



Promoviendo la sostenibilidad
entre los grupos de interés

Engagement

Índice

Introducción	2
<i>Engagement</i> con clientes	2
<i>Engagement</i> con empleados	7
<i>Engagement</i> con emisores, accionistas e inversores	9
<i>Engagement</i> con proveedores	11
<i>Engagement</i> con el Regulador, <i>peers</i> , ONG y sociedad	13

Introducción

Una de las prioridades estratégicas de CaixaBank es ser referente en sostenibilidad en Europa y avanzar hacia una economía más sostenible, invirtiendo en soluciones para la transición e impulsando la descarbonización del tejido social y empresarial, así como apoyar el desarrollo económico y social de todas las personas, reforzando la inclusión social y financiera, promoviendo la empleabilidad y el emprendimiento y dando respuesta a la longevidad creciente. Con estos objetivos, la Entidad está desarrollando servicios específicos para promover la sostenibilidad entre sus grupos de interés.

Además, CaixaBank ha creado espacios de diálogo directo para entender cómo el negocio impacta a estos grupos de interés (empleados, clientes, analistas, proveedores, accionistas e inversores, ONG y fundaciones, reguladores y supervisores) y cómo estos impactos deben ser gestionados.

La Entidad dispone de diferentes canales para realizar este *engagement*, que le permite recibir *feedback* de forma recurrente en el transcurso del negocio. Un ejemplo es el Estudio de Doble CaixaBank también ha involucrado a sus grupos de interés en la elaboración del Estudio de doble materialidad.

En 2024, la elaboración del ejercicio de Doble Materialidad ha permitido evaluar los impactos, riesgos y oportunidades (IRO's) asociados a las distintas cuestiones ASG. Todos los grupos de interés, internos y externos, representativos de las distintas categorías de la cadena de valor, han tenido un papel relevante en la elaboración del Estudio.

Se ha realizado un amplio número de consultas, con el objetivo de integrar sus opiniones sobre un listado de temas relacionados con la sostenibilidad. Este proceso ha favorecido que participen en la fijación de la orientación del enfoque ASG y en la priorización de los temas, lo que ha permitido a la Entidad alinear su estrategia con los resultados del Estudio de Doble Materialidad, para plasmar las principales expectativas de sus partes interesadas.

Engagement con clientes



El banco lleva a cabo diversas acciones de *engagement* a través de los distintos segmentos de negocio, con el objetivo de adaptarse a los distintos perfiles de clientes y personalizarlo a sus necesidades.

CIB y Banca de Empresas

CaixaBank ha llevado a cabo un ambicioso proyecto de *engagement* ASG con sus clientes empresa, cuyo objetivo es establecer una hoja de ruta, permitiendo construir una propuesta de valor comercial nueva que ayude a sus clientes en esta transición y posicione a CaixaBank como entidad líder en sostenibilidad.

Desde el establecimiento de los primeros objetivos NZBA, CaixaBank ha gestionado activamente sus carteras sectoriales para asegurar que la transición hacia los objetivos establecidos para cada sector se cumpla de manera adecuada. Con la vocación de acompañar a sus clientes en su proceso de transición hacia la descarbonización,

entre las principales acciones implementadas para gestionar las métricas de alineamiento de las carteras, la Entidad incluye: un servicio de *engagement* y diálogo; evaluación y clasificación del nivel de alineamiento con los indicadores de sostenibilidad de los clientes clave en cada sector; fijación de estrategias para la mejora de los indicadores; y oferta de productos y servicios de apoyo para la transición.

Dentro del Plan de Sostenibilidad 2025-27, la Entidad se ha marcado el objetivo de realizar *engagement* con el 90% de las empresas con exposición crediticia de sectores bajo el perímetro **Net Zero Banking Alliance (NZBA)**.

Por otra parte, la Entidad cuenta con una Política corporativa de gestión de riesgos de sostenibilidad/ASG revisada en marzo de 2025. Esta política, junto con el compromiso asumido con la adhesión a Net Zero Banking Alliance, es uno de los instrumentos que el Grupo CaixaBank toma como base para el *engagement* con clientes, con el objetivo de asegurar que cumplan con los criterios ASG establecidos por el Grupo y para contribuir a su adopción de prácticas más sostenibles. Para su implementación, se analizan aquellos clientes y operaciones con potenciales riesgos ambientales, sociales y/o reputacionales para asegurar que cumplen con los criterios marcados por la Entidad. En caso necesario, los equipos de Negocio realizan actividades de diálogo activo con los clientes, para asegurar el cumplimiento de los criterios establecidos en la Política.

En el ámbito de Corporate & Investment Banking (CIB), CaixaBank cuenta con un **servicio de asesoramiento ASG (ESG Advisory)** para apoyar a sus clientes corporativos e institucionales en su estrategia y posicionamiento en materia de sostenibilidad. La metodología del *ESG Advisory*, diseñada en 2021 por CaixaBank CIB, está basada en la Guía de Cambridge Institute for Sustainability Leadership y UNEP-FI.

En 2023, se ampliaron las materias analizadas, en concreto sobre Net Zero y Clean Tech Advisory y en 2024, se ha añadido un servicio con módulos adicionales sobre Agua, Biodiversidad y Economía Circular.

Además, durante 2024, CaixaBank ha actuado como coordinador sostenible (*ESG Coordinator Sustainable Finance Lending*), en 16 operaciones sobre un total de 102 financiaciones sindicadas formalizadas.

CaixaBank también ha continuado evaluando el impacto del grado de sostenibilidad de las empresas en su cartera corporativa, incorporando una evaluación de sostenibilidad en sus calificaciones financieras a través de la integración de elementos ASG en el marco de esta. Este análisis se refleja en informes semipúblicos que muestran el compromiso de CaixaBank con la transparencia en la promoción de la sostenibilidad.

La Entidad también ha establecido un procedimiento de *Onboarding* ASG de clientes con foco en la evaluación del alineamiento con las políticas de la Entidad.

En aquellas actividades que figuran en la lista de exclusiones en los Principios de actuación de la [Política corporativa de gestión de riesgos de sostenibilidad/ASG de CaixaBank](#), la Entidad actúa en el marco de dicha política, según aplique.

En el ámbito de Empresas, a lo largo de 2024, se ha asesorado a 39 clientes en materia ASG. Adicionalmente, durante el 2024 Banca de Empresas ha integrado el nuevo equipo de sostenibilidad, formado por un total de 14 empleados (11 de ellos ubicados en cada una de las direcciones territoriales).

Dentro de la propuesta de valor ofrecida al colectivo de Empresas para avanzar la sostenibilidad desde una perspectiva de oportunidades y retos, se establece un análisis de partida de la situación inicial de los clientes en materia sostenible (nivel de alineamiento con indicadores de sostenibilidad); se personaliza y se adapta según los retos, oportunidades y sector económico de pertenencia y se realiza un asesoramiento de servicio, con gestores expertos en financiación sostenible, lo que aporta un valor añadido tangible y el establecimiento de una relación de confianza mutua.

En este sentido, se ha diseñado un modelo de acompañamiento, que incluye la alianza con consultoras de primer nivel, para que los clientes obtengan el nivel de maduración ASG necesario y que les permita tener acceso al mercado de Finanzas Sostenibles. Este acompañamiento tiene las siguientes características:

- > **Fase inicial.** Compromiso y Gobernanza: Objetivos: Compromiso de la alta dirección, gobierno corporativo, políticas y marcos de gobierno.

- > **Fase identificación.** Diagnóstico y análisis de doble materialidad. Objetivos: Cálculo del punto de partida de la empresa, identificación de los asuntos materiales para sus grupos de interés, análisis de GAPs, e identificación IRO's.
- > **Fase concreción.** Establecer nivel de ambición y Plan de Sostenibilidad. Objetivos: Establecer ambición en los KPIs y concretar el Plan Estratégico ASG.

La función de CaixaBank es transversal en las tres fases, siendo *Project Monitor* del proceso.

La Entidad tiene como objetivo continuar con el plan de *engagement* con clientes de empresas pequeñas, pequeñas-medianas y medianas en materia de sostenibilidad, con sesiones presenciales para clientes de los diferentes sectores. En 2024 la Entidad ha participado en 14 eventos dando a conocer su propuesta de valor de sostenibilidad.

CaixaBank también ha creado planes concretos para impulsar la transición verde en compañías de sectores como agroalimentario, transporte e industria química que va a requerir a las empresas acelerar sus planes de transición sostenible en la sostenibilidad, además de realizar eventos sectoriales específicos, 5 en total, en 2024.

AgroBank

Por su importancia productiva y estratégica, CaixaBank pone un foco especial en promover el **engagement con sus clientes del sector agroalimentario**, y toda la cadena de valor (producción, transformación y comercialización) dónde cuenta con 491.491 clientes y 1.141 oficinas especializadas.

AgroBank, está comprometido con el impulso de la sostenibilidad y pone a disposición de sus clientes una serie de productos destinados a acompañarles en la descarbonización del sector, para ello cuenta con préstamos como el Agroinversión Transición Ecológica, la financiación de las placas solares para la transición al uso de energías renovables o el Agroinversión Leñosos que permite la plantación de nuevos cultivos que ayudan a la fijación de CO2 con amplias carencias necesarias para su puesta en marcha. Adicionalmente, en colaboración con MicroBank ha puesto en marcha programas de ayuda al emprendimiento o de apoyo a jóvenes y mujeres para favorecer el relevo generacional del sector agrario, así como nuevos productos para la financiación de proyectos empresariales y fomentar la inclusión financiera de las zonas rurales.

En el ámbito de la innovación destaca, entre otros proyectos, el lanzamiento en febrero 2025 de la tercera edición de 'AgroBank Tech Digital INNOvation', el mayor programa de aceleración de startups para el sector agroalimentario. Con esta iniciativa la Entidad se posiciona como el principal referente para ofrecer al sector soluciones tecnológicas.

Adicionalmente, dentro de su apoyo a la diversidad y al papel de la mujer rural, existen distintas iniciativas entre las que destacan el programa de *mentoring* 'Crecemos Juntas' en colaboración con el Ministerio de Agricultura, o la [Cátedra 'Mujer, Empresa y Mundo Rural'](#) con la Universidad de Castilla-La Mancha (UCLM).

Por otro lado, AgroBank tiene presencia en las principales **ferias y jornadas sectoriales** del sector. En 2024 reunieron a más de 467.200 visitantes, empresas, emprendedores y profesionales del sector agropecuario y pesquero en las que entre otros temas se ha tratado el uso del agua, la innovación y transformación digital en toda la cadena agroalimentaria, o los elementos claves de la sostenibilidad (cambio climático, economía circular, la brecha de género en el medio rural..).

Asimismo, con el objetivo contribuir a la transformación del campo español, se ha desarrollado AgroBank HUB, una plataforma digital para clientes y no clientes que contribuye a impulsar la innovación, la sostenibilidad y reforzar la comunicación entre los distintos agentes del sector.

CaixaBank también ha desarrollado un **programa colaborativo "Tierra de Oportunidades"** para crear empleo, fomentar el emprendimiento y fijar población en el entorno rural, con ayudas directas a emprendedores o proyectos de empleo y capacitación.

Además, la Entidad ha puesto a disposición de las empresas una **"calculadora de huella de carbono"**, herramienta cuya metodología ha sido validada y verificada por AENOR, en la que el cliente puede comparar su huella con la media nacional o europea y saber el impacto medioambiental que representa.

Desde enero de 2025 CaixaBank ofrece a las empresas que hayan calculado su huella de carbono a través de la calculadora que ofrece la Entidad, la posibilidad de verificar la misma con AENOR.

Banca Privada

Banca Privada cuenta con equipos especializados, 1.146 profesionales, exclusivos de Banca Privada y Wealth, y ofrece a sus clientes asesoramiento y una solución integral para dar respuesta a sus necesidades en el ámbito de filantropía y la inversión responsable y de impacto. Para ello, actúa en los siguientes ámbitos:

En el de la Inversión Sostenible y de Impacto. En 2024, CaixaBank ha revisado toda la sistemática en materia de sostenibilidad y ha lanzado el **Proyecto Darwin Sostenible**, que tiene como objetivo reforzar la capacitación de habilidades comerciales de los gestores de Banca Privada y Banca Premier, para desplegar eficazmente el asesoramiento responsable, derivado del cambio en el test de idoneidad en relación con las preferencias en materia de sostenibilidad. También se han realizado talleres en todos los centros en los que han participado los gestores de Banca Premier y Privada.

El **Servicio de Filantropía**, integrado en la propuesta de valor de Banca Privada, trabaja en varias líneas. Una de ellas es el impulso de **causas solidarias** para que sus clientes puedan donar con las máximas garantías de transparencia e impacto. En 2024 los clientes de Banca Privada aportaron 8,7 millones de euros a diferentes causas.

En el ámbito de la difusión y divulgación, CaixaBank organiza eventos como la 7ª Edición de los Premios Solidarios Banca Privada: otorgados anualmente con la finalidad de poner en valor los proyectos filantrópicos llevados a cabo por los clientes de CaixaBank. En 2024 participaron 210 candidatos que trabajan en ámbitos como la investigación, la educación, la integración de grupos vulnerables y la promoción de la cultura.

Además, ofrece a sus clientes quincenalmente información sobre sostenibilidad, con el objetivo de concienciar y aumentar su conocimiento en materia de sostenibilidad para fomentar la inversión responsable. Con temáticas relacionadas con emisiones, desigualdad social, fuentes de energía alternativas, cambio climático, biodiversidad y capital natural, entre otras.

Por otro lado, la oferta de inversión sostenible y de impacto sigue creciendo, ofreciendo tanto a los clientes de banca Privada como de banca minorista, según su perfil de riesgo y su orientación ESG, una amplia gama de fondos (artículo 8 y 9) y **la plataforma OCEAN**, un buscador y comparador de fondos de gestoras nacionales e internacionales en la que se pueden seleccionar y filtrar en función de criterios de sostenibilidad. Con más de 4.000 fondos de 200 gestora.

Banca Minorista

En el ámbito minorista, CaixaBank continúa formando a toda su red comercial en temas relacionados con la inversión sostenible y las preferencias de sostenibilidad, lo que les permitirá ayudar a los clientes a entender la importancia de sus decisiones en el entorno y en la sociedad.

La Entidad consolida su oferta de productos sostenible cómo la **financiación de Paneles Solares** en viviendas unifamiliares, negocios, autónomos y microempresas, con una ampliación de la oferta comercial de instalaciones con mayor número de paneles y potenciación de las baterías de almacenamiento eléctrico. Por otro lado, ha crecido el número de hipotecas verdes, en 2024 se han concedido 1.901 millones de euros en **préstamos hipotecarios a particulares sobre viviendas con certificado de eficiencia energética A o B**.

Además, se dispone de la **Hipoteca Eficiente**, que promueve las reformas en viviendas para la mejora energética al financiar en un solo producto no sólo la adquisición sino también el coste de la reforma, calculando el importe a financiar sobre el valor de tasación estimado post-reforma. Ofrece carencia de 6 meses para poder realizar la reforma de forma cómoda. Complementa su propuesta con el servicio experto de un agente rehabilitador que elabora el Certificado de Eficiencia Energética y valora el ahorro en el consumo energético y su impacto en el certificado energético consecuencia de la reforma.

Asimismo, se ha definido una **propuesta de valor diferencial en el sector para Comunidades de Propietarios (CCPP) y Administradores de Fincas (AAFF)**, mediante un modelo de atención especialista con el objetivo de dar soporte en la comercialización de los productos y servicios específicos, así como el asesoramiento adecuado en materia de rehabilitación energética de edificios de vecinos.

Facilitando al máximo que los clientes de las comunidades de propietarios accedan a una oferta de financiación variada y novedosa y poniendo a su disposición préstamos vinculados a subvenciones para financiar reformas de rehabilitación energética.

La Entidad también mantiene una oferta continua de renting y **financiación de vehículos** potenciando la oferta **sostenible**. A cierre de 2024, se han firmado 9.049 operaciones de renting de vehículos sostenibles (eléctricos e híbridos enchufables). Lo que representa ya un 38,4% del total.

Además, CaixaBank pone a disposición de sus clientes particulares a través de CaixaBank Now una "Calculadora de Huella de Carbono", herramienta, cuya metodología ha sido validada y verificada por AENOR y que permite al cliente conocer la huella de carbono a través del análisis automático de sus consumos y compras (consumos de hogar, ropa y calzado, alimentación, transporte, restaurantes y ocio..), que se extraen de los movimientos de sus recibos domiciliados y extractos de sus operaciones con tarjetas de débito, crédito y prepago.

Además, la Entidad ha creado en la [web comercial](#) una sección específica sobre productos sostenibles, donde también ofrece artículos de interés relacionados con el ámbito de la sostenibilidad profundizando en temáticas de interés. Asimismo, organiza jornadas, a través de CaixaBank Talks y de otros eventos como los convocados con las Cátedras CaixaBank y con entidades colaboradoras, donde difunde la importancia, riesgos y oportunidades ligados a la sostenibilidad, particularmente ambiental, entre sus clientes.

Imagin

Uno de los segmentos donde CaixaBank también centra sus esfuerzos de **engagement es el segmento joven o junior a través de Imagin**, el neobanco líder entre los jóvenes en España y empresa **certificada B Corp** desde 2020, por su impacto positivo en el medioambiente y en la sociedad.

Con sus propuestas imaginPlanet e imaginChangers, desarrolla iniciativas de impacto positivo en materia de sostenibilidad ambiental y social y que incluyen productos, servicios, contenidos y acuerdos.

imagin mantiene su compromiso con la conservación de mares y océanos creando un segundo arrecife de coral en Nerja y retirando redes de pesca y plásticos del mar. Además, sigue apostando por la educación financiera y el emprendimiento como ejes de transformación social con su programa de contenidos digitales imaginAcademy y su programa de emprendimiento en sostenibilidad imaginPlanet Challenge.

Engagement con empleados



El Grupo CaixaBank promueve un diálogo abierto y bidireccional con sus empleados, a través de la escucha activa para recabar su opinión y de la comunicación interna para difundir y transmitir los valores del Grupo.

La Entidad mide el compromiso, la satisfacción y las necesidades de sus profesionales mediante encuestas internas (de Factores Psicosociales, *Touchpoints*, de Calidad de Servicio, etc.), así como a través de *focus groups*, interacciones con el *Business Partner* y reuniones periódicas con los representantes de los trabajadores, fomentando un entorno inclusivo y participativo. Además de mediante monitores externos como Merco Talento.

Bienalmente la Entidad realiza el **Estudio de Compromiso y Satisfacción del Empleado, Cultura y Liderazgo**. El último, realizado en 2024, tuvo una **participación global del 83%**, (vs. un 75% en 2022). Los resultados del estudio permiten identificar áreas de mejora y diseñar estrategias o planes de acción que mejoran la experiencia del empleado. La representación de estos factores ha dado lugar al **Modelo engagement 360º**, que cuenta con 6 bloques diferenciados y 18 dimensiones y que permite guiar tanto el análisis como el diseño y seguimiento de las acciones que impactan en el compromiso y la motivación.

Para activar el plan de acción, entre los elementos de los que se dispone están equipos de trabajo transversales, el seguimiento y medición de las acciones y la monitorización del impacto generado y todo bajo un modelo de gobierno que establece sesiones periódicas de trabajo, y de forma trimestral se agenda puntos de situación con los miembros del *Steering Committee* del proyecto que elevan al Comité de Dirección los avances.

Fruto de todo este análisis, en 2024 se continuó con el **Plan Nosotros**, iniciado en 2023 y que parte del propósito del Grupo CaixaBank "**Estar cerca de las personas para todo lo que importa**" y que tiene como objetivo mejorar el entorno laboral de los empleados y facilitar su experiencia en la Entidad de forma que permita seguir avanzando en la ambición de "Ser el grupo financiero preferido para trabajar".

El Plan Nosotros, aborda las principales áreas de mejora del Estudio que se agrupan en tres grandes líneas de actuación y que contemplan más de 150 iniciativas y acciones de mejora:

- > **Negocio y mejora de la atención de los clientes:** Para ayudar al equipo comercial a potenciar la mejora del servicio al cliente, a reforzar su capacidad de aportar valor y excelencia en la relación.
- > **Soporte, organización y procesos:** Para avanzar en la progresiva simplificación de procesos y en un entorno operativo que promueva la colaboración, agilidad y facilite el desempeño diario.
- > **Gestión y desarrollo de personas:** Para potenciar el Modelo de Liderazgo *AHEAD* y promover el desarrollo de las personas, en base a la meritocracia, según las habilidades, los conocimientos y los resultados alcanzados en el desarrollo de sus funciones.

Durante el ejercicio 2024, también se han realizado diferentes ejercicios estratégicos para conocer la opinión de los empleados en temáticas específicas del entorno laboral de CaixaBank, como la **Escucha activa sobre el proceso de Onboarding** para todos los empleados de nueva entrada con el objetivo de que expresen su opinión sobre el proceso de incorporación en CaixaBank, y la incorporación progresiva de la escucha activa automática en

todos los momentos vitales del empleado a lo largo de su vida laboral en la compañía: *Crossboarding*, Candidato interno, Nacimientos, *Offboarding*.

Además, bajo el paraguas del [programa Wengage](#), la Entidad fomenta a través de distintas acciones, cursos y programas para empleados y empleadas iniciativas relacionadas con la **diversidad funcional, generacional, de género, de orientación sexual**, etc., priorizando el respeto a las personas, sus diferencias y sus capacidades.

La Entidad también cuenta con un programa de integración de nuevos empleados, **CaixaBank Experience**, y con un [canal confidencial de consultas y denuncias del Código Ético](#) y comités externos con representantes de los trabajadores.

La organización valora el papel de los representantes de la plantilla como socios clave en la comunicación y la escucha activa, por lo que mantiene con ellos un diálogo continuo y transparente para identificar inquietudes y proponer mejoras en áreas como condiciones laborales, seguridad, igualdad y conciliación. Esta colaboración asegura que las decisiones estratégicas reflejen las necesidades del personal, mejorando así su satisfacción y bienestar.

Además, en 2024 se ha puesto en marcha un **Plan de desarrollo *Development by skills* y planes de formación específicos**, un plan que es más proactivo en la capacitación de los equipos y con foco en *skills* críticas. Así como se continúa con el Plan de Bienestar y Salud "Somos Saludables" y el proyecto Nuevas formas de trabajar: trabajo en remoto.

En 2024 ha finalizado el Plan de Acción, logrando el impulso deseado respecto a la cultura de equipo y el liderazgo cercano, que se ha puesto de manifiesto con la mejora en los resultados obtenidos en el Estudio de Compromiso. El Total de Favorabilidad de Cultura (TF) mejora un 2%, con respecto al anterior Estudio y se sitúa en un 69%, gracias a los atributos de cercanía, responsabilidad y exigencia.

Al mismo tiempo, se ha continuado fomentando el respeto a la diversidad e igualdad de oportunidades, prueba de ello es el aumento de mujeres en posiciones directivas hasta el 43,4%, superando el objetivo establecido, así como, la garantía de igualdad retributiva (brecha ajustada).

Adicionalmente, dentro de la aspiración de CaixaBank de ser un banco referente en materia de sostenibilidad, la formación es la pieza clave para ser referentes y garantizar que todos los empleados tengan interiorizados los conceptos entorno a la sostenibilidad y aprovechar al máximo las nuevas oportunidades de negocio que el cambio de escenario financiero plantea a la sociedad.

En 2021, se comenzó con una formación de sensibilización genérica para todos los empleados con el objetivo ir sentando las bases y con una formación en materia de inversiones sostenibles para el colectivo de Banca Privada. En 2022, se hizo extensiva la formación de inversiones sostenibles al colectivo de Banca Premier y por el otro se dio cumplimiento a los requerimientos legales de formación MiFID de finanzas sostenibles y adaptación del test de idoneidad.

En 2023 se aprobó el **Plan de Formación ASG 360°** y se formó a toda la plantilla de la Entidad (formación vinculada a bonus) en esta materia, sin dejar a un lado las formaciones dirigidas a colectivos específicos: formación en inversión y financiación sostenible dirigida a directores de oficinas *retail*.

En 2024 se ha seguido impulsando esta formación con **30.037 empleados formados en sostenibilidad** en los distintos programas (con un total de 227.891 horas de formación). A su vez, se ha puesto especial atención en la comunicación directiva, como impulsores de los proyectos y mensajes estratégicos del nuevo plan 25-27, facilitándoles pautas y materiales para involucrar a sus equipos en los retos de la Entidad.

En 2024 también se ha dado continuidad al programa de Referentes de Sostenibilidad, que se inició en 2023. Consta de una red de personas participantes de diferentes direcciones y filiales del Grupo CaixaBank que facilitan el intercambio de ideas y el *engagement* interno y externo en sostenibilidad, con el objetivo de avanzar en la implantación del Plan de Sostenibilidad y de asegurar la transmisión de los mensajes clave, el conocimiento y las prioridades en materia de sostenibilidad en el seno del Grupo.

Estos referentes reciben una *newsletter* quincenal específica y, entre otras actividades, han tenido acceso a 24 *webinars* y presentaciones exclusivos, globales y sectoriales, sobre temas específicos en materia de sostenibilidad, incluyendo tendencias, panorama regulatorio, taxonomía, escenarios climáticos o *reporting*, entre otros.

Otro eje de *engagement* con el empleado es la comunicación interna, que se focaliza principalmente en transmitir los valores y la cultura del Grupo, potenciando el orgullo de pertenencia como elemento diferencial, difundir y acompañar en la consecución de los retos del Plan estratégico y las prioridades del negocio, reconocer y reforzar las buenas prácticas profesionales e impulsar y dinamizar la intranet social corporativa "PeopleNow" facilitando la comunicación bidireccional, la conversación entre profesionales y la cercanía entre los equipos.

Engagement con emisores, accionistas e inversores



CaixaBank realiza un *engagement* activo con sus accionistas e inversores para proporcionarles información precisa y adecuada en tiempo y forma, para que puedan tomar sus decisiones basadas en información completa y confiable.

La Entidad desarrolla diferentes iniciativas de formación e información a los accionistas:

- > *Webcasts* trimestrales para explicar los resultados.
- > Servicio de atención al accionista e inversores institucionales.
- > Encuentros corporativos con accionistas.
- > Comité Consultivo de accionistas.
- > *Roadshows*, conferencias, *webinars* y otros encuentros con inversores institucionales.
- > Encuestas anuales de opinión. (Índice Global de Reputación y Estudio de Doble Materialidad, entre otros).
- > *Newsletters* mensuales.
- > Programa Aula.

A través del Servicio de información al accionista e inversores institucionales y analistas, de acuerdo con la **Política de Información, Comunicación y Contactos con Accionistas, Inversores Institucionales y Asesores de Voto**, se ofrece atención personalizada. En 2024 se han realizado 1.935 Contactos a través de este servicio (teléfono, correo electrónico o videollamada).

Además, se han realizado **12 encuentros corporativos con directivos de CaixaBank** que explican de primera mano los resultados a los accionistas, así como otra información corporativa relevante, y a los que han participado 2.576 asistentes.

Durante 2024 se han realizado reuniones periódicas (4, en total) con el **Comité Consultivo de Accionistas** en las que se tratan temas de sostenibilidad. El Comité es un órgano consultivo no vinculante creado para conocer de primera mano la valoración que hacen sus miembros sobre las iniciativas dirigidas a la base accionarial y contribuir a la mejora continuada de la comunicación y la transparencia.

También se han realizado 529 reuniones con inversores institucionales de renta variable y fija, nacionales y extranjeros y, se han mantenido 26 reuniones con inversores específicas sobre temas ASG con un total de 44 inversores asistentes.

La información a accionistas se estructura a través de la *Newsletter* mensual emails de eventos corporativos (con alcance a 216.650 accionistas), alertas SMS u otros materiales de suscripción disponibles en la web corporativa.

Destaca el **Programa Aula**, proyecto de formación sobre economía y finanzas, dirigido al accionarial minorista de CaixaBank. Con cursos 4 presenciales con 291 asistentes y 582 horas impartidas en 2024, 11 *webinars* AULA, seminarios online, con 7.648 visualizaciones, así como los nuevos capítulos del *podcast* de formación financiera AULA con 54.932 visualizaciones y el programa Formación sobre ruedas, con 23 capítulos emitidos y 28.346 visualizaciones.

Toda esta gestión ha llevado a un amplio reconocimiento, CaixaBank ha sido galardonada en 2024 como **“Mejor Atención al accionista por cotizada” en los Premios Rankia**, valorándose especialmente el “Espacio del accionista” online, el programa de Encuentros corporativos y la labor de educación y divulgación financiera a través del programa Aula.

Además, el equipo de Relación con Inversores también ha sido galardonado en los *Iberian Equity Awards* otorgados por AERI (Asociación Española para las Relaciones con Inversores) con los premios: **Mejor Empresa Global en Relación con Inversores en España, Mejor Programa de Relación con Inversores en el sector financiero en Iberia y Mejor Equipo en España de Relación con Inversores**.

VidaCaixa y CaixaBank Asset Management

Por otra parte, desde la gestora y la aseguradora del Grupo, tal y como describe en sus Políticas de implicación y las políticas de inversión de VidaCaixa y CaixaBank Asset Management contemplan acciones de diálogo y voto activo con las sociedades cotizadas en cartera para impulsar mejoras en la gestión y divulgación de la sostenibilidad.

Las prioridades para el diálogo se hicieron públicas en sus planes de implicación 2024, con naturaleza y clima entre los ámbitos prioritarios. Para abordar este diálogo contemplan acciones de diálogo colaborativo, que se enmarcan, entre otras, en su adhesión a Climate Action 100+ y Advance, en materia de cambio climático y derechos humanos respectivamente. Durante 2023, las gestoras se adhirieron a Spring, una iniciativa de diálogo colaborativo impulsada por PRI en materia de naturaleza.

Por otro lado, a través CaixaBank Asset Management y de VidaCaixa y se realizan procesos de *engagement* en sostenibilidad con emisores, actuando bajo el marco de los Principios de actuación de la Política corporativa de gestión de riesgos de sostenibilidad/ASG de CaixaBank:

En 2024, CaixaBank Asset Management ha mantenido **341 diálogos con compañías sobre temas ASG** (60 diálogos sobre aspectos medioambientales, 145 sobre aspectos sociales y 136 sobre aspectos de gobernanza), así como, 182 Debida diligencia ASG con gestoras externas y diálogos con terceras gestoras, 4 diálogos colectivos, y ha actuado como Proxy Voting en 1.010 Juntas generales de accionistas votadas durante el ejercicio.

Por su parte, VidaCaixa, en 2024 ha mantenido **185 diálogos con compañías sobre temas ASG**, 6 diálogos colectivos, 10 diálogos con gestoras externas sobre temas ASG, 379 debidas diligencias ASG con gestoras externas, 247 temáticas ASG tratadas en los diálogos con las compañías (16% de la inversión en compañías sujeta a procesos de *engagement*), y ha participado como proxy voting en 536 juntas de accionistas.

Adicionalmente, CaixaBank participa en el proceso de evaluación de diversos analistas de sostenibilidad y cambio climático, respondiendo activamente a sus peticiones de información de forma transparente y comprometida. Adicionalmente, comparte los [principales casos de interés público](#) para su mayor conocimiento. Por este motivo, CaixaBank es ampliamente [reconocida por parte de los principales índices y analistas de](#)

[sostenibilidad del mercado](#). Como prueba de ello, el analista de referencia en cambio climático, **CDP**, ha reconocido a CaixaBank como empresa líder en sostenibilidad por su actuación contra el cambio climático.

En el ejercicio 2024, CaixaBank se sitúa como la novena entidad financiera más sostenible del mundo, según el **Dow Jones Sustainability Index**, con **86 puntos** y en la **2ª posición del DJSI Europe**, además de ser incluida en el **S&P Global Sustainability Yearbook 2025** por su excelente desempeño en sostenibilidad. Por otra parte, **MSCI** también ha otorgado a la Entidad la calificación de **AA**, categoría **Leader**, por su buen desempeño en materia de sostenibilidad y su gestión de riesgos ASG.

Desde 2023, CaixaBank es la única entidad bancaria española que voluntariamente se ha sometido a la evaluación ASG de Sustainable Fitch en su modalidad *solicited*, la cual supone un mayor compromiso de información y permite un análisis más detallado. Sustainable Fitch ha otorgado un ESG Entity Rating de 2 en su evaluación realizada en 2024, y una de las calificaciones más altas del sector financiero a nivel mundial. Asimismo, en 2024, CaixaBank sigue formando parte de la familia de índices ESG creada en el mercado español, y compuesta por Ibex ESG e IBEX ESG Weighted.

Engagement con proveedores



CaixaBank trabaja mano a mano con sus proveedores, para compartir los mismos principios éticos, de compromiso social y medioambiental que desempeña para contribuir al desarrollo sostenible y crear valor para la sociedad.

El Grupo CaixaBank se compromete, en su **Política Corporativa** y **Principios de Compras**, a difundir los factores éticos, sociales y medioambientales en su **red de proveedores y colaboradores**, y promover la contratación de proveedores que apliquen las mejores prácticas, así como de buen gobierno corporativo e implementar mecanismos de evaluación continua del desempeño de los proveedores, fomentando el diálogo por medio de un canal de comunicación institucional.

La integridad y la transparencia son pilares esenciales y por ello se han establecido además unos principios de actuación recogidos en el **Código de Conducta del Proveedor**, acordes con los principios del Grupo, que deberán ser aceptados por parte de todos los proveedores en su proceso de registro y homologación.

Por su parte, la Norma de gestión de compras y proveedores (última actualización octubre de 2024) establece el marco de referencia para la gestión de compras en el Grupo CaixaBank. Incluye las mejores prácticas y optimiza los procesos de compras recogiendo, entre otros, criterios ASG.

En 2023 se realizó una revisión de las diferentes fases del proceso de gestión de Compras y Proveedores, (homologación, licitación y contratación) con el objetivo de reforzar la integración de estos criterios ASG. En concreto, se revisan 13 cuestionarios modulares que incorporaban criterios ASG, y se incluyeron, en los mismos, aspectos en **materia de Derechos Humanos** y Ambiental.

En 2024 se ha puesto en marcha un **indicador interno "índice ASG" que permite a la Entidad clasificar a los proveedores en función de criterios sostenibles** (teniendo en cuenta las preguntas de los cuestionarios del

proceso de homologación, los resultados de las auditorías, planes desarrollo, asistencia a cursos de formación, etc.). Este índice pondera en la matriz de decisión a la hora de adjudicar un concurso, representando un % de la decisión final de adjudicación.

En 2023 se lanzó un **cuestionario para todos los proveedores** con un volumen de facturación superior a 1,5 MM€, con el objetivo de conocer su huella de carbono y de este modo hacer extensivo el compromiso del Grupo con la sostenibilidad a la cadena de valor. En 2024, dicho cuestionario se ha enviado a los proveedores estratégicos con una facturación superior a 0,5MM€.

Por otro lado, CaixaBank está realizando un **engagement activo con proveedores para el cálculo de la huella de carbono y el establecimiento de objetivos de reducción**. En 2024, el 15% y 24% de las emisiones de las categorías 3.1 y 3.2 han sido calculadas con los factores de emisión propios de cada proveedor. Uno de los objetivos del nuevo Plan de Gestión Ambiental 2025-2027 es incrementar estos porcentajes a través de iniciativas de *engagement* con los proveedores para que calculen y reduzcan su huella de carbono.

El Grupo cuenta además con un Plan de Auditorías a Proveedores, el cual, mediante un proceso de validación *in situ* busca recopilar evidencias para que CaixaBank disponga de la información necesaria para poder realizar el mapa de riesgos de los principales proveedores.

En 2024, se han realizado 34 auditorías (31 en 2023) incluyendo todas las categorías de Compras (*Facility&Logistics*, Obras, IT, Servicios Profesionales y Marketing). Las auditorías sobre proveedores son llevadas a cabo por un tercero independiente con el objetivo de asegurar la transparencia en la evaluación. Los proveedores son seleccionados en función del riesgo previamente analizado y procurando obtener una muestra representativa de todas las categorías. Como resultado de las auditorías, se definen medidas correctoras. A posteriori, junto con los proveedores, se realiza un seguimiento de la implementación de estas medidas para conseguir una mejora en su compromiso ASG. CaixaBank acompaña al proveedor a lo largo de este proceso, con planes de desarrollo sostenibles.

Mediante el diálogo con los proveedores CaixaBank busca promover su desarrollo en materia de sostenibilidad y cuenta con distintos programas para ayudarlos en la transición:

- > **Planes de desarrollo del Proveedor.** Como parte del Proyecto de Compras Sostenibles, se lanzó en 2023, el Plan de Desarrollo del Proveedor con el objetivo de ayudarles a obtener un mejor posicionamiento. El Plan consiste en analizar su situación actual y proponer planes de mejora, para conseguir estándares de sostenibilidad, incluyendo aspectos ambientales, alineados con los requeridos por el Grupo.
- > **Formación.** Participación en la segunda edición del Programa de Capacitación proveedores Sostenibles. Proyecto impulsado por el Pacto Mundial de Naciones Unidas, junto con la Fundación ICO e ICEX España Exportación e Inversiones, con el objetivo de capacitar en sostenibilidad a las cadenas de suministro bajo los marcos de los Diez Principios y la Agenda 2030. En la última edición han participado 85 pymes.

Engagement con el Regulador, peers, ONG y sociedad



CaixaBank colabora y mantiene un diálogo activo con otros de los principales grupos de interés en materia ASG, como son las principales ONG u otras organizaciones, con el fin de recoger qué asuntos valoran más y qué percepción tienen de la gestión de la Entidad.

CaixaBank colabora y mantiene un diálogo activo con otros de los principales grupos de interés para el banco en materia ASG, como son las principales ONG u otras organizaciones, con el fin de recoger qué asuntos valoran más y qué percepción tienen de la gestión de la Entidad al respecto. Este diálogo se realiza a través de reuniones presenciales y online, a través de consultas por correos electrónicos y con respuesta de peticiones de información sobre el banco que favorecen la confección de sus informes y su visión sobre CaixaBank.

En 2024, se intensificó el engagement respecto a años anteriores, como lo demuestra el feedback positivo de diversas organizaciones, que destacaron la disposición de CaixaBank para responder a sus publicaciones. Además, la mayoría de las ONG compartieron previamente sus informes, permitiendo a CaixaBank realizar acciones de *engagement* antes de su publicación.

Desde 2024, las cartas enviadas por ONG u organizaciones dirigidas al CEO sobre temas vinculados a las políticas de CaixaBank se analizan en el Comité de Controversias, que determina si corresponde responder, qué tipo de respuesta dar y asegura su seguimiento.

Desde 2025, todos los informes recibidos donde se menciona a CaixaBank se analizan dentro del análisis gap en el **marco del Plan de Acción de analistas y otras organizaciones ASG**.

Fruto de este *engagement*, en enero de 2025, la entidad internacional **World Benchmarking Alliance (WBA)**, nacida en 2018 con el objetivo de ayudar a las empresas a alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), situó en su Financial System Benchmark 2025 a CaixaBank como el **segundo banco español en contribución a una economía justa y sostenible**. Otorgándole la 9ª posición a nivel mundial y la 7ª plaza entre las entidades europeas.

Con el objetivo de focalizar sus actuaciones en las necesidades de la sociedad, CaixaBank también fomenta el *engagement* con las principales organizaciones sociales del territorio, para favorecer el avance en la transformación social. A través del diálogo se identifican las principales necesidades de las personas que configuran las comunidades del territorio. Este *feedback* permite a la Entidad priorizar el desarrollo de determinadas actuaciones y potenciar determinados programas sociales en ámbitos clave, como pueden ser, la infancia vulnerable, la despoblación o la pobreza. También a través de actuaciones de voluntariado, que impacta en todos estos ámbitos.

El proceso de *engagement* con cada una de las entidades sociales e instituciones se desarrolla a través de diferentes canales:

En relación con los **programas propios y con alianzas**, el principal canal son las reuniones periódicas de la Dirección de Acción Social de CaixaBank con la Fundación "la Caixa", una de las mayores fundaciones del mundo y cuya misión es construir una sociedad mejor y más justa, dando oportunidades a las personas que más lo necesitan. En este sentido, la Fundación "la Caixa" dispone de conocimiento experto en relación con el ámbito social y, en concreto, sobre las necesidades de las comunidades afectadas.

Adicionalmente, los responsables de Acción Social de cada Dirección Territorial de CaixaBank tienen contacto con las entidades sociales y organismos públicos del territorio, para identificar necesidades concretas y crean nuevos proyectos.

Del mismo modo, se realizan las reuniones *ad hoc* con otras entidades sociales nacionales punteras como Cruz Roja u ONCE, con las que se mantienen alianzas estratégicas, que permiten a CaixaBank obtener las perspectivas, opiniones y necesidades de las comunidades del territorio en el que operan.

En el caso del **programa de voluntariado**, el principal canal es el contacto directo periódico con los representantes de las distintas fundaciones, asociaciones y demás entidades sociales con las que se desarrollan las actividades de voluntariado.

Otros canales que cabe destacar son la participación por parte de la Dirección de Voluntariado, en foros especializados y reuniones ad-hoc en la que portavoces de entidades y asociaciones comparten información específica de comunidades afectadas. A través de los canales mencionados se recogen las inquietudes y sugerencias de las distintas entidades sociales, ONG y otros representantes de las comunidades de los territorios en los que opera CaixaBank.

Otro foco en el que el Banco centra sus esfuerzos es **en promover la educación financiera de sus grupos de interés**, a través de su [Plan de Cultura Financiera](#) en el que desarrolla iniciativas de educación gratuitas (cursos, conferencias, talleres) destinadas a todo tipo de públicos con el fin de promover una toma de decisiones informada. Además de desarrollar a través de una sección específica sobre sostenibilidad, contenido divulgativo en su [Blog CaixaBank](#).

En 2024 a través de los distintos formatos, CaixaBank ha realizado en materia de cultura financiera, 1.366 Conferencias, con 39.000 asistentes; 46 cursos y 3.040 talleres con más de 75.000 asistentes, así como 11 *webinars* digitales, 73 vídeos y 22 *podcasts* con más de 72 millones de visualizaciones.

CaixaBank también pone especial énfasis en establecer un **diálogo activo con los reguladores y supervisores** y otras entidades para poder avanzar y establecer objetivos comunes en el ámbito de la sostenibilidad.

La Entidad participa activamente en procesos consultivos de iniciativas regulatorias¹ en temas de estabilidad financiera; finanzas sostenibles; innovación y digitalización; protección al consumidor; transparencia, prevención de blanqueo de capitales, etc.

También participa en grupos de trabajo de UNEPFI para avanzar en medición de impacto; inclusión financiera, biodiversidad, implementación de los objetivos de la Net-Zero Banking Alliance (NZBA) y de las recomendaciones de la Task Force on Nature-Related Financial Disclosures (TNFD).

En 2022, fue la primera entidad española en firmar la **Declaración del Sector Financiero sobre Biodiversidad** para la COP15, impulsado por UNEP FI, invitando a los líderes mundiales a firmar un acuerdo global en materia de biodiversidad. Y en febrero de 2024, el Consejo de Administración de CaixaBank ha aprobado una Declaración sobre Naturaleza, donde se compromete a tomar en consideración las metas del Marco Mundial de Biodiversidad

¹ Ver detalle en el [Informe de Gestión Consolidado 2024](#), pág 222 y 483.

de Kunming-Montreal (GBF), avanzar en la gestión de los riesgos relacionados con la naturaleza y la integración de la naturaleza en su toma de decisiones, estableciendo las principales líneas de actuación en esta materia.

Mantiene reuniones regulares con otras organizaciones y participación en otros *think tanks* e iniciativas como el Grupo Español de Crecimiento Verde, Spainsif, Pacto Forética o Seres para compartir conocimiento en materia de sostenibilidad y avanzar en su implantación.

Está impulsando la medición de impacto a través de la participación en iniciativas como Banking for Impact, PCAF y SpainNAB y la difusión y participación en jornadas específicas.

Participa en foros de difusión de conocimiento como la Human Rights Community of Practice, PRB Nature Community of practice, PRB workstream nature, Climate mitigation sectoral workstreams, Workstream on SDG indicators for Banks, Nature-related financial disclosures and Clients & Customers Worktrack en el marco de UNEPFI y el TNFD Forum de la Task Force on Nature-Related Financial Disclosures y se CaixaBank se ha adherido a Nactiva, plataforma para la protección y regeneración del capital natural.

La Entidad también promueve publicaciones y actividades de divulgación relacionadas con la sostenibilidad como la [Cátedra CaixaBank de Sostenibilidad e impacto social](#) con IESE, la Cátedra CaixaBank de Economía Sostenible con la Universidad de Comillas y la [Cátedra AgroBank de Calidad e Innovación](#) en el sector agroalimentario con la Universidad de Lleida.