

_Indicadores clave

	2024	2023	2022	Ley 11/2018, de información no financiera y diversidad	ESRS	UNEP FI	ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible)
Materialidad							
Temas materiales (relevancia alta y media) ¹	Uds.	7	22	20	✓	SBM-3-48a	
Consultas efectivas realizadas	Uds.	1.045	2.624	3.289			
Clientes	Uds.	221	1.004	717			
Empleados	Uds.	145	550	1.165			
No clientes	Uds.	100	504	n.d.			
Accionistas minoristas	Uds.	431	341	1.197			
Proveedores	Uds.	118	138	157			
Directivos del Grupo	Uds.	30	35	38			
Expertos internos y externos	Uds.	n.a.	18	15			
Representantes de BPI	Uds.	n.a.	18	n.d.			
Sociedad y medios BPI	Uds.	n.a.	16	n.d.			
Gobierno corporativo							
Recomendaciones de Buen Gobierno (CNMV) - Cumplimiento íntegro	Uds.	59	59	59			
Recomendaciones de Buen Gobierno (CNMV) - Cumplimiento parcial	Uds.	4	4	4			
Recomendaciones de Buen gobierno (CNMV) - No se cumplen	Uds.	0	0	0			
Quorum Junta General de Accionistas (JGA) (Ordinaria)	%	77,8%	76,6%	76,1%			
Aprobación promedio de los puntos de la orden del día de la JGA	%	93,5%	92,0%	94,8%			
Consejeros independientes	%	60,0%	60,0%	60,0%			
Mujeres en el Consejo	%	40,0%	40,0%	40,0%			
Consejeros - Plazo medio de desempeño en el cargo	años	6,2	5,2	5,0			
Consejeros independientes - Plazo medio de desempeño en el cargo	años	6,1	5,1	5,4			
Remuneración media de los Consejeros - Hombres ²	miles €	197	188	173	✓		
Remuneración media de los Consejeros - Mujeres ²	miles €	208	205	197	✓		

¹. En 2024 se han seguido por primera vez los requisitos establecidos por CSRD y por tanto el dato no es comparable con años anteriores.

². No incluye la remuneración derivada de cargos distintos a los propios de representación del Consejo de Administración de CaixaBank, S.A.

_Indicadores clave

		2024	2023	2022	Ley 11/2018, de información no financiera y diversidad	ESRS	UNEP FI	ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible)
Acción y estructura accionarial								
Cotización acción a cierre período	€/ac	5,236	3,726	3,672				
Capitalización bursátil	MM€	37.269	27.450	27.520				
Porcentaje participación Fundación "la Caixa"	%	31,2%	31,9%	30,0%				
Porcentaje participación FROB	%	18,0%	17,3%	16,1%				
Porcentaje participación Autocartera, Consejeros y otros accionistas con representación en el Consejo	%	0,8%	1,8%	7,0%				
Porcentaje participación <i>Free float</i> de gestión	%	49,9%	48,9%	46,8%				
<i>Free float</i> - Minoristas	%	26,8%	28,1%	28,1%				
<i>Free float</i> - Institucionales (Nacionales e Internacionales)	%	72,0%	70,5%	70,5%				
<i>Free float</i> - Empleados	%	1,3%	1,4%	1,5%				
Accionistas	Uds.	555.620	590.313	617.806				
Remuneración accionista del ejercicio ¹	€/ac	0,4352	0,3919	0,23				8



¹. Incluye el dividendo a cuenta del ejercicio 2024, pagado en noviembre de 2024 por importe de 0,1488€ brutos por acción y un dividendo complementario de 0,2864 € brutos por acción que se pagará en abril de 2025, según lo acordado por el Consejo de Administración, a proponer en la próxima JGA para su aprobación.

_Indicadores clave

		2024	2023	2022	Ley 11/2018, de información no financiera y diversidad	ESRS	UNEP FI	ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible)
Posicionamiento comercial								
Clientes	MM	20,3	20,1	20,2	✓		1.1	8
Clientes España	MM	18,5	18,2	18,3	✓		1.1	8
Clientes Portugal	MM	1,8	1,9	1,9	✓		1.1	8
Cuotas de mercado en España								
Penetración autónomos españoles	%	45,2%	44,1%	41,6%			1.1	
Cuota de segmento comercios (facturación <1 MM€)	%	32,5%	31,3%	31,5%			1.1	
Créditos a hogares y empresas	%	23,4%	23,5%	24,0%			1.1	
Créditos a empresas	%	23,6%	23,5%	23,8%			1.1	
Crédito finalidad vivienda	%	24,6%	24,8%	25,6%			1.1	
Depósitos a hogares y empresas	%	24,7%	24,7%	24,7%			1.1	
Planes de pensiones	%	34,3%	34,0%	34,0%			1.1	
Fondos de inversión	%	23,7%	23,6%	24,5%			1.1	
Domiciliación pensiones	%	34,3%	34,3%	34,2%			1.1	
Domiciliación nóminas	%	36,1%	36,3%	37,1%			1.1	
Seguros de ahorro ¹	%	37,7%	36,5%	35,5%			1.1	
Ahorro a largo plazo ^{1,2}	%	29,5%	29,3%	29,7%			1.1	

¹. Incluye la cartera de Sa Nostra Vida en el dato de 2022. Fusionada en 2023 por VidaCaixa.

². Cuota combinada de fondos de inversión, planes de pensiones y seguros de ahorro. Dato de seguros de ahorro del sector, estimado a partir de la evolución de total seguros vida.

_Indicadores clave

		2024	2023	2022	Ley 11/2018, de información no financiera y diversidad	ESRS	UNEP FI	ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible)
Posicionamiento comercial								
Cuotas de mercado en Portugal								
Créditos a hogares y empresas	%	11,7%	11,7%	11,5%				1.1
Crédito a empresas	%	11,2%	11,3%	11,0%				1.1
Crédito Hipotecas	%	14,6%	14,4%	13,8%				1.1
Depósitos de hogares y empresas	%	10,4%	10,5%	10,9%				1.1
Seguros de vida	%	13,7%	12,9%	n.d.				1.1
Fondos de inversión (incluye PPRs) ¹	%	14,2%	15,6%	11,6%				1.1



¹. Perspectiva gestión de activos.

_Indicadores clave

	2024	2023	2022	Ley 11/2018, de información no financiera y diversidad	ESRS	UNEP FI	ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible)
Banca próxima y accesible							
Red España							
Oficinas	Uds. 3.825	3.876	4.081	✓			8,12
Oficinas Retail	Uds. 3.570	3.618	3.818	✓			8,12
de las que <i>Store</i>	Uds. 926	912	705	✓			8,12
de las que <i>Store Premier</i>	Uds. 85	81	n.d.	✓			8,12
de las que <i>Store Negocios</i>	Uds. 70	67	67	✓			8,12
de las que <i>Store Pymes</i>	Uds. 73	73	n.d.	✓			8,12
de las que oficinas rurales AgroBank	Uds. 1.141	1.150	1.152	✓		2.3	1,6,8,12,14
Centros Banca Privada	Uds. 87	86	88	✓			8,12
Centros Empresa	Uds. 153	157	160	✓			8,12
Centros <i>Institutional Banking</i>	Uds. 14	14	14	✓			8,12
Centros <i>Corporate Banking</i>	Uds. 1	1	1	✓			8,12
Puntos de presencia internacional	Uds. 25	26	27				8
Poblaciones españolas >5.000 habitantes con presencia CaixaBank	% 99%	99%	99%	✓		2.2-B.1.3,2.2-C.1.1,2.3	1,11
Número de poblaciones españolas en la que es la única entidad bancaria presente	Uds. 459	483	471	✓	S4-4-29a	2.2-B.1.3,2.2-C.1.1	1,8,11
Poblaciones españolas en las que CaixaBank está presente	Uds. 2.234	2.233	2.233	✓	S4-4-29		8
Ciudadanos que disponen de una oficina en su municipio	% 92%	92%	92%	✓		2.2-B.1.3,2.2-C.1.1,2.3	1,11
Número Oficinas Móviles (ofibuses)	Uds. 28	19	17		S4-4-30,S4-4-31a	2.2-B.1.3,2.2-C.1.1,2.3	8,11
Número de poblaciones cubiertas por las Oficinas Móviles (ofibuses)	Uds. 1.294	687	626		S4-4-29,S4-4-31a	2.2-B.1.3,2.2-C.1.1,2.3	1,11
Oficinas accesibles	% 89%	89%	88%	✓	S4-4-31	2.2-B.1.3,2.2-C.1.1	1,8,9,10,11
Oficinas dónde se han eliminado barreras (España)	Uds. 18	42	48	✓	S4-4-31,S4-4-34	2.2-B.1.3,2.2-C.1.1	1,8,9,10,11
Cajeros automáticos	Uds. 11.137	11.335	11.608	✓			1,8,9,10,11
Cajeros accesibles	% 100%	100%	100%	✓	S4-4-31,S4-4-34	2.2-B.1.3,2.2-C.1.1,2.3	1,8,9,10,11

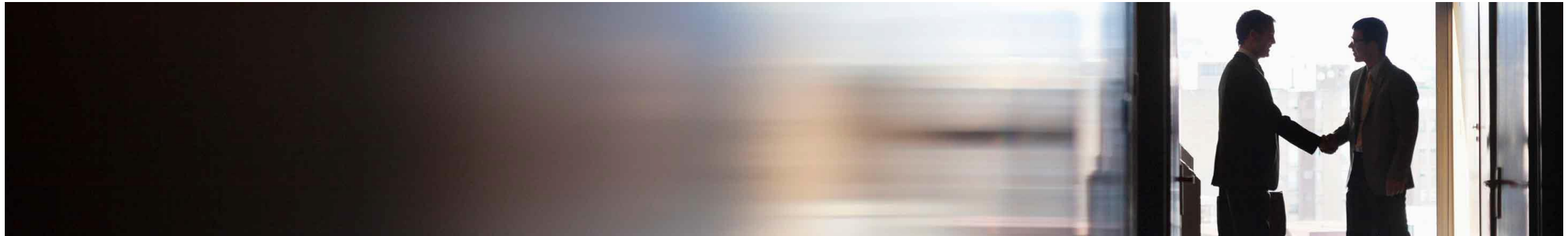
_Indicadores clave

		2024	2023	2022	Ley 11/2018, de información no financiera y diversidad	ESRS	UNEP FI	ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible)
Banca próxima y accesible								
Red Portugal								
Oficinas Portugal	Uds.	303	315	324	✓			8,12
Oficinas Retail	Uds.	261	271	278	✓			8,12
Centros Premier/Privada	Uds.	13	15	17	✓			8,12
Centros Empresa	Uds.	29	29	29	✓			8,12
Poblaciones portuguesas >5.000 habitantes con presencia	%	60,0%	61,0%	61,0%	✓		2.2-B.1.3,2.2-C.1.1,2.3	1,11
Oficinas dónde se han eliminado barreras (Portugal)	Uds.	0	13	14	✓	S4-4-31,S4-4-34	2.2-B.1.3,2.2-C.1.1	1,8,9,10,11
Oficinas accesibles (Portugal)	%	75%	75%	n.d.	✓	S4-4-31	2.2-B.1.3,2.2-C.1.1	1,8,9,10,11
Cajeros automáticos (Portugal)	Uds.	1.233	1.259	1.339	✓			1,8,9,10,11



_Indicadores clave

		2024	2023	2022	Ley 11/2018, de información no financiera y diversidad	ESRS	UNEP FI	ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible)
Innovación, multicanalidad y digitalización								
CaixaBank España								
Cientes digitales (Clientes <i>Now</i>) ¹	MM	12,1	11,5	11,2			1.1	8,9
Cientes <i>mobile only</i>	MM	8,8	8,0	7,2				8,9
Cientes <i>mobile</i> (s/ clientes digitales)	%	73%	70%	65%				8,9
Cientes que se conectan diariamente (media 6 meses) ²	MM	4,8	4,8	4,6				8,9
Cientes Top Heavy Users	MM	2,2	2,0	2,1				8,9
Cientes Connecta	MM	3,3	3,3	3,4			1.1	8,9
Cientes imagin	MM	3,6	3,3	3			1.1	8,12
Tarjetas digitales (móvil o reloj)	MM	5,5	4,9	4,9				8,9
Compras realizadas con el móvil	MM	3,4	2,6	1,9				8,9
BPI								
Cientes digitales (BPI Net)	MM	1,0	0,9	0,9			1.1	8,9



¹. Clientes Particulares que han realizado una o más operaciones de login en *Now*, *imagin* u otras apps CaixaBank (*Pay*, *Sign*) en los últimos 6 meses.

². Volumen diario de clientes personas físicas que se conectan a canales digitales, como media de los últimos 6 meses.

_Indicadores clave

		2024	2023	2022	Ley 11/2018, de información no financiera y diversidad	ESRS	UNEP FI	ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible)
Experiencia del cliente y calidad								
España								
Cientes Vinculados	%	71,8%	71,5%	70,4%				8,9
Encuestas NPS Transaccionales enviadas	MM/mes	3,1	2,8	1,7		S4-2-20d		
Comentarios recibidos en las encuestas Transaccionales	MM	1,3	1,2	n.d		S4-2-25b		
IE Instituciones	Uds.	94,4	93,4	92		S4-2-20d		
IE Corporaciones	Uds.	93,0	92,2	92		S4-2-20d		
NPS Transaccional Retail Firma ¹	%	79,4%	n.d.	n.d.		S4-2-20d		
NPS Transaccional Retail Connecta	%	81,6%	n.d.	n.d.		S4-2-20d		
NPS Transaccional Banca Empresas	%	91,9%	n.d.	n.d.		S4-2-20d		
NPS Transaccional Banca Pymes	%	91,5%	n.d.	n.d.		S4-2-20d		
NPS Transaccional Banca Privada	%	97,3%	n.d.	n.d.		S4-2-20d		
CTL Gestión	%	84,8%	80,6%	72,9%		S4-2-20d		
CTL mejora NPS ²	p.p	6,3	5,2	4,1		S4-2-20d		
BPI								
IE Particulares	Uds.	88,3	88,9	90,6		S4-2-20d		
IE Premier	Uds.	87,4	86,6	87,1		S4-2-20d		



¹. El NPS mide la recomendación del cliente de CaixaBank en una escala de 0 a 10. El índice es el resultado de la diferencia entre % clientes Promotores (valoraciones 9-10) y clientes Detractores (valoraciones 0-6).

². Puntos porcentuales de mejora del NPS por gestión de alertas Close the Loop.

_Indicadores clave

		2024	2023	2022	Ley 11/2018, de información no financiera y diversidad	ESRS	UNEP FI	ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible)
Ciberseguridad, eficiencia e infraestructura IT								
Inversión en seguridad de la información ¹	MM€	>70	> 60	> 60		S4-4-31a,S4-4-37,ES-1		8,9
Personas en el equipo de <i>Security & Governance</i>	Uds.	106	> 80	> 80		S4-4-31a,S4-4-37,ES-1		8,9
Simulacros de <i>phishing</i> por empleado/año	Uds.	9	12	12		S4-4-32a,ES-1		8,9
0-clickers en campañas de <i>phishing</i>	%	75%	63%	59%		S4-4-32b,ES-1		8,9
Empleados formados en Ciberseguridad	%	98%	96%	99%		S4-4-31a,ES-1		8,9
Inversión en desarrollo y tecnología	MM€	1.368	1.263	1.051		S4-4-30		8,9
Transacciones procesadas	MM	275.229	240.604	214.567				9
Incidencias relevantes resueltas en menos de 4 horas	%	88%	84%	83%		S4-4-29a		9
Número de aplicaciones gestionadas en la nube interna	Uds.	1.788	1.117	1.035				9
Calidad y Resiliencia. Indicador CSF.	MM	4,1	4,1	3,9				9
Plantilla de CaixaBank Tech con formación <i>Agile</i>	%	100,0%	88,0%	39,8%				9
Datos gestionados diariamente en el modelo DataPool	TB	26	22	20				9
Métricas Certificadas en DataPool	Uds.	15.868	14.544	12.992				9
Ahorros <i>Cloudnow</i> año en curso	MM€	18,9	13,9	4,2				9
Absorción <i>Cloud</i> año en curso	%	33%	30%	25%				9
DocAI: Nº de páginas procesadas / día	MM	+2	n.d.	n.d.				9
DocAI: Nº de tipos de documentos gestionados	Uds.	280	n.d.	n.d.				9
IA Generativa: Número total de llamadas a LLMs	MM	9,3	n.d.	n.d.				9
IA Generativa: Propuestas realizadas con la IA generativa	MM	5	n.d.	n.d.				9
Número de fugas de información	Uds.	0	0	0		S4-4-31d,ES-1		8,9
Número de fugas con información personal identificable	Uds.	0	0	0		S4-4-31d,ES-1		8,9
Número clientes afectados por la fuga de información personal identificable	Uds.	0	0	0		S4-4-31d,ES-1	1.1	8,9

¹. Este importe se encuentra registrado en los epígrafes correspondientes de los Estados financieros del 2024. Véase Memoria consolidada Grupo CaixaBank.

_Indicadores clave

	2024	2023	2022	Ley 11/2018, de información no financiera y diversidad	ESRS	UNEP FI	ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible)
Personas que trabajan en CaixaBank							
Empleados Grupo CaixaBank	Uds. 46.014	44.863	44.625	✓	S1-6-50a		8
España	Uds. 41.304	40.174	n.d.		S1-6-50a		8
Portugal	Uds. 4.426	4.263	n.d.		S1-6-50a		8
Resto	Uds. 284	248	n.d.		S1-6-50a		8
Edad media	años 46,8	46,4	45,8	✓			8
Antigüedad media	años 18,7	18,5	17,9				
Número de empleados con discapacidad	Uds. 650	593	578	✓	S1-12-79		8
Empleados menores de 35 años	% 9,1%	n.d.	n.d.		S1-9-66b		8
Empleados con contrato fijo	% 99,6%	99,6%	99,5%	✓	S1-6-50b,S1-6-52b		8
Mujeres	% 56,1%	56,3%	56,5%	✓	S1-6-52a		8
Mujeres en posiciones directivas a partir de subdirección de oficina grande (A o B) ^{1,2}	% 43,4%	43,0%	41,8%		S1-9-66a		5,8
Remuneraciones medias	€ 77.952	73.588	68.109	✓			8
Remuneraciones medias - Mujeres	€ 72.844	68.090	62.534	✓			8
Remuneraciones medias - Hombres	€ 84.495	80.702	75.368	✓			8
Brecha salarial bruta	% 14,00%	16,00%	17,00%	✓	S1-16-97b		8
Brecha salarial ajustada ³	% 1,00%	1,10%	1,10%	✓			8
Remuneraciones medias - Directivos	€ 129.606	123.765	114.432	✓			8
Remuneraciones medias - Mandos Intermedios	€ 94.047	87.202	81.676	✓			8
Remuneraciones medias - Resto empleados	€ 65.114	61.219	56.222	✓			8
Aportaciones al Sistema de Pensiones de los empleados	MM€ 179	177	n.d.	✓	S1-4-38c		8
Seguros (póliza sanitaria y gestión de servicios de automóvil)	MM€ 21	25	n.d.	✓	S1-4-38c		
Horas de formación por empleado	horas 65,9	66,1	70,0	✓	S1-13-83b		4
Formación Online	% 92,5%	93,7%	96,4%	✓			4
Inversión en formación por empleado	€ 339	338	335	✓	S1-2-27b		4,8
Empleados evaluados por Competencias (Ahead & Skills Review) o Ev. del Rendimiento ⁴	% 95%	n.d.	62%		S1-13-83a		4

¹. CaixaBank S.A.

². A partir de subdirección de oficina A y B. Perímetro CaixaBank, S.A.

³. Se calcula comparando salarios entre empleados con la misma antigüedad en la empresa, que realizan la misma función y que disponen del mismo nivel profesional.

⁴. El Grupo CaixaBank apuesta por evaluar a todos los empleados; no obstante, si no alcanza el 100% viene motivado por situaciones excepcionales (por ejemplo, personas que se han incorporado recientemente al Grupo, personas que se encuentran de situación baja laboral, etc.).

_Indicadores clave

		2024	2023	2022	Ley 11/2018, de información no financiera y diversidad	ESRS	UNEP FI	ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible)
Personas que trabajan en CaixaBank								
Empleados certificados en MiFiD II ¹	Uds.	31.990	31.843	33.512			S4-2-20c,S4-4-34	4,8
Empleados certificados en Ley de Crédito Inmobiliario ¹	Uds.	31.813	29.189	28.792			S4-2-20c,S4-4-34	4
Empleados certificados en IDD (<i>Insurance Distribution Directive</i>) ¹	Uds.	33.146	30.510	30.440			S4-2-20c,S4-4-34	4
Incorporaciones	Uds.	2.116	1.295	949	✓		S1-4-38a	8
Incorporaciones - Mujeres	Uds.	969	556	453	✓		S1-4-38a	8
Incorporaciones - Hombres	Uds.	1.147	739	496	✓		S1-4-38a	8
Despidos	Uds.	124	153	113	✓		S1-6-50c	
Despidos - Mujeres	Uds.	60	75	57	✓		S1-6-50c	
Despidos - Hombres	Uds.	64	78	56	✓		S1-6-50c	
Empleados cubiertos por algún convenio colectivo	%	99,8%	100%	100%	✓		S1-8-60	8
Empleados adheridos al trabajo en remoto del colectivo potencial	%	71,5%	70%	n.d.			S1-15-92	8
Empleados que han disfrutado de alguna de las medidas de conciliación ²	%	7,9%	n.d.	n.d.			S1-15-93b	5,8
Bajas totales y Excedencias voluntarias ²	Uds.	890	n.d.	n.d.			S1-15-93b	8
Número de accidentes de trabajo	Uds.	451	452	430	✓		S1-14-88c	3
Número de accidentes de trabajo - Mujeres	Uds.	292	319	315	✓		S1-14-88c	3
Número de accidentes de trabajo - Hombres	Uds.	159	133	115	✓		S1-14-88c	3
Índice de frecuencia de accidentes (Índice de Accidentabilidad)	Uds.	1,50	1,61	1,57	✓		S1-14-88c	3
Frecuencia de los accidentes en el trabajo (Índice de Accidentabilidad) - Mujeres	Uds.	1,94	2,18	2,22	✓			3
Frecuencia de los accidentes en el trabajo (Índice de Accidentabilidad) - Hombres	Uds.	0,95	0,86	0,76	✓			3
Índice de gravedad	Uds.	0,14	0,12	0,11	✓		S1-14-88c	3
Índice de gravedad - Mujeres	Uds.	0,14	0,15	0,13	✓		S1-14-88c	3
Índice de gravedad - Hombres	Uds.	0,13	0,09	0,07	✓		S1-14-88c	3
Índice de absentismo gestionable (enfermedad y accidente)	%	3,8%	3,8%	4,2%	✓		S1-14-88c	3
Participación Estudio de Compromiso ³	%	83%	75%	75%			S1-2-27e	
Satisfacción global Estudio de Compromiso ³	%	69%	67%	67%			S4-2-20d	

¹. CaixaBank S.A.

². Se ha aplicado nueva definición según CSRD.

³. El Estudio se realiza bienalmente, por lo que los resultados de 2022 y 2023 son los mismos.

_Indicadores clave

		2024	2023	2022	Ley 11/2018, de información no financiera y diversidad	ESRS	UNEP FI	ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible)
Comportamiento responsable y ético								
Acciones de sensibilización y comunicación	Uds.	244	165	408	✓	S4-2-20b		16
Canal de Denuncias ¹	Uds.	101	62	27	✓	S1-3-32		12,16
s/ Código de Conducta Telemático	Uds.	2	3	n.d.	✓	S1-3-32		12,16
s/ Comercialización de productos, transparencia y protección al cliente	Uds.	18	16	16	✓	S1-3-32		12,16
s/ Protección de datos /confidencialidad y uso ético de los datos ²	Uds.	10	9	1	✓	S1-3-32,S1-17-103b		12,16
s/ Seguridad y Salud en el trabajo / Prevención Riesgos Laborales ²	Uds.	3	0	n.d.	✓	S1-3-32,S1-17-103b		12,16
s/ Código ético ²	Uds.	10	n.d.	n.d.	✓	S1-3-32,S1-17-103b		12,16
s/ Conflictos de interés	Uds.	7	n.d.	0	✓	S1-3-32,S1-17-103b		12,16
s/ Política Anticorrupción ^{2,3}	Uds.	5	n.d.	0	✓	S1-3-32,S1-17-103b		12,16
s/ Prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo	Uds.	1	0	2	✓	S1-3-32,S1-17-103b		12,16
s/ Acoso laboral y sexual ^{2,4}	Uds.	37	14	n.d.	✓	S1-3-32,S1-17-103a		12,16
Otros	Uds.	8	20	8	✓	S1-3-32,S1-17-103b		12,16
Canal de Consultas	Uds.	535	456	388	✓	S1-3-32,S1-17-103b		12,16
s/ Código de Conducta Telemático	Uds.	2	1	n.d.	✓	S1-3-32		12,16
s/ Comercialización de productos, transparencia y protección al cliente	Uds.	37	49	18	✓	S4-3-25b		12,16
s/ Protección de datos /confidencialidad y uso ético de los datos	Uds.	28	19	4	✓	S1-3-32,S1-17-103b		12,16
s/ Conflictos de intereses	Uds.	169	165	113	✓	S1-3-32,S1-17-103b		12,16
s/ Incumplimiento de la normativa de prevención de blanqueo de capitales	Uds.	39	28	28	✓	S1-3-32,S1-17-103b		12,16
s/ Mercado de valores - Reglamento Interno de Conducta (RIC)	Uds.	61	46	73	✓	S1-3-32,S1-17-103b		12,16
s/ Política Anticorrupción (Regalos, Asistencia a actos/eventos, etc) ³	Uds.	62	46	37	✓	S1-3-32,S1-17-103b		12,16
s/ Información Privilegiada	Uds.	0	1	19	✓	S1-3-32		12,16
s/ Honorabilidad comercial y profesional en distribución de seguros	Uds.	2	7	21	✓	S1-3-32		12,16
Otros	Uds.	135	94	75	✓	S1-3-32,S1-17-103b		12,16
Comunicaciones de Conflictos de Interés	Uds.	174	178	n.d.		S1-3-32		12,16
Número de condenas por violación de las leyes de corrupción y soborno ⁵	Uds.	0	0	n.d.				
Número de multas por violación de las leyes de corrupción y soborno ⁵	Uds.	0	0	n.d.				

¹. Del total de denuncias 86 corresponden a denuncias de empleados.

². Tipología de denuncias vinculadas con el riesgo de vulneración de Derechos Humanos.

³. Se refiere a comunicaciones del ámbito de corrupción y soborno.

⁴. En 2023, las denuncias formales con relación a los casos de acoso se han incluido en el canal de denuncias.

⁵. Se indica el número de condenas y multas impuestas a CaixaBank en calidad de persona jurídica penalmente responsable.

_Indicadores clave

		2024	2023	2022	Ley 11/2018, de información no financiera y diversidad	ESRS	UNEP FI	ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible)
Comportamiento responsable y ético								
Servicio Atención al Riesgo Reputacional - Consultas	Uds.	337	284	235		S1-3-32		12,16
Sectoros controvertidos con marco de actuación	Uds.	20	34	23		S1-3-32		12,16
Personas investigadas / con sanciones	Uds.	51	37	n.d.		S1-3-32		12,16
Protocolo en paraísos fiscales	Uds.	20	23	n.d.		S1-3-32		12,16
Comité de Transparencia	Uds.	20	28	n.d.		S1-3-32		12,16
Sectoros ASG (defensa y políticas ASG)	Uds.	94	51	65		S1-3-32		12,16
Otras consultas	Uds.	132	111	147		S1-3-32,S1-17-103b		12,16
Transparencia y comercialización y comunicación responsables								
Productos/servicios analizados (Comité de Transparencia)	Uds.	266	214	234		S4-4-31a,S4-4-32a,S4-4-32b,S4-4-31d	2.3	12,16
Productos/servicios denegados en primera instancia (Comité de Transparencia)	Uds.	6	5	2		S4-4-31a,S4-4-32a,S4-4-32b	2.3	12,16
Revisión de anuncios o proyectos de anuncio (Autocontrol)	Uds.	5.463	5.388	6.015		S4-5-38a		12,16
Servicio de Atención al Cliente (SAC)								
Reclamaciones recibidas - SAC - CaixaBank								
Prejudiciales	Uds.	343.973	103.754	30.415	✓	S4-3-25,S4-4-28	5.3	12,16
Resto	Uds.	141.415	175.793	170.467	✓	S4-3-25,S4-4-28	5.3	12,16
Reclamaciones recibidas - SAC -Filiales adheridas								
Prejudiciales	Uds.	28.930	25.171	21.325	✓	S4-3-25,S4-4-28	5.3	12,16
Resto	Uds.	33.435	34.046	30.037	✓	S4-3-25,S4-4-28	5.3	12,16
Tiempo medio de resolución - < 10 días ¹	%	57%	78%	64%	✓	S4-5-38	5.3	12,16
Tiempo medio de resolución - 10 a 30 días ¹	%	30%	20%	29%	✓	S4-5-38	5.3	12,16
Tiempo medio de resolución - Más de 30 días ¹	%	13%	2%	7%	✓	S4-5-38	5.3	12,16
Resolución - a favor del reclamante ¹	%	49%	50%	47%	✓	S4-3-25,S4-4-28	5.3	12,16
Resolución - a favor de la Entidad ¹	%	34%	37%	35%	✓	S4-3-25,S4-4-28	5.3	12,16
Inadmitidas / sin pronunciamiento ¹	%	17%	13%	18%	✓	S4-3-25,S4-4-28	5.3	12,16
Servicios de Reclamaciones de los Supervisores	Uds.	3.125	5.088	6.875	✓	S4-3-25,S4-4-28	5.3	12,16

¹. Datos de CaixaBank, S.A.

_Indicadores clave

		2024	2023	2022	Ley 11/2018, de información no financiera y diversidad	ESRS	UNEP FI	ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible)
Transparencia y comercialización y comunicación responsables								
Contact Center Clientes								
Contactos Contact Center Clientes Grupo CaixaBank ¹	Uds.	10.250.311	7.663.724	8.235.638	✓	S4-3-25		
Contactos Contact Center Clientes BPI	Uds.	687.013	938.519	996.238	✓	S4-3-25		
Contactos Contact Center Clientes Consumer Finance	Uds.	1.339.800	1.243.168	1.185.926	✓	S4-3-25		
Accionistas e Inversores								
Número de reuniones del Comité Consultivo accionistas	Uds.	4	4	4	✓	S4-2-20b	4.1	
Reuniones (<i>road-shows</i>) Inversores y analistas	Uds.	529	519	492	✓	S4-2-20b	4.1	
Inclusión financiera								
Bonos sociales emitidos CaixaBank (año en curso)	MM€	1.250	1.000	1.000	✓	MDR-A-69b	2.3	1,3,4,8
Microcréditos y otros préstamos con impacto social concedidos	MM€	2.066	1.383	1.016	✓		2.2-B.1.3,2.2-C.1.1,2.3	1,8,10
Familiares	MM€	1.406	862	636	✓		2.2-B.1.3,2.2-C.1.1	1,2,10
Negocios	MM€	317	253	171	✓		2.2-B.1.3,2.2-C.1.1	8
Otros préstamos con impacto social	MM€	344	268	208	✓		2.2-B.1.3,2.2-C.1.1	1,8
Nuevos negocios creados gracias al apoyo a emprendedores	Uds.	9.541	8.621	5.876	✓	S4-4-31d	2.2-B.1.3,2.2-C.1.1	8
Puestos de trabajo creados gracias al apoyo a emprendedores	Uds.	32.245	28.521	17.455	✓	S4-4-31d	2.2-B.1.3,2.2-C.1.1	8
Clientes vulnerables de Cuentas de Pago Básicas ²	Uds.	362.728	359.938	324.685	✓			
N.º sesiones formativas presenciales colectivo sénior (año en curso)	Uds.	2.720	5.295	3.000		S4-2-20b	2.2-B.2.1,2.2-C.2.1,2.3,3.1	4,10
NPS Clientes Sénior	%	80,9%	72,3%	64,1%		S4-2-20d		10

¹ Contactos del Grupo CaixaBank excepto BPI y Consumer Finance.

² Se incluyen los 2.397 titulares de la Cuenta Inserción. La cuenta de inserción es una solución para quienes necesitan domiciliar ayudas sociales o acceder a un empleo. Garantiza la inclusión financiera de personas vulnerables que, por razones de procedencia o falta de acreditación de ingresos no pueden abrir una cuenta en un banco. En 2023 el dato hacía referencia a Cuentas de Pago Básica + Cuentas Sociales + Cuentas Inserción y en 2022 solo incluía cuentas sociales + cuentas de inserción.

_Indicadores clave

		2024	2023	2022	Ley 11/2018, de información no financiera y diversidad	ESRS	UNEP FI	ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible)
Negocio Sostenible								
Negocio Sostenible España								
Movilización de finanzas sostenibles (acum. 2022-2024)	MM€	86.770	50.813	23.583	✓	ES-2	2.2-D,2.3,3.2	7,11,12,13
Movilización de finanzas sostenibles (año en curso)	MM€	35.957	27.230	23.583	✓	ES-2	2.2-D,2.3,3.2	7,11,12,13
Financiación sostenible (año en curso)	MM€	27.651	25.096	20.633	✓	ES-2	2.2-D,2.3,3.2	7,11,12,13
del que: según tipología								
Verde	MM€	10.673	9.330	8.074		ES-2	2.3,3.2	7,12,13
Energías renovables ¹	MM€	4.405	4.790	3.065		ES-2	2.3,3.2	7,12,13
Real Estate	MM€	3.806	3.149	3.532		ES-2	3.2	11,13
Movilidad	MM€	1.585	460	310		ES-2	3.2	11,13
Economía Circular	MM€	296	717	n.d.		ES-2	3.2	12,13
Resto	MM€	581	214	1.167		ES-2	3.2	13
Social	MM€	5.984	3.085	1.016		ES-2	3.2	8
Ligados a KPIs de sostenibilidad	MM€	10.994	12.681	11.543		ES-2	3.2	8,13
Transición ²	MM€	6.585	7.540	n.d.		ES-2		8,13
Gobernanza	MM€	2.188	1.764	n.d.		ES-2		8,13,16
Economía Circular	MM€	572	984	n.d.		ES-2		8,13
Social	MM€	605	541	n.d.		ES-2		8,13
Recursos hídricos	MM€	66	406	n.d.		ES-2		6,8,13
Naturaleza	MM€	758	247	n.d.		ES-2		8,13
Diversidad	MM€	220	n.d.	n.d.		ES-2		5,8,13
Otros	MM€	n.a.	1.198	n.d.		ES-2		8,13
del que: según categoría								
Retail	MM€	3.338	1.749	1.645		ES-2		8,13
Empresas	MM€	4.783	4.123	2.850		ES-2		8,13
CIB&IB	MM€	19.530	19.224	16.138		ES-2		8,13

¹. Incluye operaciones de financiación de energías renovables - Project Finance y otras.

². El dato de 2023 corresponde a mitigación.

_Indicadores clave

		2024	2023	2022	Ley 11/2018, de información no financiera y diversidad	ESRS	UNEP FI	ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible)
Negocio Sostenible								
Intermediación sostenible (año en curso)	MM€	8.306	2.133	2.950	✓	ES-2	2.2-D,3.2	7,11,12,13
de la que: participación en la colocación de bonos sostenibles (excluidas emisiones propias)	MM€	1.369	1.660	1.134				7,9,12,13
de la que: incremento patrimonio sostenible bajo gestión	MM€	6.936	473	1.816			2.2-B	13
Negocio Sostenible Portugal¹								
Movilización de finanzas sostenibles (acum. 2022-2024)	MM€	6.187	4.067	2.185	✓	ES-2	2.2-D,2.3,3.2	7,11,12,13
Movilización de finanzas sostenibles (año en curso)	MM€	2.119	1.881	2.185	✓	ES-2	2.2-D,2.3,3.2	7,11,12,13
Financiación sostenible (año en curso)	MM€	1.917	1.041	785	✓	ES-2	2.2-D,2.3,3.2	7,11,12,13
del que: según tipología								
Verde	MM€	1.687	672	n.d.		ES-2	2.3,3.2	7,12,13
Social	MM€	45	22	n.d.		ES-2	3.2	8
Ligados a sostenibilidad	MM€	185	347	n.d.		ES-2	3.2	8,13
del que: según categoría								
Retail	MM€	365	260	n.d.		ES-2	3.2	8,13
Empresas y CIB	MM€	1.552	781	n.d.		ES-2	3.2	8,13
Intermediación sostenible (año en curso)	MM€	202	840	1.400	✓	ES-2	2.2-D,3.2	7,11,12,13



¹. Incorpora sólo movilización de financiación sostenible.

_Indicadores clave

		2024	2023	2022	Ley 11/2018, de información no financiera y diversidad	ESRS	UNEP FI	ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible)
Inversión responsable								
Patrimonio gestionado con calificación artículos 8 y 9 bajo SFDR (España) - (VC+CAM)	MM€	66.041	57.788	47.605			3.2	8,13
Patrimonio gestionado con calificación artículos 8 y 9 bajo SFDR (Portugal) - (VC+CAM)	MM€	6.409	5.671	4.847			3.2	8,13
VidaCaixa								
Recursos gestionados de clientes (España) ¹	MM€	123.864	115.411	107.478				8
Recursos gestionados de clientes (Portugal) ²	MM€	8.070	7.523	7.319				8
Inversiones que tienen en consideración criterios ASG	%	100%	100%	100%				8
Exposición a bonos ASG	MM€	7.103	6.339	5.914	MDR-A-69b		2.2-B	7,13
Exposición a bonos verdes	MM€	4.253	3.444	2.741	MDR-A-69b		2.2-B	7,13
Exposición a bonos sostenibles	MM€	1.027	781	624	MDR-A-69b		2.2-B	12,15
Exposición a bonos sociales	MM€	1.550	1.801	2.235	MDR-A-69b		2.2-B	12
Exposición a bonos vinculados a la sostenibilidad	MM€	273	313	314	MDR-A-69b		2.2-B	12,13,15
Engagement								
Diálogos colectivos	Uds.	6	6	6				12
Diálogos con compañías sobre temas ASG	Uds.	185	124	65			3.1	12
Diálogos con gestoras externas sobre temas ASG	Uds.	10	13	12			3.1	12
Due diligence ASG con gestoras externas	Uds.	379	278	340			5.3	12
Inversión en compañías sujeta a procesos de engagement	%	16%	22%	11%				12
Temáticas ASG tratadas en los diálogos con compañías	Uds.	247	193	117			3.1	12
Proxy voting								
Juntas donde se ha votado en contra miembros del Consejo por motivos de controversias ASG o de riesgo climático	Uds.	18	16	16				12
Juntas donde se ha votado a favor de resoluciones de los accionistas en materia medioambiental y social	Uds.	94	88	77				12

¹. Incluye el negocio de vida y de planes de pensiones de VidaCaixa, S.A.

². Incluye el negocio de vida y planes de pensiones de BPI Vida e Pensões, participada al 100% por VidaCaixa, S.A.

_Indicadores clave

		2024	2023	2022	Ley 11/2018, de información no financiera y diversidad	ESRS	UNEP FI	ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible)
Inversión responsable								
<u>Distribución patrimonio de productos bajo SFDR (Planes de pensiones en España)</u>								
Patrimonio de productos clasificado bajo artículo 6	MM€/%	14.023 / 28,7%	12.659 / 28,5%	21.843 / 51,4%			3.2	8,12
Patrimonio de productos clasificado bajo artículo 8	MM€/%	34.759 / 71,3%	30.551 / 68,8%	19.108 / 45,0%			3.2	8,12
Patrimonio de productos clasificado bajo artículo 9	MM€/%	7 / 0,0%	1.181 / 2,7%	1.507 / 3,5%			3.2	8,12
<u>Distribución patrimonio de productos bajo SFDR (Planes de pensiones en Portugal)</u>								
Patrimonio de productos clasificado bajo artículo 6	MM€/%	3.072 / 44,3%	2.809 / 43,3%	3.549 / 56,1%			3.2	8,12
Patrimonio de productos clasificado bajo artículo 8	MM€/%	3.855 / 55,7%	3.683 / 56,7%	2.777 / 43,9%			3.2	8,12
Patrimonio de productos clasificado bajo artículo 9	MM€/%	0 / 0,0%	0 / 0,0%	0 / 0,0%			3.2	8,12



_Indicadores clave

		2024	2023	2022	Ley 11/2018, de información no financiera y diversidad	ESRS	UNEP FI	ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible)
Inversión responsable								
CaixaBank Asset Management								
Activos bajo gestión (España) ¹	MM€	103.597	89.784	81.530			2.2-B	13
Activos bajo gestión (Portugal) ²	MM€	6.894	6.725	6.942			2.2-B	13
Activos bajo gestión (Luxemburgo) ³	MM€	961	808	837			2.2-B	13
Gestión discrecional de carteras (España)	MM€	51.746	45.446	43.723			3.2	8,12
Gestión discrecional de carteras (Portugal)	MM€	3.366	3.381	3.582			3.2	8,12
Inversiones que tienen en consideración criterios ASG	%	100%	100%	100%				8
Exposición a bonos ASG	MM€	5.599	4.351	4.018	MDR-A-69b		2.2-B	7,13
Exposición a bonos verdes	MM€	3.503	2.886	2.315	MDR-A-69b		2.2-B	7,13
Exposición a bonos sostenibles	MM€	619	349	309	MDR-A-69b		2.2-B	12,15
Exposición a bonos sociales	MM€	1.081	755	995	MDR-A-69b		2.2-B	12
Exposición a bonos <i>sustainability linked</i>	MM€	396	361	401	MDR-A-69b		2.2-B	12,13,15
Engagement								
Diálogos colectivos ⁴	Uds.	4	3	3				12
<i>Due dilligence</i> ASG con gestoras externas y diálogos con terceras gestoras	Uds.	182	200	161			3.1	12
Proxy voting								
Juntas donde se ha votado en contra miembros del Consejo por motivos de controversias ASG o de riesgo climático	Uds.	25	25	17				12
Juntas donde se ha votado a favor de resoluciones de los accionistas en materia medioambiental y social	Uds.	96	95	81				12

¹. Incluye el negocio de fondos, cartera de gestión discrecional y sicav's de CaixaBank Asset Management SGIC.

². Incluye el negocio de fondos mobiliarios e inmobiliarios y carteras de gestión discrecional de BPI Gestão de Ativos SGFIM, participada al 100% CaixaBank Asset Management.

³. Incluye el negocio de fondos y sicav's de CaixaBank Asset Management Luxemburgo, S.A.

⁴. Diálogos incluye aquellos activos a 31/12 así como aquellos iniciados y finalizados dentro del ejercicio 2024.

_Indicadores clave

	2024	2023	2022	Ley 11/2018, de información no financiera y diversidad	ESRS	UNEP FI	ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible)
Inversión responsable							
Distribución patrimonio de productos comercializados activamente bajo SFDR - España							
Patrimonio de productos clasificado bajo artículo 6	MM€/%	63.478 / 67,0%	56.095 / 68,3%	48.146 / 64,1%			3,2 / 8,12
Patrimonio de productos clasificado bajo artículo 8	MM€/%	30.058 / 31,7%	24.424 / 29,7%	24.495/32,6%			3,2 / 8,12
Patrimonio de productos clasificado bajo artículo 9	MM€/%	1.217 / 1,3%	1.633 / 2,0%	2.495 / 3,3%			3,2 / 8,12
Distribución patrimonio de productos comercializados activamente bajo SFDR - Portugal							
Patrimonio de productos clasificado bajo artículo 6	MM€/%	1.150 / 31,1%	1.536 / 43,6%	1.467 / 41,5%			3,2 / 8,12
Patrimonio de productos clasificado bajo artículo 8	MM€/%	2.371 / 64,0%	1.885 / 53,5%	1.994 / 56,4%			3,2 / 8,12
Patrimonio de productos clasificado bajo artículo 9	MM€/%	183 / 4,9%	103 / 2,9%	76 / 2,1%			3,2 / 8,12



_Indicadores clave

	2024	2023	2022	Ley 11/2018, de información no financiera y diversidad	ESRS	UNEP FI	ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible)
Estrategia medioambiental							
Bonos verdes emitidos CaixaBank ¹ (año en curso)	MM€ 1.250	0	2.000	✓	MDR-A-69b		6,7,9,11,12
Participación en la colocación de bonos sostenibles ²	MM€ 367	533	475	✓			7,9,12,13
Participación en la colocación de bonos verdes ²	MM€ 802	1.010	476	✓			7,9,12,13
Participación en la colocación de bonos vinculados a la Sostenibilidad (SBL) ²	MM€ 200	117	183	✓			7,9,12,13
Principios de Ecuador - Operaciones financiadas	MM€ 2.025	841	1.286	✓			7,12,13
Categoría A (potenciales impactos ASG significativos) ³	MM€ 296	346	536	✓			7,12,13
Categoría B (potenciales impactos ASG limitados y mitigables) ⁴	MM€ 927	225	439	✓			7,12,13
Categoría C (potenciales impactos ASG mínimos o sin impacto adverso) ⁵	MM€ 802	270	311	✓			7,12,13
Taxonomía - Reglamento (UE) 2020/852 del Parlamento Europeo y del Consejo							
Grupo Bancario - no incluye grupo asegurador							
Según Turnover							
% Activos Elegibles	% 42,8%	41,9%	n.d.				12
% Activos alineados	% 3,05%	1,1%	n.d.				12
Según CAPEX							
% Activos Elegibles	% 43,5%	42,7%	n.d.				12
% Activos alineados	% 3,93%	2,3%	n.d.				12
Negocio Asegurador							
% Activos Elegibles	% 16,2%	7%	n.d.				12
% Activos alineados (Turnover)	% 3,33%	n.d.	n.d.				12
% Activos alineados (CAPEX)	% 4,94%	n.d.	n.d.				12
Negocio de Planes de Pensiones y EPSV							
% Activos Elegibles	% 13,1%	3%	n.d.				12
% Activos alineados (Turnover)	% 2,48%	n.d.	n.d.				12
% Activos alineados (CAPEX)	% 3,46%	n.d.	n.d.				12

¹. Bono verde emitido en el mes de febrero de 2024.

². Corresponde a la participación proporcional de CaixaBank en la emisión y colocación de bonos sostenibles por parte de los clientes. No incluye la colocación de emisiones propias.

³. Proyectos con potenciales impactos ambientales/sociales significativos.

⁴. Proyectos con potencial impacto ASG limitado y fácilmente mitigable.

⁵. Proyectos con impactos sociales o medioambientales mínimos o sin impacto adverso, incluyendo ciertos proyectos de intermediarios financieros con riesgos mínimos o sin riesgos.

_Indicadores clave

		2024	2023	2022	Ley 11/2018, de información no financiera y diversidad	ESRS	UNEP FI	ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible)
Acceso a la vivienda								
Expedientes revisados por el Servicio de Atención al Cliente Hipotecario	Uds.	1.407	1.431	2.443	✓	S4-2-20,S4-3-25	5.3	11,16
Viviendas programa de alquiler social - España ¹	Uds.	9.536	10.324	n.d.	✓			1,10,11
Viviendas con bonificación	Uds.	3.145	3.506	n.d.	✓			1,10,11
Viviendas sin bonificación	Uds.	6.391	6.818	n.d.	✓			1,10,11
Importe medio de los alquileres de la cartera social con bonificación	€	332	307	280	✓			1,10,11
Importe medio de los alquileres de la cartera social sin bonificación	€	244	217	227	✓			1,10,11
Cultura financiera								
N.º Conferencias realizadas	Uds.	1.366	1.016	363		S4-4-31a	2.2-B.2.1,2.2-C.2.1	4
N.º Asistentes a conferencias	Uds.	39.000	> 73.000	59.873		S4-4-31d	2.2-B.2.1,2.2-C.2.1	4
N.º Cursos realizados	Uds.	46	8	13		S4-4-31c		4
N.º Talleres realizados	Uds.	3.040	2.658	2.193		S4-4-31d	2.2-B.2.1,2.2-C.2.1	4
N.º Sesiones realizadas	Uds.	2.720	5.295	3.000		S4-4-31d	2.2-B.2.1,2.2-C.2.1	4
N.º Asistentes a cursos, talleres y sesiones de formación	Uds.	75.158	72.779	43.641		S4-4-31d	2.2-B.2.1,2.2-C.2.1	4
N.º <i>webinars</i> realizados	Uds.	11	12	15		S4-4-31c		4
N.º podcasts realizados	Uds.	22	24	23		S4-4-31c		4
N.º vídeos realizados	Uds.	73	73	52		S4-4-31c		4
N.º visualizaciones de contenido digital (<i>webinars</i> , podcasts y vídeo)	MM	72	48	12,5		S4-4-31d		4

¹. Número de contratos de vivienda en programas de vivienda social.

_Indicadores clave

		2024	2023	2022	Ley 11/2018, de información no financiera y diversidad	ESRS	UNEP FI	ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible)
Proveedores¹								
Número de proveedores activos ^{2,3,6}	Uds.	2.305	2.037	3.323			4.1	8,12
Volumen facturado por proveedores activos ³	MM€	3.036	2.960	3.011			4.1	8,12
Proveedores homologados a cierre del ejercicio ^{4,6}	Uds.	1.551	1.477	1.949	✓	G1-2-15a	4.1	8,12,13
Nuevos proveedores activos	Uds.	191	171	502		G1-2-12	4.1	8,12,13
Plazo medio de pago a proveedores	días	12,6	11,9	16,8	✓	G1-6-33a		8,12
Volumen negociado a través de negociación electrónica ⁵	MM€	1.550	1.526	1.287				8,9
Procesos negociados a través de negociación electrónica	Uds.	1.383	1.294	1.223				8,9
Volumen de gestión correspondiente a proveedores locales - España	%	81%	87%	93%	✓	G1-2-12		8,12
Volumen adjudicado a centros especiales de empleo (CEE)	MM€	5,7	5	7	✓	G1-2-12	4.1	8,12
Auditorías realizadas durante el año a proveedores	Uds.	34	31	30	✓	G1-2-15a,G1-2-15b	4.1	8,12,13
Proveedores que han aportado certificados en materia social y medioambiental	Uds.	688	721	249	✓	G1-2-15b	4.1	8,12,13



¹. Aplicable a las empresas del Grupo dentro del modelo corporativo de Compras. Incluyen proveedores con facturación en 2024 sea superior a 30.000€. Se excluyen acreedores, organismos oficiales, comunidades de propietarios.

². Se define como proveedor activo el que cumple con algunas de las siguientes: algún contrato activo en Ariba (plataforma de proveedores) con fecha acuerdo últimos 3 años; ha facturado en año actual o anterior o ha participado en alguna negociación en los últimos 12 meses. En 2023 se reforzó el criterio de proveedor activo, eliminando de la definición los proveedores relacionados con convenios y colaboraciones entre otros.

³. Aplicable a las empresas del Grupo dentro del modelo corporativo de Compras. También incluye VidaCaixa.

⁴. De acuerdo con el proceso de homologación vigente incluye los proveedores de compras centralizadas que han superado el proceso de calificación financiero y los proveedores de compras descentralizadas que han completado el proceso de registro y tienen vigentes los certificados obligatorios.

⁵. Importe total negociado (plurianual).

⁶. La diferencia entre el número de proveedores activos y el número de proveedores homologados se debe principalmente a los proveedores excepcionados, por ejemplo, proveedores incluidos en Forbes 2.000 u otros.

_Indicadores clave

		2024	2023	2022	Ley 11/2018, de información no financiera y diversidad	ESRS	UNEP FI	ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible)
Acción social								
Aportaciones CaixaBank (Acción Social) ¹	MM€	7,2	8,9	9,6	✓			1,2,10,17
Canalización de fondos a proyectos (Acción Social)	MM€	75,2	45,0	49,4	✓			1,2,10,17
Acción Social con la Fundación "la Caixa" - Fondos dirigidos a entidades sociales que canalizado a través de la red de oficinas	MM€	25,0	25,0	25,0	✓			1,2,10,17
Acción Social con la Fundación "la Caixa" - Número de acciones	Uds.	5.625	5.833	5.624	✓			10
Acción Social con la Fundación "la Caixa" - Entidades beneficiarias	Uds.	5.238	5.302	5.041	✓			1,2,10,17
Acción Social - Plataforma de captación de donativos ²	MM€	48,6	18,5	22,9	✓			1,8,13
Voluntarios	Uds.	20.201	17.240	14.000	✓	S1-2-27b	2.2	1,2,10,17
CaixaBank Dualiza - Estudiantes Beneficiados (año en curso)	Uds.	12.472	6.905	6.864	✓	S3-2-21a	2.3	4,8,17
CaixaBank Dualiza - Empresas Beneficiadas (año en curso)	Uds.	2.499	1.024	484	✓	S3-2-21a	2.3	8,17
CaixaBank Dualiza - Docentes Beneficiados (año en curso)	Uds.	4.114	1.747	2.143	✓	S3-2-21d	2.3	4
CaixaBank Dualiza - Centros Educativos Beneficiados (año en curso)	Uds.	1.378	944	316	✓	S3-2-21a	2.3	4,17
Inversión anual Dualiza	MM€	2,53	2,43	n.d.	✓	S3-2-21a	2.3	4,17



1. Se incluye, además de las diferentes aportaciones a programas propios y a programas con otras fundaciones de ámbito territorial, así como otras alianzas, la aportación a la asociación de Voluntarios de CaixaBank. Dentro de este importe aportado a la comunidad no se han tenido en cuenta los costes de gestión de los distintos programas (logística, actos, sistemas de información...etc) cuya suma supera el millón de euros, ni tampoco los costes de los cerca de 60 empleados dedicados en exclusiva a la Acción Social (repartidos por todo el territorio).

2. Incluye la captación de donativos económicos de Ningún Hogar sin Alimentos.

_Indicadores clave

		2024	2023	2022	Ley 11/2018, de información no financiera y diversidad	ESRS	UNEP FI	ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible)
Otros indicadores de impacto								
Aportación directa e indirecta al PIB español	MM€	18.872	16.897	13.323				8,9
% Aportación directa e indirecta al PIB español	%	1,18%	1,16%	1,00%				8,9
Valor añadido Bruto de CaixaBank sobre el sector financiero y de seguros	%	16%	16%	17%				8,9
Aportación directa e indirecta al PIB portugués	MM€	1.613	1.444	1.000				8,9
% Aportación directa e indirecta al PIB portugués	%	0,56%	0,54%	0,42%				8,9
Valor añadido Bruto de BPI sobre el sector financiero y de seguros	%	7%	9,0%	7,0%				8,9
Puestos de trabajo generados a través del efecto de compras a proveedores ¹	Uds.	68.777	68.929	62.928	✓			8,9
Puestos de trabajo generados a través del efecto de compras a proveedores - Portugal ¹	Uds.	8.458	7.878	6.068	✓			8,9
Tributos pagados y recaudación de tributos de terceros ²	MM€	6.151	3.938	3.672				8
Tributos propios pagados ³	MM€	3.593	1.903	1.894	✓			8
Tributos recaudados de terceros	MM€	2.559	2.036	1.778				8
Tipo impositivo total ⁴	%	34%	22%	30%				
Otras aportaciones (Contribución FGD, FUR, extraordinaria sector bancario Portugal y Prestación Patrimonial DTA's monetizables)	MM€	156	809	766				8
Premios Emprendedor XXI- Premios	MM€	0,8	0,8	0,8	✓			
Premios Emprendedor XXI- Participantes en España y Portugal	Uds.	960	1.056	1.135	✓			8,9



¹. CaixaBank Research, a partir del valor de la actividad de CaixaBank, el PIB español la ocupación según Contabilidad Nacional y las cifras por trabajador y en función de tablas input-output del Instituto Nacional de Estadística (INE) con datos del cuarto trimestre.

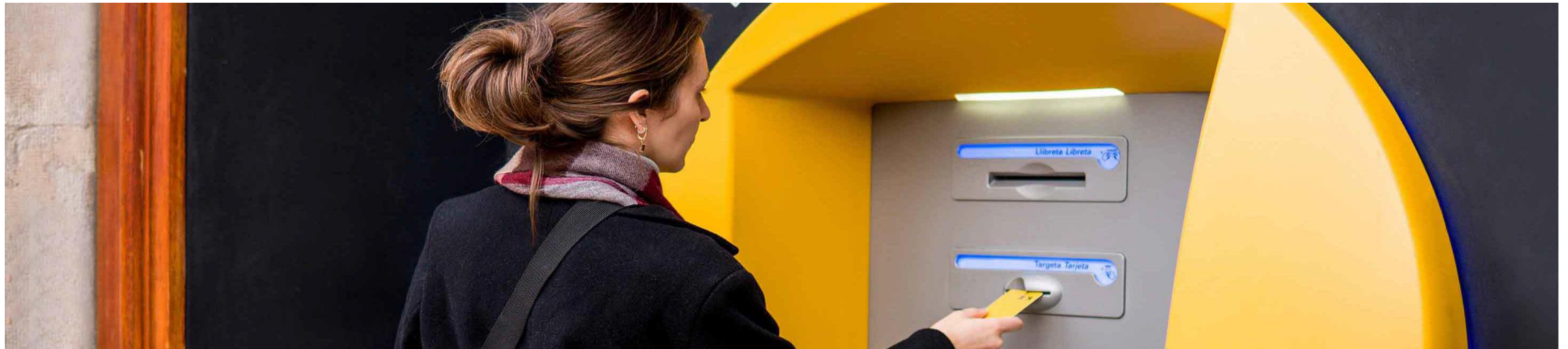
². Estos importes incluyen tanto los impuestos pagados como los recaudados de las sucursales internacionales y las filiales de Luxemburgo.

³. No incluye Otras Aportaciones (FGD, FUR, Prestación Patrimonial DTA's monetizables y Contribuciones al Sector Bancario Portugal).

⁴. El tipo impositivo total se mide como el porcentaje que representan los impuestos totales pagados - excluyendo Otras Aportaciones (FGD, FUR, Prestación Patrimonial DTA's monetizables y Contribuciones al Sector Bancario Portugal)- sobre el beneficio antes de impuestos (BAI) sin contar el impuesto sobre sociedades (IS) pagado, dado que el mismo no se integra en el BAI $[3.593/(3.593-1.448+8.319)]=34\%$. Para la determinación de este ratio se sigue el criterio del sector bancario español. En el ejercicio anterior no se descontaba el IS pagado en el denominador.

_Indicadores clave

		2024	2023	2022	Ley 11/2018, de información no financiera y diversidad	ESRS	UNEP FI	ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible)
Plan de Gestión Ambiental								
Consumo energía eléctrica	MWh	218.048	233.472	259.726	✓	E1-5-37,E1-5-39		7,12,13
Consumo energía eléctrica por empleado	MWh	4,83	5,25	5,88				7,12,13
Emisiones de gases invernadero (GEI) generadas - Huella de carbono (perímetro actual) ¹	t CO ₂ eq	333.800,90	345.240,80	361.689,90	✓	E1-6-45b,E1-6-52a		7,12,13
Alcance 1	t CO ₂ eq	7.282,20	8.423,34	9.576,29	✓	E1-6-45a,E1-6-48a		13
Alcance 2 (market-based method)	t CO ₂ eq	0	0	0	✓	E1-6-45b,E1-6-49a		7,12,13
Alcance 3 (sin 3.15)	t CO ₂ eq	326.518,80	336.817,40	352.113,60	✓	E1-6-45c,E1-6-51		13
Alcance 3 (con 3.15) ²	t CO ₂ eq	82.164.570,00	88.651.750,00	n.d.	✓	E1-6-45c,E1-6-51		13



¹. CO₂eq = CO₂ equivalente. En línea con la metodología PCAF, incluye los siguientes gases de efecto invernadero: CO₂, CH₄, N₂O, HFCs, PFCs, SF₆ y NF₃.

². CaixaBank ha publicado objetivos de descarbonización para los sectores más intensivos en carbono en el marco de la NZBA y para la cartera corporativa de su negocio asegurador en el marco de la NZAOA. No incluye deuda soberana.

Notas: Han cambiado los valores de los viajes corporativos de 2022 y 2023 debido a un cambio en la consideración de la longitud de una parte de los vuelos.

Para el cálculo de la huella de carbono de CaixaBank se utilizan datos de otras empresas de la cadena de valor cuyo período de reporting puede ser distinto al de CaixaBank. En ese caso, siempre se utilizan los datos anuales disponibles más recientes.

Para el cálculo de la huella operativa se utilizan estimaciones para aquellos datos que no están disponibles a fecha de cierre del informe.

_Indicadores clave

>EMISIONES DE GEI DE LA CARTERA DE FINANCIACIÓN E INVERSIÓN - EJERCICIO 2024

Visión por tipo de activo	Exposición		Emisiones absolutas		Intensidad económica
	Total exposición en perímetro (MM€)	% de exposición calculada	S1+2 (ktCO ₂ e)	S3 (ktCO ₂ e)	Intensidad de emisiones S1+2 (tCO ₂ e/MM€)
CRE	6.054	88,0 %	72	-	13
Hipotecas	125.668	99,9 %	2.825	-	23
Financiación Empresarial	163.123	74,2 %	19.553	53.528	162
Préstamos automóviles	9.417	95,2 %	1.891	-	211
Renta Variable (RV) ¹	8	76,7 %	0,04	0,19	6
Renta Fija Corporativa (RF)	16.854	99,0 %	108	266	6
Total	321.123	86,4 %	24.448	53.795	88

¹ No incluye participadas ni cartera de negociación

Visión por sector (financiación empresarial) ¹	Exposición		Emisiones absolutas		Intensidad económica
	Total exposición en perímetro (MM€)	% Exposición calculada	S1+2 (ktCO ₂ e)	S3 (ktCO ₂ e)	Intensidad de emisiones S1+2 (tCO ₂ e/MM€)
Petróleo y gas ²	5.241	75,2 %	3.539	11.378	898
Eléctrico	15.481	93,7 %	1.598	6.103	110
Transporte	26.690	73,8 %	3.083	10.905	156
Inmobiliario	19.737	74,5 %	727	2.126	49
Cemento	315	82,9 %	376	87	1.443
Hierro y Acero	1.985	88,4 %	492	881	281
Agricultura (incluye ganadería)	5.372	81,9 %	2.421	2.260	550
Aluminio	673	84,4 %	111	261	195
Carbón ³	2	98,7 %	56	2	27.266
Otros sectores	87.627	69,9 %	7.151	19.524	117
Total	163.123		19.553	53.528	

¹ Incluye tanto los préstamos con finalidad generalista como la financiación especializada (Project finance).

² Durante el ejercicio 2024 se ha obtenido información de emisiones reales de 3 proyectos financiados significativos de este sector, lo que ha supuesto reducir la estimación de emisiones financiadas de alcance 1 y 2 para el ejercicio 2024, en aproximadamente, 9.000 ktCO₂e respecto a la estimación realizada con factores PCAF en 2023.

³ CNAE 510, 520, 1910

_Indicadores clave

>EMISIONES DE GEI DE LA CARTERA DE FINANCIACIÓN E INVERSIÓN - EJERCICIO 2024

Visión por geografía	Exposición		Emisiones absolutas		Intensidad económica
	Total exposición en perímetro (MM€)	% Exposición calculada	S1+2 (ktCO ₂ e)	S3 (ktCO ₂ e)	Intensidad de emisiones S1+2 (tCO ₂ e/MM€)
España y Portugal	263.581	94,2 %	20.168	36.595	81
Europa	36.648	62,6 %	2.028	10.730	88
Resto del mundo	20.895	30,2 %	2.252	6.470	355
Total	321.123		24.448	53.795	

*Nota: Debido al redondeo los sumatorios totales pueden variar ligeramente.
CO₂e= CO₂ equivalente. Incluye los siguientes GEI: CO₂, CH₄, N₂O, HFCs, PFCs, SF₆ y NF₃*

	Exposición		Emisiones absolutas		Intensidad económica	
	Total exposición en perímetro (MM€)	% Exposición calculada	Emisiones S1 (con LULUCF) (ktCO ₂ e)	Emisiones S1 (sin LULUCF) (ktCO ₂ e)	Intensidad de emisiones S1 (con LULUCF) (tCO ₂ e/MM€)	Intensidad de emisiones S1 (sin LULUCF) (tCO ₂ e/MM€)
Deuda soberana	50.082	100 %	7.174	8.195	143	164

El cálculo no incluye los activos de deuda soberana de BPI.

_Indicadores clave

> OBJETIVOS DE DESCARBONIZACIÓN

Sector	Alcance de las emisiones	Métrica	Escenarios	Año base	Métrica año base	Objetivo de reducción (2030)	Métrica objetivo (2030)	
Eléctrico	1	Intensidad física	IEA <i>Net Zero</i> 2050	2020	136 kg CO ₂ e/MWh	-30%	95 kg CO ₂ e/MWh	
Petróleo y gas	1,2,3	Total emisiones financiadas	IEA <i>Net Zero</i> 2050	2020	9,08 Mt CO ₂ e	-23%	6,99 Mt CO ₂ e	
Automoción	3	Intensidad física	IEA <i>Net Zero</i> 2050	2022	154 g CO ₂ /vkm	-33%	103 g CO ₂ /vkm	
Hierro y acero	1+2	Intensidad física	IEA <i>Net Zero</i> 2050	2022	1.230 kg CO ₂ e/ t acero	-[10-20]%	1.107-984 kg CO ₂ e/ t acero	
Carbón térmico	n/a	Total exposición	-	2022	2.845 MM€ (213 MM€ considerando factores mitigantes)	-100%	0 MM€	
Novedad 2024	Inmobiliario Comercial	1+2	Intensidad física	CRREM 1.5°C CRE Península Ibérica	2022	20,5 kg CO ₂ e/m2	-41%	12,1 kgCO ₂ e/m2
	Inmobiliario Residencial	1+2	Intensidad física	CRREM 1.5°C RRE España + Portugal	2022	23,57 kg CO ₂ e/m2	-19%	19,03 kgCO ₂ e/m2
	Sector Naval	1	% de alineamiento	IMO 2018	2022	AD%=11,9%	-11,9 p.p	AD%=0%
	Aviación	1	Intensidad física	MPPU 1.5°	2022	102 gCO ₂ e/ RPK	-30%	71 gCO ₂ e/ RPK
	Agropecuario	Emisiones directas ("on farm") + alimentación	Intensidad física	SBTi FLAG <i>Commodity Pathways</i> 1.5°C	2022	Objetivo cualitativo enfocado en la mejora del conocimiento y perfilado de los clientes individuales y del sector en general.		

Nota: CO2e=CO2 equivalente. Incluye los siguientes gases de efecto invernadero: CO2, CH2, N2O, HFCs, PFCs, SF6 y NF2.