

20  
24



Informe de  
**Gestión Intermedio  
Consolidado**

Enero-Junio 2024



La finalidad de este documento es exclusivamente informativa y no pretende prestar un servicio de asesoramiento financiero o la oferta de venta, intercambio, adquisición o invitación para adquirir cualquier clase de valores, producto o servicios financieros de CaixaBank, S. A. (en adelante, "CaixaBank", o "la Entidad") o de cualquier otra de las sociedades mencionadas en él. La información contenida el mismo está sujeta, y debe tratarse, como complemento al resto de información pública disponible. La información hace referencia a Grupo CaixaBank, cuando los datos o informaciones tengan un perímetro distinto se especificará. Toda persona que en cualquier momento adquiera un valor debe hacerlo solo en base a su propio juicio o por la idoneidad del valor para su propósito y basándose solamente en la información pública contenida en la documentación pública elaborada y registrada por el emisor en el contexto de esa información concreta, recibiendo asesoramiento si lo considera necesario o apropiado según las circunstancias, y no basándose en la información contenida en este documento.

CaixaBank advierte que este documento puede contener manifestaciones sobre previsiones y estimaciones sobre negocios y rentabilidades futuras, particularmente en relación tanto con la información financiera como extrafinanciera relativa al Grupo CaixaBank, (tales como objetivos de desempeño en materia ambiental, social o de gobernanza ("ASG"), que ha sido elaborada fundamentalmente en base a estimaciones realizadas por la Entidad. A tener en cuenta que dichas estimaciones representan nuestras expectativas en relación con la evolución de nuestro negocio, por lo que pueden existir diferentes riesgos, incertidumbres y otros factores relevantes que pueden causar una evolución que difiera sustancialmente de nuestras expectativas. Estos factores, entre otros, hacen referencia a la situación del mercado, factores macroeconómicos, directrices regulatorias y gubernamentales; movimientos en los mercados bursátiles nacionales e internacionales, tipos de cambio y tipos de interés; cambios en la posición financiera de nuestros clientes, deudores o contrapartes, así como nuestra capacidad para satisfacer las expectativas u obligaciones en materia ASG, que podrán depender en gran medida de actuaciones de terceros, como por ejemplo nuestros objetivos de descarbonización, etc. Estos elementos,

junto con los factores de riesgo indicados en informes pasados o futuros, podrían afectar adversamente a nuestro negocio y a su comportamiento o la consecución de objetivos futuros, incluyendo los relativos al desempeño en materia ASG. Otras variables desconocidas o imprevisibles, o en las que exista incertidumbre sobre su evolución y/o sus potenciales impactos, pueden hacer que los resultados difieran materialmente de aquellos descritos en las previsiones y estimaciones.

Los estados financieros pasados y tasas de crecimiento anteriores no deben entenderse como una garantía de la evolución, resultados futuros o comportamiento y precio de la acción (incluyendo el beneficio por acción). Ningún contenido en este documento debe ser tomado como una previsión de resultados o beneficios futuros. Adicionalmente, debe tenerse en cuenta que este documento se ha preparado a partir de los registros de contabilidad mantenidos por CaixaBank y, en su caso, por el resto de entidades integradas en el Grupo CaixaBank, e incluye ciertos ajustes y reclasificaciones que tienen por objetivo homogeneizar los principios y criterios seguidos por las sociedades integradas con los de CaixaBank, por lo que los datos contenidos en esta presentación pueden no coincidir en algunos aspectos con la información financiera publicada por alguna de las entidades del Grupo CaixaBank.

La cuenta de pérdidas y ganancias, el balance consolidado y los diferentes desgloses de los mismos que se muestran en este informe se presentan con criterios de gestión, si bien han sido elaborados de acuerdo a las Normas Internacionales de Información Financiera "NIIF", también conocidas por sus siglas en inglés como "IFRS" (*International Financial Reporting Standards*) adoptadas por la Unión Europea mediante Reglamentos Comunitarios, de acuerdo con el Reglamento 1606/2002 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 19 de julio de 2002 y posteriores modificaciones. En su preparación se han tomado en consideración la Circular 4/2017 del Banco de España, de 6 de diciembre, que constituye la adaptación de las NIIF adoptadas por la Unión Europea al sector de las entidades de crédito españolas, y sus sucesivas modificaciones.

Se advierte expresamente de que este documento contiene datos suministrados por terceros considerados fuentes de información fiables generalmente, si bien no se ha comprobado su exactitud. Respecto a los datos proporcionados por terceros, ni CaixaBank ni ninguno de sus administradores, directores o empleados, garantiza o da fe, ya sea explícita o implícitamente, que estos contenidos sean exactos, precisos, íntegros o completos, ni está obligado, a mantenerlos debidamente actualizados, ni a corregirlos en caso de detectar cualquier carencia, error u omisión. Asimismo, en la reproducción de estos contenidos por cualquier medio, CaixaBank podrá introducir las modificaciones que estime conveniente, podrá omitir parcial o totalmente cualquiera de los elementos de esta presentación, y en caso de discrepancia con esta versión no asume ninguna responsabilidad. Lo expuesto en esta declaración debe ser tenido en cuenta por todas aquellas personas o entidades que puedan tener que adoptar decisiones o elaborar o difundir opiniones relativas a valores emitidos por CaixaBank y, en particular, por los analistas e inversores que manejen la presente presentación. Se invita a todos ellos a consultar la documentación e información pública comunicada o registrada por CaixaBank ante la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV). En particular, se advierte de que este documento contiene información financiera no auditada.

Adicionalmente a la información financiera elaborada de acuerdo con las NIIF, este documento incluye ciertas Medidas Alternativas del Rendimiento "MAR", también conocidas por sus siglas en inglés como "APMs", (*Alternative Performance Measures*) según se definen en las Directrices sobre Medidas Alternativas del Rendimiento publicadas por la European Securities and Markets Authority el 5 de octubre de 2015 (ESMA/2015/1415) ("las Directrices ESMA"), que no han sido auditadas, con el objetivo de que contribuyan a una mejor comprensión de la evolución financiera de la Entidad. Estas medidas deben considerarse como información adicional, y en ningún caso sustituyen la información financiera elaborada bajo las NIIF. Asimismo, tal y como el Grupo CaixaBank define y calcula estas medidas puede diferir de otras medidas similares calculadas por otras compañías y, por tanto, podrían no ser comparables. Se ruega consultar el apartado

"Glosario" del documento en el que se detallan las MAR utilizadas, así como para la conciliación de ciertos indicadores de gestión con los indicadores presentados en los estados financieros consolidados elaborados bajo las NIIF. Señalar que el Grupo, desde 1 de enero de 2023, ha aplicado la NIIF 17 "Contratos de Seguro" y la NIIF 9 "Instrumentos Financieros" a los activos y pasivos afectos al negocio asegurador. El Grupo considera también los requerimientos de NIIF 9, norma contable que ya venía aplicando al negocio bancario para el registro y medición de sus activos y pasivos financieros.

El contenido de este documento está regulado por la legislación española aplicable en el momento de su elaboración, y no está dirigido a ninguna persona física o jurídica localizada en cualquier otra jurisdicción. Por esta razón, no necesariamente cumple con la regulación o con los requisitos legales que resulten de aplicación en otras jurisdicciones.

Sin perjuicio de los requisitos legales o de cualquier limitación impuesta por CaixaBank que pueda ser aplicable, se prohíbe expresamente cualquier modalidad de uso o explotación de los contenidos de este documento, así como del uso de los signos, marcas y logotipos que se contienen en la misma. Esta prohibición se extiende a todo tipo de reproducción, distribución, cesión a terceros, comunicación pública y transformación, mediante cualquier tipo de soporte o medio, con finalidades comerciales, sin autorización previa y expresa de CaixaBank y/u otros respectivos propietarios de la presentación. El incumplimiento de esta restricción puede constituir una infracción que la legislación vigente puede sancionar en estos casos.

Las cifras se presentan en millones de euros, a no ser que se indique explícitamente la utilización de otra unidad monetaria, y pueden tener dos formatos, millones de euros o MM €, indistintamente.



El Informe de Gestión Intermedio Consolidado, de acuerdo con la Circular 3/2018 de CNMV, deberá incorporar los hechos importantes acaecidos en el periodo intermedio, así como una descripción de los principales riesgos e incertidumbres relativos al semestre, que alteren, de manera significativa, alguno de los mensajes recogidos en el Informe de Gestión Consolidado formulado del último ejercicio. Por este motivo, y con el fin de conseguir la adecuada comprensión de la información, es preciso proceder a la lectura del presente documento juntamente con el Informe de Gestión Consolidado de 2023 formulado por el Consejo de Administración el pasado 15 de febrero de 2024.

Para la elaboración del presente documento se ha tomado en consideración la Guía de Elaboración del Informe de Gestión de la Entidades Cotizadas de la CNMV.

Desde 1 de enero de 2024 hasta la fecha de formulación del presente informe no se han producido acontecimientos significativos en el desarrollo del Grupo, no mencionados en este documento.

# Índice

## 01 Nuestra identidad

- 01.1 Presentación del Grupo CaixaBank PÁG. 06
- 01.2 CaixaBank en el 1º semestre de 2024 PÁG. 08
- 01.3 Hitos del 1º semestre de 2024 PÁG. 09
- 01.4 Comportamiento ético y responsable PÁG. 10

## 02 Estrategia corporativa

- 02.1 Entorno PÁG. 13
- 02.2 Estrategia PÁG. 22

## 03 Gobierno corporativo

- 03.1 Estructura accionarial PÁG. 29
- 03.2 La gestión y Administración de la Sociedad PÁG. 32

## 04 Modelo de creación de valor

- 04.1 Modelo de segmentación PÁG. 37
- 04.2 Modelo de distribución PÁG. 45

## 05 Nuestros clientes

- 05.1 Experiencia cliente PÁG. 52
- 05.2 Ciberseguridad PÁG. 53
- 05.3 Privacidad y protección de datos PÁG. 58

## 06 Nuestros empleados

- 06.1 Cultura Corporativa PÁG. 63
- 06.2 Diversidad e igualdad de oportunidades PÁG. 66
- 06.3 Desarrollo profesional y compensación PÁG. 67
- 06.4 Experiencia del empleado PÁG. 71
- 06.5 Diálogo con los empleados PÁG. 76

## 07 Nuestro compromiso con la sostenibilidad

- 07.1 Estrategia de sostenibilidad PÁG. 78
- 07.2 Negocio sostenible PÁG. 82
- 07.3 Sociedad PÁG. 101
- 07.4 Medioambiente y clima PÁG. 120

## 08 Resultados e información financiera

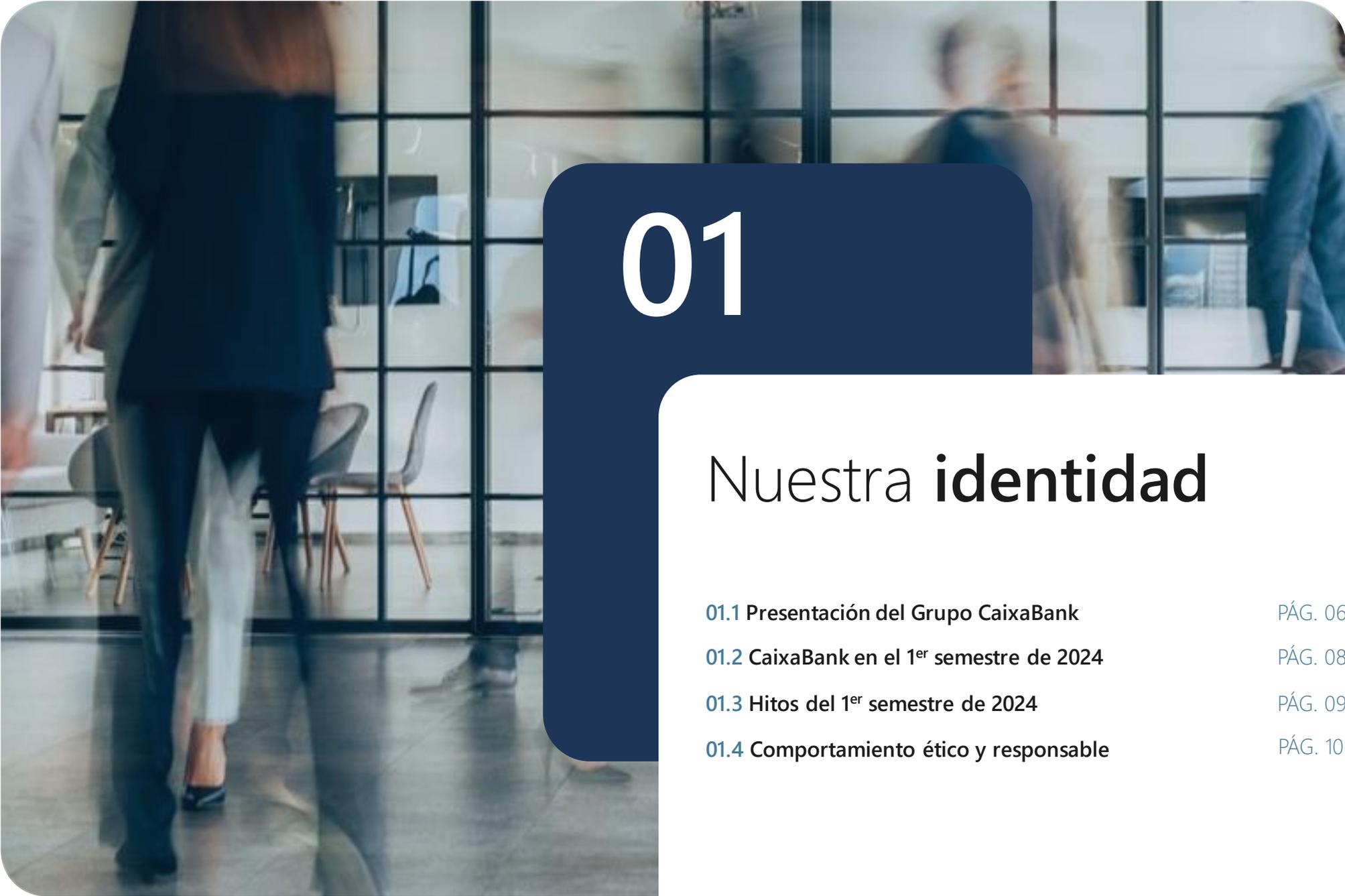
- 08.1 Datos relevantes del Grupo PÁG. 135
- 08.2 Evolución de los resultados PÁG. 136
- 08.3 Evolución de la actividad PÁG. 144
- 08.4 Gestión del riesgo PÁG. 146
- 08.5 Liquidez y estructura de financiación PÁG. 147
- 08.6 Gestión del capital PÁG. 148
- 08.7 Remuneración al accionista PÁG. 149
- 08.8 *Ratings* PÁG. 150

## G. Glosario

- G.1 Información no financiera PÁG. 153
- G.2 Información financiera PÁG. 159

## A. Anexo

- A.1 Estructura del Grupo PÁG. 169
- A.2 Informe verificación emisiones financiadas PÁG. 170



# 01

## Nuestra **identidad**

- 01.1 Presentación del Grupo CaixaBank PÁG. 06
- 01.2 CaixaBank en el 1<sup>er</sup> semestre de 2024 PÁG. 08
- 01.3 Hitos del 1<sup>er</sup> semestre de 2024 PÁG. 09
- 01.4 Comportamiento ético y responsable PÁG. 10

## 01.1 Presentación del Grupo CaixaBank



CaixaBank es un grupo financiero con un modelo de **banca sostenible con visión a largo plazo**, basado en la calidad, la cercanía y la especialización.

CaixaBank ofrece una propuesta de valor de productos y servicios adaptada para cada segmento, asumiendo la innovación como un reto estratégico y un rasgo diferencial de su cultura, y cuyo posicionamiento líder en banca minorista en España y Portugal le permite tener un rol clave en la contribución al crecimiento económico sostenible.

CaixaBank, S.A. es la Entidad matriz de un grupo de servicios financieros cuya acción se encuentra admitida a negociación en las bolsas de Barcelona, Madrid, Valencia y Bilbao y en el mercado continuo, formando parte del IBEX-35 desde 2011, así como del Euro Stoxx Bank Price EUR, el MSCI Europe y el MSCI Pan-Euro.



## 01.1 Presentación del Grupo CaixaBank

### / Impacto en la Sociedad

CaixaBank pone a disposición de sus clientes **las mejores herramientas y el asesoramiento experto para tomar decisiones y desarrollar hábitos que son fuente de bienestar financiero** y que permiten, por ejemplo, planificar adecuadamente para hacer frente a gastos recurrentes, cubrirse frente a imprevistos, mantener el poder adquisitivo durante la jubilación o hacer realidad ilusiones y proyectos.



#### **Lo hacemos estando:**

- cerca de las personas para todo lo que importa.



#### **Lo hacemos con:**

- Asesoramiento especializado.
- Herramientas de simulación y de seguimiento de las finanzas personales.
- Medios de pago cómodos y seguros.
- Un abanico completo de productos de ahorro, previsión y seguros.
- Crédito concedido de manera responsable.
- Cuidando la seguridad de la información personal de nuestros clientes.



#### **Contribuimos al progreso de la sociedad**

- Canalizando de forma eficaz y prudente el ahorro y la financiación y garantizando un sistema de pago eficiente y seguro.
- Mediante la inclusión y la educación financiera; la sostenibilidad medioambiental; el apoyo a la diversidad; con los programas de ayudas a la vivienda; o promoviendo el voluntariado corporativo.
- Y por supuesto, a través de nuestra colaboración con la Obra Social de la Fundación "la Caixa", cuyo presupuesto se alimenta en parte de los dividendos que CriteríaCaixa cobra por su participación en CaixaBank. Una parte significativa de este presupuesto se canaliza a necesidades locales identificadas desde la red de oficinas de CaixaBank en España y de BPI en Portugal.



Además de contribuir al bienestar financiero de **nuestros clientes, nuestro objetivo es apoyar el progreso de toda la sociedad.**

Somos una entidad minorista enraizada allá donde trabajamos y, por ello, **nos sentimos partícipes del progreso de las comunidades donde desarrollamos nuestro negocio.**

## 01.2 CaixaBank en el 1<sup>er</sup> semestre de 2024

### > Clientes

Banco #1 en España con una **sólida posición** en Portugal



Mejor Banco de España y Portugal 2024 por *Euromoney*



### > Accionistas e inversores

#### Crecimiento de calidad del resultado



**2.675MM€**  
Resultado atribuido



**8.124MM€**  
Ingresos core

#### Fortaleza de Balance



**12,2%**  
CET1



**2,7%**  
Ratio de morosidad

#### Mejora en rentabilidad y eficiencia



**14,4%**  
ROE 12 meses



**39,0%**  
Ratio de eficiencia

#### Creando valor para el accionista

**2.876 MME**  
Dividendo pagado a cuenta ejercicio 2023

**0,3919€ por acción**  
Representa **60% Pay-out** en efectivo

Programas de recompras de acciones en 2024

**500MM€**  
Ejecutados<sup>1</sup>

**500MM€**  
Anunciados<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Corresponde al 3<sup>er</sup> programa de recompra de acciones.  
<sup>2</sup>Corresponde al anuncio del 4<sup>o</sup> programa de recompra de acciones.

### > Empleados

Compromiso con la **diversidad**



**56,3%**  
Mujeres



**efra**  
Certificado con nivel de excelencia A

**43,7%**  
Hombres

**43,3%**  
de mujeres en posiciones directivas CaixaBank, S.A.

### > Sostenibilidad

**Mobilización de Finanzas Sostenibles**  
**Objetivo conseguido**

#### España

**67.157 MME**

Mobilizados Grupo España<sup>1</sup> (2022-2024)

**Objetivo**  
64.000MME

#### Portugal

**4.663 MME**

Mobilizados por BPI (2022-2024)

**Objetivo**  
4.000MME

<sup>1</sup>No incluye BPL. Incluye importes movilizados fuera de España.

### > Medioambiente y clima

**33.840 + 50.749** KtCO<sub>2</sub>

Emissiones financiadas Alcance 1+2/3

**+ 9<sup>1</sup>**

Sectores con objetivos de descarbonización fijados

**Miembro de PCAF y miembro fundador de Net Zero Banking Alliance (NZBA)**

Declaración de naturaleza aprobada por el consejo de administración

<sup>1</sup>Los 9 sectores iniciales han pasado a ser 12 sectores.

### > Sociedad



Comprometidos con el **colectivo senior**



2 bonos sociales emitidos por **1,568MM €**

#### Compromiso con la inclusión financiera

**21**

Ofibuses

**52.000**

Km/mes

**804**

Municipios



**375.621**  
Beneficiarios MicroBank (acum. 2022-2024)<sup>1</sup>

## 01.3 Hitos del 1er semestre de 2024

### Enero



- CaixaBank reconocida por tercer año consecutivo por Top Employers por la **excelencia en sus políticas prácticas de Recursos Humanos**.
- CaixaBank **amplía la cobertura de su servicio de oficinas móviles** a municipios en riesgo de exclusión financiera. A finales de junio el servicio de ofibuses cubría a 804 poblaciones.
- Lanzamiento de **MyBox VidaCare**, el primer seguro para cubrir necesidades producidas por enfermedades neurodegenerativas.

### Febrero

- CaixaBank **emite su séptima emisión de bonos verdes por 1.250MM€**. A 30 de junio, son 8 las emisiones de bonos verdes realizadas por importe de 7.150 MM€ desde su inicio en 2020.
- Aprobación por parte del Consejo de Administración de la **Declaración de Naturaleza**.

### Marzo



- Global Finance premia a CaixaBank como el **"Mejor Banco del Mundo por su apoyo a la Sociedad 2024"**.
- **Moody's mejora el rating de CaixaBank** hasta baa2 desde baa3, por mejora de su valoración de fortaleza intrínseca de la Entidad y del entorno operativo.

### Abril

- CaixaBank paga a sus accionistas un dividendo de 2.876 MM€, 0,3919 euros por acción, **un 70% más que en el ejercicio anterior**.
- **Publicación de los Objetivos de Descarbonización** restantes, en el marco de la Net Zero Banking Alliance (NZBA).
- CaixaBank suma una década ininterrumpida como **"Mejor Banco en España"** por la revista Global Finance.

### Mayo

- CaixaBank celebra el Mes Social, con más de **2.690 actividades solidarias** por toda España.
- **Finaliza el 3er programa de recompra de acciones** de CaixaBank, con una inversión de 500MM€.



### Junio



- CaixaBank, reconocido como **"Banco más innovador en Europa Occidental"** por Global Finance.
- Refuerzo de los productos para el colectivo sénior con el lanzamiento del **MyBox Tranquilidad Sénior**, que permite afrontar los gastos que puedan surgir a consecuencia de un accidente o fallecimiento.
- **OpenWealth se convierte en la mayor consultora para altos patrimonios y "family offices"** de España.

## 01.4 Comportamiento ético y responsable



CaixaBank desarrolla las mejores prácticas para **asegurar un comportamiento ético y responsable, por este motivo cuenta con políticas en materia de ética e integridad** aprobadas por el Consejo de Administración, un modelo de *compliance*, maduro y certificado, así como una serie de medidas internas para hacer efectivo el cumplimiento de las políticas.

### | Actualización de políticas

Durante el primer semestre de 2024, en lo que se refiere a políticas en materia de ética e integridad, se ha actualizado **la Política Corporativa de Conflictos de Interés**. Esta Política tiene como objetivo establecer un marco global y armonizado de principios generales y procedimientos de actuación para la gestión de conflictos de interés, potenciales y reales, que surjan en el ejercicio de las actividades y servicios desarrollados. Esta Política sirve de guía para:

- La identificación de áreas y situaciones que, por su naturaleza, son más propicias a que se presenten potenciales conflictos de interés.
- Definición y adopción de medidas de prevención, identificación y gestión de los conflictos de interés, así como comunicación de los mismos.

Las principales modificaciones introducidas en la Política, en esta actualización, han sido:

- Incorporación de nuevas referencias normativas.
- En relación con los criterios de resolución de conflictos de interés, se explicita que, en cualquier caso, los criterios se resolverán anteponiendo los intereses de los clientes, del Grupo y de sus accionistas a los intereses personales.
- Formación a Personas Sujetas: se incluye el porcentaje de consecución de las formaciones impartidas como aspecto adicional a revisar desde Cumplimiento normativo.

### | Renovación de certificaciones

En el primer semestre de 2024 se han renovado las siguientes certificaciones emitidas por AENOR:

- **UNE 37301 Sistemas de Gestión de Compliance:** es un estándar internacional que especifica los requisitos y proporciona una guía de los sistemas de gestión de *compliance* y prácticas recomendadas.
- **UNE 37001 Sistemas de Gestión Antisoborno:** se trata de un estándar internacional (ISO) que especifica los requisitos y proporciona una guía para establecer, implementar, mantener, revisar y mejorar un sistema de gestión antisoborno.
- **UNE 19601 Sistemas de Gestión Compliance Penales:** el estándar nacional de *Compliance Penal*, elaborado por la Asociación Española de Normalización (UNE), y establece la estructura y metodología necesarias para implementar modelos de organización y gestión para la prevención de delitos.



## 01.4 Comportamiento ético y responsable

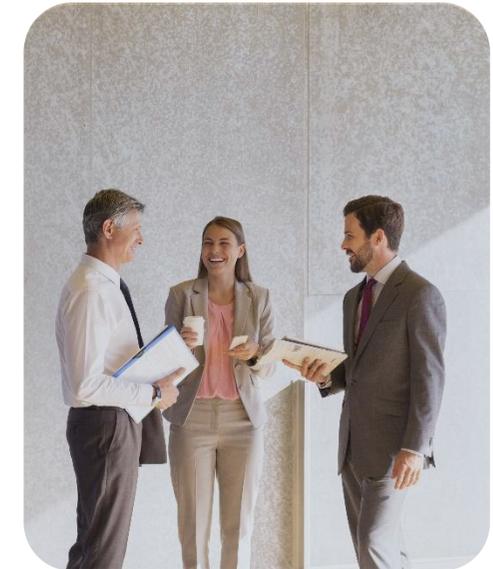
### | Sistema interno de información

El **Sistema Interno de Información (SII)** integra los distintos canales internos de información, entre los cuales se encuentra el **Canal de Denuncias** como vía principal para informar sobre acciones u omisiones que puedan constituir infracciones del Derecho de la Unión Europea y/o que puedan ser constitutivas de infracción penal o administrativa grave o muy grave, según lo dispuesto en la Política corporativa del sistema interno de información.

El Canal de Denuncias también es el medio adecuado para comunicar cualquier situación de acoso laboral y sexual contra empleados.

Durante el primer semestre de 2024 se han llevado a cabo las siguientes actividades, en relación con la mejora del Sistema Interno de Información:

- Finalización de la identificación de canales de entrada de comunicaciones enmarcadas en el SII para la aplicación de Ley 2/2023 reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción.
- Revisión de la información facilitada a los denunciados ('acceso al expediente').



### Evolución de la volumetría de denuncias

Durante el primer semestre de 2024 se han recibido **62 comunicaciones**: 28 han sido admitidas (45%), 31 han sido inadmitidas (50%) y 3 se encuentran en curso (5%).

Existe una mayoría de comunicaciones categorizadas en acoso laboral y sexual (37%), seguido de integridad (incluye Código ético, Política Anticorrupción y conflictos de interés) (23%) y de comercialización de productos (15%).

### > Tipología de denuncias recibidas (Canal de Denuncias):

Conflictos de interés

Seguridad y Salud en el trabajo / Prevención riesgos laborales

Código Ético

Acoso laboral/sexual

Otros

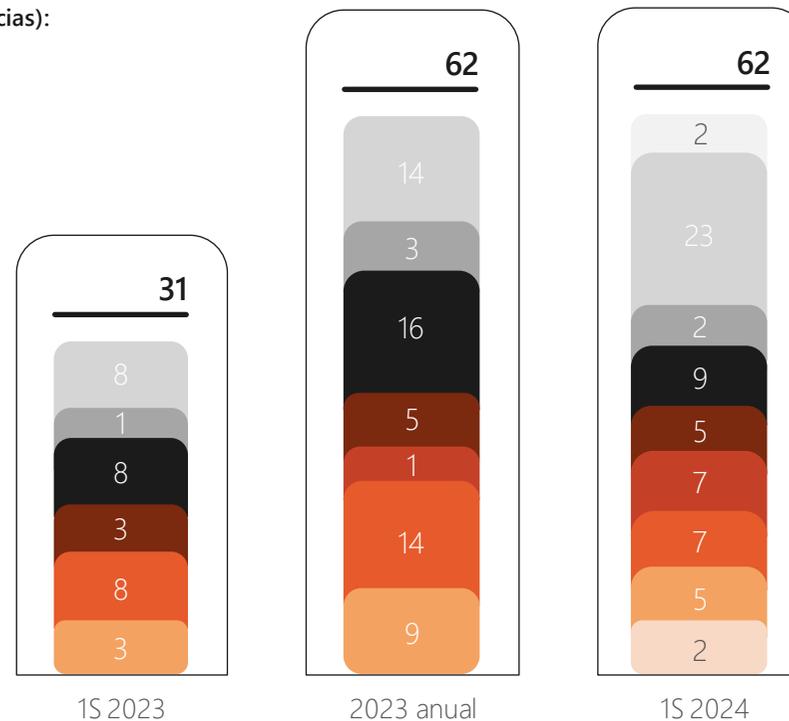
Código de conducta telemático

Protección de datos/confidencialidad de la información

Comercialización de productos y protección del cliente

Política Anticorrupción

Prevención de Blanqueo de Capitales





# 02

## Estrategia corporativa

**02.1 Entorno** PÁG. 13

Entorno económico PÁG. 13

Entorno de negocio, sector tecnología y sostenibilidad PÁG. 15

**02.2 Estrategia** PÁG. 22

## 02.1 Entorno

### Resiliencia económica global, pero con disparidad regional

#### / Entorno Económico

##### | Evolución global y eurozona

En un entorno marcado por una elevada incertidumbre dadas las tensiones geopolíticas latentes y la persistencia de unas condiciones monetarias restrictivas, la economía mundial registró en el primer semestre de 2024 un comportamiento mejor del que se preveía. Este buen desempeño de la economía global descansó en la fortaleza de los mercados laborales, los colchones financieros de empresas y familias y una cierta recuperación del poder adquisitivo de los hogares, sustentada en la bajada de la inflación y el dinamismo de los salarios. Con todo, esta resiliencia global esconde dinámicas dispares entre las grandes economías internacionales, desde la solidez de la actividad económica en EE. UU. a la desaceleración de China y las señales de moderada recuperación de la actividad en la eurozona.

En EE. UU., la actividad mantuvo un crecimiento sólido en el primer semestre del año, aunque con señales de desaceleración hacia ritmos de expansión más sostenibles que se espera se mantengan en los próximos trimestres. Esta normalización se hizo visible en los indicios de una desaceleración paulatina en la demanda, -con una cierta moderación del crecimiento del consumo y una distensión en el grado de saturación del mercado laboral-, y señales positivas en la oferta, como el crecimiento de la población activa, que siguió aupando la creación de empleo. Por su parte, la inflación estadounidense mostró cierta persistencia en los primeros meses de 2024, si bien ya en el segundo trimestre se volvió a reactivar el proceso desinflacionista que, de manera gradual, debería tener continuidad en la segunda parte del año. Con todo ello, la Reserva Federal se ancló en la prudencia y atemperó las perspectivas de recortes de tipos, pasando de señalar en diciembre de 2023 que podría recortar tipos en 75 p. b. a lo largo de 2024, a apuntar a solo una bajada de 25 p. b. en sus proyecciones de junio de 2024. En este contexto, los mercados financieros ajustaron sus expectativas en la misma dirección, pasando de anticipar 150 p. b. de bajadas a 50 p. b. a cierre del primer semestre de 2024.

En cuanto a la **eurozona**, tras una segunda mitad de 2023 en la que la economía estuvo prácticamente estancada, la actividad fue recuperándose en los dos primeros trimestres de 2024, logrando mantener ritmos de crecimiento intertrimestrales del PIB del 0,3%. No obstante, no cabe esperar una aceleración significativa de la actividad en lo que resta de año. Así, la actividad industrial, aunque fue remontando, sigue todavía bastante deprimida y afectada por la debilidad de los sectores más intensivos en energía. A su vez, las familias siguieron mostrándose muy prudentes en sus decisiones de gasto, pese al elevado volumen de ahorro acumulado. Asimismo, el traslado a la economía real de las inversiones realizadas en el marco del NGEU está siendo más lento de lo esperado. En consecuencia, el crecimiento del PIB en la eurozona en el conjunto de 2024 se situaría en torno al 0,8% según las previsiones de CaixaBank Research, siendo Alemania la economía menos dinámica, con un avance de apenas un 0,2%, y con Francia e Italia alcanzando crecimientos bastante modestos, -inferiores al 1,0%.



Cabe destacar también que los resultados de las elecciones al Parlamento europeo realizadas en junio han elevado la incertidumbre política. La mayoría de fuerzas pro-europeas revalidó su mayoría para controlar la cámara, pero se produjo un notable ascenso de la ultraderecha. En concreto, en Francia resultó la fuerza más votada, con el 31% de los votos, provocando el anticipo de elecciones legislativas y un aumento de la prima de riesgo francesa, que se contagió moderadamente al resto de economías periféricas (Italia, España, Grecia).

La inflación en la eurozona siguió moderándose en el primer semestre de 2024 gracias a la menor presión de los precios de los alimentos, aunque lo hizo más lentamente debido al cambio de dinámicas propias de las últimas fases del proceso desinflacionista, al no contar ya con la fuente de desinflación procedente de la energía, un componente que había exhibido fuertes caídas interanuales a finales de 2023.

En este contexto, en junio el Banco Central Europeo (BCE) realizó una primera bajada de los tipos de interés de 25 p. b., apoyado en la buena transmisión del endurecimiento monetario, la bajada de la inflación y una mayor confianza en el encarrilamiento de la inflación hacia el objetivo del 2%. Con todo, se prevé que en los próximos meses la inflación exhiba más volatilidad, afectada por los efectos de base que genera la retirada escalonada de medidas que se pusieron en marcha contra la crisis energética, y también algo más de resistencia a la baja, dado que la desinflación recaerá más sobre componentes inerciales, como los servicios. Estas expectativas explicarían que el BCE acompañó este primer recorte de tipos con un mensaje de cautela. A cierre de junio, los mercados financieros preveían dos recortes más en 2024, cuando a finales de 2023 se barajaban un total de seis recortes para el conjunto de 2024.

## 02.1 Entorno

### | Evolución España y Portugal

#### España

En la primera mitad de 2024 la economía española mostró un elevado dinamismo, mayor de lo que se preveía en el arranque del año, apoyado, sobre todo, en el notable empuje de las actividades relacionadas con el turismo y la fortaleza del mercado laboral. Así, tras el buen dato de crecimiento del PIB en el 1T, -con un avance intertrimestral del 0,8%-, el vigor mostrado por los indicadores disponibles del 2T apuntaría que la actividad económica mantuvo un ritmo de crecimiento dinámico. Este buen tono se reflejó en la consolidación de los PMI manufacturero y de servicios en terreno expansivo (por encima de 50 puntos), en la resiliencia del gasto de los hogares y en la solidez en la creación de empleo, con la afiliación en máximos históricos, por encima de los 21 millones de trabajadores.

En cuanto a la inflación, retomó la senda de descensos y en junio se situó en el 3,4% gracias a la caída de carburantes y alimentos, situándose en el 3,4%. Sin embargo, la resistencia de la inflación en los servicios está dificultando que la subyacente baje del 3,0%.

El notable dinamismo exhibido por la economía española en la primera mitad del año nos ha llevado a revisar al alza la previsión de crecimiento del PIB hasta el 2,4% para 2024 y 2,3% para 2025. Esperamos que la demanda interna vaya ganando vigor gracias al impulso del crecimiento demográfico, el avance de la renta disponible real de las familias y la reactivación de la inversión. La demanda externa irá reduciendo su aportación positiva pese a la recuperación de las exportaciones debido a la aceleración de las importaciones. Los principales riesgos bajistas proceden del entorno geopolítico y de la incertidumbre política. No obstante, también hay riesgos alcistas, como un mayor avance del consumo privado dado el elevado nivel de la tasa de ahorro de las familias y la intensidad de los flujos migratorios.



La economía española **muestra un dinamismo mayor** del que se esperaba en el arranque del año

#### Portugal

La economía portuguesa también registró un comportamiento mejor del previsto en la primera parte de 2024. En el 1T 2024 el PIB creció un 0,8% respecto al trimestre anterior, gracias al impulso de la demanda externa, que aportó un punto porcentual al crecimiento intertrimestral. Los indicadores disponibles apuntan a que este dinamismo se mantuvo en el 2T. Esta favorable evolución justifica una ligera revisión al alza en el crecimiento del PIB previsto para 2024, hasta el 1,8%.

Respecto a la inflación, descendió hasta el 2,8% en junio y hasta el 2,3% en el caso de la subyacente. Esperamos que las presiones alcistas vayan reduciéndose gradualmente a lo largo del año, aunque puntualmente se producirá algún repunte, de forma que en media en el ejercicio 2024 prevemos que se sitúe en el 2,5% frente al 4,3% de 2023.



El vigor de la demanda externa impulsa el crecimiento en Portugal

## 02.1 Entorno

/ Entorno de negocio: sector, tecnología y sostenibilidad

| Rentabilidad y solvencia del negocio

### La rentabilidad del sector bancario español se mantiene robusta en el primer trimestre de 2024, apoyada en la contribución del margen de intereses.

De este modo, la rentabilidad sobre el patrimonio neto (ROE por sus siglas en inglés) se situó en el 12,3% en el primer trimestre de 2024<sup>1</sup>, un punto porcentual superior a la registrada un año antes.

La evolución del margen de intereses ha seguido reflejando el cambio en la política monetaria que impulsó un aumento de los tipos de interés mayor al inicialmente previsto. Sin embargo, la decisión reciente del Banco Central Europeo (BCE) de comenzar a bajar los tipos de interés, que se ha visto reflejada en la evolución del Euribor, parece confirmar un cambio de ciclo de la política monetaria, limitando así el potencial de crecimiento del margen de intereses de las entidades.

La actividad del sector bancario se ha visto condicionada por el endurecimiento de la política monetaria, resultando en una **contracción de la financiación**. De hecho, la cartera de crédito al sector privado en España registró en mayo de 2024 una caída del 2% respecto mayo a 2023. La reducción de los tipos de interés que se ha registrado en los últimos meses ha contribuido a frenar esta contracción y se espera una reactivación de la demanda de crédito durante 2024.

La calidad crediticia se mantiene prácticamente estable. La tasa de morosidad se situó en el 3,6% en el mes de abril de 2024, lo que representa un incremento acumulado de 5 puntos básicos respecto a un año antes, mientras que, respecto a los niveles prepandémicos de febrero de 2020, acumula una caída de 122 puntos básicos.

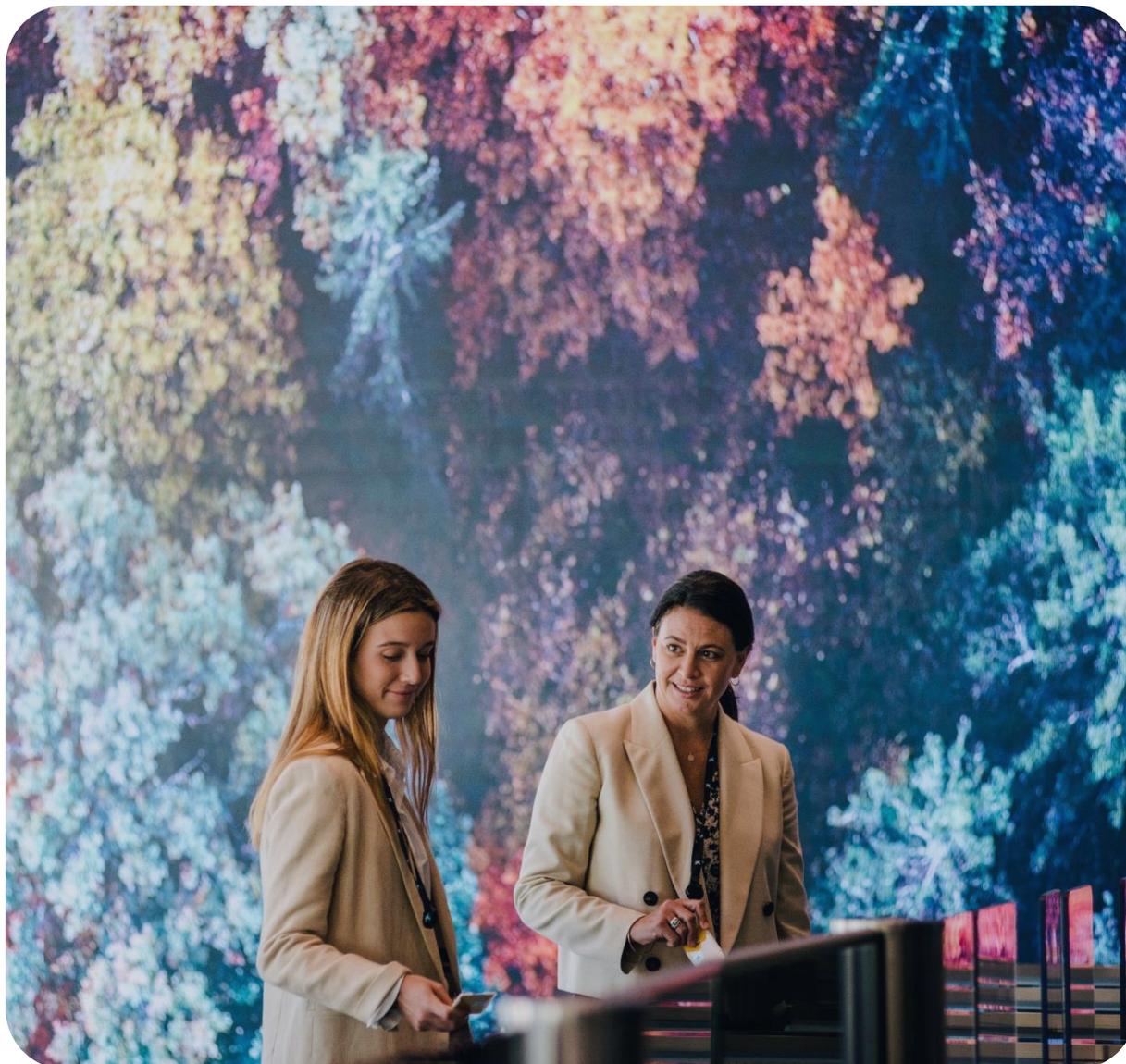


La evolución reciente del Euribor **podría reflejar el final del ciclo de endurecimiento de la política monetaria** y la reactivación de la demanda de crédito durante 2024.



<sup>1</sup>Banco de España, Estadísticas Supervisoras 1º trimestre de 2024. Datos del sector consolidados.

## 02.1 Entorno



Las señales de deterioro temprano de la calidad crediticia han sido relativamente modestas. Así el crédito en vigilancia especial incrementó un 3,2%<sup>1</sup> en el 2023. Según datos de la EBA, el peso de los créditos en vigilancia especial (o *Stage 2*) se sitúa en un 7,2%<sup>2</sup> en marzo de 2024. En los préstamos con aval ICO a empresas, el peso de aquellos calificados en vigilancia especial se situó en el 23%<sup>1</sup>, 3,3 puntos porcentuales más que un año antes. Es relevante señalar que uno de los factores clave en el incremento de esta ratio fue la considerable reducción del importe total de estos créditos (-29% en 2023).

**Las ratios de capital se encuentran en niveles robustos** y siguen manteniendo un cómodo margen sobre los requisitos regulatorios. En España, la ratio CET1 se situó en el primer trimestre de 2024 en el 13,2%<sup>3</sup>. Estos niveles de capital están muy por encima de los registrados en la anterior crisis financiera y otorgan al sector bancario español una elevada capacidad para absorber potenciales pérdidas. Así lo demuestran también los resultados de los últimos tests de estrés realizados<sup>4</sup>, que muestran una elevada capacidad de resistencia del sector bancario español ante escenarios adversos.

No obstante, cabe destacar, que el **impuesto a la banca ha impactado en la cuenta de resultados** del sector bancario español y, en consecuencia, en la capacidad de generación orgánica de capital.

**En cuanto a los niveles de liquidez del sector financiero español, estos siguen manteniéndose elevados.** La ratio de cobertura de liquidez (LCR, por sus siglas en inglés) del sistema alcanzó un 179,8% en el primer trimestre de 2024<sup>3</sup> (+6,7 puntos porcentuales por encima de marzo del 2023) superando holgadamente el requerimiento regulatorio del 100%.

<sup>1</sup> Banco de España, Informe de Estabilidad Financiera Primavera 2024.

<sup>2</sup> EBA Risk Dashboard. Datos del sector consolidados (entidades significativas).

<sup>3</sup> Banco de España, Estadísticas Supervisoras TT24. Datos del sector consolidados.

<sup>4</sup> Banco de España, marco metodológico propio FLESB (*Forward Looking Exercise on Spanish Banks*)

## 02.1 Entorno

| Transformación digital



Los **hábitos y comportamientos más digitales surgidos a raíz de la pandemia de la Covid-19 aceleraron el proceso de digitalización** del entorno en el que las entidades financieras desarrollan su actividad. Desde entonces, las entidades han seguido avanzando en su transformación digital a través de la adopción de nuevas herramientas y tecnologías.

Para el sector bancario, la **transformación digital** está redundando en un **foco creciente en el cliente** y unas mayores exigencias para mantenerlo satisfecho (en cuanto a conveniencia, inmediatez, personalización o coste). Más concretamente, la satisfacción del cliente está convirtiéndose en un punto cada vez más relevante, puesto que el grado de fidelidad de los clientes es cada vez menor, al ser más fácil cambiar de entidad en un entorno digital. Asimismo, la digitalización del sector bancario ha facilitado la aparición de nuevos competidores no tradicionales, como las *Fintech* y las plataformas digitales *Bigtech*, con modelos de negocio que se apalancan en las nuevas tecnologías, que elevan los estándares de calidad de servicio y que acentúan la presión sobre los márgenes del sector.

Hasta ahora, este **sector no tradicional tiene un tamaño muy reducido** con relación al conjunto del sector financiero. No obstante, estos nuevos entrantes han crecido y su presencia se observa a lo largo de la cadena de valor del sector financiero (destacando especialmente los segmentos de pagos y crédito al consumo). A futuro, la capacidad de las *Fintech* la capacidad de las *Fintech* para adaptar sus modelos de negocios al nuevo entorno de tipos de interés será clave para determinar la evolución del sector. En particular, el endurecimiento de las condiciones financieras ha disminuido el apetito inversor por este sector (en el primer trimestre de 2024, la financiación en el sector *Fintech* a escala mundial se había reducido en un 54% interanual y se situaba en niveles por debajo de 2019)<sup>1</sup>. En consecuencia, estas empresas están viéndose obligadas a trasladar parte del aumento de sus costes de financiación a su base de clientes, lo que puede suponer un reto para aquellas que basan su crecimiento en la provisión de servicios financieros a precios bajos o sin coste.

Por otro lado, el **acceso a los datos y la capacidad para generar valor a partir de ellos** se han convertido en una importante fuente de ventaja competitiva. En particular, el uso, procesamiento y almacenamiento de datos resulta en información que sirve para crear productos que generen un mayor valor para el cliente y que estén más adaptados a su perfil de riesgo. Adicionalmente, se observa un aumento de los **casos de uso y desarrollo de nuevas tecnologías** (como *cloud*, *blockchain*, o Inteligencia Artificial generativa) en el sector, si bien con distintos niveles de madurez. En cualquier caso, el uso de nuevas tecnologías en el sector genera la necesidad de adaptar procesos y estrategias de negocio al nuevo entorno.

<sup>1</sup>Fuente: CB Insights, State of Fintech Report



## 02.1 Entorno

La **digitalización del sector también trae consigo numerosas oportunidades** para generar mayores ingresos. En particular, gracias al uso de la tecnología digital, las entidades pueden ampliar su base de clientes y prestar servicios de forma más eficiente y a menor coste. En este sentido, la digitalización permite llegar a un mayor número de clientes potenciales, sin que para ello sea necesario ampliar la red de sucursales en el territorio.

A su vez, la digitalización también permite crear nuevas oportunidades de negocio, por ejemplo, ofreciendo sus plataformas digitales para que terceros comercialicen sus productos, o mediante nuevos productos financieros que se adapten mejor a las necesidades de cada cliente.

Por su parte, los **patrones de pago están cambiando**. La tendencia de reducción del uso del efectivo como medio de pago en favor de los medios de pagos electrónicos se aceleró con la Covid-19 y se ha consolidado a posteriori. Además, el ámbito de los pagos digitales también está evolucionando, de un modelo dominado casi en exclusiva por sistemas de tarjetas (vinculadas a depósitos bancarios) hacia un modelo más mixto en el que también participan las *Fintech* y *Bigtech* (que ofrecen soluciones de pagos alternativas apoyándose en nuevas tecnologías) y en el que aparecen nuevos tipos de dinero y formas de pago privadas, como las *stablecoins*.

En este contexto, la expansión del mercado de criptoactivos y *stablecoins* en los últimos años ha impulsado la inversión privada en tecnologías como *Distributed Ledger Technology* (DLT) o criptografía, que permiten el desarrollo de nuevas funcionalidades de valor añadido en pagos (como es la programabilidad en pagos mediante *Smart Contracts*). Esta tendencia, además, se está viendo acelerada por la entrada en vigor de la regulación MiCA y del régimen piloto de DLT en la UE, que otorgan mayor claridad regulatoria en este ámbito.

Ante estos avances, los **Bancos Centrales**, especialmente en economías avanzadas, están **evaluando la emisión de sus propias monedas digitales** (CBDC por sus siglas en inglés) como forma de asegurar que ciudadanos y empresas sigan teniendo acceso a dinero del Banco Central en la era digital y que el dinero que emiten siga actuando como ancla monetaria (respaldando la estabilidad, integración y eficiencia de los sistemas financiero y de pagos).

Así, en la eurozona, el **Banco Central Europeo (BCE) está explorando la posibilidad de emitir un euro digital** como complemento al efectivo y como solución de pagos adicional. Tras dos años de fase de investigación, enfocada a elaborar una propuesta de diseño del euro digital, exploración técnica y aprendizaje, el BCE decidió en noviembre avanzar hacia la siguiente fase del proyecto, de preparación. Esta nueva fase, que se espera termine en octubre de 2025, se centrará en sentar las bases para la posible emisión de un euro digital a futuro. La última fase del proyecto (fase de prelanzamiento) estaría dedicada al desarrollo y despliegue de los distintos casos de uso del euro digital. Por su parte, **la Comisión Europea publicó en junio de 2023 la propuesta legislativa que establece el marco jurídico de un posible euro digital**, propuesta que todavía debe ser consensuada en el Parlamento y Consejo Europeo.

Asimismo, **la Comisión Europea ha presentado otras propuestas legislativas destinadas a alinear los servicios de pago y el sector financiero en general** con la transformación digital de la economía europea, y que tienen un potencial de disrupción alto. Concretamente, destaca la propuesta de Reglamento sobre un marco para el acceso a datos financieros (FIDAR), que establecerá derechos y obligaciones en el intercambio de datos financieros de clientes más allá de las cuentas de pago.



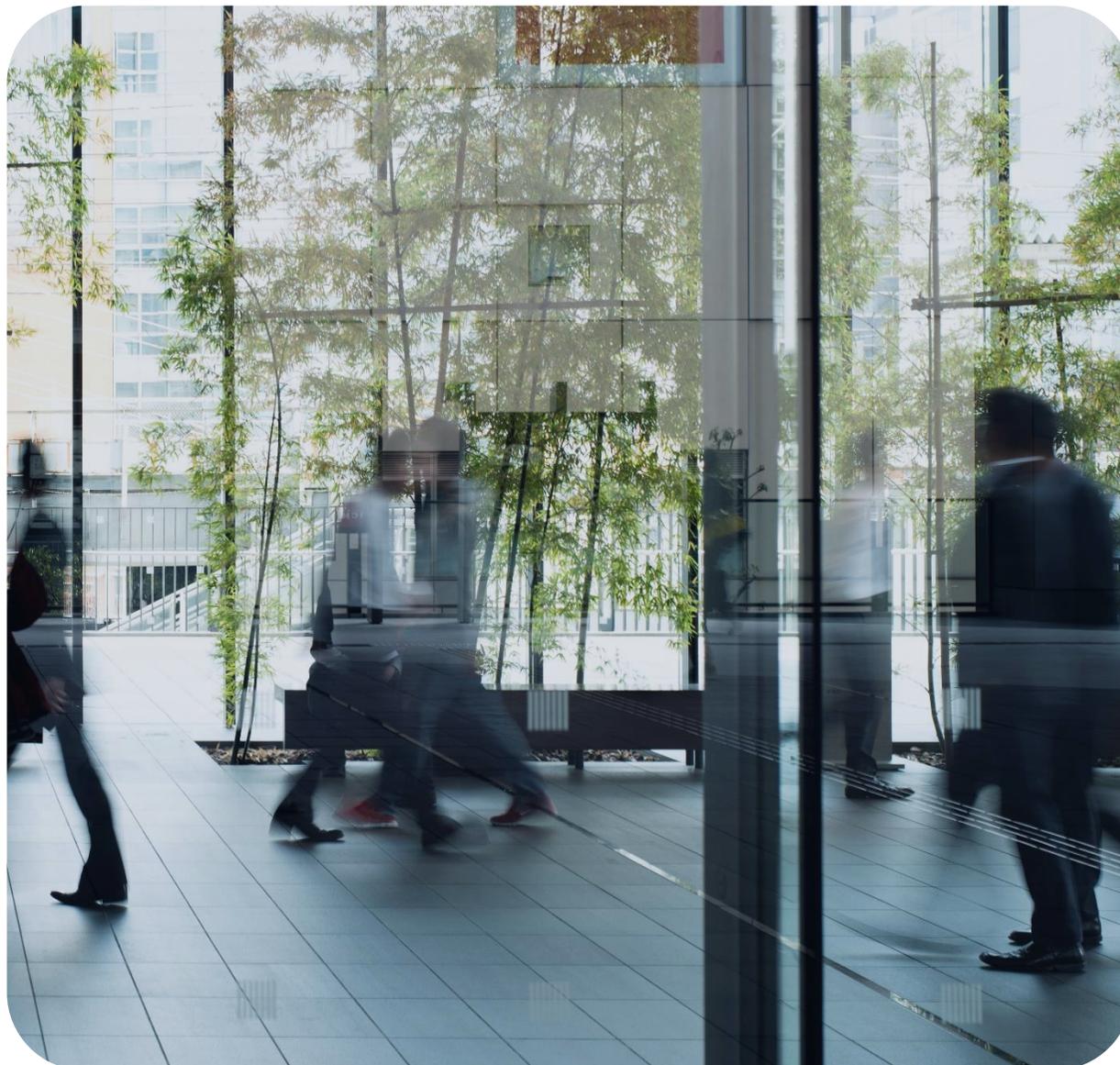
<sup>1</sup>Fuente: CB Insights, State of Fintech Report.

## 02.1 Entorno

De igual forma, también destaca **la propuesta de actualización de la Directiva europea de pagos** que, entre otros, introducirá cambios en la gestión de permisos de los datos de pagos de clientes y medidas para combatir y mitigar el fraude en los pagos electrónicos. No obstante, estas propuestas todavía deben seguir su proceso legislativo antes de ser implementadas.

**CaixaBank afronta el reto de la digitalización con una estrategia centrada en la experiencia de cliente.** En este sentido, la transformación digital ofrece a la Entidad nuevas oportunidades para conocer a los clientes y ofrecerles una propuesta de mayor valor, mediante un modelo de atención omnicanal. En particular, CaixaBank dispone de una plataforma de distribución que combina una gran capilaridad física con elevadas capacidades digitales, prueba de ello es que la Entidad cuenta con más de 11 millones de clientes digitales en España.

Asimismo, para dar respuesta al cambio de hábitos de los clientes, la Entidad está poniendo especial énfasis en aquellas iniciativas que permiten mejorar la interacción con los clientes a través de canales no presenciales. Por otro lado, la transformación digital también está llevando a profundizar en el desarrollo de capacidades como la analítica avanzada, la Inteligencia Artificial generativa y la provisión de servicios nativos digitales. Respecto a este último punto, destaca la propuesta de *imagin*, un ecosistema digital y plataforma *lifestyle* enfocado al segmento más joven, en el que se ofrecen productos y servicios, financieros y no financieros, propios y de terceros. Adicionalmente, la Entidad también está impulsando nuevas formas de trabajar (más transversales y colaborativas) y busca colaborar de forma activa con nuevos entrantes que ofrecen servicios que pueden incorporarse a la propuesta de valor del Grupo.



## 02.1 Entorno

| Ciberseguridad

La transformación digital es vital para la competitividad y eficiencia de la banca, pero también aumenta los riesgos tecnológicos. En este sentido, la mayor operativa digital de clientes y empleados hace necesario **aumentar el foco en la ciberseguridad y la protección de la información.**

El **ciber riesgo** supone una **importante amenaza para la estabilidad financiera y la economía global.** En particular, los incidentes cibernéticos pueden llegar a impactar distintas actividades financieras (como la concesión de crédito, o los servicios de pagos y de liquidación) al perturbar las tecnologías de la información y comunicación (TIC) que les dan soporte. Asimismo, los ciber incidentes también pueden conllevar un uso indebido de los datos que dichas tecnologías procesan o almacenan. Dentro del sector financiero, los bancos tienen múltiples puntos de contacto con terceros, hecho que incrementa su exposición a los ciberataques y hace que puedan ser utilizados como puntos de entrada para ataques en el sector financiero.

Además, el panorama de amenazas cibernéticas **evoluciona constantemente** y se está volviendo **cada vez más complejo**, fruto de la creciente digitalización de la economía, el aumento de las dependencias de terceros y las tensiones geopolíticas. Por otro lado, el coste de los incidentes cibernéticos ha ido aumentando de manera continua y significativa a lo largo de los años.

En este contexto, **la Unión Europea (UE) está respondiendo al ciber riesgo con distintas iniciativas**, entre las que destaca la **normativa sobre resiliencia operativa digital (DORA)**, en vigor desde enero de 2023 y destinada a crear un marco regulador para asegurar que entidades financieras pueden resistir y responder a cualquier tipo de perturbación y amenaza relacionada con las TIC y recuperarse de ella.

CaixaBank es consciente del nivel de amenaza existente y considera la ciberseguridad como una prioridad. Por ello, cuenta con un **Plan Estratégico de Seguridad de la Información** que mide de manera continua las capacidades en ciberseguridad del Grupo y busca mantener a la Entidad en la vanguardia de la protección de la información, de acuerdo con los mejores estándares de mercado.



CaixaBank cuenta con un **Plan Estratégico de Seguridad de la Información** que mide de manera continua las capacidades en ciberseguridad del Grupo

↗ Véase apartado "05.2 Ciberseguridad"



## 02.1 Entorno



### | Sostenibilidad

El objetivo de **descarbonización de la economía europea** a medio plazo está viéndose acompañado por una regulación cada vez más exigente sobre cómo abordar la sostenibilidad y por una creciente presión (tanto de inversores como de autoridades y supervisores) para que las empresas ajusten sus estrategias en consonancia.

En este sentido, destaca la entrada en vigor de la **taxonomía verde de la UE**, que establece un sistema de clasificación de actividades sostenibles y la aprobación de los requerimientos de información acerca del grado de alineación con la taxonomía para las empresas sujetas a la directiva NFRD (*Non-Financial Reporting Directive*). Las entidades de crédito (también sujetas a esta directiva), deben divulgar la proporción de las exposiciones que están dentro del perímetro de la taxonomía, y reportar la proporción de las exposiciones alineadas con la taxonomía (*Green Asset Ratio*).

Asimismo, también destaca la aprobación de la nueva **Directiva de Reporting de Sostenibilidad (CSRD)** en 2022, cuya implementación este 2024 supondrá un gran paso adelante en relación con los actuales requerimientos de información ASG que contiene el Informe de Gestión, fomentando la transparencia y comparabilidad del *reporting*. A su vez, se prevé que la Directiva, por su extensión a la cadena de valor, acelere la transición sostenible del tejido empresarial.

En el ámbito de la supervisión bancaria, **destaca el plan de acción del BCE para incorporar de forma explícita el cambio climático y la transición energética en su marco de operaciones**. En línea con este plan, el BCE ha comenzado a incorporar criterios climáticos en su programa de compra de deuda corporativa y en el marco de activos de garantía (o colateral). Estas medidas buscan reducir el riesgo climático en el balance del BCE, impulsar una mayor transparencia y divulgación de los riesgos climáticos por parte de empresas y entidades financieras, mejorar la gestión del riesgo climático y apoyar la transición verde de la economía.

Adicionalmente, destaca **la fijación de expectativas supervisoras en este ámbito** y la evaluación de las prácticas de los bancos relacionadas con la estrategia, la gobernanza y la gestión de riesgos climáticos y medioambientales.

Por su parte, **la Autoridad Bancaria Europea (EBA) también cuenta con un plan de trabajo para incorporar aspectos ASG en el marco regulatorio y supervisor**. Entre las distintas iniciativas, destaca la incorporación de los riesgos climáticos en el marco de ejercicios de estrés para calibrar la resiliencia del sector bancario europeo a los riesgos climáticos. En este sentido, la EBA, junto con otras autoridades supervisoras europeas, el BCE y el European System Risk Board (ESRB) están trabajando en un ejercicio para evaluar la preparación y resiliencia del sector financiero al paquete de medidas legislativas (sobre energía, transporte, reducción de emisiones, uso del suelo y silvicultura) incluidas en el plan **"Fit-for-55"** para reducir las emisiones de GEI del bloque en un 55% a 2030. El ejercicio se lanzó en el último trimestre del año 2023 y se publicarán los resultados en el primer trimestre del 2025.

Asimismo, **la UE aprobó en 2021 la ley climática europea** (que fija los objetivos de reducción de emisiones del bloque a 2030 y de neutralidad de emisiones a 2050 como un compromiso legal) y ha comenzado a desplegar medidas y reformas en varios sectores económicos (desde vivienda a energía y transporte) para reducir las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) en línea con los objetivos fijados y avanzar hacia una economía descarbonizada. Adicionalmente, tras la invasión rusa de Ucrania, la Comisión Europea presentó el plan REPowerEU para acelerar drásticamente la transición energética. En España, **gracias al Plan de Recuperación Next Generation EU (NGEU)** se han destinado cerca de 13.500MM€<sup>1</sup> entre 2022 y 2023, y **se estima que se destinen cerca de 3.900MM€<sup>1</sup> adicionales este 2024** a inversiones en energías renovables, movilidad sostenible y rehabilitación energética de edificios, impulsando así la transición verde de la economía.

En este entorno, **CaixaBank considera prioritario avanzar en la transición hacia una economía baja en carbono, que promueva el desarrollo sostenible siendo socialmente inclusiva y manteniendo la excelencia en gobierno corporativo**. Por ello, y para materializar este compromiso, la **Sostenibilidad** (en su vertiente ambiental, social y de gobernanza) **constituye uno de los tres ejes del Plan Estratégico 2022-24 del Grupo**. Las actuaciones enmarcadas dentro de este eje estratégico se concretan en el Plan de Banca Sostenible 2022-24.

<sup>1</sup> IGAE Ejecución presupuestaria Administración General del Estado y organismos.

## 02.2 Estrategia

Desde la presentación del **Plan Estratégico 2022-2024** (en adelante, "el Plan Estratégico") en el mes de mayo de 2022, el contexto macroeconómico y la situación de mercado han cambiado significativamente. Si bien siguen plenamente vigentes las principales tendencias de mercado identificadas (entre las que destacan los cambios en los hábitos de los consumidores, la entrada de nuevas tecnologías y la creciente relevancia de la sostenibilidad), el cambio en la política monetaria ha supuesto un impacto notable. Por un lado, durante 2022 y 2023 se registró una mayor inflación y tipos de referencia más altos durante más tiempo de lo anticipado en el Plan Estratégico, permitiendo un crecimiento del margen de intereses superior al inicialmente previsto. Por otro lado, este incremento de los tipos de interés impactó negativamente en la demanda de crédito.

En su globalidad, y a unos meses de cerrar el **Plan Estratégico**, este **evoluciona favorablemente en términos de los objetivos estratégicos definidos**.



En noviembre de 2024, CaixaBank presentará su nuevo Plan Estratégico para el período 2025-2027

### / Plan Estratégico 2022-2024

El Plan Estratégico 2022-2024 del Grupo CaixaBank, con el lema "Cerca de nuestros clientes", refuerza el compromiso de CaixaBank con la sociedad, con un modelo de banca único, y con el objetivo de ofrecer el mejor servicio a cada perfil de cliente para aportar soluciones en todos los ámbitos, promover la inclusión financiera y liderar el impacto social positivo.

### El Plan Estratégico 2022-2024 se sustenta en las tres líneas estratégicas y dos habilitadores transversales:

#### Crecimiento del negocio

Desarrollando la mejor propuesta de valor para nuestros clientes.

#### Operar un modelo de atención eficiente

Adaptado al máximo a las preferencias de los clientes.

#### Sostenibilidad

Referentes en Europa.

#### Habilitadores transversales

Tecnología  
Personas

Las empresas del Grupo CaixaBank cuentan con un Plan Estratégico **totalmente alineado al Plan Estratégico de CaixaBank**.

El Plan Estratégico está alineado con el Estudio de Materialidad realizado por la Entidad. El Estudio de Materialidad, se realiza de forma anual, con el objetivo de identificar y priorizar aquellos ámbitos que pueden generar impactos significativos en materia Ambiental, Social y de Gobernanza. El Estudio de Materialidad de 2023 se puede consultar en el Informe de Gestión del Grupo CaixaBank de 2023.

Actualmente, el Grupo está trabajando para adaptar el Estudio de Materialidad a los requisitos establecidos por la directiva de sostenibilidad "CSRD" y a los "ESRS" asociados, tomando en consideración las guías del EFRAG públicamente disponibles en el momento de la ejecución de este.

## 02.2 Estrategia

### / 1ª Crecimiento del negocio

Se centra en **impulsar el crecimiento del negocio, desarrollando la mejor propuesta de valor para los clientes**. CaixaBank ha desarrollado un supermercado financiero líder en el mercado español, con una oferta comercial confeccionada alrededor de experiencias de cliente. A lo largo de este Plan, seguiremos expandiendo las capacidades de este supermercado financiero, aspirando a incrementar la penetración de nuestros productos y servicios entre los clientes, evolucionando la oferta comercial y dando un salto cuantitativo y cualitativo en la construcción de ecosistemas. Las principales ambiciones de esta línea son:



Fortalecer el **liderazgo en banca minorista** a través de nuevos productos en vivienda y consumo y una mayor penetración en seguros y productos de ahorro a largo plazo.



Lograr una posición de liderazgo en **corporate**, empresas y pymes.



Impulsar los ecosistemas como nueva fuente de ingresos en torno a la vivienda, la movilidad, la salud, el entretenimiento, los negocios o el segmento sénior.

Respecto a los objetivos marcados de **crecimiento del negocio**, por un lado, el Grupo ha seguido afianzando su liderazgo en banca minorista, con una evolución favorable de las principales cuotas de mercado. Por otro lado, destaca especialmente la evolución positiva del crédito CIB, apoyada por un significativo crecimiento de la cartera en Banca Internacional, que sobrepasa el objetivo fijado para el cierre del Plan Estratégico en 2024.

	Punto de partida 2021	2022	2023	Junio 2024	Objetivo 2024
Cuota de ahorro a largo plazo (%)	29,4	29,5	29,3	29,6 <sup>3</sup>	~30%
Cuota de cartera empresas no financieras <sup>1</sup> (%)	23,8	23,8	23,5	23,5 <sup>2</sup>	~24%

<sup>1</sup>Negocio en España

<sup>2</sup>Dato a 31 de mayo de 2024

<sup>3</sup>Cuota combinada de fondos de inversión, planes de pensiones y seguros de ahorro. Basado en datos de INVERCO y ICEA. Para seguros de ahorro, los datos del sector, para la cuota de junio, son estimaciones internas.

## 02.2 Estrategia

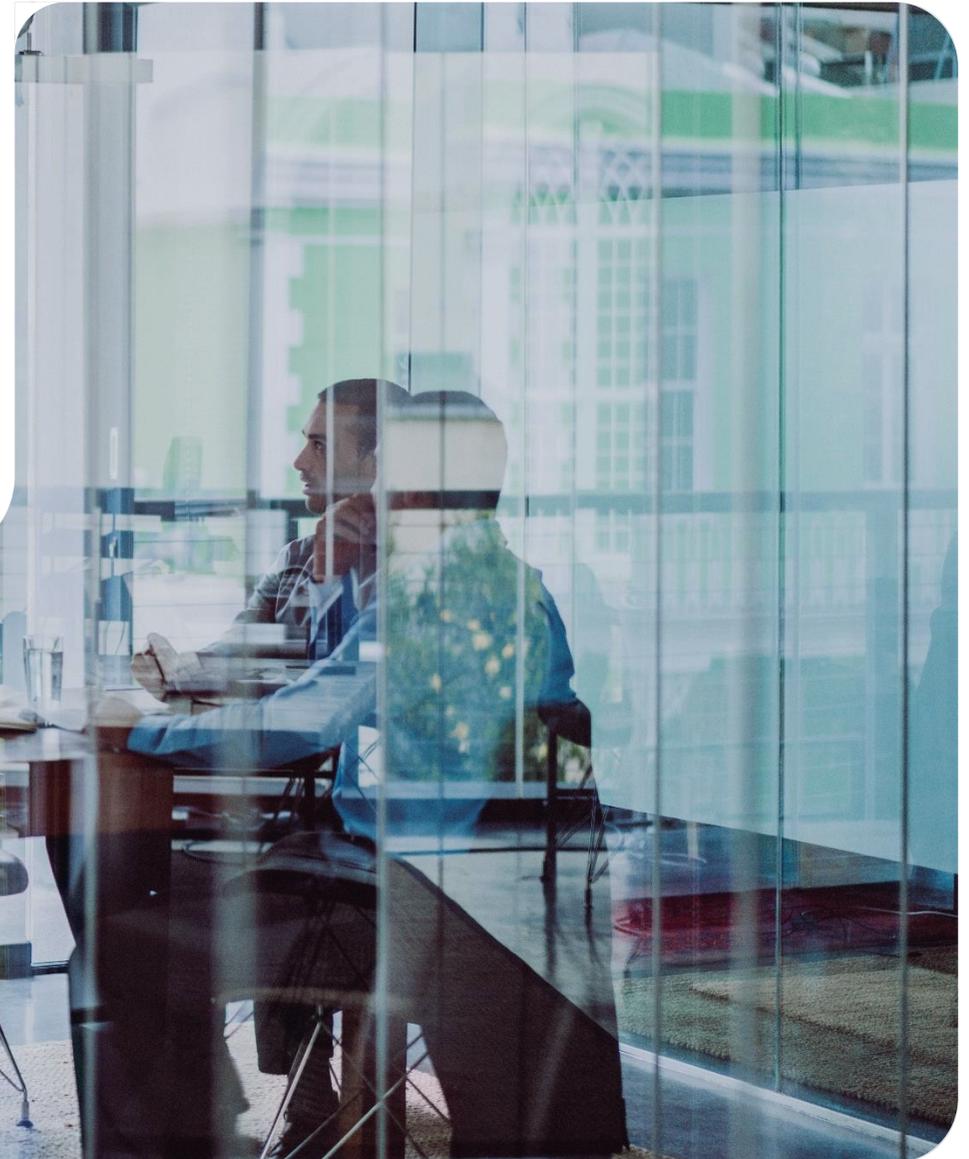
### / 2ª Operar un modelo de atención eficiente

Tiene como objetivo mantener **un modelo de atención eficiente, adaptándolo a las preferencias de los clientes**. Con ello, se busca aprovechar la oportunidad surgida gracias a la reducción de las barreras de entrada a las nuevas tecnologías que permita explorar nuevas formas de interactuar con los clientes.

CaixaBank sigue evolucionando el **modelo de atención** con el objetivo de hacerlo más eficiente y adaptado a las necesidades de cada cliente. En este sentido, las comunidades de imagin e Intouch son una pieza clave en la estrategia del Grupo. Los clientes digitales superan ya los 11 millones y cerca de la mitad de ellos son clientes con un uso intensivo de los canales digitales del banco.

	Punto de partida 2021	2022	2023	Junio 2024	Objetivo 2024
#Clientes imagin (MM) <sup>1</sup>	2,7	3,0	3,3	3,5	3,5

<sup>1</sup>No incluye los clientes compartidos con CaixaBank



## 02.2 Estrategia

### / 3ª Sostenibilidad

**Consolidar CaixaBank como un referente en sostenibilidad en Europa.** La priorización de los ámbitos medioambientales, sociales y de gobernanza en la agenda europea brinda una oportunidad única para aprovechar las ventajas competitivas inherentes a la forma de hacer banca de CaixaBank, destacando el compromiso social como valor fundacional y el liderazgo europeo en microfinanzas. Las principales iniciativas son:



- Acompañar a los clientes en su transición energética
- Compromiso con nuestra propia transición



- Liderar el impacto social positivo
- Promover la inclusión financiera



- Promover una cultura responsable
- Ser referentes en el sector en gobernanza

Hasta el momento, la movilización acumulada de fondos sostenibles evoluciona muy positivamente, superando el objetivo fijado para 2024. El promedio de las evaluaciones recibidas por parte de las agencias de calificación ASG se mantiene en A, tal como se había fijado en el objetivo de 2024.

<sup>1</sup>Movilización de las empresas del Grupo radicadas en España.

<sup>2</sup>Incluye voluntarios del Mes Social.

<sup>3</sup>No se realizó Mes Social a causa de la pandemia COVID.

	Punto de partida 2021	2022	2023	Junio 2024	Objetivo 2024
Movilización de finanzas sostenibles (acumulado 2022-2024) <sup>1</sup> (MME)	18.531	23.583	50.813	67.157	64.000
Número de voluntarios activos <sup>2</sup>	4.997 <sup>3</sup>	14.000	17.240	19.808	10.000

➤ Véase apartado "07. Nuestro compromiso con la sostenibilidad"



## 02.2 Estrategia

### / Habilitadores transversales

El Plan también incorpora **dos habilitadores transversales** que darán soporte a la ejecución de estas tres prioridades estratégicas: por un lado, las personas, y, por otro, la tecnología.

En primer lugar, CaixaBank pone especial foco en **las personas**, y se propone ser el mejor banco en el que trabajar:



Impulsando una cultura de equipo ilusionante, comprometida, colaborativa y ágil, que promueva un liderazgo más cercano y motivador.

Potenciando los programas de desarrollo y los planes de carrera de sus empleados, con un modelo de desarrollo de las personas más proactivo en la capacitación de los equipos y con foco en *skills* críticas.

Promoviendo nuevas formas de trabajo colaborativo, potenciando el trabajo en remoto y ayudando a sus empleados a desarrollar su potencial con igualdad de oportunidades a través de una cultura basada en la meritocracia y la diversidad.

	Punto de partida 2021	2022	2023	Junio 2024	Objetivo 2024 <sup>2</sup>
Mujeres en posiciones directivas (%) <sup>1</sup>	39,9	41,8	43,0	43,3	43,0

El desarrollo de las capacidades necesarias definidas en el habilitador transversal de personas avanza tal y como se definió en el Plan Estratégico. El Grupo ha seguido potenciando, el desarrollo de las personas como eje fundamental sobre el que pivota el Plan Estratégico. En este sentido, CaixaBank sube a la 2ª posición en el Ranking Merco Talento 2023 de las empresas del sector bancario más atractivas para atraer y retener talento. Además, el Grupo ya ha completado el proceso de identificación de *skills* críticas para la Entidad con el fin de evaluar y planificar aquellos procesos y actividades estratégicas y definir acciones de *upskilling* y *reskilling* que mejoren la propuesta de valor para los empleados. También destaca la evolución de mujeres en posiciones directivas, que se sitúa ya en un 43,3%.

<sup>1</sup>Mujeres en posiciones directivas (a partir de subdirección de oficina grande A y B) para CaixaBank S.A.

<sup>2</sup>En 2023, se actualizó el objetivo inicialmente fijado para 2024 del 42% al 43% con la actualización del Plan de Igualdad.

El segundo habilitador se centra en **la tecnología**. CaixaBank cuenta con excelentes capacidades tecnológicas, en las que seguirá invirtiendo para continuar impulsando el negocio.

	Punto de partida 2021	2022	2023	Junio 2024	Objetivo 2024
Absorción <i>cloud</i> (%)	21	25	30	32,55	32

## 02.2 Estrategia



A unos meses de cerrar este Plan Estratégico, CaixaBank **espera superar los objetivos financieros marcados para 2024**



En la presentación del Plan Estratégico, el Grupo definió como objetivos conseguir un ROTE por encima del 12% y una ratio de eficiencia<sup>1</sup> por debajo del 48%. Se comprometió también a ofrecer una remuneración atractiva a sus accionistas con una ratio *pay-out* por encima del 50% y definió como objetivo disponer de 9.000MM€ de capital para distribuir (acumulado en el período 2022-2024)<sup>1</sup>. Todo ello, apalancándose en una sólida posición de balance con una ratio de morosidad por debajo del 3%, una normalización del coste del riesgo por debajo del 0,35% (en promedio 2022-2024) y manteniendo una posición de fortaleza en capital, con un objetivo de gestión de CET1 sin ajustes transitorios NIIF9 de entre 11-12%.

A unos meses de cerrar este Plan Estratégico, las principales métricas financieras muestran resultados muy favorables. En este sentido, el Grupo ha presentado la actualización de los objetivos para 2024, entre los que destacan un nuevo ROTE objetivo esperado por encima del 16% y una capacidad de distribución de capital (acumulado en el período 2022-2024) de 12.000MM€ (de los que por el momento se han distribuido 7.400MM€ y se han anunciado otros 1.300MM€ adicionales) manteniendo una posición fuerte en capital con una ratio CET1 de entre 11,5 – 12%.

Así, en la evolución de la actividad, destaca la mejora en la rentabilidad del grupo, impulsada por el crecimiento en el margen de intereses y la buena evolución de la actividad de seguros, a la vez que se mantiene la ratio de morosidad en niveles históricamente bajos. Por último, la Entidad ha seguido manteniendo unos niveles de solvencia y liquidez muy sólidos.

	Punto de partida 2021	2022	2023	Junio 2024	Objetivo <sup>3</sup> 2024
ROTE (%) (acumulado 12 meses)	7,6	9,8	15,6	16,9	>12
Ratio NPL (%)	3,6	2,7	2,7	2,7	< 3
Ratio de eficiencia recurrente (%) <sup>2</sup>	57,7	49,8	40,8	39,0	<48

<sup>1</sup> Incluye el programa de recompra de acciones (SBB) para 2022 además del exceso de capital generado en 2022-24 por encima del 12% de la ratio CET1 (sin IFRS9 TA).

<sup>2</sup> El objetivo de Ratio de eficiencia se definió bajo norma IFRS 4. Se estima que el impacto de la aplicación de IFRS17 podrían ser -2 pp. Ratio de eficiencia recurrente (excluye gastos extraordinarios)

<sup>3</sup> Objetivos definidos en el lanzamiento del Plan Estratégico. Dada la buena evolución de las métricas financieras estos objetivos a 2024 han sido actualizados posteriormente.



# 03

## Gobierno corporativo

<b>03.1 Estructura accionarial</b>	PÁG. 29
<b>03.2 La Gestión y Administración de la Sociedad</b>	PÁG. 32
Junta General de Accionistas	PÁG. 32
Consejo de Administración	PÁG. 33
Alta Dirección	PÁG. 35

## 03.1 Estructura accionarial

### | Capital social

A 30 de junio de 2024, el capital social de CaixaBank es de 7.268.087.682 euros<sup>1</sup>, representado por 7.268.087.682 acciones de 1 euro de valor nominal cada una de ellas, pertenecientes a una sola clase y serie, con idénticos derechos políticos y económicos, y representadas mediante anotaciones en cuenta. Los Estatutos de la Sociedad no contienen la previsión de acciones con voto doble por lealtad.

### | Capital flotante de gestión

A efectos de detallar el número de acciones disponibles para el público se utiliza una **definición de capital flotante de gestión que considera las acciones emitidas menos las acciones en autocartera**, las que son titularidad de miembros del Consejo de Administración y las que están en manos de la Fundación Bancaria "la Caixa" y el FROB, y que difiere del cálculo regulatorio.



Tramos de acciones	Accionistas <sup>2</sup>	Acciones	%Capital Social
De 1 a 499	268.406	49.821.313	0,7
De 500 a 999	102.455	73.874.931	1,0
De 1.000 a 4.999	155.027	337.434.664	4,6
De 5.000 a 49.999	39.489	445.656.363	6,1
De 50.000 a 100.000	813	54.809.491	0,8
Más de 100.000 <sup>3</sup>	579	6.306.490.920	86,8
<b>Total</b>	<b>566.769</b>	<b>7.268.087.682</b>	<b>100</b>

<sup>1</sup>Corresponde al capital social efectivo tras las reducciones de capital efectuadas durante el ejercicio 2024, si bien las acciones correspondientes al Programa de recompra de acciones anunciado en marzo de 2024 se han excluido de cotización el 3 de julio de 2024.

<sup>2</sup>En relación con las acciones de los inversores que operan a través de una entidad custodio situada fuera del territorio español, se computa como accionista únicamente la entidad custodio, que es quien aparece inscrita en el correspondiente registro de anotaciones en cuenta.

<sup>3</sup>Incluye la participación de autocartera.

<sup>4</sup>Información facilitada por Fundación Bancaria "la Caixa" (y de su filial Critería Caixa, S.A.U.) y por FROB (y de su filial BFA, Tenedora de Acciones, S.A) a 30 de junio de 2024.



## 03.1 Estructura accionarial

### | Autocartera

Las operaciones de compra y venta de acciones propias, por la Sociedad o por sociedades dominadas por ella, se ajustarán a lo previsto en la normativa vigente y en los acuerdos de la Junta General de Accionistas al respecto.

La información sobre la adquisición y enajenación de acciones propias durante el primer semestre del ejercicio 2024 se incluye en la Nota 18 "Patrimonio Neto" de los Estados financieros intermedios consolidados adjuntos.

En relación con los **programas de recompra de acciones** (SBB), en enero y mayo de 2024 finalizaron el segundo y tercer programa de recompra de acciones, habiéndose adquirido 129.404.256 acciones propias por un importe total de 500MM€ y 104.639.681 acciones propias por un importe total de 500MM€, respectivamente.

Asimismo, en mayo y junio de 2024 se inscribieron en el Registro mercantil las escrituras de **reducción del capital social en 129.404.256 euros y 104.639.681 euros, correspondientes al segundo y tercer programa de compra de acciones, respectivamente**. En consecuencia, el capital social resultante ha quedado fijado en 7.268.087.682 acciones, de 1 euro de valor nominal cada una.

### 3er programa de recompra de acciones

El 14 de marzo de 2024, tras recibir la autorización regulatoria pertinente, el Consejo de Administración acordó la aprobación y el inicio de un tercer programa de recompra de acciones propias (share buy-back) en el marco del actual Plan Estratégico, con el objetivo de reducir el capital social de CaixaBank mediante la amortización de las acciones propias adquiridas en el Programa de Recompra.

El 10 de mayo de 2024 se dio por concluido dicho Programa tras alcanzar CaixaBank la inversión máxima prevista con la adquisición de 104.639.681 acciones propias, que representan el 1,42% del capital social. La escritura pública de reducción de capital social se ha inscrito en el Registro Mercantil de Valencia el 13 de junio de 2024.

> El programa finalizó el 10 de mayo de 2024, con los siguientes importes:



**500 MM€**

Importe recomprado



**104.639.681**

Acciones recompradas

que representan el **1,42%** del capital social

### 4º programa de recompra de acciones

El 11 de julio de 2024, tras recibir la autorización regulatoria pertinente, el Consejo de Administración ha acordado la aprobación de un cuarto programa de recompra de acciones propias en el marco del actual Plan Estratégico, que se iniciará el 31 de julio. El Programa tiene las siguientes características:

#### Propósito

reducir el capital social de CaixaBank mediante la amortización de las acciones propias adquiridas en el Programa de Recompra.

#### Número máximo de acciones

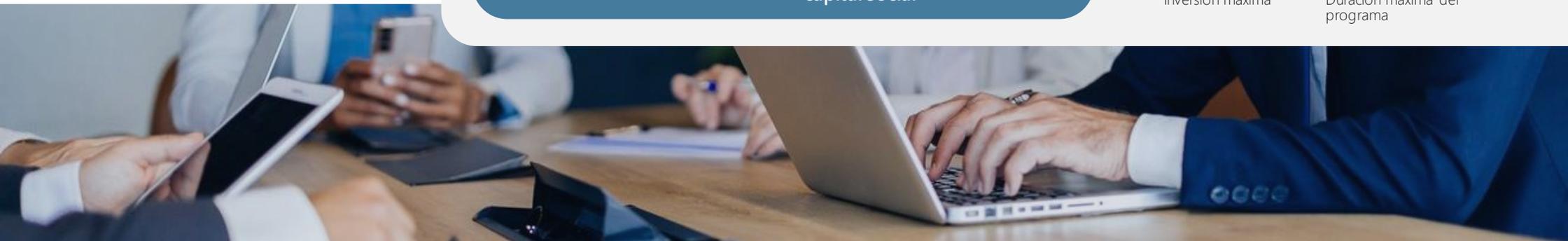
que dependerá del precio medio al que tengan lugar las compras y, sumado a las acciones propias que CaixaBank tenga en cada momento, **en ningún caso, excederá del 10 % del capital social del Banco.**

**500 M€**

Inversión máxima

**6 meses**

Duración máxima del programa



## 03.1 Estructura accionarial

### | Evolución de la acción en el primer semestre de 2024

La **cotización de CaixaBank cerró a 30 de junio de 2024 en 4,943 euros por acción**, lo que supone una revalorización del +32,7% en el acumulado del año. La evolución en el primer semestre compara favorablemente tanto con la de los agregados generales (+8,3% en el caso del Ibex 35 y +8,2% el Eurostoxx 50), como con la de los selectivos bancarios de referencia (+15,6% el Eurostoxx Banks y +20,1% el Ibex 35 Bancos). En el primer semestre de 2024, el volumen de negociación en número de títulos<sup>1</sup> se situó un -1,9% por debajo del registrado en el primer semestre de 2023 y, en euros<sup>1</sup>, se situó un +19,7 % por encima.

En general, **las bolsas mundiales han firmado un buen semestre**. No obstante, en el último trimestre las bolsas europeas se han resentido del último aumento de la incertidumbre causada por la convocatoria de elecciones legislativas anticipadas en Francia, que provocó caídas generalizadas en el trimestre, lideradas por el índice francés CAC 40 que se dejó un -8,9%.

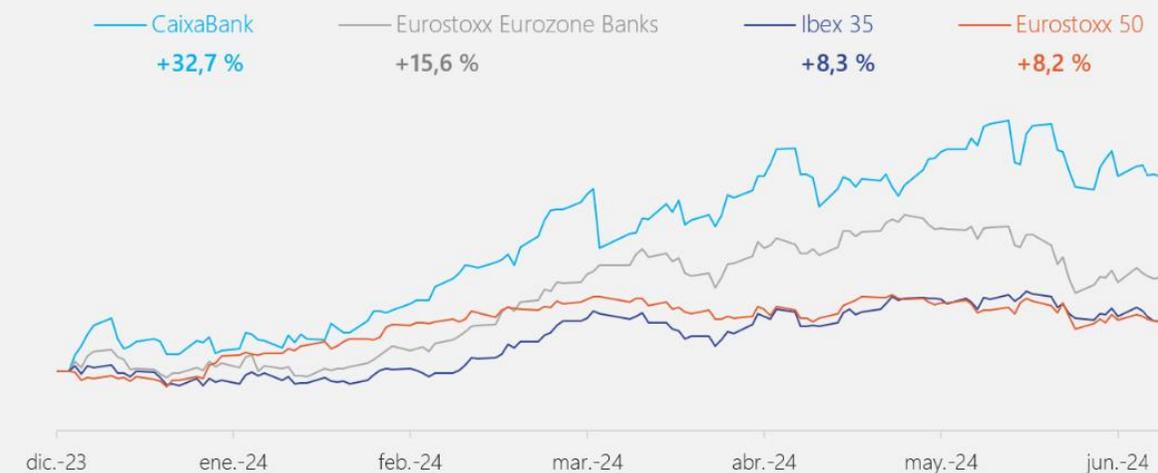
El aumento de la incertidumbre también provocó una ampliación de las primas de riesgo, que en el caso francés supuso un incremento cercano a 30 p.b. en el conjunto del segundo trimestre. En el caso español o portugués, el repunte de primas en el segundo trimestre fue más moderado, en torno a 5 p.b. En el mes de julio, tras las elecciones francesas el tensionamiento de las condiciones financieras francesas se corrigió parcialmente.

Por su parte, en junio el Banco Central Europeo (BCE) realizó una primera bajada de los tipos de interés de 25 p.b., apoyado en la buena transmisión del endurecimiento monetario, la bajada de la inflación y una mayor confianza en el encarrilamiento de la inflación hacia el objetivo del 2%. Con todo, se prevé que en los próximos meses la inflación exhiba más volatilidad, afectada por los efectos de base que genera la retirada escalonada de medidas que se pusieron en marcha contra la crisis energética, y también algo más de resistencia a la baja, dado que la desinflación recaerá más sobre componentes inerciales, como los servicios. Por su parte, la Reserva Federal se andó en la prudencia y atemperó las perspectivas de recortes de tipos.

En este contexto, los mercados financieros ajustaron al alza sus expectativas sobre el camino que recorrerían los tipos de interés en los próximos trimestres. Este cambio de expectativas provocó repuntes en los tramos largos de la deuda soberana, tanto europea como estadounidense, de en torno a 20 p.b. en el segundo trimestre, y cercano a los 50 p.b. en lo que llevamos de año. De este modo, el *Treasury* a 10 años cerró junio en el 4,4%, y el Bund en el 2,5%.

<sup>1</sup>Negociado en plataformas cotizadas, incluye: BME, BATS Chi-X, TURQUOISE y BATS Europe, entre otras; excluye operaciones over-the-counter. No incluye aplicaciones ni operaciones en bloque.

### Evolución de las principales bolsas en el primer semestre de 2024 (cierre 2023 base 100 y variaciones)



Ratios bursátiles	Junio 2024	Diciembre 2023	Variación
Cotización (€/acción)	4,943	3,726	1,217
Capitalización bursátil (MM€)	35.888	27.450	8.438
Valor teórico contable (€/acción)	4,88	4,93	(0,05)
Valor teórico contable tangible (€/acción)	4,15	4,20	(0,05)
Beneficio neto atrib. por acción (€/acción) (12 meses)	0,72	0,64	0,08
PER (Precio / Beneficios; veces)	6,82	5,78	1,04
P/VTC (valor cotización s/valor contable)	1,01	0,76	0,26

## 03.2 La Gestión y Administración de la Sociedad

### / Junta General de Accionistas 2024 (JGA2024)

La Junta General de Accionistas de CaixaBank es el máximo órgano de representación y participación de los accionistas en la Sociedad.

El pasado 22 de marzo de 2024, en segunda convocatoria, tuvo lugar la JGA2024. Teniendo en cuenta la trascendencia de la celebración de la Junta General Ordinaria para un regular funcionamiento de CaixaBank, en aras del interés social y en protección de sus accionistas, clientes, empleados e inversores en general, y con la finalidad de garantizar el ejercicio de los derechos y la igualdad de trato de los accionistas, el Consejo de Administración acordó posibilitar la asistencia telemática en la JGA2024.

Acuerdos de la Junta General de Accionistas de 22 de marzo de 2024

1.1	Cuentas anuales individuales y consolidadas del ejercicio 2023 y sus respectivos informes de gestión
1.2	Estado de información no financiera consolidado del ejercicio 2023
1.3	Gestión del Consejo de Administración durante 2023
2	Propuesta de aplicación del resultado del ejercicio 2023
3	Reelección del auditor de cuentas de CaixaBank y grupo consolidado para 2025
4	Reelección de la consejera doña María Verónica Fisas Vergés
5.1	Reducción del capital social en 129.404.256 euros de nominal, mediante la amortización de 129.404.256 acciones propias
5.2	Reducción de capital por un importe máximo equivalente al 10% del capital social mediante la amortización de acciones propias
5.3	Autorización al Consejo de Administración para aumentar capital dentro del plazo de cinco años, mediante aportaciones dinerarias y en una cuantía nominal máxima de 3.686.363.681 euros (artículo 297.1.b) de la LSC. Delegación para excluir el derecho de suscripción preferente (artículo 506 de la LSC)
5.4	Delegación en el Consejo de Administración de la facultad de emitir valores eventual o contingentemente convertibles en acciones de la Sociedad, o instrumentos de naturaleza análoga, que tengan como finalidad o permitan atender requisitos regulatorios para su computabilidad como instrumentos de capital regulatorio de nivel 1 adicional; la facultad de aumentar el capital social de excluir, en su caso el derecho de suscripción preferente
6.1	Modificación de la política de remuneración del Consejo de Administración
6.2	Entrega de acciones a favor de los consejeros ejecutivos como pago de los componentes variables de la retribución
6.3	Nivel máximo de retribución variable para los empleados cuyas actividades profesionales inciden de manera significativa en el perfil de riesgo
6.4	Votación consultiva del Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros correspondientes a 2023
7	Autorización y delegación de facultades para la interpretación, subsanación, complemento, ejecución, desarrollo, elevación a instrumento público e inscripción de los acuerdos

En la Junta General de marzo de 2024 se aprobaron todos los puntos del orden del día



Quórum del  
**77,82%**

sobre el capital social

**93,5%**

de aprobación promedio

Datos JGA24 22 marzo 2024. Para mayor información sobre los resultados de las votaciones véase:

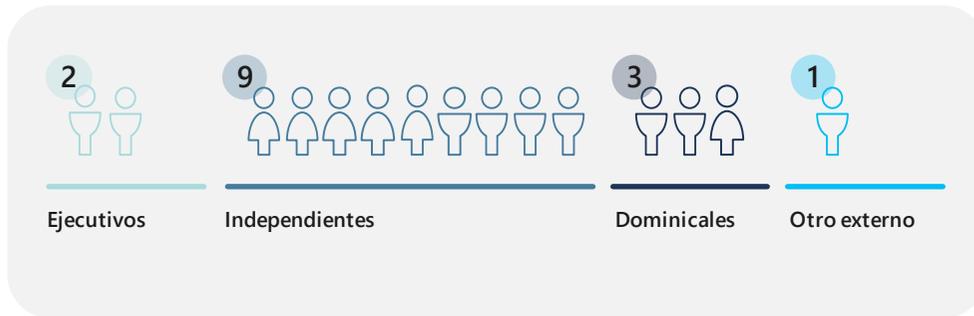
[https://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank\\_com/Estaticos/PDFs/AccionistasInversores/Gobierno\\_Corporativo/JGA/2024/Quorum\\_CAST\\_2024.pdf](https://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank_com/Estaticos/PDFs/AccionistasInversores/Gobierno_Corporativo/JGA/2024/Quorum_CAST_2024.pdf)

## 03.2 La Gestión y Administración de la Sociedad

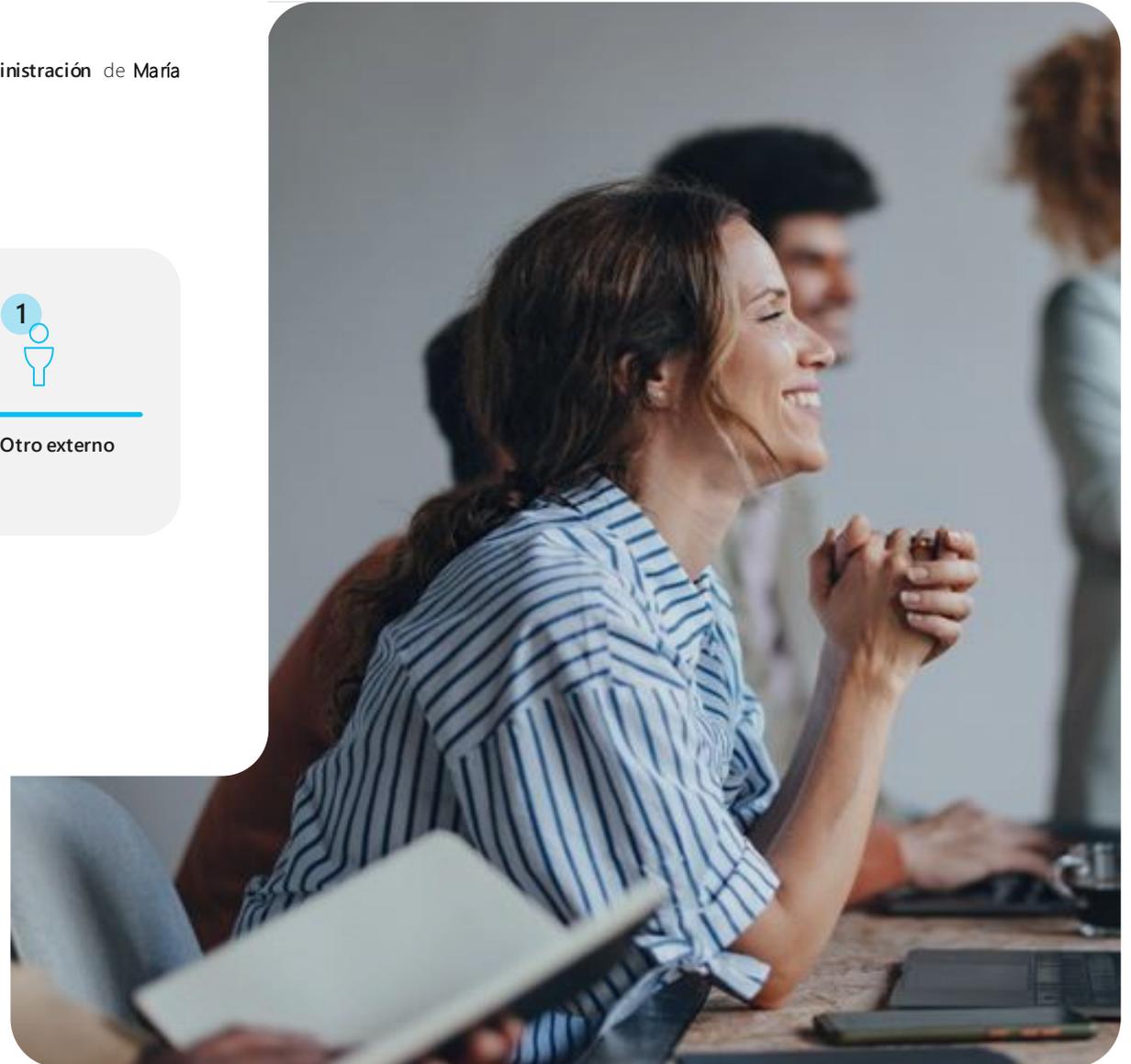
### / Consejo de Administración

En la JGA2024 se aprobó la reelección como miembro del Consejo de Administración de María Verónica Fisas (consejera independiente).

#### Consejo de Administración a 30.06.2024



<b>60%</b> Consejeros independientes	<b>8</b> reuniones del Consejo de Administración en el 1 <sup>er</sup> semestre de 2024
<b>40%</b> mujeres en el Consejo (Objetivo >40%)	<b>4 años</b> plazo de desempeño en el cargo



## 03.2 La Gestión y Administración de la Sociedad

En el marco de su función de auto-organización, el Consejo cuenta con distintas comisiones especializadas por razón de la materia, con facultades de supervisión y asesoramiento, así como con una Comisión Ejecutiva. La **composición de las Comisiones** se mantiene como sigue:

### Comisión ejecutiva

Miembro	Cargo	Categoría
José Ignacio Goirigolzarri	Presidente	Ejecutivo
Tomás Muniesa	Vocal	Dominical
Gonzalo Gortázar	Vocal	Ejecutivo
Eduardo Javier Sanchiz	Vocal	Independiente
Eva Castillo	Vocal	Independiente
María Amparo Moraleda	Vocal	Independiente
Koro Usarraga	Vocal	Independiente

### Comisión de retribuciones

Miembro	Cargo	Categoría
Eva Castillo	Presidenta	Independiente
Joaquín Ayuso	Vocal	Independiente
Cristina Garmendia	Vocal	Independiente
José Serna	Vocal	Dominical
Koro Usarraga	Vocal	Independiente

### Comisión nombramientos y sostenibilidad

Miembro	Cargo	Categoría
María Amparo Moraleda	Presidenta	Independiente
Eduardo Javier Sanchiz	Vocal	Independiente
Francisco Javier Campo	Vocal	Independiente
Fernando María Ulrich	Vocal	Otro externo
Peter Löscher	Vocal	Independiente

### Comisión de innovación, tecnología y transformación digital

Miembro	Cargo	Categoría
José Ignacio Goirigolzarri	Presidente	Ejecutivo
Gonzalo Gortázar	Vocal	Ejecutivo
Francisco Javier Campo	Vocal	Independiente
Eva Castillo	Vocal	Independiente
Cristina Garmendia	Vocal	Independiente
Peter Löscher	Vocal	Independiente
María Amparo Moraleda	Vocal	Independiente

### Comisión de riesgos

Miembro	Cargo	Categoría
Koro Usarraga	Presidenta	Independiente
Tomás Muniesa	Vocal	Dominical
Joaquín Ayuso	Vocal	Independiente
Fernando María Ulrich	Vocal	Otro externo
María Verónica Fisas	Vocal	Independiente

### Comisión de auditoría y control

Miembro	Cargo	Categoría
Eduardo Javier Sanchiz	Presidente	Independiente
Francisco Javier Campo	Vocal	Independiente
Cristina Garmendia	Vocal	Independiente
Teresa Santero	Vocal	Dominical
José Serna	Vocal	Dominical

## 03.2 La Gestión y Administración de la Sociedad

### / Alta Dirección

En la figura del Consejero Delegado, del Comité de Dirección y los principales comités de la Sociedad **recae la gestión diaria, y la implementación y desarrollo de las decisiones adoptadas por los Órganos de Gobierno.**

La composición del Comité de Dirección es la siguiente (sin cambios respecto a diciembre de 2023):



**Gonzalo Gortázar**  
Consejero Delegado



**Iñaki Badiola**  
Director *Corporate & Investment Banking*



**Luis Javier Blas**  
Director de Medios



**Matthias Bulach**  
Director de Contabilidad  
Control de Gestión y Capital



**Oscar Calderón**  
Secretario General y del Consejo



**Manuel Galarza**  
Director de Cumplimiento  
y Control y *Public Affairs*



**David López**  
Director de Personas



**María Luisa Martínez**  
Directora de Comunicación y  
Relaciones Institucionales



**Jaume Masana**  
Director de Negocio



**Jordi Mondéjar**  
Director de Riesgos



**Jordi Nicolau**  
Director de *Payments and Consumer*



**Javier Pano**  
Director Financiero



**Marisa Retamosa**  
Directora de Auditoría Interna



**Eugenio Solla**  
Director de Sostenibilidad



**Javier Valle**  
Director de Seguros



**Mariona Vicens**  
Directora de Transformación  
Digital y *Advanced Analytics*

# 04

## Modelo de creación de valor

### 04.1 Modelo de Segmentación

Banca Retail: particulares, premier y negocios

Banca Empresas

Banca Privada

Corporate & Institutional Banking

### 04.2 Modelo de distribución

PÁG. 37

PÁG. 38

PÁG. 41

PÁG. 42

PÁG. 43

PÁG. 45

## 04.1 Modelo de segmentación

### Basado en nuestras fortalezas

-  **Banco de referencia** en España y Portugal
-  **Amplia base de clientes** y modelo de banca universal
-  **Modelo de distribución multicanal**
-  **Potentes filiales** en seguros y gestión del ahorro a largo plazo
-  **Fortaleza financiera**
-  **Referentes en banca sostenible**
-  **Excelente equipo humano**

### Con gestión especializada



*Clientes en España y Portugal  
Canales de distribución a los que tienen acceso los clientes del segmento*

### Con gestión especializada

-  **Oficinas** ● **3.830 oficinas** en España y **308** en Portugal
-  **CaixabankNow** ● **11,8MM** clientes con uso de canales digitales en **España** y **0,9MM** en Portugal
-  **Intouch** ● **3,1MM** clientes con gestor remoto en **España** y **0,2MM** en Portugal
-  **Imagin** ● **3,5 MM** clientes digitales que buscan **experiencia neobanco (España)**

### Amplia gama de productos y servicios financieros y de seguros

Adaptados a las **necesidades de los clientes e integrando criterios sostenibles**

-  **Soluciones** para el día a día
-  **Medios de pago**
-  **Productos de ahorro e inversión**
-  **Financiación**
-  **Seguros** (Vida ahorro, Vida riesgo y No Vida)

## 04.1 Modelo de segmentación

### / Banco Retail

#### | Banca particulares



Cientes particulares con una posición de hasta 60.000 euros

- En este primer semestre se ha realizado un impulso especial en la **captación de clientes**, alcanzando los 18,3 millones de clientes<sup>1</sup>, con un incremento significativo de los clientes digitales, ofreciendo la mejor oferta a través de:
  - La cuenta CaixaBank (Día a Día).
  - La propuesta de valor imagin.
  - La oferta para clientes con nómina (36,2% de cuota en domiciliación de nóminas).
- **Lanzamiento del MyBox Vida Care**, el primer seguro de vida y enfermedad para cubrir necesidades (falta de autonomía) producidas por enfermedades neurodegenerativas.

**Dirigido a Clientes Particulares y Premier**

  - Véase apartado "07.3 Sociedad – Atención al colectivo sénior"
- **Lanzamiento del MyBox Tranquilidad Sénior**, que busca ofrecer tranquilidad al segmento sénior, disponiendo de garantías indemnizatorias por accidente, a la vez que cobertura asistencial y de acompañamiento, para proteger al cliente en todo momento.
  - Véase apartado "07.3 Sociedad – Atención al colectivo sénior"
- **Impulso del crédito al consumo** con un crecimiento del 37,2% respecto año anterior, gracias a:
  - La dotación de mayor autonomía a la red de oficinas.
  - La creación de nuevas líneas de préstamo consumo (Captación Activo y Nueva producción).
  - La mejora de la rapidez en la tramitación de nuevas operaciones y del servicio ofrecido.
- **Incremento de la oferta de Movilidad:** multiplicándose por dos la oferta de coches en el catálogo de renting, y se ha creado una nueva web de financiación de vehículos de ocasión, con un incremento de los coches financiados en un 100% respecto al 2023.
- **Impulso del negocio hipotecario** con un crecimiento del 43,9% respecto año anterior, a través de nuevos productos especializados como la Hipoteca Eficiente y la Hipoteca Evolución, apuesta por canales digitales con el *pricing "online"* y herramientas que dotan de más autonomía en la decisión a las oficinas.



### Negocio en Portugal – BPI Particulares

- Nueva **campaña de captación de clientes** dentro de los programas *Welcome* y *Día a Día*.
- **Lanzamiento de campañas de crédito personal:** *smartpricing* y *Flash Sales*, con tipos de intereses competitivos, y lanzamiento del "Crédito Inmediato Automóvil Online".
- **Mejora continua del proceso de contratación de los préstamos hipotecarios**, agilizando el proceso.
- **Actualización de los tipos de interés de los depósitos a plazo.**



Mejor Banco Privado Doméstico en Portugal 2024



Marca Bancaria con Mayor Confianza en Portugal en 2024 *Reader's Digest*

<sup>1</sup>Número total de clientes en España. El número de clientes de Banca Particulares en España es de 13,5 millones a 30.06.2024.

## 04.1 Modelo de segmentación

| Banca premier



Clientes particulares con una posición de **60.000 a 500.000 euros o nóminas superiores a 4.000 euros**

- **Lanzamiento del Proyecto Darwin Sostenible.** Tiene como objetivo reforzar la capacitación de habilidades comerciales de los gestores de Banca Premier y Banca Privada, para desplegar eficazmente el asesoramiento responsable, derivado del cambio en el test de idoneidad en relación con las preferencias en materia de sostenibilidad.

Se ha reforzado el discurso con talleres en todos los centros en los que han participado todos los gestores de Banca Premier y Privada, en los que se han resaltado los valores y el posicionamiento de liderazgo de CaixaBank en la inversión sostenible.

Proyecto realizado en Banca Premier y Privada

- **Lanzamiento del MyBox Vida Care,** el primer seguro de vida y enfermedad para cubrir las necesidades (como la falta de autonomía) producidas por enfermedades neurodegenerativas.

Dirigido a Clientes Particulares y Premier

↗ Véase apartado "07.3 Sociedad – Atención al colectivo sénior"

### Negocio en Portugal – BPI Banca Premier

- Mejora del servicio de consultoría.
- Lanzamiento de depósitos estructurados en BPI (servicio de consultoría), con 2 emisiones
- Sesión de formación a los clientes "Pensar o Futuro" con foco en los fondos de inversión y del seguro de ahorro BPI Valor Futuro
- Campaña para la promoción del fondo de inversión "Fundo de Inversión Inmobiliario – Imofomento"



## 04.1 Modelo de segmentación

| Negocios

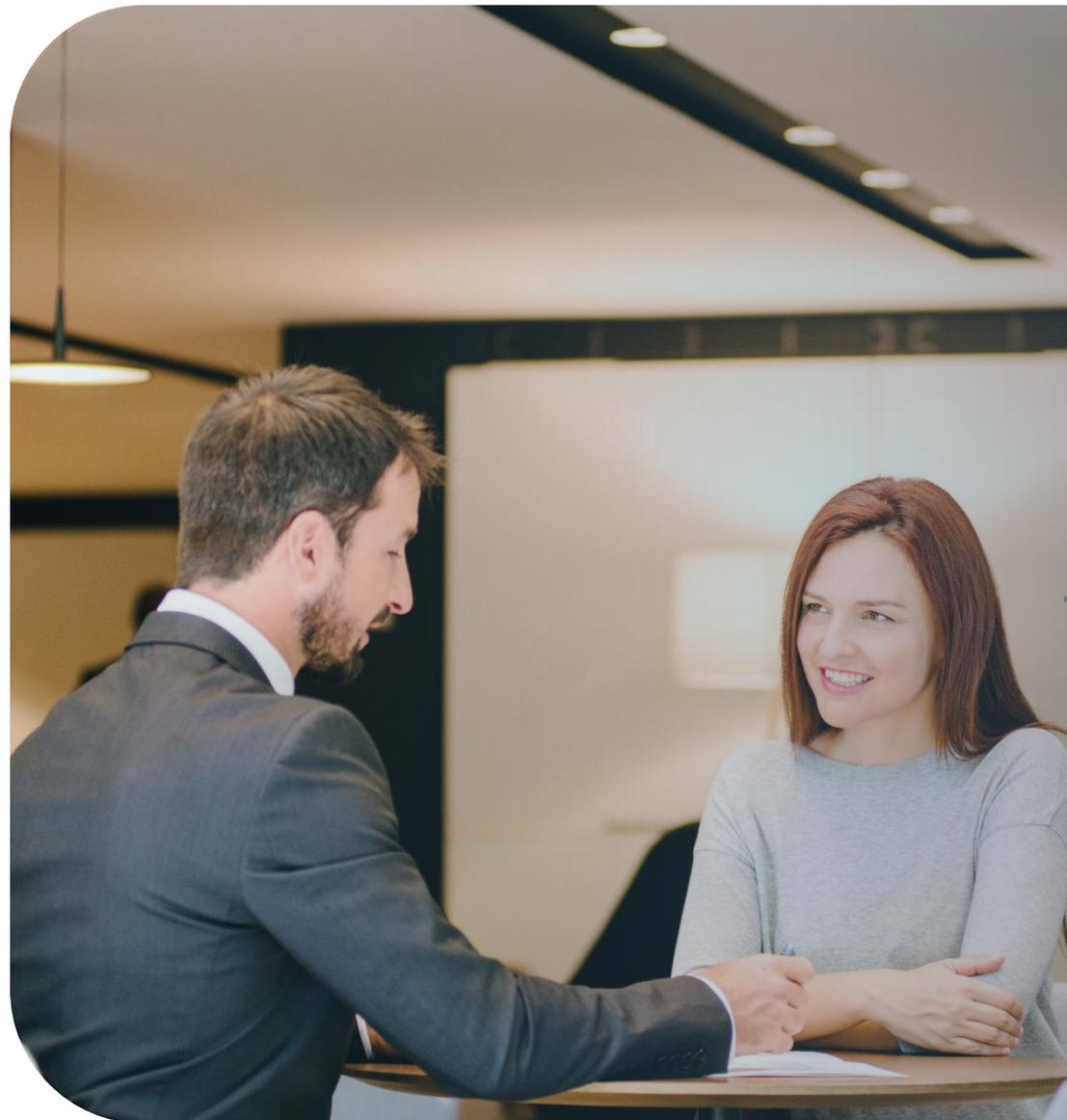


Clientes autónomos,  
profesionales y comercios

- **Nueva promoción de captación de TPVs** que ha permitido la captación de 48.000 nuevos clientes en el segmento.
- **Completado el despliegue de la red de oficinas especialistas Store Negocios**, con la apertura en el primer semestre del año de 4 nuevos centros, hasta alcanzar los 69 centros y los 2.400 especialistas de Negocios.
- **Lanzamiento de nuevas líneas de financiación**, destinadas a la captación, que han supuesto elevar la nueva producción en el segmento hasta un +40% respecto al mismo periodo del año anterior.
- **Puesta en marcha del modelo de asesoramiento especializado para Comunidades de Propietarios (CCPP) y Administradores de Fincas (AAFF)**, con una propuesta de valor diferencial, focalizada en soluciones financieras para mejorar la eficiencia energética.
- **Presencia como patrocinador principal y sponsor en los eventos sectoriales más relevantes** como: Madrid Fusión, Horeca Professional Expo (HIP) y Alimentaria -en el sector de restauración y alimentación- y El I Congreso Nacional Farmacéutico Sostenible e Infarma -en el sector farmacéutico-.

### Negocio en Portugal – BPI Negocios

- **Lanzamiento del TPV SmartPos.** Es una terminal de pagos automática digital, que, a través de la instalación de una aplicación en el smartphone, permite cobrar a los clientes, como si fuera un TPV.
- **Nueva campaña de captación de nuevos clientes para TPVs.**
- **Simplificación de la oferta de tarjetas de pago, y promoción de la tarjeta Recheio.** Es una tarjeta de crédito que permite acumular bonificaciones en todas las compras para utilizar en las compras en las tiendas Recheio.
- **Novedades en las líneas de crédito:**
  - **FEI InvestEU:** Aumento del importe máximo.
  - **ESG Empresas:** con nuevas funcionalidades
  - **BPF InvestEU:** Lanzamiento de esta nueva línea de apoyo a la inversión sostenible y a la innovación.



## 04.1 Modelo de segmentación

### / Banca Empresas



Clientes empresas hasta  
500 MM€ de facturación

- Acuerdo de colaboración con **CEOE** para poner a disposición de las empresas afiliadas una línea de financiación de 40.000MM€ durante el período 2024-2025.
- **Nueva oferta de productos digitales con préstamos preconcedidos online** para empresas.
- **Nuevo servicio "Request to Pay"**, servicio que permite la solicitud de pago para el recibo de recibos domiciliados.
- **Presencia activa en los principales encuentros sectoriales** de Hotels & Tourism (FITUR, Foro Exceltur y Foro Hosteltur).
- Realizados 3 Coffee & Break con clientes a los que han asistido 200 clientes, 3 Talks junto a SerguCaixa Adeslas con 190 asistentes y las Jornadas Puerta al Exterior celebradas en 4 ciudades a las que han asistido más de 150 empresas.
- Nuevo proceso de **activación y alta de personas jurídicas** que facilita y agiliza el proceso de firma a los usuarios.
- **Renovación del convenio con la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos (CEHAT).**
- Segunda fase del proyecto **Engagement**, centrado en divulgar la propuesta de valor de Banca de Empresas en el mundo de la sostenibilidad. Se han celebrado cinco encuentros en tres territoriales, focalizados en el sector agroalimentario, habiendo participado 177 clientes del sector.
- Participación de Real Estate&Homes en 18 eventos en 12 localidades a los que han asistido más de 1.500 profesionales del sector.



Impulso continuo a la colaboración con los programas de la Fundación "la Caixa", como parte de la **responsabilidad corporativa de las empresas.**

### GAVI

**Programa para la vacunación infantil**  
> 1MM€ Aportado por las empresas para la Alianza para la Vacunación Infantil (GAVI).

### Negocio en Portugal – BPI Banca Empresas

- **3ª edición "Acelerador de Sustentabilidades 3.0"**: Con el objetivo de apoyar a las empresas en su transición sostenible, se han realizado workshops de capacitación, dónde se comparten experiencias.
- **Programa de Eficiencia energética para pequeñas y medianas empresas**: Programa que pretende apoyar a las empresas a optimizar sus recursos energéticos, aumentando su competitividad y contribuir a un futuro verde y sostenible.
- **'Fórum BPI: O futuro da Água'**: Iniciativa que pretende afrontar los principales desafíos, prioridades y buenas prácticas asociadas al abastecimiento y consumo de agua sostenible.
- **Formación en sostenibilidad**: Proyecto de formación a toda la red comercial. En el marco del proyecto ha sido analizada toda la oferta sostenible de Banco BPI.



## 04.1 Modelo de segmentación

### / Banca Privada



Clientes particulares con una posición de **más de 500.000 euros**

- Se refuerza la propuesta de asesoramiento independiente con la **apertura en Barcelona de un centro especializado Wealth**, donde un equipo de cerca de 100 profesionales atiende de manera personalizada a los clientes de mayor patrimonio.
- Lanzamiento del Proyecto Darwin Sostenible.** Tiene como objetivo reforzar la capacitación de habilidades comerciales de los gestores de Banca Premier y Banca Privada, para desplegar eficazmente el asesoramiento responsable, derivado del cambio en el test de idoneidad en relación con las preferencias en materia de sostenibilidad. Se ha reforzado el discurso con talleres en todos los centros en los que han participado todos los gestores de Banca Premier y Privada.

Proyecto realizado en Banca Premier y Privada

- Premio a "Mejor Banca Privada de España 2024" por Euromoney. Además de "Mejor Entidad de Banca Privada para UHNW de España 2024", "Mejor Entidad de Banca Privada en Gestión Discrecional de Carteras en España 2024" y "Mejor Entidad de Banca Privada para servicios de family office en España 2024".



### Filantropía

Los clientes de CaixaBank tienen inquietudes e intereses que van más allá de los estrictamente financieros. Por eso CaixaBank es pionera en disponer de unidades especializadas que ofrecen a sus clientes de Banca Privada **una solución integral que da respuesta a sus necesidades en el ámbito de la filantropía.**

### El servicio de Filantropía incorpora una nueva causa solidaria: Fetalife.

Uno de los proyectos de investigación más disruptivos y singulares que se pueden realizar hoy en medicina cuyo objetivo es el de salvar vidas y evitar las graves secuelas de los bebés prematuros extremos.

### Negocio en Portugal – BPI Banca Privada

- Crecimiento generalizado del negocio** de Banca Privada durante el primer semestre de 2024 con obtención de **resultados muy positivos**, en especial en el segmento Wealth.
- Banca Privada de BPI ha sido **galardonado con 5 reconocimientos** en los Global Private Banking Awards 2024 de Euromoney entre los que destaca el premio a "Mejor Banca Privada de Portugal 2024".



## 04.1 Modelo de segmentación

### / Corporate & Institutional Banking



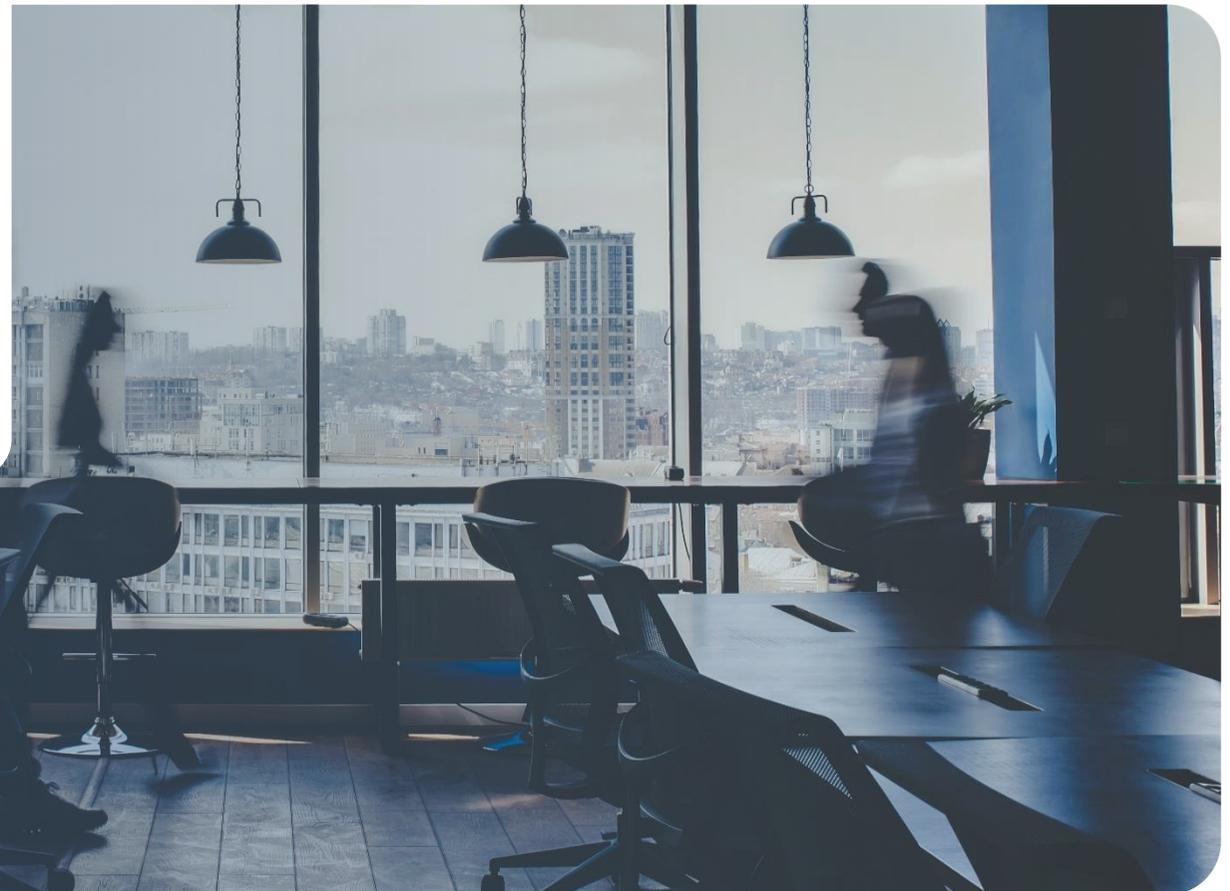
Cientes corporaciones con una **facturación superior a 500 MM€, instituciones, clientes internacionales y *sponsors* financieros.**

CIB agrupa tres áreas de negocio, Banca Corporativa, Banca Internacional y Banca Instituciones, apoyadas por equipos de producto altamente especializados, como *Project Finance*, *Tesorería* y *M&A*, *Capital Markets*, *Sustainable Finance & ESG Advisory*, *Transaccional Banking* y *Asset Finance & Structured Trade Finance*.

- **Líderes en calidad percibida en el segmento de gran empresa** en mercado Ibérico (encuesta Greenwich 2023 entre empresas con facturación > 500MM€).
- **Elevado dinamismo de la actividad inversora de las oficinas de CaixaBank en el exterior.**
- En Instituciones, foco en inversión sostenible, **con más de 2.000 MM€ de nueva producción, y fuerte dinamismo del negocio de adquisición.**

### Negocio en Portugal – BPI CIB

- **3ª edición “Acelerador de Sustentabilidades 3.0”:** Con el objetivo de apoyar a las empresas en su transición sostenible, se han realizado workshops de capacitación, dónde se comparten experiencias.
- **‘Fórum BPI: O futuro da Água’:** Iniciativa que pretende afrontar los principales desafíos, prioridades y buenas prácticas asociadas al abastecimiento y consumo de agua sostenible.
- **Formación en sostenibilidad:** Proyecto de formación a toda la red comercial. En el marco del proyecto ha sido analizada toda la oferta sostenible de Banco BPI.



## 04.1 Modelo de segmentación

### / Propuestas de valor especializadas

CaixaBank cuenta con propuestas de valor especializadas, en los distintos segmentos de negocio, que se adaptan a las necesidades concretas de los clientes, con el objetivo de ofrecer la mejor experiencia.

#### Dirigido al segmento Particulares y Empresas



La oferta de AgroBank está dirigida a **todos los clientes pertenecientes al sector agroalimentario**, cubriendo toda la cadena de valor, es decir, producción, transformación y comercialización.

#### Dirigido al segmento Particulares



HolaBank es el programa especializado de CaixaBank, **destinado a los clientes internacionales** que pasan largas temporadas o que desean instalarse en España. Se acompaña al cliente internacional, desde su llegada a España y durante toda su estancia, ofreciendo un servicio financiero integral que da respuesta a sus necesidades y facilita al máximo su día a día.

#### Dirigido al segmento Empresas



CaixaBank Hotels & Tourism, ofrece diferentes soluciones especializadas para el sector hotelero y turístico. Por ello, cuenta con una oferta de productos y servicios específicos adaptados a cada circunstancia, con profesionales especializados e implantación en todo el territorio.



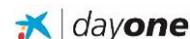
La búsqueda de la **mejor experiencia de cliente** ha supuesto un mayor nivel de especialización y personalización, y en consecuencia la creación de negocios / centros especializados donde gestores formados en ámbitos concretos, ofrecen servicios de asesoramiento financiero específico, entendiendo su realidad de cerca, la realidad de nuestros clientes.

#### Dirigido al segmento Empresas



CaixaBank Real Estate & Homes es la marca de CaixaBank creada para impulsar la especialización de la Entidad en el sector promotor inmobiliario y consolidar el servicio que presta a las empresas de este sector, que es uno de los motores de la economía española. Bajo esta marca CaixaBank financia la construcción de promociones residenciales y acompaña al promotor en todo el proceso de construcción desde el inicio de la obra hasta la entrega de las viviendas a los compradores, a los que facilita la financiación de los inmuebles a través de la subrogación del préstamo promotor.

#### Dirigido al segmento Empresas



DayOne es un nuevo concepto de banca especializada para dar apoyo a todo el **ecosistema de la innovación**, que incluye empresas de base tecnológica (start ups, scale ups, etc.) inversores y agente del ecosistema, con actividad en España y con alto potencial de crecimiento.

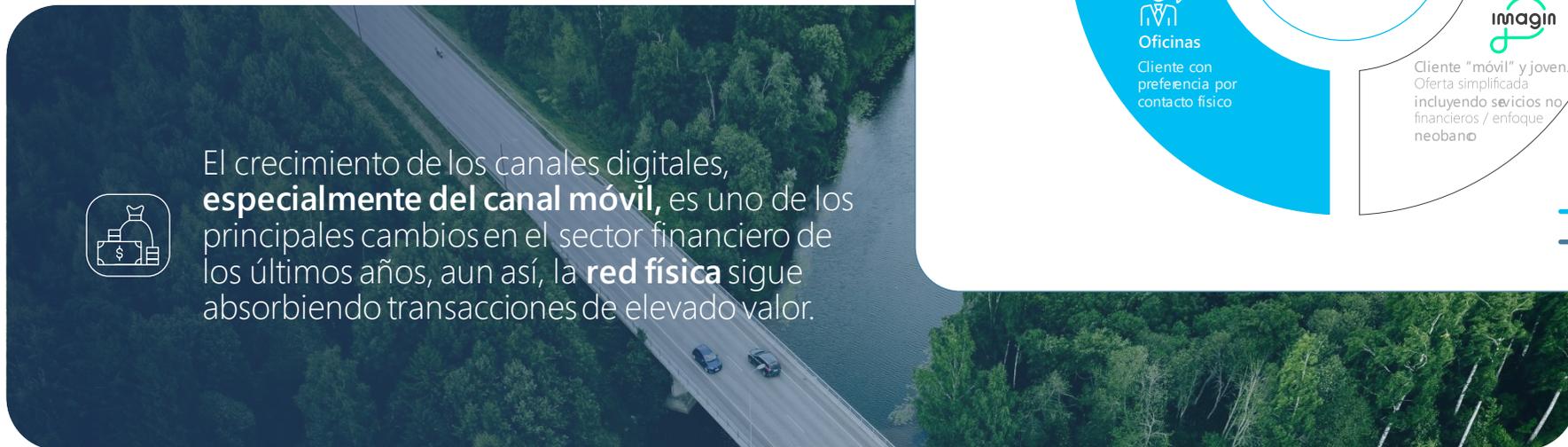
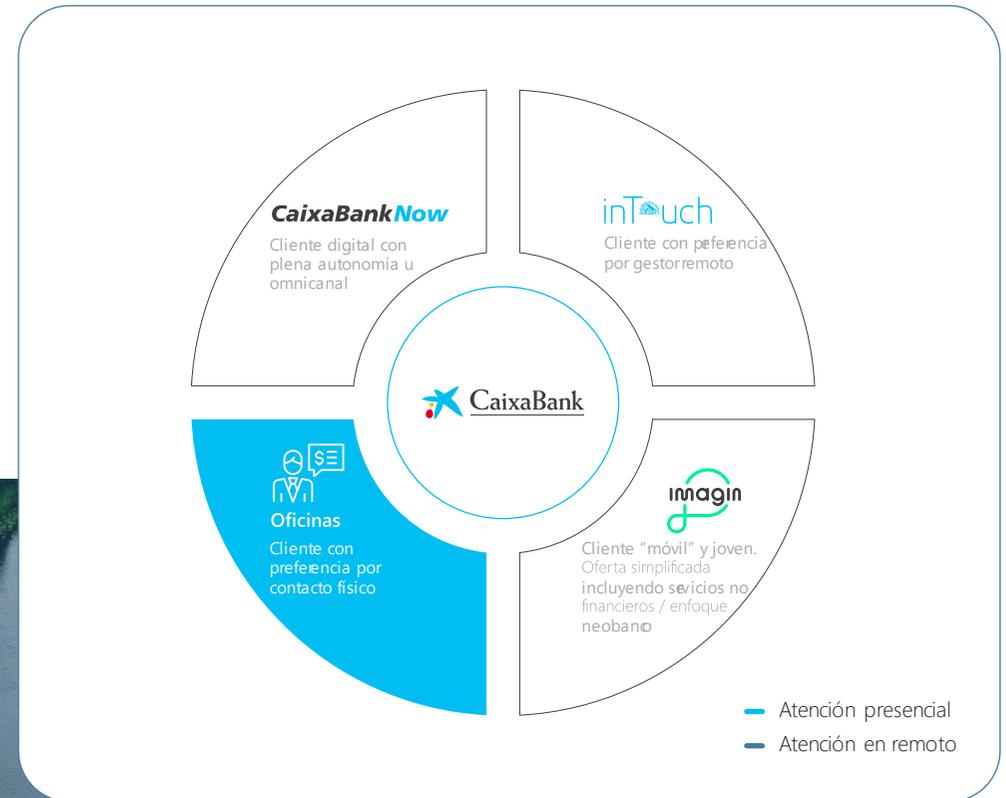
## 04.2 Modelo de distribución

CaixaBank cuenta con una **plataforma de distribución de referencia omnicanal**.

En los últimos años, CaixaBank ha transformado la plataforma de distribución para:

-  **01.** Ofrecer el mejor servicio y experiencia a cada perfil.
-  **02.** Intensificar el contacto y la accesibilidad.
-  **03.** Generar todas las oportunidades de valor posibles.
-  **04.** Seguir impulsando la eficiencia operativa además de la comercial.
-  **05.** Desarrollando canales digitales y remotos.

Con el objetivo de estar cerca de sus clientes y ofrecer la mejor experiencia, CaixaBank dispone de una **plataforma omnicanal, que cuenta con la red de oficinas más extensa de España y los mejores modelos de relación remota y digital:**



El crecimiento de los canales digitales, **especialmente del canal móvil**, es uno de los principales cambios en el sector financiero de los últimos años, aun así, la **red física** sigue absorbiendo transacciones de elevado valor.

## 04.2 Modelo de distribución

### / Red física

#### | Red oficinas

Una vez culminado el proceso de consolidación de oficinas, iniciado en 2021 tras la fusión con Bankia, se ha ejecutado, en el primer semestre de 2024, un ajuste mínimo en la red de oficinas fundamentalmente en entorno urbano y asociado al desarrollo del modelo de oficina Store. Siempre bajo la premisa de no abandonar ningún municipio en todo el territorio nacional.

La red de sucursales físicas de CaixaBank sigue siendo la más extensa en España con 3.574 oficinas Retail y dispone igualmente de la red de cajeros automáticos más amplia que permiten realizar hasta 250 operaciones diferentes.

#### | Red cajeros

La red de autoservicio de CaixaBank se consolida como la más extensa del país, con más de 11 mil cajeros en territorio nacional.

Durante el primer semestre de 2024, se ha desplegado el software ATMNow a prácticamente el 100% del parque, aportando simplicidad para una interacción más intuitiva y fluida. Asimismo, se ha puesto foco en mejorar la calidad de la red y experiencia del cliente, desarrollando propuestas orientadas a la mejora de la disponibilidad de los cajeros, reducción de colas y simplificación de los *customer journeys*.



**3.830**

Oficinas España

**308**

Oficinas Portugal



**11.178**

Cajeros España

**1.221**

Cajeros Portugal

### RED ESPAÑA

**3.574**

Retail

**87**

Banca Privada

**1**

Corporate Banking

**154**

Banca Empresas

**14**

Institutional Banking



**3.830**

Oficinas  
3.876 en 2023



### RED PORTUGAL

**265**

Retail

**13**

Pemier / Privada

**29**

Banca Empresas

**1**

dayOne



**308**

Oficinas  
315 en 2023



## 04.2 Modelo de distribución

### / Canales digitales

#### CaixaBankNow

CaixaBank agrupa a todos los **servicios digitales** de la Entidad bajo un mismo concepto.



“Líder en canales digitales”



**11,8 MM**

Clientes Digitales España

**0,9 MM**

Clientes Digitales Portugal

#### Detalle clientes digitales en España



#### Detalle clientes digitales en Portugal

**363 mil**

Usuarios habituales en Banco Digital

**787 mil**

Usuarios habituales en BPI app

### Reconocimientos



Mejor Banco Digital en España 2024



Banco más Innovador en Europa Occidental 2024



Mejor innovación global en el diseño de la experiencia del cliente: Insights Center.

## 04.2 Modelo de distribución



inTouch

Por sus características, es un modelo de relación especialmente indicado para aquellos clientes de la Entidad con un perfil digital. De esta forma, cuentan con el servicio de un gestor especializado para atender sus necesidades financieras a través del canal de comunicación que prefieran

**El cliente dispone de un gestor de referencia** con el que puede comunicarse, con un compromiso de respuesta en 24 horas. Dentro de la atención a sus necesidades financieras, el cliente puede recibir un asesoramiento especializado sobre distintas tipologías de productos y servicios y, si lo desea, realizar su contratación de forma digital.

inTouch cuenta con un equipo de **1.890 gestores y 28 centros** presentes en todas las comunidades autónomas y **3,1 millones** de clientes (Particulares, Premier y Negocios).

**3,1 MM**

Clientes dentro del modelo de relación inTouch

**1.890**

Gestores inTouch



Los modelos de relación digital en remoto son un complemento que conduce a una **mejor experiencia de cliente y mayor eficiencia**.

**Cliente con perfil digital**, con escaso uso de oficina y escasa disponibilidad de tiempo.

## 04.2 Modelo de distribución-imagin



imagin es la **plataforma de servicios digitales y estilo de vida** impulsada por CaixaBank.

### Proyectos de impacto medioambiental y de transformación social

A través del programa ImaginPlanet, imagin desarrolla **iniciativas de impacto positivo en materia de sostenibilidad y transformación social**, donde la participación de la comunidad es clave para el éxito de las acciones.

#### Conservación de mares y océanos

Contribuir a la **creación del primer arrecife artificial de coral en Europa** con el proyecto MedCoral. En 2024 el objetivo es doblar los esfuerzos y establecer un corredor interconectado de arrecifes de coral en el litoral andaluz.

#### Transformación social & innovación

Fomentar la **participación de la comunidad en proyectos de innovación, emprendimiento y educación financiera** para que puedan tomar mejores decisiones financieras y alcanzar sus objetivos de estilo de vida.

### Proyectos 2024

- **MedCoral:** Activación institucional para anunciar el nuevo jardín de corales en la provincia de Málaga.
- El arrecife de Almuñécar se convierte en punto de buceo donde usuarios y nuevos clientes podrán bucear entre corales.
- Acción de captación de clientes donde se asigna un coral al nuevo usuario invitado por el diente imagin. Haciéndolo participar en la protección del coral naranja del mediterráneo.
- **imaginPlanet Challenge:** La IV edición de imaginPlanet Challenge, programa de emprendimiento en sostenibilidad, cierra con más de 3.000 participantes. Ecova, el proyecto ganador propone reaprovechar el agua en los hogares.
- **imaginAcademy:** lanzamiento de nuevas capsulas de contenido digital con *tips* y herramientas sobre educación financiera para los más jóvenes.



**60.000 corales**

Del mar replantados.  
4 jardines de 52 m<sup>2</sup>



**+3.000**

Participantes en la IV edición de imaginPlanet Challenge (20% + vs edición pasada)



**20.000**

Lanzamiento de una edición limitada de la tarjeta oceánica fabricadas con plástico recuperado de los océanos.



Imagin, la banca **100% digital** con **3,5MM** de clientes



**48%**

De los usuarios de imagin acceden a la *app* más de 3 veces por semana



**68MM**

De accesos a la aplicación



**10MM**

De operaciones mensuales de Bizum a través de imagin

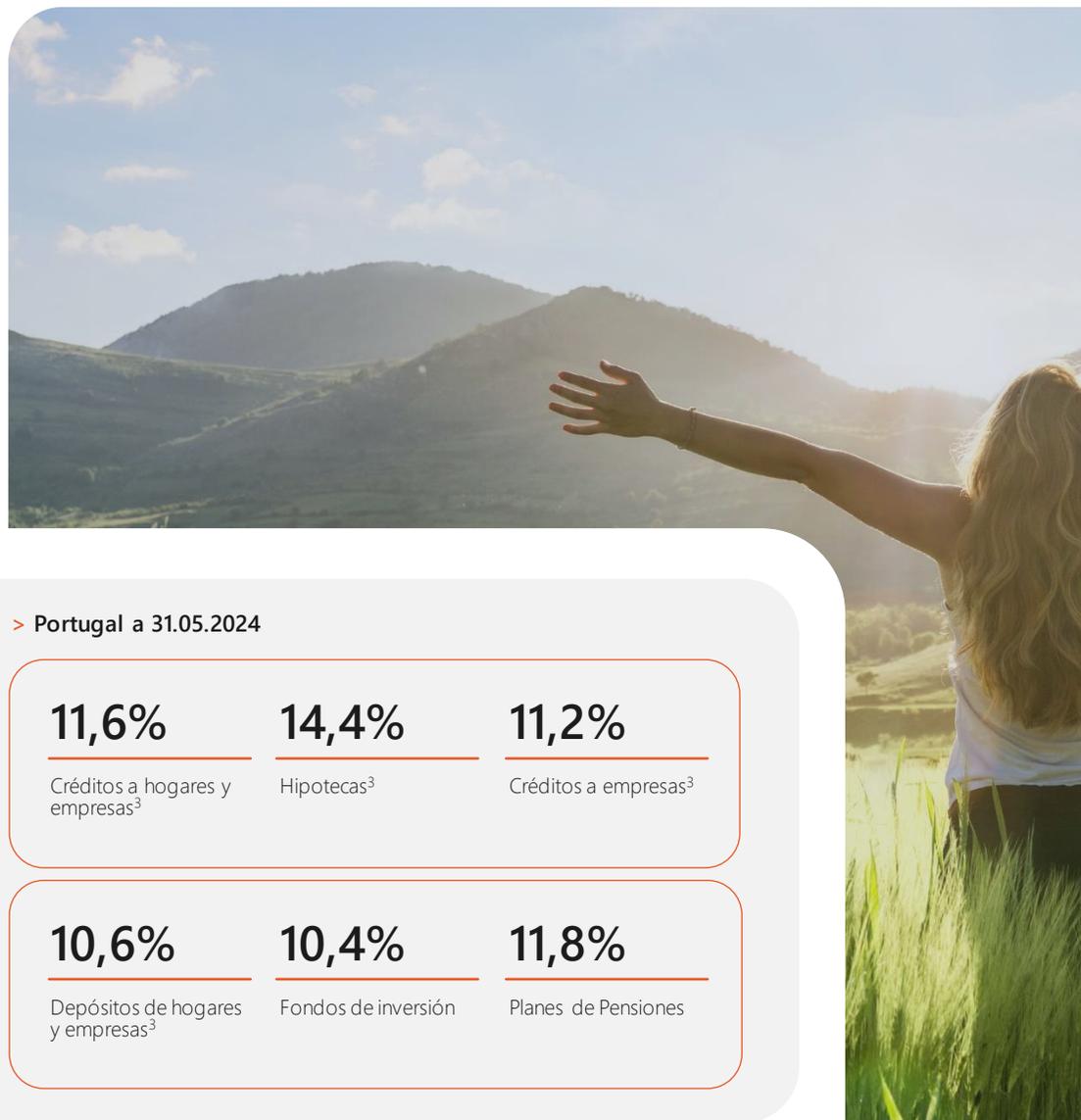


# 05

## Nuestros **clientes**

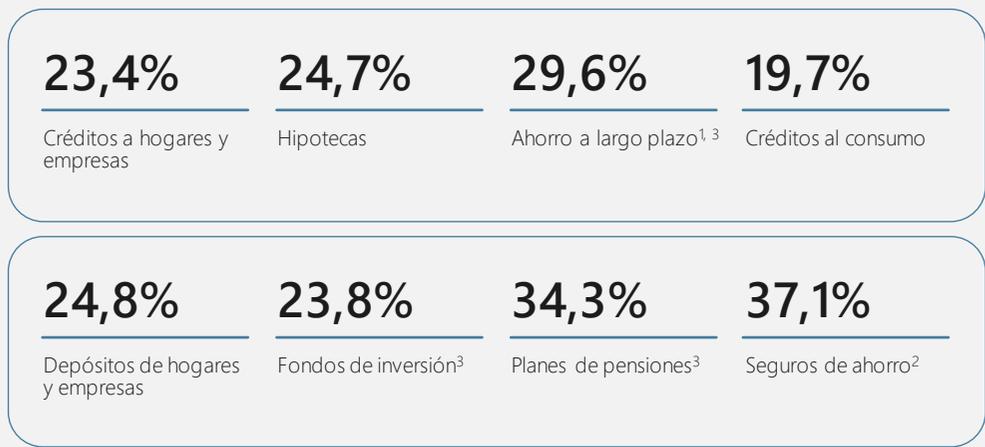
- 05.1 Experiencia cliente PÁG. 52
- 05.2 Ciberseguridad PÁG. 53
- 05.3 Privacidad y protección de datos PÁG. 58

CaixaBank es el supermercado financiero líder para necesidades financieras y de seguros.



## Cuotas de mercado

### > España a 31.05.2024



### > Portugal a 31.05.2024



<sup>1</sup> Cuota combinada de fondos de inversión, planes de pensiones y seguros de ahorro. Basado en datos de INVERCO y ICEA. Para seguros de ahorro, los datos del sector, para la cuota de junio, son estimaciones internas.

<sup>2</sup> Dato a marzo 2024

<sup>3</sup> Dato a junio 2024

## 05.1 Experiencia cliente

/ Medición y gestión de la experiencia de cliente



Impulsando un modelo de escucha *real time*

La Experiencia de Cliente es una de las prioridades del Plan Estratégico 2022-2024.

La segunda línea estratégica del Plan Estratégico contemplaba el desarrollo de un modelo de atención eficiente y adaptado a las preferencias de los clientes, con la ambición de lograr una experiencia de cliente *best-in-class*.

Para ello, CaixaBank ha implementado durante el período 2022-2024, como herramienta estratégica de diferenciación, un nuevo e innovador modelo de Experiencia de Cliente en el sector bancario. Este se basa en tres palancas que ponen al cliente en el centro:



**Escuchar**  
*Modelo Net Promotor Score*



**Comprender**  
*Analizamos*



**Actuar**  
*Close the Loop*

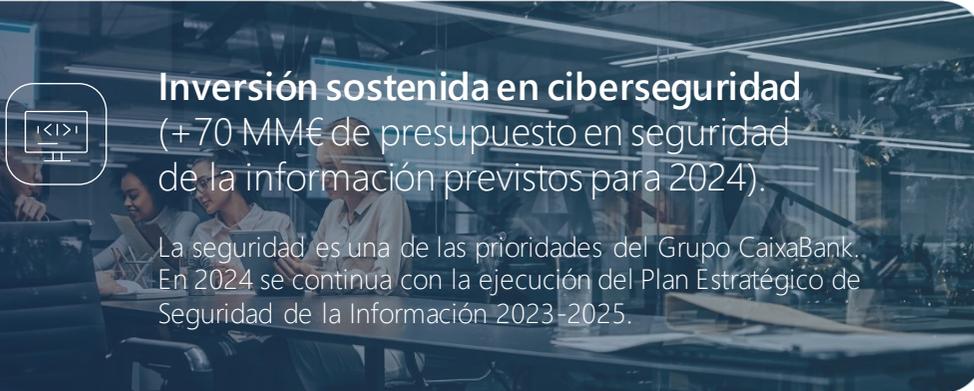


<sup>1</sup>El NPS mide la recomendación del cliente de CaixaBank en una escala de 0 a 10. El índice es el resultado de la diferencia entre % clientes Promotores (valoraciones 9-10) y clientes Detractores (valoraciones 0-6). En el primer semestre de 2024 se han redefinido las métricas y no son comparables con las publicadas en el Informe de gestión del Grupo CaixaBank de 2023.  
<sup>2</sup> Datos correspondientes al primer trimestre de 2024.

### Resultados de la medición en el 1er semestre de 2024

<b>&gt; CaixaBank España</b>		<b>&gt; BPI Portugal</b>	
<b>78,5%</b>	<b>81,4%</b>	<b>88,5</b>	<b>88,4</b>
NPS Transaccional Retail <sup>1</sup>	NPS Transaccional Retail inTouch <sup>1</sup>	IE Particulares <sup>2</sup> 88,9 en 2023	IE Premier <sup>2</sup> 86,6 en 2023
<b>96,9%</b>	<b>90,7%</b>		
NPS Transaccional Banca Privada <sup>1</sup>	NPS Transaccional Banca Empresas <sup>1</sup>		
<b>91,5%</b>			
NPS Transaccional Banca Pymes <sup>1</sup>			
<b>84,4%</b>	<b>5,8 p.p</b>		
CTL Gestión	CTL Mejora		
<b>94,8</b>	<b>92,1</b>		
IE Instituciones	IE Corporaciones		

## 05.2 Ciberseguridad



Durante el primer semestre del 2024, el número de ciberataques a nivel global ha continuado incrementando, siendo el pasado mes de mayo uno de los meses más intensos, donde varias empresas españolas han sufrido ciberataques. Destacan entre los principales tipos de ciberataques el fraude, el *ransomware* y los ataques a infraestructuras críticas llevadas a cabo por diferentes grupos relacionados con conflictos geopolíticos.

El Grupo CaixaBank consciente del contexto actual, sigue reforzando los controles de prevención, detección y respuesta, así como, aplicando la metodología de revisión continua de riesgos y monitorizando de forma exhaustiva las amenazas globales con el objetivo evitar que estos ciberataques lleguen a materializarse. Dentro de su **Plan Estratégico de Seguridad de la Información 2023-2025**, durante el 2024 se continúa con la implantación de las iniciativas previstas, donde se refuerzan las diferentes capacidades actuales, como: la cultura en ciberseguridad (tanto para clientes, empleados como para la Alta Dirección), los

controles para prevención del ciber fraude, y los controles para garantizar la resiliencia frente a posibles ciberataques, en línea con el Reglamento sobre Resiliencia Operativa Digital (DORA).

También, y en línea con las acciones del anterior plan estratégico, se continúa con las iniciativas para garantizar la retención y captación del mejor talento en un contexto de escasez de profesionales en esta materia.

Estos planes son revisados y reportados a los órganos de control establecidos, tanto para informar del progreso de estos, como de la efectividad para mitigar el riesgo.

Por otro lado, CaixaBank está participando en la **prueba de resistencia cibernética** del Banco Central Europeo (BCE), donde participan 109 bancos. En este ejercicio se evalúa cómo responden los bancos a un ciberataque y cómo se recuperan de él, en lugar de su capacidad para prevenirlo.

### / Marco de gobierno

CaixaBank cuenta con modelo corporativo de seguridad de la información fundamentado en un gobierno robusto:

La estrategia de Seguridad se reporta a la Comisión de Innovación, Tecnología y Transformación Digital, que se trata de una comisión delegada del Consejo de Administración.

➤ Véase apartado "03. Gobierno Corporativo"

La estrategia es definida por el área de Tecnología y Seguridad de la Información (liderada por la figura del CISO). La evolución operativa es supervisada a través de diferentes comités periódicos de primer nivel como el Comité de Seguridad de la Información.

### | Comité de Seguridad de la Información

Constituye el máximo órgano ejecutivo y decisorio para todos los aspectos relacionados con la Seguridad de la Información a nivel corporativo, cuya presidencia recae en un miembro del Comité de Dirección y la Secretaría recae en el CISO corporativo del Grupo CaixaBank.

Su finalidad es garantizar la seguridad de la información en el Grupo CaixaBank mediante la aplicación de la Política Corporativa de Seguridad de la Información, y la mitigación de los riesgos o debilidades identificadas.

Adicionalmente, a través del Comité Global del Riesgo se facilita, de forma periódica, información a los Órganos de Gobierno.

### | Política Corporativa de Seguridad de la Información

El objetivo de esta Política es disponer de los principios corporativos sobre los cuales deberán basarse las actuaciones a realizar en el ámbito de la seguridad de la información.

La Política se revisa anualmente por parte del Consejo de Administración. La última revisión se realizó en el mes de diciembre de 2023.

Los principios de la Política siguen el mismo proceso de revisión y son públicos en la web de CaixaBank.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> [https://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank\\_com/Estaticos/PDFs/Sostenibilidad/Principios\\_actuacion\\_politica\\_seguridad\\_informacion\\_ESP.pdf](https://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank_com/Estaticos/PDFs/Sostenibilidad/Principios_actuacion_politica_seguridad_informacion_ESP.pdf)

## 05.2 Ciberseguridad

### / Modelo corporativo

El Grupo CaixaBank ha afianzado estos últimos meses el modelo corporativo de seguridad de la información con un equipo cualificado distribuido por diferentes localizaciones.

En 2024, se ha mantenido el número de personas dedicadas internamente a la ciberseguridad. No obstante, se ha mantenido la ratio de externalización.

**+80 empleados**

dedicados a la seguridad del Grupo.

**53%**

Externalización.

**+120 certificaciones**

(de estos empleados).

**24h / 7 días**

SOC externo<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> Security Operations Center

### / Entorno de control

El entorno de control en CaixaBank se estructura en base al modelo de 3 líneas de defensa, formado por Seguridad de la Información, Control de Riesgos No Financieros y Auditoría Interna.

### Certificaciones

CaixaBank mantiene anualmente certificaciones en los procesos de seguridad.

CaixaBank mantiene anualmente certificaciones reconocidas y de prestigio, como la certificación ISO 27001 en todos sus procesos de ciberseguridad y CERT, que acredita a su equipo CyberSOC 24x7 y le permite cooperar activamente con otros CERT nacionales e internacionales.



## 05.2 Ciberseguridad

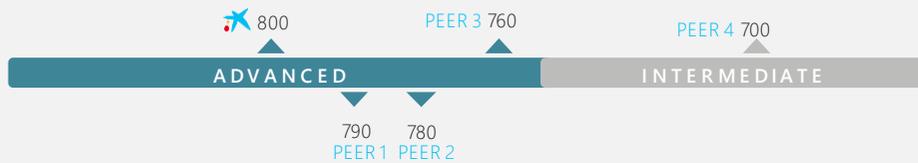
### | Medición de capacidades

CaixaBank participa en diferentes ejercicios donde se realizan una serie de pruebas donde **se evalúan determinadas capacidades en materia de ciberseguridad**, ocupando las primeras posiciones dentro del sector bancario a nivel nacional.

#### Benchmarks

En millones de euros	BITSIGHT <sup>1</sup>	CNPIC <sup>2</sup>	ISMS <sup>3</sup>	DJSJ <sup>4</sup>
CABK	800/900	4,2/5	8,53/10	100/100
PEERS	757/900	4,3/5	7,57/10	89/100

#### BITSIGHT<sup>1</sup>



### | Revisión de la ciberseguridad por terceros externos

CaixaBank mantiene su proactividad y defensa activa, siguiendo los principales *frameworks* de seguridad de la información y poniendo a prueba sus sistemas por terceros. A destacar:

- Los ejercicios de **RED TEAM** que realiza basados en directrices de TIBER-EU (3 al año).



## 3

Ejercicios de *Red Team* al año. Se pone a prueba la robustez de los sistemas con ataques reales controlados por parte de terceros independientes.

CaixaBank fue la primera entidad española financiera (en el año 2020) en implementar un Programa de *Bug Bounty* (recompensa por errores) en colaboración con la plataforma de recompensas de bugs (Yogosha) y una plataforma Premier Security Testing basado en Crowdsourcing (SynAck).



Este programa cuenta con **520** participantes que reportan de forma anual.



<sup>1</sup> Bitsight. Rating externo de Bitsight (escala 900-0)  
<sup>2</sup> CNPIC. Informe Ciberresiliencia 2023.  
<sup>3</sup> Ciberejercicios Multisectoriales 2023 ISMS Forum.  
<sup>4</sup> DJSI 2023. Information Security.

## 05.2 Ciberseguridad

### / Cultura de seguridad - Concienciación de clientes y empleados

El **Grupo CaixaBank** sigue potenciando la cultura de la seguridad tanto en empleados como en clientes.

Con este objetivo, durante el 1er semestre de 2024 se han realizado distintos programas de concienciación especializados **para los empleados**:

- Campañas de simulacros *phishing*.
- Envío de *newsletters* quincenales y publicaciones en la intranet.
- Curso de seguridad de la información para todos los empleados, vinculado a bonus. En 2024 se ha apostado por una experiencia de una serie vídeos interactivos, con infografías opcionales adicionales.
- Webinars mensuales InfoProtect.

**Tanto para los clientes** como para empleados, durante este 2024 destacamos:

- *CaixaBank Protect News*, *newsletter* en el que se incluyen *tips* y consejos sobre seguridad y prevención del fraude.
- Evento "La SuperFamilia Segura". Evento para familias de clientes y empleados para fomentar la concienciación en seguridad y la prevención del fraude.
- Ciberseguridad para Seniors
- Videos y Podcast sobre cuestiones de ciberseguridad (**Vídeo Podcast "A mí también me pasa" y "No me cuentes cuentos"**).

**INFOPROTECT.**  
Think safely

Una marca que desde el 2015 **integra todas las iniciativas de concienciación en seguridad, dirigida a empleados y clientes.**

**77%**

0-clickers en campaña de *phishing*.

**63% en 2023**

**6**

Simulacros de *phishing* por empleado.

**12 en 2023 (dato anual)**

**80%**

Profesionales que han realizado el curso de seguridad.

**96 % en 2023**



## 05.2 Ciberseguridad

### / Participación de CaixaBank en proyectos europeos



CaixaBank es uno de los bancos referentes en temas de innovación y ciberseguridad, destacando en sus aportaciones en diferentes proyectos europeos dónde colabora con grandes empresas e instituciones y financiación de la Unión Europea.

Durante el primer semestre de 2024 CaixaBank ha continuado participando en diferentes proyectos R+D+i colaborando a nivel europeo en el desarrollo de capacidades de ciberseguridad, tales como:

#### | (Noviembre 2020 – Octubre 2024)

El objetivo del proyecto es el desarrollo de una estrategia europea en formación y certificación de las habilidades de ciberseguridad. CaixaBank proporciona la perspectiva de una entidad financiera, aportando la visión del sector en cuanto a las necesidades del mercado, perfiles y competencias, alineando estas con las ofertas formativas en ciberseguridad y colaborando en la elaboración de material formativo y herramientas que permitan una mayor interacción y más fluida entre empresas, profesionales en ciberseguridad, centros formativos y entidades reguladoras.

#### | (Septiembre 2022 - Agosto 2025)

Pretende a proporcionar un ecosistema de servicios de ciberseguridad de próxima generación que aprovechen las tecnologías de IA y Big Data para ayudar a los desarrolladores y operadores de sistemas en la administración efectiva de la seguridad, la resiliencia y la respuesta dinámica contra ataques cibernéticos avanzados y basados en IA. El rol principal de CaixaBank en el proyecto será el de liderar un piloto de protección contra ataques internos o de proveedores, y el testeo de las soluciones desarrolladas en el proyecto en un entorno realista de una entidad financiera. El objetivo de dicho piloto es:

- Mejora de modelos y reducción de falsos positivos en detección de anomalías en comportamiento de usuarios corporativos (proveedores e internos).

- Análisis del uso de IA Generativa para la detección y corrección de vulnerabilidades.
- Reducción de tiempo de respuesta ante incidentes.

#### | (Octubre 2022 – Septiembre 2025)

Tiene como objetivo mejorar la resiliencia y la seguridad ciber-física de las infraestructuras críticas europeas, yendo más allá del alcance de distintos activos y sistemas de las infraestructuras críticas por separado y abordando la resiliencia a nivel sistémico ante los principales peligros naturales y ataques complejos que potencialmente podrían interrumpir servicios vitales para la sociedad. El rol principal de CaixaBank es el de liderar el piloto del entorno financiero, poniendo las bases para un entorno de cooperación internacional y ciber-inteligencia entre entidades financieras y *fintechs*, con el objetivo de mejorar la resiliencia del sector contra ataques a gran escala que puedan trascender la entidad.

#### | (Enero 2023 - Diciembre 2025)

Tiene como objetivo el desarrollo de nuevos servicios de análisis de datos a gran escala basados en IA y eficientes energéticamente, listos para ser usados en sistemas industriales. Algunos de los servicios previstos por la plataforma incluyen el enriquecimiento de datos habilitado por IA, mecanismos de incentivos para compartir datos, generación de datos sintéticos, IA explicable (XAI), aprendizaje de características con preservación de la privacidad, aprendizaje federado (FL) y transferencia de aprendizaje automatizada (Auto- TL). CaixaBank lidera un piloto que pretende explorar el uso de IA explicable para mejorar la eficiencia de los sistemas de Detección de Fraude a la vez que evitando posibles sesgos y discriminaciones no deseadas en el uso del Big Data.

#### | (Noviembre 2023 – Octubre 2026)

Tiene como objetivo transformar el concepto de evaluación y certificación continua de servicios en la nube en la realización completa de una Certificación como Servicio (CaaS), mejorando la interoperabilidad a nivel tecnológico de las soluciones actuales de monitoreo y permitiendo la incorporación de regulaciones específicas de temas o dominios, como la IA. CaixaBank liderará un caso de uso de certificación continua de servicios *multicloud*, automatizando el proceso de recogida y reporte de los controles de seguridad.

#### | (Enero 2024 – Diciembre 2026)

#### | (Enero 2024 – Diciembre 2026)

Ambos proyectos tienen como objetivo la generación de herramientas y servicios que mejoren las capacidades de los SOC (*Security Operations Center*), en relación con la detección de anomalías causadas por nuevos patrones de ataques, el intercambio y automatización de información de ciberamenazas (CTI) y la respuesta a incidentes, en línea con las buenas prácticas establecidas por la Red CSIRT y CERT-EU. En ese sentido, CaixaBank lidera varios casos de uso de aplicación de las soluciones provistas en los dos proyectos desde el punto de vista del sector financiero, evaluando el uso de herramientas de IAI para mejorar las capacidades de detección, respuesta y colaboración del SOC de CaixaBank con otros SOC's Europeos para el intercambio de información y estrategia, sobre todo en cuanto a:

- Aplicación de IA para mejorar las capacidades de detección de ciberataques.
- Automatización del intercambio y consumo de ciberinteligencia.
- Aplicación de IA Generativa en herramientas de penetración para vulnerabilidades emergentes.

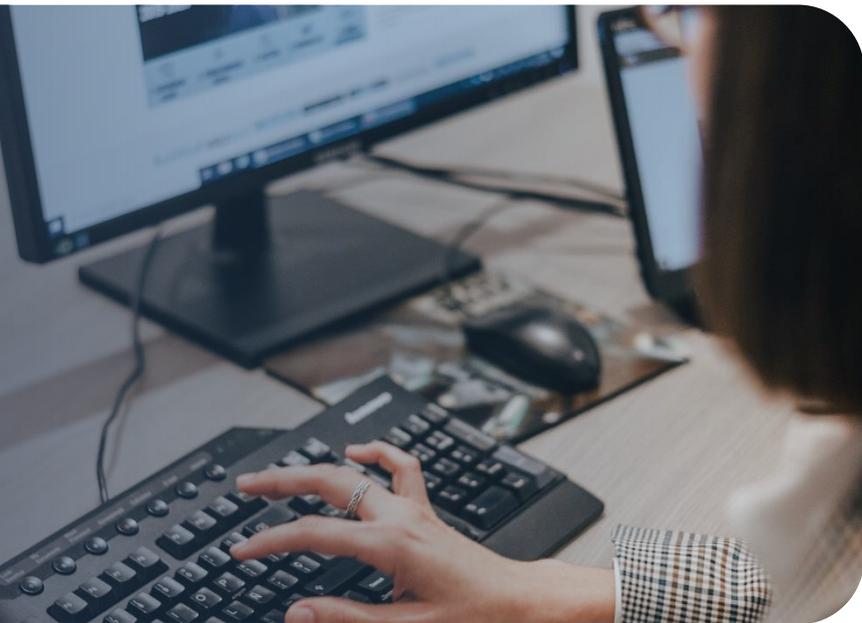
## 05.3 Privacidad y protección de datos

### / Protección de Datos de carácter personal

La **Política Corporativa de Privacidad de CaixaBank**, actualizada en 2022 por el Consejo de Administración, establece el marco de gobierno de la privacidad y el uso ético de los datos.

Esta Política de Privacidad se somete a revisión del Consejo de Administración con una periodicidad bienal. No obstante, la Dirección de Compliance de CaixaBank, como responsable de la Política junto con el DPO, revisarán su contenido anualmente y, en caso de que lo estimen pertinente, propondrán modificaciones que elevará para su aprobación por el Consejo de Administración.

En relación con el deber de información, CaixaBank cuenta con una Política de Privacidad de Clientes, permanentemente publica en su sitio web, en la que de manera detallada informa del tratamiento de datos personales que lleva a cabo la Entidad, incluyendo un canal directo para contactar con el Delegado de Protección de Datos, para ejercer derechos y para consultar los aspectos esenciales de los tratamientos en corresponsabilidad, así como, un enlace para gestionar las preferencias en cuanto a los tratamiento de datos que se realizan.



### | Marco de Gobierno

CaixaBank vela por una correcta gestión del riesgo en materia de protección de datos. Por este motivo cuenta con un modelo de gobierno sólido. **Los pilares sobre los que se asienta el marco de gobierno** del riesgo de protección de datos y privacidad en el Grupo CaixaBank son:



**Cumplimiento de los principios recogidos en la Política Corporativa de Privacidad** por parte de todas las sociedades del Grupo CaixaBank dentro de su ámbito de aplicación.



**Supervisión corporativa** realizado desde la Función corporativa de CaixaBank a las empresas del Grupo.



Alineación de la estrategia de **protección de datos y privacidad entre todas las empresas** del Grupo, así como, alineación con las mejores prácticas, con las expectativas supervisoras y con la regulación vigente.



**Implicación de los Órganos de Gobierno y dirección** de todas las empresas del Grupo.



**Marco de control interno basado en el modelo de Tres Líneas de Defensa** que garantiza la estricta segregación de funciones y la existencia de varias capas de control independiente.



El Delegado de Protección de datos desempeña la **función de asesorar, informar y supervisar acerca del cumplimiento de la normativa de protección de datos** en las Empresas del Grupo.

## 05.3 Privacidad y protección de datos

### | Modelo Corporativo

Todas las empresas que pertenecen al Grupo CaixaBank disponen de unas normativas y políticas comunes (adaptadas a sus jurisdicciones y sectores en los que operan) que regulan la privacidad y protección de datos de los titulares de los datos. En concreto, las empresas del Grupo CaixaBank actúan en base siguientes normativas y políticas internas:

- Política Corporativa de Privacidad del Grupo CaixaBank.
- Metodología de gestión de riesgos y evaluaciones de impacto en el tratamiento de datos personales.
- Protocolo de elaboración y mantenimiento del Registro de Actividades de Tratamiento (RAT), que incorpora el Registro de Componentes de Inteligencia Artificial (RCIA), de manera que los componentes IA quedan asociados a los tratamientos de datos en los que intervienen.
- Protocolo de conservación de datos.
- Protocolo de gestión de brechas de datos personales.

Asimismo, las empresas del Grupo CaixaBank se han dotado de infraestructuras comunes tanto para la gestión de las posibles brechas de datos personales como para la atención del ejercicio de los derechos de los interesados.

- La gestión de los sucesos susceptibles de ser considerados como brechas de datos personales, se realiza a través de la misma herramienta y existe un canal único de entrada de comunicación de sucesos.
- Las empresas del Grupo disponen de una infraestructura común para el registro y gestión de derechos ejercidos por los interesados disponiendo de un canal único a través del cual sus clientes pueden ejercer sus derechos ([www.caixabank.com/ejerciciodederechos](http://www.caixabank.com/ejerciciodederechos)). Todos los ejercicios de derechos se gestionarán centralizadamente para asegurar, por una parte, el cumplimiento de los plazos establecidos por el RGPD, y por la otra, los mismos estándares de calidad en las respuestas, con independencia del canal de entrada de los mismos. Con esta infraestructura común se persigue asegurar que el ejercicio de los derechos por parte de los titulares de los datos sea lo más accesible, sencillo y comprensible.

### | Cultura de privacidad: formación y concienciación

Para el Grupo CaixaBank es fundamental que sus empleados, clientes y accionistas conozcan el derecho a la protección de datos y sean conscientes de la importancia que tiene la confidencialidad y el respeto al derecho fundamental de la protección de datos de carácter personal de los titulares de los datos.

Para ello, CaixaBank cuenta con normativa interna en materia de privacidad y protección de datos en base a la cual deben actuar sus empleados y que establece asimismo referencia a los procedimientos de contratación de proveedores con acceso a datos personales.

Adicionalmente, la Entidad imparte formación periódicamente a sus empleados sobre protección de datos y lleva a cabo campañas de concienciación periódicas a los efectos de reforzar el mensaje acerca de la importancia de cumplir con la normativa y las obligaciones derivadas de ésta.





# 06

## Nuestros **empleados**

- 06.1 Cultura Corporativa PÁG. 63
- 06.2 Diversidad e igualdad de oportunidades PÁG. 66
- 06.3 Desarrollo profesional y compensación PÁG. 67
- 06.4 Experiencia del empleado PÁG. 71
- 06.5 Diálogo con los empleados PÁG. 76



CaixaBank pone especial foco en la cultura y las personas, habilitadores transversales del **Plan Estratégico 2022-2024**, para alcanzar el reto de:

// Ser el grupo financiero preferido para trabajar...

...así como disponer del mejor talento para afrontar los retos estratégicos del Grupo.



Para alcanzar esta ambición, se diseñó el Plan Director de Recursos Humanos que dispone de las siguientes líneas de actuación:



Impulsar una cultura de equipo ilusionante, comprometida, colaborativa y ágil, de empoderamiento y tolerancia al error.



Promover un liderazgo cercano, motivador, no jerárquico y con capacidades transformadoras.



Impulsar nuevas formas de trabajo, con respeto por la diversidad, la igualdad de oportunidades, la inclusión y la no discriminación por razones de género, edad, discapacidad o cualquier otra circunstancia.



Transformar la gestión del modelo de desarrollo de las personas: más proactivo en la capacitación de los equipos y con foco en *skills* críticas.



Ofrecer una propuesta de valor diferencial al empleado.



Evolucionar hacia una cultura *Data Driven*.

Plantilla del grupo CaixaBank a Junio 2024



 **46,7 años**  
Edad Media

 **18,8 años**  
Antigüedad Media

 **45.349**  
Número Total de Empleados

 **43,7%**  
Empleados hombres

 **56,3%**  
Empleados mujeres

## 06.1 Cultura Corporativa

La Cultura es la forma de ser y hacer de todos los que forman parte del Grupo CaixaBank. Es uno de los pilares clave para la implantación de la estrategia y se compone de tres grandes ejes que incorporan los atributos y comportamientos englobados dentro del concepto **Somos CaixaBank**.



### Las personas, lo primero

- **Comprometidos:** impulsamos acciones sostenibles con impacto positivo en las personas y en la sociedad.
- **Cercanos:** personalizamos nuestras relaciones y nos comunicamos generando vínculos de confianza.
- **Responsables y exigentes:** somos proactivos para aportar el máximo valor a los demás actuando con excelencia y tomamos decisiones, con autonomía, minimizando los riesgos y sin miedo al error.
- **Honestos y transparentes:** generamos confianza con integridad, honradez y coherencia.



### La colaboración, nuestra fuerza

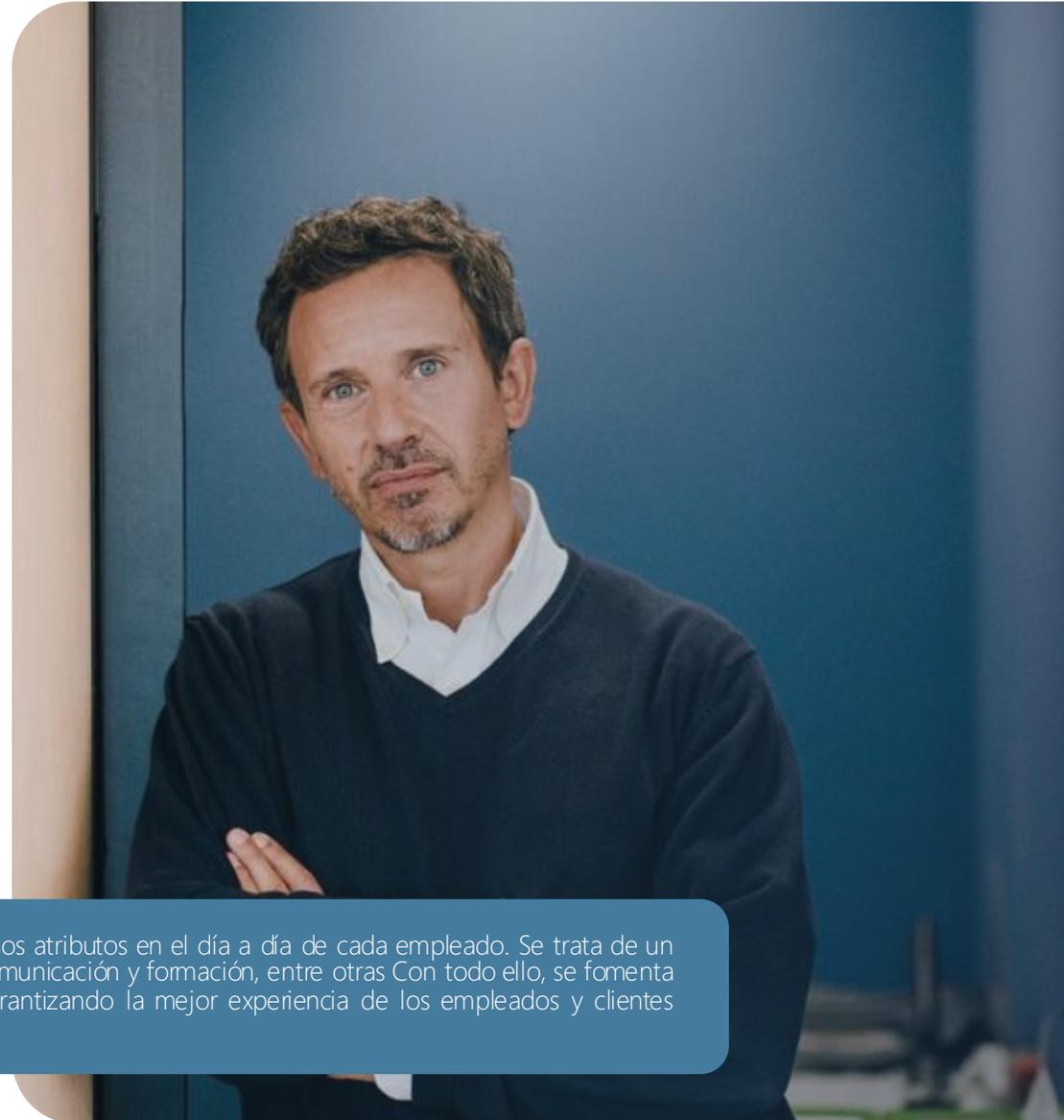
- **Colaboradores:** pensamos, compartimos y trabajamos transversalmente como un solo equipo.



### La agilidad, nuestra actitud

- **Ágiles e innovadores:** promovemos la generación de ideas y el cambio con anticipación, rapidez y flexibilidad.

**Somos CaixaBank** pone a las personas en el centro e integra los atributos en el día a día de cada empleado. Se trata de un programa con acciones de escucha para la mejora continua, comunicación y formación, entre otras. Con todo ello, se fomenta la autonomía, la agilidad, la participación y la innovación, garantizando la mejor experiencia de los empleados y clientes alineada a la Cultura CaixaBank.



## 06.1 Cultura Corporativa

### / Modelo de Cultura y Liderazgo AHEAD

CaixaBank ha desplegado el Modelo de Cultura y el Modelo de Liderazgo para acompañar al Plan Estratégico y reforzar el compromiso de las personas en un entorno de cambio.

#### | Los objetivos del Modelo

01

Impulsar una Cultura de equipo comprometida con nuestro propósito y orgullosa de trabajar en el Grupo CaixaBank.

02

Reforzar el conocimiento de atributos y comportamientos de la Cultura para facilitar la integración cultural y dar reconocimiento.

03

Promover un liderazgo cercano, motivador, no jerárquico, con capacidades transformadoras.

04

Difundir una propuesta de valor al empleado diferencial.

Para alcanzar los objetivos del Modelo de Cultura y Liderazgo se diseñan y realizan acciones específicas para cada uno de estos colectivos:

- **Trainers de Cultura** Para este colectivo se lanzan acciones para empoderarles y dotarles de herramientas para contagiar la Cultura Somos CaixaBank a todos los profesionales y recoger feedback.
- **Toda la Plantilla**, se lanzan acciones para fomentar el conocimiento de la Cultura Somos CaixaBank y los comportamientos asociados a la misma para así favorecer la integración cultural y el orgullo de pertenencia. Con especial foco, en los **Directivos**, para convertirlos en líderes transformadores, referentes e impulsores de la Cultura Somos CaixaBank y del Modelo de Liderazgo AHEAD.

#### | Modelo de liderazgo (AHEAD)

Un Modelo de Liderazgo donde todos los empleados son líderes en su ámbito de influencia.

AHEAD

	<b>ALIANZAS</b>	<b>HUMANISMO</b>	<b>EMPODERAMIENTO</b>	<b>ANTICIPACIÓN</b>	<b>DIVERSIDAD</b>
	Líderes capaces de crear Alianzas desde la colaboración y el propósito común	Líderes Humanistas, con ética y cercanía, referentes, que sitúan a las personas en el centro.	Líderes Empoderados y comprometidos, en la consecución de resultados sostenibles.	Líderes que se Anticipan, promueven el cambio, son flexibles y aprenden de forma continua.	Líderes con mentalidad Diversa e Inclusiva, abiertos a la tecnología y a la innovación.

## 06.1 Cultura Corporativa

### / Nuevas formas de trabajar

CaixaBank continúa consolidando nuevas formas de trabajo más ágiles y transversales. Entre ellas destacan, el trabajo híbrido (combina trabajo presencial y en remoto), la transformación digital, la aplicación de metodologías ágiles para aumentar la flexibilidad y la eficiencia en la aportación de soluciones.

#### | Trabajo en remoto

En 2022 CaixaBank implantó un modelo de trabajo en remoto (voluntario por ambas partes, Entidad y empleados), que consiste en un máximo de 6 días de trabajo en remoto al mes en los Servicios Centrales (30%) y 4 días en los Servicios Territoriales (20%). El trabajo en remoto es un elemento de valor añadido para los empleados del Grupo, ya que reduce el estrés por desplazamientos y facilita la conciliación, lo que conlleva una mejora del compromiso y de los resultados.

75,1%

De empleados adheridos al trabajo en remoto del colectivo potencial

#### | Transformación digital

La **aceleración de la transformación digital** mediante la implementación de **sistemas de trabajo ágiles y colaborativos**, son visibles a través del desarrollo de proyectos como la transformación *agile*, la transformación digital de grupos clave, la consolidación de las herramientas colaborativas y el desarrollo de las plataformas como SuccessFactors, PeopleNow o Virtaula.

#### Microsoft 365 Copilot

es una iniciativa piloto del *Early Access Program* de Microsoft para mejorar la productividad y transformar modelos de trabajo. Se han asignado licencias de Copilot O365 a diversos roles, incluyendo *Changemakers*, y destaca la realización de laboratorios y sesiones para obtener *feedback* y encontrar casos de uso valiosos donde esta herramienta pueda aportar valor.

#### Data Driven

El impulso del proyecto de *People Analytics*, pretende implantar la cultura *Data Driven* que implica tomar decisiones basadas en datos. El Plan de *People Analytics* se basa en tres pilares:



#### Auditoría de calidad de datos y hoja de ruta.

Identificación de las necesidades de información y análisis de la calidad de los principales indicadores del ámbito de Personas.



#### Modelo operativo de Personas- Data Driven.

Se han llevado a cabo 3 iniciativas:

- Formación y creación de la comunidad Data Champions.
- Modelo de datos de Recursos Humanos.
- *Dashboarding* para la toma de decisiones.



#### Implementación de casos de uso.

Incorporación de la inteligencia artificial y *Machine Learning* en el tratamiento de datos. En el primer semestre del año 2024, se han puesto en producción dos casos de uso de analítica avanzada: **predicción de absentismo por centro**, que permite anticipar en qué centros existe probabilidad de ocurrencia de absentismo en los próximos tres meses y **rotación del talento**, que permiten anticipar salidas no deseadas.

Adicionalmente, se han desarrollado dos cuadros de mando de analítica descriptiva que facilitan la visualización de los datos de Personas desde una perspectiva global hasta el nivel de cada centro.

## 06.2 Diversidad e igualdad de oportunidades

CaixaBank está comprometida y trabaja en **fomentar la diversidad en todas sus dimensiones como parte de la cultura corporativa**, mediante la creación de equipos diversos, transversales e inclusivos, reconociendo la individualidad y heterogeneidad de las personas y eliminando cualquier conducta excluyente y discriminatoria.

CaixaBank pone especial foco en la diversidad de género, la diversidad generacional, la integración de las personas con capacidades diferentes (funcional) y la diversidad LGTBI.

Para garantizar la diversidad e igualdad de oportunidades, CaixaBank cuenta con un sólido marco de políticas que garantizan el acceso equitativo de las mujeres a posiciones directivas (promoción interna), y velan por la diversidad y la meritocracia en la contratación, la formación y el desarrollo profesional, fomentando políticas de flexibilidad y conciliación y reforzando una cultura inclusiva en base a los principios que se recogen en el **Manifiesto de Diversidad**.

[Ir a Manifiesto de Diversidad](#)



El programa *Wengage*, basado en la meritocracia, el acceso en igualdad de oportunidades, la participación y la inclusión, fomenta la diversidad en todas sus dimensiones: género, funcional, generacional, LGTBI, cognitiva, cultural...

### | Plan de Diversidad e Inclusión 2022-2024.

La diversidad e inclusión es una de las prioridades estratégicas del Grupo. En este sentido, con el objetivo de fomentar estas prioridades y hacer evolucionar el programa *Wengage* se elaboró el **Plan de Diversidad e Inclusión 2022-2024**, que tiene 4 grandes retos:

- Consolidar la diversidad de género en posiciones directivas y predirectivas y seguir impulsando el liderazgo femenino en la organización con foco en la Alta Dirección.
- Reforzar una cultura inclusiva y diversa (más allá del género), y asegurar la igualdad retributiva de todas las personas de la Entidad.
- Ser la entidad financiera de referencia en diversidad e inclusión para los clientes y segmentos de negocio.
- Seguir fomentando la diversidad y la igualdad de oportunidades en la sociedad a través de acciones de sensibilización y alianzas estratégicas.

### Diversidad de género

Mujeres en Posiciones Directivas (a partir de subdirección de oficina grande) para CaixaBank S.A.

43,3%

30.06.2024

43%

Objetivo en 2024<sup>1</sup>



CaixaBank ha sido incluida por sexto año consecutivo en el Bloomberg *Gender Equality Index*, el índice internacional que reconoce el esfuerzo en transparencia y en lograr que las mujeres avancen en el mundo empresarial, posicionándose como la tercera empresa del mundo en igualdad de género.

### Diversidad funcional

632

Personas con discapacidad  
30.06.2024



Programa de la Fundación "la Caixa" que promueve la inserción laboral de las personas en riesgo de exclusión social.



Servicio de orientación y asesoramiento sobre discapacidad y dependencia para empleados y sus familiares

### Diversidad LGTBI



RED EMPRESARIAL POR LA DIVERSIDAD E INCLUSIÓN LGTBI

En CaixaBank, desde mayo de 2022 estamos adheridos a REDI, la asociación española sin ánimo de lucro que fomenta un ambiente inclusivo y respetuoso con la diversidad LGTBI en el sector laboral.

<sup>1</sup> En 2023, se actualizó el objetivo inicialmente fijado para 2024 del 42% al 43% con la actualización del Plan de Igualdad.

## 06.3 Desarrollo profesional y compensación

### / Desarrollo profesional

El Grupo CaixaBank apuesta por potenciar las competencias críticas de sus profesionales y por su desarrollo. En ese sentido, se diseñó un Plan Director que da respuesta a los retos del mercado, a las necesidades de cada colectivo y a las individualidades de cada profesional, según su función y responsabilidad.



### Development by Skills

Pretende transformar el modelo de desarrollo de los empleados del Grupo, y evolucionarlo a un modelo de gestión basado en *skills*, que pone a cada empleado en el centro de su propio desarrollo y crecimiento profesional.

#### PeopleSkills

En el marco del proyecto Development by Skills, CaixaBank ha lanzado en el mes de junio de 2024 la plataforma *PeopleSkills* que permite a todos los empleados de la Entidad:

- **Gestionar sus *skills***, consultando los resultados del proceso de *Skills Review*, identificando sus áreas de mejora e introduciendo *skills* adicionales a su *job profile*.
- **Desarrollar sus *skills*** a partir de una funcionalidad avanzada que recomienda formaciones asociadas a cada una de las *skills* en función de los gaps y *job profile* de cada empleado.

CaixaBank impulsa la cultura de *feedback* continuo, que cuenta con herramientas como *Skills Review* y *AHEAD Review* para fomentar las conversaciones para el desarrollo, y permitir a la organización tener una visión integral de cada empleado y de su potencial de crecimiento profesional.

#### | Skills Review

Este proceso de valoración no directivo permite configurar el mapa de conocimiento y habilidades de la Entidad e identificar gaps de desarrollo para implementar programas de *upskilling* y *reskilling* como respuesta a los gaps detectados.

Se evalúan tanto las habilidades técnicas (*hard skills*) como las habilidades personales (*soft skills*), lo que gracias a haber definido una arquitectura única de *skills* y perfiles profesionales permite disponer de una versión completa del perfil profesional.

#### | AHEAD Review

Este proceso de evaluación directiva contribuye al objetivo de **impulsar el desarrollo y crecimiento directivo**, bajo el modelo de Liderazgo AHEAD. El proceso *AHEAD Review*, se centra exclusivamente en las *soft skills*.

Al mismo tiempo, la Entidad fomenta los programas de desarrollo profesional tanto a nivel directivo como pre-directivo:

- **Programas de Desarrollo Directivo**, enfocados a reforzar las competencias de liderazgo y fomentar la estrategia y la transversalidad en la Entidad.
- **Programas Pre-directivos**: enfocados a acelerar el desarrollo de las habilidades de estos profesionales en la dirección de equipos.

#### | Talent programs

El Grupo CaixaBank dispone de programas de atracción del talento externo para identificar y desarrollar el talento temprano y así anticipar necesidades futuras, a través de los *Talent Programs*, destacando:

- **WonNow**: Programa que se realiza juntamente con Microsoft Ibérica, dirigido a mujeres estudiantes de grados STEM (Ciencia, Tecnología, Ingeniería y Matemáticas), con el fin de potenciar la presencia de mujeres en el ámbito de la tecnología y las ciencias y premiar la excelencia académica.
- **New Graduates**: Programa dirigido a jóvenes graduados, cuyo objetivo es atraer el talento al ámbito bancario, apoyar a los jóvenes que están empezando su carrera profesional y contribuir al desarrollo de trayectorias exitosas.
- **Formación Profesional Dual**: Programa de formación profesional dual (a través de CaixaBank Dualiza). Realización de un piloto de formación profesional dual en auditoría de IT (*Information Technology*) y Banca Digital



## 06.3 Desarrollo profesional y compensación

### / Formación continua

El Grupo CaixaBank apuesta por la formación y el impulso de las habilidades profesionales, con el objetivo de capacitar a todos los empleados. En este sentido, el proyecto **Development by Skills** es la base para el desarrollo de los empleados.

La solidez y el nivel de implantación del modelo formativo facilita la anticipación y la posibilidad de dar respuesta de manera ágil a las, cada vez más cambiantes, necesidades formativas del Grupo.



**CaixaBank Campus** es el modelo pedagógico bajo el que se estructura la oferta formativa de la Entidad, y que engloba todas las herramientas que la Entidad pone a disposición de sus profesionales, fomentando la cultura del aprendizaje continuo. Su estrategia se basa en tres elementos fundamentales:

**Conocimiento conectado y compartido**

**Impulsando la transformación del negocio**

**Aprendizaje continuo**

El modelo estructura la oferta formativa en tres grandes bloques:



### 01 Normativa

Formación obligatoria, exigida por el regulador: de corta duración, así como certificaciones en LCI (Ley de Crédito Inmobiliario), IDD (*Insurance Distribution Directive*) y MiFID.

<b>30.576</b> personas	<b>29.586</b> personas	<b>32.242</b> personas
LCCI (Ley de Contrato de Crédito Inmobiliario)	IDD ( <i>Insurance Distribution Directive</i> )	Mifid II

### 02 Corporativa

Formación para poder dar respuesta a los retos y necesidades del negocio. Incluye la formación recomendada a través de PeopleSkills y la formación adaptada a las necesidades de cada persona, según *job profile* y *gap*.

### 03 Autoaprendizaje

Formación disponible a través de PeopleSkills y las distintas escuelas formativas disponibles: *agile*, idiomas sostenibilidad, riesgos, comercial, bienestar, finanzas, etc.

## 06.3 Desarrollo profesional y compensación

El Grupo CaixaBank cuenta además con **impulsores de la formación**, que permiten implementar la estrategia y el plan de aprendizaje:

- **Virtaula + plataformas externas.** Una plataforma virtual, accesible, intuitiva y sencilla, capaz de adaptarse a los potenciales desarrollos de aprendizaje del futuro. Capaz de actuar como centralizador de formaciones con otras plataformas externas.

### Virtaula.

- **Trainers.** Referentes de conocimiento que actúan como formadores internos. Ayudan a garantizar un conocimiento compartido y conectado entre toda la Entidad.
- **Escuelas externas.** Escuelas de referencia del país ofrecen a la plantilla conocimiento reglado mediante certificaciones o posgrados.

### | Formación ASG

**Dentro de la formación corporativa** destaca la formación ASG. En el primer semestre del año se ha seguido con la implantación del Plan de Formación ASG 360º, siendo las acciones más relevantes:

- Formación para profundizar en las preferencias de sostenibilidad de los clientes (dirigida a toda la Red Comercial de la Entidad).
- Continuación del proceso de Certificación en Financiación Sostenible.
- Realización de un ciclo de conferencias sobre el proceso transición energética y su impacto global.

142.389

Horas de formación en materia ASG realizadas por empleados de CaixaBank, S.A.



## 06.3 Desarrollo profesional y compensación

### / Compensación adecuada y meritocrática

La Política General de Remuneración, cuya última actualización fue aprobada por el Consejo de Administración en el mes de diciembre de 2023, detalla las principales características de cada elemento retributivo y es aplicable a todos los empleados del Grupo CaixaBank, estando a su disposición a través de la intranet corporativa.

Esta Política, entre otros objetivos, persigue impulsar comportamientos que aseguren la generación de valor a largo plazo y la sostenibilidad de los resultados en el tiempo, garantizando la no discriminación y un salario digno.

Los componentes de la remuneración en CaixaBank incluyen principalmente:

- **Una remuneración fija** basada en el nivel de responsabilidad y la trayectoria profesional del empleado, que constituye una parte relevante de la compensación total, la cual considera también los diferentes beneficios sociales, y que está regulada por el Convenio Colectivo de aplicación en cada empresa del Grupo y los diferentes acuerdos laborales internos.
- **Una remuneración variable** vinculada a la consecución de objetivos previamente establecidos y definida de modo que evite los posibles conflictos de interés y, en su caso, incluya unos principios de valoración cualitativa que tengan en cuenta la alineación a los intereses del cliente y las normas de conducta, y a una gestión prudente de los riesgos y de los criterios normativos y éticos de la Entidad.



### Métricas ASG en los esquemas de retribución

En línea con el modelo de gestión responsable de CaixaBank, los esquemas de retribución variable (anual y a largo plazo) de los empleados de la Entidad se vinculan a factores ASG, como la Calidad, los retos de Conducta y Cumplimiento y al objetivo de movilización de finanzas sostenibles. Desde el mes de enero de 2024, se aplican a toda la plantilla de la Entidad.

### | Métricas de medición de factores anuales 2024

		Ponderación Consejos Ejecutivos	Ponderación miembros del Comité de Dirección	Objetivo
Calidad	Satisfacción del cliente en una métrica combinada de recomendación y experiencia cliente	15%	10%	NPS relacional 6% NPS transaccional 70% NPS digital 65%
Sostenibilidad	Movilización de finanzas sostenibles	10%	5%	29.891M€
Compliance	Se incluye un ajuste negativo del 5% en el caso que se supere un determinado número de gaps de cumplimiento de criticidad alta y media con más de 6 y 12 meses de antigüedad respectivamente, a cierre del ejercicio 2024.			

Adicionalmente, la plantilla del Grupo CaixaBank dispone de numerosos beneficios sociales y financieros. En el caso de CaixaBank, S.A. destacan, la aportación de ahorro para la jubilación y las prestaciones de fallecimiento e incapacidad ofrecidas en el Plan de Pensiones, la póliza sanitaria o las ayudas por nacimiento de hijo y defunción de familiares, entre otras.

Como complemento a los componentes retributivos, CaixaBank ofrece, el **Plan de Retribución Flexible** que permite un ahorro fiscal y la personalización de la retribución de acuerdo con las necesidades de cada persona. A continuación, se muestran los servicios disponibles en Compensa+ para la Entidad:



**Seguro de salud**



**Guardería**



**Tarjeta de Transporte**



**Seguro de ahorro**



**Idiomas**



**Acciones**



**Formación**



**Renting de coches**

## 06.4 Experiencia del empleado

Con el propósito de marca de CaixaBank, “**Estar cerca de las personas para todo lo que importa**”, se ha continuado trabajando en iniciativas para generar una experiencia empleado diferencial.

Se ha revisado la **propuesta de valor al empleado diferencial** que permita generar un vínculo emocional con las personas y convertirlas en prescriptoras, fidelizando el talento interno y creando una marca empleadora para atraer el mejor talento del mercado.

> Los cuatro pilares de la propuesta de valor del empleado son:



### Generamos impacto

Transformamos la **sociedad** con acciones **responsables y sostenibles** que generan valor añadido en las personas y entorno acordes a nuestro **propósito**.



### Creecemos

Impulsamos el **desarrollo** profesional a corto, medio y largo plazo en el Grupo CaixaBank y facilitamos **entornos diversos, inclusivos y saludables**.



### Somos equipo

Promovemos la **confianza** y la **colaboración** entre los profesionales mediante la implementación de **modelos de trabajo flexibles y proyectos transversales**.



### Innovamos

Fomentamos la **agilidad** y la **digitalización**, empoderando a los profesionales para afrontar **soluciones de calidad**.



## 06.4 Experiencia del empleado



Las principales iniciativas, llevadas a cabo en el período 2022-2024, con impacto en procesos que tienen lugar en el ciclo de vida del empleado y que permiten mejorar su experiencia:

- **Portal People Xperience:** es el espacio en la Intranet de CaixaBank que aglutina un conjunto único de servicios, prestaciones, ventajas y beneficios para los profesionales de CaixaBank.
- **Puesta en marcha de la Oficina del Empleado (Now In Empleados),** La Oficina del Empleado tiene como objetivo acercar CaixaBank a sus empleados en su dimensión de dientes. Con un cambio en el modelo de relación y atención, siendo más cercanos y proactivos, se busca que el empleado viva una mejor experiencia, y se convierta en prescriptor a través de su propia experiencia. Se dispone de un gestor especializado en beneficios sociales con atención remota y con horario de atención ampliado.
- **Proyecto de Onboarding y Crossboarding:** Estos proyectos inciden en la mejora y evolución continuada de los programas de acceso de nuevos profesionales a la organización o que cambian de función, centro o departamento. Su objetivo es ofrecer una experiencia empleado diferencial, estableciendo *engagement* con los profesionales y convirtiendo a los empleados en prescriptores de la marca empleadora.
- **Consolidación del Modelo de HRBP's (Human Resources Business Partners),** la figura del Business Partner se erige como una figura de acompañamiento que adquiere una posición de asesor experto, siendo el nexo entre las personas de cada área con los especialistas de Personas.



Por tercer año consecutivo, CaixaBank ha sido reconocida por su gestión en 2023 y distinguida con el sello “**Top Employer Spain 2024**” por el Top Employers Institute, una autoridad global en el reconocimiento de la excelencia respecto al entorno profesional que las organizaciones crean para su plantilla.

## 06.4 Experiencia del empleado

### / Fomento del Bienestar en un entorno saludable y sostenible

CaixaBank considera esencial la **promoción de la seguridad y la salud laboral** como uno de los principios básicos y objetivos fundamentales a los que se atiende por medio de la mejora continua de las condiciones de trabajo. El fomento del bienestar del empleado es uno de los pilares para conseguir el objetivo de ser el grupo financiero preferido para trabajar.

#### I Prevención de riesgos laborales

La **política de prevención** es una declaración formal de la Dirección de CaixaBank por la que se adquieren los compromisos de potenciar todas aquellas iniciativas y actuaciones que favorezcan unas adecuadas condiciones de trabajo seguras y saludables. En abril de 2023 el Comité de Dirección aprobó una nueva **política de Seguridad y Salud Laboral**.

Con el objetivo de concienciar y preparar a la plantilla en materia de Seguridad y Salud en el trabajo, CaixaBank ofrece periódicamente contenidos formativos referidos a seguridad y salud laboral, medidas de emergencia y primeros auxilios.

Adicionalmente, CaixaBank, S.A. dispone de comités específicos para garantizar la seguridad y la salud de la plantilla:

- **Comité Único de Seguridad y Salud Laboral.** Órgano destinado a la consulta de las actuaciones de la empresa en materia de prevención de riesgos laborales.
- **Comité de Coordinación de Prevención de Riesgos Laborales.** Define las políticas en materia de prevención de riesgos laborales, mejora el control, la gestión y realiza el seguimiento de los objetivos en materia de seguridad y salud, además de preparar y realizar acciones formativas.

El sistema de prevención de riesgos laborales es revisado de forma periódica mediante distintos tipos de auditorías e intervenciones que controlan la eficacia del sistema (auditorías externas de certificación, así como auditorías internas e informes de revisión por Dirección).

CaixaBank dispone de un Sistema de Gestión de Organización Saludable (SIGOS), **para fomentar la salud y el bienestar de los empleados** certificado por AENOR. Adicionalmente, el Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales de CaixaBank obtuvo la certificación ISO 45001:2018.

Ambas certificaciones son voluntarias y superan los requisitos legales, lo que refleja el compromiso de integrar la prevención y la salud y bienestar en todos los procesos de la organización, **alcanzando un nivel superior de excelencia en estos aspectos.**



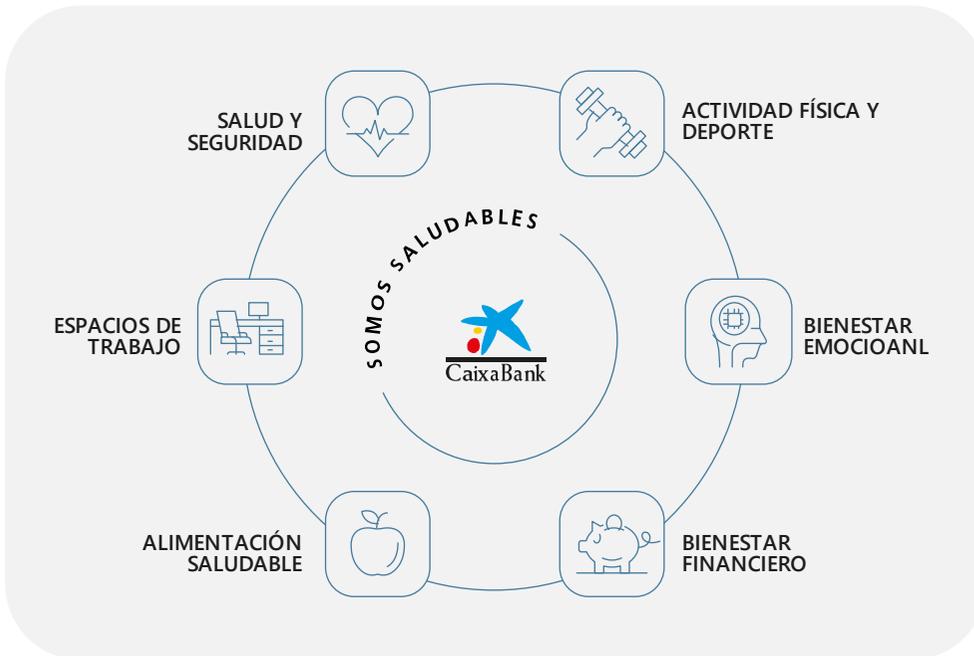
## 06.4 Experiencia del empleado

### | Organización saludable

CaixaBank quiere dar un **nuevo impulso a la gestión de la Salud, Seguridad y el Bienestar** con la puesta en marcha de una nueva Estrategia de Organización Saludable para convertirse en un referente en esta materia.

Para cumplir con estos objetivos, CaixaBank cuenta con:

1. Una **Política de Organización Saludable para toda la plantilla, aprobada en 2023 por el Comité de Dirección.**
2. El **Plan Estratégico de Organización Saludable 2022-2024**, incluye las grandes líneas de actuación que giran alrededor de seis factores:



Las líneas de actuación del **Plan Estratégico de Organización Saludable** se plasman anualmente en un **Plan de Bienestar y Salud** que define las acciones e iniciativas que se deben llevar a cabo cada año.



El **Programa Somos Saludables** muestra el compromiso de fomento del bienestar en entornos saludables y sostenibles, la mejora de la calidad de vida de los empleados, y el objetivo de alcanzar la madurez como organización saludable y referente en el sector. Los objetivos del Programa Somos Saludables son:

- Potenciar la comunicación y la concienciación de la cultura del Bienestar y Salud interna y externamente.
- Ofrecer más formación e información para potenciar la salud y el bienestar.
- Mejorar la escucha activa en las cuestiones de Bienestar y Salud de todas las partes interesadas.
- Abordar la salud y el bienestar desde una perspectiva de diversidad, atendiendo a las necesidades específicas de los diversos perfiles y partes interesadas.
- Mejorar los sistemas de evaluación, seguimiento y control de las iniciativas que se desarrollan.
- Ofrecer servicios de bienestar a toda la plantilla independientemente de su ubicación o situación personal

Las acciones más destacadas del primer semestre de 2024 son:

- La celebración de la primera **Semana del Bienestar** en la que se han organizado más de 80 actividades presenciales u online (conferencias, cursos, talleres, campañas de salud, etc...).
- El lanzamiento de la nueva plataforma digital **"Somos Saludables"** que unifica en un mismo entorno todos los recursos y servicios de salud y bienestar que la Entidad pone a disposición de **sus colaboradores**:



Dentro del Plan de Bienestar y Salud, se incluye el **Programa Somos Saludables**, que ha sido impulsado por CaixaBank dentro de su estrategia global de Seguridad, Salud y Bienestar



## 06.4 Experiencia del empleado

### / Normas laborales y derechos de la plantilla

En CaixaBank es básico el **respeto a las normas y condiciones laborales**, a los derechos de la plantilla, tales como la libertad de asociación y representación sindical y a los derechos de sus representantes.

El diálogo y la negociación forman parte del modo de abordar cualquier diferencia o conflicto en el Grupo. El **Convenio Colectivo de Cajas y Entidades Financieras de ahorro** es de aplicación a la totalidad de la plantilla de CaixaBank S.A., teniendo también acuerdos que desarrollan y mejoran las condiciones reguladas en el mismo.

#### Acuerdo Convenio Colectivo de Cajas y Entidades Financieras de Ahorro 2024-2026

El 18 de abril de 2024 se firmó el Convenio Colectivo de Cajas para el período 2024-2026.

Este Convenio permite la recuperación del poder adquisitivo de los empleados al regular una revisión salarial a tablas salariales del 11% (5% en 2024, 3% en 2025 y 3% en 2026). Existe una cláusula de revisión si la inflación acumulada en el período 2024-2026 supera el 11%. Lo que comportaría una compensación a los empleados con un tope de un +3%. Adicionalmente se ha acordado un pago único en 2024 de 1.000 euros para la totalidad de la plantilla, la eliminación del nivel XIV (nivel de incorporación para nuevos empleados) y la ampliación con un día adicional de libre disposición durante cada año de la vigencia del nuevo Convenio.

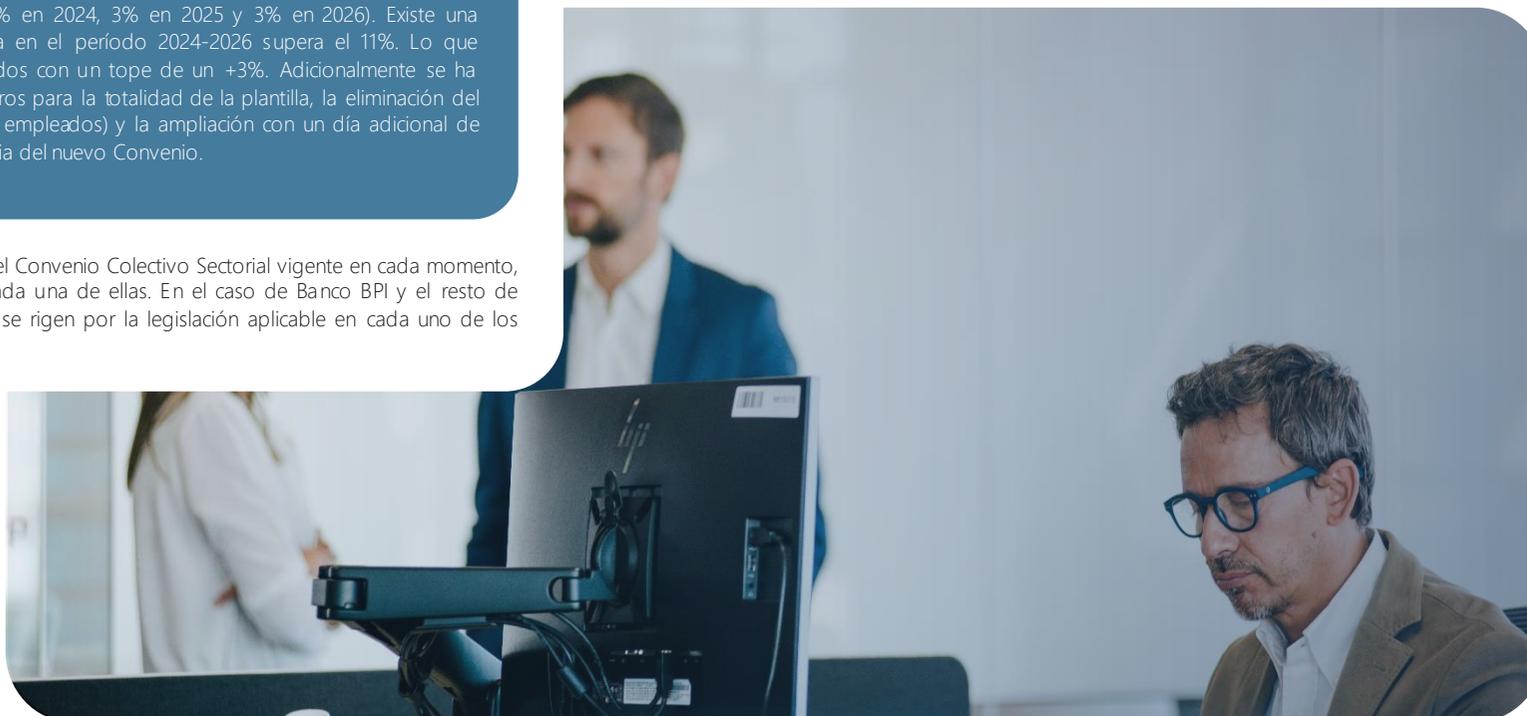
La plantilla de las empresas del Grupo se rige por el Convenio Colectivo Sectorial vigente en cada momento, en función de la actividad que se desarrolla en cada una de ellas. En el caso de Banco BPI y el resto de empresas ubicadas en Portugal o en otros países se rigen por la legislación aplicable en cada uno de los países en los que se encuentran ubicadas.

### | Representación sindical

Tanto en CaixaBank, S.A. como en las empresas del grupo, se mantiene un permanente y fluido diálogo con los representantes de los trabajadores.

Asimismo, se respeta el derecho de todos los trabajadores a formar sindicatos y a que se afilien libremente a la sección sindical que consideren oportuna, así como a ejercer la actividad sindical dentro de la empresa, eliminándose cualquier tipo de discriminación hacia aquellos empleados que desempeñan la actividad sindical.

En relación con los procesos electorales que se llevan a cabo en CaixaBank para renovar a los representantes de los trabajadores (Comités de Empresa y Delegados personales), los empleados están oportunamente informados a través de la intranet corporativa dónde se publica toda la información sobre las opciones sindicales, sus candidatos y pueden optar libremente a los procesos indicados. Adicionalmente se suscribe un acuerdo con los representantes de los empleados, en el cual la Dirección manifiesta su total neutralidad en el proceso electoral y pone a disposición de la plantilla y los sindicatos todos los medios para el correcto desarrollo de los procesos.



## 06.5 Diálogo con los empleados

El diálogo entre los empleados y CaixaBank es bidireccional. En este sentido, CaixaBank obtiene el *feedback* de los empleados a través del *engagement* y la escucha activa y a la vez CaixaBank se comunica con los empleados a través de los distintos canales de comunicación interna.

### | *Engagement* y escucha activa

El *engagement* y la escucha activa son dos conceptos fundamentales cuyo impulso provoca una mejora en la productividad, la satisfacción laboral y la fidelización de empleados. En CaixaBank, se trabaja para que sus profesionales se sientan valorados y escuchados y para ello, se establecen medidas como:

- La realización de estudios de compromiso y satisfacción para conocer la experiencia, las necesidades y expectativas de los empleados.
- El fomento de una comunicación abierta para que los empleados se sientan cómodos compartiendo sus ideas y preocupaciones.
- El ofrecimiento de oportunidades y canales de *feedback* para que los empleados puedan expresar sus opiniones y sugerencias (calidad de servicio de las áreas de Servicios Centrales por parte de la Red Comercial, ...).
- Reconociendo y recompensando el buen desempeño para motivar a los empleados.

La estrategia de escucha del Grupo CaixaBank está basada en la mejora continua, con un modelo integral, orientado a la acción y focalizado en mejorar la experiencia de cada uno de los profesionales. Se activa la escucha a través de distintos medios, obteniendo datos, elaborando conclusiones, poniendo en marcha planes de acción y volviendo a medir para evaluar cada impacto.

### | Estudio de Compromiso, Cultura y Liderazgo

En 2024 se realizará un nuevo **Estudio de Compromiso** dirigido a la totalidad de la plantilla del Grupo para medir la evolución de los principales KPIs (Clima, Cultura, Liderazgo, eNPS, ...), identificar tendencias en los diferentes ámbitos organizativos y revisar la efectividad de la puesta en marcha del Plan de Acción (Plan Nosotros). Este estudio se adaptará al Modelo Engagement 360 (el modelo identifica todos los factores que importan al empleado en su relación con la Entidad y permite guiar tanto el análisis como el diseño y seguimiento de las acciones que impactan en el compromiso y la motivación de los empleados).



### Plan Nosotros:



Iniciativa dirigida a **avanzar en la mejora del entorno profesional** con tres grandes líneas de actuación para:

- Impulsar nuestro negocio y atención
- Agilizar los procesos de la organización
- Reforzar el talento de los profesionales

# 07

## Nuestro **compromiso** con la **sostenibilidad**

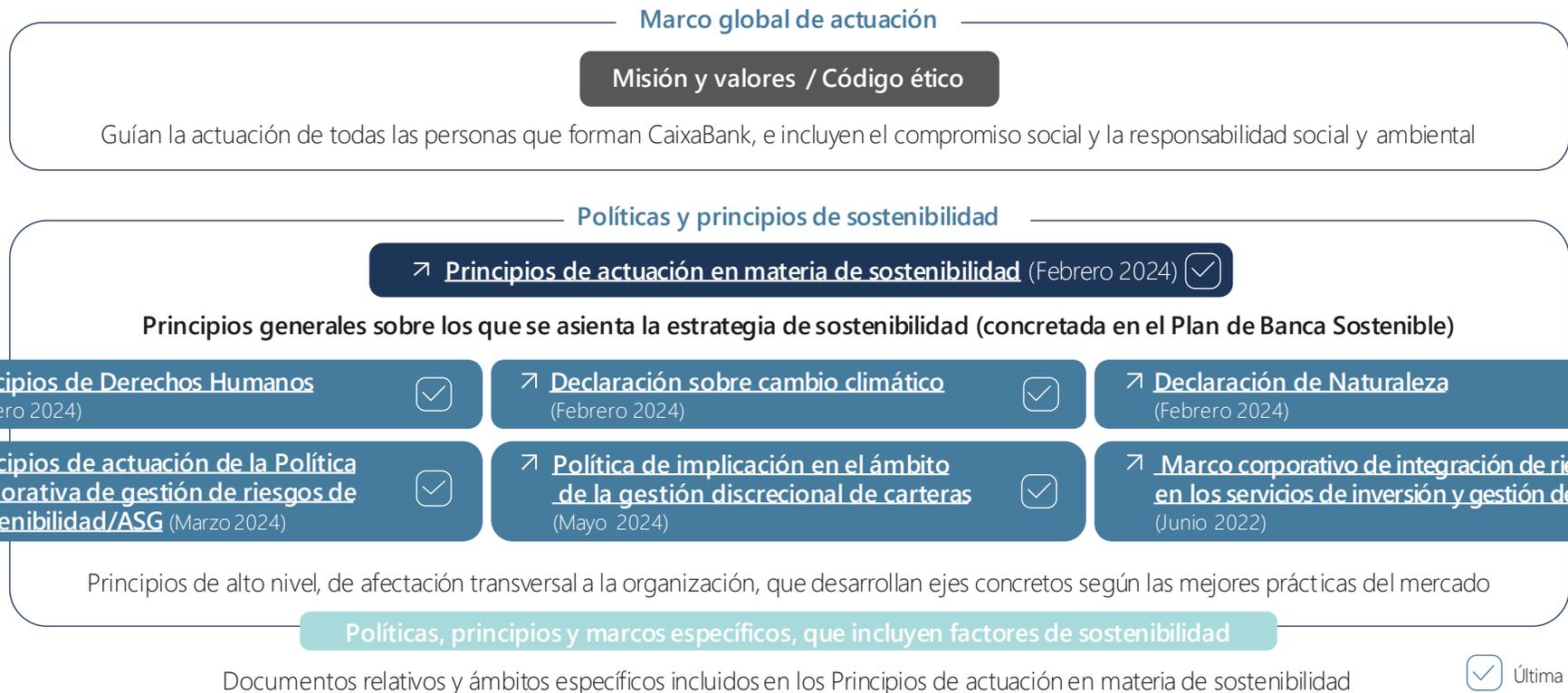
<b>07.1 Estrategia de Sostenibilidad</b>	PÁG. 78
<b>07.2 Negocio Sostenible</b>	PÁG. 82
Movilización de Finanzas Sostenibles	PÁG. 82
Movilización de Finanzas Sostenibles BPI	PÁG. 90
Inversión Responsable	PÁG. 92
<b>07.3 Sociedad</b>	PÁG. 101
Inclusión financiera	PÁG. 101
Acción Social	PÁG. 114
Gestión de Compras y Proveedores	PÁG. 117
<b>07.4 Medioambiente y Clima</b>	PÁG. 120

## 07.1 Estrategia de sostenibilidad

### / Marco de Políticas, principios y declaraciones en el ámbito de la sostenibilidad

En los últimos años el Grupo ha establecido un conjunto de políticas, principios y declaraciones que reflejan su compromiso con la sostenibilidad y establecen las directrices para contribuir a la mitigación y adaptación al cambio climático, así como para preservar y reforzar la biodiversidad y los ecosistemas naturales. Este marco, debe favorecer la integración de estas consideraciones en la actividad del Grupo, así como servir de base del marco de gobernanza para coordinar la implantación y el seguimiento de los compromisos, favoreciendo a la consecución de los objetivos estratégicos definidos por el Grupo.

Estas políticas se alinean con un marco global de actuación, en concreto con lo establecido en el Código Ético de CaixaBank. Además, se complementan y desarrollan junto con otras políticas y principios de ámbitos relacionados con la sostenibilidad, tales como conducta y cumplimiento, seguridad y salud, información y calidad del dato o compras y proveedores, entre otros.



## 07.1 Estrategia de sostenibilidad

Una de las tres prioridades estratégicas de CaixaBank en el marco del **Plan Estratégico 2022-2024** es ser **referente en sostenibilidad** en Europa, a través del impulso de la transición sostenible de las empresas y la sociedad, del impacto social positivo e inclusión financiera, y de una cultura responsable.

La estrategia de sostenibilidad del Grupo CaixaBank se plasma en el **Plan de Banca Sostenible 2022-2024**.

### / Plan de Banca Sostenible 2022-2024

El **Plan de Banca Sostenible**, aprobado por el Consejo de Administración en 2021, se integra en el Plan Estratégico de la Entidad, siendo una de las principales líneas de actuación. Este Plan constituye la propuesta de CaixaBank durante el periodo 2022-2024 para afrontar retos como la desigualdad, el cambio climático y el impulso de la economía real. Cuenta con **más de 300 iniciativas**, contando todas ellas con unos hitos temporales y de consecución definidos previamente. El grado de ejecución de cada una de estas iniciativas es revisado semestralmente, estableciendo medidas de corrección si se apreciase desviaciones en alguna de ellas.

CaixaBank desarrolla su ambición en materia de sostenibilidad, a través de **la escucha activa y el diálogo**, una **rigurosa metodología** de medición y gestión de los datos, y una **estrategia de comunicación de sostenibilidad** de concienciación y sensibilización externa.

Para materializar el compromiso del banco con la sociedad, el Plan de Banca Sostenible 2022-2024 **se vertebra en torno a tres ambiciones y once líneas estratégicas**:

- **Impulsar la transición sostenible de empresas y sociedad**, ofreciendo soluciones sostenibles en financiación e inversiones, con foco en eficiencia energética, movilidad o vivienda sostenible; asesoramiento ASG y con un compromiso de descarbonización de la cartera crediticia y de inversión del Grupo.
- **Liderar el impacto social positivo y favorecer la inclusión financiera**, gracias a MicroBank, al voluntariado y acción social, impulsando soluciones de microfinanzas y manteniendo el compromiso con el mundo rural y adaptando los canales de atención a las necesidades de los distintos colectivos de clientes.
- **Promover una cultura responsable siendo referentes en gobernanza** a través de las mejores prácticas en cultura, reporte y comercialización responsable, acompañadas de una comunicación efectiva y transparente en materia ASG.

### Seguimiento de la evolución de las principales métricas de sostenibilidad

Trimestralmente se elabora un Cuadro de Mando de seguimiento sostenible, que incluye indicadores y métricas de negocio sostenible, riesgos (concentración en sectores y empresas intensivas en carbono, sendas de descarbonización), indicadores sociales y de gobernanza, entre otros y cuyo objetivo es realizar un seguimiento de la evolución de las principales métricas de sostenibilidad, entre las que se incluyen, las del Plan de Banca Sostenible.

Este Cuadro de Mando se presenta al Comité de Sostenibilidad y se eleva a la Comisión de Nombramientos y Sostenibilidad.

## 07.1 Estrategia de sostenibilidad

### / Adhesiones y alianzas

Para avanzar en su compromiso con la sostenibilidad, el Grupo participa en numerosas iniciativas vinculadas a diversos ámbitos ASG. A continuación, se muestran las principales adhesiones realizadas durante el **primer semestre de 2024**, en el ámbito ASG:

#### > Transversales



Alianza de empresas multinacionales unidas con un objetivo común: crear una forma de medir y comparar el valor de la contribución realizada por las empresas a la sociedad, la economía y el medioambiente. La alianza convierte los impactos sociales y medioambientales en datos financieros comparables.



Consejo Asesor para la Inversión del Impacto en España (Capítulo español del GSC Impact). Alianza de organizaciones para impulsar un nuevo modelo económico que movilice mayores flujos de capital hacia los grandes retos sociales y medioambientales.

CaixaBank mantiene la Presidencia de la Asociación tras la renovación de su Junta Directiva en el mes de julio.



#### Red Panhispánica de Lenguaje claro y accesible

Fomentar el lenguaje claro y accesible como fundamento de los valores democráticos. Incorporar proyectos en favor de la accesibilidad del lenguaje.



#### > Medioambiente y clima



#### TNFD Forum

Es un grupo consultivo global y multidisciplinario de instituciones alineadas con la misión y los principios de TNFD. Publica recomendaciones y guías de divulgación para incorporar la naturaleza en los *reportings* de las sociedades.



Desarrollo y mejora de un estándar de evaluación de impactos y dependencias de la biodiversidad.



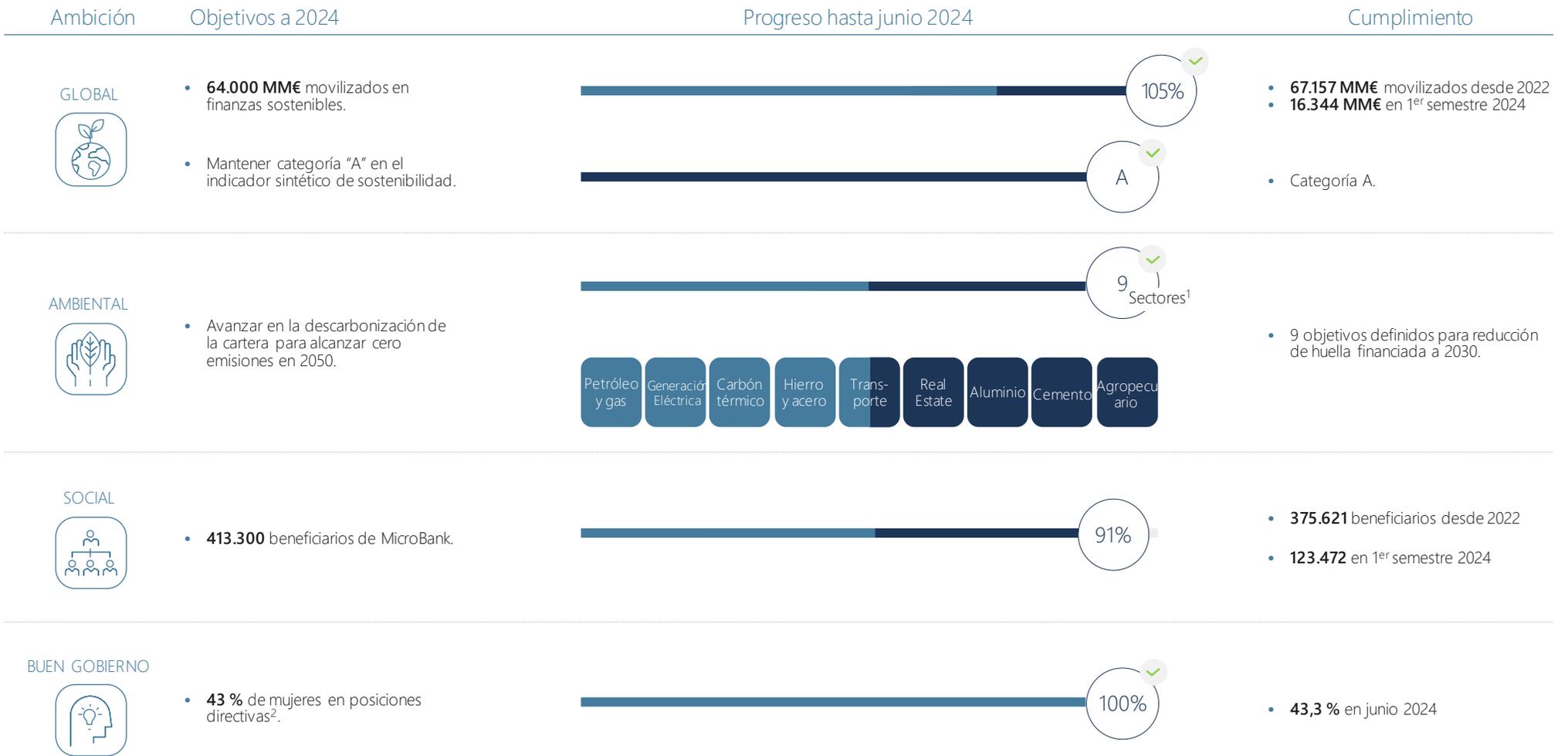
#### The European Energy Efficiency Financing coalition

Necesidad de intensificar inversiones en eficiencia energética y compromiso a tres niveles: Asamblea General, Plataforma experta y actividades del National Hub.



## 07.1 Estrategia de sostenibilidad

### Objetivos del Plan de Banca Sostenible 2022-2024



<sup>1</sup> Sectores: Petróleo y gas, Generación Eléctrica, Carbón térmico, Hierro y acero, Transporte, Real estate, Aluminio (desestimado), Cemento (desestimado) y Agropecuario (cualitativo). Los 9 sectores iniciales han pasado a ser 12 sectores, ya que el sector transporte se ha dividido en 3 (automoción, aviación y naval) y Real Estate se ha dividido en 2 (comercial y residencial).

<sup>2</sup> Mujeres en Posiciones Directivas (a partir de subdirección de oficina grande) para CaixaBank S.A. En 2023, se actualizó el objetivo inicialmente fijado para 2024 del 42% al 43% con la actualización del Plan de Igualdad.

— Progreso al cierre 2023 (acumulado 2022-2023)  
 — Progreso 1<sup>er</sup> semestre 2024

## 07.2 Negocio sostenible

### / Movilización de finanzas sostenibles<sup>1</sup>

CaixaBank apuesta por la sostenibilidad a través del diseño y comercialización de productos que integran criterios ambientales, sociales y de gobernanza, e impulsa actividades que contribuyen a la transición hacia una economía baja en carbono y que sean ambientalmente sostenibles.

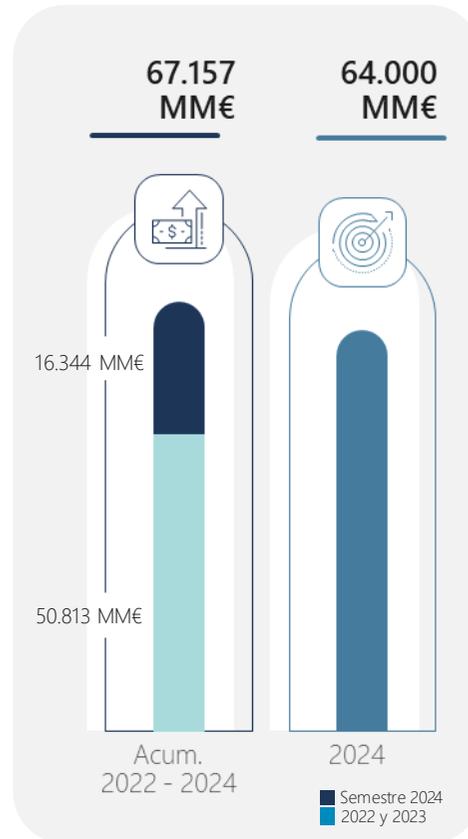
La tercera línea estratégica del Plan Estratégico 2022 – 2024 aspira a consolidar CaixaBank como un referente en sostenibilidad en Europa, para conseguirlo una de las iniciativas es impulsar y ofrecer soluciones sostenibles en financiación e inversiones. En este sentido CaixaBank se ha fijado el objetivo de movilizar 64.000 MM€<sup>2</sup> sostenibles a lo largo del periodo 2022-2024 para su negocio.

**64.000 MM€**  
Objetivo PE 2022-2024

**67.157 MM€**  
Movilizado desde enero 2022

**57.294 MM€**  
Financiación sostenible

**9.863 MM€**  
Intermediación sostenible



<sup>1</sup> No incluye el negocio de BPI

<sup>2</sup> El importe de movilización de finanzas sostenibles incluye: i) Financiación hipotecaria sostenible (certificado de eficiencia energética "A" o "B"), financiación para rehabilitación energética de viviendas, financiación de vehículos híbridos/eléctricos, financiación de placas fotovoltaicas, ecofinanciación agro y microcréditos otorgados por MicroBank; Financiación sostenible a Empresas, Promotor y CIB&IB. El importe considerado a efectos de la movilización de financiación sostenible es el límite de riesgo formalizado en operaciones de financiación sostenible a clientes incluyendo largo plazo, circulante y riesgo de firma. Se consideran asimismo las operaciones de novación y renovación tácita o explícita de financiación sostenible; ii) La participación proporcional de CaixaBank en la emisión y colocación de bonos sostenibles (verdes, sociales o mixtos) por parte de los clientes; iii) Incremento neto en Activos bajo gestión en CaixaBank Asset Management en productos clasificados bajo Art. 8 y 9 de la normativa SFDR (incluye nuevos fondos/fusión de fondos registrados como art. 8 y 9, más aportaciones netas - aportaciones menos retiradas-, incluyendo el efecto del mercado en la valoración de las participaciones); Incremento bruto en patrimonio bajo gestión en VidaCaixa en productos clasificados bajo Art. 8 y 9 de la normativa SFDR (incluye aportaciones brutas -sin considerar retiradas ni efecto mercado- a Fondos de Pensiones (FFPP), Esquemas de Previsión Social Voluntaria (EPSV) y Unit Linked clasificados como Art. 8 y 9 bajo SFDR.

## 07.2 Negocio sostenible

| Financiación sostenible

Durante el primer semestre de 2024 CaixaBank ha sido premiada por su compromiso con la financiación sostenible a nivel corporativo:



CaixaBank es ampliamente reconocida por su liderazgo global en financiación sostenible



### Global Finance- Sustainable Finance Awards



CaixaBank ha recibido por primera vez cinco premios en los Sustainable Finance Awards, organizados por la revista estadounidense Global Finance, lo que convierte a la Entidad en el banco más galardonado en la región de Europa Occidental, y lo ratifica como un referente en sostenibilidad y contribución social.

CaixaBank ha recibido los premios de 'Mejor Banco en Financiación Sostenible en Europa Occidental' y "Best Bank for Sustaining Communities" a nivel global en 2024 y otros tres reconocimientos en Financiación Sostenible.



### The Digital Banker – Global Sustainable Finance Awards

CaixaBank ha sido galardonado con 3 reconocimientos en los Global Sustainable Finance Awards 2024 de The Digital Banker, por su liderazgo para impulsar las finanzas sostenibles y las prácticas de inversión responsable en sus productos, servicios e iniciativas.

CaixaBank ha recibido los premios de '*Best Bank for Sustainable Finance in Europe*', '*Best Bank for Sustainable Finance in Europe*' por su fuerte compromiso con las prácticas bancarias responsables, como se refleja en su Plan de Banca Sostenible 2022-2024. Además, CaixaBank ha obtenido también uno de los dos "Strategy Awards" como reconocimiento a la innovación '*Excellence in Net-Zero Transition Initiative*', por su módulo "Net Zero Advisory" integrado dentro de ESG Advisory y enfocado en apoyar a los clientes corporativos en la gestión y mitigación de variables como la descarbonización, agua, biodiversidad y economía circular.



### EBRD International Awards:

El BERD, el Banco Europeo de Reconstrucción y Desarrollo (European Bank for Reconstruction and Development, EBRD, en inglés) ha reconocido a CaixaBank por su apuesta por la sostenibilidad en el ámbito de la financiación con multilaterales con dos reconocimientos internacionales. La institución ha premiado dos operaciones de financiación de comercio exterior con sus premios '*2023 Deal of the Year - Green Trade*' en las categorías de economía circular y de energías renovables.

## 07.2 Negocio sostenible



CaixaBank cuenta con una **Guía de identificación de financiación sostenible**<sup>1</sup> que tiene como objetivo la definición de criterios para considerar como sostenibles las operaciones de financiación a particulares y empresas por parte de CaixaBank, así como su contribución a los ODS.

Durante el **primer semestre de 2024** CaixaBank ha impulsado la financiación de actividades sostenibles, con una **concesión de 11.565 MM€**.

CaixaBank cuenta con equipos especializados en los segmentos de banca corporativa, institucional e internacional para proyectos de infraestructuras, energía y financiación sostenible, tanto estructurada como transaccional, así como en el negocio inmobiliario, agrario, banca de empresas y banca privada.

**3.735 MM€**

Verde

**1.277 MM€**

Retail

**3.790 MM€**

Social

**1.732 MM€<sup>2</sup>**

Empresas

**4.040 MM€**

Ligados a sostenibilidad

**8.556 MM€**

CIB&IB

<sup>1</sup> [https://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank.com/Estaticos/PDFs/Sostenibilidad/20.02.23.Guia\\_Identificación\\_Financiación\\_Sostenible\\_PUBLIC.pdf](https://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank.com/Estaticos/PDFs/Sostenibilidad/20.02.23.Guia_Identificación_Financiación_Sostenible_PUBLIC.pdf)

<sup>2</sup> La actividad. Promotora aporta 726MM€.

## 07.2 Negocio sostenible

### | Financiación verde

La **financiación verde** es aquella que tiene un impacto medioambiental positivo y cuyo subyacente son proyectos o activos elegibles, entre los que destacan: energías renovables, eficiencia energética, transporte sostenible, tratamiento de residuos, y edificación sostenible. Entre las modalidades de financiación verde se incluyen los préstamos que cumplen con los Green Loan Principles (GLP) emitidos por la Loan Market Association (LMA), los denominados "Green Loans".

A lo largo del primer semestre de 2024, CaixaBank ha continuado impulsando la financiación verde en distintos ámbitos de su negocio. En el **ámbito de CIB** destacan operaciones a largo plazo como la financiación a Sonnedix, destinada a financiar proyectos de energía renovable en Italia. Por el lado de banca transaccional, en este primer semestre, se ha impulsado la financiación verde y social de Trade Finance, a través de garantías de multilaterales de operaciones cuya finalidad queda recogida en los programas green&social de los mismos, elegibles para la calificación sostenible.

En el **ámbito de Empresas** destacan operaciones de financiación de activos de energía renovable como la financiación concedida a Jorge Energy o a Power Electronics, entre otros. En este primer semestre de 2024, también destaca la financiación otorgada para la mejora de la eficiencia energética, como son las operaciones con el Hotel Villamagna o con Gestilar Valdebebas.



### 3.735 MM€

Financiación por categorías

<b>39%</b> (1.451 MM€) Energías renovables <sup>1</sup>	<b>41%</b> (1.525 MM€) <i>Real Estate</i>
<b>18%</b> (679 MM€) Transporte	<b>2%</b> (80 MM€) Resto

<sup>1</sup> Incluye operaciones de financiación de energías renovables – *Project Finance* y otros.

## 07.2 Negocio sostenible

### | Financiación social

La **financiación social** es aquella que tiene un impacto positivo en la sociedad. En la definición de los criterios para la consideración de una actividad de financiación social se han considerado las categorías y criterios de elegibilidad recogidos en el *Caixabank Sustainable Development Goals (SDGs)*, *Funding Framework* y criterios adicionales alineados con las mejores prácticas y estándares de mercado vigentes, incluido el borrador de Taxonomía Social, los *Social Loan Principles* de la *Loan Market Association* y los *Social Band Principles* de ICMA.

En relación con la financiación social, CaixaBank cuenta con MicroBank, el banco social del Grupo, que es referente en inclusión financiera a través de microcréditos y otras finanzas con impacto social.

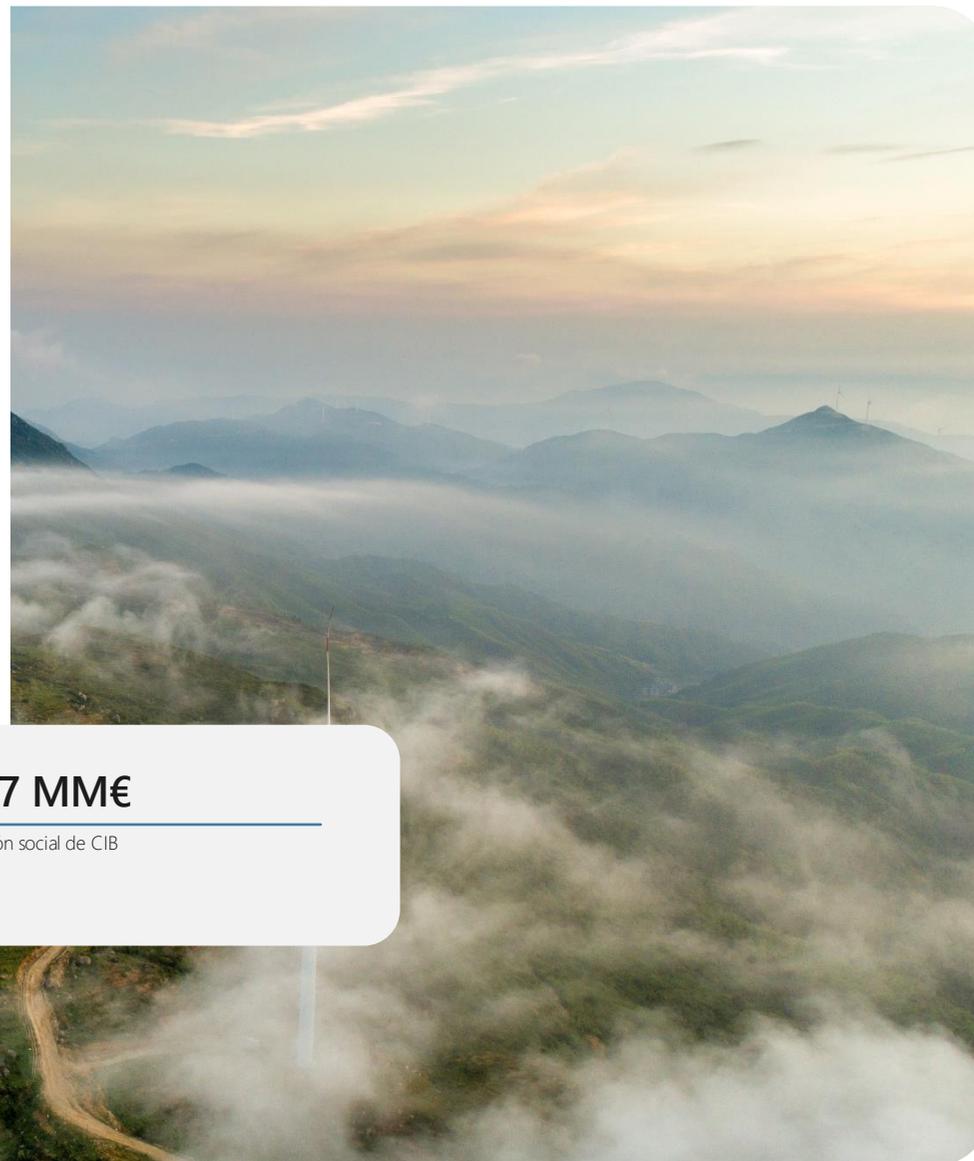
➤ Véase apartado "*Sociedad-MicroBank*"

Adicionalmente, en este semestre, CaixaBank, **a través de CIB** ha continuado impulsando la financiación social. Destacan operaciones a largo plazo como la financiación de Velindre, a través del cual se realizará el diseño, construcción y operación de un centro hospitalario oncológico en Gales.

También **se ha impulsado la financiación social al sector público**, destacando el préstamo con la Comunidad de Madrid, a través de la cual se financiarán proyectos de vivienda asequible, educación, sanidad, inclusión social y económica, financiación de pymes, entre otras elegibilidades.

Destaca también **en el apartado de inclusión social y progreso económico** el *factoring* de anticipo de subvenciones firmado con ACCEM, en la que se financia la actividad de ayuda a personas refugiadas en situación de riesgo de exclusión social.

En el ámbito de Empresas, la financiación social se basa en la financiación de vivienda protegida. En concreto, en este primer semestre destaca la financiación hipotecaria social a favor de Lagoom Living Sanchez Blanca por 40MM€.



**1.079 MM€**

Concedidos en microcréditos y otras finanzas de impacto social  
**634 MM€** concedidos en el 1<sup>er</sup> semestre de 2023

**124 MM€**

Concedidos en vivienda de protección oficial

**2.587 MM€**

Financiación social de CIB

## 07.2 Negocio sostenible

### | Financiaciones referenciados a variables de sostenibilidad

Son financiaciones vinculadas a indicadores ASG donde las condiciones de la financiación variarán en función de la consecución de objetivos de sostenibilidad. En la mayoría de las operaciones, un asesor externo evalúa la fijación de objetivos y, siguiendo la recomendación de la *Sustainability Linked Loan Principles*,

En este semestre de 2024, CaixaBank ha continuado apostando por la concesión de préstamos referenciados a variables de sostenibilidad con el objetivo de ayudar a sus clientes en su proceso de transición.

En este ámbito, **CIB** ha liderado transacciones destacadas en distintos sectores y geografías como el préstamo a Axpo, referente del sector energético o el préstamo otorgado a Unibail-Rodamco-Westfield en el ámbito de la construcción en Europa.

Bajo esta calificación cabe destacar las operaciones formalizadas en Banca Transaccional, como el Confirming firmado con Carrefour, basado en una estructura de KPI's medioambientales.

Mientras que **Banca empresas**, ha liderado financiación ligada a objetivos medioambientales con las operaciones de Productos del Sur e Inometal, y la financiación ligada a objetivos medioambientales y sociales con la operación con Aluminium Solutions Group.

### Financiación en *Sustainability Linked Loans*

Por tipología de variables de sostenibilidad a las que se refieren los préstamos, predominan las que contribuyen a la mitigación de riesgos climáticos (como por ejemplo, la intensidad de la huella de carbono en sus diferentes alcances, el porcentaje de capacidad instalada de origen renovables, etc.), así como variables que contribuyen a mejorar el perfil de gobierno de la sostenibilidad en las compañías (por ejemplo el porcentaje de mujeres en puestos directivos, horas de formación por empleado, perfil sostenible de proveedores, entre otros).



**4.040 MM€**

Financiación por categorías

<b>53%</b>	<b>11%</b>	<b>5%</b>
Mitigación	Gobernanza	Economía Circular
<b>3%</b>	<b>8%</b>	<b>20%</b>
Social	Biodiversidad	Otros

**42**

Operaciones de préstamos concedidos

**4.040 MM€**

Financiaciones referenciadas a variables de sostenibilidad



## 07.2 Negocio sostenible

| Mecanismo de incentivo para la originación de operaciones sostenibles (verdes y sociales)

CaixaBank cuenta con un Marco de Financiación ligada a los ODS, bajo el que emite instrumentos financieros, como bonos, que financian la actividad de financiación verde, social y/o sostenible del banco. Para impulsar la originación de operaciones verdes/sociales/sostenibles por parte de los equipos de negocio, la Entidad tiene establecido un mecanismo interno de incentivo que promueve la financiación sostenible. La aplicación de este incentivo para activos verdes entró en vigor en el ejercicio de 2022 y su extensión a los activos sociales entra en vigor en el ejercicio 2023.

Este tipo de prima se aplica de manera uniforme a cualquier nueva operación de financiación que cumpla con el Marco de Financiación ligada a los ODS, independientemente de la ubicación geográfica o de la unidad de negocio (por ejemplo, préstamos corporativos, financiación de proyectos, préstamos hipotecarios, etc.), y se ajusta al plazo de la operación. La implementación de las primas verde y social genera incentivos a los equipos comerciales del banco, fomentando este tipo de financiación que posteriormente se aplica como colateral de las emisiones de bonos verdes y sociales.

### Intermediación sostenible

La movilización de finanzas sostenible, adicionalmente a la financiación sostenible, incluye la **intermediación sostenible**, que está compuesta por la participación proporcional de CaixaBank en la emisión y colocación de bonos sostenibles, así como el incremento de los activos bajo gestión de CaixaBank Asset Management y el incremento bruto en patrimonio bajo gestión de VidaCaixa en productos clasificados bajo artículo 8 y 9 de la normativa SFDR.



**4.779 MM€**

Intermediación sostenible 1er semestre 2024

**1.171 MM€**

Participación colocación de bonos sostenibles (excluidas emisiones propias)

**3.608 MM€**

Incremento patrimonio sostenible bajo gestión

## 07.2 Negocio sostenible

### Participación en la colocación de bonos

CaixaBank es firmante de los Principios de los Bonos Verdes desde 2015 (Green Bond Principles) establecidos por la International Capital Markets Association (ICMA).

Desde entonces, la Entidad ha participado en la colocación de bonos verdes cuyo importe se ha destinado a proyectos con un impacto climático positivo.

De un total de  
**14 por 1.171 MM€**

Importe de participación<sup>1</sup>

**9 por 704 MM€**

Bonos verdes

**3 por 367 MM€**

Bonos sostenibles

**2 por 100 MM€**

Bonos vinculados a la sostenibilidad (SLB)

#### > Bonos Verdes<sup>2</sup>

			Vencimiento	Cupón	ISIN	Participación Emisión	Fecha Emisión
	500 MM€	Green Sr Unsecured	10 años	3,000%	XS2744299335	Joint Bookrunner	Enero 2024
	750 MM€	Green Sr Unsecured	6,5 años	3,500%	XS2747766090	Joint Bookrunner	Enero 2024
	700 MM€	Green Hybrid	Sin vencimiento	4,871%	XS2748213290	Joint Bookrunner	Enero 2024
	1100 MM€	Green Hybrid	Sin vencimiento	5,752%	XS2755535577	Joint Bookrunner	Marzo 2024
	850 MM€	Green Hybrid	Sin vencimiento	4,750%	XS2798269069	Joint Bookrunner	Abril 2024
	600 MM€	Green Sr Unsecured	8 años	3,500%	ES0200002121	Joint Bookrunner	Abril 2024
	600 MM€	Green Sr Unsecured	5 años	3,173%	ES00001010P7	Joint Bookrunner	Mayo 2024
	500 MM€	Green Sr Unsecured	6 años	4,125%	XS2853679053	Joint Bookrunner	Junio 2024
	500 MM€	Green Sr Unsecured	8 años	3,375%	XS2838500218	Joint Bookrunner	Junio 2024

#### > Bonos Sostenibles<sup>2</sup>

			Vencimiento	Cupón	ISIN	Participación Emisión	Fecha Emisión
	600 MM€	Sustainable Bond	10 años	3,400%	ES0000106759	Joint Bookrunner	Febrero 2024
	1000 MM€	Sustainable Bond	10 años	3,462%	ES00001010M4	Joint Bookrunner	Febrero 2024
	750 MM€	Sustainable Bond	10 años	3,400%	ES0000090912	Joint Bookrunner	Marzo 2024

#### > Bonos vinculados a Sostenibilidad (SLB)<sup>2</sup>

			Vencimiento	Cupón	ISIN	Participación Emisión	Fecha Emisión
	500 MM€ y 500 MM€	Sr Unsecured SLB	6 y 8 años	4,25% & 4,625%	XS2775027043 / XS2775027472	Joint Bookrunner	Febrero 2024

<sup>1</sup> Corresponde a la participación proporcional de CaixaBank en la emisión y colocación de bonos sostenibles (verdes, sociales o mixtos) por parte de los clientes. No incluye la colocación de emisiones propias.

<sup>2</sup> Se indica el importe total de la emisión, no sólo la participación de CaixaBank.

## 07.2 Negocio sostenible

### / Movilización de finanzas sostenibles en BPI<sup>1</sup>

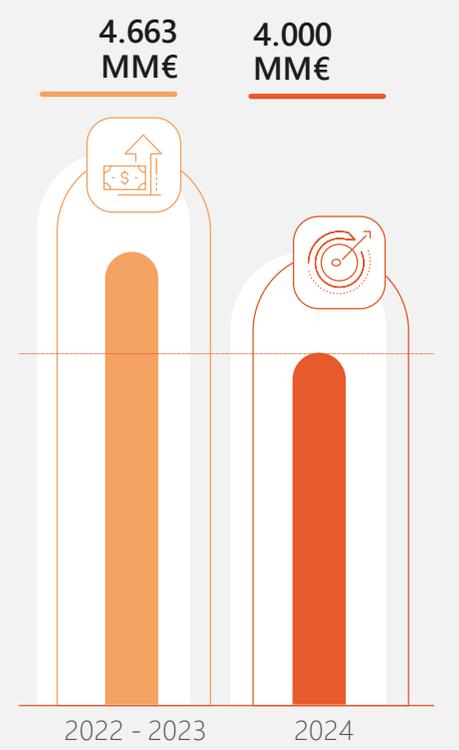
Grupo CaixaBank también apuesta por la **movilización de finanzas sostenibles** en su negocio en Portugal, a través de Banco BPI.

**4.000 MM€**  
Objetivo PE 2022-2024

**4.663 MM€**  
Movilizado desde enero 2022

**2.575 MM€**  
Financiación sostenible

**2.088 MM€**  
Intermediación sostenible



<sup>1</sup> Movilización finanzas sostenibles – negocio Portugal: Incluye Crédito tanto como Empresas (Empresas + CIB + Instituciones, como para Particulares, así como la participación en la colocación de bonos sostenibles. En relación con la intermediación sostenible, se incluyen los Fondos y Seguros artículos 8 y 9, bajo SFDR, tanto para la captación líquida como para la transformación, así como Fondos de terceros gestoras.

### | Financiación sostenible

Consciente de la importancia de la adopción de medidas que garanticen la sostenibilidad ambiental en su oferta de productos, Banco BPI tiene disponibles distintas líneas de crédito que promueven la eficiencia energética y apoya varios proyectos de inversión de energías renovables y de carácter social.

Durante el primer semestre de 2024 **BPI ha impulsado la financiación de actividades sostenibles**, con una concesión de 747 MM€

<b>644 MM€</b> Verde	<b>4 MM€</b> Social	<b>99 MM€</b> Ligados a la sostenibilidad
<b>168 MM€</b> Retail	<b>579 MM€</b> Empresas y CIB	



## 07.2 Negocio sostenible

### Financiación sostenible

A continuación, se indican las principales líneas de financiación sostenible de BPI:

## 747 MM€

Financiación por categorías

21%

(159 MM€)  
Crédito hipotecario con calificación energética A o B.

12 %

(9 MM€)  
Otro crédito a particulares

10%

(74 MM€)  
Proyectos inmobiliarios con certificado A+, A o B.

13%

(100 MM€)  
Proyectos vinculados a objetivo verdes.

35%

(263 MM€)  
Proyectos de financiación verde.

5%

(38 MM€)  
Automóvil empresas

1%

(4 MM€)  
Empresas Social

1%

(8 MM€)  
Línea ASG Empresas.

12%

(92 MM€)  
Financiación ligada a objetivos sostenibles.



### | Particulares

#### Crédito hipotecario con calificación energética A o B.

Financiación de inmuebles energéticamente eficientes. Las operaciones para las cuales se dispone de evidencia documental de un certificado de eficiencia energética con calificación A o B, se consideran medioambientalmente sostenibles. BPI captura la información y documentación relativa al certificado energético en el momento de la formalización de las operaciones.

#### Otro crédito a particulares

Incluye financiación para la adquisición de automóviles eléctricos o con emisiones de CO2 inferiores a 50gr/km y financiación de equipamiento que produzca energías renovables.

### | Empresas

#### Proyectos inmobiliarios con certificado energético A+, A o B.

Financiación a empresas para la construcción de proyectos inmobiliarios con precertificación energética A+, A o B.

#### Proyectos vinculados a objetivos verdes (SLL)

Financiación corporativa vinculada al cumplimiento de objetivos verdes. La financiación está alineada con los principios del *Sustainable-Linked Bond* de ICMA y a los *Green Loan Principles* emitidos por la *Loan Market Association* (LMA).

### Automóvil Empresas

Financiación para la adquisición de automóviles eléctricos o con emisiones de CO2 inferiores a 50gr/km.

### Proyectos de financiación verde

Financiación de proyectos verdes, incluyendo proyectos alineados con los *Green Loan Principles* emitidos por la *Loan Market Association* (LMA).

### | Empresas Social

Financiación con objetivos sociales, incluyendo emprendedores y proyectos con impacto social.

### | Empresas ligados a la sostenibilidad

#### Línea ASG Empresas

Línea de crédito que ofrece una solución de financiamiento para apoyar la transición sostenible de las pequeñas y medianas empresas que priorizan factores ASG en su estrategia.

#### Financiación ligada a objetivos sostenibles (SLL)

Financiación vinculada al cumplimiento de objetivos sociales y verdes. La financiación está alineada con los principios del *Sustainable-Linked Bond* de ICMA y a los *Sustainable-Linked Loan Principles* emitidos por la *Loan Market Association* (LMA).

# Nuestro compromiso con la sostenibilidad

# 07

## 07.2 Negocio sostenible

### / Inversión Responsable

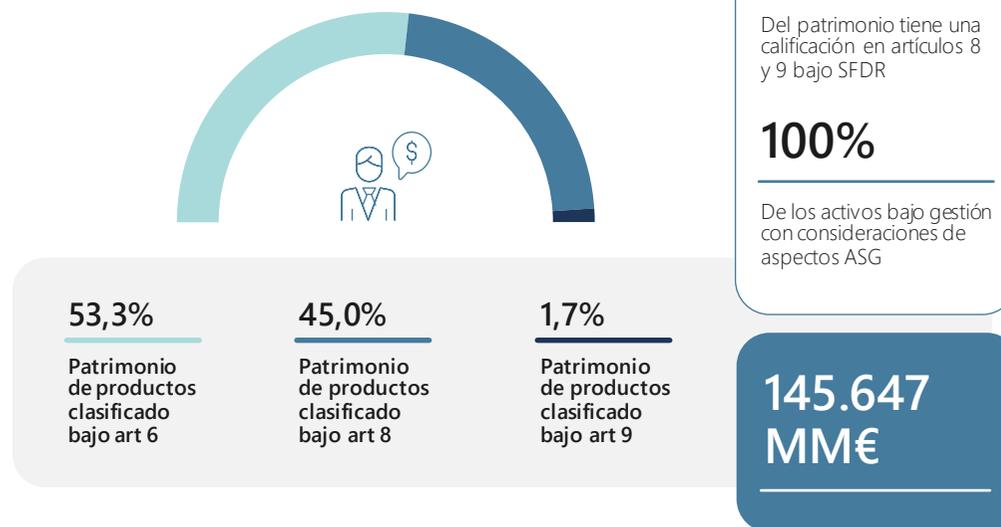
El Grupo CaixaBank, del que CaixaBank Asset Management y VidaCaixa forman parte, está **comprometido con la integración de criterios ASG** en las inversiones, entendidas como aquellas que no solo ofrecen rentabilidad económica para los inversores, sino que también promueven una gestión **coherente con la creación de valor para toda la sociedad**, persiguiendo un beneficio social y ambiental.

La inversión responsable está sentando las bases para transitar hacia un futuro más sostenible. En este sentido, el Grupo CaixaBank innova, asesora y promueve soluciones de inversión para que sus clientes y la sociedad puedan avanzar en el camino de la sostenibilidad.

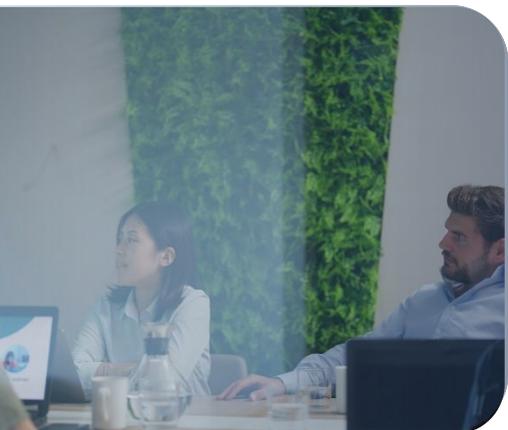
### | Lanzamiento del fondo CaixaBank Improvers FI

Es un fondo que invierte en aquellas compañías que están mejorando en sus estrategias ASG, frente a otras estrategias que invierten fundamentalmente en las mejores compañías actuales (*Best in Class*). Compañías que están demostrando progreso en el "viaje" hacia la sostenibilidad. Pertenecen a la categoría de fondos de artículo 8.

### Patrimonio de productos comercializados bajo SFDR



### | Reconocidos por la gestión en las inversiones



#### FundsPeople Awards España 2024

CaixaBank Asset Management recibe el premio a 'Mejor Equipo de Sostenibilidad de Gestora Española 2024' en la segunda edición de los premios FundsPeople Awards España, que reconoce el liderazgo en sostenibilidad e ISR de la gestora



#### AwardsVidaCaixa 2024

VidaCaixa ha sido reconocida como mejor gestora de fondos de pensiones en los premios Expansión-Allfunds y por El Economista como Mejor Plan de pensiones en Bolsa, en la X edición de los premios "Inversión a Fondo"



CaixaBank Asset Management y VidaCaixa máxima calificación en los Principios de Inversión Responsable de Naciones Unidas (PRI) en el módulo más representativo: Policy Governance & Strategy

## 07.2 Negocio sostenible

### / Modelo de integración de factores ASG

El Grupo cuenta con un modelo de Inversión Responsable alineado con las mejores estrategias y prácticas de gestión de sostenibilidad a nivel internacional, basado en cuatro ejes:



Integración de criterios ASG en la inversión



Exclusiones y restricciones sectoriales



Implicación: diálogo y voto



Divulgación de la inversión responsable

(incluyendo la monitorización de controversias)

Las **Políticas de Integración de Riesgos de Sostenibilidad de VidaCaixa y CaixaBank Asset Management** se elaboraron considerando los principios básicos de la **Política corporativa de gestión de riesgos de sostenibilidad/ASG**, que establece, para todas las empresas del Grupo, los principios, premisas y mecanismos que aseguran un gobierno, gestión y control de los riesgos ASG asociados a clientes e inversiones por cuenta propia y de terceros.

➤ [Política de Integración de Riesgos de Sostenibilidad de VidaCaixa](#)

➤ [Política de Integración de Riesgos de Sostenibilidad de CaixaBank Asset Management](#)

➤ [Política corporativa de gestión de riesgos de sostenibilidad/ASG](#)

En el caso concreto de las políticas de integración de riesgos de VidaCaixa y CaixaBank Asset Management establecen los principios de actuación para la incorporación de los criterios ASG en los procesos y en la toma de decisiones de inversión, incluyendo las exclusiones y restricciones sectoriales.

| CaixaBank Asset Management se adhiere al Código de Buenas Prácticas para inversores de la CNMV

Este compromiso muestra el alineamiento de CaixaBank Asset Management con las mejores prácticas y los más altos estándares de conducta en la gestión de las inversiones en el marco de su modelo de Inversión Responsable.



## 07.2 Negocio sostenible

### | Implicación: diálogo y voto

El Grupo considera que la transición hacia una economía más sostenible se puede alcanzar tanto a través de las decisiones de inversión como de la implicación a corto y largo plazo con las compañías en las que invierte a través de un diálogo constructivo y un voto activo. Este compromiso se encuentra plasmado en la **Política de Implicación**.

- [Política de implicación VidaCaixa](#)
- [Política implicación CaixaBank Asset Management](#)

En 2024 VidaCaixa y CaixaBank Asset Management han publicado sus **Planes de implicación con emisores 2024**, en el que se incluyen los **objetivos de diálogo**:

- [Planes de implicación de VidaCaixa](#)
- [Planes de implicación de CaixaBank Asset Management](#)

DESCRIPCIÓN ÁMBITO PRIORITARIO	OBJETIVO ANUAL DE DIÁLOGO
<p><b>Cambio climático y naturaleza</b></p> <p>Impulsar la <b>descarbonización</b> de la economía y la <b>transición</b> hacia un modelo de economía sostenible acorde a los objetivos del Acuerdo de París, fomentando la definición de objetivos de reducción de emisiones y planes de acción coherentes y <b>contribuir a preservar y restaurar la naturaleza</b>.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Iniciar o seguir diálogos con empresas que representen mínimo un <b>15%</b> de las emisiones GEI financiadas a través de las inversiones</li> <li><b>Diálogos relacionados con naturaleza a través de diálogos colaborativos principalmente</b> (foco en transparencia y gestión de riesgos e impactos)</li> </ul>
<p><b>DDHH y vulneraciones de las principales normas internacionales</b></p> <p>Garantizar que las compañías respeten los derechos humanos y contar con medidas adecuadas para <b>prevenir, mitigar</b> y, si cabe, <b>remediar</b> los impactos negativos en las personas y las comunidades.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Apoyar el 100% de las acciones del proveedor especializado (ISS) que impulsen un cambio o una mayor transparencia en las compañías en cartera, como por ejemplo, en la relación al respeto a los Derechos Humanos de la cadena de suministro.</li> </ul>
<p><b>Buen gobierno y buenas prácticas sociales</b></p> <p>Garantizar que las compañías cuenten con un <b>buen gobierno</b>, es decir, que estén gestionadas de forma eficiente y ética, que incorporen estructuras de gestión y supervisión sólidas y mecanismos de control efectivos, entre otros, y que consideren las <b>buenas prácticas sociales y laborales</b>.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Respaldar las propuestas de los accionistas en JGA que permitan mejorar transparencia y/o desempeño. Ejercer derecho a voto en contra cuando considere que no hay una adecuada diversidad en los órganos de gobierno o una adecuada política de remuneración.</li> <li>Mínimo de 5 diálogos con compañías con ejes de mejora (sobre transparencia y desempeño en igualdad de género)</li> </ul>

### Diálogos colectivos

Este tipo de diálogos se realizan juntamente con otros inversores. Actualmente, se llevan a cabo formando parte de iniciativas como:

- Climate Action 100+: sobre cambio climático
- Advance PRI: sobre derechos humanos
- Spring PRI: sobre biodiversidad.

### | Divulgación de la Inversión responsable

El 28 de junio de 2024, CaixaBank, CaixaBank Asset Management y VidaCaixa han **publicado la Declaración de Principales Incidencias Adversas Sostenibilidad de las decisiones de inversión sobre los factores de sostenibilidad (PIAS) de participante en el mercado financiero**.

- [PIAS CaixaBank](#)
- [PIAS CAM](#)
- [PIAS VidaCaixa](#)

El resto de las empresas del Grupo fuera de España, también han publicado sus respectivas declaraciones.

Adicionalmente, CaixaBank y BPI han publicado sus declaraciones en materia de asesoramiento.

- [Asesoramiento CaixaBank](#)



## 07.2 Negocio sostenible

### Recursos gestionados de clientes

**120.977 MM€**

En España<sup>1</sup>

**115.411 MM€**

En diciembre 2023

**7.611 MM€**

En Portugal<sup>2</sup>

**7.523 MM€**

En diciembre 2023

**100%**

de los activos bajo gestión con consideración de aspectos ASG a 30 de junio de 2024 (según criterios de UNPRI)



### Distribución patrimonio de productos bajo SFDR

#### Junio 2024

Patrimonio de productos clasificado bajo (artículo 6)

**28,5%**

13.248 MM€

**44,2%**

2.932 MM€

**España**

**46.503MM€**

**71,5%<sup>3</sup>**

Del patrimonio tendrá una calificación alta de sostenibilidad según SFDR (artículos 8 y 9) (33.255 MM€)



Patrimonio de productos con calificación de sostenibilidad (artículo 8 - impulsa)

**69,3%**

32.233 MM€

**55,8%**

3.700 MM€

**Portugal**

**6.632 MM€**

**55,8%**

Del patrimonio tendrá una calificación alta de sostenibilidad según SFDR (artículos 8 y 9) (3.700 MM€)



Patrimonio de productos con calificación de sostenibilidad (artículo 9 - impacta)

**2,2%**

1.022 MM€

**0%**

0 MM€

#### 2023

Patrimonio de productos clasificado bajo (artículo 6)

**28,5%**

12.659MM€

**43,3%**

2.809MM€

**España**

**44.391MM€**

**71,5%<sup>3</sup>**

Del patrimonio tendrá una calificación alta de sostenibilidad según SFDR (artículos 8 y 9) (31.732MM€)



Patrimonio de productos con calificación de sostenibilidad (artículo 8 - impulsa)

**68,8%**

30.551MM€

**56,7%**

3.683MM€

**Portugal**

**6.492MM€**

**56,7%**

Del patrimonio tendrá una calificación alta de sostenibilidad según SFDR (artículos 8 y 9) (3.683MM€)



Patrimonio de productos con calificación de sostenibilidad (artículo 9 - impacta)

**2,7%**

1.181MM€

**0%**

0MM€

<sup>1</sup> Incluye el negocio de vida y de planes de pensiones de VidaCaixa, S.A

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

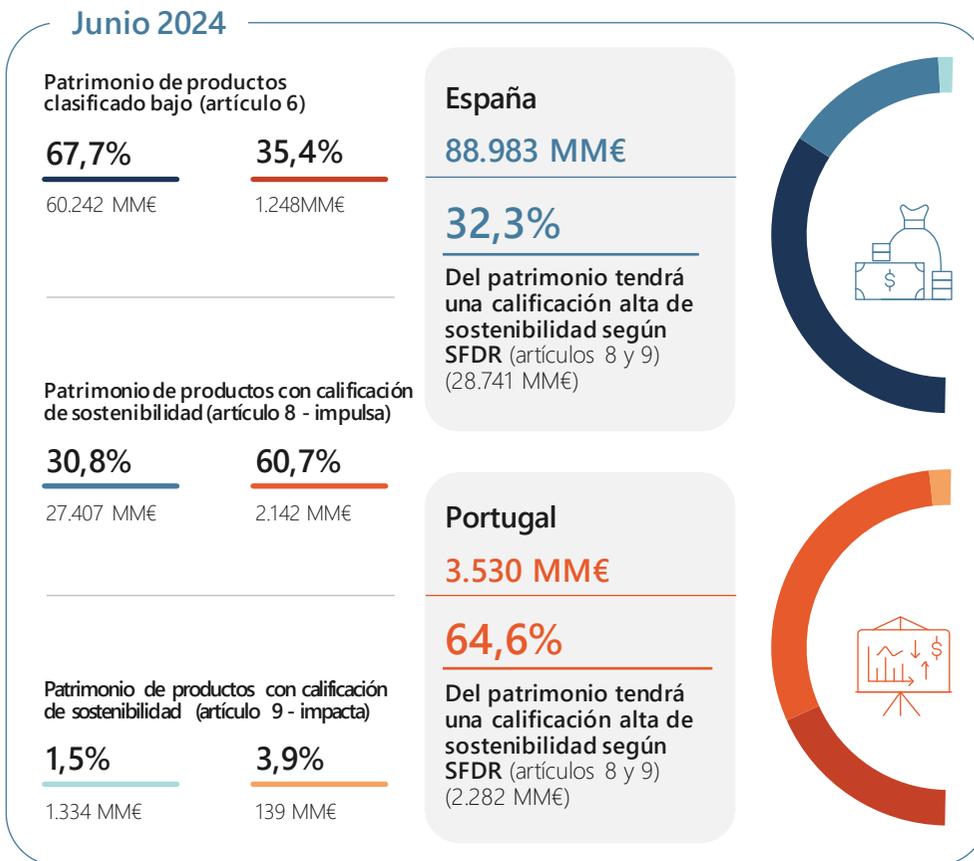
<sup>3</sup> Porcentaje e importes informados sobre Planes de Pensiones, EPSV y United Linked (se excluyen seguros bajo SFDR).

## 07.2 Negocio sostenible

### Activos bajo gestión

<b>97.150 MM€</b> En España <sup>1</sup>	<b>6.694 MM€</b> En Portugal <sup>2</sup>	<b>919 MM€</b> En Luxemburgo <sup>3</sup>
<b>89.784 MM€</b> En diciembre 2023	<b>6.725 MM€</b> En diciembre 2023	<b>808 MM€</b> En Luxemburgo 2023

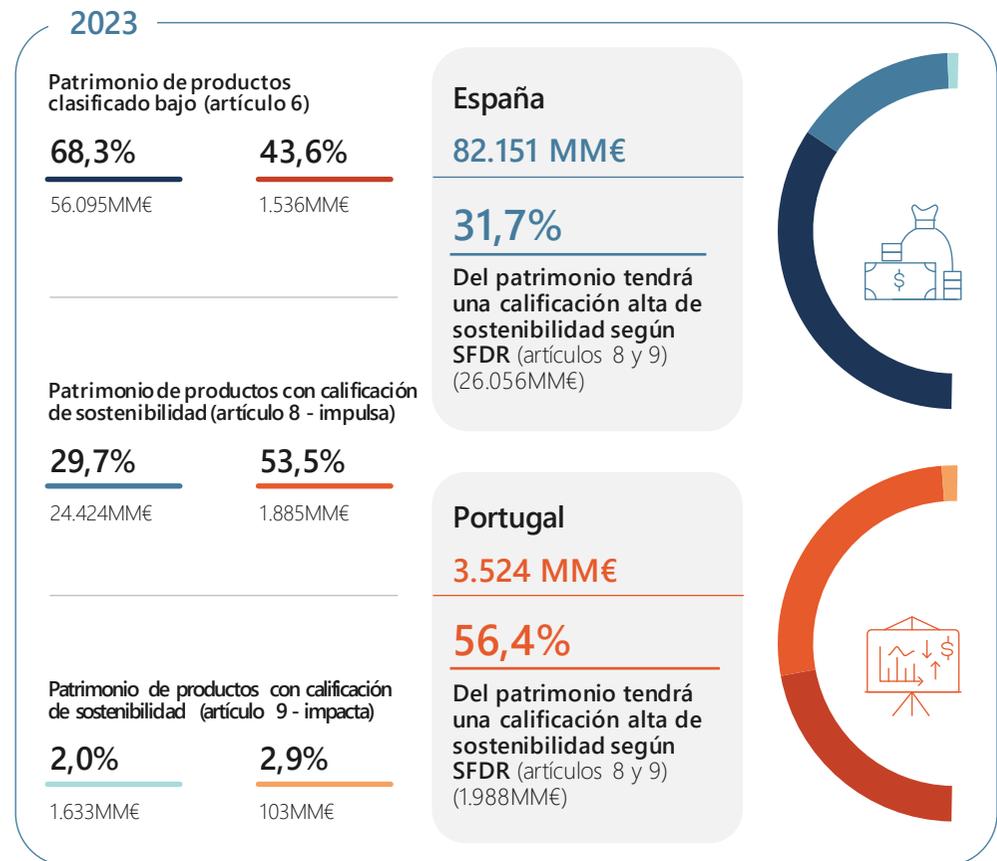
### Distribución patrimonio de productos bajo SFDR



<sup>1</sup> Incluye el negocio de fondos, cartera de gestión discrecional y sicav's de CaixaBank Asset Management SGIC.  
<sup>2</sup> 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.

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

**100%**  
de los activos bajo gestión con consideración de aspectos ASG a 30 de junio de 2024 (según criterios de UNPRI)



## 07.2 Negocio sostenible

| Índices y ratings

Member of  
**Dow Jones  
Sustainability Indices**  
Powered by the S&P Global CSA

En el ejercicio 2023, **CaixaBank se sitúa como la decimotercera entidad financiera más sostenible del mundo, según el Dow Jones Sustainability Index**, y es el único banco español que mejora puntuación respecto a 2022.

El banco ha obtenido la máxima puntuación en los ámbitos de **transparencia y reporting, ética en los negocios, tratamiento de la información y ciberseguridad, y desarrollo del capital humano.**



**CaixaBank consolida por tercer año consecutivo la máxima puntuación de "A" en CDP** por su actuación contra el cambio climático y renueva por décimo año consecutivo la categoría Leadership.

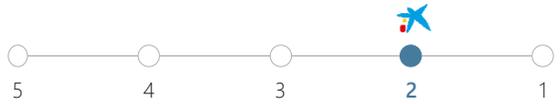
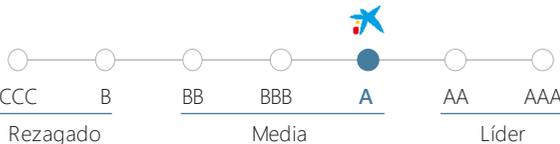
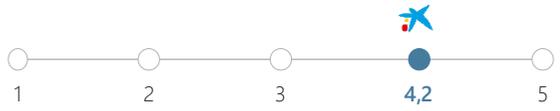
Además, el banco ha obtenido la máxima calificación en 11 de las 12 categorías analizadas.



En línea con el objetivo de ser referente europeo en sostenibilidad, **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 2023, una de las calificaciones más altas del sector financiero a nivel mundial.

## 07.2 Negocio sostenible

CaixaBank	Peor – Escala - Mejor	Destacados
	<p>ESG Entity Rating Score (solicited)</p> <p>2</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>ESG Entity Rating Score. Analista de referencia: Sustainable Fitch Solicited</li> <li>1a inclusión/última actualización/próxima actualización: 2023 / Oct. 2023 / Oct. 2024 (anual)</li> <li>Primer banco español que voluntariamente se ha sometido a la evaluación ASG de Sustainable Fitch en su modalidad solicited</li> </ul>
	<p>Puntuación en sostenibilidad</p> <p>82</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>DJSI World, DJSI Europe</li> <li>Incluido ininterrumpidamente desde 2012. Última actualización diciembre 2023</li> <li>CaixaBank se sitúa en la 13ª posición en DJSI World y 2ª en DJSI Europe</li> </ul>
	<p>Rating ASG</p> <p>A (media)</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>CaixaBank forma parte del MSCI ESG Leader Index desde 2015</li> <li>Primera inclusión en 2015. Última actualización febrero 2024</li> <li>Líder en financiación con impacto medioambiental y valoraciones por encima de la media en privacidad y seguridad de datos, acceso a la financiación y protección financiera del consumidor.</li> <li>Analista MSCI ESG</li> </ul>
	<p>Rating ASG</p> <p>4,2</p> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>FTSE4Good Index Series</li> <li>Primera inclusión en 2011. Última actualización en junio 2023</li> <li>Rating global por encima de la media sectorial (4,1 vs. 2,6 media sector); también por encima de la media en todas las dimensiones: Medioambiente: 3 vs. 2,8 media sector; Social: 4,7 vs. 2,7 media sector; Gobierno: 4,8 vs. 3,6 media sector</li> <li>Analista FTSE Russell</li> </ul>

## 07.2 Negocio sostenible

CaixaBank

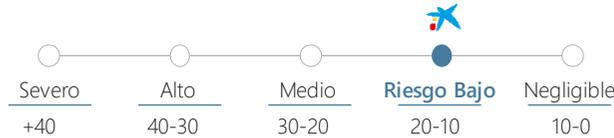
Peor – Escala – Mejor

Destacados



**Riesgo Bajo (16,1)**

Rating riesgo ASG

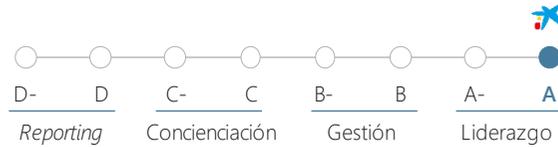


- STOXX Global ESG
- Primera inclusión en 2013. Última actualización en diciembre 2023.
- Exposición de riesgos ASG "LOW RISK". La gestión del riesgo material ASG de CABK es Strong y por encima de la media de la subindustria bancaria internacional (Diversified Banks), que es de 26,6.
- Analista Sustainalytics



**A (Liderazgo)**

Rating cambio climático

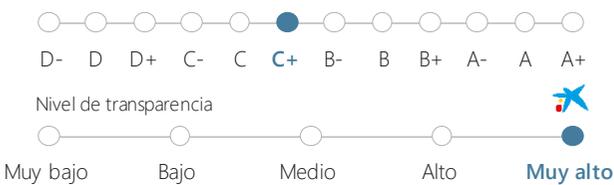


- Primera inclusión 2012. Última actualización enero 2024
- Presente en la A List
- 10ª año consecutivo en la categoría "Liderazgo" por transparencia corporativa y acción sobre el riesgo climático
- Analista CDP



**C+ Categoría: Prime Transparencia: muy alto Decile rank: #1**

Rating ASG

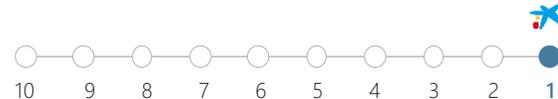


- ISS ESG Europe Governance QualityScore Index, Solactive ISS ESG index Series
- Primera inclusión 2013. Última actualización diciembre 2023
- CaixaBank se sitúa dentro del 10% superior del sector (Public & Regional Banks, que incluye 279 compañías), categoría PRIME con un decil de: 1
- Analista ISS ESG



**1**

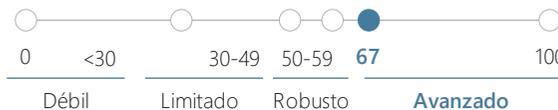
Puntuación ASG



- Actualización mensual, última actualización junio 2024
- Máxima nota (score 1) en las tres dimensiones de ISS ESG Quality Score: Medioambiental, Social y Gobernanza
- Analista ISS



**67 (Avanzado)**



- Solactive Europe Corporate Social Responsibility Index PR
- Primera inclusión 2013. Última actualización octubre de 2023
- Categoría "Avanzado" y por encima de la media sectorial de "Diversified banks"; Categoría "Avanzado" y por encima de la media en 16 materias, incluyendo, Estrategia Ambiental y Cambio Climático, 3 áreas de Recursos humanos, Productos verdes e ISR, Controles internos y gestión de riesgos, No discriminación e inclusión financiera, entre otros
- Analista Moody's ESG

## 07.2 Negocio sostenible

Adicionalmente, en 2023, CaixaBank fue seleccionada para formar parte de la nueva familia de índices ASG creada en el mercado español, y compuesta por **Ibex ESG** e **IBEX ESG Weighted** (selectivos formados por un total de 47 compañías cotizadas españolas).

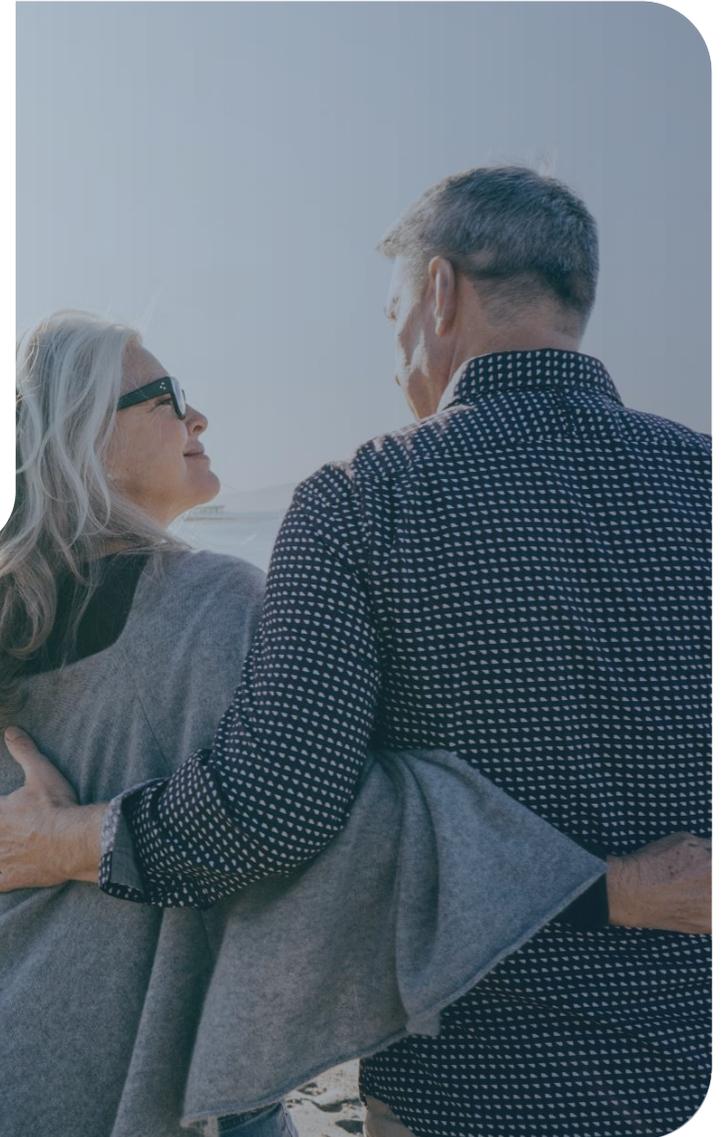


Incluido en el S&P Global Sustainability Yearbook 2024 por duodécimo año consecutivo y distinguida con el reconocimiento **Top 10%, S&P Global ESG Score 2023**, por su excelente desempeño en sostenibilidad



Incluidos en 2023 CDP Supplier Engagement Leader Rating con un score de «A», en reconocimiento a los esfuerzos de CaixaBank por reducir el riesgo climático dentro de su cadena de valor.

Adicionalmente, 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.



## 07.3 Sociedad

### / Inclusión financiera

La inclusión financiera es un factor clave para **reducir la pobreza y promover la prosperidad compartida**. Favorecer la inclusión financiera está en el ADN de CaixaBank y es una línea de actuación prioritaria dentro de la 3ª línea estratégica (PE 2022-2024) **“Ser referentes en sostenibilidad en Europa”**

Desde CaixaBank se favorece la inclusión desde las siguientes perspectivas:



#### Accesibilidad y capilaridad

Proporcionar acceso a la totalidad de productos y servicios a todas las personas, con el objetivo de favorecer su inclusión financiera. En este sentido, CaixaBank trabaja en la eliminación de las barreras físicas y sensoriales, para dar respuesta a las personas con limitaciones funcionales, y además trabaja para evitar la exclusión financiera, dando cobertura a gran parte de los municipios del país y manteniendo su presencia en zonas rurales.



#### Diseño de productos y servicios para reducir las desigualdades y promover el emprendimiento

Diseñar y ofrecer productos y servicios financieros con el fin de cubrir las necesidades financieras de los colectivos más vulnerables. Incluyendo desde productos específicos para colectivos con escasez de recursos económicos a adaptar el servicio a las necesidades del colectivo sénior. Igualmente incluye el apoyo a emprendedores, pymes y familias vulnerables a través de la actividad de MicroBank.



#### Cultura financiera

Dotar de conocimientos financieros y digitales para empoderar a la población y promover una toma de decisiones que aumenten su bienestar. En su apoyo a la educación, CaixaBank dispone de programas específicos para cada colectivo, incluyendo, entre otros, cursos de conocimientos financieros para colectivos vulnerables, cursos para reducir la brecha digital y la creación de contenidos gratuitos de calidad que son difundidos por diversos canales del Grupo. Adicionalmente, apoya a programas de educación superior y formación profesional y colabora en distintas iniciativas con los sistemas educativos.



#### Impacto social a través de la emisión de bonos sociales

Captar fondos a través de la emisión de bonos sociales, dirigiéndolos hacia proyectos que promueven la cohesión y el desarrollo social.

## 07.3 Sociedad

| Banca próxima y accesible

### Accesibilidad

Caixabank aspira a convertirse en el **banco de referencia y elección de las personas con diversidad**, en línea con los valores de la Entidad. Para ello, lleva años trabajando en diferentes proyectos para crear una experiencia omnicanal accesible, eliminando cualquier barrera física o sensorial.

CaixaBank entiende la accesibilidad de una manera amplia, que supone no solo ofrecer a sus clientes el mayor número posible de canales de acceso a sus productos y servicios, sino también trabajar para que estos canales puedan ser utilizados por el mayor número posible de personas. Por este motivo, CaixaBank trabaja para adaptar sus productos, servicios y canales de distribución a todas las personas con diferentes capacidades (físicas, mentales, intelectuales o sensoriales).



### Principios en el diseño de productos y servicios



#### Perceptible

Sentidos que el contenido pueda ser percibido por los diferentes sentidos.



#### Operable

Motor, voz, que se pueda emplear con los periféricos habituales o con los productos de apoyo especializados.



#### Comprensible

Cognitivo que el contenido sea fácil de entender, evite o ayude a solucionar errores.



#### Robusto

Tecnología, el contenido puede ser utilizado por diferentes dispositivos de los usuarios.



El Grupo CaixaBank dispone de un **sistema de diseño corporativo 100 % accesible**.

Son las bases tecnológicas que permiten potenciar de forma significativa la accesibilidad de los productos y servicios que se lanzan al mercado por cualquiera de los canales con los que cuenta.

CaixaBank va un paso más allá en la eliminación de las barreras físicas o sensoriales en sus productos, servicios y canales, y apuesta por crear productos específicos para cubrir necesidades de determinados colectivos:



#### Tarjeta Braille

En 2022, CaixaBank lanzó la tarjeta financiera con sistema Braille, desarrollada en colaboración con ONCE, que facilita que las personas con discapacidad visual puedan tener total autonomía al efectuar compras en todo tipo de canales, físicos y online.



#### TPV para personas con discapacidad visual

En 2023, CaixaBank con la colaboración de ONCE mejoró la accesibilidad de los TPVs para personas con discapacidad visual. Esta nueva funcionalidad permite activar en el TPV el 'Modo Accesible' que locuta en voz alta el importe a pagar.

## 07.3 Sociedad



### Accesibilidad oficinas

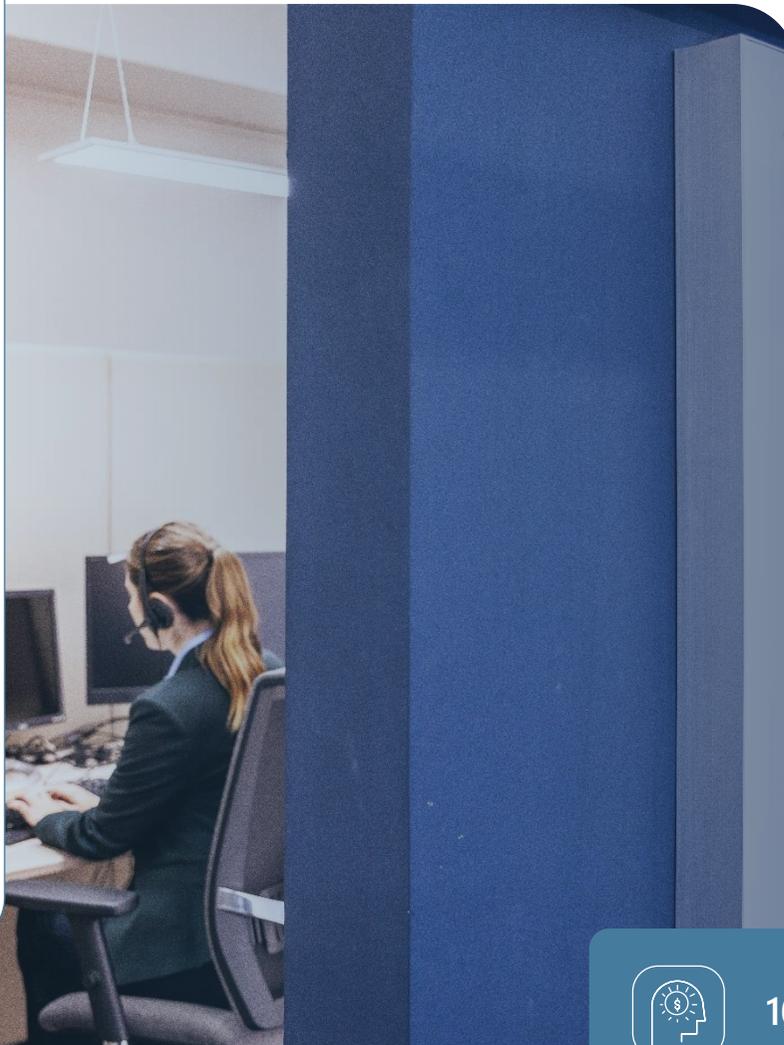
En las oficinas de CaixaBank se aplica el concepto *cota cero*, que consiste en la eliminación de los desniveles entre las aceras y el interior de las oficinas o, si no es posible, salvarlos con rampas o elevadores.

## 89%

Oficina accesibles España  
89% en 2023

## 18

Oficinas donde se han eliminado barreras en el 1<sup>er</sup> semestre 2024  
55 en 2023



### Accesibilidad cajeros

La accesibilidad de los cajeros se basa en, entre otros:

- **Facilidades visuales:** Tedeando la llamada Operativa 1111, se activa una pantalla de alto contraste y operativa simplificada para que los usuarios puedan adaptarlo a sus necesidades, facilitándoles la navegación y visualización de las diferentes operativas.
- **Facilidades sonoras y táctiles:** Tedeando la llamada Operativa 2222 y conectando unos auriculares en el *jack*, se puede disponer de la operativa completa guiada. Los cajeros cuentan un Avatar generado digitalmente que ayuda a las personas sordas a entender la operativa que se muestra en la pantalla del cliente. Además, todas las bocas de unidades y teclado disponen de escritura Braille.
- **Facilidades motoras:** Los elementos principales, como la pantalla operativa y el teclado, están situados, tanto en altura como en inclinación, con el objetivo de facilitar la visión. Asimismo, el sistema *contactless* facilita la operativa para personas con dificultades motoras en las extremidades superiores.
- **Facilidades para segmento sénior:** El menú Caixa fácil está diseñado para facilitar la navegación de pantallas de las diferentes operativas para el segmento más sénior, presentando botones más grandes, con sus operaciones habituales.

Desde la ONCE se ha realizado un análisis de experto, con resultados muy positivos.

Además, se está llevando a cabo un rediseño del aspecto visual de las pantallas de los cajeros para aumentar el contraste y mejorar la visibilidad y la experiencia accesible que ofrecemos.



## 100 % Cajeros son accesibles

## 07.3 Sociedad



### Accesibilidad app

CaixaBank está inmersa en un cambio tecnológico importante que tendrá impacto en todos sus canales digitales. El proyecto ha priorizado el canal de la app y próximamente se irán renovando las operativas que se usan diariamente. Las mejoras incluyen:

- Cumplimiento la normativa UNE-EN 301549, que se alinea con las pautas de Accesibilidad, WCAG 2.2, considerando también el aumento de la fuente y la visión apaisada.
- Revisión con equipo especializado gracias a un acuerdo de colaboración con la ONCE que garantice una experiencia accesible óptima.
- Test con usuarios con diversidad para analizar de forma regular los posibles puntos de fricción y poder solucionarlos.

**CaixaBankNow en mejora continua.** Foco en crear una experiencia inclusiva a nuestros clientes:

- A nivel de diseño, se mejoran los **contrastes de colores y el tamaño de las fuentes**, permitiendo una correcta lectura a personas con baja visión.
- A nivel de contenido, se **utiliza lenguaje plano y sencillo**, añadiendo elementos explicativos cuando se requiera el uso de lenguaje más técnico o de carácter legal, para cumplir con el nivel B2 de comprensión.
- Los **flujos se definen teniendo en cuenta la accesibilidad** poniendo en el centro a las personas, para mejorarles la experiencia y simplificar la navegación y guiar en cada paso.
- Se incluye en el diseño la **experiencia que tendrán los usuarios navegando con el lector de pantalla**, como son el VoiceOver (iOS) y TalkBack (Android). Utilizados por personas invidentes y con baja visión, de forma que nuestras apps permitan la locución de toda la información y acciones de pantalla.



### Accesibilidad web en el Portal CaixaBank.es

En la accesibilidad de la web se tienen en cuenta, entre otros:

- El contraste de color y el tamaño de texto son los adecuados para un visionado óptimo del portal.
- Las imágenes no tienen texto incrustado (imágenes de texto), lo cual provocaría que los usuarios con lector de pantalla no pudieran saber el contenido textual que aparece sobre la imagen.

En nuestro caso, el texto está programado como enlaces de texto, donde los usuarios pueden acceder al contenido.

- Los elementos audiovisuales van acompañados de subtítulos.
- La estructura de maquetación de la página permite la lectura a través del software lector de pantallas para usuarios con problemas de visibilidad (JAWS).

ILUNION realiza **auditorías** con carácter semestral a todo el portal comercial. En estas auditorías se detectan posibles errores derivados de la actualización constante de contenidos.



**El portal corporativo cumple con el nivel de accesibilidad AA** de las directrices de accesibilidad para el contenido web 2.0 del W3C-WAI. Tratándose del único portal comercial bancario con dicha acreditación.

## 07.3 Sociedad

### Proximidad

CaixaBank asegura la proximidad con sus clientes a través de:

- Los canales digitales que están accesibles 24 horas los 365 días del año.
- La red física, más extensa de España, con 3.830 oficinas y 11.178 cajeros.

➔ Véase apartado "04.2 Modelo de Distribución"

Para garantizar el acceso a todos los clientes de zonas rurales y del colectivo sénior a la red física, CaixaBank apuesta por mantener su presencia en aquellos municipios en los que es la única entidad bancaria. CaixaBank cuenta con **1.404 oficinas rurales**, situadas en poblaciones de menos de 10.000 habitantes.

### 2.233

Poblaciones españolas en las que CaixaBank está presente.

### 92%

Ciudadanos que disponen de una oficina en su municipio (España) **92% en 2023**

### 99%

Poblaciones españolas >5.000 habitantes con presencia CaixaBank. **99% en 2023**

### 458<sup>1</sup>

Poblaciones españolas CaixaBank es la única entidad bancaria. **483 en 2023**

### 61%

Poblaciones portuguesas >5.000 habitantes con presencia CaixaBank. **61% en 2023**



CaixaBank, apuesta por no abandonar aquellos municipios en los que es la única entidad bancaria

### > Compromiso con la inclusión financiera

Para reforzar el servicio en el ámbito rural, CaixaBank dispone de **21 oficinas móviles (ofibuses)**, que dan servicio a más de 339 mil personas en **804 poblaciones** de trece provincias: Ávila, Burgos, Castellón, Ciudad Real, Granada, Guadalajara, La Rioja, León, Madrid, Palencia, Segovia, Toledo y Valencia.

Cada una de las oficinas móviles realiza rutas diarias diferentes y, en función de la demanda, visita las localidades a las que presta servicio una o diversas veces al mes. Además **de evitar la exclusión financiera** de las zonas rurales, este servicio **preserva la relación directa con el cliente** que reside en estos entornos, manteniendo la apuesta con el colectivo Sénior y el sector agrícola y ganadero.

### 804

Poblaciones atendidas en 13 provincias

### +52.000

Km/mes

### 339.775

Beneficiarios potenciales

### 21

Ofimóviles (incluye 3 de reserva)



Las **oficinas móviles** son clave en la estrategia de CaixaBank para evitar la exclusión financiera de las zonas rurales



<sup>1</sup> CaixaBank no ha abandonado ningún municipio en el que era la única entidad bancaria. La reducción viene explicada por el establecimiento de oficinas bancarias de competidores en estos municipios.

## 07.3 Sociedad

| Productos y servicios para colectivos vulnerables

CaixaBank en su vocación de cercanía y calidad de servicio ha diseñado productos y servicios financieros con el fin de **cubrir las necesidades financieras de los colectivos más vulnerables.**

### Productos para colectivos vulnerables

#### Cuenta de Pago Básica

Toda persona residente en la UE puede tener una cuenta de pago básica que garantice el acceso a una operativa financiera básica personal. Si además el cliente está en riesgo de exclusión financiera o vulnerabilidad esa cuenta puede estar exenta de comisiones.

**Cuenta + tarjeta débito + servicios financieros básicos**

#### Cuenta de Inserción

Solución para particulares sin acceso a la bancarización por procedencia de jurisdicciones de riesgo y por no acreditación de ingresos (refugiados) o personas que necesitan una cuenta bancaria para domiciliar ayudas sociales o acceder a un primer empleo.

**Cuenta + tarjeta débito inserción + CaixaBankNow gratuitos con limitaciones operativas**

### Servicios para colectivos vulnerables

#### Soluciones financieras para personas que requieren de apoyo en su capacidad jurídica

Impulsar la inclusión financiera de las personas con discapacidad supone también disponer de soluciones para las personas con discapacidad intelectual y/o trastornos mentales y que requieren de algún apoyo en el ejercicio de su capacidad jurídica. Por ello, en CaixaBank tienen una oferta de productos y servicios para que puedan llevar una vida autónoma y segura.

Además, como medidas mitigadoras para colectivos vulnerables se ha puesto en marcha un protocolo de actuación para que desde oficinas se pueda denunciar cualquier sospecha de abuso financiero por parte de terceros a personas con discapacidad o personas mayores. Se analiza cada uno de los casos que suscitan sospechas a los empleados de oficinas y, en caso de existir evidencias claras, se traslada a Fiscalía General del Estado para que tome las medidas oportunas.



## 07.3 Sociedad

MicroBank, el banco social del Grupo, es referente en **inclusión financiera** a través de microcréditos y otra financiación con impacto social.

MicroBank tiene como objetivo contribuir a la inclusión financiera, facilitando financiación a personas y colectivos que puedan tener dificultades de acceso a la financiación tradicional. Su modelo de **banca social** sigue los parámetros de rigor y sostenibilidad de una entidad bancaria, favoreciendo su aportación de valor en términos sociales. A través de su actividad contribuye a la consecución de estos **objetivos**:



### La creación de empleo

Mediante la puesta en marcha o ampliación de negocios a través de la concesión de microcréditos a emprendedores y a empresas sociales.



### La generación de impacto social y medioambiental

Dando apoyo financiero a proyectos que generen un impacto social positivo y medible.



### La inclusión financiera

Favoreciendo el acceso igualitario al crédito, especialmente de aquellas personas que carecen de garantías.



### El desarrollo personal y familiar

Dando respuesta a las necesidades financieras de las personas con ingresos moderados a través de los microcréditos y facilitando la superación de dificultades temporales a través de los microcréditos.



### El fomento de la actividad productiva

Concediendo apoyo financiero a profesionales autónomos y microempresas como instrumento dinamizador de la economía.



### La contribución directa, indirecta e inducida

A la economía española en cuanto al impacto en el PIB y en la generación de empleo.



Junio 2024

## 1.079 MM€

Microcréditos y otra financiación con impacto social 634MM€ en 1<sup>er</sup> semestre 2023

## 900 MM€

Microcréditos concedidos 503MM€ en 1<sup>er</sup> semestre 2023

## 179 MM€

Otra financiación con impacto social 131MM€ 1<sup>er</sup> semestre 2023

## 375.621

Beneficiarios de MicroBank (acumulado 2022-2024)

De los que: 123.472 en el 1<sup>er</sup> semestre de 2024

## 3.321 MM€

Saldo vivo en cartera a 30.06.2024

## 5.827

Nuevos negocios iniciados con el apoyo a emprendedores



## 07.3 Sociedad

### | Apoyo de las Instituciones Europeas

MicroBank cuenta con el apoyo de las principales instituciones europeas dedicadas al fomento del emprendimiento y las microfinanzas, y actúa como puente entre estas instituciones y el cliente final, canalizando los fondos de la Comisión Europea.



#### Fondo Europeo de Inversiones (FEI)

Desde 2008, MicroBank mantiene una estrecha colaboración para promover la financiación a la creación, consolidación o ampliación de proyectos empresariales y de negocio.



#### Banco Europeo de Inversores (BEI)

MicroBank fue en 2013 el primer banco europeo en recibir financiación del BEI para conceder microcréditos. Desde entonces ha suscrito préstamos con el banco de la Unión Europea con el objetivo de fomentar el acceso a la financiación a largo plazo y la creación de empleo, especialmente entre los jóvenes.



#### Banco de Desarrollo del Consejo de Europa (CEB)

El CEB ha apoyado la actividad de MicroBank desde su constitución. Los fondos del CEB han permitido a MicroBank fomentar la inclusión financiera, facilitando el acceso a la financiación a microempresas y particulares con dificultad.

### Acuerdos con el FEI

#### InvestEU

En noviembre de 2022 se firmó un acuerdo que pretende dar un impulso a la inversión sostenible, la innovación y la creación de empleo en Europa facilitando el acceso a la financiación a pequeñas y medianas empresas. Este acuerdo **permitirá movilizar hasta 800 MM€** a través de las siguientes líneas de productos:

#### > Microfinanzas y emprendimiento social

A través de esta garantía, MicroBank podrá seguir ofreciendo un mejor acceso a la financiación, pudiendo llegar a **250 millones** de euros, a nuevas iniciativas de negocio que cuentan con el apoyo de nuestras entidades colaboradoras y a las empresas sociales.

**Préstamo  
Empresa Social**

**28 MM€**

concedidos en el  
1er semestre 2024

**203 MM€** desde su implementación

**Microcréditos –  
Negocio Convenio Entidades**

**22 MM€**

concedidos en el  
1er semestre 2024

**302 MM€** desde su implementación

#### > Competitividad de las Pymes

MicroBank podrá mejorar la competitividad de las pequeñas empresas favoreciendo su acceso a financiación. Se inició este acuerdo a finales de 2023, dando continuidad al programa COSME, y permitirá movilizar hasta **500 millones** de euros para autónomos y microempresas.

**SME**

**276 MM€**

concedidos en el  
1er semestre 2024

**2.491 MM€** desde su implementación

### Programa Skills and Education

#### > Programa Skills and Education Estudiantes

Préstamos dirigidos a personas que quieren ampliar su formación o mejorar sus competencias profesionales.

**4 MM€**

Concedidos en 1er semestre 2024

**16 MM€** desde su implementación

#### > Programa Skills and Education Negocios

Préstamos dirigidos a centros educativos y de formación para financiar infraestructuras, intangibles y circulante.

**17 MM€**

Concedidos en 1er semestre 2024

**57 MM€** desde su implementación

### Acuerdos con el BEI

MicroBank ha firmado un acuerdo de financiación con el BEI en mayo de 2024 por un importe de 100 MM€.

### Acuerdos con el CEB

MicroBank firmó un acuerdo de financiación con el CEB en junio de 2023 por un importe de 100 MM€.

## 07.3 Sociedad

| MicroBank Academy

Este proyecto se enmarca dentro de la estrategia de MicroBank de ofrecer **productos no financieros gratuitos a emprendedores, sean o no clientes.**

**Formación 100% online en colaboración con Google.** Se ha puesto en marcha en el segundo trimestre de 2024.

➤ [Link Academy](#)

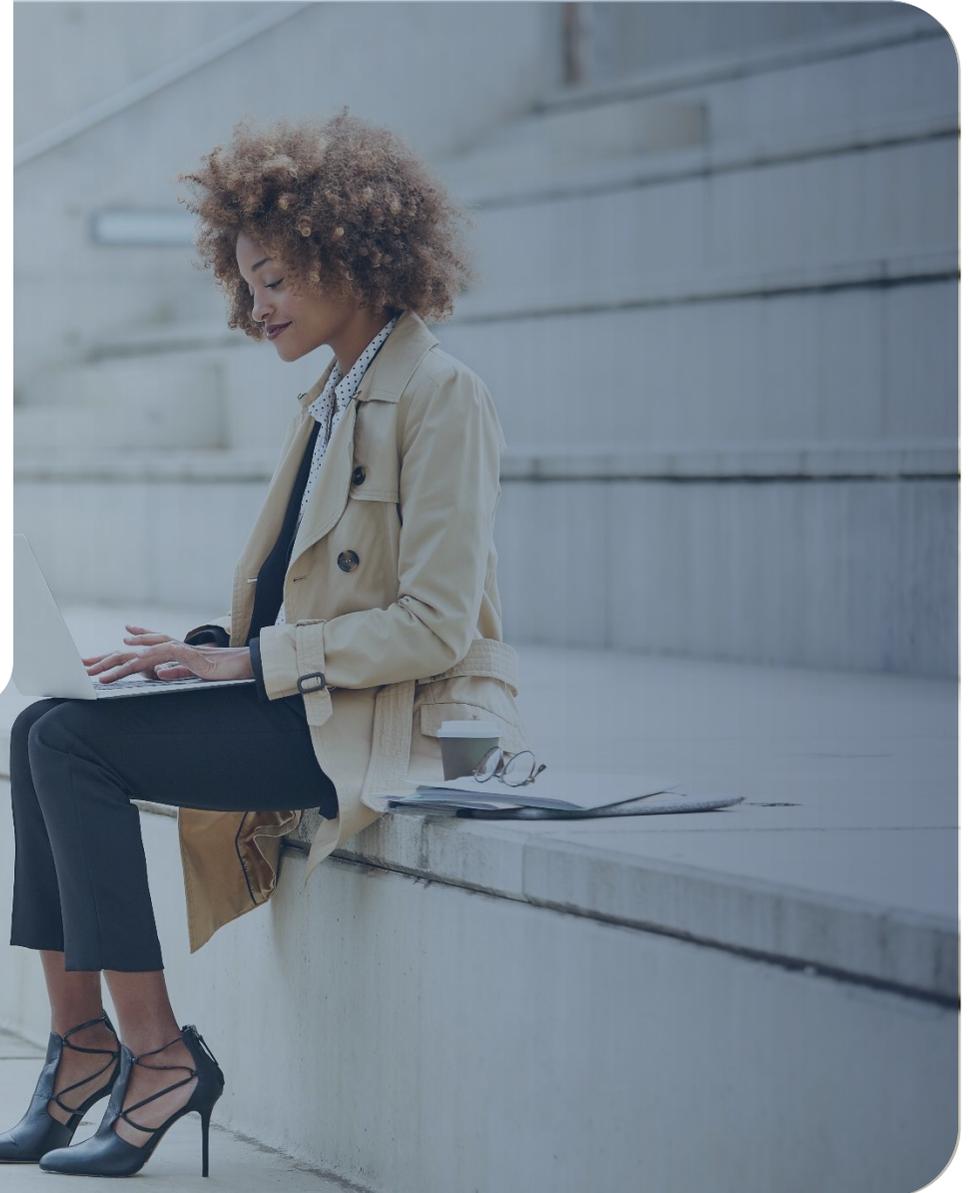


La oferta formativa se escogió en base al trabajo de campo hecho conjuntamente con Insight Center, para ofrecer cursos que respondiesen a las **necesidades reales de los emprendedores.** En este sentido, la oferta educativa se clasifica en función de la etapa en la que se encuentre su proyecto:

FASES INICIALES

EN CRECIMIENTO

CONSOLIDACIÓN DEL NEGOCIO



## 07.3 Sociedad

| Atención al colectivo sénior

### CaixaBank comprometida con la atención a las personas mayores

CaixaBank reafirma su compromiso con el colectivo sénior **manteniendo la decena de iniciativas acordadas y puestas en marcha en 2022**, entre las que destacan, un equipo de gestores especialistas, formados en gerontología y dedicados en exclusiva a la atención de personas mayores, la ampliación del horario de caja en oficinas, las actividades de voluntariado sénior y el refuerzo de los canales de comunicación con estos usuarios: como son el protocolo de acceso prioritario en oficinas, el teléfono exclusivo atendido directamente por agentes sin necesidad de pasar filtros previos robotizados, la posibilidad de contacto con el gestor a través de WhatsApp y la adaptación de los cajeros automáticos.

En el primer semestre de 2024, la Entidad **ha continuado reforzando la oferta de productos y servicios especializados** con el lanzamiento de MyBox Tranquilidad Sénior **y fomentando la autonomía financiera de los clientes** a través de sesiones de formación presenciales impartidas por los gestores sénior, con el objetivo de ofrecer un servicio excelente y de mantener su liderazgo en este segmento, con más de 4,4 millones de clientes y una cuota de mercado del 34,1% en pensiones domiciliadas.

#### Acompañamos a las personas

### 1.619 gestores

Con formación específica  
2.000 en 2024

#### Acompañamiento

personal en el uso de cajeros

#### Nos adaptamos a su forma de relacionarse

### 100%

Cajeros de uso fácil y  
adaptados para libretas

#### Horario

de caja sin restricciones

#### Atención

Personal por teléfono y  
WhatsApp

900 365 065 Atención  
directa por un agente  
especializado, sin filtros  
previos robotizados.

#### Adelanto

del pago mensual de  
las pensiones a día 24

#### Trabajamos juntos para evitar la exclusión financiera

### 1.252 sesiones

formativas presenciales

#### La red de oficinas

(3.830 en España, de las que  
3.574 oficinas *retail*) y cajeros  
(11.178 en España) más extensa en  
España

#### No abandonamos

poblaciones y ampliamos el  
servicio de ofibuses (cobertura de  
804 municipios con 21 ofibuses)



## 07.3 Sociedad



CaixaBank ofrece ya un amplio porfolio de productos que combina **soluciones de protección con soluciones de ahorro**



CaixaBank, **ratifica la certificación AENOR** como organización comprometida con las personas mayores

AENOR ha comprobado, por segundo año consecutivo, la implantación de un sistema de gestión para el cliente sénior que hace de CaixaBank la única entidad financiera en España comprometida con las personas mayores.

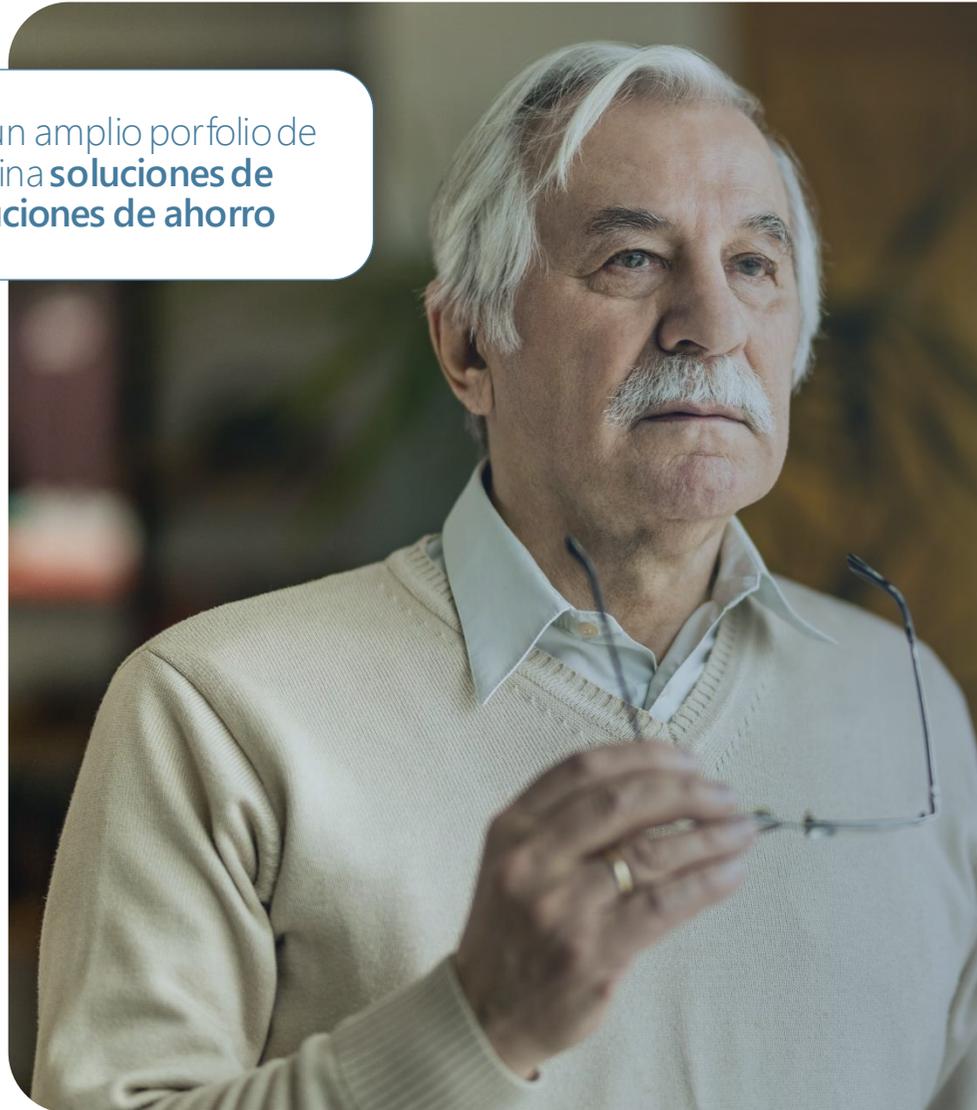
### Soluciones sénior

**38.632MM€**

en Rentas Vitalicias y VAUL<sup>1</sup>

**120.000 clientes**

MyBox Protección Sénior



Muy cerca de **nuestros clientes sénior**

**2,4 días**

nº de visitas a la oficina por cliente sénior (promedio anual)

**79,0%**

NPS clientes sénior (escala 0-100)

**47%**

clientes sénior que han utilizado medios digitales

**3.460**

inscritos en las sesiones de formación, con una valoración de las sesiones del 9,6 (valoración 0-10)

Datos correspondientes al 1º semestre 2024.

<sup>1</sup> Cartera a 30.06.2024.

## 07.3 Sociedad

### | Fundación Dualiza

CaixaBank Dualiza es una fundación dedicada de modo íntegro a la promoción y al apoyo de la Formación Profesional, y especialmente a la modalidad dual. CaixaBank Dualiza apoya las demandas de las empresas y trabaja con los centros de Formación Profesional (FP) y los docentes para la capacitación de los futuros profesionales y la mejora de su empleabilidad.

### > Actividad primer semestre de 2024

#### | Impulso y difusión

#### VII Convocatoria de Ayudas Dualiza

- 30 proyectos, 3.396 estudiantes, 47 centros FP y 72 empresas e instituciones

#### Encuentros Dualiza

#### Eventos con alumnos y docentes para potenciar la Innovación

- MOOC 'Sostenibilidad en FP': 332 docentes
- 24h d'Innovació de Barcelona: 1.280 estudiantes
- Programa Soft Skills: 727 estudiantes de 21 centros educativos distintos
- III Congreso InnovaProfes: 313 docentes

#### Participación activa en congresos de FP

- X Congreso anual FP Empresa
- 60 jornadas y eventos sobre FP apoyados

#### | Orientación

#### Talleres y jornadas

- 17 acciones de formación destinadas a dar a conocer la FP a 657 orientadores de todo el país

#### Vocaciones Dualiza

- Desarrollo del programa en Castilla y León, La Rioja, Cantabria y Baleares
- 3ª edición FP STEAM CYL junto a Fundación ASTI

#### Jornadas de orientación con estudiantes

- 6ª edición Programa 'Historias de Vida': 900 estudiantes y 40 empresas
- Programa RESIDEA: 750 estudiantes y 10 empresas
- 6 Ferias de FP con participación de la Administración Pública, 127 centros educativos y 160 empresas

#### | Investigación

#### Publicación de 8 Briefings sectoriales:

Comercio al por menor, Turismo, Construcción, Hostelería, Energía eléctrica, gas y vapor, Agua y saneamiento, Actividades Financieras y de Seguros e Información y Comunicaciones.

#### Elaboración 3 FP Análisis:

'Cursos de especialización de FP', 'Las mujeres en la FP STEM' y 'Los salarios de los titulados de FP'

#### Observatorio de la FP:

Único portal donde se agrupan todos los datos de FP, FP Dual y FP para el empleo de todas las Comunidades Autónomas



### > Impactos



Alumnos



Empresas



Docentes



Centros FP

1ER Semestre 2024

7.331

1.107

1.732

917

## 07.3 Sociedad

### / Política activa de ayudas a problemas de primera vivienda

CaixaBank mantiene el compromiso de estar cerca de las personas para contribuir a su bienestar financiero, especialmente en los momentos de mayor dificultad. Con este objetivo CaixaBank desarrolla una política activa de ayudas a problemas de primera vivienda.

Esta política de ayudas a problemas de primera vivienda se estructura en dos ejes:

- la atención temprana y especializada a los clientes con dificultades
- el impulso de programas de vivienda social

### | Impulso de programas de vivienda social

El Grupo CaixaBank dispone de un **programa de vivienda social** con impacto en todo el territorio español, destinado principalmente a antiguos deudores e inquilinos del Grupo que se encuentran en situación de vulnerabilidad y riesgo de exclusión residencial.

Para todas estas personas se adaptan las rentas de alquiler a su capacidad de pago, teniendo especial consideración a: familias con algún miembro con discapacidad, familias monoparentales con hijos a cargo, familias con menores de edad y unidades familiares en la que exista una víctima de violencia de género o personas de edad avanzada.

En el marco del programa de vivienda social, CaixaBank mantiene su compromiso con el **Fondo Social de Viviendas** del Gobierno poniendo a su disposición un total de 4.861 viviendas. Adicionalmente, CaixaBank tiene firmados acuerdos de colaboración con distintas administraciones públicas en materia de vivienda.



### Programa impulsado

Su finalidad es ayudar a mejorar la situación socioeconómica de los arrendatarios. Las principales implicaciones para el arrendatario son el acompañamiento social para ayudar a la reinserción laboral (derivación al programa Incorpora de la Fundación "la Caixa" u otros programas laborales existentes) y soporte en la gestión de ayudas energéticas y subvenciones.

<sup>1</sup>Número de viviendas

## 07.3 Sociedad

### / Acción Social

El **compromiso social** es uno de los principales activos y valor diferencial de CaixaBank, que se integra en su actividad bancaria, y que va más allá de esta, **con soluciones que dan respuesta a las necesidades de las personas y del mundo en el que vivimos.**

Para actuar como agentes de esta transformación social CaixaBank se focaliza en:



**Crear alianzas con terceros** (otras fundaciones locales, clientes e instituciones) para fomentar el cambio y compromiso social.



**Promover una banca social con soluciones financieras** diseñadas a medida para colectivos vulnerables y entidades sociales.



**Promover la solidaridad y la participación ciudadana en causas sociales** lideradas por entidades sociales de todo el país a través de la Asociación de Voluntarios de CaixaBank.



**Impulsar la participación y difusión del impacto de los Programas de Fundación "la Caixa"**, trasladando a la red territorial las principales iniciativas con el fin de ampliar su alcance.



**Desarrollar programas sociales adaptados a las necesidades de cada uno de los territorios** (empleabilidad o desarrollo rural) y con impacto especialmente en colectivos prioritarios (juventud, mayores y personas vulnerables).



Global Finance galardona a CaixaBank como el **"Mejor Banco del Mundo por su apoyo a la Sociedad 2024"** en los Sustainable Finance Awards 2024

## 07.3 Sociedad



### | Programas de Fundación "la Caixa"

#### Acción Social Descentralizada

#### Proyectos Locales



La Fundación "la Caixa", gracias al presupuesto gestionado junto con la red de oficinas de CaixaBank, logra alcanzar la capilaridad territorial para llegar a municipios de todo el territorio y atender las necesidades más inmediatas y cercanas.

**11,1 MM€**

De la Fundación "la Caixa" dirigidos a entidades sociales, se han canalizado a través de la red oficinas del total de 25 MM€ de presupuesto

**2.525**

Acciones destinadas a proyectos de entidades sociales locales

**2.416**

Entidades beneficiarias

<sup>1</sup>El número de causas y entidades tiene un gran incremento respecto a 2023 debido a la incorporación de las causas y entidades del servicio Bizum donativos.  
<sup>2</sup> Datos a cierre de mayo 2024.

### | Apoyo al Tercer Sector Social

#### Plataforma de captación de donativos

Plataforma para las entidades sociales donde CaixaBank pone a su disposición su red de oficinas y sus distintos canales electrónicos, de forma gratuita, para la recaudación de fondos de clientes y sociedad en general, que desea colaborar en las distintas causas de dichas entidades sociales.

**8,7 MM€**

Importe recaudado

**2.180**

Causas Impulsadas<sup>1</sup>

**1.836**

Entidades sociales apoyadas<sup>1</sup>

### | Programas propios

#### ReUtilízame

#### Social/Medioambiente

Donación de materiales excedentes en buen estado de empresas a entidades sin ánimo de lucro.

**59.061**

Artículos donados

**350**

Donaciones

**197**

Entidades beneficiarias

#### Llenos de vida

#### Gente mayor

La atención a las personas mayores es una máxima de CaixaBank desde sus orígenes. El programa 'Llenos de Vida' promueve su bienestar físico, social y mental, mediante la realización de talleres y actividades grupales.

**523**

Número de talleres<sup>2</sup>

**239**

Número de municipios<sup>2</sup>

## 07.3 Sociedad

### / Voluntariado CaixaBank



Desde 2005, Voluntariado CaixaBank ofrece solución a todas aquellas personas que buscan iniciativas para desarrollar su voluntad de contribuir en cuestiones de impacto social. La oferta, organizada en tres ámbitos: programas estratégicos, actividades locales y apoyo en situaciones de emergencia, se basa en actividades de voluntariado corporativo para empleados y clientes y actividades dirigidas al resto de la sociedad.

**19.808**

Voluntarios<sup>1</sup>

**289.111**

Beneficiarios

**2.056**

Entidades colaboradoras

**18.176**

Actividades realizadas



#### > Mes Social

El Mes Social es la iniciativa que se ha organizado a lo largo de todo el mes de mayo de 2024 con el objetivo de impulsar la participación en el voluntariado de empleados y sus familiares, así como clientes y cualquier persona interesada, para dar apoyo a entidades sociales de todo el territorio nacional.

**16.580**

Voluntarios

**117.786**

Beneficiarios

**998**

Entidades colaboradoras

**2.749**

Actividades realizadas

**37%**

Plantilla del Grupo CaixaBank ha participado en el Mes Social



El Campus de Voluntariado es **un nuevo espacio formativo** que busca a través de contenidos de valor e inspiracionales, formar técnicamente a los voluntarios para acompañar y comprender mejor a las personas de colectivos vulnerables y ampliar a su vez el conocimiento técnico necesario para desarrollar un voluntariado con impacto social positivo.



<sup>1</sup>Incluye el n.º total de personas que han participado en actividades de voluntariado dentro y fuera del ámbito del Mes Social en los 12 últimos meses.

## 07.3 Sociedad

### / Gestión de compras y proveedores

CaixaBank cuenta con un **área de Compras** especializada por categorías (*Facility Management & Logistics*, Obras y Servicios Generales, IT, Servicios Profesionales y *Marketing* y Comunicación) con visión y gestión transversal de las compras del Grupo.

Su objetivo, alineado con la estrategia de negocio, es obtener de forma responsable y sostenible los bienes y servicios necesarios en el plazo, cantidad y calidad requeridos, al menor coste total y con el mínimo riesgo para el negocio, bajo unos criterios de actuación homogéneos para todo el Grupo.

CaixaBank busca **establecer relaciones de calidad con proveedores que compartan los mismos principios éticos y de compromiso social** habiendo establecido criterios y elementos de control para asegurar el cumplimiento de los mismos tales como la realización de auditorías. La mejora continua de las relaciones con los proveedores es clave para la creación de valor en CaixaBank.

### Indicadores de compras<sup>1</sup>

	Junio 2024	Diciembre 2023
Número de proveedores activos <sup>2;3</sup>	2.170	2.037
Nuevos proveedores activos	209	171
Plazo medio de pago a proveedores (días)	7,4	11,9
% volumen correspondiente a proveedores locales - España	87%	87%

<sup>1</sup> 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.

<sup>2</sup> Se define como proveedor activo el que cumple con alguna 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 ha reforzado el criterio de proveedor activo, eliminando de la definición los proveedores relacionados con convenios y colaboraciones entre otros.

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

### Proceso de Gestión de Compras y Proveedores



## 07.3 Sociedad

| Marco normativo de la Función de Compras

### Política Corporativa de Compras<sup>1</sup>

La Política constituye el marco general en el que se desarrollan las actividades relacionadas con la gestión de las Compras y en el que se define el modelo de relación y contratación de proveedores. La Política ha sido aprobada por el Consejo de Administración en el mes de marzo de 2023. La Política se revisará bienalmente.

La Política se estructura a través de unos principios generales de actuación que tienen como finalidad favorecer unas relaciones comerciales estables, así como facilitar la colaboración con proveedores que compartan los compromisos y valores de CaixaBank.

### > Principios de compras



### | Código de Conducta de Proveedores<sup>2</sup>

El **Código de Conducta de Proveedores**, pretende difundir y promover los valores y los principios éticos que regirán la actividad de los proveedores de bienes y servicios, contratistas y terceros colaboradores de CaixaBank.

En este Código se definen las pautas de conducta que seguirán las compañías que trabajen como proveedores en relación con el cumplimiento de la legislación vigente, el comportamiento ético y las medidas contra el soborno y la corrupción, la seguridad y el medio ambiente y la confidencialidad.

El Código se revisa bienalmente y su última actualización ha sido aprobada por el Comité de Dirección en el mes de noviembre de 2023.

### > Ámbitos de actuación

1. Derechos humanos y Laborales
2. Prevención de Riesgos Laborales
3. Ética e integridad
4. Salud y seguridad
5. Medioambiente y calidad
6. Confidencialidad, privacidad y continuidad

<sup>1</sup> Son públicos los Principios de Compras. Ver en web corporativa: [https://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank/Estaticos/Principios\\_de\\_Compras\\_ESP.pdf](https://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank/Estaticos/Principios_de_Compras_ESP.pdf). También disponibles en el Portal del Proveedor, siendo de obligada aceptación en el momento del registro.

<sup>2</sup> Disponible en el Portal del Proveedor, siendo de obligada aceptación en el momento del registro.

## 07.3 Sociedad

| Prácticas sostenibles con los Proveedores



El compromiso de CaixaBank con la sostenibilidad se extiende a su cadena de suministro. En este sentido, CaixaBank integra los factores éticos, sociales y medioambientales a lo largo del proceso de gestión de Compras y Proveedores.

**3,1 MM€**

de volumen adjudicado a CEE (Centros especiales de empleo). **3MM€ en el 1º semestre de 2023.**

**791**

Proveedores que han aportado certificados en materia social y medioambiental. 721 en 2023.

De los cuales **402 Proveedores** han aportado el **certificado ISO 14001**. 347 en 2023.

**100 %**

de categoría de Compras con impacto medioambiental dispone de requisitos medioambientales.



### Premio 'Compromiso de Proveedor' en los Premios Alcance 3.0

La primera edición de los Premios Alcance 3.0 reconoció el trabajo de las empresas líderes en sostenibilidad y comprometidas con el medio ambiente y la innovación. CaixaBank ganó el premio 'Compromiso de Proveedor'.

### Integración de los criterios ASG en el proceso de gestión de Compras y Proveedores

CaixaBank tiene integrados criterios ASG en las diferentes fases del proceso de gestión de Compras y Proveedores, entre los que destacan:

- **Registro-homologación:** incorporación de criterios ASG en los cuestionarios de homologación, que, sumados a los criterios económicos y técnicos, sirven para seleccionar al mejor proveedor.
- **Licitación-adjudicación:** publicación de las fichas verdes. En las fichas se incluyen criterios ambientales obligatorios y/o recomendables a considerar durante el proceso de licitación.

### ÍNDICE ASG

A partir del tercer trimestre de 2024 se tendrá en cuenta el índice ASG en la matriz de decisión en la fase de adjudicación.

El índice se construye a partir de los siguientes factores:

- Valoración de las distintas preguntas de los cuestionarios técnicos del proceso de homologación, a las cuales se les ha otorgado un peso, en función de la clasificación ASG definida.
  - Resultados de auditorías y/o Planes de Desarrollo.
  - Otros Factores: Asistencia a cursos de formación, participación en proyectos relevantes, etc.
- **Seguimiento – Plan de Auditorías:** La Entidad cuenta con un Plan de Auditorías a Proveedores en materia ASG. Como resultado de las auditorías, se definen medidas correctoras para la mejora de los parámetros ASG. En el primer semestre de 2024 se han realizado 16 auditorías a proveedores en materia ASG, con el objetivo de finalizar el 2024 con 30 auditorías realizadas.

### Engagement con proveedores

Mediante el diálogo con los proveedores CaixaBank busca promover su desarrollo en materia de sostenibilidad. Por este motivo, cuenta con distintos programas para ayudarlos en la transición:



#### Planes de desarrollo del Proveedor.

Como parte del Proyecto de Compras Sostenibles, se ha lanzado en 2023, el Plan de Desarrollo del Proveedor con el objetivo de ayudarlos 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 la Entidad.



#### 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.

## 07.4 Medioambiente y clima

### / Bonos Verdes

La emisión de bonos verdes forma parte de la estrategia de CaixaBank para luchar contra el cambio climático y contribuir a la transición hacia una economía neutra en carbono. En el mercado de los bonos verdes, el Grupo lleva realizadas, desde su emisión inaugural de 2020, **8 emisiones de bonos verdes por importe de 7.150 millones de euros.**

La emisión de estos bonos se ha realizado bajo el marco de emisión de bonos ligados a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas<sup>1</sup>, que aprobó CaixaBank en 2019. Se trata de un marco alineado con los Green Bond Principles, Social Bond Principles y las Sustainability Bond Guidelines de la International Capital Market Association (ICMA).

CaixaBank cuenta con una gestión y seguimiento estricto de los fondos netos obtenidos, publicando anualmente un informe de seguimiento del impacto de los bonos verdes propios emitidos, que cuenta con la verificación de un tercero independiente.

**La cartera de activos elegibles verdes se compone de préstamos destinados principalmente a proyectos de energía renovable.**

En el primer semestre de 2024 CaixaBank ha realizado su 7ª y 8ª emisión de bonos verdes, cuyos fondos se destinarán principalmente a financiar proyectos de energía renovable, edificios energéticamente eficientes, transporte público limpio, proyectos de agua y consumo responsable.

Los fondos captados por los bonos emitidos en 2024 se han destinado a financiar proyectos que impulsan los siguientes Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS):

### 7ª Emisión de bonos verdes



**Emisión:**  
9 de Febrero 2024



**Tipo:**  
Senior No Preferente



**Nominal:**  
1.250MM€



**Cupón:**  
4.125%



**Vencimiento:**  
9 Febrero 2032  
(fecha amortización anticipada 9/2/2031)

### 8ª Emisión de bonos verdes



**Emisión:**  
19 de Marzo 2024



**Tipo:**  
Senior Preferente



**Nominal:**  
300MM CHF



**Cupón:**  
2.175%



**Vencimiento:**  
19 Marzo 2030  
(fecha amortización anticipada 19/3/2029)



Disponibilidad del agua, su gestión sostenible y saneamiento



Garantizar el acceso a una energía asequible, segura, sostenible y moderna



Edificios energéticamente y eficientes



Sistemas de transporte sostenible



Producción y consumo responsable

<sup>1</sup>Link a la web: [https://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank\\_com/Estaticos/PDFs/AccionistasInversores/CaixaBank\\_Sustainable\\_Development\\_Goals\\_SDGs\\_Funding\\_Framework.pdf](https://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank_com/Estaticos/PDFs/AccionistasInversores/CaixaBank_Sustainable_Development_Goals_SDGs_Funding_Framework.pdf)

## 07.4 Medioambiente y clima

### / Cambio climático

| Alineamiento de la cartera de crédito e inversiones con el Acuerdo de París

Impulsar la transición sostenible de las empresas y la sociedad, es una de las tres ambiciones del **Plan de Banca Sostenible 2022-2024 de CaixaBank**. Para conseguir este objetivo, CaixaBank ha puesto el foco, entre otros, en la **descarbonización de la cartera crediticia y de inversión del Grupo**.

En este sentido, **CaixaBank ha adquirido el compromiso de ser neutro en emisiones de carbono en 2050, incluyendo su cartera crediticia y de inversión**, a través de su compromiso como miembro fundador de la **Net Zero Banking Alliance (NZBA)**. Adicionalmente, VidaCaixa, en 2022, fue la primera entidad aseguradora y gestora de fondos de pensiones de España en adherirse a la iniciativa Net Zero Asset Owner Alliance (NZAOA). Con esta adhesión, VidaCaixa, también se compromete a alcanzar la neutralidad en emisiones netas de gases de efecto invernadero de la cartera de inversión antes de 2050. La firma del NZBA implica un aumento de la ambición con respecto a compromisos adquiridos anteriormente por la Entidad, como el Collective Commitment to Climate Action, ya que requiere la alineación con el objetivo de limitar el aumento de la temperatura a 1,5°C con respecto a niveles preindustriales. Actualmente NZBA es el estándar de referencia para el establecimiento de objetivos de descarbonización en el sector bancario, representando el 40% de los activos bancarios a nivel global, comprometiéndose a las entidades a fijar objetivos basados en la ciencia. No obstante, siendo conscientes de que SBTi (Science Based Targets Initiative) es el estándar de referencia para los sectores no financieros, hay iniciativas en curso para evaluar cómo compatibilizar ambos estándares sin duplicar objetivos y esfuerzos. Dentro del grupo de trabajo de la NZBA, dirigido por UNEP FI y del que CaixaBank forma parte, se está trabajando para resolver estas cuestiones y determinar próximos pasos.



En abril de 2021, **CaixaBank suscribió, como miembro fundador, la Net Zero Banking Alliance (NZBA), alianza promovida por UNEP FI por la que la Entidad se compromete a alcanzar las emisiones Netas Cero** y a fijar objetivos intermedios de descarbonización. A su vez, en 2022 VidaCaixa, fue la primera entidad aseguradora y gestora de fondos de pensiones de España en adherirse a la Net Zero Asset Owner Alliance (NZAOA).

Como se ha mencionado, el compromiso "Emisiones netas cero en 2050" de la Net Zero Banking Alliance (NZBA) incluye también las emisiones de los clientes que reciben financiación del Banco (cartera crediticia). Por ello, para acompañar a sus clientes en la transición hacia un futuro más sostenible, con planes y objetivos concretos, CaixaBank **se comprometió a publicar objetivos de descarbonización intermedios para los sectores más intensivos** indicados en la guía de UNEP FI Guidelines for Target Setting, y priorizando, de entre estos, los más relevantes en la cartera de CaixaBank.



## 07.4 Medioambiente y clima

### | Objetivos de descarbonización

CaixaBank publicó sus primeros objetivos de descarbonización a 2030 en el mes de octubre de 2022 para los sectores de generación eléctrica y petróleo y gas. **Durante 2023 publicó los objetivos para los sectores del carbón térmico, hierro y acero y automoción.**

Finalmente, en el mes de abril de 2024 CaixaBank ha publicado objetivos de descarbonización a 2030 para 5 nuevos sectores: inmobiliario (residencial y comercial), naval, aviación y agropecuario. Adicionalmente, ha determinado la no materialidad de la cartera de aluminio y cemento, sectores para los que se ha fijado una estrategia de monitorización de la cartera.

Con la publicación de estos últimos objetivos, CaixaBank finaliza la fase de fijación de objetivos de descarbonización a 2030 para los sectores priorizados por el compromiso NZBA.

Se detallan a continuación las características específicas consideradas para cada sector.

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

Nota: CO<sub>2</sub>e= CO<sub>2</sub> equivalente. Incluye los siguientes gases de efecto invernadero: CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub>, N<sub>2</sub>O, HFCs, PFCs, SF<sub>6</sub> y NF<sub>3</sub>

Novedad

## 07.4 Medioambiente y clima

### Sector inmobiliario comercial

El sector Inmobiliario Comercial es un sector complejo y, a día de hoy, la disponibilidad de información real sobre emisiones es todavía limitada, por lo que los cálculos de alineamiento se basan, en gran parte, en *proxies*. Además, en este sector la distribución geográfica de la cartera es especialmente relevante por las zonas climáticas, por lo que las sendas de referencia deben de considerar esta distribución geográfica para establecer los objetivos.

Teniendo en cuenta estas circunstancias, CaixaBank ha fijado para el sector un objetivo ambicioso y en línea con los objetivos basados en la ciencia. El cumplimiento del objetivo está supeditado, a su vez, al cumplimiento de las proyecciones en materia de eficiencia energética y del mix energético del PNIEC<sup>1</sup> (asimismo en el borrador del futuro PNIEC, del *Fit for 55*, etc.).

### Decisiones claves de diseño



- **Cadena de valor:** el objetivo se centra en descarbonizar la fase "uso" del inmueble, donde se produce el 85% de las emisiones de gases de efecto invernadero<sup>2</sup>; propietarios (grupos con actividad no residencial).
- **Alcance de emisiones:** alcance 1, emisiones directas por la quema de combustible en el inmueble (p.ej. calefacción) y alcance 2, emisiones indirectas de la energía comprada (electricidad, vapor, calor y refrigeración).
- **Métrica:** intensidad física (kgCO<sub>2</sub>e/m<sup>2</sup>), que incentiva la exposición en activos relativamente más eficientes en emisiones y facilita la comparación entre activos de diferentes tamaños.
- **Senda de referencia:** escenario CRREM 1.5° REC prorrateado por tipología de activo del parque no residencial de España y Portugal (principales zonas geográficas en las que se ubican los activos en perímetro).

Considerando los aspectos mencionados en relación con la disponibilidad de datos reales y ciertas dependencias de factores exógenos (como el PNIEC), se establece un objetivo de reducción de la métrica de intensidad a 2030 del 41%, ambicioso y prudente, con las siguientes características:

<b>20,5</b>	<b>12,1</b>	<b>-41%</b>
Baseline 2022 (kgCO <sub>2</sub> e/m <sup>2</sup> )	Nivel de Llegada a 2030 (kgCO <sub>2</sub> e/m <sup>2</sup> )	Ambición a 2030 (%)

<sup>1</sup> Plan Nacional Integrado de Energía y Clima

<sup>2</sup> Fuente: Cheng, P and Wu, Xiao (2015). "Case Study of Carbon Emissions from a Building's Life Cycle Based on BIM and Ecotect". Advances in Material Science and Engineering

Nota: CO<sub>2</sub>e= CO<sub>2</sub> equivalente. Incluye los siguientes gases de efecto invernadero: CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub>, N<sub>2</sub>O, HFCs, PFCs, SF<sub>6</sub> y NF<sub>3</sub>

## 07.4 Medioambiente y clima

### Sector inmobiliario Residencial

Debido a las características específicas del segmento inmobiliario residencial (su sensibilidad social, los amplios periodos de maduración y la dependencia de palancas exógenas para su transformación: requerimientos regulatorios y ayudas públicas para la mejora de la eficiencia energética), el objetivo fijado para el Sector Inmobiliario Residencial es prudente en relación a la senda de referencia CRREM<sup>1</sup>.

En cualquier caso, para alcanzar la reducción indicada, CaixaBank deberá apalancarse en los cambios derivados de las políticas gubernamentales y regulaciones medioambientales y climáticas, así como en los cambios en el comportamiento de los consumidores, formando parte y contribuyendo al esfuerzo colectivo necesario para la transición hacia una economía neta cero en emisiones. Asimismo, se están lanzando productos específicos para financiar las reformas energéticamente eficientes.

### Decisiones claves de diseño



- **Cadena de valor:** el objetivo se centra en el uso de la vivienda: crédito hipotecario a personas físicas con finalidad "adquisición de vivienda". Aquí se concentra el 85% de las emisiones de la cadena de valor del inmobiliario residencial<sup>2</sup>.
- **Alcance de emisiones:** los alcances 1 (emisiones directas por combustión en vivienda, p.ej. calefacción) y 2 (emisiones indirectas por consumo de energía comprada) concentran la mayor parte de las emisiones; las emisiones de alcance 3 son muy limitadas.
- **Métrica:** intensidad física (kgCO<sub>2</sub>e/m<sup>2</sup>), que incentiva la exposición en activos relativamente más eficientes en emisiones y facilita la comparación entre activos de diferentes tamaños.
- **Senda de referencia:** CRREM 1.5°C para España y Portugal, específica del sector inmobiliario para la UE.

Dadas las sensibilidades específicas del sector inmobiliario residencial y las decisiones de diseño indicadas, se establece un objetivo de reducción de la métrica de intensidad a 2030 prudente del 19%, con las siguientes características:

<b>23,57</b>	<b>19,03</b>	<b>-19%</b>
<b>Baseline 2022</b> (kgCO <sub>2</sub> e/m <sup>2</sup> )	<b>Nivel de Llegada a 2030</b> (kgCO <sub>2</sub> e/m <sup>2</sup> )	<b>Ambición a 2030</b> (%)

<sup>1</sup> Carbon Risk Real Estate Monitor, iniciativa de referencia para la UE y financiada por la Comisión Europea  
<sup>2</sup> Fuente: Cheng, P and Wu, Xiao (2015). "Case Study of Carbon Emissions from a Building's Life Cycle Based on BIM and Ecotect". Advances in Material Science and Engineering.  
 Nota: CO<sub>2</sub>e= CO<sub>2</sub> equivalente. Incluye los siguientes gases de efecto invernadero: CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub>, N<sub>2</sub>O, HFCs, PFCs, SF<sub>6</sub> y NF<sub>3</sub>

## 07.4 Medioambiente y clima

### Sector naval

El cálculo del objetivo para este el sector naval se ha llevado a cabo en línea con la metodología de los Principios de Poseidón, a los que CaixaBank se adhirió en 2022. A los efectos de los Principios de Poseidón, el alineamiento climático se define como el grado en que la intensidad de carbono de un buque, producto o cartera está en línea con una trayectoria de descarbonización que cumpla con el objetivo de la Organización Marítima Internacional (IMO, por sus siglas en inglés). Esta métrica se conoce como Alignment Delta (AD%).

El perímetro del objetivo excluye, inicialmente, los buques de pasajeros (*fast ferries* y cruceros) debido a inconsistencias metodológicas y errores en las sendas de alineamiento que afectan a esta tipología de activos y que se están evaluando globalmente en el marco de los Principios de Poseidón. El diseño del objetivo para este sector se irá ajustando en el marco de los Principios de Poseidón.



### Decisiones claves de diseño



- **Cadena de valor:** el segmento a descarbonizar es el del Propietario/Operador (traslado de carga de puerto a puerto), puesto que el 'uso' concentra la mayor parte de las emisiones (aprox. 92% de todas las emisiones de la cadena de valor)<sup>1</sup>.
- **Alcance de emisiones:** alcance 1: emisiones derivadas del consumo de combustible durante la navegación. Estas son las emisiones más materiales del sector y son las que se cubren, actualmente, en los Principios de Poseidón.
- **Métrica:** *Alignment Delta (AD%)*, métrica que define el grado en que la intensidad de carbono de un buque o cartera de buques está alineada con la trayectoria de descarbonización subyacente para cada tipología de activos que cumple con el objetivo de la IMO.
- **Senda de referencia:** escenario inicial de la IMO (2018), alineado con el objetivo de 2°C, que busca la reducción del 50% de las emisiones en 2050 con respecto al año base 2008. La senda está actualmente en proceso de actualización en el marco de los Principios de Poseidón.

Se establece un objetivo de reducción de la métrica de intensidad a 2030 del 19%, con las siguientes características:

<b>11,9%</b>	<b>0%</b>	<b>-11,9%</b>
<b>Baseline 2022</b> (AD%)	<b>Nivel de llegada a 2030</b> (AD%)	<b>Ambición a 2030</b> (%)

<sup>1</sup>Mikael Lind et al (2022): "The Three Maritime Value Chains: Decarbonization Playbook Part 2" Maritime Executive  
Nota: CO<sub>2</sub>e= CO<sub>2</sub> equivalente. Incluye los siguientes gases de efecto invernadero: CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub>, N<sub>2</sub>O, HFCs, PFCs, SF<sub>6</sub> y NF<sub>3</sub>

## 07.4 Medioambiente y clima

### Sector aviación

El cálculo del objetivo para este sector se ha llevado a cabo en línea con la metodología Pegasus, estándar al que CaixaBank se ha adherido durante 2024. Dada la limitada disponibilidad de datos técnicos a nivel activo individual (tipo de aeronave, tipo de carga, horas de vuelo, tipo de combustible, etc.), inicialmente, el perímetro del objetivo se ha centrado en la financiación corporativa a aerolíneas, excluyendo Asset Finance y lessors. CaixaBank ampliará el alcance de la métrica a esos activos a medida que la información esté disponible, por lo que es previsible que se adapte también el *baseline* y el nivel de llegada.

### Decisiones claves de diseño



- **Cadena de valor:** el segmento a descarbonizar es el del propietario/operador (transporte de pasajeros/carga y aerolíneas), puesto que la mayor parte de las emisiones de gases de efecto invernadero del sector (>90%)<sup>1</sup> se concentran en la fase de operación de las aeronaves.
- **Alcance de emisiones:** alcance 1 (enfoque tank-to-wake): emisiones derivadas del consumo de combustible durante el vuelo. Éstas son, con diferencia, las emisiones más relevantes en la cadena de valor.
- **Métrica:** intensidad física ( $gCO_2e/RPK^2$ ) que describe las emisiones de gases de efecto invernadero por kilómetro recorrido en el año (enfoque pasajero).
- **Senda de referencia:** escenario *Mission Possible Partnership "Prudent"* 1.5° (MPPU 1.5°), alineado con la metodología Pegasus.

Dadas las decisiones de diseño indicadas, se establece un objetivo de reducción de la métrica de intensidad a 2030 del 30%, con las siguientes características:

102	71	-30%
Baseline 2022 ( $gCO_2e/RPK$ )	Nivel de llegada a 2030 ( $gCO_2e/RPK$ )	Ambición a 2030 (%)

<sup>1</sup>Airbus (2023). Financia annual results

<sup>2</sup>RPK = *revenue passengers kilometre*; número de pasajeros de pago por kilómetro. Su equivalente en toneladas es el RTK (*revenue tonnes kilometre*)

Nota:  $CO_2e = CO_2$  equivalente. Incluye los siguientes gases de efecto invernadero:  $CO_2$ ,  $CH_4$ ,  $N_2O$ , HFCs, PFCs, SF<sub>6</sub> y NF<sub>3</sub>

## 07.4 Medioambiente y clima

### Sector Agropecuario

Con la intención de fijar un objetivo de descarbonización para este sector, CaixaBank ha llevado a cabo un análisis exhaustivo de su cartera agropecuaria lo que ha permitido:

- Conocer y segmentar la estructura de la cartera en términos de materialidad e intensidad en carbono.
- Identificar los principales gaps informacionales.
- Entender la heterogeneidad de las sendas para cada uno de los productos en cartera.



<sup>1</sup> Debido a la idiosincrasia del sector agropecuario, la diferenciación de alcances 1, 2 y 3 es, analíticamente, menos útil que en otros sectores. Por este motivo, en el marco de las explotaciones agrarias, se utilizan los términos de emisiones directas y emisiones indirectas.

### Decisiones claves de diseño



Nota: CO<sub>2</sub>e= CO<sub>2</sub> equivalente. Incluye los siguientes gases de efecto invernadero: CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub>, N<sub>2</sub>O, HFCs, PFCs, SF<sub>6</sub> y NF<sub>3</sub>

- **Cadena de valor:** el segmento de producción es el más intensivo en emisiones. En la cartera de CaixaBank la ganadería, mayoritariamente de porcino y bovino, concentra la mayor parte de las emisiones del sector. Conceptualmente, se consideran asimismo compañías integradas (procesamiento/distribución y producción).
- **Alcance de emisiones:** se incluyen emisiones "on-farm" (fermentación entérica, gestión del estiércol y consumo energético) y de alimentación (producción de pienso), parte mayoritaria de las emisiones de este sector<sup>1</sup>.
- **Métrica:** intensidad física (kgCO<sub>2</sub>e/ kg de carne), alineada con la metodología SBTi FLAG.
- **Senda de referencia:** SBTi FLAG Commodity Pathways 1.5°C, escenario con granularidad suficiente y alineado con el objetivo de 1.5°C.

Dada la escasa madurez de las metodologías globales y la baja disponibilidad de datos homogéneos y comparables, actualmente, no es prudente ni realista establecer un objetivo cuantitativo. Se opta por un objetivo cualitativo enfocado en la mejora del conocimiento y perfilado de los clientes individuales y del sector en general: se establece la puesta en marcha de un plan de trabajo específico, que comprende un proceso de engagement con los principales clientes de ganadería cárnica porcina y bovina con diferentes hitos para disponer de información más detallada de esos clientes en los próximos 12 meses:

### Plan de acción 2024

- |   |   |   |
|---|---|---|
| <p><b>1</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificación de clientes clave y cuestionario de temas a tratar</li> <li>2. Fijación de objetivos internos</li> </ol> | <p><b>2</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Plan de reuniones</li> <li>2. Fijación de metas de medición con los clientes</li> </ol> | <p><b>3</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Conclusión del ejercicio y evaluación de resultados</li> <li>2. Reevaluación de un objetivo cuantitativo</li> </ol> |
|---|---|---|

Tras el periodo inicial de 12 meses, se reevaluará la posibilidad de establecer un objetivo cuantitativo.

## 07.4 Medioambiente y clima

### Sector cemento y sector aluminio

CaixaBank tiene una exposición global al sector del cemento y al sector del aluminio que, tanto en términos de exposición crediticia como de emisiones financiadas absolutas, no supera el 1% sobre el total de la cartera de empresas de perfil crediticio de la Entidad. Debido a la no materialidad NZBA de estos sectores, se ha determinado:

- **No establecer objetivos de descarbonización** para los sectores de cemento y aluminio.
- **Monitorizar la exposición relativa** y, en caso de que la exposición individual de alguno de los sectores representara más del 1% del total de la cartera de compañías no financieras durante tres meses consecutivos, se planteará abordar la fijación del objetivo *Net Zero*.



## 07.4 Medioambiente y clima

### / Emisiones financiadas

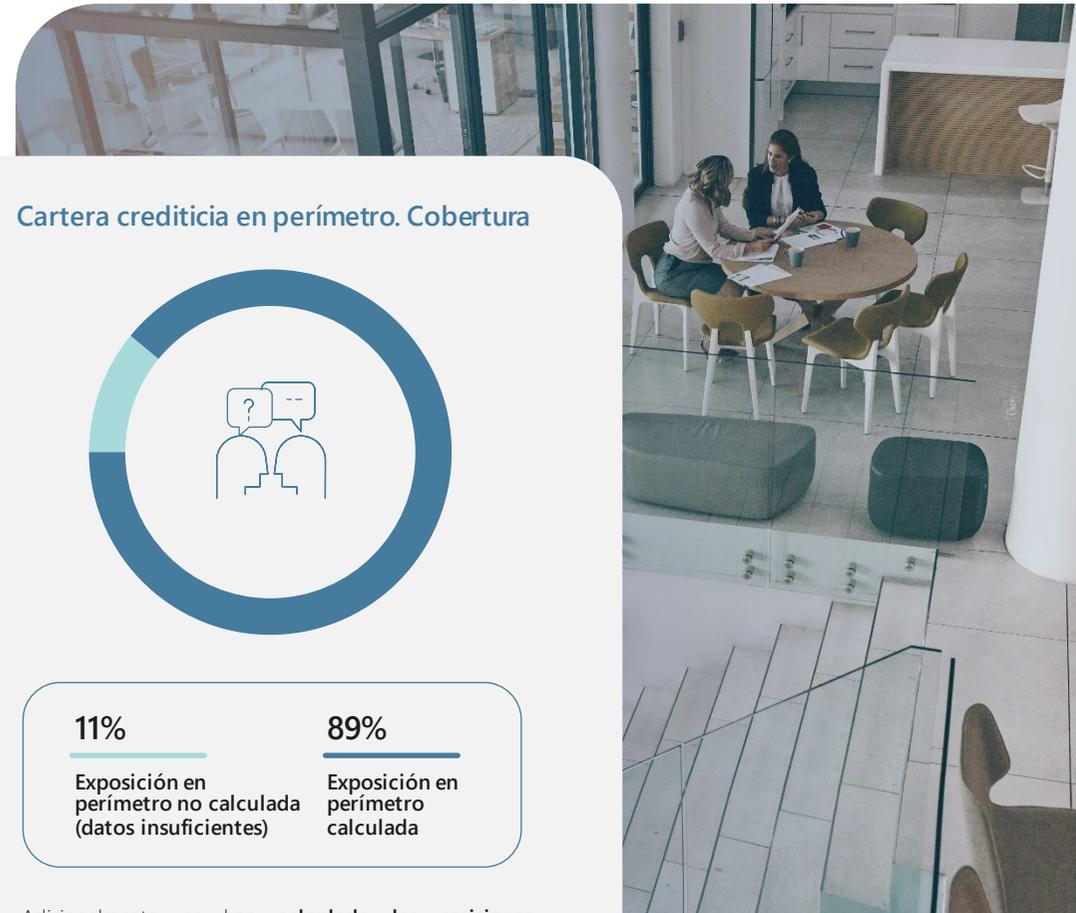
CaixaBank cuantifica las emisiones vinculadas a su **financiación e inversión** (categoría 15 del alcance 3 de la huella de carbono), con el objetivo de **conocer el impacto global** en términos de huella de carbono de su actividad financiera.

Esta información facilita a CaixaBank la **definición de sendas de descarbonización** que permitan alcanzar las emisiones netas cero en 2050, en consonancia con el compromiso de la Net Zero Banking Alliance (NZBA).

CaixaBank toma como referencia las directrices definidas por PCAF (por sus siglas en inglés, Partnership for Carbon Accounting Financials) en su estándar de contabilización y reporte "The global GHG accounting & reporting standard for the financial industry" para la **cuantificación de las emisiones financiadas de su cartera crediticia**. Para el año 2023, se han incorporado en el cálculo de emisiones financiadas otras empresas del Grupo especializadas en financiación, además de CaixaBank, S.A., se ha incluido CaixaBank Payments & Consumer y Banco BPI.

El cálculo para la cartera crediticia de las mencionadas sociedades a 31 de diciembre de 2023 cubre las siguientes tipologías de activos<sup>1</sup>:

- Hipotecas
- Inmuebles comerciales (CRE<sup>2</sup> por sus siglas en inglés)
- Préstamos corporativos
- Project *Finance*
- Préstamos para la financiación de vehículos



Adicionalmente, se han **calculado las emisiones financiadas vinculadas a la cartera de inversión<sup>3</sup>** (incluye renta fija corporativa y renta variable) tanto de CaixaBank como de BPI.

<sup>1</sup> En el caso de CaixaBank Payments&Consumer, debido a la naturaleza de su actividad, los activos en el perímetro de cálculo son únicamente préstamos corporativos y préstamos para la financiación de vehículos.

<sup>2</sup> Commercial Real Estate

<sup>3</sup> No incluye participadas ni cartera de negociación.

## 07.4 Medioambiente y clima

### Metodología de cálculo

El cálculo se ha realizado bajo un **enfoque bottom-up**, siguiendo la metodología desarrollada por PCAF y descrita en la norma "The global GHG accounting and reporting standard for the financial industry" <sup>1</sup>:

- Las emisiones asociadas a la **cartera hipotecaria** se han calculado a partir de la información del certificado de eficiencia energética (real o estimado) de los inmuebles financiados.
- Las emisiones asociadas al resto de la **cartera de financiación e inversión** se han calculado a partir de la información de huella de carbono (alcance 1, 2 y 3) reportada por las compañías/proyectos financiados o bien a partir de los factores de emisión publicados por PCAF cuando las compañías no publican su huella de carbono.
- Las emisiones vinculadas a la **financiación de vehículos** se han estimado teniendo en cuenta el tipo de vehículo y *proxys* de kilometraje medio.

En todos los casos, la asignación de emisiones financiadas por CaixaBank se ha realizado en base al factor de atribución definido por PCAF para cada tipo de activo, así como con los mejores datos disponibles en cada caso. Con el objetivo de mejorar la calidad y exhaustividad de los resultados, durante el primer semestre de 2024, **CaixaBank ha centrado sus esfuerzos en robustecer el modelo de cálculo desarrollando (in-house) una herramienta específica que integra toda la información necesaria** (procedente de bases de datos internas y externas) para el cálculo de emisiones financiadas. Esta importante evolución facilita la gestión de las emisiones financiadas al permitir el cálculo, monitorización y seguimiento periódico de este indicador clave en el camino hacia la neutralidad en carbono.

El total de emisiones absolutas financiadas reportado en 2023 es de 84.588 ktCO<sub>2</sub>e para una exposición calculada de 275.803 MM€ (frente a las 70.331 ktCO<sub>2</sub>e reportadas en 2022 para una exposición de 260.983 MM€). Es importante señalar que los datos de ambos ejercicios no son comparativos debido a los siguientes aspectos:

- Se refieren a perímetros distintos. Como se ha mencionado anteriormente, el cálculo de 2023 incorpora además de CaixaBank, S.A., las sociedades: **CaixaBank Payments&Consumer y BPI**.
- En el cálculo de 2023 se ha introducido un **importante cambio en el proceso de cálculo con la actualización de los factores de emisión de PCAF** <sup>2</sup>. Dichos factores de emisión experimentaron un crecimiento muy considerable, especialmente para algunas actividades económicas concretas (CNAE) cuya intensidad (tCO<sub>2</sub>e/revenue) se multiplicó por 100, 1000 o más en comparación con los factores de emisión PCAF de 2022.
- **Se ha aumentado el porcentaje de compañías para las que se emplea el dato real de emisiones.**

Es relevante resaltar que, en el transcurso del tiempo, **puede esperarse que las emisiones financiadas oscilen por cuestiones no ligadas a la exposición financiera sino a otros factores que impactan en el cálculo** como son las fluctuaciones en el valor de las compañías, la disponibilidad de datos reales de huella de carbono publicados, las mejoras en el proceso de cálculo o cambios en los factores de emisión PCAF.

<sup>1</sup> Para más detalle consultar apartado "Metodología emisiones financiadas" del Glosario

<sup>2</sup> PCAF publicó nuevos factores de emisión con fecha marzo y septiembre de 2023. Para el cálculo de emisiones financiadas 2023 se han utilizado los factores de emisión de septiembre 2023.

## 07.4 Medioambiente y clima

### Emisiones de GEI de la cartera de financiación e inversión - ejercicio 2023

Visión por tipo de activo	Exposición		Emisiones absolutas		Intensidad económica
	Total exposición en perímetro (MM€)	% de exposición calculada	Emisiones S1+2 (ktCO2e)	Emisiones S3 (ktCO2e)	Intensidad de emisiones S1+2 (tCO2e/MM€)
CRE	5.939	87,1 %	80	-	15
Hipotecas	124.656	98,6 %	2.986	-	24
Financiación Empresarial	152.958	79,4 %	28.741	50.071	237
Préstamos automóviles	8.260	95,7 %	1.767	-	224
Renta Variable <sup>1</sup>	738	97,7 %	5	19	7
Renta fija corporativa	17.927	98,3 %	261	658	15
<b>Total</b>	<b>310.479</b>		<b>33.840</b>	<b>50.749</b>	<b>122</b>

<sup>1</sup>No incluye participadas ni cartera de negociación

Visión por sector (financiación empresarial) <sup>1</sup>	Exposición		Emisiones absolutas		Intensidad económica
	Total exposición en perímetro (MM€)	% de exposición calculada	Emisiones S1+2 (ktCO2e)	Emisiones S3 (ktCO2e)	Intensidad de emisiones S1+2 (tCO2e/MM€)
O&G	6.785	76,6 %	12.527	10.386	2.411
Generación eléctrica	15.156	93,2 %	2.740	5.202	194
Transporte	22.533	79,9 %	2.668	9.530	148
Real Estate	18.704	78,2 %	767	2.149	52
Cemento	300	96,9 %	397	138	1.365
Hierro y Acero	2.141	91,9 %	643	1.007	327
Agricultura (incluye ganadería)	4.921	85,2 %	2.385	1.952	569
Aluminio	492	90,4 %	70	238	158
Carbón <sup>2</sup>	0,1	50,1 %	36	0,1	765.304
Otros sectores no intensivos	81.927	76,5 %	6.508	19.469	104
<b>Total</b>	<b>152.958</b>		<b>28.741</b>	<b>50.071</b>	

<sup>1</sup> Incluye tanto los préstamos con finalidad generalista como la financiación especializada (Project finance).  
<sup>2</sup> CNAE 510, 520, 1910  
 Nota: Para los códigos CNAE 0510 y 0520 los nuevos factores PCAF se han multiplicado por casi 200 para el CNAE 0510 y más de 13000 para el CNAE 0520, respecto a los factores de 2022, lo que ha supuesto un incremento muy notable de la intensidad económica vinculada a este sector.

Visión por geografía	Exposición		Emisiones absolutas		Intensidad económica
	Total exposición en perímetro (MM€)	% de exposición calculada	Emisiones S1+2 (ktCO2e)	Emisiones S3 (ktCO2e)	Intensidad de emisiones S1+2 (tCO2e/MM€)
España y Portugal	263.310	94,4 %	20.593	35.679	83
Europa	31.479	66,9 %	1.609	10.734	76
Resto del mundo	15.689	39,8 %	11.638	4.336	1.863
<b>Total</b>	<b>310.479</b>		<b>33.840</b>	<b>50.749</b>	

Notas: Debido al redondeo los sumatorios totales pueden variar ligeramente.  
 CO<sub>2</sub>e= CO<sub>2</sub> equivalente. Incluye los siguientes gases de efecto invernadero: CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub>, N<sub>2</sub>O, HFCs, PFCs, SF<sub>6</sub> y NF<sub>3</sub>

## 07.4 Medioambiente y clima

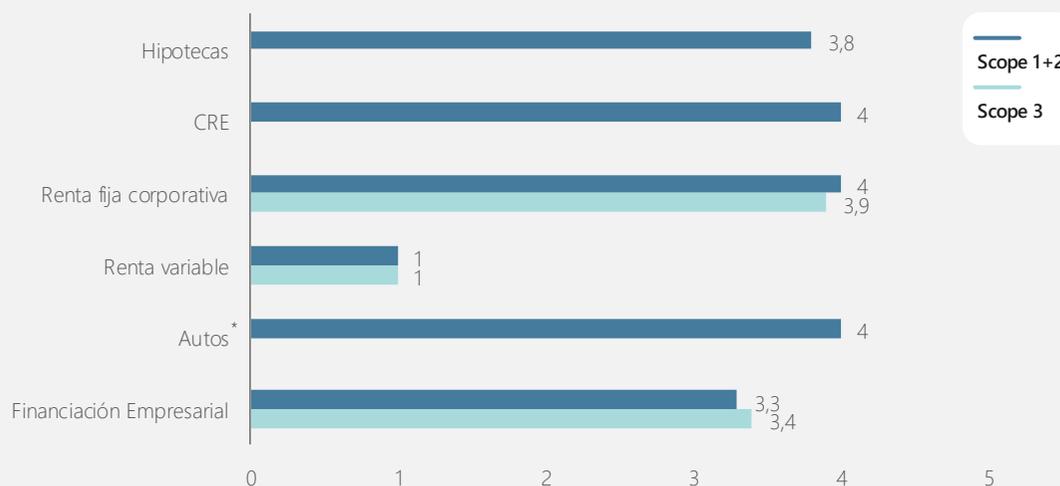
### Consideraciones al cálculo

- El **cálculo se ha realizado desde un enfoque de control operacional** siguiendo la metodología desarrollada por PCAF y descrita en la norma "The Global GHG Accounting and Reporting Standard for the Financial Industry (Part A). Second Edition".
- En el cálculo se ha utilizado la **última información financiera y de emisiones disponible** para las compañías que forman parte de la cartera de CaixaBank, CPC y BPI. Para aquellas empresas para las que no se dispone de dato real, se han utilizado los últimos factores de intensidad de emisión (tCO<sub>2</sub>e/MM€ cifra de negocio) publicados por PCAF (en marzo de 2024) con fecha septiembre 2023<sup>1</sup>.
- **Financiación empresarial** (sociedades no financieras): Contempla aquellos préstamos para propósitos corporativos generales (incluye PYMES) y *project finance*.
- El **cálculo del valor de la compañía** para las categorías de Financiación Empresarial y Renta Fija es la suma del patrimonio neto y la deuda (valor en libros), tanto para sociedades cotizadas como no cotizadas.
- **Hipotecas y CRE:** El cálculo de emisiones se ha realizado teniendo en cuenta:
  - Certificado energético (EPC) del inmueble
  - Información de intensidad de emisiones (según tipo de inmueble y ubicación geográfica) publicada por el Instituto para la Diversificación y Ahorro de la Energía de España y CRREM (factores PCAF actualizados en septiembre de 2023)
- El **cálculo del Scope 3** se ha realizado para todos los sectores que integran la cartera de CaixaBank. Dado el alto riesgo de doble contabilización de emisiones para el cálculo de Scope 3, sólo se reporta la intensidad de emisiones por millones de euros para Scope 1+2.
- **Exclusiones:** No se han calculado emisiones financiadas para activos con datos insuficientes y no forman parte del perímetro la exposición con entidades de crédito y el riesgo soberano.

### Score del cálculo

PCAF establece una clasificación de la calidad de los datos utilizados en los cálculos de emisiones financiadas<sup>3</sup>, asignándose el score 1 a los datos de mayor calidad (datos publicados por las compañías y verificados) y un score 5 a los de menor calidad (estimaciones sectoriales usando factores de emisión proporcionados por PCAF).

El score de calidad de datos por tipo de activo para el cálculo del ejercicio 2023 es el siguiente:



\* Corresponde solo a alcance 1



El cálculo de huella financiada correspondiente al ejercicio 2023 ha sido verificado por el auditor externo (PwC)<sup>2</sup>.

<sup>1</sup>Nota aclaratoria: El factor de intensidad PCAF es un indicador que mide el impacto de las emisiones de gases de efecto invernadero asociadas a la actividad económica de un sector. Para el código CNAE 35.20 "Distribución de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado" se ha detectado un valor anormalmente alto del factor de intensidad PCAF (incremento de un 100000% respecto al año anterior). Para corregir este outlier, se ha aplicado un criterio conservador que consiste en usar el factor de emisión más elevado dentro del sector "Electricidad, gas & agua" para las distintas geografías.

<sup>2</sup> Aseguramiento limitado realizado de conformidad con la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3410 (NIEA 3410).

<sup>3</sup> Para mayor detalle consultar *The global GHG accounting & reporting standard for the financial industry* (<https://carbonaccountingfinancials.com/standard/>)

## 07.4 Medioambiente y clima

### / Naturaleza

**La biodiversidad y los ecosistemas** son clave para el planeta, la economía y el bienestar social, y su degradación y pérdida, así como la escasez de recursos y sus impactos asociados, ponen en riesgo el sustento de la sociedad en general.

Uno de los vectores de impacto directo en la naturaleza es el cambio climático y, en consecuencia, proteger la naturaleza y limitar el calentamiento global son objetivos complementarios.

Para las entidades financieras, los principales impactos y dependencias, riesgos y oportunidades relacionados con la naturaleza proceden principalmente de su cadena de valor. Cabe destacar que su identificación, evaluación y gestión, para el sector financiero, es un ámbito complejo y en desarrollo, ya que no existen estándares y métodos de medición homogéneos y robustos, ni herramientas con datos cuantitativos desagregados y comparables. De este modo, CaixaBank considera necesario trabajar de forma colaborativa con otros actores y agentes económicos para el avance conjunto.

### | Declaración sobre naturaleza

CaixaBank ha adoptado el compromiso de avanzar en la gestión de los riesgos relacionados con la naturaleza; la orientación de los flujos de capital hacia finalidades que sean compatibles con la conservación, la restauración y el uso sostenible de la naturaleza, y la integración de la naturaleza en la toma de decisiones.

Este compromiso se ha plasmado en la **Declaración sobre Naturaleza**, aprobada en el mes de febrero de 2024 por el Consejo de Administración, que establece las grandes líneas de actuación:

➤ Véase apartado "Declaración sobre Naturaleza"

01

Evaluación de impactos, dependencias y de la materialidad de los riesgos (foco cartera)

05

Formación a la plantilla (foco en equipos especializados)

02

Consideración de la naturaleza en la gestión de los riesgos de sostenibilidad

06

Diálogo activo con grupos de interés (como emisores, regulador, clientes)

03

Apoyo a los clientes (soluciones de negocio y engagement)

07

Participación en iniciativas colaborativas

04

Integración en la gestión de los impactos operativos (gestión de residuos, plásticos, consumo agua, etc.)

08

Transparencia y reporting



## 07.4 Medioambiente y clima

Adicionalmente, CaixaBank ha definido una hoja de ruta interna para el año 2024 con el objetivo de continuar avanzando en estas y otras líneas de actuación, priorizando los ámbitos más relevantes para su actividad.

### Hoja de ruta 2024

Esta hoja pone especial foco en:



**Identificar los sectores de actuación y vectores de presión en la naturaleza prioritarios** para CaixaBank, según su exposición, impactos y dependencias, riesgos y oportunidades potenciales, para centrar su actuación en estos.



Reforzar el **conocimiento interno** en esta materia, en especial de los equipos más directamente relacionados con la sostenibilidad, el negocio y los riesgos, a través de actividades formativas y de la participación en foros y grupos de trabajo externos.



Avanzar en la **integración de la naturaleza en las políticas de sostenibilidad existentes**, tanto en aquellas más globales como en la Política de gestión de riesgos de sostenibilidad/ASG o el marco de financiación sostenible.



**Mantener la naturaleza como uno de los ámbitos incluidos en los procesos de diálogo** activo con los grupos de interés, en especial con clientes y emisores.



Identificar **nuevas oportunidades de negocio** relacionadas con la protección y mejora de la naturaleza.



Avanzar en la identificación y, en lo posible, obtención de **datos de contrapartes y bases de datos externas** necesarios para avanzar en la evaluación y gestión de los riesgos y oportunidades.

### Principales actuaciones en 2024

**Adhesión a iniciativas colectivas** para el aprendizaje conjunto en materia de naturaleza: **Partnership for Biodiversity Accounting Financials (PBAF)**, en calidad de observador, y **TNFD Forum**.

**Inicio de los trabajos de medición de impactos y dependencias relativas a la naturaleza de la cartera de préstamos de empresas**, basado en la herramienta ENCORE

**Celebración de 5 eventos de sensibilización** sobre sostenibilidad con clientes empresa (medianas y medianas-grandes) del sector agroalimentario donde, cuando es material, se abordan también los riesgos y oportunidades ligados a la naturaleza (con cerca de 180 asistentes).

Publicación del **Plan de implicación 2024 de VidaCaixa y de CaixaBank Asset Management** que incluye la naturaleza y el clima como uno de los tres ámbitos prioritarios de implicación con emisores. Véase apartado 07.2 Negocio sostenible.

**Sesión informativa interna sobre economía circular y capital natural** para el colectivo de Referentes de sostenibilidad, los equipos relacionados con los riesgos de sostenibilidad y otros colectivos especializados.





# 08

## Resultados e información financiera

08.1 Datos relevantes del Grupo	PÁG. 136
08.2 Evolución de los resultados	PÁG. 137
08.3 Evolución de la actividad	PÁG. 145
08.4 Gestión del riesgo	PÁG. 147
08.5 Liquidez y estructura de financiación	PÁG. 148
08.6 Gestión del capital	PÁG. 149
08.7 Remuneración al accionista	PÁG. 150
08.8 <i>Ratings</i>	PÁG. 151

## 08.1 Datos relevantes del Grupo

En millones de euros / %	Enero - Junio		Variación
	2024	2023	
<b>Resultados</b>			
Margen de intereses	5.572	4.624	20,5 %
Ingresos por servicios <sup>1</sup>	2.449	2.347	4,4 %
Margen de explotación	4.673	3.774	23,8 %
Resultado atribuido al Grupo	2.675	2.137	25,2 %
<b>Principales ratios (últimos 12 meses)</b>			
Ratio de eficiencia	39,0%	46,0%	(7,0) p.b.
Coste del riesgo (últimos 12 meses)	0,29%	0,27%	0,02 p.b.
ROE	14,4%	10,2%	4,2 p.b.
ROTE	16,9%	12,0%	4,9 p.b.
ROA	0,8%	0,5%	0,3 p.b.
RORWA	2,2%	1,6%	0,6 p.b.

<sup>1</sup> Corresponde a la suma de los epígrafes "Comisiones netas" y "Resultado del servicio de seguros" de la cuenta de resultados en formato gestión.

	Junio 2024	Diciembre 2023	Variación
<b>Balance</b>			
Activo Total	630.371	607.167	3,8 %
Patrimonio neto	35.494	36.339	(2,3) %
<b>Actividades</b>			
Recursos de clientes	667.424	630.330	5,9 %
Crédito a la clientela, bruto	361.646	354.098	2,1 %
<b>Gestión del riesgo</b>			
Ratio de morosidad	2,7%	2,7%	(0,1) p.b.
Cobertura de la morosidad	70%	73%	(3,1) p.b.
<b>Liquidez</b>			
Activos líquidos totales	167.421	160.204	7.217 Mn€
Liquidity Coverage Ratio	218%	215%	3 p.b.
Net Stable Funding Ratio (NSFR)	146%	144%	2 p.b.
Loan to deposits	87%	89%	(2,4) p.b.
<b>Solvencia</b>			
Common Equity Tier 1 (CET 1)	12,2%	12,4%	(0,2) p.b.
Tier 1	14,0%	14,4%	(0,3) p.b.
Capital Total	16,3%	17,1%	(0,9) p.b.
MREL	26,9%	26,8%	0,1 p.b.
Activos ponderados por riesgo (APR)	233.658	228.428	5.230 Mn€
Leverage Ratio	5,6%	5,8%	(0,2) p.b.



## 08.2 Evolución de los resultados

A continuación, se presenta la evolución de los resultados para los dos últimos períodos intermedios.

En millones de euros	Junio 2024	Junio 2023	Var %
<b>Margen de intereses</b>	<b>5.572</b>	<b>4.624</b>	<b>20,5</b>
Ingresos por dividendos	98	145	(32,1)
Resultados de entidades valoradas por el método de la participación	121	145	(16,5)
Comisiones netas	1.855	1.846	0,5
Resultado de operaciones financieras	137	143	(4,2)
Resultado del servicio de seguros	594	501	18,7
Otros ingresos y gastos de explotación	(677)	(730)	(7,3)
<b>Margen bruto</b>	<b>7.701</b>	<b>6.673</b>	<b>15,4</b>
Gastos de administración y amortización recurrentes	(3.028)	(2.894)	4,6
Gastos extraordinarios		(5)	
<b>Margen de explotación</b>	<b>4.673</b>	<b>3.774</b>	<b>23,8</b>
<b>Margen de explotación sin gastos extraordinarios</b>	<b>4.673</b>	<b>3.779</b>	<b>23,6</b>
Pérdidas por deterioro de activos financieros	(487)	(456)	6,7
Otras dotaciones a provisiones	(194)	(100)	93,7
Ganancias /pérdidas en baja de activos y otros	(53)	(64)	(18,0)
<b>Resultado antes de impuestos</b>	<b>3.939</b>	<b>3.154</b>	<b>24,9</b>
Impuesto sobre Sociedades	(1.262)	(1.018)	24,1
Resultado después de impuestos	2.677	2.136	25,3
Resultado atribuido a intereses minoritarios y otros	2	(0)	
Resultado atribuido al Grupo	2.675	2.137	25,2

Como novedad presentamos el nuevo desglose de los ingresos según la naturaleza del negocio<sup>1</sup>. Esta apertura busca resaltar la evolución de los principales motores de negocio, sin que el cambio afecte al margen bruto o al total de ingresos core que se han venido dando en ejercicios anteriores.

En millones de euros	Junio 2024	Junio 2023	Var %
<b>Margen de intereses</b>	<b>5.572</b>	<b>4.624</b>	<b>20,5</b>
<b>Ingresos por servicios<sup>2</sup></b>	<b>2.449</b>	<b>2.347</b>	<b>4,4</b>
Gestión patrimonial	851	755	12,7
Seguros de protección	579	521	11,2
Comisiones bancarias	1.019	1.071	(4,9)
<b>Otros ingresos<sup>3</sup></b>	<b>(320)</b>	<b>(297)</b>	<b>7,8</b>
Margen Bruto	7.701	6.673	15,4

<sup>1</sup> Véase "Glosario - Información Financiera - Conciliación de indicadores de actividad con criterios de gestión".

<sup>2</sup> Corresponde a la suma de los epígrafes "Comisiones netas" y "Resultado del servicio de seguros" de la cuenta de resultados en formato gestión.

<sup>3</sup> Corresponde a la suma de los epígrafes "Ingresos por dividendos", "Resultados de entidades valoradas por el método de la participación", "Resultado de operaciones financieras" y "Otros ingresos y gastos de explotación" de la cuenta de resultados en formato gestión.



## 08.2 Evolución de los resultados

### / Segmentación por negocios

A continuación, se presenta la cuenta de resultados por segmentos de negocio y el desglose de los ingresos según la naturaleza del negocio por segmentos de negocio para el último período intermedio:

En millones de euros	Junio 2024	Segmentación por Negocios		
		Bancario y Seguros	BPI	Centro Corporativo
<b>Margen de intereses</b>	<b>5.572</b>	<b>5.060</b>	<b>486</b>	<b>26</b>
Ingresos por dividendos y resultados de entidades valoradas por el método de la participación	220	107	19	94
Comisiones netas	1.855	1.687	168	
Resultado de operaciones financieras	137	120	17	
Resultado del servicio de seguros	594	594		
Otros ingresos y gastos de explotación	(677)	(651)	(22)	(4)
<b>Margen bruto</b>	<b>7.701</b>	<b>6.917</b>	<b>668</b>	<b>116</b>
Gastos de administración y amortización recurrentes	(3.028)	(2.739)	(256)	(33)
Gastos extraordinarios				
<b>Margen de explotación</b>	<b>4.673</b>	<b>4.177</b>	<b>412</b>	<b>83</b>
<b>Margen de explotación sin gastos extraordinarios</b>	<b>4.673</b>	<b>4.177</b>	<b>412</b>	<b>83</b>
Pérdidas por deterioro de activos financieros	(487)	(482)	(4)	
Otras dotaciones a provisiones	(194)	(176)	(18)	
Ganancias /pérdidas en baja de activos y otros	(53)	(53)	2	(1)
<b>Resultado antes de impuestos</b>	<b>3.939</b>	<b>3.466</b>	<b>391</b>	<b>83</b>
Impuesto sobre Sociedades	(1.262)	(1.138)	(125)	
<b>Resultado después de impuestos</b>	<b>2.677</b>	<b>2.328</b>	<b>266</b>	<b>83</b>
Resultado atribuido a intereses minoritarios y otros	2	2		
<b>Resultado atribuido al Grupo</b>	<b>2.675</b>	<b>2.326</b>	<b>266</b>	<b>83</b>

En millones de euros	Junio 2024	Segmentación por Negocios		
		Bancario y Seguros	BPI	Centro Corporativo
<b>Margen de intereses</b>	<b>5.572</b>	<b>5.060</b>	<b>486</b>	<b>26</b>
<b>Ingresos por servicios</b>	<b>2.449</b>	<b>2.281</b>	<b>168</b>	
Gestión patrimonial	851	823	28	
Seguros de protección	579	539	40	
Comisiones bancarias	1.019	919	100	
<b>Otros ingresos</b>	<b>(320)</b>	<b>(424)</b>	<b>14</b>	<b>90</b>
<b>Margen Bruto</b>	<b>7.701</b>	<b>6.917</b>	<b>668</b>	<b>116</b>

- Bancario y Seguros: recoge los resultados de la actividad bancaria, seguros, gestión de activos, inmobiliaria y ALCO, entre otras, desarrolladas por el Grupo esencialmente en España.
- BPI: recoge los resultados de la actividad bancaria doméstica de BPI, realizada esencialmente en Portugal.
- Centro Corporativo: incluye los resultados, netos de coste de financiación, de las participadas Telefónica<sup>1</sup>, BFA, BCI, Coral Homes y Gramina Homes.
- Adicionalmente, se asigna al Centro Corporativo el exceso de capital del Grupo, calculado como la diferencia entre el total de fondos propios del Grupo y el capital asignado a los negocios Bancario y Seguros, BPI y a las participadas asignadas al propio Centro Corporativo. En concreto, la asignación de capital a estos negocios y a las participadas se realiza considerando tanto el consumo de recursos propios por activos ponderados por riesgo al 11,5%, como las deducciones aplicables. La contrapartida del exceso de capital asignado al Centro Corporativo es liquidez.

Los gastos de explotación de los segmentos de negocio recogen tanto los directos como los indirectos, asignados en función de criterios internos de imputación. Se asignan al Centro Corporativo los gastos de naturaleza corporativa a nivel de Grupo.

<sup>1</sup>El 10 de junio de 2024 se ha producido la baja total de la participación de CaixaBank en Telefónica S.A. mediante la liquidación de acciones de contratos de permuta que suponían un 9,970% de participación en la sociedad y la venta al mercado del 1,576% restante. Esta operación no ha tenido impacto en la cuenta de resultados.

## 08.2 Evolución de los resultados

### | Evolución resultados

El resultado atribuido del primer semestre de 2024 asciende a 2.675 millones de euros, frente a los 2.137 millones de euros obtenidos en 2023 (+25,2%).

Evolución positiva del **margen de intereses** (+20,5%), debido a la evolución de los tipos de interés de mercado y mejora del diferencial de la clientela.

Los **ingresos por gestión patrimonial** (+12,7%) y los **ingresos por seguros de protección** (+11,2%) crecen por el incremento de volúmenes e intensa actividad comercial. Caída de las **comisiones bancarias** (-4,9%).

Evolución de los **otros ingresos** impactada por menores ingresos de participadas, que incluyen resultados positivos singulares atribuidos de SegurCaixa Adeslas de 2023. Disminución del resultado de operaciones financieras (-8,1%) y aumento del gravamen a la banca (+120 millones de euros respecto a 2023).

El crecimiento del **margen bruto** (+15,4%) ha sido superior al de los **gastos de administración y amortización recurrentes** (+4,6%), lo que permite el crecimiento del **margen de explotación** (+23,8%).

Las **pérdidas por deterioro de activos financieros** se incrementan en un +6,7% y las **otras dotaciones** aumentan un 11,1%, por repunte de la litigiosidad y liberaciones singulares del año anterior.



## 08.2 Evolución de los resultados

| Margen de intereses

El margen de intereses asciende a 5.572 millones de euros (+20,5% respecto al mismo periodo de 2023). Este aumento se debe a:

- Aumento de los ingresos del crédito principalmente por un incremento en el tipo medio gracias al impacto positivo de la evolución de los tipos de interés de mercado sobre la cartera referenciada a tipo variable, así como sobre los tipos de la nueva producción.
- Mayor aportación de la cartera de renta fija, principalmente por un incremento del tipo.
- Aumento de la aportación al margen de intereses de los intermediarios financieros netos, principalmente por impacto de un mayor exceso de liquidez.

Estos efectos se han visto en parte minorados por:

- Incremento de los costes de depósitos de clientes, tanto por un aumento del tipo, como por un incremento del volumen medio.
- Mayor coste de la financiación institucional impactada por un aumento en el tipo, como consecuencia del reprecio de las emisiones transformadas a tipo variable por incremento de la curva de tipo de interés y por aumento del volumen medio.

	1er semestre 2024			1er semestre 2023		
	Saldo medio	R/C	Tipo %	Saldo medio	R/C	Tipo %
En millones de euros						
Intermediarios financieros	53.976	1.112	4,14	47.347	731	3,12
Cartera de créditos (a)	330.610	7.566	4,60	338.237	5.813	3,47
Valores representativos de deuda	84.035	684	1,64	90.236	509	1,14
Otros activos con rendimiento	62.634	943	3,03	58.520	812	2,80
Resto de activos	79.883	178		85.056	136	
<b>Total activos medios (b)</b>	<b>611.138</b>	<b>10.483</b>	<b>3,45</b>	<b>619.396</b>	<b>8.001</b>	<b>2,60</b>
Intermediarios financieros	32.531	(740)	4,58	55.482	(895)	3,25
Recursos de la actividad minorista (c)	384.748	(1.909)	1,00	378.517	(819)	0,44
Empréstitos institucionales y valores negociables	50.350	(1.234)	4,93	45.179	(769)	3,43
Pasivos subordinados	9.291	(160)	3,46	10.349	(126)	2,46
Otros pasivos con coste	77.919	(834)	2,15	73.588	(745)	2,04
Resto de pasivos	56.299	(33)		56.281	(23)	
<b>Total recursos medios (d)</b>	<b>611.138</b>	<b>(4.911)</b>	<b>1,62</b>	<b>619.396</b>	<b>(3.377)</b>	<b>1,10</b>
Margen de intereses		5.572			4.624	
Diferencial de la clientela (a - c)			3,60			3,03
Diferencial del balance (b - d)			1,83			1,50

Para la correcta interpretación deben tenerse en cuenta los siguientes aspectos:

- Los epígrafes de "otros activos con rendimiento" y "otros pasivos con coste" recogen, principalmente, la actividad aseguradora de vida ahorro del Grupo. El Margen de intereses recoge, principalmente, el rendimiento neto de activos del negocio de seguros mantenidos para el pago de prestaciones corrientes, así como el margen financiero del Grupo para los productos de ahorro a corto plazo. Asimismo, recoge los ingresos de los activos financieros afectos al negocio de seguros, si bien se registra al mismo tiempo un gasto por intereses que recoge la capitalización de los nuevos pasivos de seguros a un tipo de interés muy similar a la tasa de rendimiento de adquisición de los activos. La diferencia entre dichos ingresos y gastos es poco significativa.
- Dentro de los "intermediarios financieros" del pasivo se incorporan las operaciones de repos tomadas con el Tesoro.
- Los saldos de todas las rúbricas excepto el "resto de activos" y "resto de pasivos" corresponden a saldos con rendimiento/coste. En "resto de activos" y "resto de pasivos" se incorporan aquellas partidas del balance que no tienen impacto en el margen de intereses, así como aquellos rendimientos y costes que no son asignables a ninguna otra partida.

## 08.2 Evolución de los resultados

### | Ingresos por servicios<sup>1</sup>

Los ingresos por servicios (gestión patrimonial, seguros de protección y comisiones bancarias) ascienden a 2.449 millones de euros, un +4,4% respecto a 2023.

En millones de euros	1er semestre 2024	1er semestre 2023
Gestión patrimonial	851	755
Seguros de protección	579	521
Comisiones bancarias	1.019	1.071
<b>Ingresos por servicios</b>	<b>2.449</b>	<b>2.347</b>
Promemoria:		
del que Comisiones netas: (c)	1.855	1.846
del que Resultado del servicio de seguros: (s)	594	501

<sup>1</sup>En este apartado se presentan los ingresos según su naturaleza y servicio prestado al cliente, y que corresponden a la suma de los epígrafes de comisiones netas y resultado del servicio de seguros de la cuenta de resultados en formato de gestión. Para facilitar la trazabilidad de cada tipología de ingreso con el epígrafe de gestión en el que se incluye, se designa con una (c) los ingresos contabilizados en el epígrafe "Comisiones" y con una (s) a aquellos ingresos contabilizados en el epígrafe "Resultado del servicio de seguros".

### Ingresos por gestión patrimonial

- Los **ingresos por gestión patrimonial** ascienden a 851 millones de euros (+12,7% respecto al 1er semestre de 2023), debido en gran parte por el incremento de volúmenes apoyado en la actividad comercial y el comportamiento positivo de los mercados.
  - Las **comisiones asociadas a activos bajo gestión** ascienden a 610 millones de euros (+8,9% respecto al mismo periodo del ejercicio anterior).
    - Las **comisiones de fondos de inversión** ascienden a 458 millones de euros (+10,4% respecto al 1er semestre de 2023), esencialmente por el aumento del patrimonio medio gestionado por la evolución de los mercados y suscripciones netas positivas.
    - Las **comisiones de planes de pensiones** ascienden a 152 millones de euros, (+4,6% respecto al 1er semestre de 2023).

- Los **seguros de vida ahorro**, incluyendo *Unit Linked*, ascienden a 241 millones de euros (+23,8% respecto al 1er semestre de 2023).
  - El **resultado de seguros de vida ahorro**, excluyendo los *Unit Linked* asciende a 183 millones de euros, con un fuerte crecimiento en relación con el 1er semestre de 2023 (+28,1%), por mayores volúmenes en un entorno de tipos más elevados que permite disponer de una oferta más atractiva para el cliente.
  - El **resultado de *Unit Linked*** se sitúa en 43 millones de euros (+16,7% respecto al 1er semestre de 2023), impulsado por el incremento del patrimonio gestionado tras una evolución positiva de los mercados.
  - **Otros ingresos de *Unit Linked*** corresponden, esencialmente, a ingresos por *Unit Linked* de BPI Vida e Pensões que se rigen por NIIF9 dado su bajo componente de riesgo, manteniéndose estables respecto al 1er semestre de 2023.

En millones de euros	1er semestre 2024	1er semestre 2023
<b>Activos bajo gestión</b>	<b>610</b>	<b>560</b>
Fondos de inversión, carteras y sicav's (c)	458	415
Planes de pensiones (c)	152	145
<b>Seguros de vida ahorro</b>	<b>241</b>	<b>195</b>
Resultado de seguros de vida ahorro (s)	183	143
Resultado <i>Unit Linked</i> (s)	43	37
Otros ingresos de <i>Unit Linked</i> (c)	15	15
<b>Ingresos por gestión patrimonial</b>	<b>851</b>	<b>755</b>

## 08.2 Evolución de los resultados

### Ingresos por seguros de protección

- Los **ingresos por seguros de protección** ascienden a 579 millones de euros (+11,2% respecto al 1er semestre de 2023) por el incremento de volúmenes apoyado en la actividad comercial y el comportamiento positivo de los mercados.
  - Los ingresos del negocio de vida-riesgo ascienden a 368 millones de euros, tras crecer un +14,7% respecto al 1er semestre de 2023.
  - Las comisiones por comercialización de seguros se sitúan en 211 millones de euros (+5,5% respecto al 1er semestre de 2023).

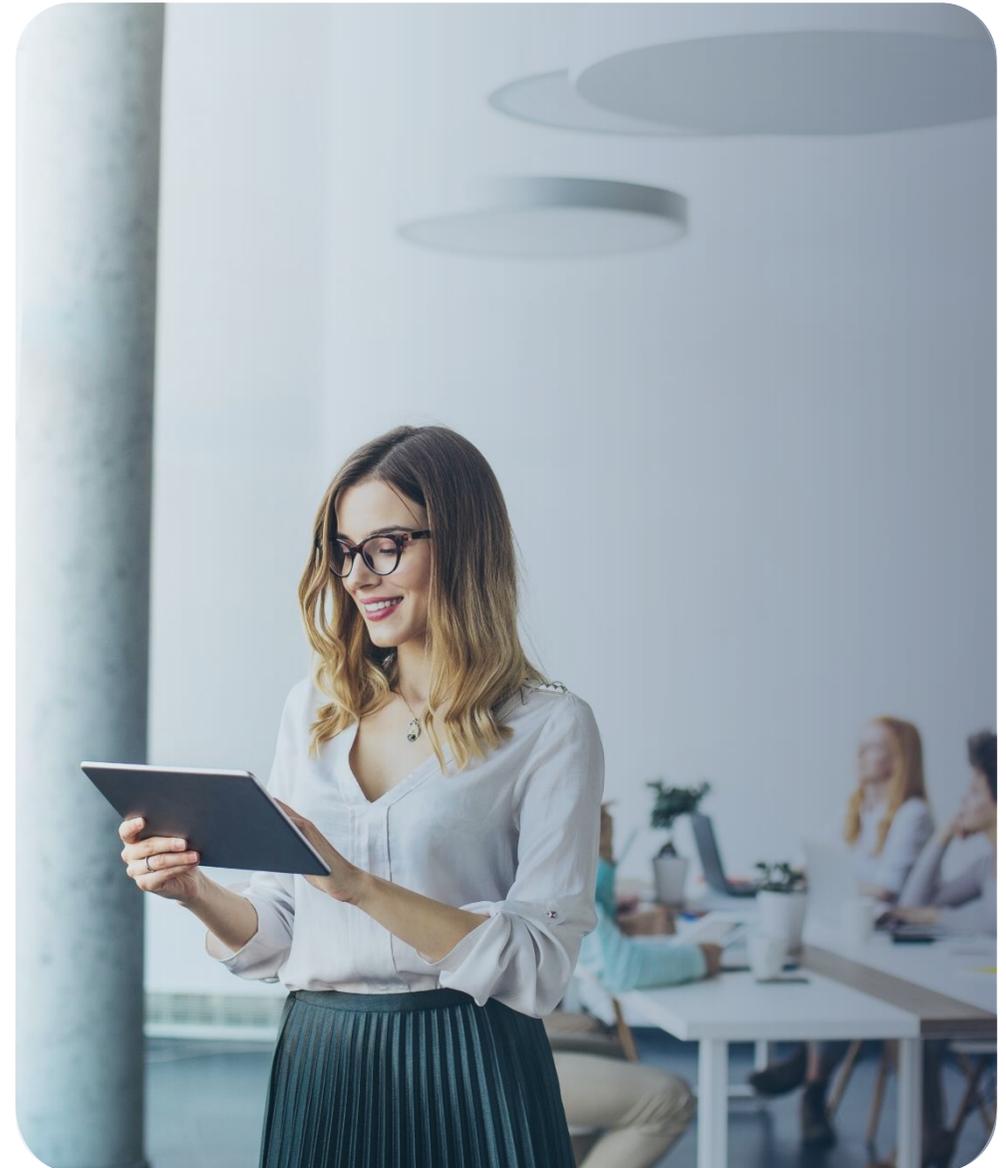
En millones de euros <sup>1</sup>	1er semestre 2024	1er semestre 2023
Seguros vida-riesgo (s)	368	321
Comisiones por comercialización de seguros (c)	211	200
<b>Ingresos por seguros de protección</b>	<b>579</b>	<b>521</b>

### Comisiones bancarias

- Las **comisiones bancarias** incluyen ingresos de operaciones de valores, transaccionalidad, riesgo, gestión de depósitos, medios de pago y banca mayorista. En el acumulado del año se sitúan en 1.019 millones de euros, un -4,9% respecto al 1er semestre de 2023).
  - Las comisiones bancarias recurrentes retroceden hasta los 878 millones de euros (-5,6% respecto al 1er semestre de 2023), impactadas por las menores comisiones de mantenimiento tarjetas y de cuentas corrientes derivadas de la aplicación de programas de bonificación.
  - La evolución de las comisiones de banca mayorista (141 millones de euros, +0,3% respecto al 1er semestre de 2023), se mantienen estables y están marcadas por operaciones singulares.

En millones de euros <sup>1</sup>	1er semestre 2024	1er semestre 2023
Comisiones bancarias recurrentes (c)	878	930
Comisiones bancarias mayoristas (c)	141	141
<b>Comisiones bancarias</b>	<b>1.019</b>	<b>1.071</b>

<sup>1</sup>Para facilitar la trazabilidad de cada tipología de ingreso con el epígrafe de gestión en el que se incluye, se designa con una (c) los ingresos contabilizados en el epígrafe "Comisiones" y con una (s) a aquellos ingresos contabilizados en el epígrafe "Resultado del servicio de seguros".



## 08.2 Evolución de los resultados

### | Otros ingresos

#### Ingresos de la cartera de participadas

- La evolución de los ingresos la **cartera de participadas** viene marcada por una disminución fruto de las últimas desinversiones realizadas.
  - Los **ingresos por dividendos** se ven afectados por los menores dividendos registrados en 2024 tanto por Telefónica (43 millones de euros en el 1<sup>er</sup> semestre de 2024 frente a 61 en el primer semestre de 2023), como por BFA (45 millones de euros en el 1<sup>er</sup> semestre de 2024 frente a 73 en el primer semestre de 2023). El ingreso por Telefónica disminuye esencialmente por la menor participación ostentada en 2024 respecto a 2023, mientras que el ingreso por BFA está impactada, entre otros factores, por la evolución desfavorable del tipo de cambio del Kwanza.
  - Los **resultados atribuidos de entidades valoradas por el método de la participación** se sitúan en 121 millones de euros. Su evolución (-16,5% respecto al 1<sup>er</sup> semestre de 2023) viene marcada principalmente por el resultado extraordinario de SegurCaixa Adeslas en el primer semestre de 2023, derivado de la revalorización de su participación en IMQ previa al incremento en el accionariado.

En millones de euros	1er semestre 2024	1er semestre 2023
Ingresos por dividendos	98	145
Entidades valoradas por el método de la participación	121	145
Ingresos de la cartera de participadas	220	290

#### Resultado de operaciones financieras

- El resultado de operaciones financieras se sitúa en 137 millones de euros en el 1<sup>er</sup> semestre de 2024 frente a 143 millones de euros en el 1<sup>er</sup> semestre de 2023.

En millones de euros	1er semestre 2024	1er semestre 2023
Resultado de operaciones financieras	137	143

- El epígrafe de **otros ingresos y gastos de explotación** minorará hasta los -677 millones de euros frente a los -730 millones de euros del 1<sup>er</sup> semestre de 2023. El epígrafe incluye, entre otros, ingresos y cargas de filiales no inmobiliarias, ingresos por alquileres y gastos por la gestión de los inmuebles adjudicados y contribuciones, tasas e impuestos, destacando el registro del gravamen a la banca por -493 millones de euros (-373 millones de euros en 2023). Adicionalmente, en el primer semestre destaca:
  - La estimación del Impuesto sobre Bienes Inmuebles por -21 millones de euros (-22 millones de euros en 2023).
  - La contribución del sector bancario portugués por -19 millones de euros (-22 millones en 2022).
  - Menores gastos por aportación al FUR<sup>1</sup>, al no haber sido requerido por el SRB para 2024, después de que se alcanzase en 2023 un nivel de capitalización suficiente para alcanzar el nivel objetivo del 1% de los depósitos garantizados (-169 millones de euros en 2023).

En millones de euros	1er semestre 2024	1er semestre 2023
Contribuciones y tasas	(517)	(564)
Otros ingresos y gastos inmobiliarios	(31)	(51)
Otros	(129)	(115)
Otros ingresos y gastos de explotación	(677)	(730)

<sup>1</sup>Incluye la contribución al Fondo de Resolución Nacional de BPI por -5 millones de euros (mismo importe en 2023).



## 08.2 Evolución de los resultados

### | Gastos de administración y amortización

Los gastos de administración y amortización recurrentes ascienden a -3.028 millones de euros, lo que supone un crecimiento del +4,6% frente al 1er semestre de 2023.

Los gastos de personal se incrementan en un +6,8% respecto al 1er semestre de 2023, marcados por el entorno inflacionista actual y la firma y entrada en vigor del Acuerdo de Aplicación de Convenio.

Los gastos generales crecen (+0,9% respecto al 1er semestre de 2023) e incrementan en un +2,5% las amortizaciones, por el continuista esfuerzo inversor en proyectos de transformación.

Los gastos extraordinarios de 2023 están asociados en su totalidad a la integración de Sa Nostra.

La ratio de eficiencia (12 meses) se sitúa en el 39,0% (40,9% a cierre de diciembre 2023).

En millones de euros	1er semestre 2024	1er semestre 2023
Margen Bruto	7.701	6.673
Gastos de personal	(1.863)	(1.744)
Gastos generales	(776)	(770)
Amortizaciones	(389)	(380)
Gastos administración y amortización recurrentes	(3.028)	(2.894)
Gastos extraordinarios		(5)

### | Pérdidas por deterioro de activos financieros y otras dotaciones a provisiones

- Las **pérdidas por deterioro de activos financieros** se sitúan en -487 millones de euros, frente a -456 millones de euros en el primer semestre de 2023 (+6,7%).

El **coste del riesgo (últimos 12 meses)** se sitúa en el 0,29%.

De acuerdo con la normativa contable NIIF9, los modelos de provisiones se encuentran calibrados con escenarios macroeconómicos *forward looking*. La recalibración semestral de los modelos este segundo trimestre, junto con la cobertura de otros riesgos, ha supuesto la asignación de provisiones colectivas a nivel específico sin alterar, por tanto, el nivel global de cobertura de la cartera.

A 30 de junio de 2024, el Grupo dispone de un fondo colectivo de provisiones que asciende a 551 millones de euros (incluye provisiones PPA).

- Otras dotaciones**, recoge, principalmente, la cobertura para contingencias y el deterioro de otros activos.

La evolución del epígrafe se ha visto impactado principalmente por el aumento de dotaciones a provisiones por contingencia legales, y en menor importe por dotaciones asociadas a prejubilaciones en BPI. Por otro lado, en el 1er semestre de 2023 se incluía, entre otros, la disponibilidad de provisiones por 17 millones de euros constituidas en 2021 para cubrir saneamientos de activos derivados de la reestructuración de la red comercial<sup>1</sup>. Al materializarse el gasto, este se reconoce en ganancias / pérdidas en baja de activos y otros.

En millones de euros	1er semestre 2024	1er semestre 2023
Dotaciones por insolvencias	(487)	(456)
Otras dotaciones a provisiones	(194)	(100)
Pérdidas por deterioro de activos financieros y otras dotaciones a provisiones	(681)	(556)
Coste del riesgo (últimos 12 meses)	0,29%	0,27%

<sup>1</sup> La provisión constituida en 2021 fue totalmente dispuesta a finales de 2023.

### | Ganancias/pérdidas en la baja de activos y otros

Ganancias/pérdidas en la baja de activos y otros recoge, esencialmente, los resultados derivados de ventas y saneamientos de activos.

El epígrafe 'otros' recoge, entre otros aspectos, la materialización de cargos asociados a los saneamientos de activos en el marco de la reestructuración de la red comercial referida anteriormente y saneamientos de activos intangibles.

En millones de euros	1er semestre 2024	1er semestre 2023
Resultados inmobiliarios	(15)	9
Otros	(37)	(73)
Ganancias/pérdidas en baja de activos y otros	(53)	(64)

## 08.3 Evolución de la actividad

### | Balance

El **activo total del Grupo se sitúa en 630.371 millones de euros** a 30 de junio de 2024, un incremento de +3,8% respecto a 31 de diciembre de 2023.

En millones de euros	Grupo		Segmentación por negocios		
	30.06.2024	31.12.2023	Bancario y Seguros <sup>1</sup>	BPI	Centro Corporativo
Total activo	630.371	607.167	585.760	40.408	4.203
Total pasivo	594.877	570.828	556.429	37.929	519
Patrimonio neto	35.494	36.339	29.299	2.479	3.717
Patrimonio neto asignado	100%	100%	83%	7%	10%

<sup>1</sup>Se asigna al Centro Corporativo el exceso de capital del Grupo, calculado como la diferencia entre el total de fondos propios del Grupo y el capital asignado al resto de negocios.

### | Crédito a la clientela

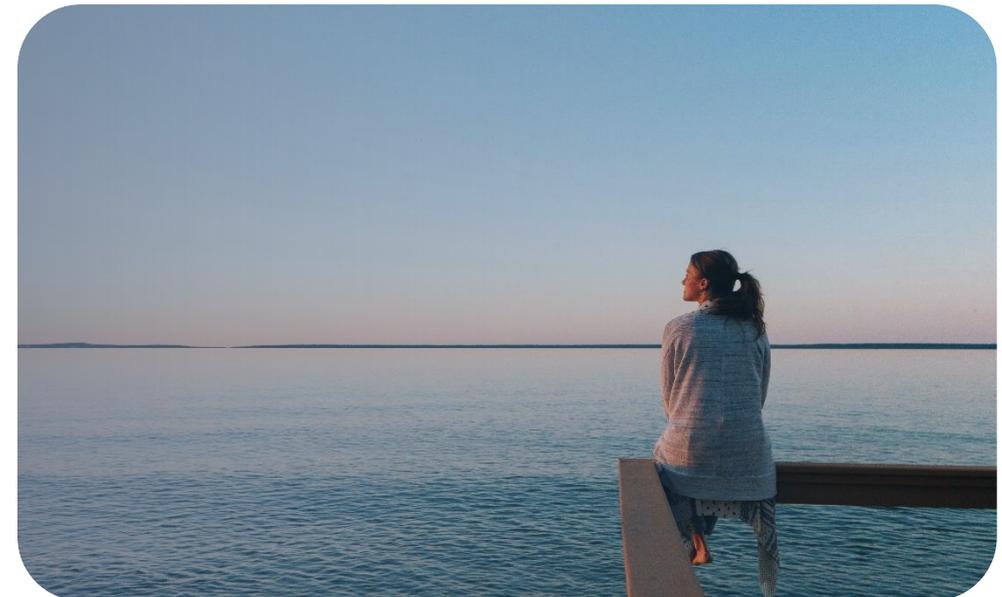
El **crédito bruto a la clientela se sitúa en 361.646 millones de euros**, un +2,1% en el año. Destaca el efecto estacional positivo del anticipo de la paga doble a pensionistas de junio por aproximadamente 3.700 millones de euros (excluyendo este efecto, +1,1% en el año).

En la evolución por segmentos destaca:

- El **crédito para la adquisición de vivienda** (-0,4%) sigue marcado por un contexto de elevados tipos de interés. Los indicadores de nueva producción muestran una evolución positiva, lo que permite que la caída del año sea menor que la observada durante 2023.
- El **crédito para otras finalidades** crece un +8,6%, marcado por la estacionalidad de la paga doble a accionistas de junio (-0,3% sin este efecto). Dentro figura el crecimiento del crédito al consumo (+3,9%), apoyado en la mejora de los niveles de producción.
- Buena evolución de la **financiación a empresas**, que es el principal vector de crecimiento de la cartera crediticia (+2,3%).
- El crédito al **sector público** está marcado por operaciones singulares (+4,1%).

En millones de euros	Grupo	Segmentación por negocios		Grupo
	30.06.2024	Bancario y Seguros	BPI	31.12.2023
<b>Créditos particulares</b>	<b>178.869</b>	<b>162.574</b>	<b>16.295</b>	<b>175.807</b>
Adquisición vivienda	132.675	117.987	14.688	133.270
Otras finalidades	46.195	44.587	1.607	42.538
del que: Consumo	20.688	19.296	1.391	19.911
<b>Créditos a empresas</b>	<b>163.763</b>	<b>151.655</b>	<b>12.107</b>	<b>160.018</b>
<b>Sector Público</b>	<b>19.014</b>	<b>17.160</b>	<b>1.853</b>	<b>18.273</b>
Crédito a la clientela, bruto	361.646	331.390	30.255	354.098
Fondo para insolvencias	(7.018)	(6.517)	(501)	(7.339)
Crédito a la clientela, neto <sup>1</sup>	354.628	324.874	29.754	346.759
Riesgos contingentes	29.628	27.241	2.387	29.910

<sup>1</sup>Véase "Glosario - Información Financiera - Conciliación de indicadores de actividad con criterios de gestión".



## 08.3 Evolución de la actividad

### Recursos de clientes

Los **recursos de clientes ascienden a 667.424 millones de euros** a 30 de junio de 2024 (+5,9% en el año), tras el crecimiento del volumen de patrimonios en gestión.

Los recursos en balance ascienden a 487.807 millones de euros (+5,3%).

- El **ahorro a la vista** se sitúa en 341.399 millones de euros (+4,9%), marcado por la estacionalidad recurrente del primer semestre.
- El **ahorro a plazo** se sitúa en 63.015 millones de euros (+15,2%).
- Los **pasivos por contratos de seguros** crecen hasta los 78.242 millones de euros (+5,0%), gracias a un contexto de tipos favorable para esta tipología de productos. Evolución positiva de los *Unit Linked* (+9,1%), impulsado por el buen desempeño en los mercados.

Los **activos bajo gestión** se sitúan en 172.589 millones de euros (+7,3%) impactados por la evolución favorable de los mercados y un nivel de suscripciones positivas.

- El patrimonio gestionado en **fondos de inversión, carteras y sicav's** se sitúa en 124.460 millones de euros (+8,4%).
- Los **planes de pensiones** alcanzan 48.129 millones de euros (+4,6%), impactado por la buena evolución de los mercados.

La variación de **otras cuentas** (+13,7%) viene motivada por la evolución de recursos transitorios asociados a transferencias y recaudación.

	Grupo	Segmentación por negocios		Grupo
En millones de euros	30.06.2024	Bancario y seguros	BPI	31.12.2023
Recursos de la actividad de clientes	404.414	374.256	30.158	385.507
Ahorro a la vista	341.399	325.373	16.026	330.799
Ahorro a plazo <sup>1</sup>	63.015	48.883	14.132	54.708
Pasivos por contratos de seguros <sup>2</sup>	78.242	78.242		74.538
Del que: Unit Link y otros <sup>3</sup>	21.797	21.797		19.980
Cesión temporal de activos y otros	5.151	4.999	152	3.278
<b>Recursos en balance</b>	<b>487.807</b>	<b>457.496</b>	<b>30.311</b>	<b>463.323</b>
Fondos de inversión, carteras y SICAV's	124.460	119.845	4.615	114.821
Planes de pensiones	48.129	48.129		46.006
<b>Activos bajo gestión</b>	<b>172.589</b>	<b>167.974</b>	<b>4.615</b>	<b>160.827</b>
<b>Otras cuentas</b>	<b>7.029</b>	<b>6.950</b>	<b>79</b>	<b>6.179</b>
<b>Total recursos de clientes<sup>4</sup></b>	<b>667.424</b>	<b>632.420</b>	<b>35.005</b>	<b>630.330</b>

<sup>1</sup>Incluye empréstitos retail por importe de 762 millones de euros a 30 de junio de 2024 (1.433 a 31 de diciembre de 2023).

<sup>2</sup>No incluye la corrección del componente financiero por actualización del pasivo bajo NIIF 17, a excepción de los *Unit Linked* y Renta Vitalicia Inversión Flexible (parte gestionada).

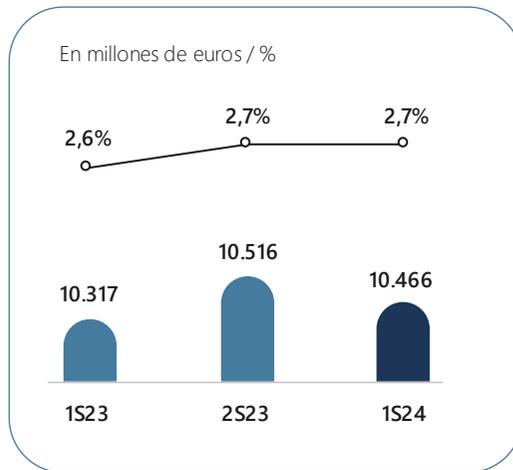
<sup>3</sup>Incorpora la corrección del componente financiero por actualización del pasivo bajo NIIF 17, a excepción de los *Unit Linked* y Renta Vitalicia Inversión Flexible (parte gestionada), los saldos de las provisiones técnicas correspondientes a *Unit Linked* y Renta Vitalicia Inversión Flexible (parte gestionada).

<sup>4</sup>Véase "Glosario - Información Financiera - Conciliación de indicadores de actividad con criterios de gestión".

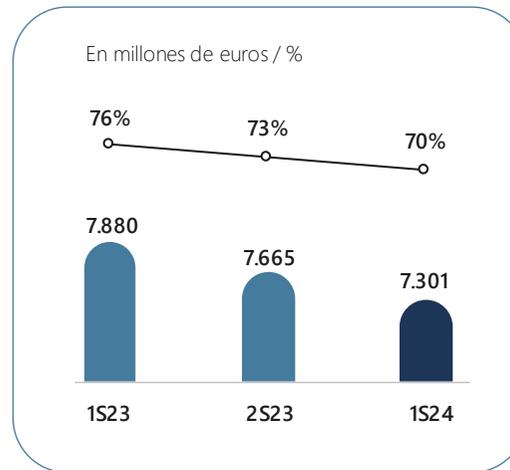


## 08.4 Gestión del riesgo

### Morosidad y ratio de mora<sup>1</sup>



### Provisiones y ratio de cobertura<sup>1</sup>



Los **salvos dudosos** descienden hasta los **10.466 millones de euros**, lo que supone una disminución de -49 millones de euros en el año, tras gestión activa de la morosidad, que incluye ventas de cartera.

En este semestre ha finalizado la incorporación de criterios de default prudencial, iniciada a finales de 2023 (según lo establecido en la guía de la definición de default EBA/GL/2016/07), sin que haya existido deterioro relevante en la evolución orgánica de las exposiciones crediticias. La incorporación de estos criterios ha supuesto un incremento de *stage* 3 de 579 millones de euros en este semestre. Tras este proceso, la práctica totalidad de la cartera identificado como *default* según los criterios prudenciales<sup>2</sup> también estará registrada como *stage* 3. Esta incorporación de criterios complementa los requeridos por la normativa contable aplicable.

La **ratio de morosidad** se sitúa en el 2,7% frente al 2,7% a 31 de diciembre de 2023.

Los **fondos para insolvencias** se sitúan en 7.301 millones de euros y la ratio de cobertura en el 70% (7.665 millones de euros y 73% a 31 de diciembre de 2023).

### Ratio de morosidad por segmentos

En millones de euros	Grupo	Segmentación por negocios		Grupo
	30.06.2024	Bancario y seguros	BPI	31.12.2023
<b>Créditos a particulares</b>	<b>2,9%</b>	<b>3,0%</b>	<b>1,6%</b>	<b>3,1%</b>
Adquisición vivienda	2,6%	2,8%	1,2%	2,6%
Otras finalidades	3,7%	3,6%	5,2%	4,5%
<b>Créditos a empresas</b>	<b>2,9%</b>	<b>3,0%</b>	<b>2,1%</b>	<b>2,9%</b>
<b>Sector Público</b>	<b>0,1%</b>	<b>0,1%</b>	<b>0,0%</b>	<b>0,1%</b>
Ratio morosidad (créditos + avales)	2,7%	2,8%	1,6%	2,7%
Ratio de cobertura de la morosidad	70%	68%	97%	73%

<sup>1</sup> Cálculos considerando créditos y riesgos contingentes.

<sup>2</sup> Los principales criterios que hacían que una operación en *default* prudencial no estuviera clasificada en *stage* 3 se pueden resumir en tres casuísticas principales: (i) Diferencia en la consideración de la fecha de impago. La fecha de impago en la visión prudencial queda fijada cuando los saldos vencidos superan ciertos umbrales (para la cartera *retail* son de 100 euros y el 1% vencido sobre el total deuda, y en la cartera no *retail* son de 500 euros y el 1% vencido sobre el total deuda) y se mantiene mientras los impagos los sigan superando, aunque se hayan producido cobros parciales. En la visión contable se actualizaba la fecha del recibo más antiguo en situación de impago; (ii) La existencia de un periodo de cura únicamente en la visión prudencial, que mantiene la operación 3 meses clasificada en default a partir del momento que el deudor/operación se pone al corriente de pago; (iii) En la visión prudencial se arrastran todas las posiciones del deudor a default en el caso de personas jurídicas, mientras que la contable debía tener más de un 20% impagado para producir dicho arrastre.

## 08.5 Liquidez y estructura de la financiación

La Entidad gestiona el riesgo de liquidez con el objetivo de mantener unos niveles de liquidez que permitan atender de forma holgada los compromisos de pago y que no puedan perjudicar la actividad inversora por falta de fondos prestables manteniéndose, en todo momento, dentro del marco de apetito al riesgo.

- Los **activos líquidos totales se sitúan en 167.421 millones de euros a 30 de junio de 2024**, lo que supone un aumento de 7.217 millones de euros respecto a 31 de diciembre de 2023, principalmente a una evolución favorable del *gap* comercial y a la aportación de colaterales en póliza.
- El **Liquidity Coverage Ratio** del Grupo (LCR) a 30 de junio de 2024 es del 218%, mostrando una holgada posición de liquidez (203% LCR media últimos 12 meses), muy por encima del mínimo requerido del 100% desde junio de 2021.
- El **Net Stable Funding Ratio** (NSFR) se sitúa en el 146% a 30 de junio de 2024, por encima del mínimo regulatorio del 100% requerido desde junio de 2021.
- Sólida estructura de financiación minorista con una ratio **loan to deposits** del 87%.
- Elevada estabilidad de la base de depósitos, tras alcanzar el peso de los **depósitos minoristas** el 78,3%<sup>1</sup>. Por su parte, el 62,7% de los depósitos están garantizados<sup>1</sup>.
- Financiación institucional**<sup>2</sup> por 54.901 millones de euros, diversificada por instrumentos, inversores y vencimientos. Financiación a efectos de liquidez bancaria ALCO.
- La **capacidad de emisión no utilizada** de cédulas hipotecarias y territoriales de CaixaBank, S.A. asciende a 47.079 millones de euros a 30 de junio de 2024.

En millones de euros	30.06.2024	31.12.2023
Activos Líquidos Totales (a + b)	167.421	160.204
Financiación Institucional	54.901	56.227
<i>Loan to Deposits</i>	87%	89%
<i>Liquidity Coverage Ratio</i>	218%	215%
<i>Liquidity Coverage Ratio</i> (últimos 12 meses)	203%	203%
<i>Net Stable Funding Ratio</i>	146%	144%

<sup>1</sup> Basado en los últimos datos publicados del Pilar 3 (datos puntuales).

<sup>2</sup> Véase "Glosario - Información Financiera - Condiación de indicadores de actividad con criterios de gestión".

### Información sobre las emisiones realizadas en el semestre

En millones de euros	Importe	Fechas emisión	Vencimiento	Coste <sup>1</sup>
<i>Additional Tier 1</i> <sup>2</sup>	€ 750	16/01/2024	Perpetuo	7,50% ( <i>midswap</i> + 5,295%)
Deuda <i>senior non preferred</i> <sup>3</sup>	€ 1.250	09/02/2024	8 años	4,182% ( <i>midswap</i> + 1,50%)
<i>Covered Bond</i> - BPI	€ 500	22/02/2024	6 años y 1 mes	3,308% ( <i>midswap</i> +0,64%)
Deuda <i>senior non preferred</i> <sup>3,4</sup>	USD 1.000	15/03/2024	6 años	5,673% (UST + 1,60%)
Deuda <i>senior non preferred</i> <sup>3,5</sup>	USD 1.000	15/03/2024	11 años y 3 meses	6,037% (UST + 1,95%)
Deuda <i>senior preferred</i> <sup>3,6</sup>	CHF 300	19/03/2024	6 años	2,175% (SARON <i>midswap</i> +1,05%)
Deuda <i>senior preferred</i> <sup>7</sup>	AUD 100	17/05/2024	3 años	5,120%
Deuda <i>senior preferred</i>	€ 60	25/06/2024	7 años	3,624% ( <i>midswap</i> +0,87%)
<i>Covered Bond</i> - BPI	€ 300	27/06/2024	8 años	3,038% ( <i>midswap</i> +0,33%)

<sup>1</sup> Corresponde a la *yield* de la emisión y en el caso de la emisión AT1 al cupón de la misma.

<sup>2</sup> Emisión con *call* diaria durante los 6 meses anteriores a la fecha de revisión de la remuneración.

<sup>3</sup> Emisión *callable*, pudiendo ejercerse a la opción de amortización anticipada antes de la fecha de vencimiento.

<sup>4</sup> Importe equivalente el día de ejecución en euros: 918 millones.

<sup>5</sup> Importe equivalente el día de ejecución en euros: 918 millones.

<sup>6</sup> Importe equivalente el día de ejecución en euros: 315 millones.

<sup>7</sup> Importe equivalente el día de ejecución en euros: 61 millones.

### Información sobre colateralización de cédulas hipotecarias de CaixaBank, S.A.

En millones de euros / %		30.06.2024	31.12.2023
Cédulas hipotecarias emitidas	a	55.674	56.840
Conjunto de cobertura total (préstamo + colchón de liquidez)	b	103.653	103.418
Colateralización	b/a	186%	182%
Sobrecolateralización	b/a-1	86%	82%
Capacidad de emisión de cédulas hipotecarias <sup>1</sup>		43.043	41.654

<sup>1</sup> Adicionalmente se dispone de una capacidad de emisión de cédulas territoriales por 4.036 millones de euros. El cálculo de la capacidad de emisión no incorpora, en caso de existir, los activos líquidos segregados en el colchón de liquidez.

## 08.6 Gestión del capital



- La ratio **Common Equity Tier1 (CET1)** es del **12,2%**.
- Su evolución viene marcada por el impacto extraordinario del tercer programa de recompra de acciones "SBB" por 500 millones de euros finalizado en mayo de 2024, ha supuesto -22 puntos básicos (pbs). Adicionalmente, se incorpora prudencialmente el impacto extraordinario del cuarto programa de recompra de acciones anunciado en julio (deducción del importe máximo del programa, 500 millones de euros, -22 pbs).
- El crecimiento orgánico del primer semestre es de +101 puntos básicos, siendo minorados por la previsión de dividendo con cargo al ejercicio y el pago del cupón AT1 (-75 pbs). Ligero repunte en la evolución del mercado y otros (+3 pbs).
- El objetivo interno para la ratio de solvencia de CET1 se sitúa entre el 11,5 % y el 12 %, lo que implica una distancia de entre 300 y 350 puntos básicos al requerimiento SREP.
- La ratio **Tier 1** alcanza el **14,0%** y la ratio de **Capital Total** se sitúa en el **16,3%**.
- El **nivel de apalancamiento** (*leverage ratio*) se sitúa en el **5,6%**.
- La ratio **MREL subordinada** alcanza el **23,7%** y la ratio **MREL total** es del **26,9%**. Estas ratios se han visto impactados por las emisiones realizadas de *Senior Preferred* y *Senior Non Preferred* mencionadas en el apartado de liquidez y estructura de financiación.

- Por otra parte, **CaixaBank está sujeto a requerimientos mínimos de capital** en base individual. La ratio CET1 en este perímetro alcanza el 11,7%.
- Adicionalmente, **BPI** también cumple con sus requerimientos mínimos de capital. Las ratios de capital de la compañía a nivel subconsolidado son: CET1 del 13,8%, *Tier1* del 15,2% y Capital Total del 17,5%.
- A efectos de los requerimientos regulatorios, para el 2024 el colchón de riesgo sistémico doméstico del Grupo se mantiene en 0,50%. El colchón anticíclico estimado para junio 2024 es de 0,13%. De acuerdo con esto, los **requerimientos de capital para 2024** se sitúan en un 8,62% para el CET1, un 10,45% para el Tier 1 y un 12,88% para Capital Total. A 30 de junio, CaixaBank dispone de un margen de 343 puntos básicos, esto es, 8.017 millones de euros, hasta el trigger MDA del Grupo.
- En relación con el requerimiento de MREL, en marzo de 2024, el Banco de España comunicó a CaixaBank los requerimientos mínimos de MREL Total y Subordinado que deberá cumplir a nivel consolidado:

	Requerimiento en % APR's (incluyendo CBR)	Requerimiento en % LRE
MREL Total	24,67%	6,20%
MREL Subordinado	16,63%	6,20%

- Los niveles de solvencia del Grupo constatan que los requerimientos aplicables no implican ninguna limitación automática de las referidas en la normativa de solvencia sobre las distribuciones de dividendos, de retribución variable y de intereses a los titulares de valores de capital de nivel 1 adicional.

En millones de euros / %	30.06.2024	31.12.2023
Common Equity Tier 1 (CET1)	12,2%	12,4%
Tier 1	14,0%	14,4%
Capital Total	16,3%	17,1%
MREL	26,9%	26,8%
Activos ponderados por riesgo (APR's)	233.658	228.428
Leverage Ratio	5,6%	5,8%

## 08.7 Remuneración al accionista

El 3 de abril de 2024, la entidad abonó a sus accionistas **0,3919 euros por acción en concepto de dividendo ordinario** con cargo a los beneficios del ejercicio 2023, tal y como aprobó la Junta General Ordinaria de Accionistas de CaixaBank el pasado 22 de marzo. Con el pago de este dividendo, el importe de la remuneración al accionista correspondiente al ejercicio 2023 ascendió a 2.889 millones de euros, equivalente al 60 % del beneficio neto consolidado de 2023, en línea con la política de dividendos acordada por el propio Consejo de Administración para el ejercicio 2022 y con el objetivo establecido en el marco del Plan Estratégico 2022-24.

Por otra parte, el Consejo de Administración celebrado el 1 de febrero de 2024 aprobó la **Política de dividendos para el ejercicio 2024, basado en una distribución en efectivo de entre el 50% y el 60% del beneficio neto consolidado**, a abonarse mediante dos pagos en efectivo: un dividendo a cuenta a abonar durante el mes de noviembre de 2024, por importe de entre el 30% y el 40% del beneficio neto consolidado correspondiente al primer semestre de 2024, y un dividendo complementario a abonar en abril de 2025, sujeto a aprobación final por parte de la Junta General de Accionistas. De acuerdo con dicho plan de dividendos, el importe mínimo a repartir en concepto de dividendo a cuenta se situaría en torno a 800 millones de euros. El acuerdo pertinente del Consejo de Administración y el importe final de dicho dividendo a cuenta se definirá en octubre de 2024.

En relación con los **programas de recompra de acciones (SBB)**, en el marco del actual Plan Estratégico, **en enero y mayo de 2024, finalizaron el segundo y tercer programa de recompra de acciones, habiéndose adquirido 129.404.256 acciones propias por un importe total de 500 millones de euros y 104.639.681 acciones propias por un importe total de 500 millones de euros, respectivamente.** Adicionalmente, tras recibir la autorización regulatoria pertinente, el 11 de julio de 2024 se informó mediante IP que el Consejo de Administración acordó la aprobación de un programa de recompra de acciones por un importe máximo de 500 millones de euros, que se iniciará el 31 de julio de 2024.

Asimismo, el mayo y junio de 2024 se inscribieron en el Registro mercantil las escrituras de **reducción del capital social en 129.404.256 euros y 104.639.681 euros, correspondientes al segundo y tercer programa de compra de acciones, respectivamente.** En consecuencia, el capital social resultante ha quedado fijado en 7.268.087.682 acciones, de 1 euro de valor nominal cada una.



## 08.8 Ratings

Agencia	Rating Emisor			Deuda Senior Preferente	Fecha última revisión	Rating cédulas hipotecarias	Fecha última revisión CHs
	Largo plazo	Corto plazo	Perspectiva				
 S&P Global Ratings	A-	A-2	Positiva	A-	29.04.2024	AA+	18.01.2024
 Fitch Ratings	BBB+	F2	Positiva	A-	29.05.2024		
 MOODY'S	A3	P-2	Estable	A3	10.07.2024	Aa1	26.01.2024
 DBRS	A	R-1 (Low)	Estable	A	11.03.2024	AAA	12.01.2024

Durante 2024, Moody's mejoró el rating emisor a largo plazo y el de deuda senior preferente de CaixaBank hasta A3 desde Baa1, tras mejorar la valoración de la fortaleza intrínseca. S&P Global mejoró la perspectiva a positiva desde estable del rating emisor a largo plazo de CaixaBank. DBRS confirmó en A el rating emisor a largo plazo de CaixaBank.





# G

## Glosario

**G.1 Información no financiera**

PÁG. 153

**G.2 Información financiera**

PÁG. 159

## G.1 Información no financiera

A continuación, se presentan las definiciones de los indicadores y otros términos relacionados con la **información no financiera que se presentan en el informe de gestión semestral consolidado**.

### / Cuotas de mercado (%)

#### | España

- **Cuota de mercado en crédito a hogares y empresas:** se considera el saldo vivo del crédito bruto concedido a hogares y empresas no financieras residentes en España. Para el numerador se utilizan datos internos, para el denominador, datos oficiales publicados por el Banco de España.
- **Cuota de mercado en depósitos de hogares y empresas:** se considera el saldo en depósitos de hogares y empresas no financieras residentes en España. Para el numerador se utilizan datos internos, para el denominador, datos oficiales publicados por el Banco de España.
- **Facturación tarjetas:** La cuota de facturación de tarjetas incluye el importe de las compras realizadas con tarjetas de CaixaBank Payments & Consumer y de M2P (excluyendo Portugal). Los datos del sector los proporciona STMP (Sistemas de Tarjetas y Medios de Pago).
- **Cuota de mercado de ahorro a largo plazo:** se incluye el patrimonio gestionado en fondos de inversión (incluyendo carteras gestionadas), en planes de pensiones y en seguros de ahorro. No se incluyen fondos de inversión de terceras gestoras, solo los gestionados por CaixaBank Asset Management. Fuente: Inverco, ICEA.

#### | Portugal

- **Cuota de mercado en depósitos a hogares y empresas:** depósitos a la vista y depósitos a plazo. Fuente: Datos de elaboración propia a partir de datos oficiales (Banco de Portugal - Estatísticas Monetárias e Financeiras).
- **Cuota de mercado en fondos de inversión:** fuente: APFIPP (Associação Portuguesa de Fundos de Investimento Pensões e Património) - Fundos de Investimento Mobiliários.
- **Cuota de mercado en crédito finalidad vivienda:** total de crédito hipotecario residentes incluyendo crédito titulado (mercado estimado). Datos de elaboración propia a partir de datos oficiales (Banco de Portugal - Estatísticas Monetárias e Financeiras).
- **Cuota de mercado en nóminas domiciliadas:** número de nóminas domiciliadas corregidas por el factor de corrección del 95% por indisponibilidad en el mercado portugués. Se considera que el 95% de los trabajadores por cuenta ajena tienen domiciliación de nómina. Fuente INE (Instituto Nacional de Estatística).



## G.1 Información no financiera

### | Generales

- **Porcentaje de ciudadanos que disponen de una oficina en su municipio:** porcentaje de población en España en cuyo municipio hay una oficina de CaixaBank (oficina *Retail* o ventanilla dependiente).
- **Clientes digitales:** 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.
- **Cliente:** toda persona física o jurídica con posición global igual o superior a 5€ en la Entidad que haya realizado como mínimo dos movimientos no automáticos en los últimos dos meses.
- **Clientes vinculados:** clientes persona física en España con 3 o más familias de productos.
- **Free Float de gestion (%):** Número de acciones disponibles para el público, calculado como número de acciones emitidas menos las acciones en manos de la autocartera, los consejeros y los accionistas con representación en el Consejo de Administración.
- **Oficinas:** número de total centros. Incluye las oficinas *retail* y resto de segmentos especializados. No incluye las ventanillas (centros de atención al público desplazados sin director, dependientes de otra oficina principal). Tampoco se incluyen las sucursales y oficinas de representación en el extranjero ni los centros virtuales/digitales.
- **Oficina accesible:** una oficina se considera accesible cuando sus características permiten a todas las personas, con independencia de sus capacidades, acceder al centro, circular, orientarse, identificar, entender y hacer uso de los servicios y equipamientos disponibles y comunicarse con el personal de atención. Todo ello dando cumplimiento a la normativa vigente.

- **Ofibuses:** oficinas móviles que dan servicio a diferentes municipios mediante rutas diarias diferentes y, en función de la demanda, visita las localidades a las que presta servicio una o diversas veces al mes. Además de evitar la exclusión financiera de las zonas rurales, este servicio preserva la relación directa con el cliente que reside en estos entornos y mantiene la apuesta de la entidad por los sectores agrícola y ganadero.
- **Población total de las localidades en las que se presta el servicio ofimovil.** Población según el INE (Instituto Nacional de Estadística) de las localidades en las que las ofimóviles realizan parada de servicio financiero.
- **Proveedores activos:** Se define como proveedor activo. Aquellos proveedores que cumplen con alguna de las siguientes:
  - Tiene algún contrato activo en Ariba con fecha de acuerdo en los últimos 3 años.
  - Ha facturado en el año actual o anterior.
  - Ha participado en alguna negociación en los últimos 12 meses.
- **Recursos y valores gestionados (contexto modelo negocio):** saldo de recursos gestionados de balance y fuera de balance.

### | Experiencia cliente y calidad

- **Índice de Experiencia del Cliente (IE) Global:** mide la experiencia global del cliente de CaixaBank en una escala de 0 a 100, en cada uno de los negocios.
- **Net Promoter Score (NPS):** mide la recomendación del cliente 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).

### | Recursos Humanos

- **Empleados:** número total de empleados/as de la compañía a fecha de cierre del ejercicio. Este dato incluye la plantilla que cotiza en seguridad social, es decir, no incluye becarios, empleados/as ETT ni excedentes.
- **Empleados con discapacidad (número):** empleados trabajando en la Entidad con un grado reconocido de discapacidad igual o mayor al 33%.
- **Inversión en formación por empleado (€):** inversión total en formación del ejercicio dividido por la plantilla media.
- **Mujeres en posiciones directivas a partir de subdirección de oficina grande (%):** porcentaje de mujeres en puestos de subdirección de oficina A o B, o superior sobre el total de plantilla en posiciones directivas. Dato calculado para CaixaBank, S.A.
- **Número de profesionales certificados en asesoramiento financiero (MIFID II):** número de empleados aprobados en el Curso de Información en Asesoramiento Financiero (CIAF). Adicionalmente, son convalidables para este cómputo de certificación, el resto de cursos que certifica CNMV para este fin.
- **% Profesionales certificados:** cociente entre el número de empleados certificados y el total de empleados que forman parte del colectivo considerado (ave en Banca Premier y Banca Privada).



## G.1 Información no financiera

### / Sostenibilidad

- **Activos Bajo Gestión:** Incluye fondos de inversión, carteras gestionadas, SICAVs, planes de pensiones y algunos productos unit linked.
- **Tipología clasificación Activos bajo gestión bajo SFDR: Artículo 8:** Aquellos productos y servicios financieros que promueven características ambientales y/o sociales o una combinación de ellas. **Artículo 9:** Aquellos productos y servicios financieros que persiguen un objetivo de inversión sostenible. **Artículo 6:** Aquellos productos y servicios que tienen en consideración los riesgos ambientales, sociales y de gobernanza en la toma de decisiones de inversión que no se consideran bajo los artículos 8 o 9 y también aquellos que no integran riesgos de sostenibilidad.
- **Microcréditos:** préstamos de hasta 25.000 euros, sin garantía real y dirigidos a personas que, por sus condiciones económicas y sociales, pueden tener dificultades de acceso a la financiación bancaria tradicional. Su finalidad es fomentar la actividad productiva, la creación de empleo y el desarrollo personal y familiar.
- **Otras finanzas con impacto social:** préstamos que contribuyen a generar un impacto social positivo y medible en la sociedad, dirigidos a sectores relacionados con el emprendimiento y la innovación, la economía social, la educación y la salud. Su finalidad es contribuir a maximizar el impacto social en estos sectores.
- **Vivienda social:** cartera de viviendas propiedad del Grupo en las que se tiene en cuenta la situación de vulnerabilidad del arrendador para establecer las condiciones del alquiler.
- **Beneficiarios de MicroBank:** Numero de titulares y cotitulares de microcréditos otorgados por MicroBank en el periodo 2022-2024.
- **Movilización finanzas sostenibles (negocio España):** El importe de movilización de finanzas sostenibles incluye: i) Financiación hipotecaria sostenible (certificado de eficiencia energética "A" o "B"), financiación para rehabilitación energética de viviendas, financiación de vehículos híbridos/eléctricos, financiación de placas fotovoltaicas, ecofinanciación agro y microcréditos otorgados por MicroBank; Financiación sostenible a Empresas, Promotor y CIB&IB; El importe considerado a efectos de la movilización de financiación sostenible es el límite de riesgo formalizado en operaciones de financiación sostenible a clientes incluyendo largo plazo, circulante y riesgo de firma. Se consideran asimismo las operaciones de innovación y renovación tácita o explícita de financiación sostenible; ii) La participación proporcional de CaixaBank en la emisión y colocación de bonos sostenibles (verdes, sociales o mixtos) por parte de los clientes; iii) Incremento neto en Activos bajo gestión en CaixaBank Asset Management en productos clasificados bajo Art. 8 y 9 de la normativa SFDR (incluye nuevos fondos/fusión de fondos registrados como art. 8 y 9, más aportaciones netas - aportaciones menos retiradas-, incluyendo el efecto del mercado en la valoración de las participaciones); Incremento bruto en patrimonio bajo gestión en VidaCaixa en productos clasificados bajo Art. 8 y 9 de la normativa SFDR (incluye aportaciones brutas sin considerar retiradas ni efecto mercado - a Fondos de Pensiones (FFPP), Esquemas de Previsión Social Voluntaria (EPSV) y Unit Linked clasificados como Art. 8 y 9 bajo SFDR.
- **Movilización finanzas sostenibles - negocio Portugal:** Incluye Crédito tanto para Empresas (Empresas + CIB + Instituciones), como para Particulares, así como la participación en la colocación de bonos sostenibles. En relación con la intermediación sostenible, se incluyen los Fondos y Seguros artículos 8 y 9, bajo SFDR, tanto para la captación líquida como para la transformación, así como Fondos de terceras gestoras.
- **SFDR:** Siglas en inglés *Sustainable Finance Disclosure Regulation*. Reglamento de Divulgación en materia de finanzas sostenibles de la UE.



## G.1 Información no financiera

### / Metodología emisiones financiadas

La metodología seleccionada por CaixaBank para la estimación de las emisiones financiadas es "**The Global GHG Accounting and Reporting Standard for the Financial Industry**" (el "estándar", en adelante), estándar desarrollado por Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF, en adelante).

Esta metodología establece que las emisiones financiadas se calculan siempre multiplicando un factor de atribución (específico para cada clase de activo) por las emisiones del prestatario, de la empresa participada o del bien financiado:

#### Ecuación 1 – emisiones financiadas

##### **Emisiones financiadas = $\Sigma$ Factor de atribución\*Emisiones**

Donde: **el factor de atribución**: es la parte de las emisiones de CO<sub>2</sub>e anuales del prestatario que se atribuye el banco.

**Emisiones**: las emisiones anuales del prestatario.

La información de emisiones y datos financieros de las compañías que forman parte de la cartera de CaixaBank se han tomado al cierre del ejercicio reportado (en este caso 2023).



### | Financiación empresarial. Metodología y cálculo

El cálculo de emisiones para esta categoría incluye todos los préstamos o líneas de crédito presentes en el balance de la Entidad para fines corporativos generales, concedidos a empresas, organizaciones sin ánimo de lucro o cualquier otro tipo de organización (incluye pymes). El cálculo se realiza siguiendo un enfoque de grupo.

#### Cálculo del factor de atribución

El factor de atribución representa el peso de la financiación concedida por la Entidad sobre el cliente. Siguiendo la referencia del estándar PCAF se calcula como se indica a continuación:

#### Ecuación 2 – factor de atribución *general lending*

$$\text{Factor de atribución}_o = \frac{\text{Saldo pendiente de amortizar}}{\text{Enterprise Value Including Cash}_o \text{ (EVIC)}}$$

Para el cálculo del EVIC se han utilizado los epígrafes correspondientes por su valor en libros (con ello se evita que la volatilidad de los mercados dificulte la gestión y el cumplimiento de los compromisos de descarbonización). La información de balance de las compañías se ha obtenido a partir de bases de datos internas y prospecciones de la información recogida en los balances de las compañías. Cuando no se dispone de información financiera de la empresa, no es factible calcular las emisiones financiadas.

#### Cálculo de emisiones

En función de la información disponible, el cálculo de emisiones financiadas se realiza siguiendo dos enfoques:

- a. **Top-down**: cuando se dispone de información de emisiones publicadas por el Grupo.
- b. **Bottom-up**: cuando no se dispone de información de emisiones publicadas por el Grupo, estas se estiman a partir de la información disponible (a nivel sector) de las contrapartes que constituyen el Grupo.

## G.1 Información no financiera

### | *Project Finance*. Metodología y cálculo

La cartera de *Project Finance* incluye todos los préstamos a proyectos con fines específicos que a fecha cierre están en el balance de la Entidad. Para el cálculo de las emisiones de PF, solo se incluyen las emisiones financiadas a lo largo de la vida de la operación.

#### Cálculo del factor de atribución

El factor de atribución en este segmento se calcula de la siguiente manera:

#### Ecuación 3 – factor de atribución *Project finance*

$$\text{Factor de atribución}_o = \frac{\text{Saldo pendiente de amortizar}}{\text{Patrimonio neto}_e + \text{Deuda}_e}$$

#### Cálculo de emisiones

Dada la información disponible, se han usado los siguientes enfoques para el cálculo de emisiones por scope 1, 2, 3:

- **Enfoque 1:** este enfoque usa las emisiones reportadas del proyecto a financiar.
- **Enfoque 2:** emisiones de GEI calculadas en base a la actividad física del proyecto a financiar.
- **Enfoque 3:** emisiones de GEI calculadas en base a la actividad económica y factores de intensidad PCAF.

### | Hipotecas y CRE. Metodología y cálculo

La cartera hipotecaria incluye aquellos préstamos con garantía hipotecaria presentes en el balance de la Entidad, destinados a la compra o refinanciación de propiedades residenciales, incluidas viviendas individuales y unifamiliares. La cartera *Commercial Real Estate* (CRE) incluye aquellos préstamos con garantía hipotecaria presentes en el balance de la Entidad, destinados a la compra o refinanciación de propiedades con fines comerciales. Quedan fuera del alcance los préstamos cuya finalidad es consumo, así como aquellas destinadas a la construcción/reforma de la vivienda y/o propiedades con fines comerciales.

#### Cálculo del factor de atribución

El factor de atribución en este segmento se calcula de la siguiente manera:

#### Ecuación 4 – factor de atribución hipotecas y CRE

$$\text{Factor de atribución}_o = \frac{\text{Saldo pendiente de amortizar del inmueble}}{\text{Valor de la propiedad en origen}_e}$$

#### Cálculo de emisiones

Dada la información disponible, se han usado los siguientes enfoques para el cálculo de emisiones por scope 1 y 2 de los inmuebles:

- Certificado energético del inmueble. El EPC podrá ser real, estimado, inferido o modelizado.
- Instituto para la Diversificación y Ahorro de la Energía o PCAF/CRREM en función del tipo de inmueble.

### | Cartera de inversión. Metodología y cálculo

La cartera de inversión incluye renta fija corporativa y renta variable. Bajo el perímetro de RF se incluyen aquellas inversiones en bonos financieros emitidos por entidades privadas, excluyendo bonos verdes. Bajo el perímetro de renta variable se incluyen las participaciones de la Entidad en otras empresas, incluyendo las participaciones en empresas cotizadas y no cotizadas.

#### Cálculo del factor de atribución

El factor de atribución en este segmento se calcula de la siguiente manera:

#### Ecuación 5 – factor de atribución cartera de inversión

$$\text{Factor de atribución}_o = \frac{\text{Valor neto contable}}{\text{Enterprise Value Including Cash (EVIC)}_e}$$

#### Cálculo de emisiones

Dada la información disponible, se han utilizado los siguientes enfoques para el cálculo de las emisiones financiadas correspondientes a cada uno de los Alcances 1, 2 y 3:

- **Enfoque 1:** este enfoque usa las emisiones reportadas por la compañía.
- **Enfoque 2:** emisiones de GEI calculadas en base a la actividad económica de la compañía y factores de intensidad PCAF.



## G.1 Información no financiera

### | Vehículos. Metodología y cálculo

Esta cartera incluye aquellos préstamos destinados a empresas y particulares para la adquisición de vehículos a motor.

#### Cálculo del factor de atribución

El factor de atribución en este segmento se calcula de la siguiente manera:

#### Ecuación 6 – factor de atribución vehículos

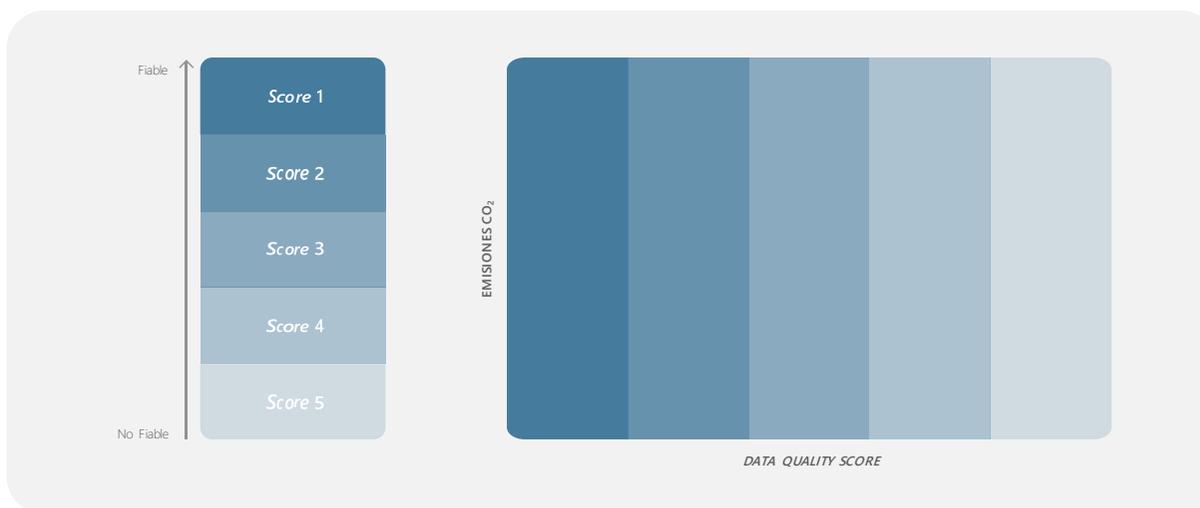
$$\text{Factor de atribución} = \frac{\text{Saldo pendiente de amortizar}}{\text{Valor total del préstamo}_e}$$

#### Cálculo de emisiones

Dada la baja disponibilidad de información relativa a las emisiones reales (emisiones de Alcance 1) de cada vehículo, se realiza una estimación de financiadas a partir de los siguientes *proxies* factor de emisión medio según tipo de vehículo y media de kilómetros recorridos según el tipo de vehículo.

### | Data Quality

En función de la metodología de estimación utilizada, la PCAF establece un nivel de calidad sobre el grado de certeza de las mismas (*Data Quality Score* o *DQ Score*). Concretamente, la PCAF establece 5 niveles de *DQ Score*:



De cara a divulgar de forma representativa la calidad media de los datos utilizados, se han normalizado los *scores* de calidad en base al importe dispuesto (promedio ponderado), aplicándose la siguiente fórmula:

$$\sum^n_{i=1} = \frac{\text{Dispuesto} \times \text{Puntuación de la calidad del dato (DQ Score)}_i}{\sum^n_{i=1} \text{Dispuesto}}$$

## G.2 Información financiera

Adicionalmente a la información financiera, elaborada de acuerdo con las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), este documento incluye ciertas Medidas Alternativas de Rendimiento (MAR), según la definición de las Directrices sobre Medidas Alternativas del Rendimiento publicadas por la *European Securities and Markets Authority* el 30 de junio de 2015 (ESMA/2015/1057 directrices ESMA). CaixaBank utiliza ciertas MAR, que no han sido auditadas, con el objetivo de que contribuyan a una mejor comprensión de la evolución financiera del Grupo. Estas medidas deben considerarse como información adicional, y en ningún caso sustituyen la información financiera elaborada bajo las NIIF. Asimismo, la forma en la que el Grupo define y calcula estas medidas puede diferir de otras medidas similares calculadas por otras compañías y, por tanto, podrían no ser comparables.

Las Directrices ESMA definen las MAR como una medida financiera del rendimiento financiero pasado o futuro, de la situación financiera o de los flujos de efectivo, excepto una medida financiera definida o detallada en el marco de la información financiera aplicable.

Siguiendo las recomendaciones de las mencionadas directrices, se adjunta a continuación el detalle de las MAR utilizadas, así como la conciliación de ciertos indicadores de gestión con los presentados en los estados financieros consolidados. Las cifras se presentan en millones de euros salvo que se indique lo contrario.



## G.2 Información financiera

### | Rentabilidad y eficiencia

#### Diferencial de la clientela<sup>1</sup>

Permite el seguimiento del diferencial entre ingresos y gastos por intereses de clientes.

Se extrae del resultado de dividir los siguientes conceptos:

- Tipo medio del rendimiento de la cartera de créditos (que se obtiene como cociente entre los ingresos del semestre anualizados de la cartera de crédito y el saldo medio de la cartera de crédito neto de dicho período).
- Tipo medio de los recursos de la actividad minorista (que se obtiene como cociente entre los costes del semestre anualizados de los recursos de la actividad minorista y el saldo medio de los mismos de dicho período, excluyendo los pasivos subordinados que puedan clasificarse como minoristas).

#### Diferencial de balance<sup>1</sup>

Permite el seguimiento del diferencial entre ingresos y gastos por intereses que genera la totalidad de activos y pasivos del balance del Grupo.

Se extrae del resultado de dividir los siguientes conceptos:

- Tipo medio del rendimiento de los activos (que se obtiene como cociente entre los ingresos por intereses del semestre anualizados y los activos totales medios de dicho período).
- Tipo medio del coste de los recursos (se obtiene como cociente entre los gastos por intereses del semestre anualizados y los recursos totales medios de dicho período).

#### ROE

Permite el seguimiento de la rentabilidad obtenida sobre los fondos propios.

Se extrae del resultado de dividir los siguientes conceptos:

- Resultado atribuido al Grupo (ajustado por el importe del cupón del *Additional Tier 1*, registrado en fondos propios)
- Fondos propios más ajustes de valoración medios, de los últimos doce meses (calculados como la media de saldos medios mensuales).

<sup>1</sup> Los saldos medios del período observado están calculados en base a los saldos diarios del período, salvo en el caso de algunas filiales para las que los saldos medios se calculan como la media aritmética de los saldos puntuales vigentes en cada día mensual.

En millones de euros		1S24	1S23
Numerador	Ingresos del semestre anualizados cartera de crédito	15.215	11.722
Denominador	Saldo medio de la cartera crédito neto	330.610	338.237
<b>(a)</b>	<b>Tipo medio rendimiento cartera crediticia (%)</b>	<b>4,60</b>	<b>3,47</b>
Numerador	Costes del semestre anualizados recursos minoristas en balance	3.839	1.652
Denominador	Saldo medio recursos minoristas en balance	384.748	378.517
<b>(b)</b>	<b>Tipo medio coste recursos minoristas en balance (%)</b>	<b>1,00</b>	<b>0,44</b>
	Diferencial de clientela (%) (a-b)	3,60	3,03

En millones de euros		1S24	1S23
Numerador	Ingresos financieros del semestre anualizados	21.081	16.135
Denominador	Activos totales medios del periodo semestral	611.138	619.396
<b>(a)</b>	<b>Tipo medio rendimiento de los activos (%)</b>	<b>3,45</b>	<b>2,60</b>
Numerador	Gastos financieros del semestre anualizados	9.876	6.810
Denominador	Recursos totales medios del periodo semestral	611.138	619.396
<b>(b)</b>	<b>Tipo medio coste de los recursos (%)</b>	<b>1,62</b>	<b>1,10</b>
	Diferencial de balance (%) (a-b)	1,83	1,50

En millones de euros		1S24	1S23
(a)	Resultado atribuido al Grupo 12M	5.355	3.692
(b)	Cupón Additional TIER 1	(279)	(257)
<b>Numerador</b>	<b>Resultado atribuido al Grupo ajustado 12M (a+b)</b>	<b>5.076</b>	<b>3.435</b>
(c)	Fondos propios medios 12M	37.213	35.832
(d)	Ajustes de valoración medios 12M	(1.874)	(2.003)
<b>Denominador</b>	<b>Fondos propios + ajustes de valoración medios 12M (c+d)</b>	<b>35.340</b>	<b>33.830</b>
	ROE (%)	14,4%	10,2%

## G.2 Información financiera

### ROTE

Indicador utilizado para medir la rentabilidad sobre el patrimonio tangible.

Se extrae del resultado de dividir los siguientes conceptos:

- Resultado atribuido al Grupo (ajustado por el importe del cupón del *Additional Tier 1*, registrado en fondos propios).
- Fondos propios más ajustes de valoración medios doce meses (calculados como la media de saldos medios mensuales) deduciendo los activos intangibles con criterios de gestión (que se obtiene del epígrafe Activos intangibles del balance público más los activos intangibles y fondos de comercio asociados a las participadas netas de su fondo de deterioro, registrados en el epígrafe Inversiones en negocios conjuntos y asociadas del balance público).

En millones de euros		1S24	1S23
(a)	Resultado atribuido al Grupo 12M	5.355	3.692
(b)	Cupón Additional TIER 1	(279)	(257)
<b>Numerador</b>	<b>Resultado atribuido al Grupo ajustado 12M (a+b)</b>	<b>5.076</b>	<b>3.435</b>
(c)	Fondos propios medios 12M	37.213	35.832
(d)	Ajustes de valoración medios 12M	(1.874)	(2.003)
(e)	Activos intangibles medios 12M	(5.369)	(5.312)
<b>Denominador</b>	<b>FFPP + ajustes de valoración medios excluyendo activos intangibles (c+d+e)</b>	<b>29.971</b>	<b>28.517</b>
ROTE (%)		16,9%	12,0%

### ROA

Ratio que indica la rentabilidad obtenida en relación con los activos.

Se extrae del resultado de dividir los siguientes conceptos:

- Resultado neto (ajustado por el importe del cupón del *Additional Tier 1*, registrado en fondos propios).
- Activos totales medios, de los últimos doce meses (calculados como la media de los saldos diarios del periodo analizado).

En millones de euros		1S24	1S23
(a)	Resultado después de impuestos y antes de minoritarios 12M	5.358	3.694
(b)	Cupón Additional TIER 1	(279)	(257)
<b>Numerador</b>	<b>Resultado neto ajustado 12M (a+b)</b>	<b>5.079</b>	<b>3.438</b>
<b>Denominador</b>	<b>Activos totales medios 12M</b>	<b>614.708</b>	<b>658.680</b>
ROA (%)		0,8%	0,5%

### RORWA

Ratio que indica la rentabilidad obtenida ponderando los activos por su riesgo.

Se extrae del resultado de dividir los siguientes conceptos:

- Resultado neto (ajustado por el importe del cupón del *Additional Tier 1*, registrado en fondos propios).
- Activos totales medios ponderados por riesgo, de los últimos doce meses (calculados como media de los saldos medios trimestrales).

En millones de euros		1S24	1S23
(a)	Resultado después de impuestos y antes de minoritarios 12M	5.358	3.694
(b)	Cupón Additional TIER 1	(279)	(257)
<b>Numerador</b>	<b>Resultado neto ajustado 12M (a+b)</b>	<b>5.079</b>	<b>3.438</b>
<b>Denominador</b>	<b>Activos ponderados por riesgos regulatorios 12M</b>	<b>227.217</b>	<b>215.623</b>
RORWA (%)		2,2%	1,6%

### Ratio de eficiencia

Ratio habitual en el sector bancario para relacionar los costes con los ingresos generados.

Se extrae del resultado de dividir los siguientes conceptos:

- Gastos de explotación (gastos de administración y amortización).
- Margen bruto (o ingresos *core* para la ratio de eficiencia *core*), de los últimos doce meses.

En millones de euros		1S24	1S23
<b>Numerador</b>	<b>Gastos de administración y amortización 12M</b>	<b>5.951</b>	<b>5.677</b>
<b>Denominador</b>	<b>Margen bruto 12M</b>	<b>15.259</b>	<b>12.346</b>
Ratio de eficiencia (%)		39,0%	46,0%
<b>Numerador</b>	<b>Gastos de administración y amortización sin gastos extraordinarios 12M</b>	<b>5.947</b>	<b>5.645</b>
<b>Denominador</b>	<b>Margen bruto 12M</b>	<b>15.259</b>	<b>12.346</b>
Ratio de eficiencia sin gastos extraordinarios (%)		39,0%	45,7%
<b>Numerador</b>	<b>Gastos de administración y amortización sin gastos extraordinarios 12M</b>	<b>5.947</b>	<b>5.645</b>
<b>Denominador</b>	<b>Ingresos <i>core</i> 12M</b>	<b>16.151</b>	<b>13.197</b>
Ratio de eficiencia <i>core</i> (%)		36,8%	42,8%

## G.2 Información financiera

### Ingresos Core

Son aquellos ingresos recurrentes relacionados con el negocio bancario y asegurador. Se definen incluyendo las siguientes partidas:

- Margen de intereses
- Comisiones netas
- Resultado del servicio de seguros
- Ingresos de participadas de Bancaseguros

Permite el seguimiento de los ingresos recurrentes del negocio bancario y asegurador.

En millones de euros	1S24	1S23
Margen de intereses	5.572	4.624
Ingresos de participadas de Bancaseguros	102	139
Comisiones netas	1.855	1.846
Resultado del servicio de seguros	594	501
<b>Ingresos Core</b>	<b>8.124</b>	<b>7.110</b>

### | Gestión de riesgo

#### Coste del riesgo (CoR)

Métrica usada para monitorizar el coste por dotaciones para insolvencias sobre la cartera de crédito..

Se extrae del resultado de dividir los siguientes conceptos:

- **Total de dotaciones para insolvencias (doce meses).**
- Saldo medio bruto de créditos a la clientela y riesgos contingentes, con criterios de gestión, (calculado como la media de los saldos de cierre de cada uno de los meses del periodo).

En millones de euros	1S24	1S23	
Numerador	Dotaciones para insolvencias 12M	1.128	1.062
Denominador	Saldo medio bruto de créditos + riesgos contingentes 12M	384.622	390.562
	<b>Coste del riesgo (%)</b>	<b>0,29%</b>	<b>0,27%</b>

#### Ratio de morosidad

Métrica usada para monitorizar y seguir la evolución de la calidad de la cartera crediticia.

Se extrae del resultado de dividir los siguientes conceptos:

- **Deudores dudosos del crédito** a la clientela y de los riesgos contingentes, con criterios de gestión.
- **Créditos a la clientela** y riesgos contingentes brutos, con criterios de gestión.

En millones de euros	30.06.2024	31.12.2023	
Numerador	Deudores dudosos crédito clientela + riesgos contingentes	10.466	10.516
Denominador	Crédito a la clientela + riesgos contingentes	391.273	384.008
	<b>Ratio de morosidad (%)</b>	<b>2,7%</b>	<b>2,7%</b>

#### Ratio de cobertura

Métrica usada para monitorizar la cobertura vía provisiones de los créditos dudosos.

Se extrae del resultado de dividir los siguientes conceptos:

- Total de fondos de deterioro del crédito a la clientela y de los riesgos contingentes, con criterios de gestión.
- Deudores dudosos del crédito a la clientela y de los riesgos contingentes, con criterios de gestión.

En millones de euros	30.06.2024	31.12.2023	
Numerador	Fondos deterioro crédito clientela + riesgos contingentes	7.301	7.665
Denominador	Deudores dudosos crédito clientela + riesgos contingentes	10.466	10.516
	<b>Ratio de cobertura (%)</b>	<b>70%</b>	<b>73%</b>



## G.2 Información financiera

### | Liquidez

#### Activos líquidos totales

Indicador de la liquidez de la entidad.

Se compone de la suma de:

- HQLA's (*High Quality Liquid Assets* de acuerdo con lo establecido en el reglamento delegado de la Comisión Europea de 10 de octubre de 2014).
- Disponible en póliza en Banco Central Europeo no HQLA's.

En millones de euros		1S24	1S23
Numerador	Activos Líquidos de Alta Calidad (HQLA's)	106.813	98.110
Denominador	Disponible en pólizas BCE no HQLA's	60.607	48.536
	<b>Activos Líquidos Totales (a + b)</b>	<b>167.421</b>	<b>146.646</b>

#### Loan to deposits

Muestra la estructura de financiación minorista (permite valorar la proporción del crédito minorista que está financiado por recursos de la actividad de clientes).

Se extrae del resultado de dividir los siguientes conceptos:

- Crédito a la clientela neto con criterios de gestión minorado por los créditos de mediación (financiación otorgada por Organismos Públicos).
- Depósitos de clientes y periodificadoras.

En millones de euros		30.06.2024	31.12.2023
<b>Numerador</b>	<b>Crédito a la clientela de gestión neto (a-b-c)</b>	<b>351.351</b>	<b>343.758</b>
(a)	Crédito a la clientela de gestión bruto	361.646	354.098
(b)	Fondos para insolvencias	7.018	7.339
(c)	Crédito de mediación	3.277	3.001
<b>Denominador</b>	<b>Depósitos de clientes y periodificadoras (d+e)</b>	<b>405.132</b>	<b>385.881</b>
(d)	Depósitos de clientes	404.414	385.507
(e)	Periodificadoras incluidas en epígrafe Cesión Temporal de Activos y otros	718	375
	<b>Loan to Deposits (%)</b>	<b>87%</b>	<b>89%</b>

### | Ratios bursátiles

Indicadores que permiten conocer el valor de una empresa y que es utilizado por los inversores para decidir si invertir o no en una determinada compañía.

#### BPA (Beneficio por acción)

Se extrae del resultado de dividir los siguientes conceptos:

- Resultado atribuido al Grupo (ajustado por el importe del cupón del *Additional Tier 1* registrado en fondos propios).
- Número medio de acciones en circulación.

En millones de euros		1S24	1S23
<b>Numerador</b>	<b>Resultado atribuido al Grupo 12M</b>	<b>5.355</b>	<b>3.692</b>
<b>Denominador</b>	<b>Número medio acciones en circulación netas de autocartera<sup>1</sup></b>	<b>7.387</b>	<b>7.566</b>
	BPA (Beneficio por acción)	0,72	0,49
	Cupón Additional TIER 1	(279)	(257)
<b>Numerador</b>	<b>Numerador ajustado por Cupón AT1</b>	<b>5.076</b>	<b>3.435</b>
	BPA (Beneficio por acción) ajustado por cupón AT1	0,69	0,45

<sup>1</sup> El número medio de acciones en circulación se obtiene como el número medio de acciones emitidas minoradas por el número medio de acciones en autocartera (incluye el efecto de la recompra de acciones por el volumen ya ejecutado). Los números medios son calculados como la media de puntuales de cierre de cada mes del periodo analizado.



## G.2 Información financiera

### PER (Price-to-earnings ratio)

Se extrae del resultado de dividir los siguientes conceptos:

- Valor de la cotización.
- Beneficio por acción (BPA).

En millones de euros		1S24	1S23
Numerador	Valor de cotización a cierre del periodo	4,943	3,787
Denominador	Beneficio por acción (BPA)	0,72	0,49
	<i>PER (Price-to-earnings ratio)</i>	6,82	7,76

### Rentabilidad por dividendo

Se extrae del resultado de dividir los siguientes conceptos:

- Dividendos pagados (en acciones o en efectivo) en el último ejercicio.
- Valor de cotización de la acción, a fecha de cierre del período.

En millones de euros		1S24	1S23
Numerador	Dividendos pagados (en acciones o efectivo) último ejercicio	0,39	0,23
Denominador	Valor de cotización de la acción a cierre del periodo	4,943	3,787
	Rentabilidad por dividendo (%)	7,93%	6,09%



<sup>1</sup> El valor teórico contable y el valor teórico contable tangible por acción recogen el impacto del programa de recompra de acciones por el importe ejecutado a la fecha de cierre de trimestre, tanto en el numerador (excluyendo de los fondos propios el valor de las acciones recompradas, a pesar de que no han sido todavía amortizadas) como en el denominador (el nº de acciones deduce las ya recompradas). El número de acciones en circulación se obtiene como las acciones emitidas (minoradas por el número de acciones en autocartera), a una fecha determinada.

### Valor teórico contable por acción (VTC)<sup>1</sup>

Se extrae del resultado de dividir los siguientes conceptos:

- Patrimonio neto minorado por los intereses minoritarios.
- Número de acciones en circulación a una fecha determinada.

### Valor teórico contable tangible por acción (VTCT)<sup>1</sup>

Cociente entre:

- Patrimonio neto minorado por los intereses minoritarios y el valor de los activos intangibles.
- Número de acciones en circulación a una fecha determinada.

### P/VTC

Cociente entre:

- Valor de cotización de la acción a cierre del periodo.
- Valor teórico contable.

### P/VTC tangible

Cociente entre:

- Valor de cotización de la acción a cierre del periodo.
- Valor teórico contable tangible.

En millones de euros		1S24	1S23
(a)	Patrimonio neto	35.494	34.044
(b)	Intereses minoritarios	(32)	(32)
<b>Numerador</b>	<b>Patrimonio neto ajustado (c=a+b)</b>	<b>35.462</b>	<b>34.012</b>
<b>Denominador</b>	<b>Acciones en circulación netas de autocartera (d)</b>	<b>7.260</b>	<b>7.495</b>
e=(c/d)	Valor teórico contable (€/acción)	4,88	4,54
(f)	Activos intangibles (minoran patrimonio neto ajustado)	(5.339)	(5.363)
g=[(c+f)/d]	Valor teórico contable tangible (€/acción)	4,15	3,82
(h)	Cotización a cierre del periodo	4,943	3,787
h/e	P/VTC (Valor cotización sobre valor contable)	1,01	0,83
h/g	P/VTC tangible (Valor cotización sobre valor contable tangible)	1,19	0,99

## G.2 Información financiera

| Adaptación de la estructura de la cuenta de pérdidas y ganancias pública al formato de gestión

**Comisiones netas.** Incluye los siguientes epígrafes:

- Ingresos por comisiones.
- Gastos por comisiones.

**Resultado de operaciones financieras.** Incluye los siguientes epígrafes:

- Ganancias o pérdidas al dar de baja en cuentas activos y pasivos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados (neto).
- Ganancias o pérdidas por activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados, (neto).
- Ganancias o pérdidas por activos y pasivos financieros mantenidos para negociar (neto).
- Ganancias o pérdidas resultantes de la contabilidad de coberturas (neto).
- Diferencias de cambio (neto).

**Gastos de administración y amortización.** Incluye los siguientes epígrafes:

- Gastos de Administración.
- Amortización.

**Margen de explotación.** Incluye los siguientes epígrafes:

- (+) Margen bruto.
- (-) Gastos de explotación

**Pérdidas por deterioro de activos financieros y otras provisiones.** Incluye los siguientes epígrafes:

- Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de activos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados y pérdidas y ganancias netas por modificación.
- Provisiones o reversión de provisiones

*Del que: Dotaciones para insolvencias.*

- Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de activos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados correspondientes a Préstamos y anticipos a cobrar a la clientela con criterios de gestión.
- Provisiones o reversión de provisiones correspondientes a Provisiones para riesgos contingentes con criterios de gestión.

*Del que: Otras dotaciones a provisiones.*

- Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de activos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados excluyendo el saldo correspondiente a Préstamos y anticipos a cobrar a la clientela con criterios de gestión.
- Provisiones o reversión de provisiones excluyendo las provisiones correspondientes a riesgos contingentes con criterios de gestión.

**Ganancias/pérdidas en baja de activos y otros.** Incluye los siguientes epígrafes:

- Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de inversiones en negocios conjuntos o asociadas.
- Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de activos no financieros.
- Ganancias o pérdidas al dar de baja en cuentas activos no financieros y participaciones (neto).
- Ganancias o pérdidas procedentes de activos no corrientes y grupos enajenables de elementos clasificados como mantenidos para la venta no admisibles como actividades interrumpidas (neto).

**Resultado atribuido a intereses minoritarios y otros.** Incluye los siguientes epígrafes:

- Resultado del período atribuible a intereses minoritarios (participaciones no dominantes).
- Ganancias o pérdidas después de impuestos procedentes de actividades interrumpidas.



## G.2 Información financiera

### / Conciliación de indicadores de actividad con criterios de gestión

#### | Crédito a la clientela, bruto

En millones de euros	30.06.2024	31.12.2023
<b>Activos financieros a coste amortizado – Clientela (Balance Público)</b>	<b>351.707</b>	<b>344.384</b>
Cámaras de compensación y fianzas dadas en efectivo	(1.681)	(1.584)
Otros activos financieros sin naturaleza minorista	(249)	(260)
<b>Bonos de renta fija asimilables a crédito minorista (Activos financieros a coste amortizado – Valores Representativos de Deuda del Balance Público)</b>	<b>4.851</b>	<b>4.219</b>
Fondos para insolvencias	7.018	7.339
<b>Crédito a la clientela bruto con criterios de gestión</b>	<b>361.646</b>	<b>354.098</b>

#### | Financiación institucional a efectos de la liquidez bancaria

En millones de euros	30.06.2024	31.12.2023
<b>Pasivos financieros a coste amortizado – Valores Representativos de Deuda Emitidos (Balance Público)</b>	<b>54.439</b>	<b>56.755</b>
<b>Financiación institucional no considerada a efectos de la liquidez bancaria</b>	<b>(3.581)</b>	<b>(4.570)</b>
Bonos de titulación	(769)	(918)
Ajustes por valoración	(2.403)	(2.576)
Con naturaleza minorista	(762)	(1.433)
Emisiones adquiridas por empresas del grupo y otros	354	356
<b>Depósitos a la clientela a efectos de la liquidez bancaria<sup>1</sup></b>	<b>4.043</b>	<b>4.043</b>
<b>Financiación institucional a efectos de la liquidez bancaria</b>	<b>54.901</b>	<b>56.227</b>

<sup>1</sup> Compuestos por 4.010 millones de euros de cédulas multicedentes (netas de emisiones referidas) y 33 millones de euros de depósitos subordinados. A 31 de diciembre de 2023, 4.635 y 33 millones de euros, respectivamente.

### | Recursos de clientes

En millones de euros	30.06.2024	31.12.2023
<b>Pasivos financieros a coste amortizado – Depósitos de la clientela (Balance público)</b>	<b>422.721</b>	<b>397.499</b>
<b>Recursos no minoristas (registrados en el epígrafe Pasivos financieros a coste amortizado – Depósitos a la clientela)</b>	<b>(13.918)</b>	<b>(10.148)</b>
Cédulas multicedentes y depósitos subordinados	(4.043)	(4.043)
Entidades de contrapartida y otros	(9.875)	(6.105)
<b>Recursos minoristas (registrados en Pasivos financieros a coste amortizado – Valores Representativos de Deuda)</b>	<b>762</b>	<b>1.433</b>
Emisiones <i>retail</i> y otros	762	1.433
<b>Pasivos amparados por contratos de seguros con criterios de gestión</b>	<b>78.242</b>	<b>74.538</b>
<b>Total recursos de clientes en balance</b>	<b>487.807</b>	<b>463.323</b>
<b>Activos bajo gestión</b>	<b>172.589</b>	<b>160.827</b>
<b>Otras cuentas<sup>1</sup></b>	<b>7.029</b>	<b>6.179</b>
<b>Total recursos de clientes</b>	<b>667.424</b>	<b>630.330</b>

<sup>1</sup> Incluye, esencialmente, recursos transitorios asociados a transferencias y recaudación.

### | Pasivos por contratos de seguros

En millones de euros	30.06.2024	31.12.2023
<b>Pasivos por contratos de seguros (Balance Público)</b>	<b>72.556</b>	<b>70.240</b>
Corrección del componente financiero por actualización del pasivo bajo NIIF17 (excluye <i>Unit Linked</i> y otros)	1.536	278
<b>Pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados (Balance Público)</b>	<b>3.399</b>	<b>3.283</b>
Otros pasivos financieros no asimilables a Pasivos por contratos de seguros	(3)	(2)
<b>Pasivos financieros de BPI Vida registrados en epígrafe Pasivos financieros a coste amortizado – Depósitos de la clientela</b>	<b>754</b>	<b>739</b>
<b>Pasivos por contratos de seguros con criterio de gestión</b>	<b>78.242</b>	<b>74.538</b>

## G.2 Información financiera

| Conciliación entre la visión de ingresos contables y la visión de ingresos según naturaleza y servicio prestado

A continuación, se facilita la conciliación de los ingresos entre las dos visiones.

### > Ingresos según epígrafe contable

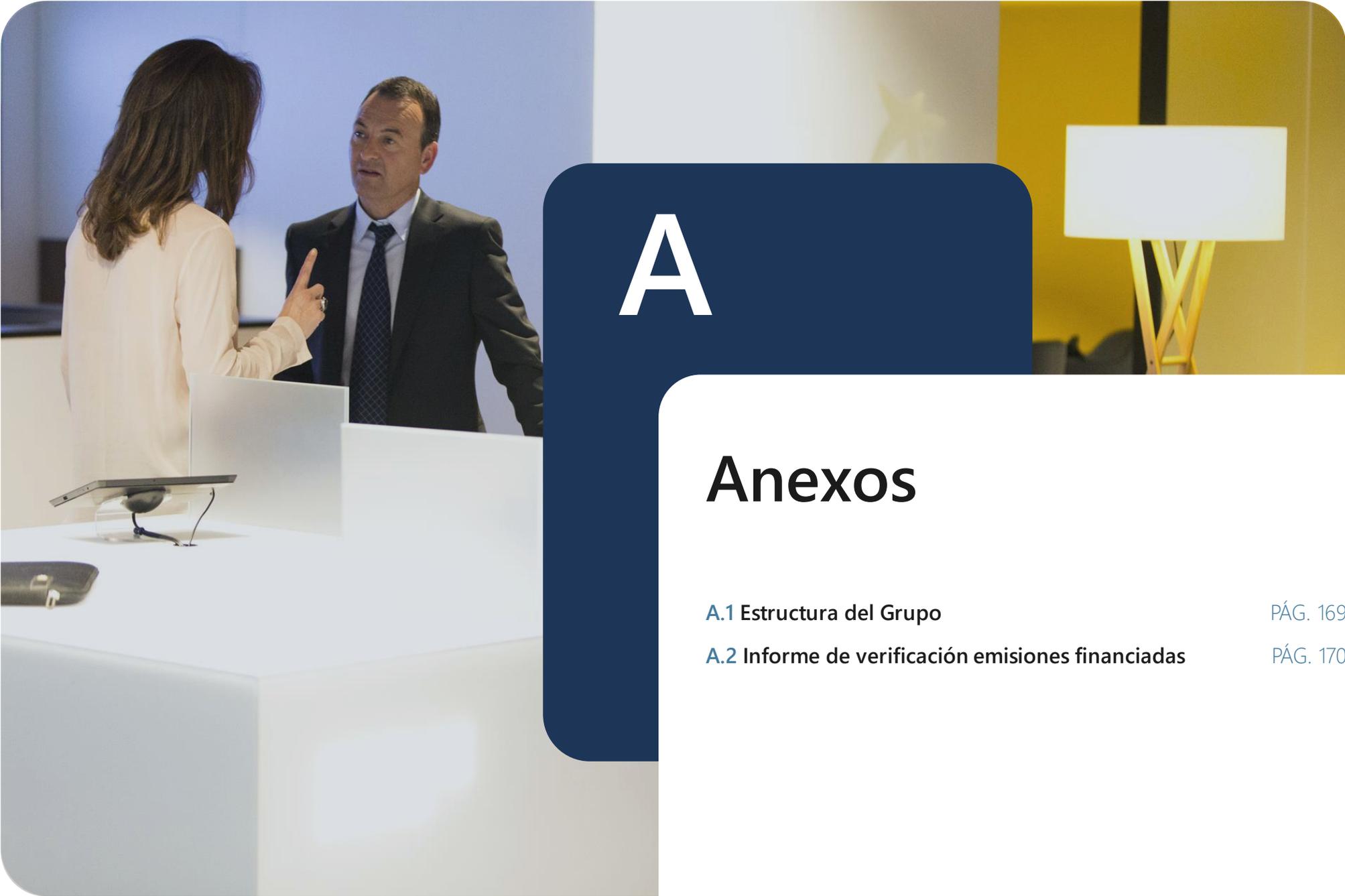
En millones de euros		1er semestre 2024	1er semestre 2023
Margen de intereses	(a)	5.572	4.624
Comisiones bancarias recurrentes	(b)	878	930
Comisiones bancarias mayoritarias	(c)	141	141
Comercialización de seguros	(d)	211	200
Fondos de inversión, carteras y sicav's	(e)	458	415
Planes de pensiones	(f)	152	145
Otros ingresos de <i>Unit Linked</i> <sup>1</sup>	(g)	15	15
<b>Comisiones netas</b>	<b>(h)</b>	<b>1.855</b>	<b>1.846</b>
Resultado de seguros vida-riesgo	(i)	368	321
Resultado de seguros vida-ahorro	(j)	183	143
Resultado <i>Unit Linked</i>	(k)	43	37
<b>Resultado del servicio de seguro</b>	<b>(l)</b>	<b>594</b>	<b>501</b>
Ingresos de participadas de seguros <sup>2</sup>	(m)	102	139
Otros ingresos de participadas	(n)	117	151
Ingresos de la cartera de participadas	(o)	220	290
Resultado de operaciones financieras	(p)	137	143
Otros ingresos y gastos de explotación	(q)	(677)	(730)
<b>Margen bruto</b>		<b>7.701</b>	<b>6.673</b>
Del que ingresos por servicios	(h)+(l)	2.449	2.347
Del que ingresos <i>core</i>	(a)+(h)+(l)+(m)	8.124	7.110

### > Ingresos según la naturaleza y servicio prestado

En millones de euros		1er semestre 2024	1er semestre 2023
Margen de intereses	(a)	5.572	4.624
Activos bajo gestión	(e)+(f)	610	560
Seguros vida-ahorro	(g)+(j)+(k)	241	195
<b>Ingresos por gestión patrimonial</b>	<b>(r)</b>	<b>851</b>	<b>755</b>
Seguros vida-riesgo	(i)	368	321
Comisiones por comercialización de seguros	(d)	211	200
<b>Ingresos por seguros de protección</b>	<b>(s)</b>	<b>579</b>	<b>521</b>
Comisiones bancarias recurrentes	(b)	878	930
Comisiones bancarias mayoristas	(c)	141	141
<b>Comisiones bancarias</b>	<b>(t)</b>	<b>1.019</b>	<b>1.071</b>
Ingresos de participadas de seguros <sup>2</sup>	(m)	102	139
Otros ingresos de participadas	(n)	117	151
Resultado de operaciones financieras	(p)	137	143
Otros ingresos y gastos de explotación	(q)	(677)	(730)
<b>Otros ingresos</b>		<b>(320)</b>	<b>(297)</b>
<b>Margen bruto</b>		<b>7.701</b>	<b>6.673</b>
Del que ingresos por servicios	(r)+(s)+(t)	2.449	2.347
Del que ingresos <i>core</i>	(a)+(r)+(s)+(t)+(m)	7.701	6.673

<sup>1</sup> Corresponden esencialmente a ingresos de *Unit Linked* de BPI Vida e Pensões que, dado su bajo componente de riesgo, se rigen bajo NIF9 y se reportan contablemente en "Comisiones".

<sup>2</sup> Incluye el resultado atribuido de Segur Caixa Adeslas e ingresos de otras participadas de bancaseguros.



# A

## Anexos

**A.1 Estructura del Grupo**

PÁG. 169

**A.2 Informe de verificación emisiones financiadas**

PÁG. 170

## A.1 Estructura del Grupo



Grupo CaixaBank



45.349



CaixaBank, S.A.



36.582

Entidad de crédito España

### > Apoyo al negocio

### > Actividad de negocio

ENTIDADES DEL GRUPO

#### 664 CaixaBank Operational Services (100 %)

→ Servicios de *backoffice* de administración

#### 981 CaixaBank Tech (100%)

→ Prestación de servicios informáticos

#### 189 CaixaBank Facilities Management (100 %)

→ Gestión de obras, mantenimiento, logística y compras

#### 127 CaixaBank Advanced Business Analytics (100 %)

→ Desarrollo de proyectos digitales

ENTIDADES ASOCIADAS Y NEGOCIOS CONJUNTOS

#### → IT Now (49%)

Servicios y proyectos tecnológicos e informáticos

#### 647 CaixaBank Payments & Consumer (100%)

→ Financiación al consumo y medios de pago

#### 41 Wivai SelectPlace S.A.U (100%)

→ Comercialización de productos

#### 9 Telefónica Consumer Finance (50 %)

→ Financiación al consumo

#### 8 CaixaBank Equipment Finance (100 %)

→ Arrendamiento de vehículos y bienes de equipo

#### → Comercia Global Payments Entidad de Pago, S.L (20%)

Entidad de pago

#### → Servired (41%)

Sociedad española de mediopago

#### → Global Payments Money To Pay, S.L (49%)

Entidad de pago

#### → Redsys Servicios de Procesamiento (25%)

Medios de pago

#### 225 Building Center (100%)

→ Tenedora de activos inmobiliarios

#### Bankia Habitat (100%)

→ Explotación, gestión y administración de inmuebles

#### Living Center (100%)

→ Promoción inmobiliaria

#### → Coral Homes (20%)

Servicios inmobiliarios

#### → Gramina Homes (20%)

Explotación, gestión y administración de inmuebles

#### 846 VidaCaixa (100%)

→ Seguros de vida y gestión de fondos de pensiones

#### 72 BPI Vida e Pensões (100%)

→ Seguros de vida y gestión de fondos de pensiones

#### 20 Bankia Mediación (100%)

→ Operador de banca seguros

#### 1 VidaCaixa Mediación (100%)

→ Seguros

#### → SegurCaixa Adeslas (49,9%)

Seguros de novida

#### 269 CaixaBank Asset Management (100%)

→ Gestión de Instituciones de Inversión Colectiva

#### 46 BPI Gestão de ativos (100%)

→ Gestión de Instituciones de Inversión Colectiva

#### 9 CaixaBank AM Luxembourg (100%)

→ Gestión de Instituciones de Inversión Colectiva

#### 4.255 Banco BPI (100%)

→ Entidad de crédito

#### → Companhia de Seguros Allianz Portugal (35%)

Seguros

#### → Banco comercial e de Investimentos (36%)

Entidad de crédito de Mozambique

#### 62 Imaginersgen (100%)

→ Gestión de segmento joven del banco

#### 44 Nuevo MicroBank (100%)

→ Financiación de microcréditos

#### 37 CaixaBank Wealth Management Luxembourg (100%)

→ Entidad de crédito Luxemburgo

#### 8 BPI Suisse (100%)

→ Entidad de crédito Suiza.

#### 10 CaixaBank Titulización (100%)

→ Gestora de fondos de titulización

#### 16 Open Wealth (100%)

→ Servicios de consultoría patrimonial independiente

Nota: Se incluyen las entidades más relevantes por su contribución al Grupo, excluyéndose las operativas de naturaleza accionarial (dividendos), operativa extraordinaria y actividades non-core: Inversiones Inmobiliarias Tegui Resort S.L (153 empleados), Unión de Crédito para la Financiación Mobiliaria e Inmobiliaria, E.F.C., S.A.U. (14), Puerto Triana, S.A.U. (8), Líderes de Empresa Siglo XXI, S.L. (6), entre otras.

→ Número de empleados.

Subgrupos de sociedades.

(%) Porcentaje de participación a 30 de junio de 2024.



## Informe de aseguramiento limitado independiente de las emisiones de gases de efecto invernadero financiadas

A la dirección de CaixaBank, S.A.:

Hemos llevado a cabo un encargo de aseguramiento limitado de las emisiones de gases de efecto invernadero financiadas (en adelante "emisiones financiadas") de CaixaBank, S.A., Banco BPI, S.A. y CaixaBank Payments & Consumer E.F.C., E.P., S.A.U. (en adelante "CaixaBank") correspondientes al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2023, que comprende las emisiones financiadas y las notas explicativas, que se incluyen en el Documento 1 y en el Documento 2 adjuntos a este informe. Este encargo ha sido realizado por un equipo de auditoría experto en materia de sostenibilidad y cambio climático.

### Responsabilidad de la dirección de CaixaBank, S.A. respecto de las emisiones financiadas

Las emisiones financiadas han sido preparadas por la dirección de CaixaBank, S.A. bajo la responsabilidad de los administradores de CaixaBank, S.A. y formarán parte del Informe de Gestión Intermedio Consolidado correspondiente al periodo de seis meses terminado el 30 de junio de 2024. Estas emisiones financiadas han sido preparadas de acuerdo con sus procedimientos internos "Huella de carbono financiada. Metodología de cálculo. Gobernanza", "Huella de carbono financiada. Metodología de cálculo. Hipotecas y CRE", "Huella de carbono financiada. Metodología de cálculo. Financiación Empresarial", "Huella de carbono financiada. Metodología de cálculo. Project Finance", "Huella de carbono financiada. Metodología de cálculo. Autos", "Huella de carbono financiada. Metodología de cálculo. Renta fija" y "Huella de carbono financiada. Metodología de cálculo. Renta variable", descritos en el Documento 2 adjunto a este informe. Esta responsabilidad incluye el diseño, la implantación y el mantenimiento de los sistemas de control interno relevantes para permitir que las emisiones financiadas estén libres de incorrecciones materiales, debido a fraude o error.

La cuantificación de las emisiones de gases de efecto invernadero está sujeta a incertidumbres inherentes debido al conocimiento científico incompleto necesario para determinar los factores de emisión y los valores necesarios para combinar las emisiones de diferentes gases.

La información contenida en las emisiones financiadas de CaixaBank debe ser leída y comprendida junto con los procedimientos internos aplicados para su preparación, descritos en el Documento 2 adjunto a este informe, cuya selección y aplicación es responsabilidad exclusiva de CaixaBank, S.A. La ausencia de una práctica establecida por parte de un organismo reconocido en la que basarse para evaluar y medir las emisiones financiadas permite el uso de diferentes técnicas de medición aceptables, lo que podría afectar la comparabilidad entre entidades y la comparabilidad a lo largo del tiempo.

Los grupos de interés a nivel mundial, incluidos los reguladores, reconocen que existen limitaciones significativas en la disponibilidad y calidad de los datos de emisiones de gases de efecto invernadero de terceros, lo que resulta en el uso extensivo de proxys de datos. Esta limitación ha resultado en que la Alianza para la Contabilidad del Carbono en la Industria Financiera ("PCAF" por sus siglas en inglés) establezca una puntuación o *score* de calidad del dato que se incorpora en los procedimientos internos de CaixaBank, descritos en el Documento 2 adjunto a este informe. Es de prever que los principios y metodologías utilizados para medir y reportar las emisiones financiadas de CaixaBank se desarrollarán con el tiempo y pueden estar sujetos a cambios de acuerdo con la práctica y la regulación del mercado, lo que afectará la comparabilidad año tras año.

.....  
PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L., Avinguda Diagonal, 640, 08017 Barcelona, España  
Tel.: +34 932 532 700 / +34 902 021 111, Fax: +34 934 059 032, www.pwc.es

### Nuestra independencia y gestión de la calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código Internacional de Ética para Profesionales de la Contabilidad (incluidas las normas internacionales de independencia) del Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (Código de ética del IESBA por sus siglas en inglés) que está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesionales, confidencialidad y comportamiento profesional.

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Gestión de la Calidad (NIGC) 1, que requiere que la firma diseñe, implemente y opere un sistema de gestión de la calidad que incluya políticas o procedimientos relativos al cumplimiento de los requerimientos de ética, normas profesionales y requerimientos legales y reglamentarios aplicables.

### Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad es expresar una conclusión de aseguramiento limitado sobre las emisiones financiadas de CaixaBank, basado en los procedimientos que hemos realizado y en las evidencias que hemos obtenido. Hemos realizado nuestro encargo de aseguramiento limitado de acuerdo con la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3410 (NIEA 3410), "Encargos de Aseguramiento sobre Gases de Efecto Invernadero", emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC). Esta norma requiere que planifiquemos y ejecutemos nuestro encargo con el fin de obtener un aseguramiento limitado de que las emisiones financiadas están libres de incorrección material.

Un encargo de aseguramiento limitado realizado de conformidad con la NIEA 3410 supone evaluar la idoneidad del criterio utilizado por CaixaBank en la preparación de las emisiones financiadas, evaluar el riesgo de incorrecciones materiales en las emisiones financiadas debido a fraude o error, responder a los riesgos identificados según sea necesario, y evaluar la presentación general de las emisiones financiadas. El alcance de un encargo de aseguramiento limitado es sustancialmente inferior al de un encargo de aseguramiento razonable, tanto en los procedimientos de evaluación de riesgos, incluyendo el entendimiento del control interno, como en los procedimientos realizados en respuesta a los riesgos evaluados.

Los procedimientos que realizamos estuvieron basados en nuestro juicio profesional e incluyeron consultas, observación de procesos, inspección de documentación, procedimientos analíticos, evaluación de la idoneidad de los métodos de cuantificación y de las políticas de difusión de información, así como su conciliación con los datos subyacentes.

Atendiendo a las circunstancias del encargo, en la realización de los procedimientos antes mencionados hemos:

- A través de consultas y reuniones con el personal de las diversas áreas de CaixaBank involucradas en la elaboración de las emisiones financiadas, obtenido un conocimiento del entorno de control de CaixaBank y de los sistemas de información relevantes para la cuantificación de las emisiones y presentación de informes, pero no hemos evaluado el diseño de determinadas actividades de control, ni hemos obtenido evidencias acerca de su aplicación, ni tampoco hemos probado su efectividad operativa.
- Evaluado si los métodos de CaixaBank para desarrollar estimaciones son apropiados y han sido aplicados en forma consistente. Sin embargo, nuestros procedimientos no han incluido pruebas sobre los datos en los que se han basado las estimaciones ni hemos calculado nuestras propias estimaciones para compararlas con las de CaixaBank.

- Comprobado, mediante pruebas analíticas y sustantivas en base a la selección de una muestra y pruebas de los controles internos, de la información cuantitativa (datos de actividad, cálculos e información generada) para la determinación de las emisiones financiadas de CaixaBank, y su adecuada compilación de acuerdo con los procedimientos internos aplicados.

Los procedimientos realizados en un encargo de aseguramiento limitado varían en naturaleza y plazos, y son menos extensos que para un encargo de aseguramiento razonable. Por consiguiente, el nivel de aseguramiento obtenido en un encargo de aseguramiento limitado es sustancialmente menor que el nivel de aseguramiento que se habría obtenido si hubiéramos realizado un trabajo de aseguramiento razonable. En consecuencia, no expresamos una opinión de aseguramiento razonable acerca de si las emisiones financiadas de CaixaBank han sido preparadas, en todos sus aspectos materiales, de acuerdo con sus procedimientos internos, "Huella de carbono financiada. Metodología de cálculo. Gobernanza", "Huella de carbono financiada. Metodología de cálculo. Hipotecas y CRE", "Huella de carbono financiada. Metodología de cálculo. Financiación Empresarial", "Huella de carbono financiada. Metodología de cálculo. Project Finance", "Huella de carbono financiada. Metodología de cálculo. Autos", "Huella de carbono financiada. Metodología de cálculo. Renta fija" y "Huella de carbono financiada. Metodología de cálculo. Renta variable", aplicados según se estipula en el Documento 2 adjunto a este informe.

#### Conclusión de aseguramiento limitado

Basándonos en los procedimientos realizados y en la evidencia que hemos obtenido, no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que las emisiones financiadas de CaixaBank, S.A., Banco BPI, S.A. y CaixaBank Payments & Consumer E.F.C., E.P., S.A.U., correspondientes al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2023 no han sido preparadas, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los procedimientos internos aplicados, "Huella de carbono financiada. Metodología de cálculo. Gobernanza", "Huella de carbono financiada. Metodología de cálculo. Hipotecas y CRE", "Huella de carbono financiada. Metodología de cálculo. Financiación Empresarial", "Huella de carbono financiada. Metodología de cálculo. Project Finance", "Huella de carbono financiada. Metodología de cálculo. Autos", "Huella de carbono financiada. Metodología de cálculo. Renta fija" y "Huella de carbono financiada. Metodología de cálculo. Renta variable", descritos en el Documento 2 adjunto a este informe.

#### Uso y distribución

Nuestro informe se emite únicamente a la dirección de CaixaBank, S.A., de acuerdo con los términos de nuestra carta de encargo. No asumimos ninguna responsabilidad frente a terceros distintos de la dirección de CaixaBank, S.A.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.



Juan Ignacio Marull Guasch

31 de julio de 2024

Documento 1. Emisiones de gases de efecto invernadero financiadas de CaixaBank, S.A., Banco BPI, S.A. y CaixaBank Payments & Consumer E.F.C., E.P., S.A.U. correspondientes al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2023

Tabla 1.1. Emisiones financiadas 2023 agregadas de CaixaBank, S.A., Banco BPI, S.A. y CaixaBank Payments & Consumer E.F.C., E.P., S.A.U.

Emisiones por tipo de activo	Exposición		Emisiones absolutas		Intensidad económica	Data Quality Score	
	Total exposición en perímetro (MME)	% de exposición calculada	Emisiones Scope 1+2 (ktCO <sub>2</sub> e)	Emisiones Scope 3 (ktCO <sub>2</sub> e)	Intensidad de emisiones S1+2 (tCO <sub>2</sub> e/MME)	Data Quality Score (S1+2)	Data Quality Score (S3)
CRE	5.939	87,1%	80	-	15	4,0	-
Hipotecas	124.656	98,6%	2.986	-	24	3,8	-
Financiación empresarial	152.958	79,4%	28.741	50.071	237	3,3	3,4
Préstamos automóviles	8.260	95,7%	1.767	-	224	4,0	-
Renta variable (RV) <sup>1</sup>	738	97,7%	5	19	7	1,0	1,0
Renta fija corporativa (RF)	17.927	98,3%	261	658	15	4,0	3,9
<b>Total</b>	<b>310.479</b>		<b>33.840</b>	<b>50.749</b>	<b>122</b>	<b>3,6</b>	

Emisiones por sector (financiación empresarial) <sup>2</sup>	Exposición		Emisiones absolutas		Intensidad económica
	Total exposición en perímetro (MME)	% de exposición calculada	Emisiones Scope 1+2 (ktCO <sub>2</sub> e)	Emisiones Scope 3 (ktCO <sub>2</sub> e)	Intensidad de emisiones S1+2 (tCO <sub>2</sub> e/MME)
O&G	6.785	76,6%	12.527	10.386	2.411
Generación eléctrica <sup>3</sup>	15.156	93,2%	2.740	5.202	194
Transporte	22.533	79,9%	2.668	9.530	148
Real Estate	18.704	78,2%	767	2.149	52
Cemento	300	96,9%	397	138	1.365
Hierro y Acero	2.141	91,9%	643	1.007	327
Agricultura (incluye ganadería)	4.921	85,2%	2.385	1.952	569
Aluminio	492	90,4%	70	238	158
Carbón <sup>4</sup>	0,1	50,1%	36	0,1	765.304
Otros sectores no intensivos	81.927	76,5%	6.508	19.469	104
<b>Total</b>	<b>152.958</b>		<b>28.741</b>	<b>50.071</b>	

Emisiones por geografía	Exposición		Emisiones absolutas		Intensidad económica
	Total exposición en perímetro (MME)	% de exposición calculada	Emisiones Scope 1+2 (ktCO <sub>2</sub> e)	Emisiones Scope 3 (ktCO <sub>2</sub> e)	Intensidad de emisiones S1+2 (tCO <sub>2</sub> e/MME)
España y Portugal	263.310	94,4%	20.593	35.679	83
Europa	31.479	66,9%	1.609	10.734	76
Resto del mundo	15.689	39,8%	11.638	4.336	1.863
<b>Total</b>	<b>310.479</b>		<b>33.840</b>	<b>50.749</b>	

<sup>1</sup> No incluye participadas ni cartera de negociación.

<sup>2</sup> Incluye tanto los préstamos con finalidad generalista como la financiación especializada (*project finance*).

<sup>3</sup> Para el código NACE 35.20 "Distribución de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado" se ha detectado un valor anormalmente alto del factor de intensidad PCAF (incremento de un 100.000% respecto al año anterior). Para corregir este *outlier*, se ha aplicado un criterio conservador que consiste en usar el factor de emisión más elevado dentro del sector "Electricidad, gas & agua" para las distintas geografías.

<sup>4</sup> Corresponde a los NACE 0510, 0520 y 1910. Para los códigos NACE 0510 y 0520 los nuevos factores PCAF se han multiplicado por casi 200 para el NACE 0510 y por más de 13.000 para el NACE 0520, respecto a los factores utilizados en el cálculo de 2022, lo que ha supuesto un incremento muy notable de la intensidad económica vinculada a este sector.

Tabla 1.2. Emisiones financiadas 2023 de CaixaBank, S.A.<sup>5</sup>

Emisiones por tipo de activo	Exposición		Emisiones absolutas		Intensidad económica	Data Quality Score	
	Total exposición en perímetro (MME)	% de exposición calculada	Emisiones Scope 1+2 (ktCO <sub>2</sub> e)	Emisiones Scope 3 (ktCO <sub>2</sub> e)	Intensidad de emisiones S1+2 (tCO <sub>2</sub> e/MME)	Data Quality Score (S1+2)	Data Quality Score (S3)
CRE	5.369	91,1%	79	-	16	4,0	-
Hipotecas	112.966	99,9%	2.661	-	24	3,8	-
Financiación empresarial	141.225	79,3%	26.906	46.131	240	3,3	3,4
Préstamos automóviles	5.745	94,9%	1.471	-	270	4,0	-
Renta variable (RV)	730	97,8%	5	18	7	1,0	1,0
Renta fija corporativa (RF)	17.512	98,6%	212	247	12	4,0	4,0
<b>Total</b>	<b>283.547</b>		<b>31.335</b>	<b>46.396</b>	<b>122</b>	<b>3,6</b>	

Emisiones por sector (financiación empresarial)	Exposición		Emisiones absolutas		Intensidad económica
	Total exposición en perímetro (MME)	% de exposición calculada	Emisiones Scope 1+2 (ktCO <sub>2</sub> e)	Emisiones Scope 3 (ktCO <sub>2</sub> e)	Intensidad de emisiones S1+2 (tCO <sub>2</sub> e/MME)
O&G	6.398	75,2%	12.342	8.831	2.566
Generación eléctrica	14.203	97,0%	2.592	5.188	188
Transporte	20.966	79,3%	2.582	9.125	155
Real Estate	17.487	78,3%	691	1.994	50
Cemento	229	96,7%	367	116	1.655
Hierro y Acero	1.973	91,4%	618	942	343
Agricultura (incluye ganadería)	3.892	87,0%	1.758	1.644	519
Aluminio	408	88,6%	58	212	162
Carbón	0,1	50,2%	33	0,05	771.248
Otros sectores no intensivos	75.668	75,7%	5.865	18.079	102
<b>Total</b>	<b>141.225</b>		<b>26.906</b>	<b>46.131</b>	

Emisiones por geografía	Exposición		Emisiones absolutas		Intensidad económica
	Total exposición en perímetro (MME)	% de exposición calculada	Emisiones Scope 1+2 (ktCO <sub>2</sub> e)	Emisiones Scope 3 (ktCO <sub>2</sub> e)	Intensidad de emisiones S1+2 (tCO <sub>2</sub> e/MME)
España	236.600	95,5%	18.095	31.341	80
Europa	31.269	67,1%	1.602	10.719	76
Resto del mundo	15.678	39,8%	11.637	4.336	1.863
<b>Total</b>	<b>283.547</b>		<b>31.335</b>	<b>46.396</b>	

<sup>5</sup> Todas las notas indicadas en la Tabla 1.1. son aplicables a la Tabla 1.2.

Tabla 1.3. Emisiones financiadas 2023 de Banco BPI, S.A.<sup>6</sup>

Emisiones por tipo de activo	Exposición		Emisiones absolutas		Intensidad económica	Data Quality Score	
	Total exposición en perímetro (MME)	% de exposición calculada	Emisiones Scope 1+2 (ktCO <sub>2</sub> e)	Emisiones Scope 3 (ktCO <sub>2</sub> e)	Intensidad de emisiones S1+2 (tCO <sub>2</sub> e/MME)	Data Quality Score (S1+2)	Data Quality Score (S3)
CRE	571	50,0%	1	-	3	4,0	-
Hipotecas	11.690	86,2%	324	-	32	4,0	-
Financiación empresarial	11.204	81,9%	1.763	3.753	192	3,5	3,5
Préstamos automóviles	469	87,6%	18	-	43	3,5	-
Renta variable (RV)	8	85,1%	0,07	0,35	11	4,0	4,0
Renta fija corporativa (RF)	415	85,1%	48	412	137	3,1	3,1
<b>Total</b>	<b>24.356</b>		<b>2.154</b>	<b>4.165</b>	<b>106</b>	<b>3,8</b>	

Emisiones por sector (financiación empresarial)	Exposición		Emisiones absolutas		Intensidad económica
	Total exposición en perímetro (MME)	% de exposición calculada	Emisiones Scope 1+2 (ktCO <sub>2</sub> e)	Emisiones Scope 3 (ktCO <sub>2</sub> e)	Intensidad de emisiones S1+2 (tCO <sub>2</sub> e/MME)
O&G	384	99,8%	183	1.543	476
Generación eléctrica	952	36,4%	147	13	425
Transporte	1.533	88,6%	80	394	59
Real Estate	1.146	76,7%	71	128	81
Cemento	70	97,6%	30	22	431
Hierro y Acero	163	98,1%	23	62	147
Agricultura (incluye ganadería)	1.014	78,6%	615	301	771
Aluminio	81	99,6%	12	25	142
Carbón	0,0	0,0%	-	-	-
Otros sectores no intensivos	5.861	87,0%	602	1.265	118
<b>Total</b>	<b>11.204</b>		<b>1.763</b>	<b>3.753</b>	

Emisiones por geografía	Exposición		Emisiones absolutas		Intensidad económica
	Total exposición en perímetro (MME)	% de exposición calculada	Emisiones Scope 1+2 (ktCO <sub>2</sub> e)	Emisiones Scope 3 (ktCO <sub>2</sub> e)	Intensidad de emisiones S1+2 (tCO <sub>2</sub> e/MME)
Portugal	24.175	83,7%	2.147	4.150	106
Europa	170	39,1%	7	15	103
Resto del mundo	12	4,4%	0,3	0,3	539
<b>Total</b>	<b>24.356</b>		<b>2.154</b>	<b>4.165</b>	

<sup>6</sup> Todas las notas indicadas en la Tabla 1.1. son aplicables a la Tabla 1.3.

Tabla 1.4. Emisiones financiadas 2023 de CaixaBank Payments & Consumer E.F.C., E.P., S.A.U.<sup>7</sup>

Emisiones por tipo de activo <sup>8</sup>	Exposición		Emisiones absolutas		Intensidad económica	Data Quality Score	
	Total exposición en perímetro (MME)	% de exposición calculada	Emisiones Scope 1+2 (ktCO <sub>2</sub> e)	Emisiones Scope 3 (ktCO <sub>2</sub> e)	Intensidad de emisiones S1+2 (tCO <sub>2</sub> e/MME)	Data Quality Score (S1+2)	Data Quality Score (S3)
Financiación empresarial	530	69,8%	72	187	195	4	4
Préstamos automóviles	2.046	100,0%	279	-	136	4,0	-
<b>Total</b>	<b>2.576</b>		<b>351</b>	<b>187</b>	<b>145</b>	<b>4,0</b>	

Emisiones por sector (financiación empresarial)	Exposición		Emisiones absolutas		Intensidad económica
	Total exposición en perímetro (MME)	% de exposición calculada	Emisiones Scope 1+2 (ktCO <sub>2</sub> e)	Emisiones Scope 3 (ktCO <sub>2</sub> e)	Intensidad de emisiones S1+2 (tCO <sub>2</sub> e/MME)
O&G	2	91,3%	2	11	1.307
Generación eléctrica	2	84,3%	1	1	600
Transporte	34	75,6%	6	11	218
Real Estate	71	71,7%	5	27	105
Cemento	1	93,1%	0,39	0,35	600
Hierro y Acero	5	87,7%	1	3	254
Agricultura (incluye ganadería)	14	72,5%	12	6	1.188
Aluminio	3	87,1%	0,25	1,72	104
Carbón	0,01	48,7%	2,95	0,00	705.322
Otros sectores no intensivos	399	68,3%	41	125	150
<b>Total</b>	<b>530</b>		<b>72</b>	<b>187</b>	

Emisiones por geografía	Exposición		Emisiones absolutas		Intensidad económica
	Total exposición en perímetro (MME)	% de exposición calculada	Emisiones Scope 1+2 (ktCO <sub>2</sub> e)	Emisiones Scope 3 (ktCO <sub>2</sub> e)	Intensidad de emisiones S1+2 (tCO <sub>2</sub> e/MME)
España	2.534,5	95,2%	351	187	145
Europa	40,8	3,0%	0,2	0,19	137
Resto del mundo	0,2	56,9%	0,0	0,02	119
<b>Total</b>	<b>2.576</b>		<b>351</b>	<b>187</b>	

<sup>7</sup> Todas las notas indicadas en la Tabla 1.1. son aplicables a la Tabla 1.4.

<sup>8</sup> En el caso de CaixaBank Payments & Consumer, debido a la naturaleza de su actividad, los activos en el perímetro de cálculo son únicamente préstamos corporativos y préstamos para la financiación de vehículos, por lo que el resto de categorías no aplican.

## Notas aclaratorias (aplicables a todas las tablas anteriores):

- El cálculo se ha realizado desde un enfoque de control operacional siguiendo la metodología desarrollada por PCAF y descrita en la norma "*The Global GHG Accounting and Reporting Standard for the Financial Industry (Part A). Second Edition*".
- En el cálculo se ha utilizado la última información financiera y de emisiones disponible para las compañías que forman parte de la cartera de CaixaBank, Banco BPI y CaixaBank Payments & Consumer. Para aquellas empresas para las que no se dispone de dato real, se han utilizado los últimos factores de intensidad de emisión (tCO<sub>2</sub>e/MM€ cifra de negocio) publicados por PCAF (en marzo de 2024) con fecha septiembre 2023.
- Financiación empresarial (sociedades no financieras): Incluye aquellos préstamos para propósitos corporativos generales (incluye PYMES) y *project finance*.
- El cálculo del valor de la compañía para las categorías de Financiación Empresarial y Renta Fija es la suma del patrimonio neto y la deuda, (valor en libros) tanto para sociedades cotizadas como no cotizadas.
- Hipotecas y CRE: El cálculo de emisiones se ha realizado teniendo en cuenta el certificado energético (EPC) del inmueble e información de intensidad de emisiones (según tipo de inmueble y ubicación geográfica) publicada por el Instituto para la Diversificación y Ahorro de la Energía de España y CRREM (factores actualizados en septiembre de 2023).
- El cálculo del Scope 3 se ha realizado para todos los sectores que integran la cartera de CaixaBank, S.A. Dado el alto riesgo de doble contabilización de emisiones para el cálculo de Scope 3, solo se reporta la intensidad de emisiones por MM€ para Scope1+2.
- Exclusiones: No se han calculado emisiones financiadas para activos con datos insuficientes, y no forman parte del perímetro la exposición con entidades de crédito y el riesgo soberano.
- Debido al redondeo los sumatorios totales de las tablas puedes variar ligeramente.

## Documento 2. Alcance, cobertura y metodología aplicada para el cálculo de las emisiones de gases de efecto invernadero financiadas de CaixaBank, S.A., Banco BPI, S.A. y CaixaBank Payments & Consumer E.F.C., E.P., S.A.U.

### A. Emisiones financiadas absolutas:

La metodología utilizada por CaixaBank, S.A., Banco BPI y CaixaBank Payments & Consumer para la estimación de las emisiones financiadas es la establecida en "*The Global GHG Accounting and Reporting Standard for the Financial Industry*" desarrollado por *Partnership for Carbon Accounting Financials* (en adelante, estándar PCAF), en su segunda versión de diciembre de 2022. Esta metodología establece que las emisiones financiadas correspondientes a una entidad financiera se calculan siempre teniendo en cuenta un factor de atribución (específico para cada clase / tipología de activo) por las emisiones del prestatario, de la empresa participada o del bien financiado, según la siguiente fórmula de cálculo:

>> Ecuación 1 – EMISIONES FINANCIADAS

$$\text{Emisiones financiadas} = \sum \text{Factor de atribución} * \text{Emisiones}$$

Donde, el factor de atribución es la parte de las emisiones de CO<sub>2</sub>e anuales del prestatario que se atribuye al Banco. Emisiones: las emisiones anuales del prestatario.

La información sobre las emisiones de GEI y los datos financieros de las compañías que forman parte de las carteras de CaixaBank, S.A., Banco BPI y CaixaBank Payments & Consumer se ha tomado al cierre del ejercicio reportado (en este caso, a 31 de diciembre de 2023). Las emisiones financiadas han sido calculadas con un enfoque de control operacional con alcance de CaixaBank, S.A., Banco BPI y CaixaBank Payments & Consumer. La cobertura del cálculo es del 89% del total de la cartera de financiación crediticia de CaixaBank, S.A., Banco BPI y CaixaBank Payments & Consumer (el 11% restante corresponde a exposición no calculada por datos insuficientes). Adicionalmente, se han calculado las emisiones financiadas vinculadas a la cartera de inversión (incluye renta fija corporativa y renta variable) tanto de CaixaBank, S.A. como de Banco BPI. El detalle de la exposición para cada una de las tipologías de activos calculadas se puede consultar en el Documento 1 anterior.

A continuación, se detalla la metodología utilizada para el cálculo de las emisiones financiadas para cada una de las tipologías de activos, que es común para las tres compañías sobre las que se ha realizado el cálculo de las emisiones financiadas para el ejercicio 2023, es decir, CaixaBank, S.A., Banco BPI y CaixaBank Payments & Consumer (en adelante, "CaixaBank").

### A.1 Financiación a empresas (incluido PYMES). Metodología y cálculo

El cálculo de las emisiones de GEI para esta categoría incluye todos los préstamos o líneas de crédito, presentes en el balance de CaixaBank, para fines corporativos generales, concedidos a empresas, organizaciones sin ánimo de lucro, o cualquier otro tipo de organización (incluye PYMES).

#### Cálculo del factor de atribución:

El factor de atribución representa el peso de la financiación concedida por CaixaBank sobre el cliente. Siguiendo la referencia del estándar PCAF se calcula como se indica a continuación:

>> Ecuación 2 – FACTOR DE ATRIBUCIÓN FINANCIACIÓN EMPRESARIAL

$$\text{Factor de atribución} = \frac{\text{Saldo pendiente de amortizar}}{\text{EVIC}}$$

Para el cálculo del EVIC se han utilizado los epígrafes correspondientes por su valor en libros, evitando que la volatilidad de los mercados dificulte la gestión y cumplimiento de los compromisos de descarbonización establecidos por el grupo/contraparte. La información de balance de las compañías se ha obtenido a partir de bases de datos internas y prospecciones de la información recogida en los balances de estas. Cuando no se dispone de información financiera de la empresa, no es factible calcular las emisiones financiadas.

#### Cálculo de las emisiones de GEI:

En función de la información disponible, el cálculo de las emisiones financiadas se realiza siguiendo dos enfoques diferentes (alcances 1, 2 y 3):

- *Top-down*: cuando se dispone de información acerca de las emisiones de GEI publicadas por las compañías, estas se obtienen directamente de sus reportes públicos.
- *Bottom-up*: cuando no se dispone de información acerca de las emisiones de GEI publicadas por las compañías, estas se estiman a partir de la información disponible (a nivel de sector) de las contrapartes que constituyen los grupos empresariales de dichas compañías.

## A.2 Project Finance. Metodología y cálculo

La cartera de *project finance* incluye todos los préstamos a proyectos con fines específicos que a fecha de cierre se encuentran en el balance de CaixaBank. Para el cálculo de las emisiones de GEI correspondientes a dichos activos, solamente se incluyen las emisiones financiadas a lo largo de la vida de la operación contraída con la entidad.

### Cálculo del factor de atribución:

El factor de atribución para este segmento se calcula de la siguiente manera:

>> Ecuación 3 – FACTOR DE ATRIBUCIÓN PROJECT FINANCE

$$\text{Factor de atribución} = \frac{\text{Saldo pendiente de amortizar}}{\text{Patrimonio Neto} + \text{Deuda}}$$

### Cálculo de emisiones de GEI:

Dada la información disponible, se han utilizado los siguientes enfoques para el cálculo de las emisiones financiadas correspondientes a cada uno de los Alcances 1, 2 y 3:

- Enfoque 1: Este enfoque usa las emisiones reportadas del proyecto a financiar.
- Enfoque 2: Emisiones de GEI calculadas en base a la actividad física para el sector energía, incluyendo solamente las emisiones de Alcance 1.
- Enfoque 3: Emisiones de GEI calculadas en base a la actividad económica y factores de intensidad facilitados por PCAF.

## A.3 Hipotecas y CRE. Metodología y cálculo

La cartera hipotecaria incluye aquellos préstamos con garantía hipotecaria presentes en el balance de la Entidad, destinados a la compra o refinanciación de propiedades residenciales, incluidas viviendas individuales y unifamiliares. La cartera Comercial Real Estate (CRE) incluye aquellos préstamos con garantía hipotecaria presentes en el balance de la Entidad, destinados a la compra o refinanciación de propiedades con fines comerciales. Quedan fuera del alcance los préstamos cuya finalidad es consumo, así como aquellas destinadas a la construcción/reforma de la vivienda y/o propiedades con fines comerciales.

### Cálculo del factor de atribución:

El factor de atribución para este segmento se calcula de la siguiente manera:

>> Ecuación 4 – FACTOR DE ATRIBUCIÓN HIPOTECAS Y CRE

$$\text{Factor de atribución} = \frac{\text{Saldo pendiente de amortizar del inmueble}}{\text{Valor de la propiedad en origen}}$$

### Cálculo de emisiones de GEI:

Dada la información disponible, para el cálculo de las emisiones financiadas correspondientes a los Alcances 1 y 2 de los inmuebles para el cálculo de las emisiones financiadas se emplea, como dato primario la intensidad física del inmueble podrá obtenerse a partir de:

- Certificado energético del inmueble (enfoque 2 según metodología PCAF). El EPC podrá ser real, estimado, inferido o modelizado.
- Instituto para la Diversificación y Ahorro de la Energía o PCAF/CRREM (enfoque 3 según metodología PCAF) en función del tipo de inmueble.

#### A.4 Cartera de inversión (renta fija corporativa y renta variable). Metodología y cálculo

La cartera de inversión incluye renta fija corporativa y renta variable. Bajo el perímetro de RF se incluyen aquellas inversiones en bonos financieros emitidos por entidades privadas, excluyendo bonos verdes. Bajo el perímetro de renta variable se incluyen las participaciones de la Entidad en otras empresas, incluyendo las participaciones en empresas cotizadas y no cotizadas.

##### Cálculo del factor de atribución:

El factor de atribución para este segmento se calcula de la siguiente manera:

>> Ecuación 5 – FACTOR DE ATRIBUCIÓN CARTERA DE INVERSIÓN

$$\text{Factor de atribución} = \frac{\text{Valor neto contable}}{\text{EVIC}}$$

Para el cálculo del EVIC se han utilizado los epígrafes correspondientes por su valor en libros, evitando que la volatilidad de los mercados dificulte la gestión y cumplimiento de los compromisos de descarbonización establecidos por el grupo/contraparte. Puntualmente, para inversiones de renta variable en las compañías cotizadas el EVIC se construye a partir de la capitalización bursátil de la compañía y su deuda.

##### Cálculo de emisiones de GEI:

Dada la información disponible, se han utilizado los siguientes enfoques para el cálculo de las emisiones financiadas correspondientes a cada uno de los Alcances 1, 2 y 3:

- Enfoque 1: Este enfoque usa las emisiones reportadas de la empresa a financiar.
- Enfoque 2: Emisiones de GEI calculadas en base a la actividad económica y factores de intensidad facilitados por PCAF.

#### A.5 Vehículos. Metodología y cálculo

La cartera hipotecaria incluye aquellos préstamos destinados a empresas y particulares para a la adquisición o reparación de vehículos y embarcaciones.

##### Cálculo del factor de atribución:

El factor de atribución para este segmento se calcula de la siguiente manera:

>> Ecuación 6 – FACTOR DE ATRIBUCIÓN VEHÍCULOS

$$\text{Factor de atribución} = \frac{\text{Saldo pendiente de amortizar}}{\text{Total valor del préstamo}}$$

##### Cálculo de emisiones de GEI:

Dada la baja disponibilidad información relativa a las emisiones reales (emisiones de alcance 1) de cada vehículo se realiza una estimación de financiadas a partir de los siguientes proxys: factor de emisión medio según tipo de vehículo y media de kilómetros recorridos según el tipo de vehículo.

## B. Intensidad económica de las emisiones financiadas:

La intensidad económica (en adelante IE) aporta información respecto a la eficiencia de la cartera en términos de emisiones por euro financiado.

La IE se calcula tanto a nivel de registro o contraparte como a nivel agregado:

- A nivel contraparte<sup>9</sup>, la IE se obtiene dividiendo las emisiones financiadas de la contraparte (en tCO2e) entre el saldo pendiente de amortizar de la contraparte.  
>> Ecuación 1 – Intensidad económica

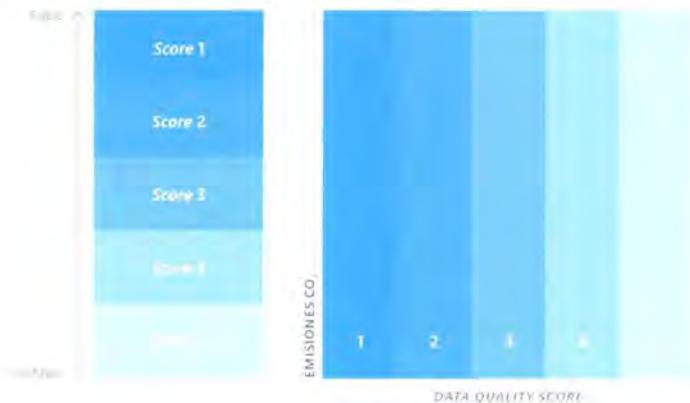
$$IE = \frac{\text{Emisiones financiadas}_{\text{Contraparte}}}{\text{Saldo pendiente de amortizar}_{\text{Contraparte}}}$$

- A nivel agregado: se realiza una media ponderada en función del saldo pendiente de amortizar de la contraparte<sup>1</sup> respecto al total del conjunto a agregar:  
>> Ecuación 2 – Intensidad económica agregada

$$IE_{\text{Agregado}} = \sum \text{Intensidad Económica}_{\text{Contraparte}} \times \frac{\text{Saldo pendiente amortizar}_{\text{Contraparte}}}{\text{Saldo pendiente amortizar}_{\text{Agregado}}}$$

## C. Data Quality Score. Calidad del dato:

En función de la metodología utilizada para realizar el cálculo de las emisiones financiadas y de las estimaciones efectuadas, el estándar PCAF establece un nivel de calidad sobre el grado de certeza de las mismas (*Data Quality Score* o *DQ Score*). Concretamente, PCAF establece 5 niveles de *DQ Score* que se detallan en el siguiente gráfico:



De cara a divulgar de forma representativa la calidad media de los datos utilizados en el cálculo de las emisiones financiadas, se han normalizado los *scores* de calidad para cada sector en base al importe dispuesto, aplicándose la siguiente fórmula:

$$\frac{\sum_{i=1}^n \text{Dispuesto } i \times \text{DQScore } i}{\sum_{i=1}^n \text{Dispuesto } i}$$

<sup>9</sup> La intensidad económica se obtiene a nivel contraparte, inmueble, vehículo o proyecto según el tipo de activo calculado.