació
- > Inclusió financera
- > Solucions sènior

**26.443 MM €**

EN RENDES  
vitalícies i VAUL

**133.000**

CLIENTS MYBOX  
Protecció Sènior



### EMERGÈNCIA UCRAÏNA

Col·laboració facilitant els serveis següents a persones vulnerables:

- > **Gratuitat en el servei de transferències** a Ucraïna i països veïns
- > Ús gratuït de **caixers** per a clients de bancs ucraïnesos
- > **Circuit específic per accelerar el procés d'obertura de comptes** de persones procedents d'Ucraïna
- > **Servei de traducció simultània per a les oficines**
- > **Materials formatius específics**



# INVERSIÓ RESPONSABLE

Llançament de nous productes amb la màxima classificació en sostenibilitat d'acord amb la normativa europea dins de la **GAMMA SI Solucions d'Impacte**. Destaca el fons **MicroBank SI Impacto Renta Variable**.



**LA GAMMA SI ÉS UNA SOLUCIÓ AMB UN IMPACTE POSITIU I MESURABLE EN LES PERSONES I EL MEDI AMBIENT, QUE CONTRIBUEIX A ASSOLIR ELS 17 OBJECTIUS DE DESENVOLUPAMENT SOSTENIBLE DE LES NACIONS UNIDES.**

VidaCaixa i CaixaBank Asset Management compten amb Polítiques d'integració de riscos de sostenibilitat.



VidaCaixa i CaixaBank Asset Management **han superat amb èxit la primera auditoria de seguiment de la certificació de finances sostenibles** sota criteris ASG d'AENOR

VidaCaixa i CaixaBank Asset Management segueixen les recomanacions del TCFD sobre gestió de riscos climàtics



## ASSEGURANCES DE VIDA I PLANS DE PENSIONS |

ASSEGURADORA QUE MÉS PRESTACIONS ABONA A ESPANYA

» ESPANYA<sup>1</sup>

**107.478 MM €**

RECURSOS GESTIONATS de clients

**34,7 %**

QUOTA DE MERCAT assegurances de vida total<sup>3</sup>

» PORTUGAL<sup>2</sup>

**7.319 MM €**

RECURSOS GESTIONATS de clients

**12,5 %**

QUOTA DE MERCAT assegurances de vida<sup>5</sup>

**9.267 MM €**

PRIMES I APORTACIONS comercialitzades

**34 %**

QUOTA DE MERCAT en plans de pensions

> **Declaració de les principals incidències adverses de sostenibilitat** en les decisions d'inversió sobre els factors de sostenibilitat

**4.928 MM €**

PRESTACIONS ABONADES

» ESPANYA + PORTUGAL



» DISTRIBUCIÓ CLIENTS

- **5,0 MM**  
Clients individuals
- **1,3 MM**  
Grans empreses i col·lectius
- **0,4 MM**  
Pimes i autònoms

> **Primera asseguradora d'Espanya a adherir-se a la Net Zero Asset Owner Alliance**, assumint el compromís de transitar cap a una cartera d'inversions de zero emissions netes de CO<sub>2</sub> el 2050<sup>3</sup>

> Escollida com a "**Millor Gestora de Fons de Pensions**", gràcies a la seva estratègia de diversificació, gestió activa i integració dels criteris ambientals, socials i de bon govern

<sup>1</sup> Inclou el negoci de vida i de plans de pensions de VidaCaixa, SA.

<sup>2</sup> Inclou el negoci de vida i plans de pensions de BPI Vida e Pensões, participada al 100% per VidaCaixa, SA.

<sup>3</sup> Per a inversions en la cartera asseguradora.

<sup>4</sup> Per a inversions en banca.

<sup>5</sup> Dada del novembre del 2022.

» INTEGRACIÓ RISCOS ASG<sup>1</sup>



VidaCaixa té la **qualificació màxima (5 estrelles)** en la categoria Política d'inversió i propietat activa per part de PRI<sup>1</sup>



**100 %**  
**DELS ACTIUS**

sota gestió amb consideració d'aspectes ASG el 31 de desembre del 2022 (segons criteris d'UNPRI)

» DISTRIBUCIÓ PATRIMONI DE PRODUCTES SOTA SFDR



» **48,6 %<sup>2</sup>**  
**DEL PATRIMONI**  
té una qualificació en articles  
8 i 9 sota SFDR  
20.615 MM €



» **43,9 %**  
**DEL PATRIMONI**  
té una qualificació en articles  
8 i 9 sota SFDR  
2.777 MM €

**ESPANYA**

Patrimoni de productes sota l'article 6 (integra)

**51,4 %**  
(21.843 MM €)

Patrimoni de productes sota l'article 8 (impulsa)

**45,0 %**  
(19.108 MM €)

Patrimoni de productes sota l'article 9 (impacta)

**3,5 %**  
(1.507 MM €)

**PORTUGAL**

**56,1 %**  
(3.549 MM €)

**43,9 %**  
(2.777 MM €)

**0 %**  
(0 MM €)

» IMPACTE

» EXPOSICIÓ A BONS SOSTENIBLES



- 2.741 MM €**  
Bons verds
- 2.235 MM €**  
Bons socials
- 624 MM €**  
Bons sostenibles
- 314 MM €**  
Bons *sustainability-linked*

**2,58 %**

**EXPOSICIÓ DE LES CARTERES**

a activitats econòmiques considerades intensives en emissions de CO<sub>2</sub>

» PROXY VOTING

**497**

**JUNTES**  
generals d'accionistes votades  
durant l'exercici

**126**

**JUNTES**  
a les quals s'ha votat a  
favor de resolucions dels  
accionistes

**16**

**JUNTES**  
a les quals s'ha votat en contra  
de membres del Consell per  
motius de controvèrsies ASG o  
de risc climàtic

**77**

**JUNTES**  
a les quals s'ha votat a  
favor de les resolucions  
dels accionistes en matèria  
mediambiental i social

» ENGAGEMENT

**6**

**DIÀLEGS**  
col·lectius

**340**

**DUE DILIGENCE ASG**  
amb gestores externes

**11 %**

**INVERSIÓ**  
en companyies subjectes a  
processos d'*engagement* (de  
forma directa)

**65**

**DIÀLEGS**  
amb companyies sobre  
temes ASG

**12**

**DIÀLEGS**  
amb gestores externes  
sobre temes ASG

**117**

**TEMÀTIQUES**  
ASG tractades en els  
diàlegs amb companyies

<sup>1</sup> No inclou informació de BPI Vida e Pensões.

<sup>2</sup> No inclou BPI Vida e Pensões. Percentatge i import calculats sobre plans afectats per l'SFDR, incloent-hi EPSV i Unit Linked. El percentatge calculat sobre plans i assegurances afectats per l'SFDR assoleix el 43,9%.

## SOLUCIONS D'INVERSIÓ SOSTENIBLE | CaixaBank ASSET MANAGEMENT

### LÍDERS EN GESTIÓ D'ACTIUS

#### >> ESPANYA<sup>1</sup>



**24,5 %**  
QUOTA DE MERCAT  
de fons d'inversió a Espanya



**81.530 MM €**  
D'ACTIUS  
sota gestió



**43.723 MM €**  
GESTIÓ DISCRECIONAL  
de carteres

#### >> PORTUGAL<sup>2</sup>



**17,1 %**  
QUOTES DE MERCAT  
de fons d'inversió a Portugal



**6.942 MM €**  
D'ACTIUS  
sota gestió



**3.582 MM €**  
GESTIÓ DISCRECIONAL  
de carteres

#### >> LUXEMBURG<sup>3</sup>



**837 MM €**  
D'ACTIUS  
sota gestió



**38,8 %**  
DE DONES GESTORES  
de fons **sobre el total**

> **Gender Diversity Awards:** elegida com "la gestora amb la millor representació de gènere del món" per *CityWire*

> **Única gestora de fons europea a obtenir el 'Segell EFQM 500'** per la seva estratègia centrada en l'excel·lència, la innovació i la sostenibilitat

<sup>1</sup> Inclou el negoci de fons, la cartera de gestió discrecional i les SICAV de CaixaBank Asset Management SGILC.

<sup>2</sup> Inclou el negoci de fons mobiliaris i immobiliaris i carteres de gestió discrecional de BPI Gestão de Ativos SGFIM, participada al 100% per CaixaBank Asset Management.

<sup>3</sup> Inclou el negoci de fons i SICAV de CaixaBank Asset Management Luxembourg, SA.



## » INTEGRACIÓ RISCOS ASG



CaixaBank Asset Management assoleix cinc estrelles en renda variable d'inversió directa gràcies a la integració de factors ASG en els processos d'inversió. BPI Gestão de Ativos ha estat reconeguda amb la màxima puntuació (cinc estrelles) en *Investment and Stewardship Policy*



# 100 % DELS ACTIUS

sota gestió amb consideració d'aspectes ASG el 31 de desembre del 2022 (segons criteris d'UNPRI)

## » DISTRIBUCIÓ PATRIMONI DE PRODUCTES SOTA SFDR



» **35,9 %**  
**DEL PATRIMONI**  
té una qualificació en articles  
8 i 9 sota SFDR  
**26.990 MM €**



» **58,5 %**  
**DEL PATRIMONI**  
té una qualificació en articles  
8 i 9 sota SFDR  
**2.070 MM €**

### ESPANYA

Patrimoni de productes sota l'article 6 (integra)

**60,4 %**  
(45.376 MM €)

Patrimoni de productes sota l'article 6 (no integra)

**3,7 %**  
(2.770 MM €)

Patrimoni de productes sota l'article 8 (impulsa)

**32,6 %**  
(24.495 MM €)

Patrimoni de productes sota l'article 9 (impacta)

**3,3 %**  
(2.495 MM €)

### PORTUGAL

**41,5 %**  
(1.467 MM €)

**0 %**  
(0 MM €)

**56,4 %**  
(1.994 MM €)

**2,1 %**  
(76 MM €)

## » IMPACTE

### » EXPOSICIÓ A BONS SOSTENIBLES



**2.315 MM €**  
Bons verds

**995 MM €**  
Bons socials

**309 MM €**  
Bons sostenibles

**401 MM €**  
Bons *sustainability-linked*

## » PROXY VOTING

**1.086**

**JUNTES**  
generals d'accionistes votades  
durant l'exercici

**17**

**JUNTES**  
a les quals s'ha votat en contra  
de membres del Consell per  
motius de controvèrsies ASG o  
de risc climàtic

**172**

**JUNTES**  
a les quals s'ha votat a  
favor de resolucions dels  
accionistes

**81**

**JUNTES**  
a les quals s'ha votat a  
favor de les resolucions  
dels accionistes en matèria  
mediambiental i social

## » ENGAGEMENT

**3**

**DIÀLEGS**  
col·lectius<sup>1</sup>

**131**

**DIÀLEGS**  
amb companyies sobre  
temes ASG

**161**

**DUE DILIGENCE ASG**  
i diàlegs amb  
terceres gestores

**162**

**TEMÀTIQUES**  
ASG tractades en els  
diàlegs amb companyies

<sup>1</sup> Inclou aquells actius el 31 de desembre, així com aquells iniciats i finalitzats en l'exercici 2021.



## PROJECTE DE VALOR SOCIAL

Solució integral que dona resposta als clients de **Banca Privada en l'àmbit de la filantropia i de la inversió sostenible.**

**1,9 MM €**

RECAPTATS PER A DIFERENTS CAUSES SOCIALS EL 2022

Principalment: #CapLlarSenseAliments, recerca contra el càncer, vacunació infantil (GAVI) i pobresa infantil (Save the Children)



### » DIFUSIÓ, DIVULGACIÓ I RECONeixEMENT

#### » 5A EDICIÓ DELS PREMIS SOLIDARIS BANCA PRIVADA

Per posar en valor els projectes filantròpics duts a terme pels clients. Dues categories: millor iniciativa personal i millor iniciativa col·lectiva.

#### » 5È INFORME ANUAL PROJECTE DE VALOR SOCIAL<sup>1</sup>

Presenta el balanç anual de l'activitat realitzada des del Projecte de Valor Social.

#### » 3R ESTUDI DE POBRESA INFANTIL, "CANVIANT VIDES A TRAVÉS DE LA FILANTROPIA"

Recomanacions sobre com contribuir a mitigar la pobresa infantil i que cada persona pugui trobar la manera de col·laborar que més s'ajusti a les seves motivacions, recursos i expectatives.

### » ASSESSORAMENT PERSONALITZAT EN FILANTROPIA I RSC

#### » 4 ESDEVENIMENTS AMB CLIENTS DEL CICLE "FILANTROPIA DIÀLEGS"

Per identificar les millors pràctiques, així com referències que estimulin tant la formació d'aliances com la creació d'iniciatives noves.

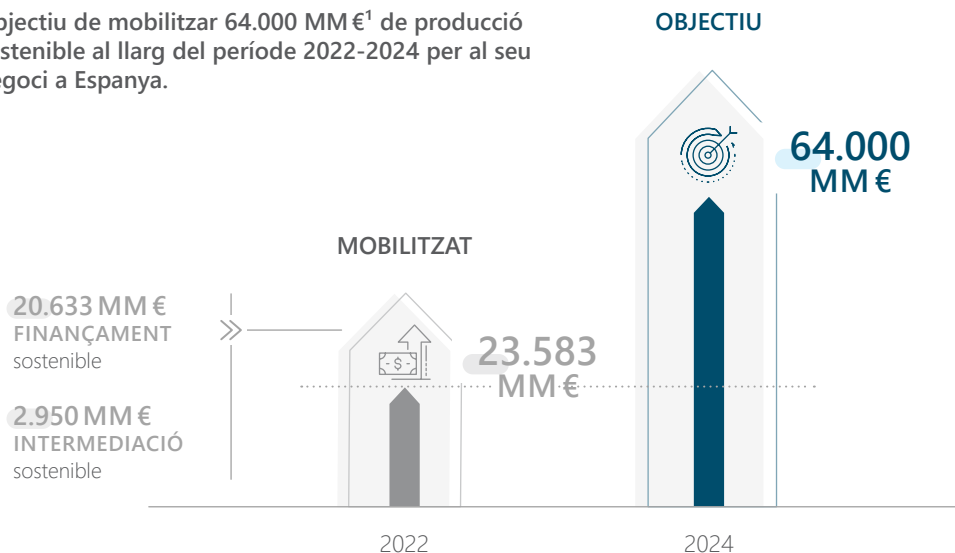
<sup>1</sup> <https://www.caixabank.com/es/sostenibilidad/practicas-responsables/valor-social-banca-privada.html>

# NEGOCI SOSTENIBLE

## MOBILITZACIÓ DE FINANCES SOSTENIBLES

CaixaBank aposta per la sostenibilitat a través del disseny i la comercialització de productes i serveis que integren criteris ambientals, socials i de governança, i impulsa activitats que contribueixen a la transició cap a una economia baixa en carboni i que siguin ambientalment sostenibles.

Objectiu de mobilitzar 64.000 MM€<sup>1</sup> de producció sostenible al llarg del període 2022-2024 per al seu negoci a Espanya.



<sup>1</sup> L'import de mobilització de finances sostenibles inclou: i) Finançament hipotecari sostenible (certificat d'eficiència energètica "A" o "B"), finançament per a rehabilitació energètica d'habitatges, finançament de vehicles híbrids/elèctrics, finançament de plaques fotovoltaïques, ecofinançament agro i microcrèdits atorgats per MicroBank; finançament sostenible a Empreses, Promotor i CIB&IB. L'import considerat als efectes de la mobilització de finançament sostenible és el límit de risc formalitzat en operacions de finançament sostenible a clients incloent-hi llarg termini, circulant i risc de signatura. També es consideren les operacions de novació i renovació tàcita o explícita de finançament sostenible; ii) La participació proporcional de CaixaBank en l'emissió i la col·locació de bons sostenibles (verds, socials o mixtos) per part dels clients; iii) Increment net en actius sota gestió a CaixaBank Asset Management en productes classificats sota els articles 8 i 9 de la normativa SFDR (inclou nous fons/fusió de fons registrats com a art. 8 i 9, més aportacions netes —aportacions menys retirades—, incloent-hi l'efecte del mercat en la valoració de les participacions); increment brut en patrimoni sota gestió a VidaCaixa en productes classificats sota els articles 8 i 9 de la normativa SFDR (inclou aportacions brutes —sense considerar retirades ni efecte mercat— a fons de pensions (FP), esquemes de previsió social voluntària (EPSV) i Unit Linked classificats com a art. 8 i 9 sota SFDR.

<sup>2</sup> L'activitat promotora aporta 1.098MM€.

## FINANÇAMENT SOSTENIBLE

Durant el 2022 CaixaBank ha impulsat el finançament d'activitats sostenibles, amb **una concessió de 20.633 MM€**.



CaixaBank compta amb equips especialitzats en els segments de Banca Corporativa, Institucional i Internacional per a projectes d'infraestructures, energia i finançament sostenible, així com en el Negoci Immobiliari, Agrari, Banca Empreses i Banca Privada.

### REFINITIV

reconeix CaixaBank a la seva *League Table* com a:

**16È**

Banc a escala global –  
*Global Top Tier Green & ESG Loans*

**3R**

Banc a EMEA –  
*Top Tier Green & ESG Loans*

### Bloomberg

reconeix CaixaBank a les seves *League Tables* com a:

**3R**

Banc a escala global –  
*Global Top Tier Green Use of Proceeds*

**1R**

Banc d'EMEA –  
*Top Tier Green Use of Proceeds*

## » Finançament verd

Aquell que té un impacte mediambiental positiu i el subjacent del qual són projectes o actius elegibles.



### » FINANÇAMENT PER CATEGORIES



### » ENERGIES RENOVABLES

#### » PROJECT FINANCE

L'exposició en energies renovables representa un 82 % de la cartera de projectes d'energia de *Project Finance*.

**6**  
PROJECTES NOUS  
concedits

**948 MM €**  
CONCEDITS

» PRÉSTECES  
CORPORATIUS

**2.047 MM €**  
CONCEDITS

» **QUE ES TRADUEIX  
EN 5.291 MW**  
de potència d'energia  
renovable instal·lada

**80,7%**  
DEL FINANÇAMENT  
s'ha destinat a projectes  
d'energia eòlica

» FINANÇAMENT PLAQUES  
FOTOVOLTAIQUES

**70 MM €**  
CONCEDITS

### » REAL ESTATE

#### » HIPOTEQUES VERDES

Préstecs hipotecaris a particulars sobre habitatges amb certificat d'eficiència energètica A o B.

**880 MM €**  
CONCEDITS

#### » FINANÇAMENT D'IMMOBLES ENERGÈTICAMENT EFICIENTS

Les operacions per a les quals es disposa d'evidència documental d'un certificat d'eficiència energètica amb qualificació A o B es consideren mediambientalment sostenibles.

**1.098 MM €**  
PROMOCIONS FORMALITZADES  
amb qualificació prevista A o B

**1.098 MM €**  
FINANÇAMENT  
de *Real Estate* comercial

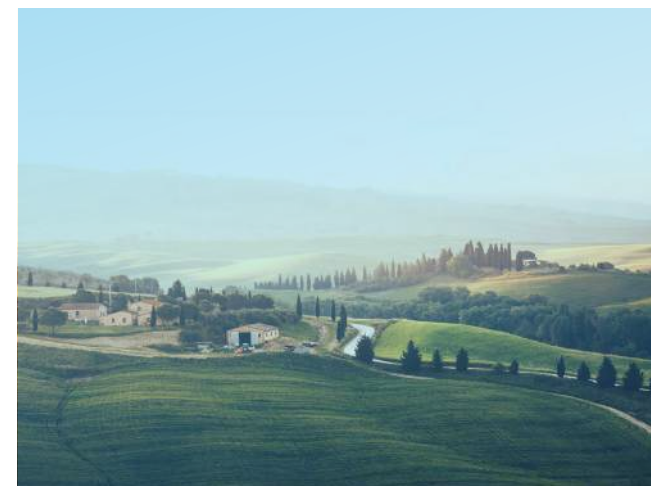
**456 MM €**  
FINANÇAMENT  
de *Real Estate* no comercial

### » ECOFINANÇAMENT PER AL SECTOR AGRARI

Línia d'ecofinançament específica per impulsar el crèdit per a projectes agraris relacionats amb l'eficiència energètica, l'ús de l'aigua, l'agricultura ecològica, les energies renovables, la gestió de residus o el desenvolupament de l'entorn rural. CaixaBank disposa de la proposta de valor especialitzada AgroBank, per tal d'adaptar els productes a les necessitats concretes del sector agrari.

**611**  
OPERACIONS  
de préstecs concedits

**65 MM €**  
PRÉSTECES  
concedits



<sup>1</sup> Energies renovables - *Project Finance* i d'altres.



## » Finançament social

Principalment s'hi inclouen els imports corresponents a microcrèdits i altre finançament d'impacte concedits per MicroBank.

 **1.016 MM €**  
**CONCEDITS**  
 en microcrèdits i altre finançament amb impacte

## » Préstecs referenciats a variables de sostenibilitat

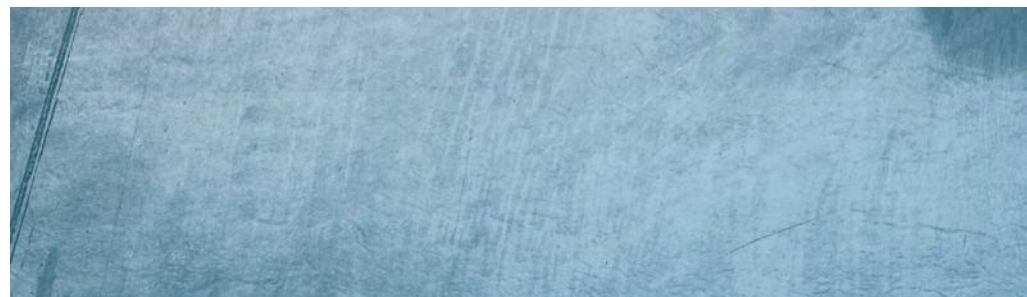
Préstecs vinculats a indicadors ASG en què les condicions variaran en funció de la consecució d'objectius de sostenibilitat.

 **115**  
**OPERACIONS**  
 Préstecs concedits

 **11.543 MM €**  
**PRÉSTECES**  
 concedits

## » Mecanisme d'incentiu per a la iniciació d'operacions sostenibles (verdes i socials)

CaixaBank compta amb un Marc de finançament lligat als ODS<sup>1</sup>, sota el qual emet instruments financers, com ara bons, que financen l'activitat de finançament verd, social i sostenible del banc. Per impulsar la iniciació d'operacions verdes/socials/sostenibles per part dels equips de negoci del banc, l'Entitat té un mecanisme intern d'incentiu que promou el finançament sostenible. L'aplicació d'aquest incentiu per a actius verds va entrar en vigor en l'exercici 2022 i la seva extensió als actius socials ha entrat en vigor en l'exercici 2023.



<sup>1</sup> Marc de finançament lligat als objectius de desenvolupament sostenible (ODS) de CaixaBank (caixabank.com).



## » INTERMEDIACIÓ SOSTENIBLE

### » Participació en la col·locació de bons sostenibles

**2.950 MM €**

**1.134 MM €**  
PARTICIPACIÓ EN COL·LOCACIÓ DE BONS SOSTENIBLES  
(excloues emissions pròpies)

**1.816 MM €**  
INCREMENT PATRIMONI SOSTENIBLE  
sota gestió

**D'UN TOTAL DE 14 PER 1.134 MM €**

**7**  
**PER 476 MM €**  
Bons verds  
(import de participació)

**4**  
**PER 475 MM €**  
Bons sostenibles  
(import de participació)

**3**  
**PER 183 MM €**  
Sustainability-linked Bonds (SLB)  
(import de participació)

El 2022, l'Entitat ha participat activament en la col·locació de set emissions de bons verds per a la inversió en actius mediambientalment sostenibles amb un volum total de 4.700 MM €.

Així mateix, ha participat en la col·locació de quatre emissions de bons sostenibles per 3.000 MM € i en la col·locació de tres bons lligats a sostenibilitat (*sustainability-linked bonds*) per valor de 2.750 MM €.

### » BONS VERDS

 <b>1.500 MM €</b> Green Snr Unsec 3,125% 6 anys 750 MM € 3,375% 10 anys 750 MM € ISIN XS2558916693 ISIN XS2558966953 Nov 2022	 <b>500 MM €</b> Green Snr Unsec 3,500% 7 anys 500 MM € ISIN ES0200002071 Oct 2022	 <b>1.700 MM €</b> Green Snr Unsec 4,625% 6 anys 800 MM € 5,000% 10 anys 900 MM € ISIN FR001400DQ84 ISIN FR001400DQ92 Oct 2022
--	--	--

 <b>500 MM €</b> Green Snr Unsec 2,822% 7 anys 500 MM € ISIN ES00001010J0 Oct 2022	 <b>500 MM €</b> Green Snr Unsec 1,375% 10 anys 500 MM € ISIN XS2436160183 Gen 2022
--	---

### » BONS SOSTENIBLES

 <b>500 MM €</b> Sustainable Snr Unsec 2,400% 10 anys 500 MM € ISIN ES0000090896 Maig 2022	 <b>1.000 MM €</b> Sustainable Snr Unsec 4,625% 6 anys 800 MM € 2,592% 9 anys 1.000 MM € ISIN XS2484587048 Maig 2022	 <b>1.000 MM €</b> Sustainable Snr Unsec 1,723% 10 anys 1.000 MM € ISIN ES00001010I2 Març 2022	 <b>500 MM €</b> Sustainable Snr Unsec 1,875% 11 anys 500 MM € ISIN ES0000106734 Abr 2022
--	--	--	---

### » SUSTAINABILITY-LINKED - SLB

 <b>2.750 MM €</b> SLB 0,250% 4 anys 1.250 MM € 0,875% 9 anys 750 MM € 1,250% 13 anys 750 MM € Gen 2022
--

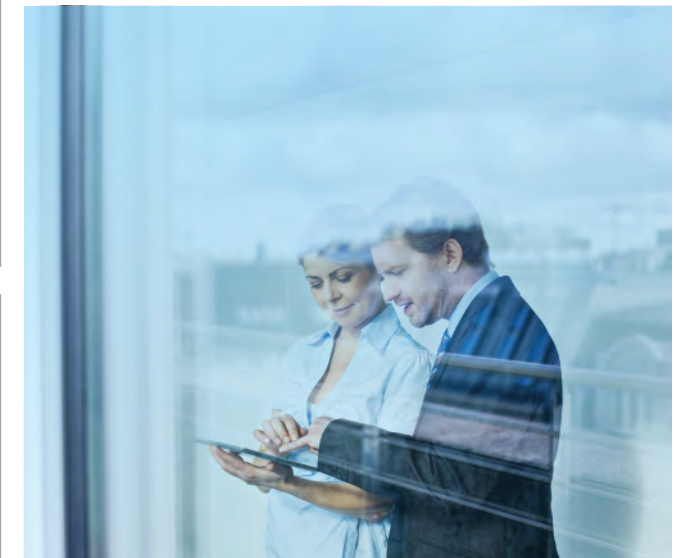
### » Increment patrimoni sostenible sota gestió

L'increment dels actius sota gestió classificats com a article 8 i 9 sota SFDR de CaixaBank Asset Management incorpora l'efecte mercat, que ha estat negatiu en aquest exercici com a conseqüència de l'evolució dels mercats.

**1.816 MM €**  
**D'INCREMENT**  
d'actius sota gestió  
classificats com a  
article 8 i 9 sota SFDR

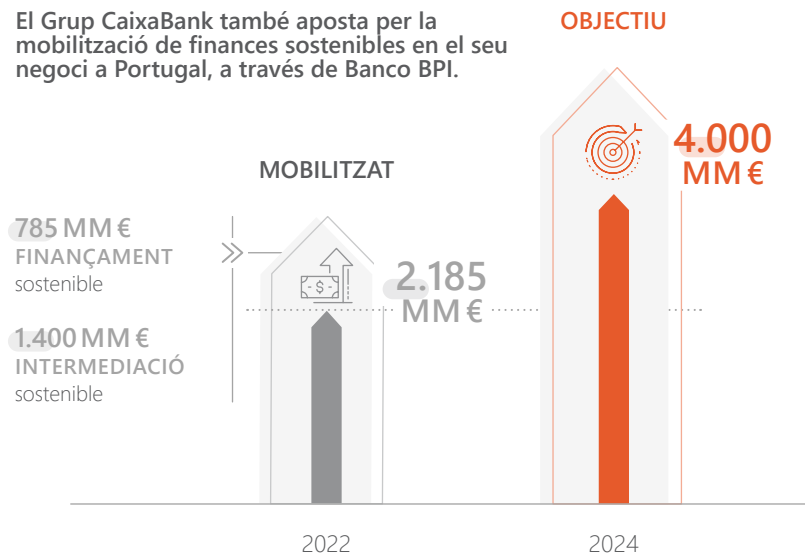
**450 MM €**  
**INCREMENT NET**  
en actius sota gestió a  
CaixaBank Asset Management  
(fons d'inversió)

**1.366 MM €**  
**INCREMENT BRUT**  
en patrimoni sota gestió a  
VidaCaixa (fons de pensions)



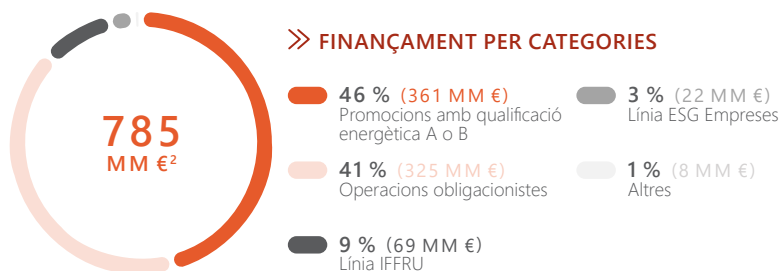
## I MOBILITZACIÓ DEL FINANÇAMENT SOSTENIBLE - NEGOCI A PORTUGAL<sup>1</sup>

El Grup CaixaBank també aposta per la mobilització de finances sostenibles en el seu negoci a Portugal, a través de Banco BPI.



### » FINANÇAMENT SOSTENIBLE

Conscient de la importància de l'adopció de mesures que garanteixin la sostenibilitat ambiental en la seva oferta de productes, Banco BPI té disponibles diferents línies de crèdit que promouen l'eficiència energètica i dona suport a diversos projectes d'inversió d'energies renovables i de caràcter social.



<sup>1</sup> Mobilització finances sostenibles - negoci Portugal: inclou crèdit tant per a Empreses (Empreses + CIB + Institucions) com per a Particulars, així com la participació en la col·locació de bons sostenibles. Pel que fa a la intermediació sostenible, s'hi inclouen els fons i les assegurances qualificats d'acord amb els articles 8 i 9 sota SFDR, tant per a la captació líquida com per a la transformació (com també fons de terceres gestores).

<sup>2</sup> Inclou la participació en la col·locació de bons sostenibles (325 MM €).

### » LÍNIES PRINCIPALS DE CRÈDIT SOSTENIBLE

#### » CRÈDIT HIPOTECARI AMB QUALIFICACIÓ ENERGÈTICA A O B

Les operacions per a les quals es disposa d'evidència documental d'un certificat d'eficiència energètica amb qualificació A o B es consideren mediambientalment sostenibles. BPI obté la informació i la documentació relativa al certificat energètic en el moment de la formalització de les operacions.

BPI també té la **Línia BEI - Eficiència energètica**, de la qual BPI és el distribuïdor exclusiu a Portugal, que ofereix finançament de projectes d'eficiència energètica amb unes condicions molt favorables per als beneficiaris.

**361 MM €**

**PROMOCIONS**

formalitzades amb qualificació prevista A o B

**4 MM €**

**CONCEDITS**

#### » FINANÇAMENT D'IMMOBLES ENERGÈTICAMENT EFICIENTS

És una línia de crèdit que es destina a la rehabilitació urbana d'edificis i espais industrials abandonats, amb l'objectiu de millorar l'eficiència energètica.

**69 MM €**

**CONCEDITS**

#### » PARTICIPACIÓ EN LA COL·LOCACIÓ DE BONS SOSTENIBLES

L'any 2022, BPI ha participat activament en la col·locació d'emissions de bons sostenibles per a la inversió en actius mediambientalment sostenibles.

**325 MM €**

**CONCEDITS**

#### » LÍNIA ESG EMPRESES BPI

Línia de crèdit que ofereix una solució de finançament per donar suport a la transició sostenible de les petites i mitjanes empreses que prioritzen factors ASG en la seva estratègia.

**22 MM €**

**CONCEDITS**

### » INTERMEDIACIÓ SOSTENIBLE

#### » VARIACIÓ INVERSIÓ SOCIALMENT RESPONSABLE

En l'exercici 2022 els actius sota gestió classificats com a article 8 i 9 s'han incrementat.

**1.400 MM €**

**INCREMENT INVERSIÓ**

socialment responsable





# EMISSIÓ DE BONS PROPIS


## I BONS SOCIALS


El gener del 2022 **CaixaBank va emetre el seu 4t bo social.**

### » 1R BO SOCIAL DEL 2022

 **Emissió:** 21 gener 2022

 **Tipus:** Sènior preferent

 **Nominal:** 1.000 MM €

 **Venciment:** 21 gener 2028

 **Cupó:** 0,625%

Els objectius del bo social se centren a finançar activitats i projectes que contribueixin a lluitar contra la pobresa, impulsar l'educació i el benestar, i fomentar el desenvolupament econòmic i social a les zones més desfavorides d'Espanya.



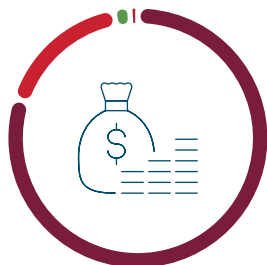
### » CARTERA SOCIAL A 31 DE MARÇ DEL 2022



**6.288 MM €**




**307.808 OPERACIONS**



 **5.035 MM €**  
80%

 **130 MM €**  
2%

 **1.094 MM €**  
17%

 **29 MM €**  
1%

## » IMPACTE BONS SOCIALS

El desembre del 2022 es va publicar el tercer informe d'impacte dels bons socials, verificat per un tercer independent, amb abast d'assegurament limitat.



**97%**  
Dels beneficiaris afirmen que el **finançament els ha permès assolir els seus objectius**

**82%**  
Dels **beneficiaris afirmen que el finançament ha tingut un impacte positiu a les seves vides**

**117 MM €**  
Concedits a **famílies que viuen en àrees rurals**



**1,2 MM**  
**Nombre de beneficiaris per ser residents a l'àrea on s'ha finançat un hospital o centre**

**2.609**  
**Llits als hospitals/centres mèdics finançats**



**15.445**  
**Estudiants matriculats als centres educatius finançats**

**3**  
**Centres educatius finançats**

**1**  
**Fundació educativa finançada que opera 8 escoles beneficiàries del finançament**



**4.400 MM €**  
**Préstecs concedits en àrees amb alt potencial per generar impacte social.**  
Representa un 88% de la quantitat total finançada a microempreses i petites i mitjanes empreses

**302 MM €**  
**Préstecs concedits a empreses en àrees rurals**

**89%**  
**D'autònoms beneficiaris que han millorat o mantingut la seva qualitat de vida des de la concessió del préstec**

**50%**  
**D'empreses que han tingut un enfortiment des de la recepció del préstec**  
» **90%**  
indica que el seu negoci s'ha mantingut estable o ha crescut

**13%**  
**Empreses beneficiàries els primers dos anys de la seva creació**


## I BONS VERDS


Durant el 2022, **CaixaBank va emetre dos bons verds per un import de 2.000 MM€.**


La cartera d'actius elegibles verds es compon de préstecs destinats principalment a projectes d'energia renovable solar i èdica.


### » BONS VERDS

#### » 1R BO VERD DEL 2022

 **Emissió:** 7 setembre 2022


 **Tipus:** Sènior preferent


 **Nominal:** 1.000 MM€


 **Venciment:** 7 setembre 2029

 **Cupó:** 3,75%

#### » 2N BO VERD DEL 2022

 **Emissió:** 14 novembre 2022

 **Tipus:** Sènior no preferent

 **Nominal:** 1.000 MM€

 **Venciment<sup>1</sup>:** 14 novembre 2030

 **Cupó:** 5,375%

Els fons captats entre els dos bons emesos el 2022 s'han destinat a **finançar projectes que impulsen quatre dels objectius de desenvolupament sostenible (ODS):**



Disponibilitat de l'aigua, la seva gestió sostenible i sanejament



Edificis energèticament eficients



Garantir l'accés a una energia assequible, segura, sostenible i moderna



Sistemes de transport sostenible



<sup>1</sup> Emissió *callable*, podent exercir l'opció d'amortització anticipada abans de la data de venciment.



# GESTIÓ DELS RISCOS ASG



El màxim òrgan executiu especialitzat en la gestió del risc de sostenibilitat és el **Comitè de Sostenibilitat**

## AVALUACIÓ DE LA MATERIALITAT DELS RISCOS DE SOSTENIBILITAT (ASG)

Partint de l'avaluació realitzada el 2022 (i actualitzada periòdicament) de la materialitat dels riscos ASG en la interrelació amb els riscos tradicionals, el desplegament per fases de la gestió dels riscos ASG a CaixaBank ha prioritzat els riscos climàtics.

## POLÍTICA CORPORATIVA DE GESTIÓ DE RISCOS DE SOSTENIBILITAT/ASG

- > Estableix els criteris per a l'anàlisi ASG en els processos d'admissió de clients i d'aprovació d'operacions de finançament creditici de l'Entitat
- > Estableix exclusions generals i sectorials vinculades a activitats que puguin tenir un impacte significatiu en els drets humans, el medi ambient, la biodiversitat i el clima, en les quals CaixaBank no assumirà risc de crèdit
- > Sectors als quals s'apliquen exclusions específiques:
  - > Defensa
  - > Energia
  - > Mineria
  - > Infraestructures
  - > Agricultura, pesca, ramaderia i silvicultura

**APROVADA EL MARÇ DEL 2022 PEL CONSELL D'ADMINISTRACIÓ**



**4.049**  
**SOL·LICITUDS AVALUADES**  
entre la DGR, CAR, oficines internacionals i BPI

## PRINCIPIS DE L'EQUADOR

Es van establir per identificar, avaluar i gestionar riscos mediambientals i socials potencials, inclosos els relacionats amb drets humans, canvi climàtic i biodiversitat.

**7** PROJECTES FINANÇATS | **22.965 MM €** INVERSIÓ TOTAL | **1.286 MM €** DE PARTICIPACIÓ

## OPERACIONS FINANÇADES

	2022	
	Unitats	MM €
<b>Categoria A<sup>1</sup></b>	1	536
<b>Categoria B<sup>2</sup></b>	2	439
<b>Categoria C<sup>3</sup></b>	4	311
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>1.286</b>

## SERVEI D'ATENCIÓ AL RISC REPUTACIONAL

Servei intern gestionat per la Direcció de Comunicació i Relacions Institucionals que contribueix al compliment de la **Política corporativa de gestió del risc reputacional**, prestant suport a la xarxa comercial i a altres departaments corporatius.

Analitza consultes sobre operacions potencials que puguin vulnerar els codis de conducta o que puguin tenir un impacte en la reputació de l'Entitat.

**235**  
**CONSULTES**  
**ATESES**

**38%**  
**CONSULTES RELACIONADES**  
amb la Política corporativa de gestió de riscos de sostenibilitat/ASG



**Primera entitat financera espanyola que ha subscrit la Declaració del sector financer sobre biodiversitat** i participa en un dels projectes pilot engegats pel TNFD i coordinats per UNEP FI

<sup>1</sup> Projectes amb impactes ambientals/socials potencials significatius.  
<sup>2</sup> Projectes amb impacte ASG potencial limitat i fàcilment mitigable.

<sup>3</sup> Projectes amb impactes socials o mediambientals mínims o sense impacte advers, inclosos certs projectes d'intermediaris financers amb riscos mínims o sense riscos.

# CANVI CLIMÀTIC



## EL 2021 CAIXABANK VA SUBSCRIURE, COM A MEMBRE FUNDADOR, L'ALIANÇA DE LA BANCA PER LES EMISSIONS NETES ZERO (NZBA)

aliança promoguda per UNEP FI per la qual l'Entitat es compromet a assolir les emissions netes zero el 2050 i a fixar objectius intermedis de descarbonització el mes d'octubre del 2022



## EL NOVENBRE DEL 2022 CAIXABANK VA PUBLICAR EL SEU PRIMER INFORME CLIMÀTIC

Seguint les directrius definides per la PCAF<sup>1</sup> al seu estàndard de comptabilització i report, CaixaBank ha fet el càlcul de les emissions a 31 de desembre del 2020 per a la cartera creditícia<sup>2</sup> i ha focalitzat esforços per publicar les dades referents als sectors elèctric i petroli i gas.

### EMISSIONS DE GEH DE LA CARTERA DE FINANÇAMENT

CaixaBank any 2020	Capital concedit (en MM€)	Saldo cobert per l'anàlisi (en %)	Emissions absolutes (Mt CO <sub>2</sub> eq) <sup>3</sup>	Intensitat d'emissions (kt CO <sub>2</sub> eq/MM€) <sup>3</sup>		Qualitat de la dada (Score)
			Scope 1+2+3	Scope 1+2	Scope 1+2	Scope 3
<b>Petroli i gas</b>	5.179	99,8%	26,9	0,5	1,7	2,1

CaixaBank any 2020	Capital concedit (en MM€)	Saldo cobert per l'anàlisi (en %)	Emissions absolutes (Mt CO <sub>2</sub> eq) <sup>3</sup>	Intensitat d'emissions (kt CO <sub>2</sub> eq/MM€) <sup>3</sup>		Qualitat de la dada (Score)
			Scope 1	Scope 1		Scope 1
<b>Sector elèctric</b>	17.111	99,5%	4,0	0,2		2,0

> Càlcul realitzat sota un enfocament de control operacional seguint la metodologia de la PCAF i utilitzant límit concedit per al càlcul del factor d'atribució  
 > Les dades de "Capital concedit" aglutinen la informació de CaixaBank, SA i Bankia el 31/12/2020. No s'hi inclou la cartera d'inversió (renda fixa i renda variable). Al tancament del 2020, les exposicions en renda variable i renda fixa privada representen menys d'un 5 % del total actiu  
 > La informació d'emissions i dades financeres de les companyies que formen part de la cartera del banc corresponen al tancament de l'exercici 2020  
 > No s'ha cobert el càlcul d'aquells actius dels quals no es disposava de dades financeres de les companyies  
 > PwC ha realitzat un assegurances limitat del càlcul sobre la base de la NIEA 4310  
 > Les emissions finançades incloses a la taula inclouen únicament les empreses en perímetre dels objectius de descarbonització fixats en el marc de l'NZBA

<sup>1</sup> Partnership for Carbon Accounting Financials.

<sup>2</sup> Per al càlcul del factor d'atribució s'ha utilitzat límit concedit en lloc de disposat.

### OBJECTIUS INTERMEDIS DE DESCARBONITZACIÓ 2030:

Els objectius de descarbonització s'establiran per fases, començant pels sectors més intensius. D'aquests, CaixaBank ha prioritzat els sectors elèctric i petroli i gas pels motius següents:

- > Suposen aproximadament el 70 % de les emissions de CO<sub>2</sub> globals
- > Són materials en la cartera corporativa de CaixaBank
- > La disponibilitat de dades és comparativament elevada i hi ha metodologia per al càlcul d'emissions i per a la determinació de l'alineament de la cartera
- > Atesa la rellevància dels sectors energètics com a motor de descarbonització per a altres sectors, l'acció de l'Entitat té més impacte

Sector	Abast de les emissions	Mètrica	Escenari	Any base (2020)	Objectiu (2030)	Mètrica objectiu (2030)
<b>Elèctric</b>	1	Intensitat física	IEA <i>Net Zero</i> 2050	136 kg CO <sub>2</sub> eq/MWh	-30%	95 kg CO <sub>2</sub> eq/MWh
<b>Petroli i gas</b>	1, 2, 3	Total emissions finançades	IEA <i>Net Zero</i> 2050	26,9 Mt CO <sub>2</sub> eq	-23%	20,7 Mt CO <sub>2</sub> eq

Objectius amb alta ambició a causa del disseny específic en termes de perímetre, exposició i cobertura, i de la conjuntura existent.

<sup>3</sup> CO<sub>2</sub> eq = CO<sub>2</sub> equivalent. En línia amb la metodologia PCAF, inclou els gasos amb efecte d'hivernacle següents: CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub>, N<sub>2</sub>O, HFC, PFC, SF<sub>6</sub> i NF<sub>3</sub>.

# GESTIÓ MEDIAMBIENTAL

## PLA DE GESTIÓ AMBIENTAL 2022-2024



**12 filials** del Grup participants

**8 PLANS** d'actuació

**27 INICIATIVES**

**+200 PROJECTES**

01

**Governança en la gestió ambiental** a escala Grup

02

Estratègia de mitigació de la **petjada de carboni**

03

**Ambientalització de les compres** i contractacions

04

**Ambientalització de les vendes** de productes no financers

05

Compromís amb l'**economia circular**

06

**Mobilitat sostenible**

07

**Promoció de l'eficiència**

08

**Renovació de les certificacions voluntàries** i ampliació de l'abast

## OBJECTIUS DEL PLA

Indicadors	2022	2022	2023	2024
	Objectiu	Real	Objectiu	Objectiu
Abast 2 (vs. 2021 <sup>1</sup> )	-7%	-10%	-10%	-15%
Abast 2 (vs. 2021)	-100%	-100%	-100%	-100%
Abast 3 operacional (vs. 2021 <sup>2</sup> )	-12%	-38%	-15%	-18%
Emissions de CO <sub>2</sub> reduïdes (vs. 2021)	-12,90%	-31,74%	-16%	-19%
<i>Carbon Neutral</i> <sup>3</sup> . Emissions de CO <sub>2</sub> Abasts 1, 2 i 3 operacional reduïdes (vs. 2021)	100%	100%	100%	100%
Consum d'energia d'origen renovable	100%	100%	100%	100%
Reducció consum de paper A4 (vs. 2021)	-8%	-34,6%	-12%	-15%
Estalvi energia consumida (vs. 2021)	-6%	-14,1%	-8%	-10%
Certificacions ambientals en edificis principals (vs. 11 certificacions 2021 <sup>4</sup> )	2	2	3	4

<sup>1</sup> Per al càlcul de l'objectiu de l'abast 1, les dades d'emissions de gasos refrigerants de CaixaBank prendran com a any base de referència la mitjana del període 2019-2021.

<sup>2</sup> Per al càlcul de l'objectiu de l'abast 3, les dades d'emissions de viatges corporatius de CaixaBank prendran com a any base de referència l'any 2019 (anterior a les restriccions per COVID-19). L'objectiu s'emmarca en el mateix perímetre reportat el 2021, tal com explica aquest capítol.

<sup>3</sup> Definim el perímetre de neutralitat en carboni ("*Carbon Neutral*") tenint en compte els Abasts 1, 2 i 3.6 (viatges corporatius) a escala del Grup CaixaBank. Per assolir-lo implantem mesures per reduir les emissions, calculem les emissions que no s'han pogut evitar i les compensem mitjançant la compra de crèdits en el mercat de compensació d'emissions voluntari.

<sup>4</sup> El 2022 CaixaBank va vendre l'edifici certificat situat a Paseo de la Castellana 51 i va traslladar la major part dels treballadors a l'edifici de Castellana 189, que també compta amb certificació ISO 14001. La dada base sobre la qual valorem els objectius ha canviat a 10 certificacions sobre les quals aquest any hem afegit dos edificis nous pertanyents a BPI.

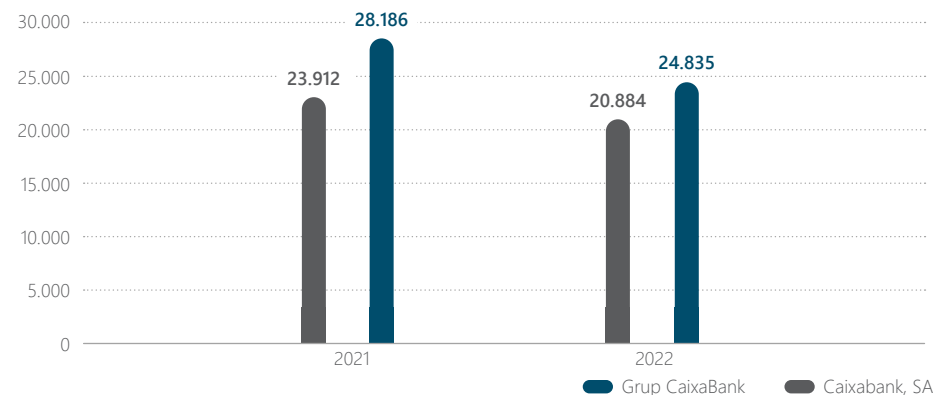
**CaixaBank és neutra en la petjada de carboni operativa (Abast 1, 2 i 3.6)**

## PEJADA DE CARBONI OPERATIVA DEL GRUP CAIXABANK (T CO<sub>2</sub> EQ)

Concepte	Font	2021 <sup>1</sup>		2022		
		Caixabank, SA	Grup CaixaBank	Caixabank, SA	Grup CaixaBank	
Abast 1	Combustió en fonts fixes					
	Calderes o equips d'emergència	Gasoil C	682,61	817,43	326,46	415,48
		Gas natural	970,07	1.017,72	791,13	892,75
Abast 2	Combustió en fonts mòbils					
	Vehicles de rènting		1.291,95	4.096,07	960,40	4.161,52
	Fuites de gasos refrigerants		2.818,00	3.326,17	3.548,13	4.106,54
Abast 2	<i>Market-based method</i>		374,17	1.153,55	0	0
	<i>Location-based method</i>		32.784,12	43.978,80	31.994,66	42.670,71
	Electricitat autoconsum		0	0	0	0
Abast 3	Aigua de la xarxa		195,14	195,14	153,31	153,31
	3.1 Compra de béns i serveis	Paper A4	3.105,14	3.105,14	2.054,94	2.054,94
		Paper (altres)	4.126,67	4.126,67	3.489,20	3.489,20
		Altres béns (tòner, vinils i targetes)	824,34	824,34	647,63	647,63
	3.2 Béns de capital	Ordinadors, monitors, teclats	3.946,41	3.946,41	1.440,47	1.440,47
Abast 3	3.3 Combustible i activitats relacionades amb l'energia (no convencional)	Cadena de valor i transport de l'electricitat no renovable	122,64	122,64	0	0
	3.4 Generació de residus	Suport informàtic i tòner	1.359,62	1.359,62	1.783,20	1.783,20
Abast 3	3.5 Desplaçaments corporatius	Avió, tren, cotxes	4.094,94	4.094,94	5.689,98	5.689,98
	Abast 1		5.762,63	9.257,38	5.626,12	9.576,29
Abast 2	<i>Abast 2 (Market-based)</i>		374,17	1.153,55	0	0
	<i>Abast 2 (Location-based)</i>		32.784,12	43.978,80	31.994,66	42.670,71
Total	<i>Abast 3</i>		17.774,91	17.774,91	15.205,96	15.205,96
	<i>Total (Market-based)</i>		23.911,70	28.185,84	20.884,84	24.835,01
	<i>Total (Location-based)</i>		56.321,66	71.011,09	52.879,50	67.505,72
	<i>Total per empleat (Market-based)</i>		0,65	0,57	0,49	0,56



Una de les fites aconseguides el 2022 és la **CERTIFICACIÓ MITJANÇANT GARANTIES D'ORIGEN RENOVABLE DE LA TOTALITAT DE L'ENERGIA CONSUMIDA PEL GRUP, DE MANERA QUE S'HA ASSOLIT L'OBJECTIU ZERO EMISSIONS EN L'ABAST 2**



<sup>1</sup> Les dades de la petjada de carboni operativa presentades a l'EINF 2021 incloïen la suma dels perímetres de càlcul històric de CaixaBank i Bankia, que no eren iguals. Aquestes dades s'han tornat a calcular respecte a la publicació de l'EINF 2021 amb la voluntat d'unificar aquest perímetre i poder comparar les emissions del 2021 i 2022, així com la consecució dels objectius marcats.



## MESURES D'EFICIÈNCIA AMBIENTAL I CERTIFICACIONS



Caixabank, SA compta amb cinc edificis certificats amb ISO 14001, un edifici certificat amb ISO 50001 i un edifici certificat sota el Reglament EMAS, així com amb el distintiu de garantia de qualitat ambiental a totes les oficines de la xarxa a Catalunya.

### » ELECTRICITAT

**100 %**

DE L'ENERGIA ELÈCTRICA consumida és d'origen renovable certificat

**- 14,1 %**

REDUCCIÓ<sup>1</sup> del consum d'energia elèctrica des del 2021

**731**

OFICINES monitorades

**961**

OFICINES telegestionades

**27**

EDIFICIS monitorats o telegestionats

### » PAPER

	2021	2022
Consum paper (t)	1.246,22	814,95
Consum paper per empleat	0,03	0,02

### » AIGUA

	2021	2022
Consum aigua (m <sup>3</sup> )	506.847	398.205
Consum aigua per empleat	13,80	9,34

### » RESIDUS

	2021	2022
Cartutxos de tòner (unitats)	42.337	38.040
Suport informàtic (t)	1.262	984

<sup>1</sup> Dada del consum energètic del Grup CaixaBank.

## DIMENSIONS DEL PLA DE MOBILITAT SOSTENIBLE



# TRANSFORMACIÓ DIGITAL

## TECNOLOGIA



### MILLOR BANC

DIGITAL EN BANCA de particulars a Espanya 2021 per Global Finance



### 1.051 MM €

INVERTITS en desenvolupament i tecnologia



### + 60 MM €

INVERTITS en seguretat de la informació

LÍDER EN CANALS DIGITALS A ESPANYA

# 05

## OBJECTIUS DE DESENVOLUPAMENT SOSTENIBLE QUE COBREIX AQUEST CAPÍTOL I CONTRIBUTIÓ DE CAIXABANK



### » TREBALL DECENT I CREIXEMENT ECONÒMIC

- > Inversió en desenvolupament i tecnologia
- > Inversió en seguretat de la informació
- > Projecte estratègic de digitalització



### » INDÚSTRIA, INNOVACIÓ I INFRAESTRUCTURA

- > Inversió en desenvolupament i tecnologia
- > Inversió en seguretat de la informació
- > Projecte estratègic de digitalització



### » PRODUCCIÓ I CONSUMS RESPONSABLES

- > Certificació B Corp imagin



### » PAU, JUSTÍCIA I INSTITUCIONS SÒLIDES

- > Inversió en seguretat de la informació



# RELACIÓ DIGITAL

CaixaBankNow

**LÍDER**  
EN CANALS DIGITALS

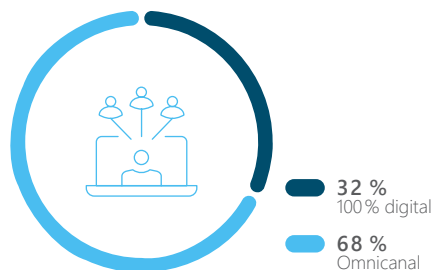
» CLIENTS DIGITALS

**11,2 MM**  
ESPANYA

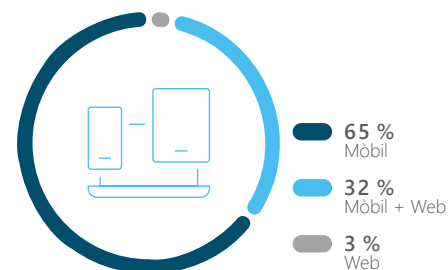
**0,9 MM**  
PORTUGAL

Agrupa tots els serveis digitals de l'Entitat sota un mateix concepte.

» DETALL DELS CLIENTS DIGITALS



**4,6 MM**  
DE CLIENTS ES CONNECTEN DIÀRIAMENT



**2,1 MM**  
CLIENTS TOP HEAVY USERS<sup>1</sup>  
a Espanya

GLOBAL FINANCE

- > **Millor banc digital** en banca de particulars a Espanya 2022, Global Finance
- > **Millor aplicació mòbil** de banca de particulars a Europa occidental per Global Finance per tercer any consecutiu



- > **Millor entitat global** en anàlisi de dades i intel·ligència artificial el 2022
- > **"Silver"** en la categoria de Banc Més Innovador del Món (Global Innovator 2022)

Qorus-Accenture

<sup>1</sup> Clients amb més de 130 dies amb connexió a canals digitals durant sis mesos.



### » EL CANAL MOBILE CLAU

**NowMobile** és una aplicació amb personalització i intel·ligència artificial que permet la signatura de les transaccions des del mòbil.

**1,9 MM**  
DE COMPRES REALITZADES  
amb el mòbil

**4,9 MM**  
DE TARGETES  
DESCARREGADES  
amb el telèfon mòbil

### » BPI NET



**55,3 %**  
CLIENTS DIGITALS



**400 MIL**  
USUARIS HABITUALS  
en banca digital



**670 MIL**  
USUARIS HABITUALS  
a BPI App

### » COMERCIALIZACIÓ PER CANALS DIGITALS

El canal digital es va transformant en un canal generador de vendes i que ha mantingut un creixement sostingut els darrers anys.

**26,7 %**  
PLANS  
de pensions

**17 %**  
FONS  
d'inversió  
i carteres

**14,7 %**  
DE TARGETES

### » MITJANS DE PAGAMENT

**96.572 MM €**  
FACTURACIÓ DE TARGETES

**Comercia Global Payments**  
(20% participació)  
#1 mètodes de pagament

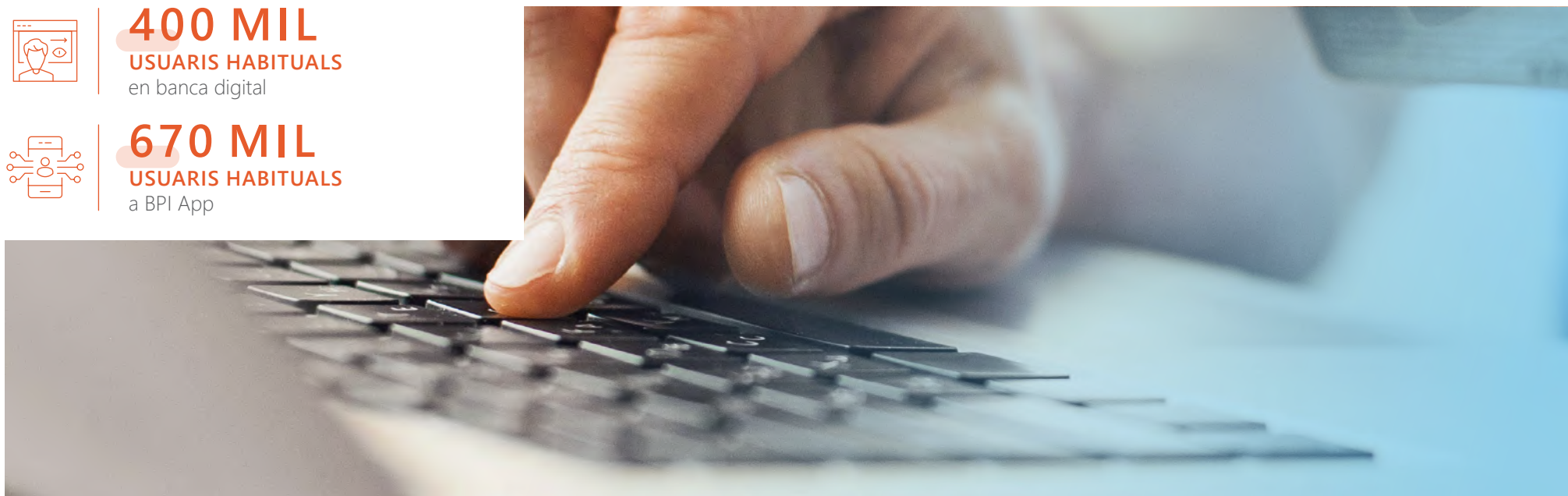
**593.241**  
PUNTS DE VENDA

**7,2 MM**  
CLIENTS DE BIZUM

**CaixaBank**  
PAYMENTS & CONSUMER



Aliances per millorar la proposta de valor amb els serveis.





## inTouch

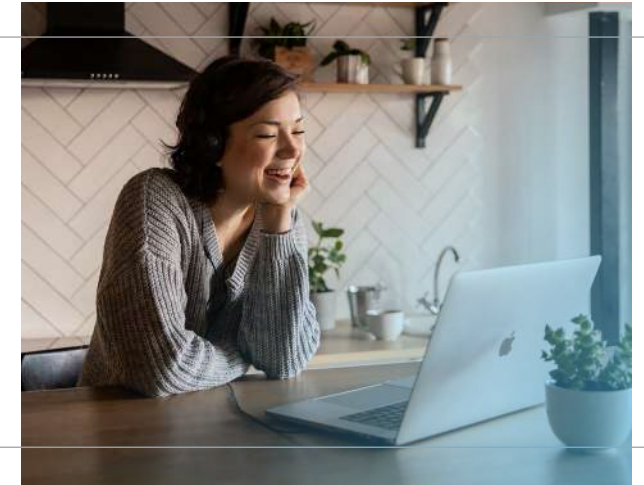
Model de relació amb els clients financers que uneix les eines de comunicació remota (videotrucada, trucada de veu, correu electrònic, WhatsApp, etc.) amb la relació de confiança que proporciona un gestor expert que, amb el suport de les capacitats tecnològiques de CaixaBank, pugui atendre les necessitats dels clients a través de tota mena de canals a distància.



**3,4 MM**  
CLIENTS QUE USEN INTOUCH



**1.944**  
GESTORS INTOUCH



Comunitat *lifestyle* dels clients 100% digitals.



**60 %**  
DELS USUARIS D'IMAGIN  
accedeixen a l'aplicació més de tres cops per setmana

**42 MM**  
D'ACCESSOS a l'aplicació

Certificació B CORP pel seu impacte positiu en el medi ambient i en la societat

**7 MM**  
D'OPERACIONS mensuals de Bizum a través d'imagin

**4,2 MM**  
D'USUARIS

### » COMPROMÍS AMB LA SOSTENIBILITAT

**imaginPlanet** engloba les iniciatives d'impacte positiu en matèria de sostenibilitat ambiental i social de la comunitat, promovent una societat més sostenible i respectuosa amb l'entorn:

#### REFORESTACIÓ DE ZONES DEVASTADES

**300.000**  
ARBRES PLANTATS

**+ 400**  
TONES DE CO<sub>2</sub> COMPENSADES

#### IMAGIN SEABINS

Instal·lació a diferents ports del territori espanyol d'un dispositiu marí innovador que contribueix a la neteja de mars i oceans a través de la captura de plàstics, restes flotants i microfibres

**21**  
TONES DE PLÀSTICS RECOLLITS AMB SEABINS

#### IMAGIN PLANET CHALLENGE

El programa d'emprenedoria en sostenibilitat en què joves universitaris desenvolupen les seves idees de negoci

**+1.700**  
PARTICIPANTS

**+500**  
EQUIPS

**UN PROJECTE GUANYADOR**  
ATOM

que neix amb l'objectiu de fer més sostenible el sector de l'energia mitjançant la generació i l'acumulació d'hidrogen verd

#### IMAGINMETAHACK

Un nou repte en què 20 equips han competit per crear videojocs a la plataforma de PlayStation "Dreams" amb focus en la resolució de reptes de sostenibilitat

### » MODEL D'INNOVACIÓ OBERTA

> **imaginLand:** l'espai d'imagin al metavers, convertint-se en la primera *fintech* europea amb presència activa al món virtual

> **imaginAcademy:** un nou programa de continguts digitals per promoure els coneixements sobre finances i gestió econòmica entre els joves

Integració a l'aplicació d'una **calculadora** perquè els **usuaris** puguin **mesurar la seva petjada de carboni**



# SEGURETAT DE LA INFORMACIÓ

Més de 60 MM € invertits en seguretat de la informació Grup CaixaBank

## EQUIP CORPORATIU

**+ 80**

**EMPLEATS**

en equips a Barcelona, Madrid i Porto

**52 %**

**EXTERNALITZACIÓ**

**+ 90**

**CERTIFICACIONS**

dels empleats de l'equip

**24 h**

**X 7 DIES**

Security Operation Center extern

## BENCHMARKS

	BITSIGHT <sup>1</sup>	CNPIC <sup>2</sup>	INCIBE <sup>3</sup>	DJSI <sup>4</sup>
CaixaBank	800/900	9/10	4,6/5	97/100
PEERS	785/900	8,4/10	4,05/5	89/100

### BITSIGHT



<sup>1</sup> Bitsight. Mitjana entitats financeres espanyoles.

<sup>2</sup> CNPIC. Informe ciberresiliència 2022.

<sup>3</sup> INCIBE. CyberEX Espanya 2022.

<sup>4</sup> DJSI 2022. Information Security.

## CULTURA DE SEGURETAT

**99 %**

**PLANTILLA**

que ha realitzat el curs de seguretat

**12**

**SIMULACRES**

de phishing per empleat

**59**

**0-CLICKERS**

en campanya de phishing

## ENVIAMENT DE BUTLLETÍ INFORMATIU amb tips i consells als clients

**PODCAST SOBRE CIBERSEGURETAT** disponible per als clients

**AVISOS DE SEGURETAT** en diferents mitjans i a les xarxes socials

## DEFENSA ACTIVA

**6**

**EXERCICIS DE RED TEAM L'ANY, BASATS EN EL FRAMEWORK TIBER-EU.**

Pioners amb el programa de Bug-Bounty, programa de recompenses en el descobriment de fallades i vulnerabilitats

## INICIATIVES



### TRAPEZE

Millora del control de la privacitat de les dades de client en serveis financers per part dels usuaris finals



### CONCORDIA

Centre de ciberseguretat paneuropeu x-sector



### ENSURESEC

Millora securització de serveis de comerç electrònic



### INFINITECH

Controls basats en analítica de dades per a l'avaluació del risc de seguretat i frau a l'entorn financer



### REWIRE

Certificació de capacitats per als professionals que es dediquen a la ciberseguretat en l'àmbit financer europeu

## CERTIFICACIONS



Model de ciberseguretat avançat que compta amb la certificació ISO 27001 i constituït com a CERT oficial, mitjançant un equip d'especialistes entrenat i preparat les 24 hores



# EFICIÈNCIA I DIGITALITZACIÓ

1.051 MM€ invertits en desenvolupament i tecnologia Grup CaixaBank

## » INFRASTRUCTURA TECNOLÒGICA

Es disposa de dos centres de processament de dades (CPD) d'altres prestacions que cobreixen les necessitats del negoci.

**214.567 MM**

DE TRANSACTIONS  
processades

**~29.000**

TRANSACTIONS  
per segon

**1.035**

APLICACIONS GESTIONADES  
al núvol intern

**~83 %**

INCIDÈNCIES RELLEVANTS  
resoltes en menys de quatre hores

### » CONSOLIDACIÓ DE LA INTEGRACIÓ TECNOLÒGICA

- > Integració en una sola plataforma de tota la informació i operativa de dues entitats de gran complexitat

### » PLA ESTRATÈGIC IT

- > Dona resposta a les necessitats actuals i futures per acompanyar el negoci, seguir a l'avantguarda del mercat i aprofitar les oportunitats que ofereix la tecnologia
- > Visió agregada del conjunt de línies estratègiques, programes i iniciatives que s'emprendran durant els propers tres anys

### » BIG DATA

- > **Plataforma informacional amb un repositori centralitzat** del govern necessari per garantir la qualitat i disponibilitat de les dades i solucions tecnològiques per treure el màxim valor de les dades en usos analítics i d'intel·ligència artificial

**12.992**  
MÈTRIQUES CERTIFICADES  
a DataPool

**20 TB**  
DE DADES GESTIONADES  
diàriament

### » JOURNEY TO CLOUD

- > *CloudNow* és el programa d'evolució dels sistemes CaixaBank cap al núvol públic

**> 4,2 MM€**  
ESTALVIS **CLOUDNOW**  
PE 2022-2024  
Objectiu 2024: 8,5 MM€

**> 25 %**  
ABSORCIÓ **CLOUD**  
PE 2022-2024  
Objectiu 2024: 32 %

## » NOVES TECNOLOGIES

### » LA MILLORA DE LA PRODUCTIVITAT ÉS CLAU PER A L'ADOPCIÓ DE LES ÚLTIMES TECNOLOGIES.

**444**

CASOS DE **ROBOTICS**  
implantats<sup>1</sup>

**15**

ASSISTENTS COGNITIVUS  
per assistir processos  
administratius

**86 %**

RESPOSTES AUTOMÀTIQUES  
de l'assistent virtual amb  
empleats del canal d'oficines

**7.260.434**

CONVERSES  
iniciades amb l'assistent virtual  
d'empleats del canal d'oficines

### » LA IMPLANTACIÓ DE NOVES TECNOLOGIES ÉS CLAU PER A L'EFICIÈNCIA OPERATIVA.

Reducció del temps dedicat a processos administratius en oficines, com és el cas de la gestió automàtica d'incidències en el càrrec de rebuts.

**88**

OPERATIVES AUTOMATITZADES  
per l'assistent virtual

## » ACORDS I ALIANCES

### » ACORD ADOBE

Nova plataforma *Real Time Customer Data Platform* i *Adobe Journey Optimizer*, que permet centralitzar les dades dels clients per crear un únic perfil de client i habilitar accions de màrqueting en temps real a través de qualsevol canal.

### » MICROSOFT

Contracte estructurat sota l'acord EA (*Enterprise Agreement*) amb els objectius de:

- > Acompanyament flexible en estratègia cap al *cloud*
- > Necessitat de visió corporativa i escalable per a la incorporació de les necessitats del projecte d'integració de Bankia
- > Estabilitat en els costos per als propers anys

### » SALESFORCE

Creació d'una xarxa d'aliances estratègiques que contribueixi a l'avenç del procés de transformació tecnològic, per tal d'estudiar com la innovació tecnològica permet un coneixement millor de les necessitats dels clients.

### » PALO ALTO

Nou acord que permet agrupar tots els serveis sota un únic contracte en format *partnership* a cinc anys, que proporciona a CaixaBank:

- > Una protecció més gran davant de noves ciberamenaces
- > Disponibilitat d'un equip local dedicat amb dues figures: SAM (*Service Account Management*) i TAM (*Technical Account Manager*)
- > Disponibilitat d'un *executive sponsor* de primer nivell (el CEO o CTO de la companyia)
- > Millora de les eficiències i estalvi de costos

<sup>1</sup> Dades acumulades. L'any 2022 s'han creat tres robots nous i se n'han donat de baixa deu.

# ACTUACIÓ RESPONSABLE

## RESPONSABILITAT



### PLA

DE BANCA SOSTENIBLE  
alineat amb el Pla  
Estratègic 2022-2024



### NOVA

POLÍTICA CORPORATIVA  
de gestió de riscos de  
sostenibilitat/ASG



### INCLÒS

A L'S&P GLOBAL  
SUSTAINABILITY YEARBOOK  
2023

## OBJECTIUS DE DESENVOLUPAMENT SOSTENIBLE QUE COBREIX AQUEST CAPÍTOL I CONTRIBUTIÓ DE CAIXABANK



### » IGUALTAT DE GÈNERE

- > Índex d'Igualtat de Gènere de Bloomberg
- > Adhesió als *Women Empowerment Principles* de les Nacions Unides
- > Comitè de Diversitat



### » CIUTATS I COMUNITATS SOSTENIBLES

- > Adhesió a *United Nations World Tourism Organization*
- > Adhesió al marc establert pel *Global Maritime Forum*



### » PRODUCCIÓ I CONSUM RESPONSABLES

- > Soci *Signatory* de la Xarxa Espanyola del Pacte Mundial de les Nacions Unides
- > Adhesió als Principis d'inversió responsable de les Nacions Unides
- > Inclusió en el *Dow Jones Sustainability Index*
- > Inclusió a la *A list* de CDP



### » PAU, JUSTÍCIA I INSTITUCIONS SÒLIDES

- > Control i compliment a través de diferents comitès
- > Procés de diligència deguda i avaluació dels DH
- > Polítiques principals d'ètica i integritat



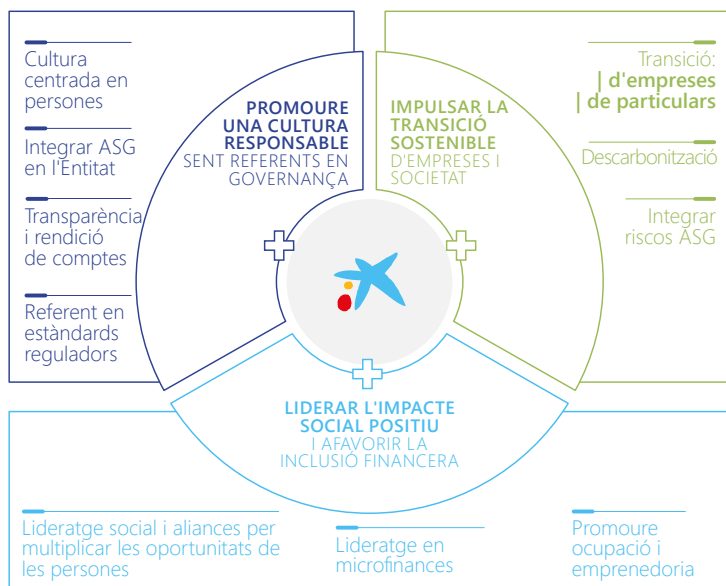
### » ALIANCES PER A ASSOLIR ELS OBJECTIUS

- > Adhesions nacionals i internacionals



# PLA DE BANCA SOSTENIBLE

## ALINEAT AMB EL PLA ESTRATÈGIC 2022-2024



## POLÍTIQUES I PRINCIPIS FONAMENTALS D'ÈTICA I INTEGRITAT

	<b>CODI ÈTIC I PRINCIPIS D'ACTUACIÓ</b>		<b>POLÍTICA DE PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS</b>		<b>PRINCIPIS DE DRETS HUMANS DE CAIXABANK</b>
	<b>POLÍTICA DE CONTROL I GESTIÓ DEL RISC FISCAL</b>		<b>DECLARACIÓ SOBRE CANVI CLIMÀTIC</b>		> Resum del procés de diligència deguda i assessment en DH <sup>1</sup>
	<b>PRINCIPIS DE COMPRES</b>		<b>CODI DE CONDUCTA DE PROVEÏDORS</b>		<b>PRINCIPIS D'ACTUACIÓ DE LA POLÍTICA CORPORATIVA DE GESTIÓ DE RISCOS DE SOSTENIBILITAT/ ASG</b>
	<b>PRINCIPIS D'ACTUACIÓ EN MATÈRIA DE SOSTENIBILITAT</b>		<b>PRINCIPIS D'ACTUACIÓ EN MATÈRIA DE PRIVACITAT I DRETS DELS CLIENTS DE CAIXABANK</b>		
	<b>PRINCIPIS GENERALS DE LA POLÍTICA CORPORATIVA ANTICORRUPCIÓ</b>				



## OBJECTIUS DEL PLA DE BANCA SOSTENIBLE 2022-2024

### » GLOBAL

- > 64.000MM€ mobilitzats en **finances sostenibles**<sup>2</sup>
- > Avanç realitzat el 31/12/2022 **23.583 MM€ MOBILITZATS**
- > Mantenir la categoria "A" en l'indicador sintètic de sostenibilitat
- > **A CATEGORIA** Calculada el 31/12/2022

### » AMBIENTAL

- > Avançar en la **descarbonització de la cartera** per assolir **les 0 emissions netes el 2050**
- Reduir en un **30% la intensitat** mitjana de la seva cartera creditícia del sector elèctric, i en un **23% les emissions absolutes** finançades al sector de petroli i gas abans del 2030.

### » SOCIAL

- > 413.300 beneficiaris de **MicroBank**, el banc social del Grup CaixaBank
- Avanç realitzat el 31/12/2022 **103.181 BENEFICIARIS** MicroBank

### » BON GOVERN

- > 42% de dones en posicions **directives**
- 41,8%** indicador calculat el 31/12/2022

<sup>1</sup> Publicat el 2020 i actualitzat el 2021.  
<sup>2</sup> Vegeu la nota 1 de la pàgina 51.

# GOVERNANÇA DE LA SOSTENIBILITAT



**Consell d'Administració:** màxim òrgan responsable de l'aprovació de l'estratègia i els Principis d'actuació en matèria de sostenibilitat i de supervisar-ne la implantació

## ÒRGANS DE GOVERN

### CONSELL D'ADMINISTRACIÓ

#### COMISSIÓ D'AUDITORIA I CONTROL

Funcions relacionades amb la informació no financera i l'eficàcia dels sistemes de control intern.

#### COMISSIÓ DE NOMENAMENTS I SOSTENIBILITAT

Supervisa el compliment de les polítiques i regles de l'Entitat en matèria mediambiental i social.

#### COMISSIÓ DE RISCOS

Proposa al Consell la política de riscos del Grup que inclou els temes ASG.

## ÒRGANS DE GESTIÓ

#### COMITÈ DE DIRECCIÓ

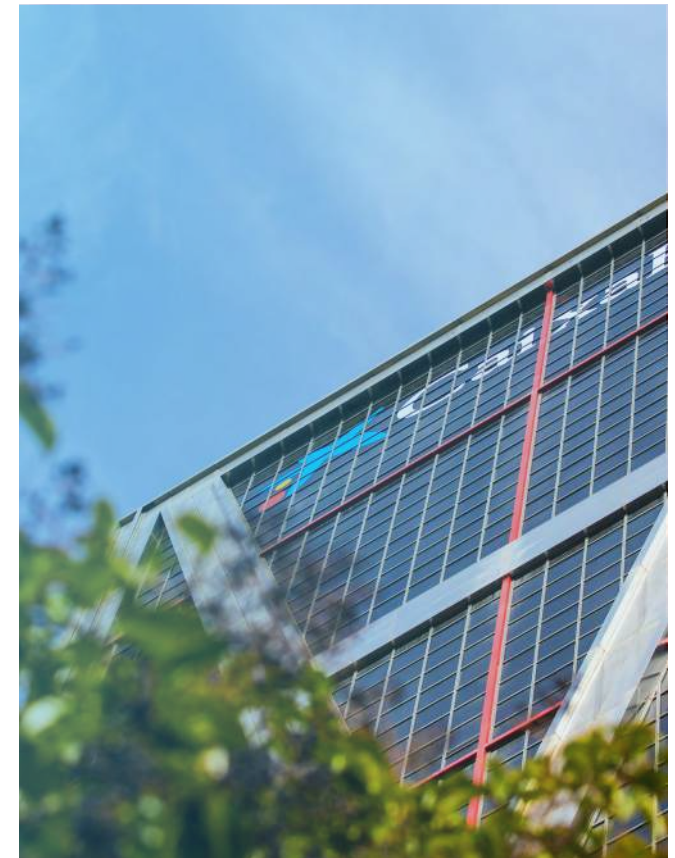
Aprova les línies d'acció en l'àmbit de la sostenibilitat.

#### COMITÈ DE SOSTENIBILITAT

Garanteix que s'implanti amb èxit l'estratègia de sostenibilitat i el seu impuls a l'organització.

#### COMITÈ GLOBAL DEL RISC

Gestiona, controla i supervisa de manera global els riscos en què pugui incórrer el Grup.



# GESTIÓ RESPONSABLE

## COMITÈS PRINCIPALS

### » COMITÈ DE SOSTENIBILITAT

Aprova l'estratègia i les pràctiques de sostenibilitat de CaixaBank i en fa el seguiment, a més de proposar i elevar les polítiques generals per a la gestió de la sostenibilitat.

 **Freqüència:** mensual

### » COMITÈ DE PRODUCTE

Comprova la qualitat i l'eficàcia dels nous productes i serveis, analitzant-ne les característiques, els riscos associats i l'adaptació a la normativa de transparència i protecció al client.

 **Freqüència:** quinzenal

**234**  
PRODUCTES I SERVEIS  
analitzats

**2**  
PRODUCTES I SERVEIS  
denegats en primera instància

### » COMITÈ DE TRANSPARÈNCIA

Garanteix la transparència en el disseny i la comercialització dels instruments financers, productes bancaris i assegurances d'estalvi i inversió.

 **Freqüència:** mensual

### » COMITÈ DE RISC REPUTACIONAL

Fa el seguiment de l'estratègia i de les pràctiques de responsabilitat corporativa i proposa i eleva les polítiques generals per a la gestió de la responsabilitat corporativa i de la reputació.

 **Freqüència:** mensual

### » COMITÈ DE DIVERSITAT

Crea, impulsa i garanteix la implantació d'iniciatives per fomentar la diversitat i la inclusió a l'Entitat, per tal de desenvolupar el talent garantint la meritocràcia i la igualtat d'oportunitats.

 **Freqüència:** trimestral

### » COMITÈ GLOBAL DEL RISC

Gestiona, controla i monitora de manera global els riscos inclosos en el Catàleg de Riscos Corporatiu del Grup CaixaBank.

 **Freqüència:** mensual

### » COMITÈ DE POLÍTQUES DE RISC DE CRÈDIT

Aprova o, si escau, pren coneixement i monitora les polítiques i els criteris vinculats a la concessió i gestió del risc de crèdit.

 **Freqüència:** mensual

### » COMITÈ DE GOVERN DE LA INFORMACIÓ I QUALITAT DE LA DADA

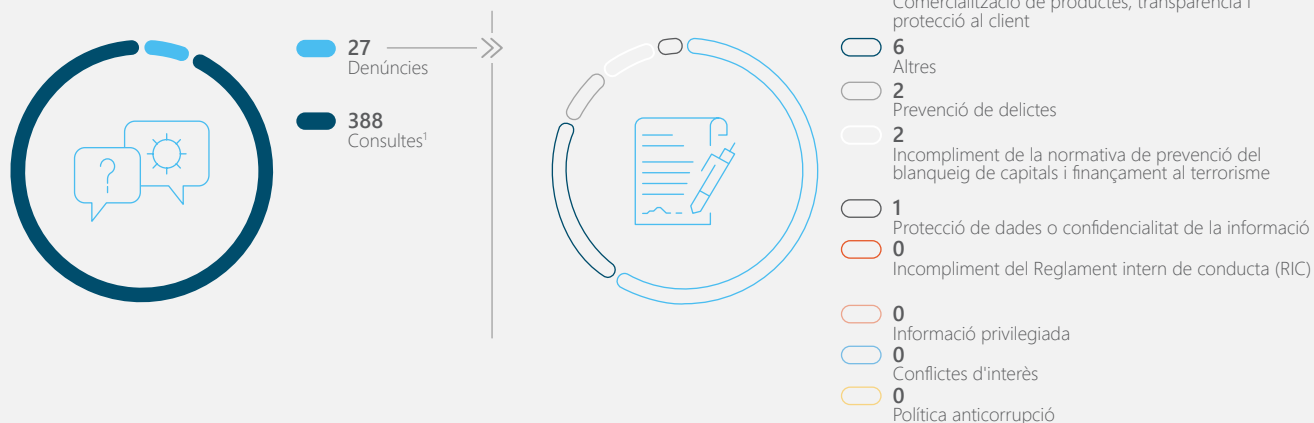
Vetlla per la coherència, consistència i qualitat de la informació que cal reportar tant al regulador com a la direcció del Grup, aportant-ne en tot moment una visió transversal.

 **Freqüència:** trimestral

## CANAL DE CONSULTES I DENÚNCIES

El Canal de Consultes i el Canal de Denúncies es constitueixen com a eines essencials en la prevenció i la correcció d'incompliments normatius. Els canals corporatius del Grup CaixaBank estan alineats amb les millors pràctiques nacionals i internacionals.

### » DETALLS CANAL DE CONSULTES I DENÚNCIES



## AUTOCONTROL



**CaixaBank està adherida de manera voluntària a Autocontrol,** l'Associació per a l'Autoregulació Comercial, a favor de les bones pràctiques publicitàries

<sup>1</sup> Adicionalment, es registren tres consultes gestionades per la filial BPI Gestão de Ativos per fora del canal corporatiu corresponents a l'àmbit del RIC.





# ADHESIONS I ALIANCES

## TRANSVERSALS ASG



Iniciativa internacional de l'ONU que promou el desenvolupament sostenible mitjançant l'alineació de l'activitat empresarial amb deu principis sobre drets humans, normes laborals, medi ambient i lluita contra la corrupció. CaixaBank (2005); MicroBank i VidaCaixa (2009); CABK AM (2011) i BPI (2021).



Promou les finances sostenibles i la integració d'aspectes ambientals i socials en el negoci (2018). Els Principis, per la seva banda, són una iniciativa voluntària per promoure l'alineació de l'actuació dels bancs amb els objectius de desenvolupament sostenible i l'Acord de París. CaixaBank (2019).



Impulsen la gestió d'inversions sobre la base de criteris ambientals, socials i de bon govern. VidaCaixa (2009), CaixaBank AM (2016) i BPI Gestão de Ativos (2019).



Iniciativa que fomenta el desenvolupament i l'ampliació de les solucions innovadores de gestió de riscos i assegurances que contribueixin a la sostenibilitat mediambiental, social i econòmica. VidaCaixa (2020).



Promoció de la inversió sostenible i responsable a Espanya (2011)<sup>1</sup>.



Entitat que representa les caixes d'estalvi i la banca minorista a Europa. Hi ha diferents comitès amb participació d'equips de CaixaBank.



Entitat que representa les caixes d'estalvi a Espanya. Hi ha diferents comitès amb participació d'equips de CaixaBank.



Fomenta, promoció i divulga nous coneixements sobre la sostenibilitat i l'impacte social (2005).



Càtedra BPI/Fundació "la Caixa" en finances responsables. Promou la recerca i l'educació sobre el paper de les finances en el progrés de la societat i el desenvolupament econòmic, juntament amb la Nova School of Business Economics. BPI (2020).



Persegueix la consecució dels ODS mitjançant el foment de les inversions d'impacte. CaixaBank Asset Management ostenta la presidència de l'SpainNAB, el Consell Assessor per a la Inversió d'Impacte (2019).



Persegueixen garantir que es destina prou capital privat a inversions sostenibles. Adscrits a la xarxa de centres europeus per a la sostenibilitat de les Nacions Unides (2019).



Fomenta la integració d'aspectes socials, mediambientals i de governança en la gestió de les empreses (2010).



Promou el compromís de les empreses en la millora de la societat amb actuacions responsables. CaixaBank està al patronat i al Consell Assessor (2011).



Realitza un seguiment del compliment dels ODS per part d'empreses espanyoles. Creat per la Fundació "la Caixa" en col·laboració amb la Càtedra LideratgeS i Sostenibilitat d'ESADE (2017).



Promouen el desenvolupament i la integritat en el mercat de bons verds i socials (2018, 2021).



Grup de treball amb altres entitats financeres i acadèmiques i experts per crear una eina comuna de mesurament i valoració d'impactes. CaixaBank (2022).



Defensa l'RSC i la lluita contra la corrupció de les empreses espanyoles (2019).



Organisme de les Nacions Unides que promou el turisme responsable i accessible per a tothom (2019).



Associació espanyola de professionals de responsabilitat social. CaixaBank és vocal de la Junta (2015).

<sup>1</sup> Adhesió de Bankia, integrada a CaixaBank.

## AMBIENTAL

### Net Zero Banking Alliance

Compromís d'assolir la neutralitat en emissions netes de gasos amb efecte d'hivernacle de les carteres de crèdit i d'inversió el 2050 com a data límit (2021).

### Net Zero Asset Owner Alliance

Iniciativa impulsada per les Nacions Unides i PRI que implica el compromís de realitzar una transició de les carteres cap a un nivell d'emissions netes de gasos amb efecte d'hivernacle zero el 2050. VidaCaixa (2022).

### Compromís col·lectiu per a l'acció climàtica

Compromís per alinear l'estratègia de negoci amb els objectius de temperatura de l'Acord de París (2019).

### TCFD

Iniciativa del *Financial Stability Board* que promou la divulgació de les exposicions climàtiques de les empreses (2018).

### PCAF

Aliança d'institucions financeres per desenvolupar i implementar una metodologia de mesurament i *reporting* d'emissions de gasos amb efecte d'hivernacle associades amb préstecs i inversions (2021).

### EQUATOR PRINCIPLES

Compromís per aplicar un marc voluntari de gestió de riscos per tal de determinar, avaluar i gestionar el risc ambiental i social en el finançament de projectes (2007).

### Climate Action 100+

Iniciativa que impulsa el diàleg amb les companyies del món amb els nivells d'emissions amb efecte d'hivernacle més elevats. VidaCaixa i CABK AM (2018).

### G1 Grupo Español Crecimiento Verde

Promou el creixement econòmic lligat a una economia sostenible, circular i eficient a través de la col·laboració pública-privada; CaixaBank n'és soci fundador (2016).

### Càtedra AgroBank

Càtedra per promoure la innovació i la sostenibilitat en la indústria dels agronegocis (2016).

### European Green Hydrogen Alliance

Promou i desenvolupa la producció d'hidrogen verd renovable com a motor de descarbonització per assolir els objectius climàtics de la Unió Europea (2021).

### POSEIDON PRINCIPLES

Marc establert pel *Global Maritime Forum* per avaluar i divulgar l'alineació climàtica de les carteres de finançament del transport marítim. El seu propòsit és comprometre's a millorar el paper de les finances marítimes per abordar els objectius climàtics globals (2022).

## GOVERNANÇA

### closingap

Aliança d'empreses que actua com a clúster de referència, amb col·laboració públicoprivada, i que analitza el cost d'oportunitat econòmic i social de les bretxes de gènere (2021).

### WOMEN'S EMPOWERMENT PRINCIPLES

Principis promoguts per les Nacions Unides per promoure la igualtat de gènere i l'apoderament de la dona a la feina i a la comunitat. CaixaBank (2013) i BPI (2021).

### TARGET GENDER EQUALITY

Promogut pel Pacte Mundial de les Nacions Unides amb l'objectiu d'augmentar la representació de les dones als consells d'administració de les empreses i als càrrecs de direcció executiva (2020).

### REP

Associació espanyola sense ànim de lucre que fomenta un ambient inclusiu i respectuós amb la diversitat LGBTI a l'entorn laboral. CaixaBank (2022).

### APWG

Aliança internacional per unificar la resposta global en cibercrim de la qual CaixaBank és cofundador (2013).

## SOCIAL

### Fundación "la Caixa"

Aliança amb "la Caixa", la primera Obra Social d'Espanya i una de les fundacions més grans del món.

### Collective Commitment to Financial Health and Inclusion

Iniciativa per fomentar la millora de la salut i la inclusió financera dels clients i la societat en general (2021).

### We are proud to be participating in Advance to 4

Iniciativa de diàleg col·laboratiu impulsada per PRI amb la finalitat d'actuar i influir en companyies i altres institucions per actuar en matèria de drets humans i socials. CaixaBank AM i VidaCaixa (2022).

### funcas educa

El Programa Funcas d'Estímul de l'Educació Financera, Funcas-Educa, promogut per CECA i Funcas, té com a objectiu millorar el nivell i la qualitat de la cultura financera de la societat espanyola (2018).

### Protocol Estratègic per Reforçar el Compromís Social i Sostenible de la Banca

Per reforçar el compromís social i sostenible de la banca relatiu a les mesures de foment de la inclusió financera, adhesió a través de CECA (2021).

### EUROPEAN SWISSFINANCE NETWORK

Promou les microfinances com a eina per combatre l'exclusió social i financera a Europa a través de l'autoocupació i la creació de microempreses. MicroBank (2008).

### CEB

La seva missió és impulsar la cohesió i enfortir la integració social a Europa finançant projectes amb un fort component social (2008).

### EUROPEAN INVESTMENT FUND

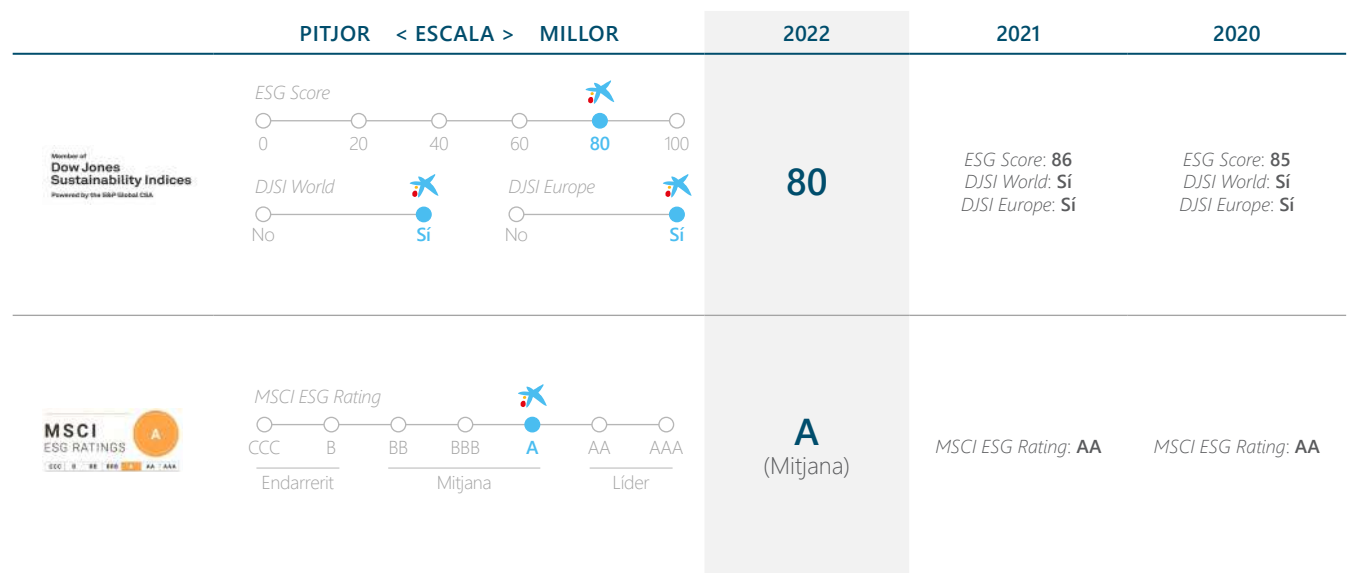

La seva missió principal és donar suport a les microempreses i a les petites i mitjanes empreses europees (pimes) ajudant-les a accedir al finançament (2018).

# ÍNDEXS I RÀTINGS DE SOSTENIBILITAT

**Reconeixement** per part dels índexs i les agències de **qualificació en sostenibilitat principals.**

**Satisfà les expectatives d'inversors que aposten per estratègies a llarg termini** i que inclouen criteris ASG en les seves decisions d'inversió.

				
<p><b>Inclusa a l'S&amp;P Global Sustainability Yearbook 2023</b> per onzè any consecutiu i distingida amb el reconeixement <i>Top 10%, S&amp;P Global ESG Score 2022</i>, pel seu exercici excel·lent en sostenibilitat.</p>	<p>Inclusa per cinquè any consecutiu al <b>Bloomberg Gender Equality Index</b>, en reconeixença de l'esforç en transparència i per aconseguir que les dones avancin en el món empresarial, posicionant-se entre les cinc primeres empreses del món.</p>	<p>CaixaBank, <b>inclosa a CDP Supplier Engagement Leader 2022</b> en reconeixença dels seus esforços per reduir el risc climàtic dins de la cadena de subministrament.</p>	<p><b>Certificació de l'Índex de Bon Govern Corporatiu emesa per AENOR</b>, obtenint la qualificació màxima de G++. Aquest índex mesura el grau de compliment en aquest aspecte a partir de nou variables (Consell d'Administració des de diversos angles, la participació a la Junta General d'Accionistes, la transparència, la sostenibilitat i la governança ASG), 41 indicadors i 165 criteris d'avaluació.</p>	<p><b>Primera entitat certificada per AENOR com a organització compromesa amb la gent gran</b> per la seva proposta de valor en el segment sènior, basada a millorar l'experiència dels seus clients amb serveis de qualitat inclosius i protocols específics.</p>

**INCLUSIÓ AL DOW JONES SUSTAINABILITY INDEX WORLD PER 11È ANY CONSECUTIU**



	2022	2021	2020	
<p><b>PITJOR &lt; ESCALA &gt; MILLOR</b></p> <p><b>STOXX</b> ESG LEADERS INDEXES Member of STOXX</p> <p>ESG Risk Rating: 100 80 60 40 20 17,5 0</p> <p><b>SUSTAINALYTICS</b></p> <p>ESG Risk Level: Sever Alt Mitjà <b>Baix</b> Nul</p>	<p><b>Risc baix</b> (17,5)</p>	ESG Risk Rating: 19	ESG Risk Rating: 22,6	
<p><b>Corporate ESG Performance</b> RATED BY ISS ESG</p> <p>ESG Corporate Rating: D- C B A+</p> <p>ESG Decile Ranking: 10 8 6 4 2 1 0</p> <p>Corporate ESG Performance: No Prime <b>Si Prime</b></p>		<p><b>C</b></p> <p>Categoria: Prime Transparència: Molt alt Decile Ranking: #1</p>	ESG Corporate Rating: C ESG Decile Ranking: 1 Corporate ESG Performance: Prime	ESG Corporate Rating: C ESG Decile Ranking: 1 Corporate ESG Performance: Prime
<p><b>MOODY'S</b> ESG</p> <p>ESG Overall Score: 0 20 40 60 80 100</p> <p>ESG Category: Weak Limited Robust <b>Advanced</b></p>		<p><b>60<sup>1</sup></b> (Advanced)</p>	ESG Overall Score: 60 ESG Category: Advanced	ESG Overall Score: 54 ESG Category: Robust
<p><b>FTSE4Good</b></p> <p>ESG Rating: 1 2 3 4 4,1 5</p>		<p><b>4,1</b></p>	ESG Rating: 4	ESG Rating: 4,4
<p><b>CDP</b> DRIVING SUSTAINABLE ECONOMIES</p> <p>Climate Change Rating: F E D C B <b>A</b></p>		<p><b>A</b> (Lideratge)</p>	Climate Change Rating: A	Climate Change Rating: A-

<sup>1</sup>Score 2021, el 2022 l'analista no ha fet l'avaluació.



# OBJECTIUS DE DESENVOLUPAMENT SOSTENIBLE

CaixaBank, per la seva dimensió i compromís social, **contribueix a tots els ODS** a través de la seva activitat, acció social i aliances estratègiques.



CaixaBank és **soci Signatory** de la Xarxa Espanyola del **PACTE MUNDIAL DE LES NACIONS UNIDES DES DEL 2005**



**L'ENTITAT INTEGRA ELS 17 ODS DE LES NACIONS UNIDES**

al seu Pla Estratègic i Pla de Banca Sostenible, a més de contribuir de forma transversal a tots ells i de manera coherent amb el seu compromís amb els Principis de Banca Responsable impulsats per UNEP FI



CaixaBank manté una **ALIANÇA ESTRATÈGICA** amb la **Fundació "la Caixa"**, el seu accionista de referència

## » PRIORITARIS | ODS INTERRELACIONATS







Compromís amb **les persones**






Compromís amb **la societat**









Compromís amb **el planeta**








### CONTRIBUCIÓ DEL GRUP CAIXABANK ALS ODS

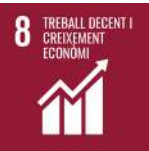



CaixaBank centra el seu perímetre d'acció amb més intensitat en 4 ODS prioritaris que permeten portar a terme la missió de l'Entitat: **Contribuir al benestar financer dels clients i al progrés de tota la societat.**

Els 4 ODS prioritaris estan interrelacionats amb els ODS restants i CaixaBank contribueix a tots ells gràcies al seu caràcter transversal.

## Contribució al progrés i benestar dels col·lectius més vulnerables a través de l'accés als serveis financers, accions socials i una política activa d'habitatge.

				
<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Microcrèdits i altre finançament amb impacte social</li> <li>&gt; Productes bancaris per a col·lectius vulnerables</li> <li>&gt; Capil·laritat</li> <li>&gt; Projectes d'acció social i aliances solidàries</li> <li>&gt; AgroBank</li> <li>&gt; Política activa d'habitatge</li> <li>&gt; Bons socials</li> <li>&gt; Adhesió al <i>Commitment to Financial Health and Inclusion</i> d'UNEP FI</li> <li>&gt; Fons d'inversió i plans de pensions d'impacte (Gamma SI, Solucions d'Impacte)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Microcrèdit familiar</li> <li>&gt; Ecoprèstecs sector agrari</li> <li>&gt; Acció social amb la Fundació "la Caixa"</li> <li>&gt; Cap llar sense aliments</li> <li>&gt; Programa de suport als refugiats ucraïnesos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Préstec salut i benestar</li> <li>&gt; Programa Som Saludables (equip CaixaBank) i Escola de Rendiment Sostenible</li> <li>&gt; Col·laboració amb GAVI, the Vaccine Alliance a través de la Fundació "la Caixa"</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Pla de Cultura Financera</li> <li>&gt; Programa Aula per a accionistes</li> <li>&gt; Càtedres*</li> <li>&gt; CaixaBank Research</li> <li>&gt; CaixaBank Talks</li> <li>&gt; Escola de sostenibilitat per a empleats</li> <li>&gt; CaixaBank Dualiza per la Formació Dual</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Microcrèdits i altre finançament amb impacte social</li> <li>&gt; Productes bancaris per a col·lectius vulnerables</li> <li>&gt; Acció social amb la Fundació "la Caixa"</li> <li>&gt; Política activa d'habitatge i programa Impulsa</li> <li>&gt; Pla de Cultura Financera</li> <li>&gt; Signatura del Codi de bones pràctiques en el mercat hipotecari</li> <li>&gt; Compromís amb el col·lectiu sènior</li> </ul>

## Impuls de l'activitat econòmica promovent la inversió en innovació, l'emprenedoria i el creixement de les microempreses i pimes.

			
<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Finançament a empreses i autònoms</li> <li>&gt; Microcrèdits negocis</li> <li>&gt; Inversió en R+D</li> <li>&gt; Creació d'ocupació</li> <li>&gt; Bons socials</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Pla d'Igualtat</li> <li>&gt; Programa Wengage de diversitat</li> <li>&gt; Adhesió als <i>Women Empowerment Principles</i> de l'ONU</li> <li>&gt; Premis Dona Empresària CaixaBank i BPI, i premis WONNOW (dones en STEM, amb Microsoft)</li> <li>&gt; Adhesió a l'Aliança STEAM "Nenes en peu de ciència" del Ministeri d'Educació i FP</li> <li>&gt; Suport a les associacions de dones principals<sup>2</sup></li> <li>&gt; Nou comitè assessor de diversitat</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Suport a empreses emergents (<i>DayOne</i>)</li> <li>&gt; Finançament a empreses amb impacte social</li> <li>&gt; Inversió en R+D</li> <li>&gt; Seguretat de la informació</li> <li>&gt; Pla de digitalització</li> <li>&gt; Agent impulsor dels fons europeus <i>Next Generation</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Capil·laritat</li> <li>&gt; Política activa d'habitatge</li> <li>&gt; Adhesió a UNWTO<sup>3</sup></li> <li>&gt; <i>Real Estate &amp; Homes</i></li> <li>&gt; <i>Hotels &amp; Tourism</i></li> <li>&gt; Adhesió al marc establert pel <i>Global Maritime Forum</i></li> </ul>

\* Càtedra CaixaBank de Sostenibilitat i Impacte Social d'IESE.

<sup>2</sup> Igualtat a l'empresa; Carta de la diversitat; Més dones, millors empreses; *Eje&Con*.

<sup>3</sup> *United Nations World Tourism Organisation*.

## Adopció d'un model de banca socialment responsable basat en una gestió sostenible i eficient dels recursos naturals.

<p>12 PRODUCCIÓ I CONSUM RESPONSABLES</p>	<p>6 AIGUA NETA I SANEJAMENT</p>	<p>7 ENERGIA NETA I ASSEQUIBLE</p>	<p>13 ACCIÓ PEL CLIMA</p>	<p>14 VIDA SUBMARINA</p>	<p>15 VIDA TERRESTRE</p>	<p>16 PAU, JUSTÍCIA I INSTITUCIONS SÒLIDES</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Adhesió a la <i>Net Zero Banking Alliance</i> (NZBA)</li> <li>&gt; Mobilització de finances sostenibles</li> <li>&gt; Gamma SI, Solucions d'Impacte (productes d'inversió i assegurances)</li> <li>&gt; Polítiques d'ètica i integritat</li> <li>&gt; Diligència deguda en drets humans</li> <li>&gt; Adhesió als Principis de Banca Responsable d'UNEP FI<sup>1</sup></li> <li>&gt; Adhesió de VidaCaixa i CaixaBank Asset Management a PRI<sup>2</sup></li> <li>&gt; Informes de report verificats per un tercer</li> <li>&gt; Certificació B Corp imagin</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; AgroBank</li> <li>&gt; Marc d'emissió de bons sostenibles, verds i socials</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Adhesió a la <i>Net Zero Banking Alliance</i> (NZBA)</li> <li>&gt; Finançament energies renovables</li> <li>&gt; Reducció del consum energia</li> <li>&gt; Consum d'energia d'origen renovable</li> <li>&gt; Bons verds</li> <li>&gt; Adhesió a la <i>European Clean Hydrogen Alliance</i></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Adhesió a la <i>Net Zero Banking Alliance</i> (NZBA)</li> <li>&gt; Membres del GECV<sup>3</sup></li> <li>&gt; Principis de l'Equador</li> <li>&gt; Consum d'energia renovable</li> <li>&gt; Compensació 100% emissions CO<sub>2</sub> operatives</li> <li>&gt; Finançament d'energies renovables i altres solucions mediambientals</li> <li>&gt; Adhesió a l'Aliança per a la Comptabilitat del Carboni en la Indústria Financera (PCAF)</li> <li>&gt; Adhesió als Principis d'assegurament</li> <li>&gt; Informe climàtic</li> <li>&gt; Establiment d'objectius de descarbonització de la cartera finançada</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; AgroBank</li> <li>&gt; Adhesió als Principis de Posidó</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Marc d'emissió de bons sostenibles, verds i socials</li> <li>&gt; Declaració sobre biodiversitat promoguda per l'ONU a la COP15</li> <li>&gt; Incorporació al <i>Taskforce on Nature-related Financial Disclosures</i> (TNFD)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Polítiques d'ètica i integritat i certificacions externes en <i>compliance</i></li> <li>&gt; Diligència deguda en els DH</li> <li>&gt; Seguretat de la informació</li> <li>&gt; Adhesió a Autocontrol</li> <li>&gt; Declaració de PIAS<sup>5</sup></li> <li>&gt; Certificació en bon govern corporatiu per AENOR</li> <li>&gt; Política corporativa de gestió de la sostenibilitat/ASG</li> </ul>

## Contribució a tots els ODS amb programes propis i a través d'aliances.

<p>17 ALIANCES PER A ASSOLIR ELS OBJECTIUS</p>	<p>Fundación "la Caixa"</p>	<p>Observatorio de los ODS</p>	<p>Observatorio de los ODS</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Aliances relacionades directament amb els ODS<sup>4</sup></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Primera obra social d'Espanya i una de les principals fundacions del món. Aliança estratègica per a la difusió dels seus projectes i participació activa en programes clau com Incorpora, GAVI, the Vaccine Alliance o l'Associació de Voluntaris de CaixaBank</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Organisme encarregat de promoure els 10 Principis de les Nacions Unides. Soci <i>Signatory</i> de la Xarxa Espanyola del Pacte Mundial de les Nacions Unides des del 2012</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>&gt; Iniciativa de la Càtedra Lideratges i Sostenibilitat d'ESADE amb la col·laboració de la Fundació "la Caixa"</li> </ul>

<sup>1</sup> United Nations Environment Programme Finance Initiative.

<sup>2</sup> Principles for Responsible Investment.

<sup>3</sup> Grup Espanyol de Creixement Verd.

<sup>4</sup> Per a més detall, consulteu l'apartat "Adhesions i aliances".

<sup>5</sup> Declaració de principals incidències adverses de les decisions d'inversió sobre els factors de sostenibilitat.

## I ODS RELACIONATS

ÀMBIT	INDICADORS DESTACATS	2022	PÀGINA
	Microcrèdits >>> Volum de microcrèdits familiars (MM€) >>> 636 >>> 43		
	AgroBank >>> Nova producció en finançament a clients del segment (MM€) >>> 29.479 >>> 15		
	Acció social amb la Fundació "la Caixa" >>> Accions destinades a projectes d'entitats socials locals >>> 5.624 >>> 28		
	Accions solidàries >>> Programa de suport als refugiats ucraïnesos >>> ✓ >>> 33		
	Finançament amb impacte social >>> Préstec salut >>> ✓ >>> 44		
	Empleats >>> Nova estratègia d'organització saludable >>> ✓ >>> 23		
	Aliança Fundació "la Caixa" >>> Empreses participants; GAVI, the Vaccine Alliance >>> 2.919 >>> 30		
	Pla de Cultura Financera >>> Programa Funcas-Educa >>> ✓ >>> 26		
	Programa Aula >>> Assistents >>> ✓ >>> 26		
	CaixaBank Talks >>> Assistents >>> 59.873 >>> 27		
	CaixaBank Research >>> Articles publicats >>> 1.241 >>> 27		
	Càtedres >>> Càtedra CaixaBank de Sostenibilitat i Impacte Social d'IESE >>> ✓ >>> 27		
	Microcrèdits i altre finançament amb impacte social >>> Volum projectes recolzats (MM€) >>> 1.016 >>> 42		
	Finances inclusives >>> Compte social/compte d'inserció >>> 324.685 >>> 45		
	>>> Clients MyBox Protecció Sènior >>> 133.000 >>> 45		
	Acció social amb la Fundació "la Caixa" >>> Nombre d'accions destinades a projectes d'entitats socials locals >>> 5.624 >>> 28		
	Habitatge >>> Habitatges programa de lloguer social >>> 11.105 >>> 40		
	Formació >>> Tallers de finances bàsiques Associació de Voluntaris de CaixaBank >>> ✓ >>> 27		
	Accessibilitat >>> Oficines 100% accessibles a Espanya (%) >>> 88 >>> 39		



**Contribució al progrés i benestar dels col·lectius més vulnerables**  
a través de l'accés als serveis financers, accions socials i una política activa d'habitatge.

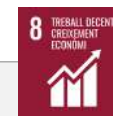
✓ Indicador inclòs en l'àmbit corresponent segons la taula ODS RELACIONATS





## ODS RELACIONATS

	ÀMBIT	INDICADORS DESTACATS	2022	PÀGINA
	Diversitat de gènere	>>> Dones en posicions directives (%) >>>	41,8 >>>	37
	Adhesions	>>> Adhesió als <i>Women Empowerment Principles</i> de les Nacions Unides >>>	✓ >>>	75
	Patrocinis	>>> Patrocini bàsquet en cadira de rodes >>>	✓ >>>	36
	Comitès	>>> Nou comitè assessor de diversitat >>>	✓ >>>	37
	Emprenedoria	>>> Volum premis en metàl·lic, formació internacional i visibilitat d'Emprendedor XXI (MM€) >>>	0,8 >>>	16
	Microcrèdits	>>> Volum de microcrèdits negocis (MM€) >>>	171 >>>	43
	Innovació	>>> Inversió en desenvolupament i tecnologia (MM€) >>>	1.051 >>>	68
	Seguretat de la informació	>>> Inversió en seguretat de la informació (MM€) >>>	>60 >>>	67
	Digitalització	>>> Transaccions per segon >>>	~29.000 >>>	68
	Capil·laritat	>>> Oficines 100% accessibles a Espanya (%) >>>	88 >>>	39
	Adhesions	>>> <i>United Nations World Tourism Organisation</i> >>>	✓ >>>	74
		>>> Adhesió al marc establert pel <i>Global Maritime Forum</i> >>>	✓ >>>	74



**Impuls de l'activitat econòmica promovent la inversió** en innovació, l'emprenedoria i el creixement de les microempreses i pimes.

✓ Indicador inclòs en l'àmbit corresponent segons la taula ODS RELACIONATS



## ODS RELACIONATS

ÀMBIT	INDICADORS DESTACATS	2022	PÀGINA
 Bons ODS	>>> ODS 6 inclòs en el marc d'emissió de bons lligats als ODS	✓ >>>	56
	Finançament sostenible	>>> Finançament d'activitats sostenibles (MM€)	>>> 20.633 >>> 51
	Bo verd	>>> Emissió bons verds (MM€)	✓ >>> 57
	Pla de Gestió Ambiental	>>> Energia consumida d'origen renovable(%)	>>> 100 >>> 62
	Adhesions	>>> Membre del Grup Espanyol de Creixement Verd	>>> ✓ >>> 75
	Principis de l'Equador	>>> Participació operacions finançades (MM€)	>>> 1.286 >>> 58
	Finançament sostenible	>>> Finançament d'activitats sostenibles (MM€)	>>> 20.633 >>> 51
	Pla de Gestió Ambiental	>>> Energia consumida d'origen renovable(%)	>>> 100 >>> 62
	Sendes	>>> Establiment d'objectius de descarbonització de la cartera finançada	>>> ✓ >>> 59
	AgroBank	>>> Línia ecofinançament projectes agraris (eficiència ús de l'aigua)	>>> ✓ >>> 52
	Adhesions	>>> Principis de Posidó	>>> ✓ >>> 75
	Adhesions	>>> Declaració sobre biodiversitat promoguda per les Nacions Unides	>>> ✓ >>> 4
	Adhesions	>>> Polítiques d'ètica i integritat	>>> ✓ >>> 70
		>>> Procés de diligència deguda i avaluació dels DH	>>> ✓ >>> 46
		>>> Declaració de PIAS	>>> ✓ >>> 58
	Seguretat de la informació	>>> Inversió en seguretat de la informació (MM€)	>>> +60 >>> 67
	Adhesió	>>> Autocontrol, Associació per a l'Autoregulació Comercial per a les bones pràctiques publicitàries	>>> ✓ >>> 73
Certificacions	>>> Certificació en bon govern corporatiu per AENOR	>>> ✓ >>> 76	



**Adopció d'un model de banca socialment responsable** basat en una gestió sostenible i eficient dels recursos naturals.

✓ Indicador inclòs en l'àmbit corresponent segons la taula ODS RELACIONATS



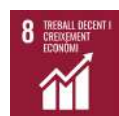
# ESTUDI DE DOBLE MATERIALITAT I ODS

El Grup CaixaBank ha fet un canvi d'enfocament al seu estudi anual de materialitat per acostar-se als futurs estàndards europeus sobre informació corporativa en matèria de sostenibilitat.

Ha realitzat un estudi de doble materialitat d'impacte per identificar els temes materials des d'una doble visió: l'impacte financer (a l'empresa) i la materialitat d'impacte (grups d'interès).



## ODS PRIORITARIS I INTERRELACIONATS



## TEMES MATERIALS

TEMES MATERIALS	PRINCIPIS DEL PACTE MUNDIAL <sup>1</sup>
● Microfinances i solucions amb impacte social	1, 2, 4, 5, 6
● Educació financera	1, 2
● Acció social i voluntariat	1, 2, 3, 4, 5, 6, 10
● Solidesa financera i rendibilitat	1, 2, 6
● Ciberseguretat i protecció de dades	1, 2, 6
● Innovació tecnològica ètica	1, 2, 6
● Atenció especialitzada i accessibilitat dels canals comercials	1, 2, 6
● Comercialització responsable	1, 2, 6
● Diversitat, igualtat i conciliació	1, 2, 3, 4, 6
● Seguretat, salut i benestar laboral	1, 2, 3, 4, 5, 6
● Gestió del talent i desenvolupament professional	1, 2, 3, 4, 6
● Model de treball àgil i col·laboratiu	1, 2, 3, 4, 6
● Govern corporatiu i cultura responsable	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10
● Comunicació clara i transparent	1, 2, 3, 4, 6, 10
● Comercialització responsable	1, 2, 6, 10
● Gestió dels riscos financers i no financers	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10
● Solucions de finançament i inversió ambiental	1, 2, 7, 8, 9
● Gestió de riscos derivats del canvi climàtic	7, 8, 9
● Descarbonització de les inversions	7, 8, 9
● Gestió ambiental i petjada de carboni operativa	7, 8, 9
● Aliances per promoure la sostenibilitat	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10

● Transversal ● Governança ● Ambiental ● Social ● Drets humans ● Normes laborals ● Medi ambient ● Lluita contra la corrupció

<sup>1</sup> <https://www.pactomundial.org/noticia/10-principios-17-ods/>

# RECONeixEMENTS 2022

## REPUTACIÓ DE MARCA PRÈMIUM



- > Millor banc a Espanya 2022
  - > Millor banc en responsabilitat corporativa a Europa occidental el 2022
- Euromoney



- > Millor banc a Espanya i a Europa occidental el 2022
  - > Millor entitat en banca de particulars del món el 2022
  - > Millor Banc en Finances Sostenibles a Espanya el 2022
- Global Finance



- > Entitat de Banca Privada amb Millor Evolució a Europa el 2022
- The Banker/PWM (FT Group)



- > Entre els 25 primers bancs del món en ASG el 2022
- Dow Jones Sustainability Index



- > AI Top 5 Mundial en igualtat de gènere el 2022
- Bloomberg GEI



- > Màxima qualificació en els Principis d'inversió responsable (PRI) de les Nacions Unides el 2022

## AMPLI RECONeixEMENT COM A LÍDER EN INFRAESTRUCTURES TI



- > Millor banc digital en banca de particulars a Espanya el 2022
  - > Millor Banca de Particulars en Productes d'Inversió, Dipòsits i Targetes al Món el 2022
  - > Millor banc digital de banca de particulars en gestió de factures al món el 2022
  - > Millor banc digital de banca de particulars en préstecs d'Europa occidental el 2022
  - > Banca Privada més Innovadora a Europa Occidental el 2022
- Global Finance



- > Banc més Innovador a Europa Occidental el 2022
- Global Finance



- > Millor Entitat de Banca Privada en Big Data i Intel·ligència Artificial a Europa el 2022
  - > Millor Entitat de Banca Privada en Comunicació i Màrqueting Digital a Europa el 2022
- PWM (FT Group)



- > Millor Entitat Global en Anàlisi de Dades i Intel·ligència Artificial el 2022
  - > "Silver" en la categoria de Banc Més Innovador del Món (Global Innovator 2022)
- Qorus-Accenture

## RECONeixEMENT COM A MARCA PRÈMIUM I INNOVADORA



- > Banc de l'any a Portugal el 2022
- The Banker



- > Millor banc a Portugal el 2022
- Euromoney



- > #1 Simulador de Planificació Financera 2022
  - > #1 Productes Prestigi 2022
  - > #1 Plans d'Estalvi per a la Jubilació 2022
- Cinc estrelles



- > Reconeixement a la millor gestió de tresoreria i efectiu el 2022
- Global Finance



- > Marca Bancària de Més Confiança a Portugal el 2022
- Reader's Digest



- > Marca d'Excel·lència el 2022
- Superbrands



- > Banc amb Millor Reputació el 2022
- OnStrategy



- > Millor entitat de banca privada a Portugal el 2022
- PWM (FT Group)



- > Millor entitat de banca privada a Europa en tecnologia de gestió de carteres el 2022
- PWM (FT Group)



# ANNEXOS

## INDICADORS CLASSIFICATS SEGONS ASG



07

## CRITERI ASG AMBIENTAL

INDICADORS		2022		PÀGINA
Finançament sostenible CaixaBank	>>>	✓	>>>	51
Intermediació sostenible CaixaBank	>>>	✓	>>>	54
Finançament sostenible BPI	>>>	✓	>>>	55
Emissió de bons verds	>>>	✓	>>>	57
Gestió riscos ASG	>>>	✓	>>>	58
Canvi climàtic	>>>	✓	>>>	59
Pla de gestió mediambiental	>>>	✓	>>>	60
Petjada de carboni operativa del Grup CaixaBank	>>>	✓	>>>	61
Mesures d'eficiència ambiental i certificacions	>>>	✓	>>>	62
Dimensions del Pla de mobilitat sostenible	>>>	✓	>>>	62
Energia elèctrica consumida d'origen renovable certificat	>>>	100%	>>>	62
Oficines motoritzades	>>>	731	>>>	62
Oficines telegestionades	>>>	961	>>>	62
Edificis motoritzats i telegestionats	>>>	27	>>>	62
Reducció del consum d'energia elèctrica des del 2021	>>>	14,10%	>>>	62
Consum de paper	>>>	814,95 t	>>>	62
Consum de paper per empleat	>>>	0,02	>>>	62
Consum d'aigua	>>>	398.205 m <sup>3</sup>	>>>	62
Consum d'aigua per empleat	>>>	9,34	>>>	62
Cartutxos de tòner	>>>	38.040	>>>	62
Suport informàtic	>>>	984 t	>>>	62



## CRITERI ASG SOCIAL



INDICADORS		2022	PÀGINA
% contractes indefinits CaixaBank	>>>	99,70%	>>> 7
% contractes indefinits BPI	>>>	99,40%	>>> 7
Incorpora: nre. insercions	>>>	723	>>> 7
Total oficines xarxa Espanya	>>>	4.081	>>> 9
Oficines <i>Retail</i> Espanya	>>>	3.818	>>> 9
Oficines Banca Empreses Espanya	>>>	160	>>> 9
Oficines Banca Privada Espanya	>>>	88	>>> 9
Oficines <i>Institutional Banking</i> Espanya	>>>	14	>>> 9
Oficines <i>Corporate Banking</i> Espanya	>>>	1	>>> 9
Total oficines xarxa Portugal	>>>	324	>>> 9
Oficines <i>Retail</i> Portugal	>>>	278	>>> 9
Oficines Banca Empreses Portugal	>>>	29	>>> 9
Oficines Banca <i>Premier/Privada</i> Portugal	>>>	17	>>> 9
Poblacions espanyoles on CaixaBank és present	>>>	2.233	>>> 9
Ciutadans que disposen d'una oficina al seu municipi (Espanya)	>>>	92%	>>> 9
Poblacions espanyoles > 5.000 habitants amb presència de CaixaBank	>>>	99%	>>> 9
Poblacions espanyoles on CaixaBank és l'única entitat bancària	>>>	471	>>> 9
Poblacions portugueses > 5.000 habitants amb presència de BPI	>>>	61%	>>> 9
Oficines <i>Retail</i> a Espanya per CA	>>>	☑	>>> 10
Oficines CENTRES <i>STORE</i>	>>>	705	>>> 10
Oficines CENTRES <i>ALL IN ONE</i>	>>>	5	>>> 10
Oficines rurals en poblacions de <10.000 habitants	>>>	1.501	>>> 10
Poblacions ateses amb oficines mòbils "Ofibusos"	>>>	626	>>> 10
Caixers automàtics a Espanya	>>>	11.608	>>> 11
Caixers automàtics a Portugal	>>>	1.339	>>> 11
Oficines de representació	>>>	17	>>> 11
Sucursals internacionals	>>>	7	>>> 11
<i>Spanish Desks</i>	>>>	2	>>> 11



## CRITERI ASG SOCIAL

INDICADORS		2022		PÀGINA
Indicadors principals de DayOne	>>>	✓	>>>	16
Indicadors principals d'HolaBank	>>>	✓	>>>	16
Índex d'Experiència Empreses	>>>	86,5	>>>	18
Índex d'Experiència Corporacions	>>>	91,6	>>>	18
Índex d'Experiència Institucions	>>>	92,4	>>>	18
Enquestes <i>NPS REAL TIME</i> enviades	>>>	1,7 MM/mes	>>>	18
Enquestes enviades	>>>	24.004.294	>>>	18
Taxa resposta	>>>	19,00%	>>>	18
Índex d'Experiència Particulars BPI	>>>	90,6	>>>	18
Índex d'Experiència Empreses BPI	>>>	84,8	>>>	18
Índex d'Experiència <i>Premier</i> BPI	>>>	87,1	>>>	18
<i>Net Promoter Score</i> CaixaBank	>>>	64	>>>	18
<i>Close the loop</i> gestió	>>>	72,9%	>>>	18
<i>Close the loop</i> millora	>>>	4,1 pp	>>>	18
Reclamacions rebudes (Servei d'Atenció al Client)	>>>	✓	>>>	19
Gestió de les reclamacions (Servei d'Atenció al Client)	>>>	✓	>>>	19
Total empleats Grup CaixaBank	>>>	44.625	>>>	22
% homes empleats al Grup CaixaBank	>>>	43,50%	>>>	22
% dones empleades al Grup CaixaBank	>>>	56,50%	>>>	22
Posicions directives cobertes internament a CaixaBank	>>>	100%	>>>	22
Plantilla del Grup CaixaBank adherida a algun conveni col·lectiu	>>>	100%	>>>	22
Empleats amb discapacitat al Grup CaixaBank	>>>	578	>>>	22
Bretxa salarial del Grup CaixaBank	>>>	1,10%	>>>	22
Inversió en formació a CaixaBank	>>>	>15 MM€	>>>	23
Hores de formació	>>>	3.178.202	>>>	23
Formació en línia	>>>	96,40%	>>>	23
Hores de formació per empleat	>>>	70,2	>>>	23





## CRITERI ASG SOCIAL



INDICADORS	2022	PÀGINA
Professionals de CaixaBank certificats en MIFID II	>>> 33.512	>>> 23
Professionals de CaixaBank certificats en la Llei de crèdit immobiliari	>>> 28.792	>>> 23
Empleats certificats en IDD	>>> 30.440	>>> 23
Empleats amb bonus vinculat a la formació	>>> 43.318	>>> 23
Educa	>>> ☑	>>> 26
Molt per fer	>>> ☑	>>> 26
Tips financers	>>> ☑	>>> 26
elBullifoundation	>>> ☑	>>> 26
CaixaBank Research	>>> ☑	>>> 27
IESE Càtedra CaixaBank	>>> ☑	>>> 27
CaixaBank Talks	>>> ☑	>>> 27
Acció social	>>> ☑	>>> 28
GAVI, the Vaccine Alliance (empreses participants)	>>> 2.919	>>> 30
Pressupost Fundació "la Caixa"	>>> 515 MM€	>>> 30
Acció social BPI	>>> ☑	>>> 31
CaixaBank Dualiza	>>> ☑	>>> 35
Dones en plantilla	>>> 57,5 %	>>> 36
Empleats amb discapacitat	>>> 578	>>> 36
Oficines accessibles CaixaBank	>>> 88 %	>>> 39
Oficines on s'han eliminat barreres el 2021	>>> 62	>>> 39
Caixers accessibles a Espanya	>>> 100 %	>>> 39
Caixers que disposen de vídeos d'ajuda en llengua de signes	>>> 8.139	>>> 39
Habitatge social	>>> ☑	>>> 40
SACH	>>> ☑	>>> 40
MicroBank: projectes recolzats amb microcrèdits i altres préstecs amb impacte social	>>> 100.323	>>> 42
MicroBank: volum total de microcrèdits	>>> 1.016 MM€	>>> 42

## CRITERI ASG SOCIAL

INDICADORS		2022		PÀGINA
MicroBank: entitats actives col·laboradores	>>>	291	>>>	42
Microcrèdits familiars	>>>	✓	>>>	43
Microcrèdits negocis	>>>	✓	>>>	43
Llocs de treball generats per cada microcrèdit	>>>	17.455	>>>	43
Altre finançament amb impacte social	>>>	✓	>>>	44
Comptes socials/comptes inserció	>>>	324.685	>>>	45
Rendes vitalícies i VAUL	>>>	26.443 MM	>>>	45
Clients MyBox Protecció Sènior	>>>	133.000	>>>	45
Projecte de Valor Social: import recaptat per a diferents causes socials	>>>	1,9 MM €	>>>	50
Emissió de bons socials	>>>	✓	>>>	56
Clients digitals Portugal	>>>	0,9 MM	>>>	64
Clients digitals Espanya	>>>	11,2 MM	>>>	64
Clients 100% digitals	>>>	32 %	>>>	64
Clients omnicanal	>>>	68 %	>>>	64
Clients web	>>>	3 %	>>>	64
Clients Mobile	>>>	65 %	>>>	64
Clients Mobile+Web	>>>	32 %	>>>	64
Clients Top Heavy Users	>>>	2,1MM	>>>	64
Clients que es connecten diàriament	>>>	4,6MM	>>>	64
Volum de compres realitzades amb el mòbil	>>>	1,9MM	>>>	65
Targetes descarregades al telèfon mòbil	>>>	4,9MM	>>>	65
Punts de venda	>>>	593.241	>>>	65
Clients de Bizum	>>>	7,2 MM	>>>	65
Comercialització per canals digitals de plans de pensions	>>>	26,7 %	>>>	65
Comercialització per canals digitals de fons d'inversió i carteres	>>>	17,0 %	>>>	65
Comercialització per canals digitals de targetes	>>>	14,7 %	>>>	65
Clients digitals BPI	>>>	55,3 %	>>>	65



## CRITERI ASG SOCIAL

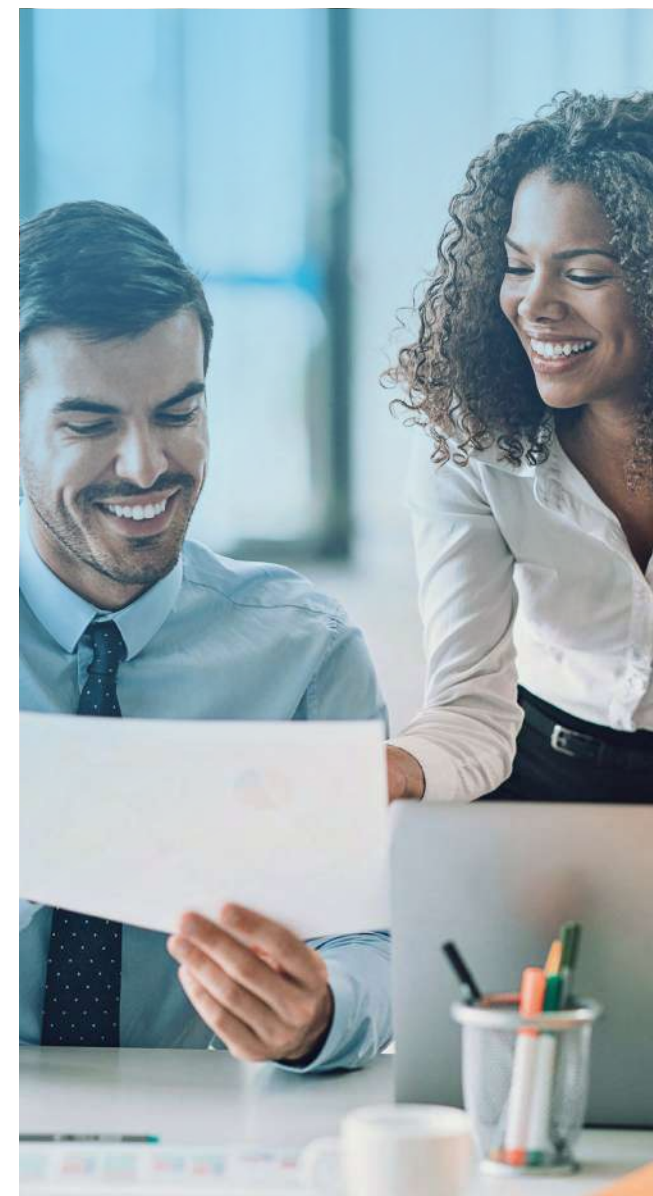


INDICADORS		2022	PÀGINA
Usuaris habituals de banca digital	>>>	400 ML	>>> 65
Usuaris habituals de BPI Net	>>>	670 ML	>>> 65
InTouch: clients	>>>	3,4MM	>>> 66
InTouch: gestors	>>>	1.944	>>> 66
Imagin: usuaris	>>>	4,2MM	>>> 66
Imagin: operacions mensuals de Bizum	>>>	7 MM	>>> 66
Imagin: accessos a l'aplicació	>>>	42MM	>>> 66
Imagin: dels usuaris d'imagin que accedeixen a l'aplicació més de tres cops per setmana	>>>	60,00 %	>>> 66
Imagin: compromís amb la sostenibilitat	>>>	☑	>>> 66
Programa Aula	>>>	☑	>>> 21;26
Dones en posicions directives a CaixaBank	>>>	41,8%	>>> 22;37
Dones al Consell d'Administració	>>>	40 %	>>> 22;37
Voluntariat	>>>	☑	>>> 27;34
Total empleats CaixaBank	>>>	36.089	>>> 7;22
% homes empleats a CaixaBank	>>>	42,5%	>>> 7;22
% dones empleades a CaixaBank	>>>	57,5%	>>> 7;22
Total empleats BPI	>>>	4.387	>>> 7;22
% homes empleats a BPI	>>>	43,1%	>>> 7;22
% dones empleades a BPI	>>>	56,9%	>>> 7;22
Llocs de treball creats gràcies a microcrèdits	>>>	17.455	>>> 7;43
Nous negocis creats amb el suport dels microcrèdits	>>>	5.876	>>> 7;43



## I CRITERI ASG GOVERNANÇA

INDICADORS		2022		PÀGINA
Aportació directa i indirecta al PIB espanyol	>>>	13.323 MM€	>>>	6
% aportació directa i indirecta al PIB espanyol	>>>	1,00%	>>>	6
Aportació directa i indirecta al PIB portuguès	>>>	1.000 MM€	>>>	6
% aportació directa i indirecta al PIB portuguès	>>>	0,42%	>>>	6
Valor afegit brut de CABK sobre el sector financer i d'assegurances	>>>	17,00%	>>>	6
Valor afegit brut de BPI sobre el sector financer i d'assegurances	>>>	7,00%	>>>	6
Tributs de tercers recaptats (Espanya)	>>>	3.672 MM€	>>>	6
Resultat atribuït al Grup	>>>	3.145 MM€	>>>	6
Contribució al Fons de Garantia de Dipòsits (FGD)	>>>	407 MM€	>>>	6
Contribució al Fons Únic de Resolució (FUR)	>>>	158 MM€	>>>	6
Contribució extraordinària al sector bancari (Portugal)	>>>	25 MM€	>>>	6
Prestació patrimonial DTA monetitzables	>>>	149 MM€	>>>	6
Tributs recaptats en nom de tercers	>>>	1.778 MM€	>>>	6
Tributs indirectes	>>>	716 MM€	>>>	6
Seguretat Social a càrrec de l'empresa	>>>	601 MM€	>>>	6
Tributs directes	>>>	577 MM€	>>>	6
Recursos de clients a Espanya	>>>	609.133 MM€	>>>	12
Actius totals a Espanya	>>>	592.234 MM€	>>>	12
Crèdits a la clientela a Espanya	>>>	361.323 MM€	>>>	12
Quotes a Espanya	>>>	✓	>>>	12
Quotes a Portugal	>>>	✓	>>>	12
Indicadors principals de Banca Particulars	>>>	✓	>>>	13
Indicadors principals de Banca Premier	>>>	✓	>>>	13
Indicadors principals de Negoci i Emprendors	>>>	✓	>>>	13
Indicadors principals de Banca Privada	>>>	✓	>>>	14
Indicadors principals de CIB & International Banking	>>>	✓	>>>	14
Indicadors principals de Banca d'Empreses	>>>	✓	>>>	14





## CRITERI ASG GOVERNANÇA



INDICADORS		2022		PÀGINA
Indicadors principals d'AgroBank	>>>	☑	>>>	15
Clients Grup CaixaBank	>>>	20,2 MM	>>>	18
Clients CaixaBank	>>>	18,3 MM	>>>	18
Clients BPI	>>>	1,9 MM	>>>	18
Penetració de clients particulars a Espanya	>>>	42,0%	>>>	18
Penetració #1 banc principal per a clients particulars	>>>	32,0%	>>>	18
Percentatge de participació <i>free float</i> de gestió	>>>	46,9%	>>>	20
Percentatge participació Fundació "la Caixa"	>>>	30%	>>>	20
Percentatge participació FROB	>>>	16,1%	>>>	20
Percentatge de participació autocartera, consellers i altres accionistes amb representació al Consell	>>>	7,0%	>>>	20
<i>Free float</i> - institucionals internacionals	>>>	60,6%	>>>	20
<i>Free float</i> - institucionals nacionals	>>>	9,9%	>>>	20
<i>Free float</i> - minoristes	>>>	28,0%	>>>	20
<i>Free float</i> - empleats	>>>	1,5%	>>>	20
Accionistes	>>>	617.806	>>>	20
Capitalització borsària	>>>	25.870 MM €	>>>	20
Dividend	>>>	0,2306 €/acció	>>>	20
Ràtio <i>pay-out</i>	>>>	55%	>>>	20
Accionistes informats mensualment a través del butlletí informatiu Accionistes	>>>	> 200.000	>>>	21
Accionistes connectats a trobades corporatives virtuals	>>>	2.464	>>>	21
Membres del Comitè Consultiu d'Accionistes	>>>	12	>>>	21
Reunions del Comitè Consultiu d'Accionistes	>>>	4	>>>	21
<i>Free float</i> institucional en mans d'inversors estrangers	>>>	86%	>>>	21
Reunions amb inversors a <i>roadshows</i> i conferències	>>>	492	>>>	21
Informes d'analistes publicats sobre CaixaBank, incloent-hi sectorials	>>>	333	>>>	21

## CRITERI ASG GOVERNANÇA

INDICADORS		2022		PÀGINA
Sous i salaris Grup CaixaBank	>>>	2.707 MM €	>>>	23
Proveïdors actius	>>>	3.323	>>>	24
Facturats per proveïdors actius del Grup CaixaBank	>>>	3.011 MM €	>>>	24
Proveïdors locals a Espanya	>>>	93 %	>>>	24
Període mitjà de pagament dels proveïdors	>>>	16,8	>>>	24
Nous proveïdors actius	>>>	502	>>>	24
Volum adjudicat a CEO	>>>	7 MM €	>>>	24
Processos negociats a través de negociació electrònica	>>>	1.223	>>>	24
Volum negociat a través de negociació electrònica	>>>	1.287 MM €	>>>	24
Proveïdors que han aportat certificats en matèria social i mediambiental	>>>	249	>>>	25
Auditories realitzades incloses totes les categories de compres	>>>	30	>>>	25
VidaCaixa: recursos gestionats de clients CaixaBank	>>>	107.478 MM €	>>>	46
VidaCaixa: primes i aportacions comercialitzades	>>>	9.267 MM €	>>>	46
VidaCaixa: prestacions abonades	>>>	4.928 MM €	>>>	46
VidaCaixa: quota de mercat en assegurances de vida total a Espanya	>>>	34,7%	>>>	46
VidaCaixa: quota de mercat en plans de pensions a Espanya	>>>	34,0%	>>>	46
VidaCaixa: recursos gestionats de clients Portugal	>>>	7.319 MM €	>>>	46
VidaCaixa: quota de mercat en assegurances de vida a Portugal	>>>	12,5%	>>>	46
VidaCaixa: distribució clients Espanya+Portugal	>>>	✓	>>>	46
VidaCaixa: exposició a bons sostenibles	>>>	✓	>>>	47
VidaCaixa: actius sota gestió amb consideració d'aspectes ASG (criteris d'UNPRI)	>>>	100%	>>>	47
VidaCaixa: volum patrimoni amb qualificació alta de sostenibilitat segons SFDR	>>>	✓	>>>	47
VidaCaixa: distribució patrimoni de productes sota SFRD	>>>	✓	>>>	47
VidaCaixa: proxy voting	>>>	✓	>>>	47
VidaCaixa: engagement	>>>	✓	>>>	47
CaixaBank Asset Management: quota de mercat de fons d'inversió a Espanya	>>>	24,5%	>>>	48



## CRITERI ASG GOVERNANÇA



INDICADORS	2022	PÀGINA
CaixaBank Asset Management: actius sota gestió Espanya	>>> 81.530 MM €	>>> 48
CaixaBank Asset Management: gestió discrecional de carteres Espanya	>>> 43.723 MM €	>>> 48
CaixaBank Asset Management: quota de mercat de fons d'inversió a Portugal	>>> 17,10%	>>> 48
CaixaBank Asset Management: actius sota gestió a Portugal	>>> 6.942 MM €	>>> 48
CaixaBank Asset Management: gestió discrecional de carteres a Portugal	>>> 3.582 MM €	>>> 48
CaixaBank Asset Management: gestió actius sota gestió a Luxemburg	>>> 837 MM €	>>> 48
CaixaBank Asset Management: dones gestores de fons sobre el total	>>> 38,80%	>>> 48
CaixaBank Asset Management: inversions que tenen en consideració criteris ASG	>>> 100,00%	>>> 49
CaixaBank Asset Management: distribució patrimoni de productes sota SFRD	>>> ☑	>>> 49
CaixaBank Asset Management: exposició a bons sostenibles	>>> ☑	>>> 49
CaixaBank Asset Management: <i>proxy voting</i>	>>> ☑	>>> 49
CaixaBank Asset Management: <i>engagement</i>	>>> ☑	>>> 49
Facturació targetes	>>> 96.572 MM €	>>> 65
Invertits en seguretat de la informació Grup CaixaBank	>>> >60 MM €	>>> 67
Indicadors principals seguretat de la informació	>>> ☑	>>> 67
Inversió en desenvolupament i tecnologia Grup CaixaBank	>>> 1.051 MM €	>>> 68
Indicadors principals eficiència i digitalització	>>> ☑	>>> 68
Pla de Banca Sostenible	>>> ☑	>>> 70
Polítiques i principis fonamentals d'ètica i integritat	>>> ☑	>>> 70
Governança de la sostenibilitat	>>> ☑	>>> 71
Comitès principals	>>> ☑	>>> 72
Comitè de Producte: productes i serveis analitzats	>>> 234	>>> 72
Comitè de Producte: productes i serveis denegats en primera instància	>>> 2	>>> 72
Canal de consultes i denúncies	>>> ☑	>>> 73
Adhesions i aliances	>>> ☑	>>> 74
Índexs i ràtings de sostenibilitat	>>> ☑	>>> 76

☑ Conjunt d'indicadors relatiu a l'àmbit corresponent disponibles a la pàgina indicada.



## CRITERI ASG GOVERNANÇA

INDICADORS		2022		PÀGINA
Objectius de desenvolupament sostenible	>>>	✓	>>>	78
Estudi de materialitat i ODS	>>>	✓	>>>	84
Reconeixements 2022	>>>	✓	>>>	85
Llocs de treball generats a través de l'efecte de compres a proveïdors - Espanya	>>>	62.928	>>>	7;24
Llocs de treball generats a través de l'efecte de compres a proveïdors - Portugal	>>>	6.068	>>>	7;24

