2024

CaixaBank

Informe de **Gestió Intermedi Consolidat**

Gener-Juny 2024

Avís legal

00

La finalitat d'aquest document és exclusivament informativa i no pretén prestar un servei d'assessorament financer ni l'oferta de venda, intercanvi, adquisició o invitació per adquirir qualsevol classe de valors, productes o serveis financers de CaixaBank, S.A. (d'ara endavant, "CaixaBank" o "l'Entitat") ni de cap altra de les societats que s'hi esmenten. La informació que conté està subjecta, i s'ha de tractar, com a complement a la resta d'informació pública disponible. La informació fa referència al Grup CaixaBank; quan les dades o informacions tinguin un perímetre diferent, s'especificarà. Qualsevol persona que en qualsevol moment adquireixi un valor ha de fer-ho només partint del seu propi judici o per la idoneïtat del valor per al seu propòsit, i basant-se només en la informació pública que contingui la documentació pública elaborada i registrada per l'emissor en el context d'aquesta informació concreta, rebent assessorament, si el considera necessari o apropiat segons les circumstàncies, i no basant-se en la informació que conté aquest document.

CaixaBank adverteix que aquest document pot contenir manifestacions sobre previsions i estimacions sobre negocis i rendibilitats futures, particularment en relació tant amb la informació financera com extrafinancera relativa al Grup CaixaBank, com ara objectius d'acompliment en matèria ambiental, social o de governança ("ASG"), que ha estat elaborada fonamentalment partint d'estimacions realitzades per l'Entitat. Cal tenir en compte que aquestes estimacions representen les nostres expectatives amb relació a l'evolució del nostre negoci, per la qual cosa hi pot haver diferents riscos, incerteses i altres factors rellevants que poden causar una evolució que difereixi substancialment de les nostres expectatives. Aquests factors, entre d'altres, fan referència a la situació del mercat, factors macroeconòmics, directrius reguladores i governamentals; moviments en els mercats borsaris nacionals i internacionals, tipus de canvi i tipus d'interès; canvis en la posició financera dels nostres clients, deutors o contraparts, així com en la nostra capacitat per satisfer les expectatives o obligacions en matèria ASG, que podran dependre en bona mesura d'actuacions de tercers, com per exemple els nostres objectius de descarbonització, etc. Aquests elements, juntament amb els factors de risc indicats en informes passats o futurs, podrien afectar adversament el nostre negoci i el seu comportament o la consecució d'objectius futurs, inclosos els relatius a l'acompliment en matèria ASG. Altres variables desconegudes o imprevisibles, o en què hi hagi incertesa sobre la seva evolució o els seus impactes potencials, poden fer que els resultats difereixin materialment dels descrits en les previsions i estimacions.

Els estats financers passats i les taxes de creixement anteriors no s'han d'entendre com una garantia de l'evolució, els resultats futurs o el comportament i el preu de l'acció (inclòs el benefici per acció). Cap contingut d'aquest document no s'ha d'interpretar com una previsió de resultats o beneficis futurs. A més, cal tenir en compte que aquest document s'ha preparat a partir dels registres de comptabilitat mantinguts per CaixaBank i, si escau, per la resta d'entitats integrades en el Grup CaixaBank, i inclou certs ajustos i reclassificacions que tenen per objectiu homogeneïtzar els principis i criteris seguits per les societats integrades amb els de CaixaBank, per la qual cosa les dades que conté aquesta presentació poden no coincidir en alguns aspectes amb la informació financera publicada per alguna de les entitats del Grup CaixaBank.

El compte de pèrdues i guanys, el balanç consolidat i els diferents desglossaments d'aquests que es mostren en aquest informe es presenten amb criteris de gestió, per bé que s'han elaborat d'acord amb les Normes Internacionals d'Informació Financera "NIIF", també conegudes per les seves sigles en anglès com a "IFRS" (*International Financial Reporting Standards*), adoptades per la Unió Europea mitjançant reglaments comunitaris, d'acord amb el Reglament 1606/2002 del Parlament Europeu i del Consell, de 19 de juliol de 2002, i posteriors modificacions. En la seva preparació s'ha pres en consideració la Circular 4/2017 del Banc d'Espanya, de 6 de desembre, que constitueix l'adaptació de les NIIF adoptades per la Unió Europea al sector de les entitats de crèdit espanyoles, i les seves modificacions successives.

Es fa notar expressament que aquest document conté dades subministrades per tercers considerades fonts d'informació fiables generalment, tot i que no se n'ha comprovat l'exactitud. Pel que fa a les dades proporcionades per tercers, ni CaixaBank ni cap dels seus administradors, directors o empleats garanteix ni dona fe, ja sigui explícitament o implícitament, que aquests continguts siguin exactes, precisos, íntegres o complets ni està obligat a mantenir-los degudament actualitzats, ni tampoc a corregir-los en cas de detectar-hi qualsevol carència, error o omissió. Així mateix, en la reproducció d'aquests continguts per qualsevol mitjà, CaixaBank pot introduir-hi les modificacions que cregui convenients i pot ometre parcialment o totalment qualsevol dels elements d'aquesta presentació, i, en cas de discrepància amb aquesta versió, no assumeix cap responsabilitat. Allò que s'exposa en aquesta declaració ho han de tenir en compte totes aquelles persones o entitats que puguin haver d'adoptar decisions o elaborar o difondre opinions relatives a valors emesos per CaixaBank i, en particular, els analistes i inversors que treballin amb aquesta presentació. Tots ells estan convidats a consultar la documentació i la informació pública comunicada o registrada per CaixaBank davant la Comissió Nacional del Mercat de Valors (CNMV). En particular, s'adverteix que aquest document conté informació financera no auditada.

A més de la informació financera elaborada d'acord amb les NIIF, aquest document inclou certes Mesures Alternatives del Rendiment "MAR", també conegudes per les seves sigles en anglès com a "APM" (*Alternative Performance Measures*), segons es defineixen a les Directrius sobre Mesures Alternatives del Rendiment publicades per la European Securities and Markets Authority el 5 d'octubre del 2015 (ESMA/2015/1415) ("les Directrius ESMA"), que no han estat auditades, amb l'objectiu que contribueixin a una millor comprensió de l'evolució financera de l'Entitat. Aquestes mesures s'han de considerar com a informació addicional, i en cap cas no substitueixen la informació financera elaborada d'acord amb les NIIF. Així mateix, tal com el Grup CaixaBank defineix i calcula aquestes mesures, pot diferir d'altres mesures semblants calculades per altres companyies i, per tant, podrien no ser comparables. Es prega consultar l'apartat «Glossari» del document, en què es detallen les MAR utilitzades, així com per a la conciliació de certs indicadors de gestió amb els indicadors presentats en els estats financers consolidats elaborats d'acord amb les NIIF. Cal assenyalar que, des de l'1 de gener del 2023, el Grup ha aplicat la NIIF 17, Contractes d'Assegurança, i la NIIF 9, Instruments Financers, als actius i passius afectes al negoci assegurador. El Grup considera també els requeriments de NIIF 9, una norma comptable que ja s'estava aplicant al negoci bancari per al registre i mesurament dels seus actius i passius financers.

El contingut d'aquest document està regulat per la legislació espanyola aplicable en el moment de la seva elaboració i no s'adreça a cap persona física ni jurídica ubicada en qualsevol altra jurisdicció. Per aquest motiu, no necessàriament compleix la regulació o els requisits legals que s'apliquen en altres jurisdiccions.

Sens perjudici dels requisits legals o de qualsevol limitació imposada per CaixaBank que pugui ser aplicable, es prohibeix expressament qualsevol modalitat d'ús o explotació dels continguts d'aquest document, així com l'ús dels signes, marques i logotips que conté. Aquesta prohibició s'estén a tota mena de reproducció, distribució, cessió a tercers, comunicació pública i transformació, mitjançant qualsevol tipus de suport o mitjà, amb finalitats comercials, sense autorització prèvia i expressa de CaixaBank o altres propietaris respectius de la presentació. L'incompliment d'aquesta restricció pot constituir una infracció que la legislació vigent pot sancionar en aquests casos.

Les xifres es presenten en milions d'euros, tret que s'indiqui explícitament la utilització d'una altra unitat monetària, i poden tenir dos formats, milions d'euros o M€, indistintament.

Índex

00

L'Informe de gestió intermedi consolidat, d'acord amb la Circular 3/2018 de la CNMV, haurà d'incorporar els fets importants que hagin tingut lloc durant el període intermedi, així com una descripció dels riscos i les incerteses principals relatius al semestre que alterin de manera significativa algun dels missatges recollits en l'Informe de gestió consolidat formulat de l'últim exercici. Per aquest motiu, i per tal d'aconseguir la comprensió adequada de la informació, cal llegir aquest document juntament amb l'Informe de Gestió Consolidat del 2023 que va formular el Consell d'Administració el 16 de febrer del 2024.

Per a l'elaboració d'aquest document s'ha tingut en compte la *Guia d'elaboració de l'Informe de gestió d'entitats cotitzades de la CNMV*.

Des de l'1 de gener del 2024 fins a la data de formulació d'aquest informe, no han tingut lloc fets significatius en el desenvolupament del Grup que no s'esmentin en aquest document.

Índex

01 La nostra **identitat**

01.1 Presentació del Grup CaixaBank PÀG. 06
01.2 CaixaBank el 1r semestre del 2024 PÀG. 08
01.3 Fites del 1r semestre del 2024 PÀG. 09
01.4 Comportament ètic i responsable PÀG. 10

02 **Estratègia corporativa**

02.1 Entorn PÀG. 13
02.2 Estratègia PÀG. 22

03 **Govern corporativa**

03.1 Estructura accionarial PÀG. 29
03.2 La gestió i Administració de la Societat PÀG. 32

04 Model de **creació de valor**

04.1 Model de segmentació PÀG. 37
04.2 Model de distribució PÀG. 45

05 Els nostres **clients**

05.1 Experiència client PÀG. 52
05.2 Ciberseguretat PÀG. 53
05.3 Privacitat i protecció de dades PÀG. 58

06 Els nostres **empleats**

06.1 Cultura Corporativa PÀG. 63
06.2 Diversitat i igualtat d'oportunitats PÀG. 66
06.3 Desenvolupament professional i compensació PÀG. 67
06.4 Experiència de l'empleat PÀG. 71
06.5 Diàleg amb els empleats PÀG. 76

07 El nostre **compromís** amb la **sostenibilitat**

07.1 Estratègia de sostenibilitat PÀG. 78
07.2 Negoci sostenible PÀG. 82
07.3 Societat PÀG. 101
07.4 Medi ambient i clima PÀG. 120

08 **Resultats i informació financera**

08.1 Dades rellevants del Grup PÀG. 135
08.2 Evolució dels resultats PÀG. 136
08.3 Evolució de l'activitat PÀG. 144
08.4 Gestió del risc PÀG. 146
08.5 Liquiditat i estructura de finançament PÀG. 147
08.6 Gestió del capital PÀG. 148
08.7 Remuneració a l'accionista PÀG. 149
08.8 *Ratings* PÀG. 150

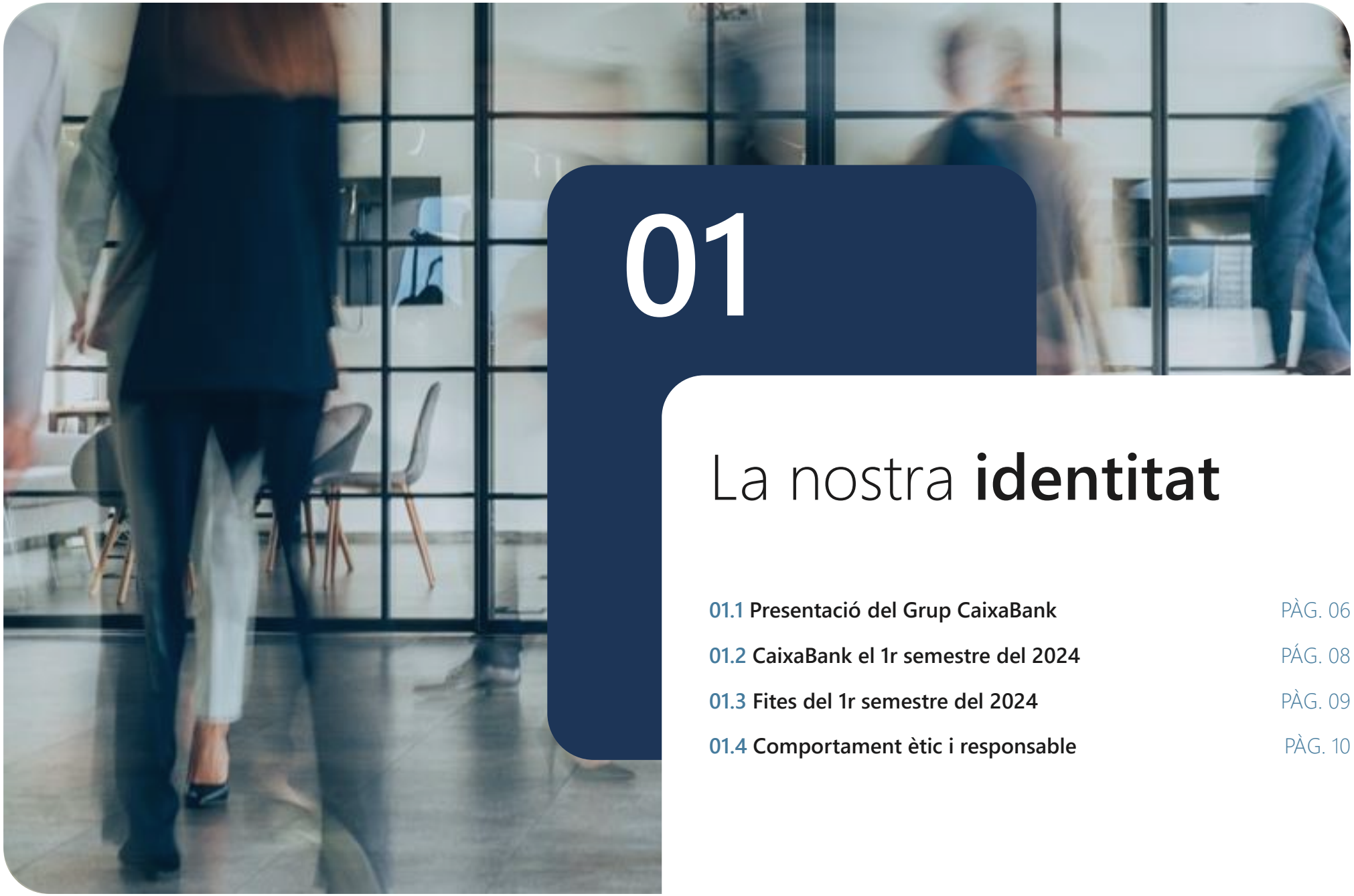
G. **Glossari**

G.1 Informació no financera PÀG. 153
G.2 Informació financera PÀG. 159

A. **Annex**

A.1 Estructura del Grup PÀG. 169
A.2 Informe verificació emissions finançades PÀG. 170

CaixaBank



01

La nostra **identitat**

01.1 **Presentació del Grup CaixaBank** PÀG. 06

01.2 **CaixaBank el 1r semestre del 2024** PÁG. 08

01.3 **Fites del 1r semestre del 2024** PÀG. 09

01.4 **Comportament ètic i responsable** PÀG. 10

01.1 Presentació del Grup CaixaBank

CaixaBank és un grup financer amb un model de **banca sostenible amb visió a llarg termini,** basat en la qualitat, la proximitat i l'especialització.

Que ofereix una proposta de valor de productes i serveis adaptada per a cada segment, assumint la innovació com un repte estratègic i un tret diferencial de la seva cultura, i amb un posicionament líder en banca detallista a Espanya i Portugal que li permet tenir un rol clau en la contribució al creixement econòmic sostenible.

CaixaBank, S.A. és l'Entitat matriu d'un grup de serveis financers, l'acció de la qual està admesa a negociació a les borses de Barcelona, Madrid, València i Bilbao i al mercat continu, i forma part de l'IBEX 35 des del 2011, així com de l'Euro Stoxx Bank Price EUR, l'MSCI Europe i l'MSCI Pan-Euro.

01.1 Presentació del Grup CaixaBank

/ Impacte en la societat

CaixaBank posa a disposició dels seus clients **les millors eines i l'assessorament expert per prendre decisions i desenvolupar hàbits que són font de benestar financer** i que permeten, per exemple, planificar adequadament per poder atendre despeses recurrents, cobrir-se davant d'imprevistos, mantenir el poder adquisitiu durant la jubilació o fer realitat il·lusions i projectes.

Ho fem estant:

- a prop de les persones per a tot el que importa.

Ho fem amb:

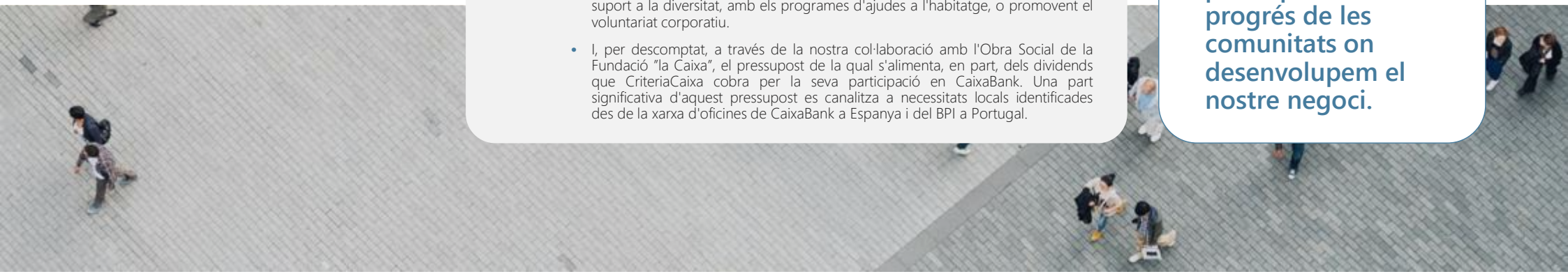
- Assessorament especialitzat.
- Eines de simulació i de seguiment de les finances personals.
- Mitjans de pagament còmodes i segurs.
- Un ventall complet de productes d'estalvi, previsió i assegurances.
- Crèdit concedit de manera responsable.
- Cuidant la seguretat de la informació personal dels nostres clients.

Contribuïm al progrés de la societat

- Canalitzant de forma eficaç i prudent l'estalvi i el finançament i garantint un sistema de pagament eficient i segur.
- Mitjançant la inclusió i l'educació financera; la sostenibilitat mediambiental, el suport a la diversitat, amb els programes d'ajudes a l'habitatge, o promovent el voluntariat corporatiu.
- I, per descomptat, a través de la nostra col·laboració amb l'Obra Social de la Fundació "la Caixa", el pressupost de la qual s'alimenta, en part, dels dividends que CriteriaCaixa cobra per la seva participació en CaixaBank. Una part significativa d'aquest pressupost es canalitza a necessitats locals identificades des de la xarxa d'oficines de CaixaBank a Espanya i del BPI a Portugal.

A més de contribuir al benestar financer dels **nostres clients, el nostre objectiu és donar suport al progrés de tota la societat.**

Som una entitat detallista arrelada als llocs on treballem, i per això **ens sentim partícips del progrés de les comunitats on desenvolupem el nostre negoci.**



01.2 CaixaBank el 1r semestre del 2024

> Clients

Banc **#1** a Espanya amb una **sòlida posició** a Portugal

20,2 M de clients

18,3 M Espanya

1,9 M Portugal

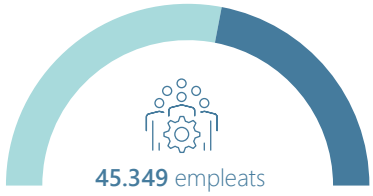
12,7 M de clients digitals

4.138 oficines

Millor Banc d'Espanya i Portugal 2024 per *Euromoney*

> Empleats

Compromís amb la **diversitat**



45.349 empleats

56,3% Dones

43,7% Homes

efr A Certificat amb nivell d'excel·lència A

43,3% de dones en posicions directives CaixaBank, S.A.

> Accionistes i inversors

Creixement de qualitat del resultat

2.675 M€ Resultat atribuït

8.124 M€ Ingressos *core*

Fortalesa de Balanç

12,2% CET1

2,7% Ràtio de morositat

Millora en rendibilitat i eficiència

14,4% ROE 12 mesos

39,0% Ràtio d'eficiència

> Liquiditat folgada

167.421 M€ Actius líquids totals

218% *Liquidity Coverage Ratio* (LCRI).

Creant valor per a l'accionista

2.876 M€ Dividend pagat a compte exercici 2023

0,3919 € per acció Representa **60%** *Pay-out* en efectiu

Programes de recompres d'accions 2024

500 M€ Executats[1] + **500 M€** Anunciats[2]

[1] Correspon al 3r programa de recompra d'accions.
[2] Correspon a l'anunci del 4t programa de recompra d'accions.

> Sostenibilitat

Mobilització de Finances Sostenibles
Objectiu aconseguit

Espanya

67.157 M€ Mobilitzats Grup Espanya[1] (2022-2024)

Objectiu 64.000 M€

Portugal

4.663 M€ Mobilitzats per BPI (2022-2024)

Objectiu 4.000 M€

[1] No inclou BPI. Inclou imports mobilitzats fora d´Espanya.

> Medi ambient i clima

33.840 + 50.749 KtCO2 Emissions finançades Abast 1+2/3

+ **9**[1] Sectors amb objectius de descarbonització fixats

Membre de PCAF i membre fundador de *Net Zero Banking Alliance (NZBA)*

Declaració de natura aprovada pel Consell d'Administració

[1] Els 9 sectors inicials han passat a ser 12 sectors.

> Societat

Compromesos amb el **col·lectiu sènior**

2 bons socials emesos per **1.568 M€**

Compromís amb la inclusió financera

21 Ofibusos + **52.000** Km/mes

804 Municipis

375.621 Beneficiaris MicroBank (acum. 2022-2024)

01.3 Fites del 1r semestre del 2024

Gener

- CaixaBank, reconeguda per tercer any consecutiu per Top Employers per l'**excel·lència en les seves polítiques pràctiques de Recursos Humans.**
- CaixaBank **amplia la cobertura del seu servei d'oficines mòbils** a municipis en risc d'exclusió financera. A finals de juny, el servei d'ofibusos cobria 804 poblacions.
- Llançament de **MyBox VidaCare**, la primera assegurança per cobrir necessitats derivades de malalties neurodegeneratives.

Febrer

- CaixaBank **emet 1.250 milions d'euros en la seva setena emissió de bons verds**. A 30 de juny, són 8 les emissions de bons verds fetes, per un import de 7.150 M€ des del seu inici el 2020.
- Aprovació per part del Consell d'Administració de la **Declaració de Natura.**

Març

- Global Finance premia CaixaBank com el **"Millor Banc del Món pel seu suport a la Societat 2024"**
- **Moody's millora el rating de CaixaBank** fins a baa2 des de baa3, per la millora de la seva valoració de fortalesa intrínseca de l'Entitat i de l'entorn operatiu.

Abril

- CaixaBank paga als seus accionistes un dividend de 2.876 M€, 0,3919 euros per acció, **un 70% més que en l'exercici anterior.**
- **Publicació de la resta dels Objectius de Descarbonització** restants, en el marc de la Net Zero Banking Alliance (NZBA).
- CaixaBank suma una dècada ininterrompuda com a **"Millor Banc a Espanya" per la revista Global Finance.**

Maig

- CaixaBank celebra el Mes Social, amb més de **2.690 activitats solidàries** per tot Espanya.
- **Finalitza el 3r programa de recompra d'accions** de CaixaBank, amb una inversió de 500 M€.

Juny

- CaixaBank, reconegut **com a "Banc més innovador a Europa Occidental" per Global Finance.**
- Reforç dels productes per al col·lectiu sènior amb el llançament del **MyBox Tranquil·litat Sènior,** que permet afrontar les despeses que puguin sorgir a conseqüència d'un accident o defunció.
- **OpenWealth es converteix en la major consultora per a alts patrimonis i "family offices"** d'Espanya.

01.4 Comportament ètic i responsable

CaixaBank desenvolupa les millors pràctiques per **assegurar un comportament ètic i responsable, i per aquest motiu disposa de polítiques en matèria d'ètica i integritat** aprovades pel Consell d'Administració, un model de *compliance*, madur i certificat, i una sèrie de mesures internes per fer efectiu el compliment de les polítiques.

| Actualització de polítiques

Durant el primer semestre del 2024, en relació amb les polítiques en matèria d'ètica i integritat, s'ha actualitzat **la Política Corporativa de Conflictes d'Interès.** Aquesta Política té com a objectiu establir un marc global i harmonitzat de principis generals i procediments d'actuació per a la gestió de conflictes d'interès, potencials i reals, que sorgeixin en l'exercici de les activitats i serveis desenvolupats. Aquesta Política serveix de guia per a:

- La identificació d'àrees i situacions que, per la seva naturalesa, són més propenses a l'aparició de potencials conflictes d'interès.
- Definició i adopció de mesures de prevenció, identificació i gestió dels conflictes d'interès, així com comunicació d'aquests.

Les modificacions principals introduïdes en la Política, en aquesta actualització, han estat:

- Incorporació de noves referències normatives.
- En relació amb els criteris de resolució de conflictes d'interès, s'explicita que, en qualsevol cas, els criteris es resoldran anteposant els interessos dels clients, del Grup i dels seus accionistes als interessos personals.
- Formació a Persones Subjectes: s'inclou el percentatge de consecució de les formacions impartides com a aspecte addicional que s'haurà de revisar des de Compliment normatiu.

| Renovació de certificacions

Durant el primer semestre del 2024 s'han renovat les certificacions següents emeses per AENOR:

- UNE 37301 **Sistemes de Gestió de *Compliance***: és un estàndard internacional que especifica els requisits i proporciona una guia dels sistemes de gestió de *compliance* i pràctiques recomanades.
- UNE 37001 **Sistemes de Gestió Antisuborn:** es tracta d'un estàndard internacional (ISO) que especifica els requisits i proporciona una guia per establir, implementar, mantenir, revisar i millorar un sistema de gestió antisuborn.
- UNE 19601 **Sistemes de Gestió *Compliance* Penals**: l'estàndard nacional de *Compliance* Penal, elaborat per l'Associació Espanyola de Normalització (UNE), i estableix l'estructura i la metodologia necessàries per implementar models d'organització i gestió per a la prevenció de delictes.

01.4 Comportament ètic i responsable

| Sistema intern d'informació

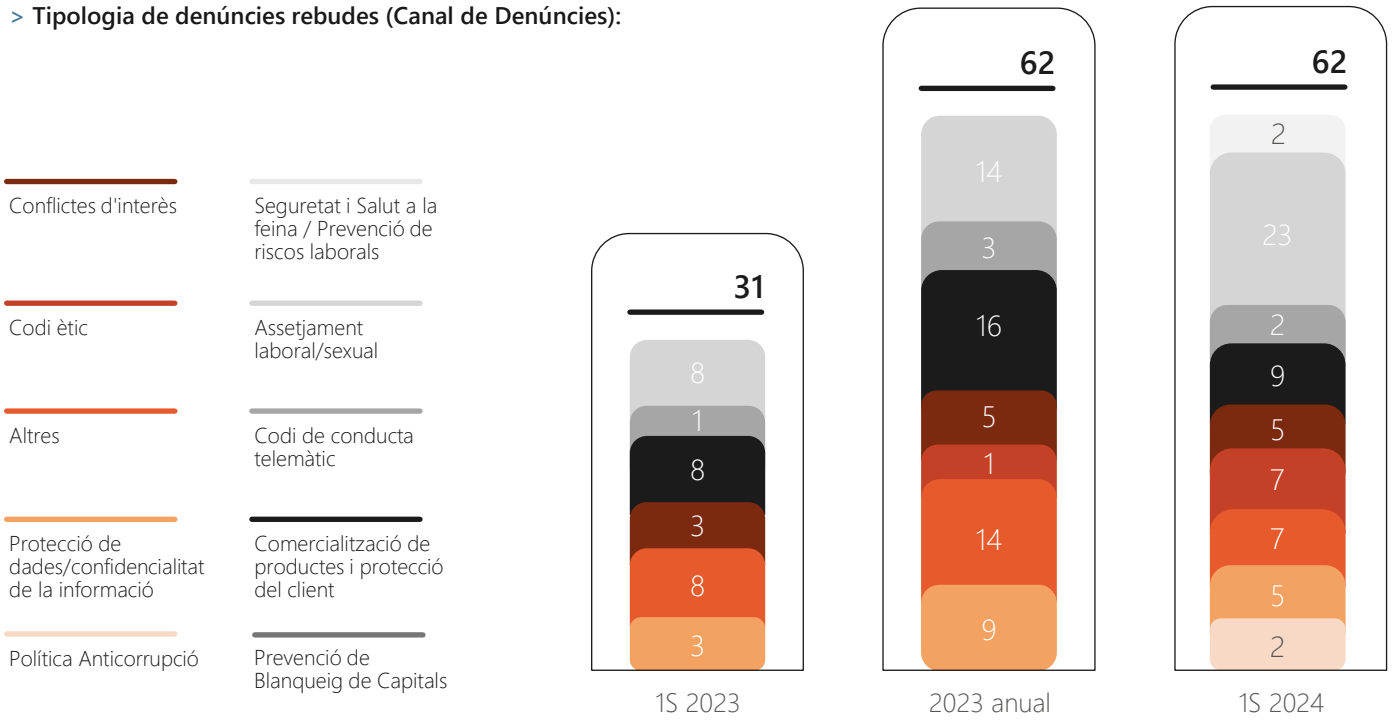
El Sistema Intern d'Informació (SII) integra els diferents canals interns d'informació, entre els quals hi ha el **Canal de Denúncies** com a via principal per informar sobre accions o omissions que puguin constituir infraccions del Dret de la Unió Europea o que puguin ser constitutives d'infracció penal o administrativa greu o molt greu, segons el que disposa la Política corporativa del sistema intern d'informació.

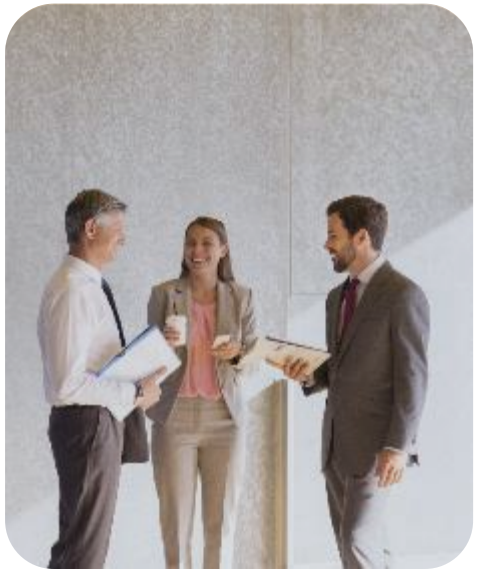
El Canal de Denúncies també és el mitjà adequat per comunicar qualsevol situació d'assetjament laboral i sexual contra empleats.

Durant el primer semestre del 2024 s'han dut a terme les activitats següents en relació amb la millora del Sistema Intern d'Informació:

- Finalització de la identificació de canals d'entrada de comunicacions emmarcades en el SII per a l'aplicació de Llei 2/2023, reguladora de la protecció de les persones que informin sobre infraccions normatives i de lluita contra la corrupció.
- Revisió de la informació facilitada als denunciats ('accés a l'expedient').

> **Tipologia de denúncies rebudes (Canal de Denúncies):**





Evolució de la volumetria de denúncies

Durant el primer semestre del 2024 s'han rebut **62 comunicacions:** 28 han estat admeses (45%), 31 han estat no admeses (50%) i 3 es troben en curs (5%).

Hi ha una majoria de comunicacions categoritzades en assetjament laboral i sexual (37%), seguit d'integritat (inclou Codi ètic, Política anticorrupció i conflictes d'interès) (23%) i de comercialització de productes (15%).

02

Estratègia corporativa

02.1 Entorn PÀG. 13

Entorn econòmic PÀG. 13

Entorn de negoci, sector tecnologia i sostenibilitat PÀG. 15

02.2 Estratègia PÀG. 22

02.1 Entorn

Resiliència econòmica global, però amb disparitat regional

/ Entorn econòmic

| Evolució global i zona euro

En un entorn marcat per una elevada incertesa ateses les tensions geopolítiques latents i la persistència d'unes condicions monetàries restrictives, l'economia mundial va registrar durant el primer semestre del 2024 un comportament millor del que es preveia. Aquest bon comportament de l'economia global va descansar en la fortalesa dels mercats laborals, els coixins financers d'empreses i famílies i una certa recuperació del poder adquisitiu de les llars, sustentada en la baixada de la inflació i el dinamisme dels salaris. Amb tot, aquesta resiliència global amaga dinàmiques diferents entre les grans economies internacionals, des de la solidesa de l'activitat econòmica als EUA a la desacceleració de la Xina i els senyals de moderada recuperació de l'activitat a la zona euro.

Als EUA, l'activitat va mantenir un creixement sòlid durant el primer semestre de l'any, encara que amb senyals de desacceleració cap a ritmes d'expansió més sostenibles, que s'espera que es mantinguin durant els pròxims trimestres. Aquesta normalització es va fer visible en els indicis d'una desacceleració gradual en la demanda -amb una certa moderació del creixement del consum i una distensió en el grau de saturació del mercat laboral-, i senyals positius en l'oferta, com el creixement de la població activa, que va continuar impulsant la creació d'ocupació. Per part seva, la inflació estatunidenca va mostrar una certa persistència durant els primers mesos del 2024, per bé que ja durant el segon trimestre es va tornar a reactivar el procés desinflacionista, el qual, de manera gradual, hauria de tenir continuïtat durant la segona part de l'any. Amb tot això, la Reserva Federal es va ancorar en la prudència i va temperar les perspectives de retallades de tipus, passant d'assenyalar el desembre del 2023 que podria retallar tipus en 75 p. b. durant el 2024 a apuntar a una baixada de només 25 p. b. en les seves projeccions de juny del 2024. En aquest context, els mercats financers van ajustar les seves expectatives en la mateixa direcció, passant d'anticipar 150 p. b. de baixades a 50 p. b. a tancament del primer semestre del 2024.

Pel que fa a la **zona euro**, després d'una segona meitat del 2023 en què l'economia va estar pràcticament estancada, l'activitat es a anar recuperant durant els dos primers trimestres del 2024 i va aconseguir mantenir ritmes de creixement intertrimestrals del PIB del 0,3%. No obstant això, no es pot esperar una acceleració significativa de l'activitat en el que queda d'any. Així, doncs, l'activitat industrial, encara que va anar remuntant, segueix encara força deprimida i afectada per la debilitat dels sectors més intensius en energia. Al seu torn, les famílies es van seguir mostrant molt prudents en les seves decisions de despesa, malgrat l'elevat volum d'estalvi acumulat. Així mateix, el trasllat a l'economia real de les inversions fetes en el marc del NGEU està sent més lent de l'esperat. En conseqüència, el creixement del PIB a la zona euro en el conjunt del 2024 se situaria al voltant del 0,8% segons les previsions de CaixaBank Research; Alemanya seria l'economia menys dinàmica, amb un avenç d'amb prou feines un 0,2%, i França i Itàlia assolirien creixements força modestos, inferiors a l'1,0%.

Cal destacar també que els resultats de les eleccions al Parlament europeu fetes el juny han elevat la incertesa política. La majoria de forces proeuropees va revalidar la seva majoria per controlar la cambra, però es va produir un notable ascens de la ultradreta. En concret, a França va resultar la força més votada, amb el 31% dels vots, fet que va provocar l'avançament de les eleccions legislatives i un augment de la prima de risc francesa, que es va encomanar moderadament a la resta d'economies perifèriques (Itàlia, Espanya i Grècia).

La inflació a la zona euro es va continuar moderant durant el primer semestre del 2024 gràcies a la pressió més baixa dels preus dels aliments, tot i que ho va fer més lentament a causa del canvi de dinàmiques pròpies de les últimes fases del procés desinflacionista, ja que no compta amb la font de desinflació procedent de l'energia, un component que havia exhibit fortes caigudes interanuals a finals del 2023.

En aquest context, el juny el Banc Central Europeu (BCE) va fer una primera baixada dels tipus d'interès, de 25-p. b., basant-se en la bona transmissió de l'enduriment monetari, la baixada de la inflació i una confiança superior en l'encarrilament de la inflació cap a l'objectiu del 2%. Amb tot, es preveu que els pròxims mesos la inflació exhibeixi més volatilitat, afectada pels efectes de base que genera la retirada esgraonada de mesures que es van posar en marxa contra la crisi energètica, i també una mica més de resistència a la baixa, atès que la desinflació recaurà més sobre components inercials, com els serveis. Aquestes expectatives explicarien que el BCE acompanyés aquesta primera retallada de tipus amb un missatge de cautela. A tancament de juny, els mercats financers preveien dues retallades més el 2024, quan a finals del 2023 s'estudiaven un total de sis retallades per al conjunt del 2024.

02.1 Entorn

| Evolució Espanya i Portugal

Espanya

En la primera meitat del 2024, l'economia espanyola va mostrar un dinamisme elevat, superior al que es preveia en l'arrencada de l'any, sobretot per la notable empenta de les activitats relacionades amb el turisme i la fortalesa del mercat laboral. Així doncs, després de la bona dada de creixement del PIB de l'1T -amb un avenç intertrimestral del 0,8%-, el vigor mostrat pels indicadors disponibles del 2T apuntaria que l'activitat econòmica va mantenir un ritme de creixement dinàmic. Aquest bon to es va reflectir en la consolidació dels PMI manufacturer i de serveis en terreny expansiu (per sobre de 50 punts), en la resiliència de la despesa de les llars i en la solidesa en la creació de llocs de treball, amb l'afiliació en màxims històrics, per sobre dels 21 milions de treballadors.

Pel que fa a la inflació, va reprendre el camí de descensos i el juny es va situar en el 3,4%, gràcies a la caiguda de carburants i aliments, i es va situar en el 3,4%. Tanmateix, la resistència de la inflació en els serveis està dificultant que la subjacent baixi del 3,0%.

El notable dinamisme exhibit per l'economia espanyola durant la primera meitat de l'any ens ha dut a revisar a l'alça la previsió de creixement del PIB fins al 2,4% per al 2024 i el 2,3% per al 2025. Esperem que la demanda interna vagi guanyant vigor gràcies a l'impuls del creixement demogràfic, l'avenç de la renda disponible real de les famílies i la reactivació de la inversió. La demanda externa anirà reduint la seva aportació positiva malgrat la recuperació de les exportacions a causa de l'acceleració de les importacions. Els principals riscos baixistes procedeixen de l'entorn geopolític i de la incertesa política. No obstant això, també hi ha riscos alcistes, com un avenç superior del consum privat atès l'elevat nivell de la taxa d'estalvi de les famílies i la intensitat dels fluxos migratoris.

L'economia espanyola **mostra un dinamisme superior** a l'esperat en l'arrencada de l'any

Portugal

L'economia portuguesa també va registrar un comportament millor del previst en la primera part del 2024. L'1T 2024, el PIB va créixer un 0,8% respecte al trimestre anterior, gràcies a l'impuls de la demanda externa, que va aportar un punt percentual al creixement intertrimestral. Els indicadors disponibles apunten que aquest dinamisme es va mantenir durant el 2T. Aquesta favorable evolució justifica una lleugera revisió a l'alça en el creixement del PIB previst per al 2024, fins a l'1,8%.

Respecte a la inflació, va baixar fins al 2,8% el juny i fins al 2,3% en el cas de la subjacent. Esperem que les pressions alcistes es vagin reduint gradualment durant l'any, encara que puntualment es produirà algun repunt, de manera que, de mitjana, durant l'exercici 2024 preveiem que se situï en el 2,5%, davant el 4,3% del 2023.

El vigor de la demanda externa impulsa el creixement a Portugal

02.1 Entorn

/ Entorn de negoci: sector, tecnologia i sostenibilitat

| Rendibilitat i solvència del negoci

La rendibilitat del sector bancari espanyol es manté robusta durant el primer trimestre del 2024, gràcies a la contribució del marge d'interessos.

D'aquesta manera, la rendibilitat sobre el patrimoni net (ROE, per les seves sigles en anglès) es va situar el en 12,3% durant el primer trimestre del 2024[1], 1 punt percentual superior a la registrada un any abans.

L'evolució del marge d'interessos ha seguit reflectint el canvi en la política monetària que va impulsar un augment dels tipus d'interès superior al previst inicialment. Tanmateix, la recent decisió del Banc Central Europeu (BCE) de començar a abaixar els tipus d'interès, que s'ha vist reflectida en l'evolució de l'EURIBOR, sembla confirmar un canvi de cicle de la política monetària, fet que limita el potencial de creixement del marge d'interessos de les entitats.

L'activitat del sector bancari s'ha vist condicionada per l'**enduriment de la política monetària,** que ha resultat en una **contracció del finançament.** De fet, la cartera de crèdit al sector privat a Espanya va registrar el maig del 2024 una caiguda del 2% respecte al maig del 2023. La reducció dels tipus d'interès que s'ha registrat durant els últims mesos ha contribuït a frenar aquesta contracció i s'espera una reactivació de la demanda de crèdit durant el 2024.

La qualitat creditícia es manté pràcticament estable. La taxa de morositat es va situar en el 3,6% el mes d'abril del 2024, cosa que representa un increment acumulat de 5 punts bàsics respecte a un any abans, mentre que respecte als nivells prepandèmics de febrer del 2020 acumula una caiguda de 122 punts bàsics.

L'evolució recent de l'Euribor **podria reflectir el final del cicle d'enduriment de la política monetària** i la reactivació de la demanda de crèdit durant el 2024.

[1] Banc d'Espanya, Estadístiques Supervisores 1r trimestre del 2024. Dades del sector consolidades.

02.1 Entorn

Els senyals de deteriorament primerenc de la qualitat creditícia han estat relativament modestos. Així doncs, el crèdit en vigilància especial es va incrementar un 3,2%[1] el 2023. Segons dades de l'EBA, el pes dels crèdits en vigilància especial (o *Stage* 2) se situa en un 7,2%[2] el març del 2024. En els préstecs amb aval ICO a empreses, el pes dels qualificats en vigilància especial es va situar en el 23%[1], 3,3 punts percentuals més que un any abans. És rellevant assenyalar que un dels factors clau en l'increment d'aquesta ràtio va ser la considerable reducció de l'import total d'aquests crèdits (-29% el 2023).

Les ràtios de capital es troben en nivells robustos i segueixen mantenint un marge folgat sobre els requisits regulatoris. A Espanya, la ràtio CET1 es va situar durant el primer trimestre del 2024 en el 13,2%[3]. Aquests nivells de capital estan molt per sobre dels registrats durant l'anterior crisi financera i atorguen al sector bancari espanyol una elevada capacitat per absorbir potencials pèrdues. Així ho demostren també els resultats dels últims testos d'estrès fets[4], que mostren una elevada capacitat de resistència del sector bancari espanyol davant d'escenaris adversos.

No obstant això, cal destacar que l'**impost a la banca ha afectat el compte de resultats** del sector bancari espanyol i, en conseqüència, en la capacitat de generació orgànica de capital.

Pel que fa als graus de liquiditat del sector financer espanyol, aquests es continuen mantenint elevats. La ràtio de cobertura de liquiditat (LCR, per les seves sigles en anglès) del sistema va arribar al 179,8% durant el primer trimestre del 2024[3] (+6,7 punts percentuals per sobre del març del 2023) i va superar folgadament el requisit regulatori del 100%.

[1] Banc d'Espanya, Informe d'Estabilitat Financera, primavera 2024.
[2] EBA Risk Dashboard. Dades del sector consolidades (entitats significatives).
[3] Banc d'Espanya, Estadístiques Supervisores 1T24. Dades del sector consolidades.
[4] Banc d'Espanya, marc metodològic propi FLESB (*Forward Looking Exercicse on Spanish Banks*)

02.1 Entorn

| Transformació digital

Els **hàbits i comportaments més digitals sorgits arran de la pandèmia de la COVID-19 van accelerar el procés de digitalització** de l'entorn en què les entitats financeres desenvolupen la seva activitat. Des de llavors, les entitats han seguit avançant en la seva transformació digital a través de l'adopció de noves eines i tecnologies.

Per al sector bancari, la **transformació digital** està redundant en un **focus creixent en el client** i unes exigències més elevades per mantenir-lo satisfet (pel que fa a conveniència, immediatesa, personalització o cost). Més concretament, la satisfacció del client s'està convertint en un punt cada vegada més rellevant, atès que el grau de fidelitat dels clients és cada vegada més baix, ja que és més fàcil canviar d'entitat en un entorn digital. Així mateix, la digitalització del sector bancari ha facilitat l'aparició de nous competidors no tradicionals, com les *Fintech* i les plataformes digitals *Bigtech*, amb models de negoci que es palanquegen en les noves tecnologies, que eleven els estàndards de qualitat de servei i que accentuen la pressió sobre els marges del sector.

Fins ara, aquest **sector no tradicional té una mida molt reduïda** en relació amb el conjunt del sector financer. No obstant això, aquests nous entrants han crescut i la seva presència s'observa al llarg de la cadena de valor del sector financer (destaquen especialment els segments de pagaments i crèdit al consum). A futur, la capacitat de les *Fintech* per adaptar els seus models de negocis al nou entorn de tipus d'interès serà clau per determinar l'evolució del sector. En particular, l'enduriment de les condicions financeres ha reduït l'apetit inversor per aquest sector (durant el primer trimestre del 2024, el finançament en el sector *Fintech* a escala mundial s'havia reduït un 54% interanual i se situava en nivells per sota dels del 2019)[1]. En conseqüència, aquestes empreses s'estan veient obligades a traslladar part de l'augment dels seus costos de finançament a la seva base de clients, cosa que pot suposar un repte per a aquelles que basen el seu creixement en la provisió de serveis financers a preus baixos o sense cost.

D'altra banda, l'**accés a les dades i la capacitat per generar valor a partir d'aquestes** s'han convertit en una important font d'avantatge competitiu. En concret, l'ús, processament i emmagatzematge de dades resulta en informació que serveix per crear productes que generin un valor més alt per al client i que estiguin més adaptats al seu perfil de risc. A més, s'observa un augment dels **casos d'ús i desenvolupament de noves tecnologies** (com *cloud*, *blockchain* o Intel·ligència Artificial generativa) en el sector, per bé que amb diferents graus de maduresa. En qualsevol cas, l'ús de noves tecnologies en el sector genera la necessitat d'adaptar processos i estratègies de negoci al nou entorn.

[1] Font: CB Insights, State of Fintech Report

02.1 Entorn

La **digitalització del sector també comporta nombroses oportunitats** per generar més ingressos. En particular, gràcies a l'ús de la tecnologia digital, les entitats poden ampliar la seva base de clients i prestar serveis de forma més eficient i amb un cost més baix. En aquest sentit, la digitalització permet arribar a més clients potencials sense que calgui ampliar la xarxa de sucursals al territori.

Al seu torn, la digitalització també permet crear noves oportunitats de negoci, per exemple, oferint les seves plataformes digitals perquè tercers comercialitzin els seus productes, o mitjançant productes financers nous que s'adaptin millor a les necessitats de cada client.

Per part seva, els **patrons de pagament estan canviant.** La tendència de reducció de l'ús de l'efectiu com a mitjà de pagament a favor dels mitjans de pagaments electrònics es va accelerar amb la COVID-19 i s'ha consolidat a posteriori. A més, l'àmbit dels pagaments digitals també està evolucionant, d'un model dominat gairebé en exclusiva per sistemes de targetes (vinculades a dipòsits bancaris) cap a un model més mixt, en el qual també participen les *Fintech i Bigtech* (que ofereixen solucions de pagaments alternatives basant-se en noves tecnologies) i en el qual apareixen nous tipus de diners i formes de pagament privades, com les *stablecoins*.

En aquest context, l'expansió del mercat de criptoactius i *stablecoins* aquests últims anys ha impulsat la inversió privada en tecnologies com *Distributed Ledger Technology* (DLT) o criptografia, que permeten el desenvolupament de noves funcionalitats de valor afegit en pagaments (com la programabilitat en pagaments mitjançant *Smart Contracts*). Aquesta tendència, a més, s'està veient accelerada per l'entrada en vigor de la regulació MiCA i del règim pilot de DLT a la UE, que atorguen més claredat regulatòria en aquest àmbit.

Davant d'aquests avenços, els **Bancs Centrals**, especialment en economies avançades, estan **avaluant l'emissió de les seves pròpies monedes digitals** (CBDC, per les seves sigles en anglès) com a forma d'assegurar que ciutadans i empreses segueixin tenint accés a diners del Banc Central en l'era digital i que els diners que emeten segueixin actuant com a àncora monetària (donant suport a l'estabilitat, integració i eficiència dels sistemes financer i de pagaments).

Així doncs, a la zona euro, el **Banc Central Europeu (BCE) està explorant la possibilitat d'emetre un euro digital** com a complement de l'efectiu i com a solució de pagaments addicional. Després de dos anys de fase d'investigació, enfocada a elaborar una proposta de disseny de l'euro digital, exploració tècnica i aprenentatge, el BCE va decidir el novembre avançar cap a la fase següent del projecte, de preparació. Aquesta nova fase, que s'espera que s'acabi l'octubre del 2025, se centrarà a establir les bases per a la possible emissió d'un euro digital en el futur. L'última fase del projecte (fase de prellançament) estaria dedicada al desenvolupament i desplegament dels diferents casos d'ús de l'euro digital. Per part seva, **la Comissió Europea va publicar el juny del 2023 la proposta legislativa que estableix el marc jurídic d'un possible euro digital**, una proposta que encara s'ha de consensuar al Parlament i al Consell Europeu**.**

Així mateix, la Comissió Europea ha presentat altres propostes legislatives destinades a alinear els serveis de pagament i el sector financer en general amb la transformació digital de l'economia europea, i que tenen un potencial de disrupció alt. Concretament, destaca la proposta de Reglament sobre un marc per a l'accés a dades financeres (FIDAR), que establirà drets i obligacions en l'intercanvi de dades financeres de clients més enllà dels comptes de pagament.

[1] Font: CB Insights, State of Fintech Report.

02.1 Entorn

De la mateixa manera, també destaca **la proposta d'actualització de la Directiva europea de pagaments**, que, entre d'altres, introduirà canvis en la gestió de permisos de les dades de pagament de clients i mesures per combatre i mitigar el frau en els pagaments electrònics. No obstant això, aquestes propostes encara han de seguir el seu procés legislatiu abans de ser implementades.

CaixaBank afronta el repte de la digitalització amb una estratègia centrada en l'experiència de client. En aquest sentit, la transformació digital ofereix a l'Entitat noves oportunitats per conèixer els clients i oferir-los una proposta de més valor mitjançant un model d'atenció omnicanal. En particular, CaixaBank disposa d'una plataforma de distribució que combina una gran capil·laritat física amb elevades capacitats digitals, i prova d'això és que l'Entitat té més d'11 milions de clients digitals a Espanya.

Així mateix, per donar resposta al canvi d'hàbits dels clients, l'Entitat està posant un èmfasi especial en aquelles iniciatives que permeten millorar la interacció amb els clients a través de canals no presencials. D'altra banda, la transformació digital també està portant a aprofundir en el desenvolupament de capacitats, com l'analítica avançada, la Intel·ligència Artificial generativa i la provisió de serveis natius digitals. Respecte a aquest últim punt, destaca la proposta d'*imagin*, un ecosistema digital i plataforma *lifestyle* enfocat al segment més jove, en què s'ofereixen productes i serveis, financers i no financers, propis i de tercers. A més, l'Entitat també està impulsant noves formes de treballar (més transversals i col·laboratives) i vol col·laborar de forma activa amb nous entrants que ofereixen serveis que es poden incorporar a la proposta de valor del Grup.

02.1 Entorn

| Ciberseguretat

La transformació digital és vital per a la competitivitat i eficiència de la banca, però també augmenta els riscos tecnològics. En aquest sentit, la operativa digital més important de clients i empleats exigeix **augmentar el focus en la ciberseguretat i la protecció de la informació.**

El **ciberrisc** suposa una **important amenaça per a l'estabilitat financera i l'economia global**. En particular, els incidents cibernètics poden arribar a impactar en diferents activitats financeres (com la concessió de crèdit o els serveis de pagaments i de liquidació), ja que pertorben les tecnologies de la informació i comunicació (ICT) que els donen suport. Així mateix, els ciberincidents també poden comportar un ús indegut de les dades que aquestes tecnologies processen o emmagatzemen. Dins el sector financer, els bancs tenen múltiples punts de contacte amb tercers, fet que incrementa la seva exposició als ciberatacs i fa que puguin ser utilitzats com a punts d'entrada per a atacs en el sector financer.

A més, el panorama d'amenaces cibernètiques **evoluciona constantment** i s'està tornant **cada vegada més complex**, fruit de la creixent digitalització de l'economia, l'augment de les dependències de tercers i les tensions geopolítiques. D'altra banda, el cost dels incidents cibernètics ha anat augmentant de manera contínua i significativa al llarg dels anys.

En aquest context, **la Unió Europea (UE) està responent al ciberrisc amb diferents iniciatives**, entre les quals destaca la **normativa sobre resiliència operativa digital (DORA)**, en vigor des del gener del 2023 i destinada a crear un marc regulador per assegurar que entitats financeres puguin resistir i respondre a qualsevol tipus de pertorbació i amenaça relacionada amb les TIC i recuperar-se'n.

CaixaBank és conscient del grau d'amenaça existent i considera la ciberseguretat com una prioritat. Per això, disposa d'un **Pla Estratègic de Seguretat de la Informació**, que mesura de manera contínua les capacitats en ciberseguretat del Grup i pretén mantenir l'Entitat a l'avantguarda de la protecció de la informació, d'acord amb els millors estàndards del mercat.

CaixaBank disposa d'un **Pla Estratègic de Seguretat de la informació**, que mesura de manera contínua les capacitats en ciberseguretat del Grup.

↗ Vegeu apartat *"05.2 Ciberseguretat"*

02.1 Entorn

| Sostenibilitat

L'objectiu de **descarbonització de l'economia europea** a mitjà termini s'està veient acompanyat per una regulació cada vegada més exigent sobre com abordar la sostenibilitat i per una creixent pressió (tant d'inversors com d'autoritats i supervisors) perquè les empreses hi ajustin les seves estratègies en consonància.

En aquest sentit, destaca l'entrada en vigor de la **taxonomia verda de la UE**, que estableix un sistema de classificació d'activitats sostenibles i l'aprovació dels requisits d'informació sobre el grau d'alineació amb la taxonomia per a les empreses subjectes a la directiva NFRD (*Non-Financial Reporting Directive*). Les entitats de crèdit (també subjectes a aquesta directiva) han de divulgar la proporció de les exposicions que queden dins el perímetre de la taxonomia i informar sobre la proporció de les exposicions alineades amb la taxonomia (*Green Asset Ratio*).

Així mateix, també destaca l'aprovació de la nova **Directiva de Reporting de Sostenibilitat (CSRD)** el 2022, la implementació de la qual aquest 2024 suposarà un gran pas endavant en relació amb els actuals requisits d'informació ASG que conté l'Informe de Gestió i fomentarà la transparència i la comparabilitat del *reporting*. Al seu torn, es preveu que la Directiva, per la seva extensió a la cadena de valor, acceleri la transició sostenible del teixit empresarial.

En l'àmbit de la supervisió bancària, **destaca el pla d'acció del BCE per incorporar de forma explícita el canvi climàtic i la transició energètica en el seu marc d'operacions**. En línia amb aquest pla, el BCE ha començat a incorporar criteris climàtics en el seu programa de compra de deute corporatiu i en el marc d'actius de garantia (o col·lateral). Aquestes mesures pretenen reduir el risc climàtic en el balanç del BCE, impulsar una major transparència i divulgació dels riscos climàtics per part d'empreses i entitats financeres, millorar la gestió del risc climàtic i donar suport a la transició verda de l'economia.

A més, destaca **la fixació d'expectatives supervisores en aquest àmbit** i l'avaluació de les pràctiques dels bancs relacionades amb l'estratègia, la governança i la gestió de riscos climàtics i mediambientals.

Per part seva, **l'Autoritat Bancària Europea (EBA) també té un pla de treball per incorporar aspectes ASG en el marc regulatori i supervisor**. Entre les diferents iniciatives, destaca la incorporació dels riscos climàtics en el marc d'exercicis d'estrès per calibrar la resiliència del sector bancari europeu als riscos climàtics. En aquest sentit, l'EBA, juntament amb altres autoritats supervisores europees, el BCE i el European System Risk Board (ESRB) estan treballant en un exercici per avaluar la preparació i resiliència del sector financer al paquet de mesures legislatives (sobre energia, transport, reducció d'emissions, ús del sòl i silvicultura) incloses en el pla "***Fit-for-55***" per reduir les emissions de GEI del bloc un 55% de cara al 2030. L'exercici es va llançar durant l'últim trimestre de l'any 2023 i se'n publicaran els resultats durant el primer trimestre del 2025.

Així mateix, **la UE va aprovar el 2021 la llei climàtica europea** (que fixa els objectius de reducció d'emissions del bloc per al 2030 i de neutralitat d'emissions per al 2050 com un compromís legal) i ha començat a desplegar mesures i reformes en diversos sectors econòmics (des d'habitatge fins a energia i transport) per reduir les emissions de gasos amb efecte d'hivernacle (GEI) en línia amb els objectius fixats i avançar cap a una economia descarbonitzada. A més, després de la invasió russa d'Ucraïna, la Comissió Europea va presentar el pla REPowerEU per accelerar dràsticament la transició energètica. A Espanya, **gràcies al Pla de Recuperació Next Generation EU (NGEU)**, s'hi han destinat prop de 13.500 M€[1] entre el 2022 i el 2023, i **s'estima que es destinin prop de 3.900 M€[1] addicionals aquest 2024** a inversions en energies renovables, mobilitat sostenible i rehabilitació energètica d'edificis, per impulsar així la transició verda de l'economia.

En aquest entorn, **CaixaBank considera prioritari avançar en la transició cap a una economia baixa en carboni, que promogui el desenvolupament sostenible sent socialment inclusiva i mantenint l'excel·lència en govern corporatiu.** Per això, i per tal de materialitzar aquest compromís, la **Sostenibilitat** (en el seu vessant ambiental, social i de governança) **constitueix un dels tres eixos del Pla Estratègic 2022-2024 del Grup.** Les actuacions emmarcades dins d'aquest eix estratègic es concreten en el Pla de Banca Sostenible 2022-2024.

[1] IGAE Execució pressupostària Administració General de l'Estat i organismes.

02.2 Estratègia

Des de la presentació del **Pla Estratègic 2022-2024** (d'ara endavant, "el Pla Estratègic") el mes de maig del 2022, el context macroeconòmic i la situació del mercat han canviat significativament. Per bé que segueixen plenament vigents les principals tendències de mercat identificades, entre les quals destaquen els canvis en els hàbits dels consumidors, l'entrada de noves tecnologies i la creixent rellevància de la sostenibilitat, el canvi en la política monetària ha suposat un impacte notable. D'una banda, durant el 2022 i el 2023 es van registrar una inflació més elevada i tipus de referència més alts durant més temps de l'anticipat en el Pla Estratègic, cosa que va permetre un creixement del marge d'interessos superior al previst inicialment. D'altra banda, aquest increment dels tipus d'interès va afectar negativament la demanda de crèdit.

En la seva globalitat, i quan falten uns mesos de tancar **el Pla Estratègic**, aquest **evoluciona favorablement en termes dels objectius estratègics definits.**

El novembre del 2024, CaixaBank presentarà el seu nou Pla Estratègic per al període 2025-2027

/ Pla Estratègic 2022-2024

El Pla Estratègic 2022-2024 del Grup CaixaBank, amb el lema "A prop dels nostres clients", reforça el compromís de CaixaBank amb la societat, amb un model de banca únic, i amb l'objectiu d'oferir el millor servei a cada perfil de client per aportar solucions en tots els àmbits, promoure la inclusió financera i liderar l'impacte social positiu.

El **Pla Estratègic 2022-2024** se sustenta en les **tres línies estratègiques i en dos habilitadors transversals:**

Creixement del negoci

Desenvolupant la millor proposta de valor per als nostres clients.

Operar un model d'atenció eficient

Adaptat al màxim a les preferències dels clients.

Sostenibilitat

Referents a Europa.

Habilitadors transversals

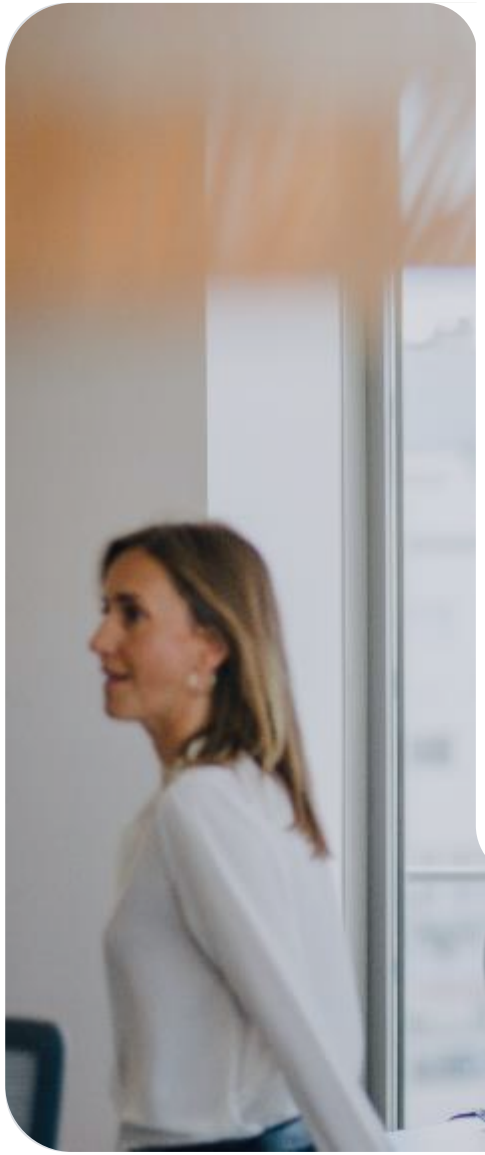
Tecnologia
Persones

Les empreses del Grup CaixaBank disposen d'un Pla Estratègic **totalment alineat al Pla Estratègic de CaixaBank.**

El Pla Estratègic està alineat amb l'Estudi de Materialitat fet per l'Entitat. L'Estudi de Materialitat es fa anualment, amb l'objectiu d'identificar i prioritzar aquells àmbits que poden generar impactes significatius en matèria Ambiental, Social i de Governança. L'Estudi de Materialitat del 2023 es pot consultar a l'Informe de Gestió del Grup CaixaBank del 2023.

Actualment, el Grup està treballant per adaptar l'Estudi de Materialitat als requisits establerts per la directiva de sostenibilitat "CSRD" i els "ESRS" associats, i prenent en consideració les guies de l'EFRAG públicament disponibles en el moment de l'execució d'aquest.

02.2 Estratègia



/ 1ª Creixement del negoci

Se centra a **impulsar el creixement del negoci, desenvolupant la millor proposta de valor per als clients.** CaixaBank ha desenvolupat un supermercat financer líder al mercat espanyol, amb una oferta comercial confeccionada al voltant d'experiències de client. Al llarg d'aquest Pla, seguirem expandint les capacitats d'aquest supermercat financer, aspirant a incrementar la penetració dels nostres productes i serveis entre els clients, fent evolucionar l'oferta comercial i fent un salt quantitatiu i qualitatiu en la construcció d'ecosistemes. Les ambicions principals d'aquesta línia són:

Enfortir el **lideratge en banca detallista** mitjançant nous productes en habitatge i consum i una penetració superior en assegurances i productes d'estalvi a llarg termini.

Aconseguir una posició de lideratge en *corporate*, empreses i pimes.

Impulsar els ecosistemes com a nova font d'ingressos al voltant de l'habitatge, la mobilitat, la salut, l'entreteniment, els negocis o el segment sènior.

Pel que fa als objectius marcats de **creixement del negoci**, d'una banda, el Grup ha seguit afermant el seu lideratge en banca detallista, amb una evolució favorable de les principals quotes de mercat. D'altra banda, destaca especialment l'evolució positiva del crèdit CIB, gràcies a un creixement significatiu de la cartera en Banca Internacional, que sobrepassa l'objectiu fixat per al tancament del Pla Estratègic el 2024.

	Punt de partida 2021	2022	2023	Juny 2024	Objectiu 2024
Quota d'estalvi a llarg termini (%)	29,4	29,5	29,3	29,6[3]	~30%
Quota de cartera empreses no financeres[1] (%)	23,8	23,8	23,5	23,5[2]	~24%

[1] Negoci a Espanya
[2] Dada a 31 de maig de 2024
[3] Quota combinada de fons d'inversió, plans de pensions i assegurances d'estalvi. Basat en dades de INVERCO i ICEA. Per a assegurances d'estalvi, les dades del sector, per a la quota de juny, són estimacions internes.

02.2 Estratègia

/ 2ª Operar un model d'atenció eficient

Té com a objectiu mantenir **un model d'atenció eficient, adaptant-lo a les preferències dels clients.** Amb això, es pretén aprofitar l'oportunitat sorgida gràcies a la reducció de les barreres d'entrada a les noves tecnologies que permeti explorar noves formes d'interactuar amb els clients.

CaixaBank segueix fent evolucionar el **model d'atenció** amb l'objectiu de fer-lo més eficient i adaptat a les necessitats de cada client. En aquest sentit, les comunitats d'Imagin i Intouch són una peça clau en l'estratègia del Grup. Els clients digitals ja superen els 11 milions i prop de la meitat són clients amb un ús intensiu dels canals digitals del banc.

	Punt de partida 2021	2022	2023	Juny 2024	Objectiu 2024
#Clients imagin (M)[1]	2,7	3,0	3,3	3,5	3,5

[1] No inclou els clients compartits amb CaixaBank

02.2 Estratègia

/ 3ª Sostenibilitat

Consolidar CaixaBank com un referent en sostenibilitat a Europa. La priorització dels àmbits mediambientals, socials i de governança en l'agenda europea brinda una oportunitat única per aprofitar els avantatges competitius inherents a la forma de fer banca de CaixaBank, en què destaquen el compromís social com a valor fundacional i el lideratge europeu en microfinances. Les iniciatives principals són:

- Acompanyar els clients en la seva transició energètica
- Compromís amb la nostra pròpia transició

- Liderar l'impacte social positiu
- Promoure la inclusió financera

- Promoure una cultura responsable
- Ser referents en governança dins el sector

Fins al moment, la mobilització acumulada de fons sostenibles evoluciona molt positivament i ja supera l'objectiu fixat per al 2024. La mitjana de les avaluacions rebudes per part de les agències de qualificació ASG es manté en A, tal com s'havia fixat en l'objectiu del 2024.

	Punt de partida 2021	2022	2023	Juny 2024	Objectiu 2024
Mobilització de finances sostenibles (acumulat 2022-2024)[1] (M€)	18.531	23.583	50.813	67.156	64.000
Nombre de voluntaris actius[2]	4.997[(3)]	14.000	17.240	19.808	10.000

[1]Mobilització de les empreses del Grup radicades a Espanya.
[2]Inclou voluntaris del Mes Social.
[3]No es va fer Mes Social a causa de la pandèmia COVID.

Vegeu apartat *"07. El nostre compromís amb la sostenibilitat"*

02.2 Estratègia

/ Habilitadors transversals

El Pla també incorpora **dos habilitadors transversals**, que donaran suport a l'execució d'aquestes tres prioritats estratègiques: per una banda, les persones i, per l'altra, la tecnologia.

En primer lloc, CaixaBank posa un focus especial en **les persones** i es proposa ser el millor banc on treballar:

	Punt de partida 2021	2022	2023	Juny 2024	Objectiu 2024[2]
Dones en posicions directives (%)[1]	39,9	41,8	43,0	43,3	43,0

El desenvolupament de les capacitats necessàries definides a l'habilitador transversal de persones avança tal com es va definir en el Pla Estratègic. El Grup ha seguit potenciant el desenvolupament de les persones com a eix fonamental sobre el qual pivota el Pla Estratègic. En aquest sentit, CaixaBank puja a la 2a posició en el rànquing Merco Talent 2023 de les empreses del sector bancari més atractives per atreure i retenir talent. A més, el Grup ja ha acabat el procés d'identificació de *skills* crítiques per a l'Entitat per tal d'avaluar i planificar els processos i les activitats estratègiques i definir accions d'*upskilling* i *reskilling* que millorin la proposta de valor per als empleats. També destaca l'evolució de dones en posicions directives, que se situa ja en un 43,3%.

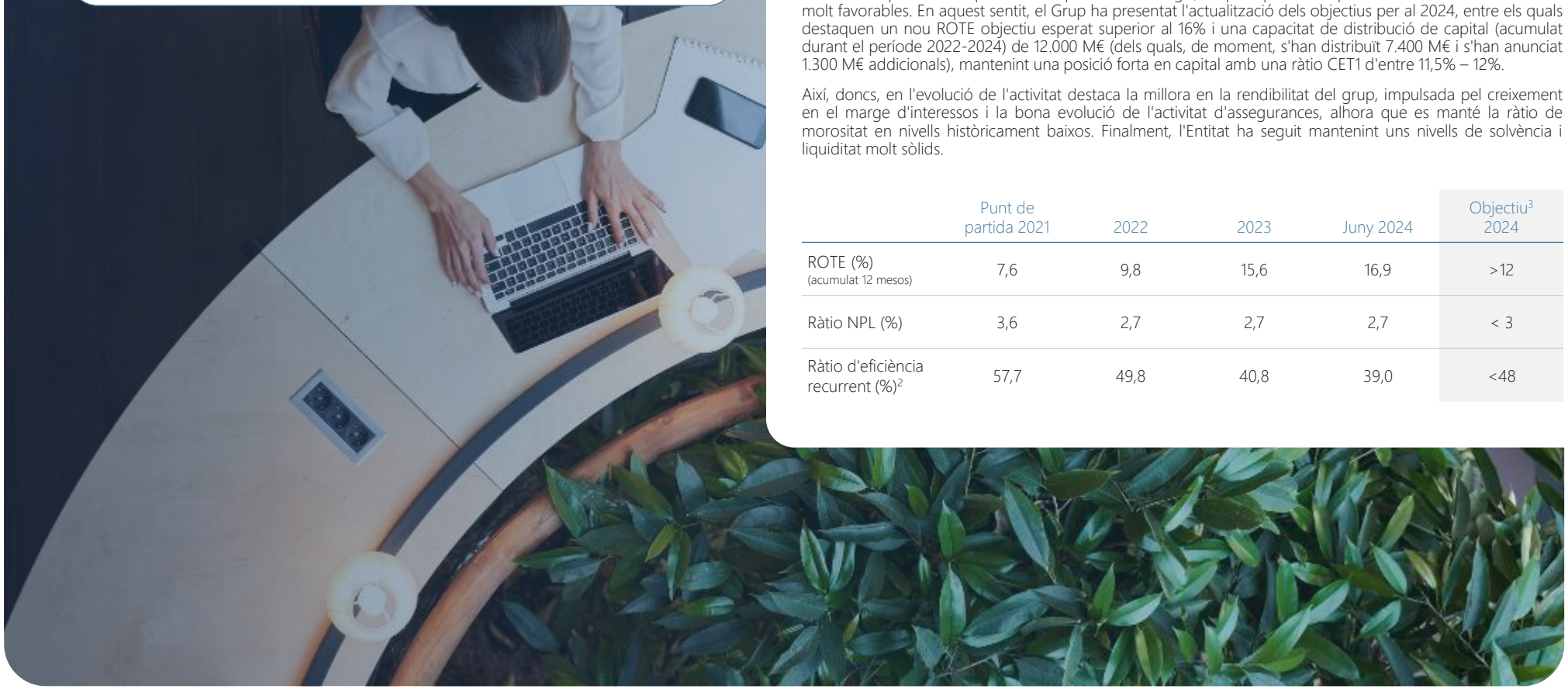
[1]Dones en posicions directives (a partir de subdirecció d'oficina gran A i B) per a CaixaBank S.A.
[2]El 2023 es va actualitzar l'objectiu inicialment fixat per al 2024 del 42% al 43% amb l'actualització del Pla d'Igualtat.

El segon habilitador se centra en **la tecnologia**. CaixaBank disposa d'excel·lents capacitats tecnològiques, en què seguirà invertint per continuar impulsant el negoci.

	Punt de partida 2021	2022	2023	Juny 2024	Objectiu 2024
Absorció *cloud* (%)	21	25	30	32,55	32

02.2 Estratègia

Quan falten uns mesos de tancar aquest Pla Estratègic, CaixaBank **espera superar els objectius financers marcats per al 2024**



En la presentació del Pla Estratègic, el Grup va definir com a objectius aconseguir un ROTE superior al 12% i una ràtio d'eficiència[1] inferior al 48%. També es va comprometre a oferir una remuneració atractiva als seus accionistes amb una ràtio *pay-out* superior al 50% i va definir com a objectiu disposar de 9.000 M€ de capital per distribuir (acumulat durant el període 2022-2024)[1]. Tot això, palanquejant-se en una sòlida posició de balanç amb una ràtio de morositat per sota del 3% i una normalització del cost del risc per sota del 0,35% (de mitjana 2022-2024), i mantenint una posició de fortalesa en capital, amb un objectiu de gestió de CET1 sense ajustos transitoris NIIF9 d'entre l'11%-12%.

Quan falten pocs mesos per tancar aquest Pla Estratègic, les principals mètriques financeres mostren resultats molt favorables. En aquest sentit, el Grup ha presentat l'actualització dels objectius per al 2024, entre els quals destaquen un nou ROTE objectiu esperat superior al 16% i una capacitat de distribució de capital (acumulat durant el període 2022-2024) de 12.000 M€ (dels quals, de moment, s'han distribuït 7.400 M€ i s'han anunciat 1.300 M€ addicionals), mantenint una posició forta en capital amb una ràtio CET1 d'entre 11,5% – 12%.

Així, doncs, en l'evolució de l'activitat destaca la millora en la rendibilitat del grup, impulsada pel creixement en el marge d'interessos i la bona evolució de l'activitat d'assegurances, alhora que es manté la ràtio de morositat en nivells històricament baixos. Finalment, l'Entitat ha seguit mantenint uns nivells de solvència i liquiditat molt sòlids.

	Punt de partida 2021	2022	2023	Juny 2024	Objectiu[3] 2024
ROTE (%) (acumulat 12 mesos)	7,6	9,8	15,6	16,9	>12
Ràtio NPL (%)	3,6	2,7	2,7	2,7	< 3
Ràtio d'eficiència recurrent (%)[2]	57,7	49,8	40,8	39,0	<48

[1] Inclou el programa de recompra d'accions (SBB) per al 2022, a més de l'excés de capital generat el 2022-2024 per sobre del 12% de la ràtio CET1 (sense IFRS9 TA).
[2] L'objectiu de Ràtio d'eficiència es va definir d'acord amb la norma IFRS 4. S'estima que l'impacte de l'aplicació d'IFRS17 podria ser de -2 pp. Ràtio d'eficiència recurrent (exclou despeses extraordinàries
[3] Objectius definits en el llançament del Pla Estratègic. Atesa la bona evolució de les mètriques financeres, aquests objectius per al 2024 han estat posteriorment actualitzats.

03

Govern corporatiu

03.1 Estructura accionarial PÀG. 29

03.2 La Gestió i Administració de la Societat PÀG. 32

Junta General d'Accionistes PÀG. 32

Consell d'Administració PÀG. 33

Alta Direcció PÀG. 35

03.1 Estructura accionarial

| Capital social

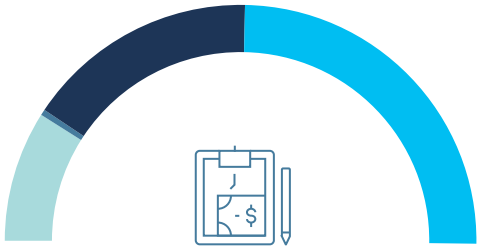
A 30 de juny de 2024, **el capital social de CaixaBank és de 7.268.087.682 euros[1], representat per 7.268.087.682 accions d'1 euro de valor nominal cadascuna,** pertanyents a una sola classe i sèrie, amb idèntics drets polítics i econòmics, i representades mitjançant anotacions en compte. Els Estatuts de la Societat no contenen la previsió d'accions amb vot doble per lleialtat.

Trams d'accions	Accionistes[2]	Accions	% Capital Social
D'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
Més d'100.000[3]	579	6.306.490.920	86,8
Total	**566.769**	**7.268.087.682**	**100**

[1] Correspon al capital social efectiu després de les reduccions de capital efectuades durant l'exercici 2024, per bé que les accions corresponents al Programa de recompra d'accions anunciat el març del 2024 s'han exclòs de cotització el 3 de juliol del 2024.
[2] En relació amb les accions dels inversors que operen a través d'una entitat custòdia situada fora del territori espanyol, es computa com a accionista únicament l'entitat custòdia, què és qui apareix inscrita en el corresponent registre d'anotacions en compte.
[3] Inclou la participació d'autocartera.
[4] Informació facilitada per la Fundació Bancària "la Caixa" (i del seu flilial Criteria Caixa, S.A.U.) i per FROB (i del seu flilial Criteria Caixa, S.A.U.) filial BFA, Forquilla d'Accions, SA) a 30 de juny de 2024.

| Capital flotant de gestió

A l'efecte de detallar el nombre d'accions disponibles per al públic, s'utilitza una **definició de capital flotant de gestió que considera les accions emeses menys les accions en autocartera**, les que són titularitat de membres del Consell d'Administració i les que estan a les mans de la Fundació Bancària "la Caixa" i el FROB, i que difereix del càlcul regulatori.



17,9% FROB[4]

0,1% Autocartera i Consell d'Administració

31,2% Fundació Bancària "la Caixa"[4]

50,8% Free Float

26,2% Minoristes

1,3% Empleats

63,7% Institucional internacional

8,7% Institucional nacional

03.1 Estructura accionarial

| Autocartera

Les operacions de compra i venda d'accions pròpies, tant per part de la Societat o per societats dominades per aquesta, s'ajustaran al que preveuen la normativa vigent i els acords de la Junta General d'Accionistes en aquest sentit.

La informació sobre l'adquisició i alienació d'accions pròpies durant el primer semestre de l'exercici 2024 s'inclou a la Nota 18 "Patrimoni Net" dels Estats financers intermedis consolidats adjunts.

En relació amb els **programes de recompra d'accions** (SBB), el gener i el maig del 2024 van finalitzar el segon i el tercer programes de recompra d'accions, després d'haver adquirit 129.404.256 accions pròpies per un import total de 500 M€ i 104.639.681 accions pròpies per un import total de 500 M€, respectivament.

Així mateix, el maig i el juny del 2024 es van inscriure en el Registre Mercantil les escriptures de **reducció del capital social en 129.404.256 euros i 104.639.681 euros, corresponents al segon i tercer programes de compra d'accions, respectivament**. En conseqüència, el capital social resultant ha quedat fixat en 7.268.087.682 accions, d'1 euro de valor nominal cadascuna.

3r programa de recompra d'accions

El 14 de març del 2024, després de rebre l'autorització regulatòria pertinent, el Consell d'Administració va acordar l'aprovació i l'inici d'un tercer programa de recompra d'accions pròpies (share buy-back) en el marc de l'actual Pla Estratègic, amb l'objectiu de reduir el capital social de CaixaBank mitjançant l'amortització de les accions pròpies adquirides al Programa de Recompra.

El 10 de maig del 2024 es va donar per conclòs aquest Programa després d'assolir CaixaBank la inversión màxima prevista amb l'adquisició de 104.639.681 accions pròpies, que representen l'1,42% del capital social. L'escriptura pública de reducció de capital social s'ha inscrit al Registre Mercantil de València el 13 de juny del 2024.

> **El programa va acabar el 10 de maig del 2024**, amb els imports següents:

500 M€

Import recomprat

104.639.681

Accions recomprades

que representen l'**1,42% del capital social**

4t programa de recompra d'accions

L'11 de juliol del 2024, després de rebre l'autorització regulatòria pertinent, el Consell d'Administració ha acordat l'aprovació d'un quart programa de recompra d'accions pròpies en el marc de l'actual Pla Estratègic, que començarà en algun moment a partir del 31 de juliol. El Programa té les característiques següents:

Propòsit

reduir el capital social de CaixaBank mitjançant l'amortització de les accions pròpies adquirides en el Programa de Recompra.

Nombre màxim d'accions

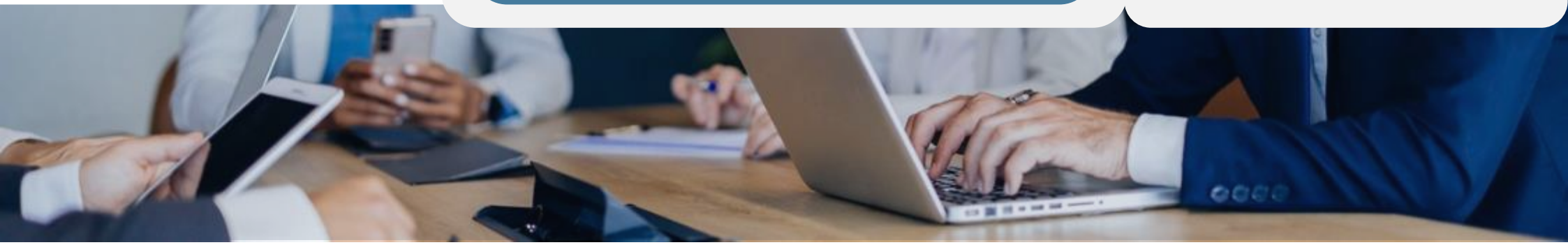
que dependrà del preu mitjà a què tinguin lloc les compres i, sumat a les accions pròpies que CaixaBank tingui en cada moment, no superarà **en cap cas el 10% del capital social del Banc.**

500 M€

Inversió màxima

6 mesos

Durada màxima del programa



03.1 Estructura accionarial

| Evolució de l'acció durant el primer semestre del 2024

La **cotització de CaixaBank va tancar a 30 de juny del 2024 en 4,943 euros per acció**, fet que suposa una revaloració del +32,7% en l'acumulat de l'any. L'evolució durant el primer semestre resulta favorable en comparació tant amb la dels agregats generals (+8,3% en el cas de l'IBEX 35 i +8,2% l'Eurostoxx 50), com amb la dels selectius bancaris de referència (+15,6% l'Eurostoxx Banks i +20,1% l'IBEX 35 Bancs). Durant el primer semestre del 2024, el volum de negociació en nombre de títols[1] es va situar un -1,9% per sota del registrat durant el primer semestre del 2023. En euros[1], es va situar un +19,7% per sobre.

En general, **les borses mundials han signat un bon semestre**. No obstant això, durant l'últim trimestre les borses europees s'han ressentit de l'augment de la incertesa causada per la convocatòria d'eleccions legislatives anticipades a França, que va provocar caigudes generalitzades durant el trimestre, liderades per l'índex francès CAC 40, que es va deixar un -8,9%.

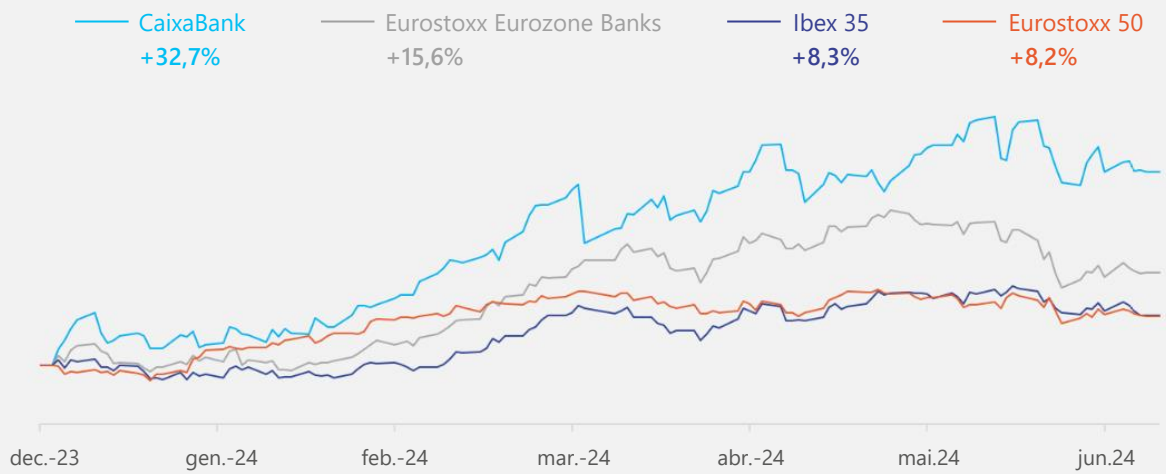
L'augment de la incertesa també va provocar una ampliació de les primes de risc, que en el cas francès va suposar un increment pròxim a 30 p. b. en el conjunt del segon trimestre. En el cas espanyol o portuguès, el repunt de primes durant el segon trimestre va ser més moderat, al voltant de 5 p. b. El mes de juliol, després de les eleccions franceses, el tensionament de les condicions financeres franceses es va corregir parcialment.

Per part seva, el juny el Banc Central Europeu (BCE) va fer una primera baixada dels tipus d'interès, de 25 p. b., basant-se en la bona transmissió de l'enduriment monetari, la baixada de la inflació i una confiança superior en l'encarrilament de la inflació cap a l'objectiu del 2%. Amb tot, es preveu que els pròxims mesos la inflació exhibeixi més volatilitat, afectada pels efectes de base que genera la retirada esgraonada de mesures que es van posar en marxa contra la crisi energètica, i també una mica més de resistència a la baixa, atès que la desinflació recaurà més sobre components inercials, com els serveis. Per part seva, la Reserva Federal es va ancorar en la prudència i va temperar les perspectives de retallades de tipus.

En aquest context, els mercats financers van ajustar a l'alça les seves expectatives sobre el camí que recorrerien els tipus d'interès durant els pròxims trimestres. Aquest canvi d'expectatives va provocar repunts en els trams llargs del deute sobirà, tant europeu com estatunidenc, d'aproximadament 20 p. b. durant el segon trimestre, i pròxim als 50 p. b. des de principi d'any. D'aquesta manera, el *Treasury* a 10 anys va tancar juny en el 4,4% i el Bund, en el 2,5%.

[1] Negociat en plataformes cotitzades, inclou: BME, BATS Chi-X, TURQUOISE i BATS Europe, entre altres; exclou operacions over-the-counter. No inclou aplicacions ni operacions en bloc.

Evolució de les principals borses durant el primer semestre del 2024 (tancament 2023 base 100 i variacions)



Ràtios borsàries	Juny 2024	Desembre del 2023	Variació
Cotització (€/acció)	4,943	3,726	1,217
Capitalització borsària (M€)	35.888	27.450	8.438
Valor teòric comptable (€/acció)	4,88	4,93	(0,05)
Valor teòric comptable tangible (€/acció)	4,15	4,20	(0,05)
Benefici net atrib. per acció (€/acció) (12 mesos)	0,72	0,64	0,08
PER (preu/beneficis; vegades)	6,82	5,78	1,04
P/VTC (valor cotització s/valor comptable)	1,01	0,76	0,26

03.2 La Gestió i Administració de la Societat

/ Junta General d'Accionistes 2024 (JGA2024)

La Junta General d'Accionistes de CaixaBank és el màxim òrgan de representació i participació dels accionistes a la societat.

El 22 de març del 2024, en segona convocatòria, va tenir lloc la JGA2024. Tenint en compte la transcendència de la celebració de la Junta General Ordinària per a un funcionament regular de CaixaBank, en nom de l'interès social i la protecció dels seus accionistes, clients, empleats i inversors en general, i amb la finalitat de garantir l'exercici dels drets i la igualtat de tracte dels accionistes, el Consell d'Administració va acordar permetre l'assistència telemàtica a la JGA2024.

	Acords de la Junta General d'Accionistes del 22 de març del 2024
1.1.	Comptes anuals individuals i consolidats de l'exercici 2023 i els seus respectius informes de gestió
1.2	Estat d'informació no financera consolidat de l'exercici 2023
1.3	Gestió del Consell d'Administració durant el 2023
2	Proposta d'aplicació del resultat de l'exercici 2023
3	Reelecció de l'auditor de comptes de CaixaBank i grup consolidat per al 2025
4	Reelecció de la consellera senyora María Verónica Fisas Vergés
5.1.	Reducció del capital social en 129.404.256 euros de nominal, mitjançant l'amortització de 129.404.256 accions pròpies
5.2.	Reducció de capital per un import màxim equivalent al 10% del capital social mitjançant l'amortització d'accions pròpies
5.3	Autorització al Consell d'Administració per augmentar capital dins el termini de cinc anys, mitjançant aportacions dineràries i en una quantia nominal màxima de 3.686.363.681 euros (article 297.1.b) de la LSC. Delegació per excloure el dret de subscripció preferent (article 506 de la LSC)
5.4	Delegació en el Consell d'Administració de la facultat d'emetre valors eventualment o contingentment convertibles en accions de la Societat, o instruments de naturalesa anàloga, que tinguin com a finalitat o permetin atendre requisits regulatoris per a la seva computabilitat com a instruments de capital regulatori de nivell 1 addicional; la facultat d'augmentar el capital social i d'excloure, si escau, el dret de subscripció preferent
6.1	Modificació de la política de remuneració del Consell d'Administració
6.2	Lliurament d'accions a favor dels consellers executius com a pagament dels components variables de la retribució
6.3	Nivell màxim de retribució variable per als empleats amb activitats professionals que incideixen de manera significativa en el perfil de risc
6.4	Votació consultiva de l'Informe Anual sobre Remuneracions dels Consellers corresponents al 2023
7	Autorització i delegació de facultats per a la interpretació, esmena, complement, execució, desenvolupament, elevació a instrument públic i inscripció dels acords

A la Junta General de març del 2024 es van aprovar tots els punts de l'ordre del dia

Quòrum del 77,82%

sobre el capital social

93,5%

d'aprovació mitjana

Dades JGA24 22 de març de 2024. Per a més informació sobre els resultats de les votacions, vegeu: https://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank_com/Estaticos/PDFs/Accionistasinversores/Gobierno_Corporativo/JGA/2024/Quorum_CAST_2024.pdf

03.2 La Gestió i Administració de la Societat

/ Consell d'Administració

A la JGA2024 es **va aprovar la reelecció com a membre del Consell d'Administració** de María Verónica Fisas (consellera independent).

Consell d'Administració a 30.06.2024

60%

Consellers independents

8

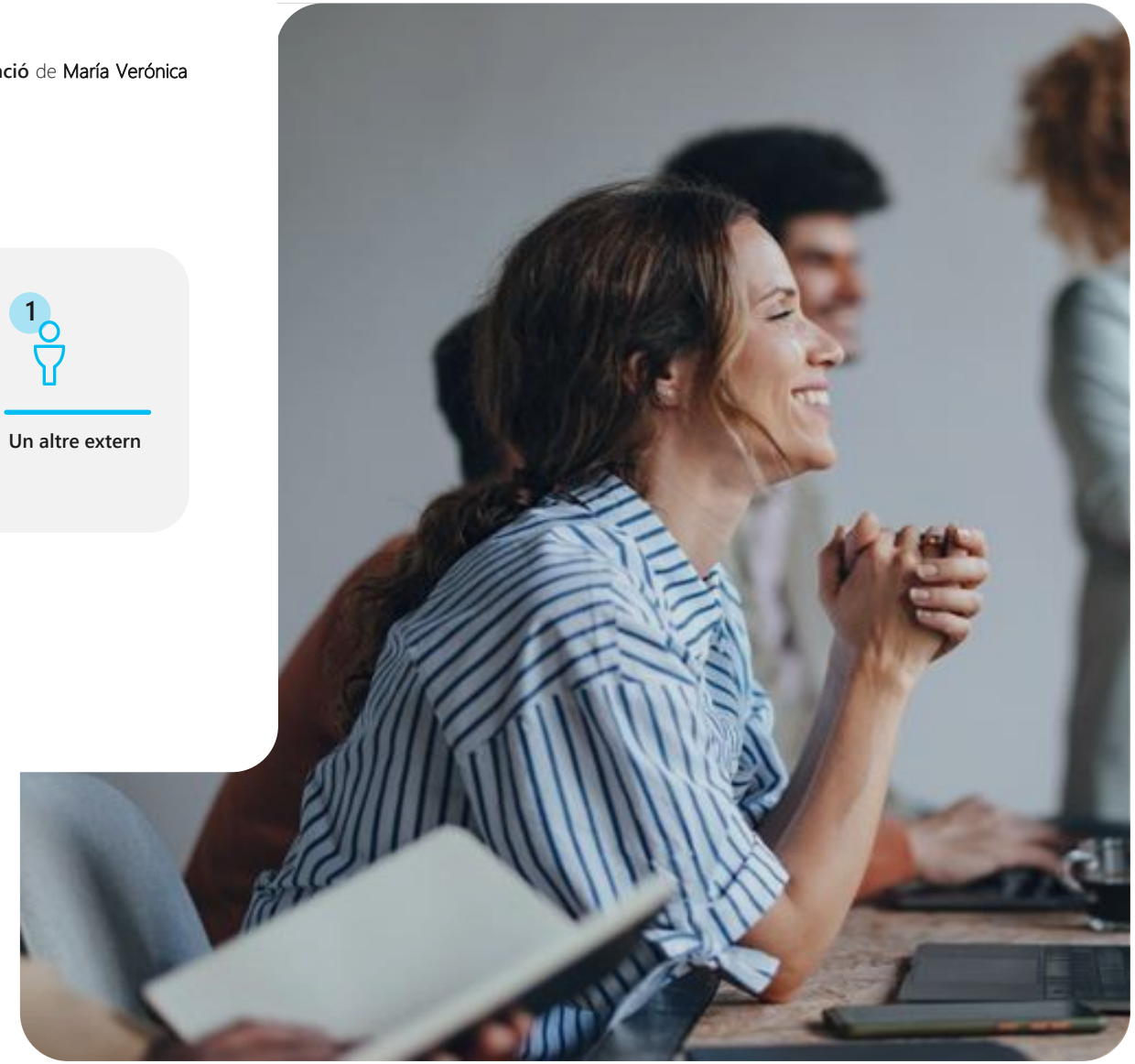
reunions del Consell d'Administració el 1r semestre del 2024

40%

dones al Consell (Objectiu >40%)

4 anys

termini d'ocupació del càrrec



03.2 La Gestió i Administració de la Societat

En el marc de la seva funció d'autoorganització, el Consell compta amb diferents comissions especialitzades per raó de la matèria, amb facultats de supervisió i assessorament, així com amb una Comissió Executiva. **La composició de les Comissions** es manté de la manera següent:

Comissió Executiva

Membre	Càrrec	Categoria
José Ignacio Goirigolzarri	President	Executiu
Tomás Muniesa	Vocal	Dominical
Gonzalo Gortázar	Vocal	Executiu
Eduardo Javier Sanchiz	Vocal	Independent
Eva Castillo	Vocal	Independent
María Amparo Moraleda	Vocal	Independent
Koro Usarraga	Vocal	Independent

Comissió d'innovació, tecnologia i transformació digital

Membre	Càrrec	Categoria
José Ignacio Goirigolzarri	President	Executiu
Gonzalo Gortázar	Vocal	Executiu
Francisco Javier Campo	Vocal	Independent
Eva Castillo	Vocal	Independent
Cristina Garmendia	Vocal	Independent
Peter Löscher	Vocal	Independent
María Amparo Moraleda	Vocal	Independent

Comissió de Retribucions

Membre	Càrrec	Categoria
Eva Castillo	Presidenta	Independent
Joaquín Ayuso	Vocal	Independent
Cristina Garmendia	Vocal	Independent
José Serna	Vocal	Dominical
Koro Usarraga	Vocal	Independent

Comissió de Riscos

Membre	Càrrec	Categoria
Koro Usarraga	Presidenta	Independent
Tomás Muniesa	Vocal	Dominical
Joaquín Ayuso	Vocal	Independent
Fernando María Ulrich	Vocal	Un altre extern
María Verónica Fisas	Vocal	Independent

Comissió de nomenaments i sostenibilitat

Membre	Càrrec	Categoria
María Amparo Moraleda	Presidenta	Independent
Eduardo Javier Sanchiz	Vocal	Independent
Francisco Javier Campo	Vocal	Independent
Fernando María Ulrich	Vocal	Un altre extern
Peter Löscher	Vocal	Independent

Comissió d'Auditoria i Control

Membre	Càrrec	Categoria
Eduardo Javier Sanchiz	President	Independent
Francisco Javier Campo	Vocal	Independent
Cristina Garmendia	Vocal	Independent
Teresa Santero	Vocal	Dominical
José Serna	Vocal	Dominical

03.2 La Gestió i Administració de la Societat

/ Alta Direcció

En la figura del Conseller Delegat, el Comitè de Direcció i els principals comitès de la Societat **recau la gestió diària,i la implementació i desenvolupament de les decisions adoptades pels Òrgans de Govern.**

La **composició del Comitè de Direcció** és la següent (sense canvis respecte al desembre del 2023):

Gonzalo Gortázar
Conseller Delegat

Iñaki Badiola
Director *Corporate & Investment Banking*

Luis Javier Blas
Director de Mitjans

Matthias Bulach
Director de Comptabilitat Control de Gestió i Capital

Óscar Calderón
Secretari General i del Consell

Manuel Galarza
Director de Compliment i Control i *Public Affairs*

David López
Director de Persones

María Luisa Martínez
Directora de Comunicació i Relacions Institucionals

Jaume Masana
Director de Negoci

Jordi Mondéjar
Director de Riscos

Jordi Nicolau
Director de *Payments and Consumer*

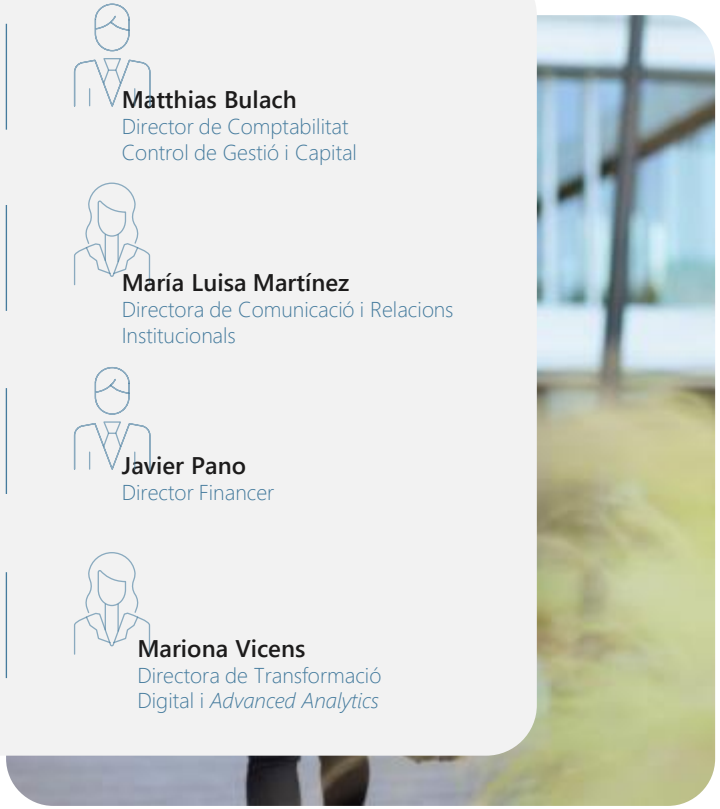
Javier Pano
Director Financer

Marisa Retamosa
Directora d'Auditoria Interna

Eugenio Solla
Director de Sostenibilitat

Javier Valle
Director d'Assegurances

Mariona Vicens
Directora de Transformació Digital i *Advanced Analytics*



04

Model de **creació de valor**

04.1 Model de segmentació PÀG. 37

Banca Retail: particulars, premier i negocis PÀG. 38

Banca Empreses PÀG. 41

Banca Privada PÀG. 42

Corporate & Institutional Banking PÀG. 43

04.2 Model de distribució PÀG. 45

04.1 Model de segmentació

Basat en les nostres fortaleses

- **Banc de referència** a Espanya i Portugal
- **Àmplia base de clients** i model de banca universal
- **Model de distribució multicanal**
- **Potents filials** en assegurances i gestió de l'estalvi a llarg termini
- **Fortalesa financera**
- **Referents en banca sostenible**
- **Excel·lent equip** humà

Amb gestió especialitzada

Banca Retail
- **15,2 M Clients** Banca Particulars
- **2,7 M Clients** Banca Premier
- **1,6 M Clients** Negocis i resta

Banca Privada
- **0,3 M Clients**

20,2 M Clients

Banca Empreses
- **0,4 M Clients**

CIB
- **0,03 M Clients**

Clients a Espanya i Portugal
Canals de distribució al qual tenen accés els clients del segment

Amb gestió especialitzada

Oficines
3.830 oficines a **Espanya** i **308** a **Portugal**

CaixabankNow
11,8 M clients amb ús de canals digitals a **Espanya** i **0,9 M** a **Portugal**

Intouch
3,1 M clients amb gestor remot a **Espanya** i **0,2 M** a **Portugal**

Imagin
3,5 M clients digitals que busquen **experiència neobanc (Espanya)**

Àmplia gamma de productes i serveis financers i d'assegurances

Adaptats a les **necessitats dels clients i integrant criteris sostenibles**

- **Solucions** per al dia a dia
- Mitjans de **pagament**
- Productes d'**estalvi i inversió**
- **Finançament**
- **Assegurances** (Vida estalvi, Vida risc i No Vida)

04.1 Model de segmentació

/ Banca Retail

| Banca particulars

CaixaBank — Clients particulars amb una **posició de fins a 60.000 euros**

- En aquest primer semestre s'ha donat un impuls especial a la **captació de clients** i s'ha arribat als 18,3 milions de clients[1], amb un increment significatiu dels clients digitals, oferint la millor oferta a través de:
    - El compte CaixaBank (Dia a Dia).
    - La proposta de valor imagin.
    - L'oferta per a clients amb nòmina (36,2% de quota en domiciliació de nòmines).
- **Llançament de MyBox Vida Care**, la primera assegurança de vida i malaltia per cobrir necessitats (falta d'autonomia) produïdes per malalties neurodegeneratives.

  ↗ Vegeu l'apartat *"07.3 Societat – Atenció al col·lectiu sènior"*

  Dirigit a Clients Banca Particulars i Premier
- **Llançament de MyBox Tranquil·litat Sènior**, que pretén oferir tranquil·litat al segment sènior, disposant de garanties indemnitzatòries per accident, i també de cobertura assistencial i d'acompanyament, per protegir el client en tot moment.

  ↗ Vegeu l'apartat *"07.3 Societat – Atenció al col·lectiu sènior"*
- **Impuls del crèdit al consum**, amb un creixement del 37,2% respecte a l'any anterior, gràcies a:
    - La dotació de més autonomia a la xarxa d'oficines.
    - La creació de noves línies de préstec al consum (Captació Actiu i Nova producció).
    - La millora de la rapidesa en la tramitació de noves operacions i del servei ofert.
- **Increment de l'oferta de mobilitat:** es multiplica per dos l'oferta de cotxes al catàleg de rènting i s'ha creat un nou web de finançament de vehicles d'ocasió, amb un increment dels cotxes finançats en un 100% respecte al 2023.
- **Impuls del negoci hipotecari**, amb un creixement del 43,9% respecte a l'any anterior, a través de nous productes especialitzats, com la Hipoteca Eficient i la Hipoteca Evolució, l'aposta per canals digitals amb el *pricing online* i eines que doten les oficines de més autonomia en la decisió.

Negoci a Portugal – BPI Particulars

- Nova **campanya de captació de clients** dins els programes *Welcome* i Dia a Dia.
- **Llançament de campanyes de crèdit personal**: *smartpricing* i Flash Sales, amb tipus d'interès competitius, i llançament del "Crédito Imediato Automóvel Online".
- **Millora contínua del procés de contractació dels préstecs hipotecaris per** agilitzar el procés.
- **Actualització dels tipus d'interès dels dipòsits a termini**.

EUROMONEY PRIVATE BANKING AWARDS 2024 — Millor Banc Privat Domèstic a Portugal 2024

MARCA DE CONFIANÇA 2024 — Marca Bancària amb Més Confiança a Portugal el 2024 *Reader's Digest*

[1] Nombre total de clients a Espanya. El nombre de clients de Banca Particulars a Espanya és de 13,5 milions el 30.06.2024.

04.1 Model de segmentació

| Banca premier

CaixaBank Banca Premier

Clients particulars amb una posició de **60.000 a 500.000 euros o nòmines superiors a 4.000 euros**

- **Llançament del Projecte Darwin Sostenible.** Té com a objectiu reforçar la capacitació d'habilitats comercials dels gestors de Banca Premier i Banca Privada, per així desplegar eficaçment l'assessorament responsable, derivat del canvi en el test d'idoneïtat en relació amb les preferències en matèria de sostenibilitat.

  S'ha reforçat el discurs amb tallers a tots els centres en què han participat tots els gestors de Banca Premier i Privada, en els quals s'han ressaltat els valors i el posicionament de lideratge de CaixaBank en la inversió sostenible.

Per a Clients Banca Premier i Privada

- **Llançament de MyBox Vida Care**, la primera assegurança de vida i malaltia per cobrir les necessitats (com la falta d'autonomia) produïdes per malalties neurodegeneratives.

Per a Clients Banca Particulars i Premier

Vegeu l'apartat *"07.3 Societat – Atenció al col·lectiu sènior"*

Negoci a Portugal – BPI Banca Premier

- Millora del servei de consultoria.
- **Llançament de dipòsits estructurats a BPI** (servei de consultoria), amb dues emissions
- **Sessió de formació als clients "*Pensar o Futuro*"** centrada en els fons d'inversió i l'assegurança d'estalvi BPI Valor Futuro
- **Campanya per a la promoció del fons d'inversió** "Fundo d'Investimento Imobiliario – Imofomento"

04.1 Model de segmentació

| Negocis

CaixaBank Negocios — Clients autònoms, professionals i comerços

- **Nova promoció de captació de TPV**, que ha permès la captació de 48.000 nous clients en el segment.
- **Acabat el desplegament de la xarxa d'oficines especialistes Store Negocis**, amb l'obertura durant el primer semestre de l'any de 4 nous centres, fins a arribar als 69 centres i els 2.400 especialistes de Negocis.
- **Llançament de noves línies de finançament**, destinades a la captació, que han suposat elevar la nova producció en el segment un 40% respecte al mateix període de l'any anterior.
- **Posada en marxa del model d'assessorament especialitzat per a Comunitats de Propietaris** (CP) i Administradors de Finques (AF), amb una proposta de valor diferencial, focalitzada en solucions financeres per millorar l'eficiència energètica.
- **Presencia com a patrocinador principal i sponsor en els esdeveniments sectorials més rellevants**, com: Madrid Fusión, Horeca Professional Expo (HIP) i Alimentària -en el sector de restauració i alimentació- i el I Congrés Nacional Farmacèutic Sostenible i Infarma -en el sector farmacèutic-.

Negoci a Portugal – BPI Negocis

- **Llançament del TPV SmartPos**. És un terminal de pagaments automàtic digital, que, a través de la instal·lació d'una aplicació a l'smartphone, permet cobrar als clients com si fos un TPV.
- **Nova campanya de captació de nous clients per a TPVs.**
- **Simplificació de l'oferta de targetes de pagament i promoció de la targeta Recheio.** És una targeta de crèdit que permet acumular bonificacions en totes les compres per utilitzar-les en les compres a les botigues Recheio.
- Novetats en les **línies de crèdit**:
    - **FEI InvestEU**: Augment de l'import màxim.
    - **ASG Empreses**: amb noves funcionalitats
    - **BPF InvestEU**: Llançament d'aquesta nova línia de suport a la inversió sostenible i a la innovació.

04.1 Model de segmentació

/ Banca Empreses

Clients empreses amb fins a **500 M€ de facturació**

- Acord de col·laboració amb la **CEOE** per posar a disposició de les empreses afiliades una línia de finançament de 40.000 M€ durant el període 2024-2025.
- **Nova oferta de productes digitals amb préstecs preconcedits *online*** per a empreses.
- **Nou servei "Request to Pay"**, un servei que permet la sol·licitud de pagament per al recobrament de rebuts domiciliats.
- **Presència activa a les principals trobades sectorials** de Hotels & Tourism (FITUR, Fòrum Exceltur i Fòrum Hosteltur).
- Realitzats 3 Coffee & Break amb clients, als quals han assistit 200 clients; 3 Talks juntament amb SerguCaixa Adeslas, amb 190 assistents; i les Jornades Porta a l'Exterior, celebrades en 4 ciutats, a les quals han assistit més de 150 empreses.
- Nou **procés d'activació i alta de persones jurídiques que facilita i agilitza el procés de signatura als usuaris**.
- **Renovació del conveni amb la Confederació Espanyola d'Hotels i Allotjaments Turístics** (CEHAT).
- Segona fase del projecte ***Engagement***, centrat a divulgar la proposta de valor de Banca d'Empreses al món de la sostenibilitat. S'han celebrat cinc trobades a tres territorials, focalitzades al sector agroalimentari, havent participat 177 clients del sector.
- Participació de Real Estate&Homes en 18 esdeveniments a 12 localitats als quals han assistit més de 1.500 professionals del sector.

Impuls continu a la col·laboració amb els programes de la Fundació "la Caixa", com a part de la **responsabilitat corporativa de les empreses.**

GAVI

Programa per a la vacunació infantil
> 1 M€ aportat per les empreses per a l'Aliança per a la Vacunació Infantil (GAVI).

Negoci a Portugal – BPI Banca Empreses

- **3a edició "Acelerador de Sustentabilidades 3.0":** Amb l'objectiu de donar suport a les empreses en la seva transició sostenible, s'han fet tallers de capacitació, en què es comparteixen experiències.
- **Programa d'eficiència energètica per a petites i mitjanes empreses:** Programa que pretén donar suport a les empreses per optimitzar els seus recursos energètics, augmentar la seva competitivitat i contribuir a un futur verd i sostenible.
- **'Fórum BPI: O futuro da Água':** Iniciativa que pretén afrontar els principals desafiaments, prioritats i bones pràctiques associats al proveïment i el consum d'aigua sostenible.
- **Formació en sostenibilitat:** Projecte de formació a tota la xarxa comercial. En el marc del projecte, s'ha analitzat tota l'oferta sostenible de Banco BPI.

04.1 Model de segmentació

/ Banca Privada

CaixaBank Banca Privada

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

- Es reforça la proposta d'assessorament independent amb l'**obertura a Barcelona d'un centre especialitzat Wealth**, on un equip de prop de 100 professionals atén de manera personalitzada els clients amb més patrimoni.
- **Llançament del Projecte Darwin Sostenible.** Té com a objectiu reforçar la capacitació de habilitats comercials dels gestors de Banca Premier i Banca Privada, per desplegar eficaçment el assessorament responsable, derivat del canvi en el test d'idoneïtat en relació amb les preferències en matèria de sostenibilitat. S'ha reforçat el discurs amb tallers a tots els centres on han participat tots els gestors de Banca Premier i Privada.

Projecte realitzat a Banca Premier i Privada

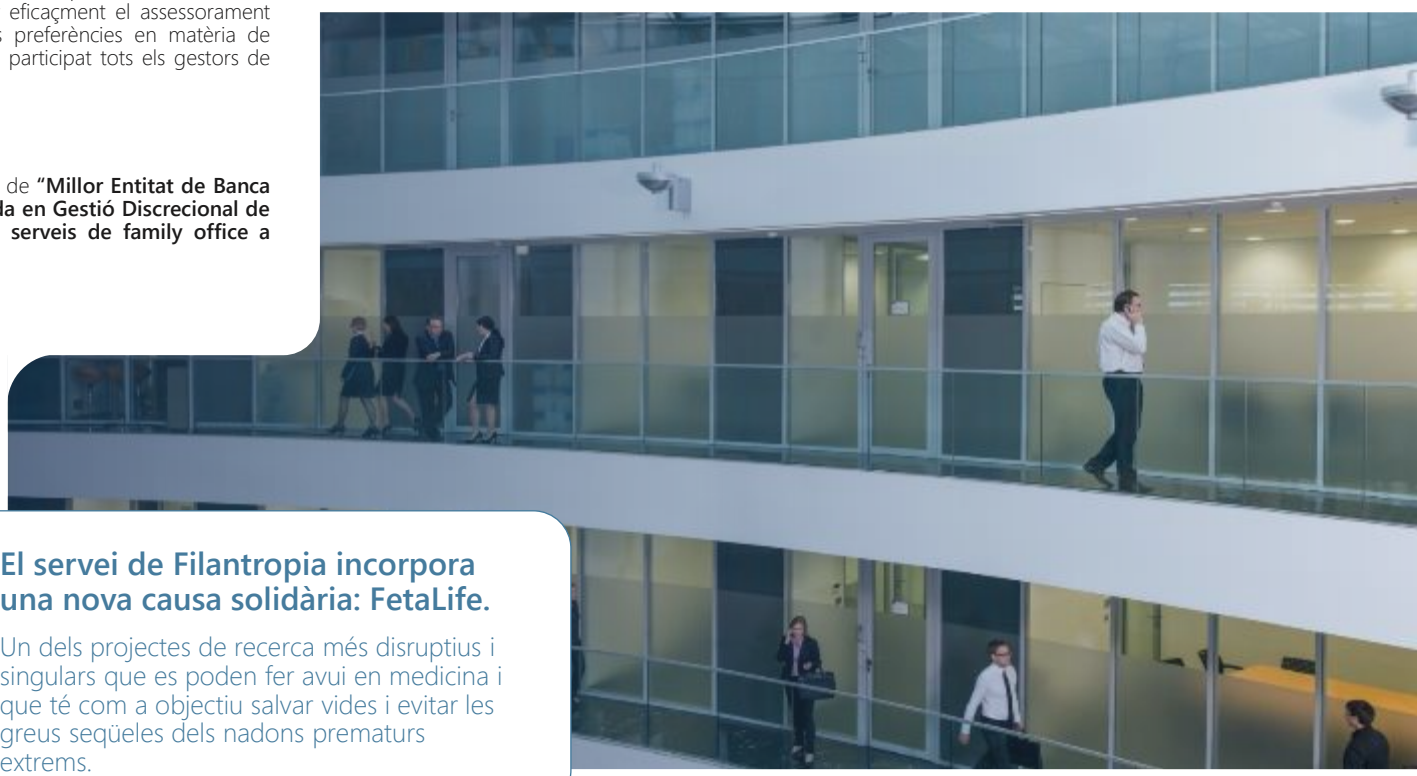
- **Premi a "Millor Banca Privada d'Espanya 2024"** per Euromoney. A més de **"Millor Entitat de Banca Privada per a UHNW d'Espanya 2024", "Millor Entitat de Banca Privada en Gestió Discrecional de Carteres a Espanya 2024" i "Millor Entitat de Banca Privada per a serveis de family office a Espanya 2024".**

Filantropia

Els clients de CaixaBank tenen inquietuds i interessos que van més enllà dels estrictament financers. Per això, CaixaBank és pionera a disposar d'unitats especialitzades que ofereixen als seus clients de Banca Privada **una solució integral que dona resposta a les seves necessitats en l'àmbit de la filantropia.**

Negoci en Portugal – BPI Banca Privada

- **Creixement generalitzat del negoci** de Banca Privada durant el primer semestre del 2024 amb obtenció de resultats molt positius, en especial en el segment Wealth.
- **Banca Privada de BPI ha estat guardonat amb 5 reconeixements** als Global Private Banking Awards 2024 d'**Euromoney**, entre els quals destaca el premi a "Millor Banca Privada de Portugal 2024".



El servei de Filantropia incorpora una nova causa solidària: FetaLife.

Un dels projectes de recerca més disruptius i singulars que es poden fer avui en medicina i que té com a objectiu salvar vides i evitar les greus seqüeles dels nadons prematurs extrems.

04.1 Model de segmentació

/ Corporate & Institutional Banking

CaixaBank Corporate & Institutional Banking | CaixaBank International Banking

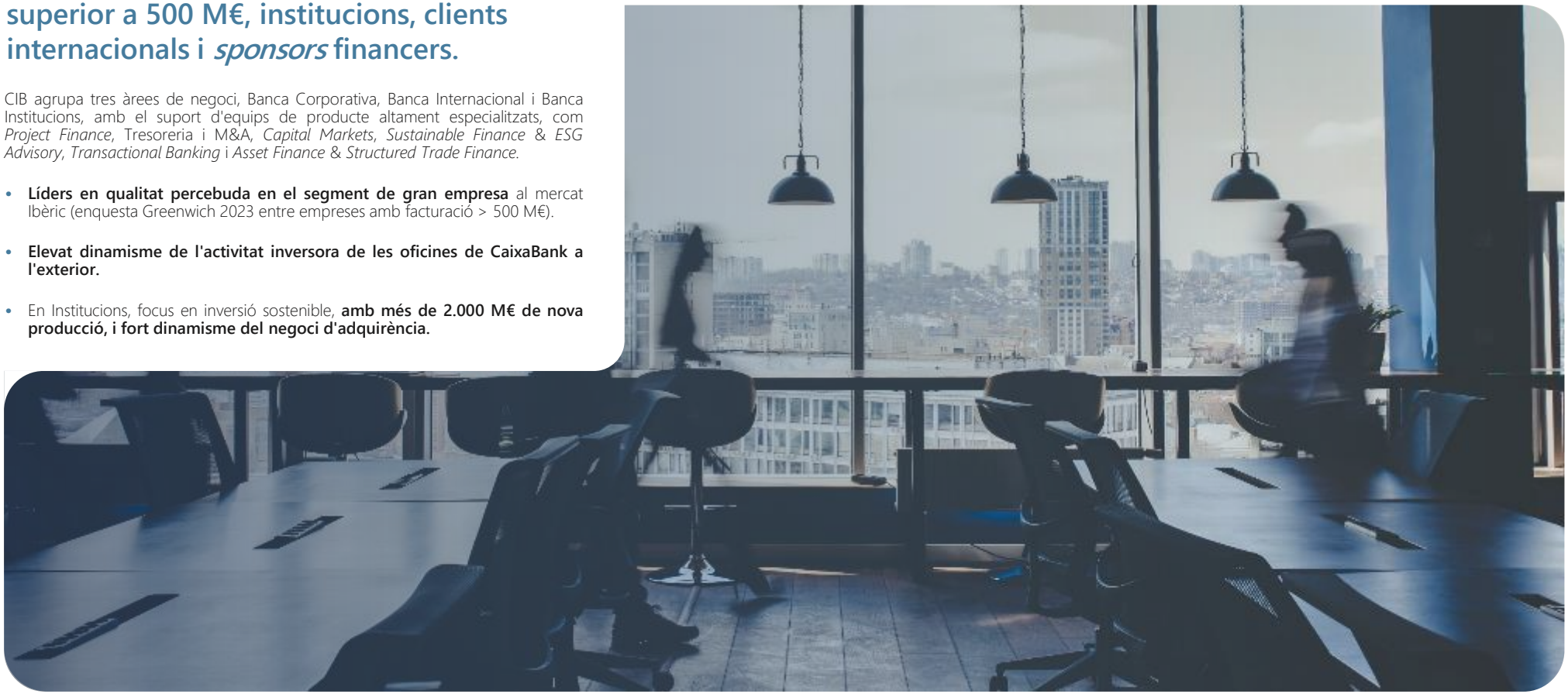
Clients corporacions amb una **facturació superior a 500 M€, institucions, clients internacionals i *sponsors* financers.**

CIB agrupa tres àrees de negoci, Banca Corporativa, Banca Internacional i Banca Institucions, amb el suport d'equips de producte altament especialitzats, com *Project Finance*, Tresoreria i M&A, *Capital Markets*, *Sustainable Finance* & *ESG Advisory*, *Transactional Banking* i *Asset Finance* & *Structured Trade Finance*.

- **Líders en qualitat percebuda en el segment de gran empresa** al mercat Ibèric (enquesta Greenwich 2023 entre empreses amb facturació > 500 M€).
- **Elevat dinamisme de l'activitat inversora de les oficines de CaixaBank a l'exterior.**
- En Institucions, focus en inversió sostenible, **amb més de 2.000 M€ de nova producció, i fort dinamisme del negoci d'adquirència.**

Negoci a Portugal – BPI CIB

- **3a edició "Acelerador de Sustentabilidades 3.0":** Amb l'objectiu de donar suport a les empreses en la seva transició sostenible, s'han fet tallers de capacitació, en què es comparteixen experiències.
- **'Fórum BPI: O futuro da Água':** Iniciativa que pretén afrontar els principals desafiaments, prioritats i bones pràctiques associats al proveïment i el consum d'aigua sostenible.
- **Formació en sostenibilitat:** Projecte de formació a tota la xarxa comercial. En el marc del projecte, s'ha analitzat tota l'oferta sostenible de Banco BPI.



04.1 Model de segmentació

/ Propostes de valor especialitzades

CaixaBank té propostes de valor especialitzades, en els diferents segments de negoci, que s'adapten a les necessitats concretes dels clients, amb l'objectiu d'oferir la millor experiència.

La cerca de la **millor experiència de client** ha suposat un grau més alt d'especialització i personalització i, en conseqüència, la creació de negocis / centres especialitzats on gestors formats en àmbits concrets ofereixen serveis d'assessorament financer específic, entenent la seva realitat de prop, la realitat dels nostres clients.

Adreçat al segment Particulars i Empreses

AgroBank

L'oferta d'AgroBank s'adreça a **tots els clients pertanyents al sector agroalimentari** i cobreix tota la cadena de valor, és a dir, producció, transformació i comercialització.

Adreçat al segment Particulars

HolaBank

HolaBank és el programa especialitzat de CaixaBank **destinat als clients internacionals** que passen llargues temporades a Espanya o que s'hi volen instal·lar. S'acompanya el client internacional, des de la seva arribada a Espanya i durant tota la seva estada, oferint un servei financer integral que dona resposta a les seves necessitats i facilita al màxim el seu dia a dia.

Adreçat al segment Empreses

CaixaBank Hotels & Tourism

CaixaBank Hotels & Tourism ofereix diferents solucions especialitzades per al sector hoteler i turístic. Per això, disposa d'una oferta de productes i serveis específics adaptats a cada circumstància, amb professionals especialitzats i implantació a tot el territori.

Adreçat al segment Empreses

CaixaBank Real Estate & Homes

CaixaBank Real Estate & Homes és la marca de CaixaBank creada per impulsar l'especialització de l'Entitat en el sector promotor immobiliari i consolidar el servei que presta a les empreses d'aquest sector, que és un dels motors de l'economia espanyola. Amb aquesta marca, CaixaBank finança la construcció de promocions residencials i acompanya el promotor en tot el procés de construcció des de l'inici de l'obra fins al lliurament dels habitatges als compradors, als quals facilita el finançament dels immobles a través de la subrogació del préstec promotor.

Adreçat al segment Empreses

dayone

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

04.2 Model de distribució

CaixaBank disposa d'una **plataforma de distribució de referència omnicanal.**

Aquests últims anys, CaixaBank ha transformat la plataforma de distribució per:

01. Oferir el millor servei i experiència a cada perfil.

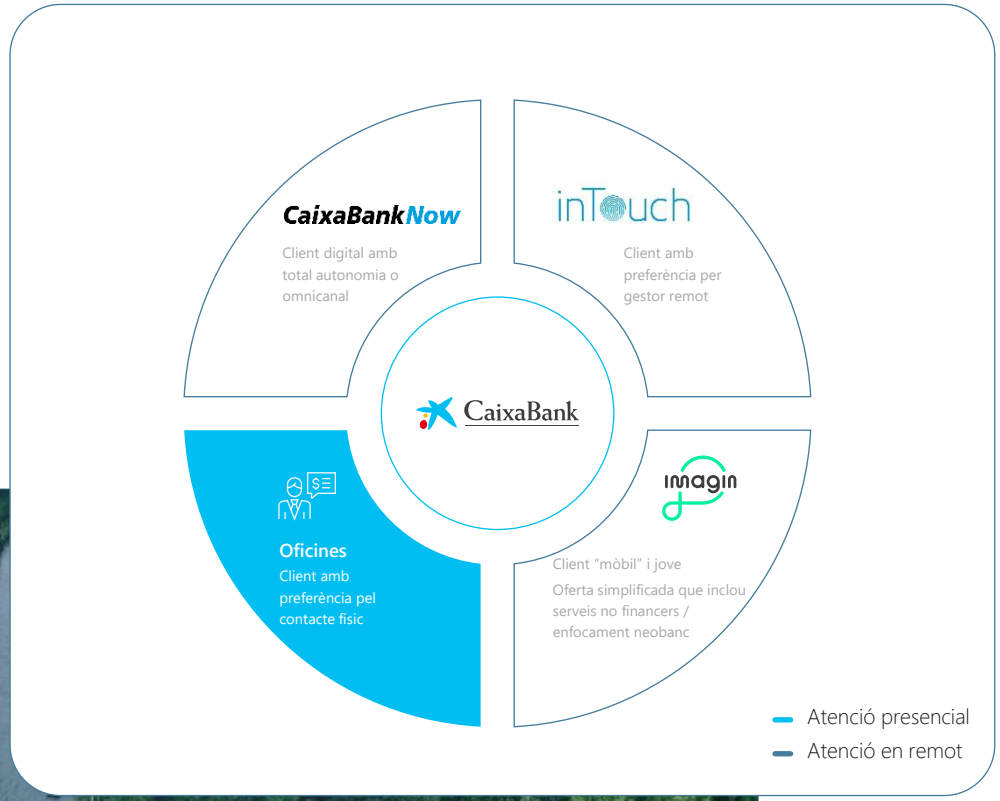
02. Intensificar el contacte i l'accessibilitat.

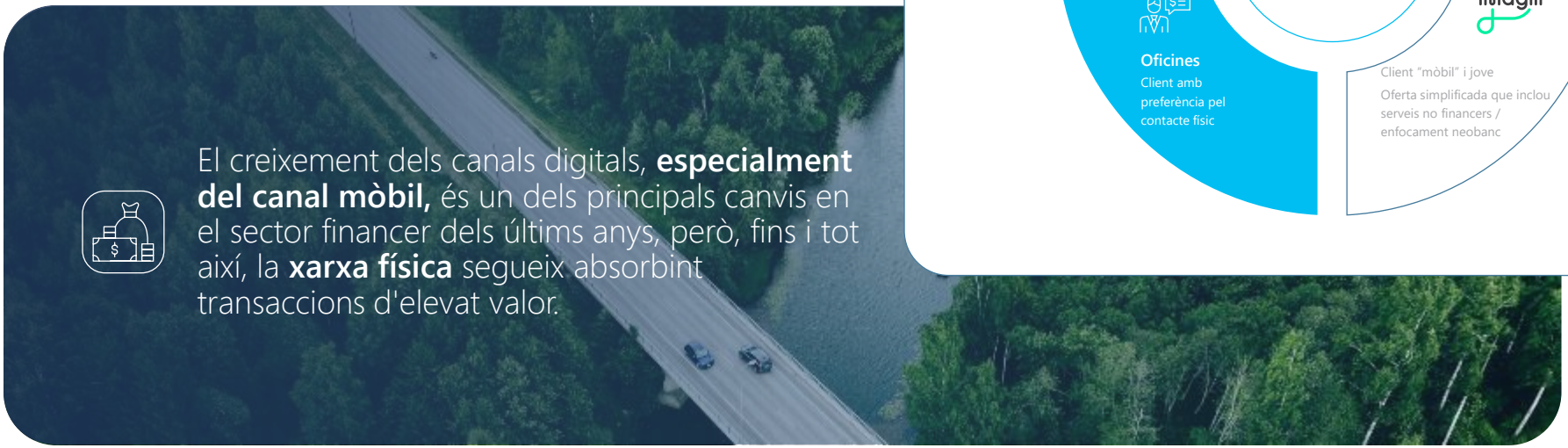
03. Generar totes les oportunitats de valor possibles.

04. Seguir impulsant l'eficiència operativa, a més de la comercial.

05. Desenvolupant canals digitals i remots.

Amb l'objectiu de ser a prop dels seus clients i oferir la millor experiència, CaixaBank disposa d'una **plataforma omnicanal, que compta amb la xarxa d'oficines més extensa d'Espanya i els millors models de relació remota i digital:**





El creixement dels canals digitals, **especialment del canal mòbil,** és un dels principals canvis en el sector financer dels últims anys, però, fins i tot així, la **xarxa física** segueix absorbint transaccions d'elevat valor.

04.2 Model de distribució

/ Xarxa física

| Xarxa oficines

Un cop culminat el procés de consolidació d'oficines, iniciat el 2021 després de la fusió amb Bankia, s'ha executat, durant el primer semestre del 2024, un ajust mínim a la xarxa d'oficines, fonamentalment en entorn urbà i associat al desenvolupament del model d'oficina Store. Sempre amb la premissa de no abandonar cap municipi en tot el territori nacional.

La xarxa de sucursals físiques de CaixaBank segueix sent la més extensa a Espanya, amb 3.574 oficines Retail, i disposa igualment de la xarxa de caixers automàtics més àmplia, que permeten fer fins a 250 operacions diferents.

| Xarxa caixers

La xarxa d'autoservei de CaixaBank es consolida com la més extensa del país, amb més d'11.000 caixers al territori nacional.

Durant el primer semestre del 2024, s'ha desplegat el programa ATMNow a pràcticament el 100% del parc, que aporta simplicitat per a una interacció més intuïtiva i fluida. També s'ha posat focus a millorar la qualitat de la xarxa i l'experiència del client, desenvolupant propostes orientades a la millora de la disponibilitat dels caixers, la reducció de cues i la simplificació dels *customer journeys*.

3.830
Oficines Espanya

308
Oficines Portugal

11.178
Caixers Espanya

1.221
Caixers Portugal

XARXA ESPANYA

3.574 Retail

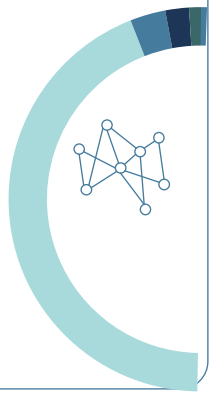
154 Banca Empreses

87 Banca Privada

14 Institutional Banking

1 Corporate Banking

3.830
Oficines
3.876 el 2023



XARXA PORTUGAL

265 Retail

29 Banca Empreses

13 Premier / Privada

1 dayOne

308
Oficines
315 el 2023

04.2 Model de distribució

/ Canals digitals

CaixaBankNow

CaixaBank agrupa tots els **serveis digitals** de l'Entitat dins un mateix concepte.

"Líder en canals digitals".

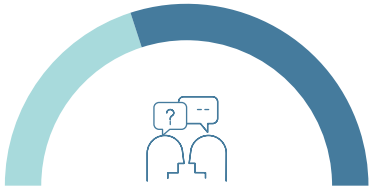
11,8 M

Clients Digitals Espanya

0,9 M

Clients Digitals Portugal

Detall clients digitals a Espanya



40%	60%
Clients 100% digitals	Clients Omnicanal

2%	28%	70%
Clients Web	Clients Mobile + Web	Clients Mobile

Detall clients digitals a Portugal

363 mil

Usuaris habituals en Banca Digital

787 mil

Usuaris habituals en BPI app

Reconeixements

Millor Banc Digital a Espanya 2024

Banc més Innovador a Europa Occidental 2024

Millor innovació global en el disseny de l'experiència del client: Insights Center.

04.2 Model de distribució

inTouch

Per les seves característiques, és un model de relació especialment indicat per a aquells clients de l'Entitat amb un perfil digital. D'aquesta manera, disposen del servei d'un gestor especialitzat per atendre les seves necessitats financeres a través del canal de comunicació que prefereixin

El client té un gestor de referència, amb el qual es pot comunicar, amb un compromís de resposta en 24 hores. Dins l'atenció a les seves necessitats financeres, el client pot rebre un assessorament especialitzat sobre diferents tipologies de productes i serveis i, si vol, fer-ne la contractació de forma digital.

inTouch disposa d'un equip de **1.890 gestors i 28 centres** presents a totes les comunitats autònomes i **3,1 milions** de clients (Particulars, Premier i Negocis).

3,1 M

Clients dins el model de relació inTouch

1.890

Gestors inTouch

Els models de relació digital en remot són un complement que condueix a una **millor experiència de client i a més eficiència.**

Client amb perfil digital, amb escàs ús d'oficina i escassa disponibilitat de temps.

04.2 Model de distribució-imagin

imagin és la **plataforma de serveis digitals i estil de vida** impulsada per CaixaBank.

Projectes d'impacte mediambiental i de transformació social

A través del programa ImaginPlanet, imagin desenvolupa **iniciatives d'impacte positiu en matèria de sostenibilitat i transformació social,** en què la participació de la comunitat és clau per a l'èxit de les accions.

Conservació de mars i oceans

Contribuïm a la **creació del primer escull artificial de coral a Europa** amb el projecte MedCoral. El 2024, l'objectiu és doblar els esforços i establir un corredor interconnectat d'esculls de coral al litoral andalús.

Transformació social & innovació

Fomentem la **participació de la comunitat en projectes d'innovació, emprenedoria i educació financera** perquè puguin prendre millors decisions financeres i assolir els seus objectius d'estil de vida.

Projectes 2024

- **MedCoral:** Activació institucional per anunciar el nou jardí de corals a la província de Màlaga.
- L'escull d'Almuñécar es converteix en un punt de busseig on usuaris i nous clients podran bussejar entre corals.
- Acció de captació de clients en què s'assigna un coral al nou usuari convidat pel client imagin. Fent-lo participar en la protecció del coral taronja del mediterrani.
- **imaginPlanet Challenge:** La IV edició d'imaginPlanet Challenge, programa d'emprenedoria en sostenibilitat, tanca amb més de 3.000 participants. Ecova, el projecte guanyador proposa reaprofitar l'aigua a les llars.
- **imaginAcademy:** llançament de noves càpsules de contingut digital amb consells i eines sobre educació financera per als més joves.

60.000 corals

Del mar replantats.
4 jardins de 52 m2

+3.000

Participants en la IV edició d'imaginPlanet Challenge
(20% + vs. edició passada)

20.000

Llançament d'una edició limitada de la targeta oceànica fabricada amb plàstic recuperat dels oceans.

imagin, **la banca 100% digital amb 3,5 M de clients**

48%

Dels usuaris d'imagin accedeixen a l'*app* més de 3 vegades per setmana

68 M

D'accessos a l'aplicació

10 M

D'operacions mensuals de Bizum a través d'imagin

05

Els nostres **clients**

05.1 Experiència client PÀG. 52

05.2 Ciberseguretat PÀG. 53

05.3 Privacitat i protecció de dades PÀG. 58

CaixaBank és el supermercat financer líder per a necessitats financeres i d'assegurances.

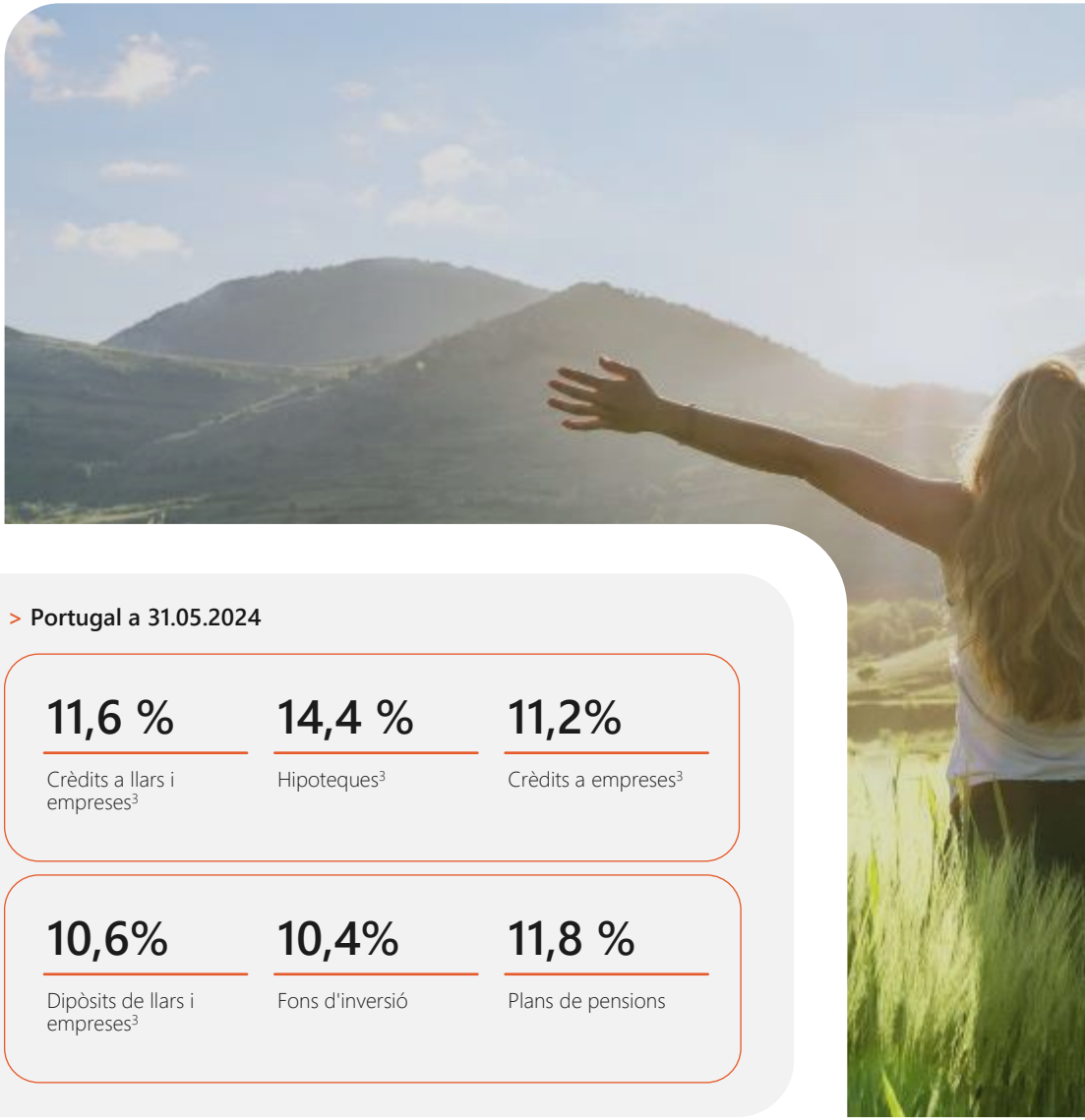
20,2 M
de clients

18,3 M
A Espanya

1,9 M
A Portugal

667.424 M€
Recursos de clients

361.646 M€
Crèdit a la clientela, brut



Quotes de mercat

> **Espanya a 31.05.2024**

23,4% Crèdits a llars i empreses	**24,7%** Hipoteques	**29,6%** Estalvi a llarg termini[1, 3]	**19,7%** Crèdit consum
24,8% Dipòsits de llars i empreses	**23,8%** Fons d'inversió[3]	**34,3%** Plans de pensions[3]	**37,1%** Assegurances d'estalvi[2]

> **Portugal a 31.05.2024**

11,6 % Crèdits a llars i empreses[3]	**14,4 %** Hipoteques[3]	**11,2%** Crèdits a empreses[3]
10,6% Dipòsits de llars i empreses[3]	**10,4%** Fons d'inversió	**11,8 %** Plans de pensions

[1] Quota combinada de fons d'inversió, plans de pensions i assegurances d'estalvi. Basat en dades de INVERCO i ICEA. Per assegurances de estalvi, les dades del sector, per a la quota del juny, són estimacions internes.
[2] Dada a març 2024
[3] Dada a juny 2024

05.1 Experiència client

/ Mesurament i gestió de l'experiència de client

Impulsant un model d'escolta *real time*

L'Experiència de Client és una de les prioritats del Pla Estratègic 2022-2024.

La segona línia estratègica del Pla Estratègic tenia en compte el desenvolupament d'un model d'atenció eficient i adaptat a les preferències dels clients, amb l'ambició d'aconseguir una experiència de client best-in-class.

Per fer-ho, CaixaBank ha implementat durant el període 2022-2024, com a eina estratègica de diferenciació, un nou i innovador model d'Experiència de Client en el sector bancari. Aquest es basa en tres palanques que posen al client al centre:

Escoltar
Model Net Protor Score

Entendre
Analitzem

Actuar
Close the Loop

Resultats del mesurament el 1r semestre del 2024

> CaixaBank Espanya

78,5% NPS Transaccional Retail[1]	**81,4%** NPS Transaccional Retail inTouch[1]
96,9% NPS Transaccional Banca Privada[1]	**90,7%** NPS Transaccional Banca Empreses[1]
91,5% NPS Transaccional Banca Pimes[1]	
84,4% CTL Gestió	**5,8 p. p.** CTL Millora
94,8 IE Institucions	**92,1** IE Corporacions

> BPI Portugal

88,5 IE Particulars[2] **88,9 el 2023**	**88,4** IE Premier[2] **86,6 el 2023**

[1] L'NPS mesura la recomanació del client de CaixaBank en una escala de 0 a 10. L'índex és el resultat de la diferència entre el percentatge de clients Promotors (valoracions 9-10) i clients Detractors (valoracions 0-6). Durant el primer semestre del 2024, s'han redefinit les mètriques i no són comparables amb les publicades a l'Informe de gestió del Grup CaixaBank del 2023.
[2] Dades corresponents al primer trimestre del 2024.

05.2 Ciberseguretat

Inversió sostinguda en ciberseguretat (+70 M€ de pressupost en seguretat de la informació previstes per al 2024).

La seguretat és una de les prioritats del Grup CaixaBank. El 2024 es continua executant el Pla Estratègic de Seguretat de la Informació 2023-2025.

Durant el primer semestre del 2024, el nombre de ciberatacs a escala global s'ha continuat incrementant; el mes de maig passat és un dels mesos més intensos, durant el qual diverses empreses espanyoles han patit ciberatacs. Destaquen entre els principals tipus de ciberatacs el frau, el *ransomware* i els atacs a infraestructures crítiques duts a terme per diferents grups relacionats amb conflictes geopolítics.

El Grup CaixaBank, conscient del context actual, segueix reforçant els controls de prevenció, detecció i resposta, i també aplica la metodologia de revisió contínua de riscos i monitora de forma exhaustiva les amenaces globals amb l'objectiu evitar que aquests ciberatacs s'arribin a materialitzar. Dins el seu **Pla Estratègic de Seguretat de la Informació 2023-2025,** durant el 2024 es continuen implantant les iniciatives previstes, en què es reforcen les diferents capacitats actuals, com ara: la cultura en ciberseguretat (tant per a clients i empleats com per a l'Alta Direcció), els controls per a prevenció del ciberfrau i els controls per garantir la resiliència davant de possibles ciberatacs, en línia amb el Reglament sobre Resiliència Operativa Digital (DORA).

També, i en línia amb les accions del pla estratègic anterior, es contínua amb les iniciatives per garantir la retenció i captació del millor talent en un context d'escassetat de professionals en aquesta matèria.

Aquests plans es revisen i reporten als òrgans de control establerts, tant per informar-ne del progrés com per a l'efectivitat per mitigar el risc.

D'altra banda, CaixaBank està participant en la **prova de resistència cibernètica** del Banc Central Europeu (BCE), en la qual participen 109 bancs. En aquest exercici s'avalua com responen els bancs a un ciberatac i com se'n recuperen, en comptes de la seva capacitat per prevenir-lo.

/ Marc de govern

CaixaBank disposa d'un model corporatiu de seguretat de la informació fonamentat en un govern robust:

L'estratègia de Seguretat es reporta a la Comissió d'Innovació, Tecnologia i Transformació Digital, que és una comissió delegada del Consell d'Administració.

Vegeu apartat *"03. Govern Corporatiu"*

L'estratègia la defineix l'àrea de Tecnologia i Seguretat de la Informació (liderada per la figura del CISO). L'evolució operativa se supervisa a través de diferents comitès periòdics de primer nivell, com el Comitè de Seguretat de la Informació.

| Comitè de Seguretat de la Informació

Constitueix el màxim òrgan executiu i decisori per a tots els aspectes relacionats amb la Seguretat de la Informació en l'àmbit corporatiu; la seva presidència recau en un membre del Comitè de Direcció i la Secretaria recau en el CISO corporatiu del Grup CaixaBank.

La seva finalitat és garantir la seguretat de la informació al Grup CaixaBank mitjançant l'aplicació de la Política Corporativa de Seguretat de la Informació i la mitigació dels riscos o les debilitats identificats.

A més, a través del Comitè Global del Risc es facilita, de forma periòdica, informació als Òrgans de Govern.

| Política Corporativa de Seguretat de la Informació

L'objectiu d'aquesta Política és disposar dels principis corporatius sobre els quals s'hauran de basar les actuacions que es facin en l'àmbit de la seguretat de la informació.

La Política la revisa anualment el Consell d'Administració. L'última revisió es va fer el mes de desembre del 2023.

Els principis de la Política segueixen el mateix procés de revisió i són públics al web de CaixaBank.[1]

[1] https://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank_com/Estaticos/PDFs/Sostenibilidad/Principios_actuacion_politica_seguridad_informacion_CAT.pdf

05.2 Ciberseguretat

/ Model corporatiu

El Grup CaixaBank ha afermat aquests últims mesos el model corporatiu de seguretat de la informació amb un equip qualificat distribuït per diferents localitzacions.

El 2024, s'ha mantingut el nombre de persones dedicades internament a la ciberseguretat. No obstant això, s'ha mantingut la ràtio d'externalització.

+80 empleats

dedicats a la seguretat del Grup.

53%

Externalització.

+120 certificacions

(d'aquests empleats).

24 h / 7 dies

SOC extern[1].

[1] Security Operations Center

/ Entorn de control

L'entorn de control a CaixaBank s'estructura partint de model de 3 línies de defensa, format per Seguretat de la Informació, Control de Riscos No Financers i Auditoria Interna.

Certificacions

CaixaBank manté anualment certificacions en els processos de seguretat.

CaixaBank manté anualment certificacions reconegudes i de prestigi, com la certificació ISO 27001 en tots els seus processos de ciberseguretat i CERT, que acredita al seu equip CyberSOC 24x7 i li permet cooperar activament amb altres CERT nacionals i internacionals.

05.2 Ciberseguretat

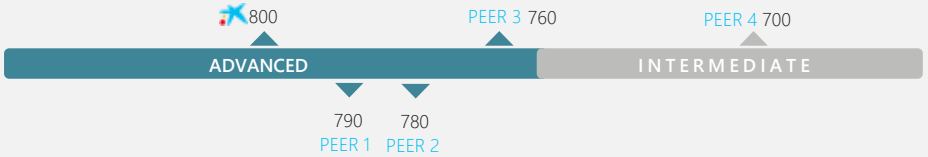
| Mesurament de capacitats

CaixaBank participa en diferents exercicis en què es fan una sèrie de proves que **avaluen determinades capacitats en matèria de ciberseguretat,** i ocupa les primeres posicions dins el sector bancari en l'àmbit nacional.

Benchmarks

En milions d'euros	BITSIGHT[1]	CNPIC[2]	ISMS[3]	DJSJ[4]
CABK	800/900	4,2/5	8,53/10	100/100
PEERS	757/900	4,3/5	7,57/10	89/100

BITSIGHT[1]



| Revisió de la ciberseguretat per tercers externs

CaixaBank manté la seva proactivitat i defensa activa, seguint els principals *frameworks* de seguretat de la informació i posant a prova els seus sistemes per tercers. Cal destacar:

- **Els exercicis de RED TEAM** que fa basats en directrius de TIBER-UE (3 a l'any).

Framework TIBER-E

3

Exercicis de *RedTeam* a l'any. Es posa a prova la robustesa dels sistemes amb atacs reals controlats per part de tercers independents.

CaixaBank va ser la primera entitat espanyola financera (l'any 2020) a implementar un Programa de *Bug Bounty* (recompensa per errors) en col·laboració amb la plataforma de recompenses de bugs (Yogosha) i una plataforma Premier Security Testing basat en Crowdsourcing (SynAck).

Aquest programa té 520 participants que reporten de forma anual.

[1] Bitsight. Rating extern de Bitsight (escala 900-0)
[2] CNPIC Informe Ciberresiliència 2023.
[3] Ciberexercicis Multisectorials 2023 ISMS Forum.
[4] DJSI 2023. Information Security.

05.2 Ciberseguretat

/ Cultura de seguretat - Conscienciació de clients i empleats

El **Grup CaixaBank** segueix potenciant la cultura de la seguretat tant en empleats com en clients.

Amb aquest objectiu, durant el primer semestre del 2024 s'han dut a terme diferents programes de conscienciació especialitzats **per als empleats:**

- Campanyes de simulacres *phishing*.
- Enviament de *newsletters* quinzenals i publicacions a la intranet.
- Curs de seguretat de la informació per a tots els empleats, vinculat a bonus. El 2024 s'ha apostat per una experiència d'una sèrie de vídeos interactius, amb infografies opcionals addicionals.
- Webinars mensuals InfoProtect.

Tant per als clients com per a empleats, durant aquest 2024 destaquem:

- *CaixaBank Protect News*, *newsletter* en què s'inclouen *tips* i consells sobre seguretat i prevenció del frau.
- Esdeveniment "La Superfamília Segura". Esdeveniment per a famílies de clients i empleats per fomentar la conscienciació en seguretat i la prevenció del frau.
- Ciberseguretat per a Sèniors
- Vídeos i pòdcasts sobre qüestions de ciberseguretat **(Vídeo pòdcast "A mi també em passa" i "No m'expliquis històries").**

INFOPROTECT. Think safely

Una marca que des del 2015 **integra totes les iniciatives de conscienciació en seguretat, adreçada a empleats i clients.**

77%	6	80%
0-*clickers* en campanya de *phishing*. **63% el 2023**	Simulacres de *phishing* per empleat. **12 el 2023 (dada anual)**	Professionals que han fet el curs de seguretat. **96% el 2023**

05.2 Ciberseguretat

/ Participació de CaixaBank en projectes europeus

CaixaBank és un dels bancs referents en temes d'innovació i ciberseguretat; destaca en les seves aportacions en diferents projectes europeus en què col·labora amb grans empreses i institucions i finançament de la Unió Europea.

Durant el primer semestre del 2024, CaixaBank ha continuat participant en diferents projectes R+D+i col·laborant a escala europea en el desenvolupament de capacitats de ciberseguretat, com ara:

| REWIRE (Novembre 2020 – Octubre 2024)

L'objectiu del projecte és el desenvolupament d'una estratègia europea en formació i certificació de les habilitats de ciberseguretat. CaixaBank proporciona la perspectiva d'una entitat financera, aportant la visió del sector pel que fa a les necessitats del mercat, perfils i competències, alineant aquestes amb les ofertes formatives en ciberseguretat i col·laborant en l'elaboració de material formatiu i eines que permetin una interacció més intensa i fluida entre empreses, professionals en ciberseguretat, centres formatius i entitats reguladores.

| AI4CYBER (Setembre 2022 - Agost 2025)

Pretén proporcionar un ecosistema de serveis de ciberseguretat de pròxima generació que aprofitin les tecnologies d'IA i Big Data per ajudar els desenvolupadors i operadors de sistemes en l'administració efectiva de la seguretat, la resiliència i la resposta dinàmica contra atacs cibernètics avançats i basats en IA. El rol principal de CaixaBank en el projecte serà el de liderar un pilot de protecció contra atacs interns o de proveïdors, i el testeig de les solucions desenvolupades en el projecte en un entorn realista d'una entitat financera. L'objectiu d'aquest pilot és:

- Millora de models i reducció de falsos positius en detecció d'anomalies en comportament d'usuaris corporatius (proveïdors i interns).
- Anàlisi de l'ús d'IA Generativa per a la detecció i correcció de vulnerabilitats.
- Reducció de temps de resposta davant d'incidents.

| ATLANTIS (Octubre 2022 – Setembre 2025)

Té com a objectiu millorar la resiliència i la seguretat ciberfísica de les infraestructures crítiques europees, anant més enllà de l'abast de diferents actius i sistemes de les infraestructures crítiques per separat i abordant la resiliència a escala sistèmica davant els principals perills naturals i atacs complexos que potencialment podrien interrompre serveis vitals per a la societat. El rol principal de CaixaBank és el de liderar el pilot de l'entorn financer, posant les bases per a un entorn de cooperació internacional i ciberintel·ligència entre entitats financeres i *fintechs*, amb l'objectiu de millorar la resiliència del sector contra atacs a gran escala que puguin transcendir l'entitat.

| (Gener 2023 - Desembre 2025)

Té com a objectiu el desenvolupament de nous serveis d'anàlisi de dades a gran escala basats en IA i eficients energèticament, a punt per utilitzar-los en sistemes industrials. Alguns dels serveis previstos per la plataforma inclouen l'enriquiment de dades habilitat per IA, mecanismes d'incentius per compartir dades, generació de dades sintètiques, IA explicable (XAI), aprenentatge de característiques amb preservació de la privacitat, aprenentatge federat (FL) i transferència d'aprenentatge automatitzada (Acta - TL). CaixaBank lidera un pilot que pretén explorar l'ús d'IA explicable per millorar l'eficiència dels sistemes de Detecció de Frau i, alhora, evitar possibles biaixos i discriminacions no desitjades en l'ús del Big Data.

| EMERALD (Novembre 2023 – Octubre 2026)

Té com a objectiu transformar el concepte d'avaluació i certificació contínua de serveis al núvol en la realització completa d'una Certificació com a Servei (CaaS), millorant la interoperabilitat en l'àmbit tecnològic de les solucions actuals de monitoratge i permetent la incorporació de regulacions específiques de temes o dominis, com l'IA. CaixaBank liderarà un cas d'ús de certificació contínua de serveis *multicloud*, automatitzant el procés de recollida i report dels controls de seguretat.

| INTERSOC (Gener 2024 – Desembre 2026)
| NGSOC (Gener 2024 – Desembre 2026)

Tots dos projectes tenen com a objectiu generar eines i serveis que millorin les capacitats dels SOC (*Security Operations Center*) en relació amb la detecció d'anomalies causades per nous patrons d'atacs, l'intercanvi i automatització d'informació de ciberamenaces (CTI) i la resposta a incidents, en línia amb les bones pràctiques establertes per la Xarxa CSIRT i CERT-EU. En aquest sentit, CaixaBank lidera diversos casos d'ús d'aplicació de les solucions proveïdes en els dos projectes des del punt de vista del sector financer, avaluant l'ús d'eines d'IAI per millorar les capacitats de detecció, resposta i col·laboració del SOC de CaixaBank amb altres SOC europeus per a l'intercanvi d'informació i estratègia, sobretot pel que fa a:

- Aplicació d'IA per millorar les capacitats de detecció de ciberatacs.
- Automatització de l'intercanvi i consum de ciberintel·ligència.
- Aplicació d'IA Generativa en eines de penetració per a vulnerabilitats emergents.

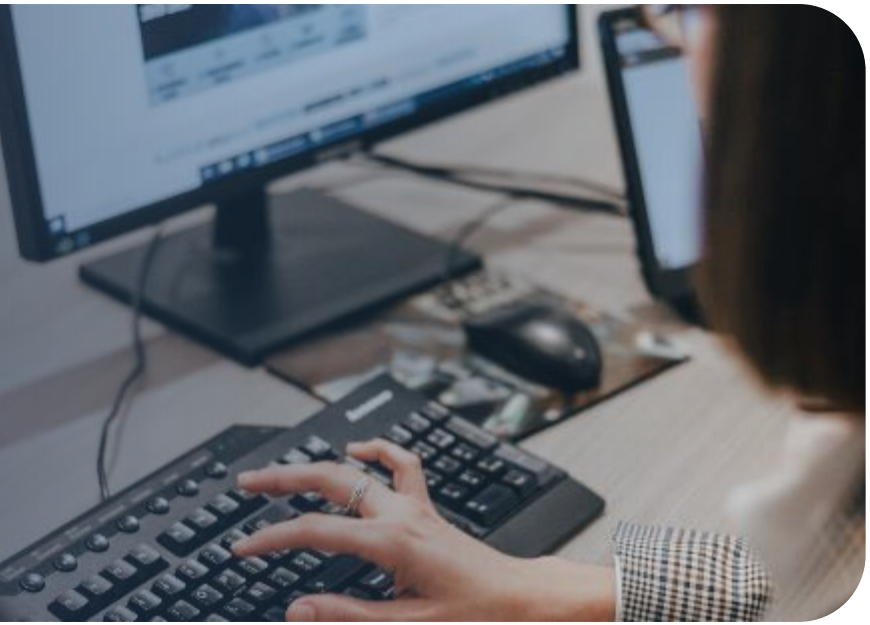
05.3 Privacitat i protecció de dades

/ Protecció de dades de caràcter personal

La Política Corporativa de Privacitat de CaixaBank, actualitzada el 2022 pel Consell d'Administració, estableix el marc de govern de la privacitat i l'ús ètic de les dades.

Aquesta Política de Privacitat se sotmet a la revisió del Consell d'Administració amb una periodicitat biennal. No obstant això, la Direcció de Compliance de CaixaBank, com a responsable de la Política juntament amb el DPO, en revisarà el contingut anualment i, en cas que ho cregui pertinent, proposarà modificacions que elevarà per a la seva aprovació per part del Consell d'Administració.

En relació amb el deure d'informació, CaixaBank disposa d'una Política de Privacitat de Clients, permanentment publicada al seu lloc web, en què de manera detallada informa del tractament de dades personals que duu a terme l'Entitat, incloent-hi un canal directe per contactar amb el Delegat de Protecció de Dades, per exercir drets i per consular els aspectes essencials dels tractaments en corresponsabilitat, i també un enllaç per gestionar les preferències pel que fa al tractament de dades que es fa.



| Marc de Govern

CaixaBank vetlla per una correcta gestió del risc en matèria de protecció de dades. Per aquest motiu, disposa d'un model de govern sòlid. **Els pilars sobre els quals s'assenta el marc de govern** del risc de protecció de dades i privacitat en el Grup CaixaBank són:

→ **Compliment dels principis que recull la Política Corporativa de Privacitat** per part de totes les societats del Grup CaixaBank dins el seu àmbit d'aplicació.

→ **Supervisió corporativa** feta des de la Funció corporativa de CaixaBank a les empreses del Grup.

→ Alineació de l'estratègia de **protecció de dades i privacitat entre totes les empreses** del Grup, i alineació també amb les millors pràctiques, amb les expectatives supervisores i amb la regulació vigent.

→ **Implicació dels Òrgans de Govern i direcció** de totes les empreses del Grup.

→ **Marc de control intern basat en el model de Tres Línies de Defensa**, que garanteix l'estricta segregació de funcions i l'existència de diverses capes de control independent.

→ El Delegat de Protecció de dades desenvolupa **la funció d'assessorar, informar i supervisar el compliment de la normativa de protecció de dades** a les Empreses del Grup.

05.3 Privacitat i protecció de dades

| Model Corporatiu

Totes les empreses que pertanyen al Grup CaixaBank disposen d'unes normatives i polítiques comunes (adaptades a les seves jurisdiccions i als sectors en què operen) que regulen la privacitat i la protecció de dades dels titulars de les dades. En concret, les empreses del Grup CaixaBank actuen partint de les normatives i polítiques internes següents:

- Política Corporativa de Privacitat del Grup CaixaBank.
- Metodologia de gestió de riscos i avaluacions d'impacte en el tractament de dades personals.
- Protocol d'elaboració i manteniment del Registre d'Activitats de Tractament (RAT), que incorpora el Registre de Components d'Intel·ligència Artificial (RCIA), de manera que els components IA queden associats als tractaments de dades en què intervenen.
- Protocol de conservació de dades.
- Protocol de gestió de bretxes de dades personals.

Les empreses del Grup CaixaBank també s'han dotat d'infraestructures comunes tant per a la gestió de les possibles bretxes de dades personals com per a l'atenció de l'exercici dels drets dels interessats.

- La gestió dels fets susceptibles de ser considerats com a bretxes de dades personals es fa a través de la mateixa eina i hi ha un canal únic d'entrada de comunicació de fets.
- Les empreses del Grup disposen d'una infraestructura comuna per al registre i la gestió de drets exercits pels interessats, i disposen d'un canal únic a través del qual els seus clients poden exercir els seus drets (www.caixabank.com/ejerciciodederechos). Tots els exercicis de drets es gestionaran centralitzadament per assegurar, d'una banda, el compliment dels terminis establerts pel RGPD i, de l'altra, els mateixos estàndards de qualitat en les respostes, independentment del canal d'entrada d'aquests. Amb aquesta infraestructura comuna es pretén assegurar que l'exercici dels drets per part dels titulars de les dades sigui el més accessible, senzill i comprensible possible.

| Cultura de privacitat: formació i conscienciació

Per al Grup CaixaBank, és fonamental que els seus empleats, clients i accionistes coneguin el dret a la protecció de dades i siguin conscients de la importància que tenen la confidencialitat i el respecte al dret fonamental de la protecció de dades de caràcter personal dels titulars de les dades.

Per fer-ho, CaixaBank té normativa interna en matèria de privacitat i protecció de dades segons la qual han d'actuar els seus empleats, la qual estableix també referència als procediments de contractació de proveïdors amb accés a dades personals.

A més, l'Entitat imparteix formació periòdicament als seus empleats sobre protecció de dades i duu a terme campanyes de conscienciació periòdiques per tal de reforçar el missatge sobre la importància de complir la normativa i les obligacions derivades d'aquesta.

06

Els nostres **empleats**

06.1 Cultura Corporativa PÀG. 63

06.2 Diversitat i igualtat d'oportunitats PÀG. 66

06.3 Desenvolupament professional i compensació PÀG. 67

06.4 Experiència de l'empleat PÀG. 71

06.5 Diàleg amb els empleats PÀG. 76

CaixaBank posa un focus especial en la cultura i les persones, habilitadors transversals del **Pla Estratègic 2022-2024**, per assolir el repte de:

// Ser el grup financer favorit per treballar-hi...

...així com disposar del millor talent per afrontar els reptes estratègics del Grup.

Per assolir aquesta ambició, es va dissenyar el Pla Director de Recursos Humans, que disposa de les línies d'actuació següents:

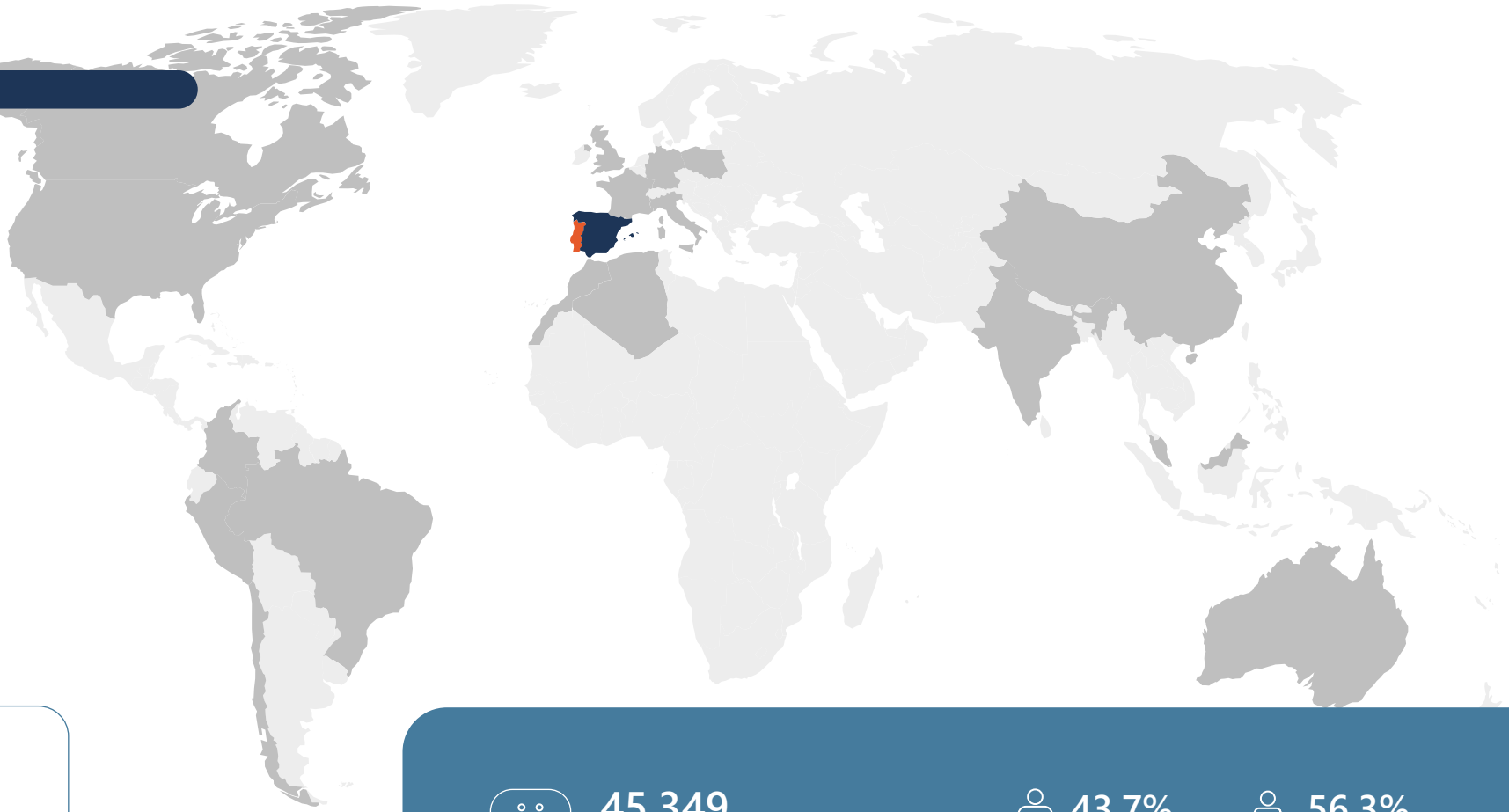
- Impulsar una cultura d'equip il·lusionant, compromesa, col·laborativa i àgil, d'empoderament i tolerància a l'error.
- Promoure un lideratge pròxim, motivador, no jeràrquic i amb capacitats transformadores.
- Impulsar noves formes de treball amb respecte per la diversitat, la igualtat d'oportunitats, la inclusió i la no discriminació per raons de gènere, edat, discapacitat o qualsevol altra circumstància.
- Transformar la gestió del model de desenvolupament de les persones: més proactiu en la capacitació dels equips i amb focus en *skills* crítiques.
- Oferir una proposta de valor diferencial a l'empleat.
- Evolucionar cap a una cultura *Data Driven*.

Plantilla del grup CaixaBank a juny 2024

Espanya 40.639

Portugal 4.441

Resta 269



46,7 anys
Edat Mitjana

18,8 anys
Antiguitat Mitjana

45.349
Nombre Total d'Empleats

43,7%
Empleats homes

56,3%
Empleats dones

06.1 Cultura Corporativa

La Cultura és la forma de ser i fer de tots els que formen part del Grup CaixaBank. És un dels pilars clau per a la implantació de l'estratègia i consta de tres grans eixos, que incorporen els atributs i comportaments englobats dins el concepte **Som CaixaBank.**

Les persones, el primer

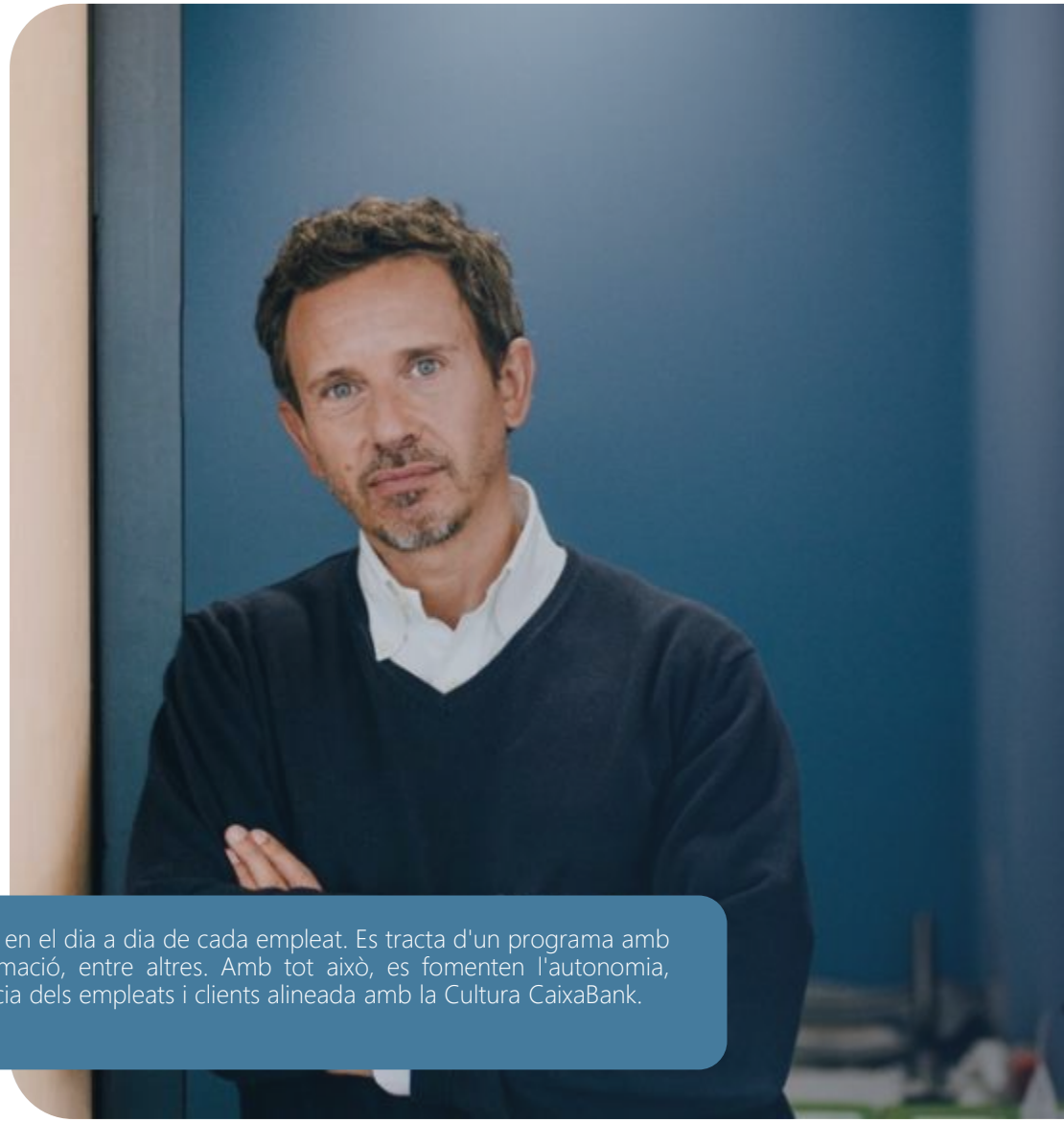
- **Compromesos:** impulsem accions sostenibles amb impacte positiu en les persones i en la societat.
- **Pròxims:** personalitzem les nostres relacions i ens comuniquem generant vincles de confiança.
- **Responsables i exigents:** som proactius per aportar el màxim valor als altres actuant amb excel·lència i prenem decisions, amb autonomia, minimitzant els riscos i sense por a l'error.
- **Honestos i transparents:** generem confiança amb integritat, honradesa i coherència.

La col·laboració, la nostra força

- **Col·laboradors:** pensem, compartim i treballem transversalment com un sol equip.

L'agilitat, la nostra actitud

- **Àgils i innovadors:** promovem la generació d'idees i el canvi amb anticipació, rapidesa i flexibilitat.



Som CaixaBank posa les persones al centre i integra els atributs en el dia a dia de cada empleat. Es tracta d'un programa amb accions d'escolta per a la millora contínua, comunicació i formació, entre altres. Amb tot això, es fomenten l'autonomia, l'agilitat, la participació i la innovació, garantint la millor experiència dels empleats i clients alineada amb la Cultura CaixaBank.

06.1 Cultura Corporativa

/ Model de Cultura i Lideratge AHEAD

CaixaBank ha desplegat el Model de Cultura i el Model de Lideratge per acompanyar al Pla Estratègic i reforçar el compromís de les persones en un entorn de canvi.

| Els objectius del Model

01

Impulsar una Cultura d'equip compromesa amb el nostre propòsit i orgullosa de treballar al Grup CaixaBank.

02

Reforçar el coneixement d'atributs i comportaments de la Cultura per facilitar la integració cultural i donar reconeixement.

03

Promoure un lideratge pròxim, motivador, no jeràrquic i amb capacitats transformadores.

04

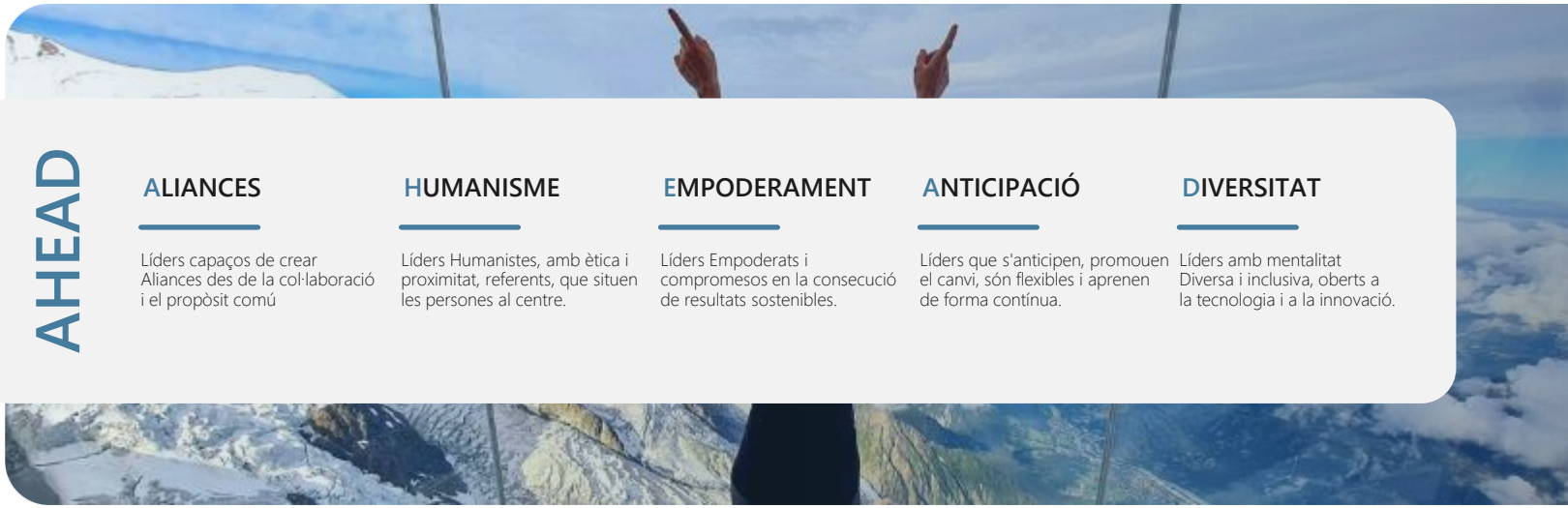
Difondre una proposta de valor a l'empleat diferencial.

Per assolir els objectius del Model de Cultura i Lideratge, es dissenyen i fan accions específiques per a cadascun d'aquests col·lectius:

- ***Trainers* de Cultura** Per a aquest col·lectiu es llancen accions per empoderar-los i dotar-los d'eines per encomanar la Cultura Som CaixaBank a tots els professionals i recollir feedback.
- **Tota la Plantilla,** es llancen accions per fomentar el coneixement de la Cultura Som CaixaBank i els comportaments associats a aquesta, i d'aquesta manera afavorir la integració cultural i l'orgull de pertinença. Amb focus especial en els Directius, per convertir-los en líders transformadors, referents i impulsors de la Cultura Som CaixaBank i del Model de Lideratge AHEAD.

| Model de Lideratge (AHEAD)

Un Model de Lideratge en què tots els empleats són líders en el seu àmbit d'influència.



AHEAD

ALIANCES

Líders capaços de crear Aliances des de la col·laboració i el propòsit comú

HUMANISME

Líders Humanistes, amb ètica i proximitat, referents, que situen les persones al centre.

EMPODERAMENT

Líders Empoderats i compromesos en la consecució de resultats sostenibles.

ANTICIPACIÓ

Líders que s'anticipen, promouen el canvi, són flexibles i aprenen de forma contínua.

DIVERSITAT

Líders amb mentalitat Diversa i inclusiva, oberts a la tecnologia i a la innovació.

06.1 Cultura Corporativa

/ Noves formes de treballar

CaixaBank continua consolidant noves formes de treball més àgils i transversals. Entre aquestes destaquen el treball híbrid (combina treball presencial i en remot), la transformació digital, l'aplicació de metodologies àgils per augmentar la flexibilitat i l'eficiència en l'aportació de solucions.

| Treball en remot

El 2022, CaixaBank va implantar un model de treball en remot (voluntari per a les dues parts, Entitat i empleats), que consisteix en un màxim de 6 dies de treball en remot al mes als Serveis Centrals (30%) i 4 dies als Serveis Territorials (20%). El treball en remot és un element de valor afegit per als empleats del Grup, ja que redueix l'estrès per desplaçaments i facilita la conciliació, cosa que comporta una millora del compromís i dels resultats.

75,1%

D'empleats adherits al treball en remot del col·lectiu potencial

| Transformació digital

L'acceleració de la transformació digital mitjançant la implementació de **sistemes de treball àgils i col·laboratius** és visible a través del desenvolupament de projectes com la transformació *agile*, la transformació digital de grups clau, la consolidació de les eines col·laboratives i el desenvolupament de plataformes com SuccessFactors, PeopleNow o Virtaula.

Microsoft 365 *Copilot*

és una iniciativa pilot de l'*Early Access Program* de Microsoft per millorar la productivitat i transformar models de treball. S'han assignat llicències de *Copilot* O365 a diversos rols, inclosos *Changemakers*, i destaca la realització de laboratoris i sessions per obtenir *feedback* i trobar casos d'ús valuosos en què aquesta eina pugui aportar valor.

Data Driven

L'impuls del projecte de *People Analytics* pretén implantar la cultura *Data Driven*, que implica prendre decisions basades en dades. El Pla de *People Analytics* es basa en tres pilars:

Auditoria de qualitat de dades i full de ruta.

Identificació de les necessitats d'informació i anàlisi de la qualitat dels principals indicadors de l'àmbit de Persones.

Model operatiu de Persones – *Data Driven.*

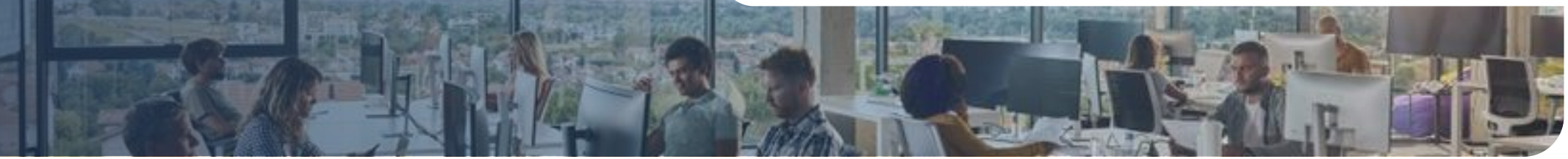
S'han dut a terme 3 iniciatives:

- Formació i creació de la comunitat Data Champions.
- Model de dades de Recursos Humans.
- *Dashboarding* per a la presa de decisions.

Implementació de casos d'ús.

Incorporació de la intel·ligència artificial i *Machine Learning* en el tractament de dades. Durant el primer semestre de l'any 2024 s'han posat en producció dos casos d'ús d'analítica avançada: **predicció d'absentisme per centre,** que permet anticipar en quins centres hi ha probabilitat d'ocurrència d'absentisme els pròxims tres mesos, i **rotació del talent**, que permet anticipar sortides no desitjades.

A més, s'han desenvolupat dos quadres de comandament d'analítica descriptiva que faciliten la visualització de les dades de Persones des d'una perspectiva global fins al nivell de cada centre.



06.2 Diversitat i igualtat d'oportunitats

CaixaBank està compromesa i treballa per **fomentar la diversitat en totes les seves dimensions com a part de la cultura corporativa,** mitjançant la creació d'equips diversos, transversals i inclusius, reconeixent la individualitat i heterogeneïtat de les persones i eliminant qualsevol conducta excloent i discriminatòria.

CaixaBank posa un focus especial en la diversitat de gènere, la diversitat generacional, la integració de les persones amb capacitats diferents (funcional) i la diversitat LGTBI.

Per garantir la diversitat i igualtat d'oportunitats, CaixaBank compta amb un sòlid marc de polítiques que garanteixen l'accés equitatiu de les dones a posicions directives (promoció interna) i vetllen per la diversitat i la meritocracia en la contractació, la formació i el desenvolupament professional, fomentant polítiques de flexibilitat i conciliació i reforçant una cultura inclusiva partint dels principis que recull el **Manifest de Diversitat**.

Anar a Manifest de Diversitat

CaixaBank Wengage Empowering DIVERSITY

El programa **Wengage**, basat en la meritocràcia, l'accés en igualtat d'oportunitats, la participació i la inclusió, fomenta la diversitat en totes les seves dimensions: gènere, funcional, generacional, LGTBI, cognitiva, cultural...

| Pla de Diversitat i Inclusió 2022-2024.

La diversitat i inclusió és una de les prioritats estratègiques del Grup. En aquest sentit, amb l'objectiu de fomentar aquestes prioritats i fer evolucionar el programa Wengage es va elaborar el **Pla de Diversitat i Inclusió 2022-2024**, que té 4 grans reptes:

- Consolidar la diversitat de gènere en posicions directives i predirectives i seguir impulsant el lideratge femení en l'organització amb focus en l'Alta Direcció.
- Reforçar una cultura inclusiva i diversa (més enllà del gènere) i assegurar la igualtat retributiva de totes les persones de l'Entitat.
- Ser l'entitat financera de referència en diversitat i inclusió per als clients i segments de negoci.
- Seguir fomentant la diversitat i la igualtat d'oportunitats en la societat a través d'accions de sensibilització i aliances estratègiques.

Diversitat de gènere

Dones en Posicions Directives (a partir de subdirecció d'oficina gran) per a CaixaBank S.A.

43,3%	43%
30.06.2024	Objectiu del 2024[1]

CaixaBank ha estat inclosa per sisè any consecutiu en el Bloomberg *Gender Equality Index*, l'índex internacional que reconeix l'esforç en transparència i per aconseguir que les dones avancin en el món empresarial, i s'ha posicionat com la tercera empresa del món en igualtat de gènere.

Diversitat funcional

632

Persones amb discapacitat 30.06.2024

Incorpora

Programa de la Fundació "la Caixa" que promou la inserció laboral de les persones en risc d'exclusió social.

Vivofácil

Servei d'orientació i assessorament sobre discapacitat i dependència per a empleats i els seus familiars.

Diversitat LGTBI

REDI

A CaixaBank, des del maig del 2022, estem adherits a REDI, l'associació espanyola sense ànim de lucre que fomenta un ambient inclusiu i respectuós amb la diversitat LGTBI en el sector laboral.

[1] El 2023, es va actualitzar l'objectiu inicialment fixat per al 2024 del 42% al 43% amb l'actualització del Pla d'Igualtat.

06.3 Desenvolupament professional i compensació

/ Desenvolupament professional

El Grup CaixaBank aposta per potenciar les competències crítiques dels seus professionals i pel seu desenvolupament. En aquest sentit, es va dissenyar un Pla Director que dona resposta als reptes del mercat, a les necessitats de cada col·lectiu i a les individualitats de cada professional, segons la seva funció i responsabilitat.

Development by Skills

Pretén transformar el model de desenvolupament dels empleats del Grup i fer-lo evolucionar cap a un model de gestió basat en *skills*, que posa cada empleat al centre del seu propi desenvolupament i creixement professionals.

PeopleSkills

En el marc del projecte Development by Skills, CaixaBank ha llançat el mes de juny del 2024 la plataforma *PeopleSkills*, que permet a tots els empleats de l'Entitat:

- **Gestionar les seves *skills*,** consultant els resultats del procés de *Skills Review*, identificant les seves àrees de millora i introduint *skills* addicionals al seu *job profile*.
- **Desenvolupar les seves *skills*** a partir d'una funcionalitat avançada que recomana formacions associades a cadascuna de les *skills* en funció dels gaps i el job profile de cada empleat.

CaixaBank impulsa la cultura de *feedback* continu, que compta amb eines com *Skills Review* i AHEAD *Review* per fomentar les converses per al desenvolupament i permetre a l'organització tenir una visió integral de cada empleat i del seu potencial de creixement professional.

| *Skills Review*

Aquest procés de valoració no directiu permet configurar el mapa de coneixement i habilitats de l'Entitat i identificar gaps de desenvolupament per implementar programes d'*upskilling* i *reskilling* com a resposta als gaps detectats.

S'avaluen tant les habilitats tècniques (*hard skills*) com les habilitats personals (*soft skills*), cosa que, gràcies a haver definit una arquitectura única de *skills* i perfils professionals, permet disposar d'una versió completa del perfil professional.

| AHEAD *Review*

Aquest procés d'avaluació directiva contribueix a l'objectiu d'**impulsar el desenvolupament i el creixement directiu**, dins el model de Lideratge AHEAD. El procés AHEAD *Review* se centra exclusivament en les *soft skills*.

Alhora, l'Entitat fomenta els programes de desenvolupament professional tant en l'àmbit directiu com predirectiu:

- **Programes de Desenvolupament Directiu**, enfocats a reforçar les competències de lideratge i fomentar l'estratègia i la transversalitat a l'Entitat.
- **Programes Predirectius**: enfocats a accelerar el desenvolupament de les habilitats d'aquests professionals en la direcció d'equips.

| *Talent programs*

El Grup CaixaBank disposa de programes d'atracció del talent extern per identificar i desenvolupar el talent primerenc i, així, anticipar necessitats futures a través dels *Talent Programs*, entre els quals destaquen:

- **WonNow**: Programa que es fa juntament amb Microsoft Ibérica, adreçat a dones estudiants de graus STEM (Ciència, Tecnologia, Enginyeria i Matemàtiques) per tal de potenciar la presència de dones en l'àmbit de la tecnologia i les ciències i premiar l'excel·lència acadèmica.
- ***New Graduates***: Programa adreçat a joves graduats que té com a objectiu atreure el talent en l'àmbit bancari, donar suport als joves que estan començant la seva carrera professional i contribuir al desenvolupament de trajectòries d'èxit.
- **Formació Professional Dual**: Programa de formació professional dual (a través de CaixaBank Dualiza). Realització d'un pilot de formació professional dual en auditoria d'IT (*Information Technology*) i Banca Digital

06.3 Desenvolupament professional i compensació

/ Formació contínua

El Grup CaixaBank aposta per la formació i l'impuls de les habilitats professionals, amb l'objectiu de capacitar tots els empleats. En aquest sentit, el projecte Development by Skills és la base per al desenvolupament dels empleats.

La solidesa i el grau d'implantació del model formatiu facilita l'anticipació i la possibilitat de donar resposta de manera àgil a les necessitats formatives del Grup, cada vegada més canviants.

42.952

Persones que han fet **formació**

1.333.595

Hores de formació

93,3% Formació online

6,7% Formació presencial

Dades corresponents al 1r semestre 2024.

CaixaBank Campus és el model pedagògic en el qual s'estructura l'oferta formativa de l'Entitat, el qual engloba totes les eines que l'Entitat posa a disposició dels seus professionals, fomentant la cultura de l'aprenentatge continu. La seva estratègia es basa en tres elements fonamentals:

- **Coneixement connectat i compartit**
- **Impulsant la transformació del negoci**
- **Aprenentatge continu**

El model estructura l'oferta formativa en tres grans blocs:

CaixaBank campus #SacaTuPower

01 Normativa

Formació obligatòria, exigida pel regulador: de curta durada, així com certificacions en LCI (Llei de crèdit immobiliari), IDD (*Insurance Distribution Directive*) i MiFID.

30.576 persones
LCCI (Llei de contracte de crèdit immobiliari)

29.586 persones
IDD (Insurance Distribution Directive)

32.242 persones
MiFID II

02 Corporativa

Formació per poder donar resposta als reptes i necessitats del negoci. Inclou la formació recomanada a través de PeopleSkills i la formació adaptada a les necessitats de cada persona, segons *job profile* i *gap*.

03 Autoaprenentatge

Formació disponible a través de PeopleSkills i les diferents escoles formatives disponibles: *agile*, idiomes, sostenibilitat, riscos, comercial, benestar, finances, etc.

06.3 Desenvolupament professional i compensació

El Grup CaixaBank també té **impulsors de la formació**, que permeten implementar l'estratègia i el pla d'aprenentatge:

- **Virtaula + plataformes externes.** Una plataforma virtual, accessible, intuïtiva i senzilla, capaç d'adaptar-se als potencials desenvolupaments d'aprenentatge del futur. Capaç d'actuar com a centralitzador de formacions amb unes altres plataformes externes.

Virtaula.

- ***Trainers***. Referents de coneixement que actuen com a formadors interns. Ajuden a garantir un coneixement compartit i connectat entre tota l'Entitat.
- **Escoles externes**. Escoles de referència del país ofereixen a la plantilla coneixement reglat mitjançant certificacions o postgraus.

| Formació ASG

Dins la formació corporativa, destaca la formació ASG. Durant el primer semestre de l'any s'ha continuat implantant el Pla de Formació ASG 360º; les accions més rellevants han estat:

- Formació per aprofundir en les preferències de sostenibilitat dels clients (adreçada a tota la Xarxa Comercial de l'Entitat).
- Continuació del procés de Certificació en Finançament Sostenible.
- Realització d'un cicle de conferències sobre el procés de transició energètica i el seu impacte global.

142.389

Hores de formació en matèria ASG fetes per empleats de CaixaBank, S.A.

06.3 Desenvolupament professional i compensació

/ Compensació adequada i meritocràtica

La Política General de Remuneració, l'última actualització de la qual va ser aprovada pel Consell d'Administració el mes de desembre del 2023, detalla les principals característiques de cada element retributiu, és aplicable a tots els empleats del Grup CaixaBank i està a la seva disposició a través de la intranet corporativa.

Aquesta Política, entre altres objectius, pretén impulsar comportaments que assegurin la generació de valor a llarg termini i la sostenibilitat dels resultats en el temps, garantint la no discriminació i un salari digne.

Els components de la remuneració a CaixaBank inclouen principalment:

- **Una remuneració fixa** basada en el grau de responsabilitat i la trajectòria professional de l'empleat, que constitueix una part rellevant de la compensació total, la qual també té en compte els diferents beneficis socials, i que està regulada pel Conveni Col·lectiu d'aplicació en cada empresa del Grup i els diferents acords laborals interns.
- **Una remuneració variable** vinculada a la consecució d'objectius prèviament establerts i definida de manera que eviti els possibles conflictes d'interès i, si escau, inclogui uns principis de valoració qualitativa que tinguin en compte l'alineació amb els interessos del client i les normes de conducta, i amb una gestió prudent dels riscos i dels criteris normatius i ètics de l'Entitat.

Mètriques ASG en els esquemes de retribució

En línia amb el model de gestió responsable de CaixaBank, els esquemes de retribució variable (anual i a llarg termini) dels empleats de l'Entitat es vinculen a factors ASG, com la Qualitat, als reptes de Conducta i Compliment i a l'objectiu de mobilització de finances sostenibles. Des del mes de gener del 2024, s'apliquen a tota la plantilla de l'Entitat.

| Mètriques de mesurament de factors anuals 2024

		Ponderació Consells Executius	Ponderació membres del Comitè de Direcció	Objectiu
Qualitat	Satisfacció del client en una mètrica combinada de recomanació i experiència de client	15 %	10%	NPS relacional 6% NPS transaccional 70% NPS digital 65%
Sostenibilitat	Mobilització de finances sostenibles	10%	5%	29.891 M€
Compliance	S'inclou un ajust negatiu del 5% en cas que se superi un cert nombre de gaps de compliment de criticitat alta i mitjana amb més de 6 i 12 mesos d'antiguitat respectivament, a tancament de l'exercici 2024.			

A més, la plantilla del Grup CaixaBank disposa de nombrosos beneficis socials i financers. En el cas de CaixaBank, S.A., destaquen l'aportació d'estalvi per a la jubilació i les prestacions de defunció i incapacitat ofertes en el Pla de Pensions, la pòlissa sanitària o les ajudes per naixement de fill i defunció de familiars, entre altres.

Com a complement als components retributius, CaixaBank ofereix el **Pla de Retribució Flexible**, que permet un estalvi fiscal i la personalització de la retribució d'acord amb les necessitats de cada persona. Tot seguit es mostren els serveis disponibles a Compensa+ per a l'Entitat:

- Assegurança de salut
- Jardí d'infants
- Targeta de Transport
- Assegurança d'estalvi
- Idiomes
- Accions
- Formació
- Rènting de cotxes

06.4 Experiència de l'empleat

Amb el propòsit de marca de CaixaBank, **"Ser a prop de les persones per a tot el que importa"**, s'ha continuat treballant en iniciatives per generar una experiència d'empleat diferencial.

S'ha revisat la **proposta de valor a l'empleat diferencial** que permeti generar un vincle emocional amb les persones i convertir-les en prescriptores, fidelitzant el talent intern i creant una marca ocupadora per atreure el millor talent del mercat.

> **Els quatre pilars de la proposta de valor de l'empleat són:**

Generem impacte

Transformem la **societat** amb accions **responsables i sostenibles** que generen valor afegit en les persones i l'entorn d'acord amb el nostre **propòsit**.

Creixem

Impulsem el **desenvolupament** professional a curt, mitjà i llarg termini en el Grup CaixaBank i facilitem **entorns diversos, inclusius i saludables**.

Som equip

Promovem la **confiança** i la **col·laboració** entre els professionals mitjançant la implementació de **models de treball flexibles i projectes transversals**.

Innovem

Fomentem l'**agilitat** i la **digitalització**, empoderant els professionals per afrontar **solucions de qualitat**.

06.4 Experiència de l'empleat

Les principals iniciatives, dutes a terme durant el període 2022-2024, amb impacte en processos que tenen lloc en el cicle de vida de l'empleat i que permeten millorar la seva experiència:

- **Portal People Xperience:** és l'espai a la Intranet de CaixaBank que aglutina un conjunt únic de serveis, prestacions, avantatges i beneficis per als professionals de CaixaBank.
- **Posada en marxa de l'Oficina de l'Empleat (Now In Empleats).** L'Oficina de l'Empleat té com a objectiu acostar CaixaBank als seus empleats en la seva dimensió de clients. Amb un canvi en el model de relació i atenció, sent més pròxims i proactius, es pretén que l'empleat visqui una millor experiència i es converteixi en prescriptor a través de la seva pròpia experiència. Es disposa d'un gestor especialitzat en beneficis socials amb atenció remota i amb horari d'atenció ampliat.
- **Projecte d'Onboarding i Crossboarding:** Aquests projectes incideixen en la millora i l'evolució continuada dels programes d'accés de nous professionals a l'organització o que canvien de funció, centre o departament. El seu objectiu és oferir una experiència d'empleat diferencial, establint *engagement* amb els professionals i convertint els empleats en prescriptors de la marca ocupadora.
- **Consolidació del Model de HRBP (Human Resources Business Partners)**. la figura del Business Partner s'erigeix com una figura d'acompanyament que adquireix una posició d'assessor expert i és el nexe entre les persones de cada àrea amb els especialistes de Persones.

Per tercer any consecutiu, CaixaBank ha estat reconeguda per la seva gestió durant el 2023 i distingida amb el segell ***"Top Employer Spain 2024"*** pel Top Employers Institute, una autoritat global en el reconeixement de l'excel·lència respecte a l'entorn professional que les organitzacions creen per a la seva plantilla.

06.4 Experiència de l'empleat

/ Foment del benestar en un entorn saludable i sostenible

CaixaBank considera essencial la **promoció de la seguretat i la salut laboral** com un dels principis bàsics i objectius fonamentals a què s'atén per mitjà de la millora contínua de les condicions de treball. El foment del benestar de l'empleat és un dels pilars per aconseguir l'objectiu de ser el grup financer favorit per treballar.

I Prevenció de riscos laborals

La **política de prevenció** és una declaració formal de la Direcció de CaixaBank per la qual s'adquireixen els compromisos de potenciar totes aquelles iniciatives i actuacions que afavoreixin unes adequades condicions de treball segures i saludables. L'abril del 2023, el Comitè de Direcció va aprovar una nova **política de Seguretat i Salut Laboral**.

Amb l'objectiu de conscienciar i preparar la plantilla en matèria de Seguretat i Salut a la feina, CaixaBank ofereix periòdicament continguts formatius referits a seguretat i salut laboral, mesures d'emergència i primers auxilis.

A més, CaixaBank, S.A. disposa de comitès específics per garantir la seguretat i la salut de la plantilla:

- **Comitè Únic de Seguretat i Salut Laboral.** Òrgan destinat a la consulta de les actuacions de l'empresa en matèria de prevenció de riscos laborals.
- **Comitè de Coordinació de Prevenció de Riscos Laborals.** Defineix les polítiques en matèria de prevenció de riscos laborals, millora el control i la gestió i fa el seguiment dels objectius en matèria de seguretat i salut, a més de preparar i fer accions formatives.

El sistema de prevenció de riscos laborals es revisa de forma periòdica mitjançant diferents tipus d'auditories i intervencions que controlen l'eficàcia del sistema (auditories externes de certificació, així com auditories internes i informes de revisió per part de Direcció).

CaixaBank disposa d'un Sistema de Gestió d'Organització Saludable (SIGOS), **per fomentar la salut i el benestar dels empleats**, certificat per AENOR. A més, el Sistema de Gestió de Prevenció de Riscos Laborals de CaixaBank va obtenir la certificació ISO 45001:2018.

Les dues certificacions són voluntàries i superen els requisits legals, cosa que reflecteix el compromís d'integrar la prevenció i la salut i el benestar en tots els processos de l'organització, **assolint un grau superior d'excel·lència en aquests aspectes.**

06.4 Experiència de l'empleat

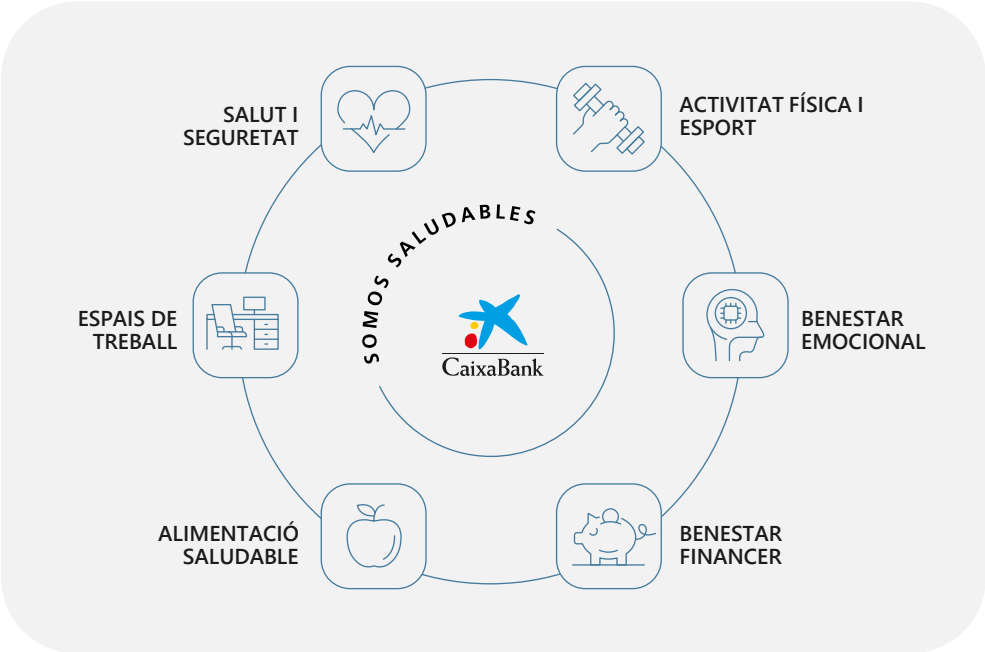
| Organització saludable

CaixaBank vol donar un **nou impuls a la gestió de la Salut, la Seguretat i el Benestar** amb la posada en marxa d'una nova Estratègia d'Organització Saludable per convertir-se en un referent en aquesta matèria.

Per complir aquests objectius, CaixaBank disposa de:

1. Una **Política d'Organització Saludable per a tota la plantilla, aprovada el 2023 pel Comitè de Direcció.**

2. El **Pla Estratègic d'Organització Saludable 2022-2024** inclou les grans línies d'actuació, que giren al voltant de sis factors:



Les línies d'actuació del **Pla Estratègic d'Organització Saludable** es plasmen anualment en un **Pla de Benestar i Salut** que defineix les accions i iniciatives que s'han de dur a terme cada any.

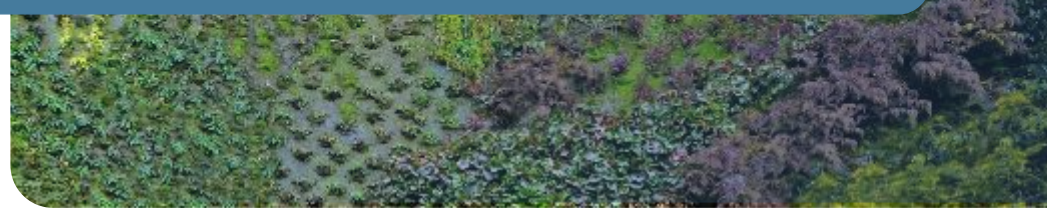
El **Programa Som Saludables** mostra el compromís de foment del benestar en entorns saludables i sostenibles, la millora de la qualitat de vida dels empleats i l'objectiu d'assolir la maduresa com a organització saludable i referent en el sector. Els objectius del Programa Som Saludables són:

- Potenciar la comunicació i la conscienciació de la cultura del Benestar i Salut internament i externament.
- Oferir més formació i informació per potenciar la salut i el benestar.
- Millorar l'escolta activa en les qüestions de Benestar i Salut de totes les parts interessades.
- Abordar la salut i el benestar des d'una perspectiva de diversitat, tenint en compte les necessitats específiques dels diversos perfils i parts interessades.
- Millorar els sistemes d'avaluació, seguiment i control de les iniciatives que es desenvolupen.
- Oferir serveis de benestar a tota la plantilla, independentment de la seva ubicació o situació personal

Les accions més destacades del primer semestre del 2024 són:

- La celebració de la primera **Setmana del Benestar**, en què s'han organitzat més de 80 activitats presencials o online (conferències, cursos, tallers, campanyes de salut, etc.).
- El llançament de la nova plataforma digital **"Som Saludables"**, que unifica en un mateix entorn tots els recursos i serveis de salut i benestar que l'Entitat posa a disposició dels **seus col·laboradors**:

El Pla de Benestar i Salut inclou el **Programa Som Saludables,** que ha estat impulsat per CaixaBank dins la seva estratègia global de Seguretat, Salut i Benestar



06.4 Experiència de l'empleat

/ Normes laborals i drets de la plantilla

A CaixaBank és bàsic el **respecte de les normes i les condicions laborals,** dels drets de la plantilla, com ara la llibertat d'associació i representació sindical, i dels drets dels seus representants.

El diàleg i la negociació formen part del mode d'abordar qualsevol diferència o conflicte en el Grup. El **Conveni Col·lectiu de Caixes i Entitats Financeres d'estalvi** és aplicable a tota la plantilla de CaixaBank S.A., i també hi ha acords que desenvolupen i milloren les condicions que s'hi regulen.

Acord Conveni Col·lectiu de Caixes i Entitats Financeres d'Estalvi 2024-2026

El 18 d'abril del 2024 es va signar el Conveni Col·lectiu de Caixes per al període 2024-2026.

Aquest Conveni permet la recuperació del poder adquisitiu dels empleats, atès que regula una revisió salarial a taules salarials de l'11% (5% el 2024, 3% el 2025 i 3% el 2026). Hi ha una clàusula de revisió si la inflació acumulada durant el període 2024-2026 supera l'11%. Això comportaria una compensació als empleats amb un límit d'un +3%. A més, s'han acordat un pagament únic el 2024 de 1.000 euros per a tota la plantilla, l'eliminació del nivell XIV (nivell d'incorporació per a nous empleats) i l'ampliació amb un dia addicional de lliure disposició durant cada any de la vigència del nou Conveni.

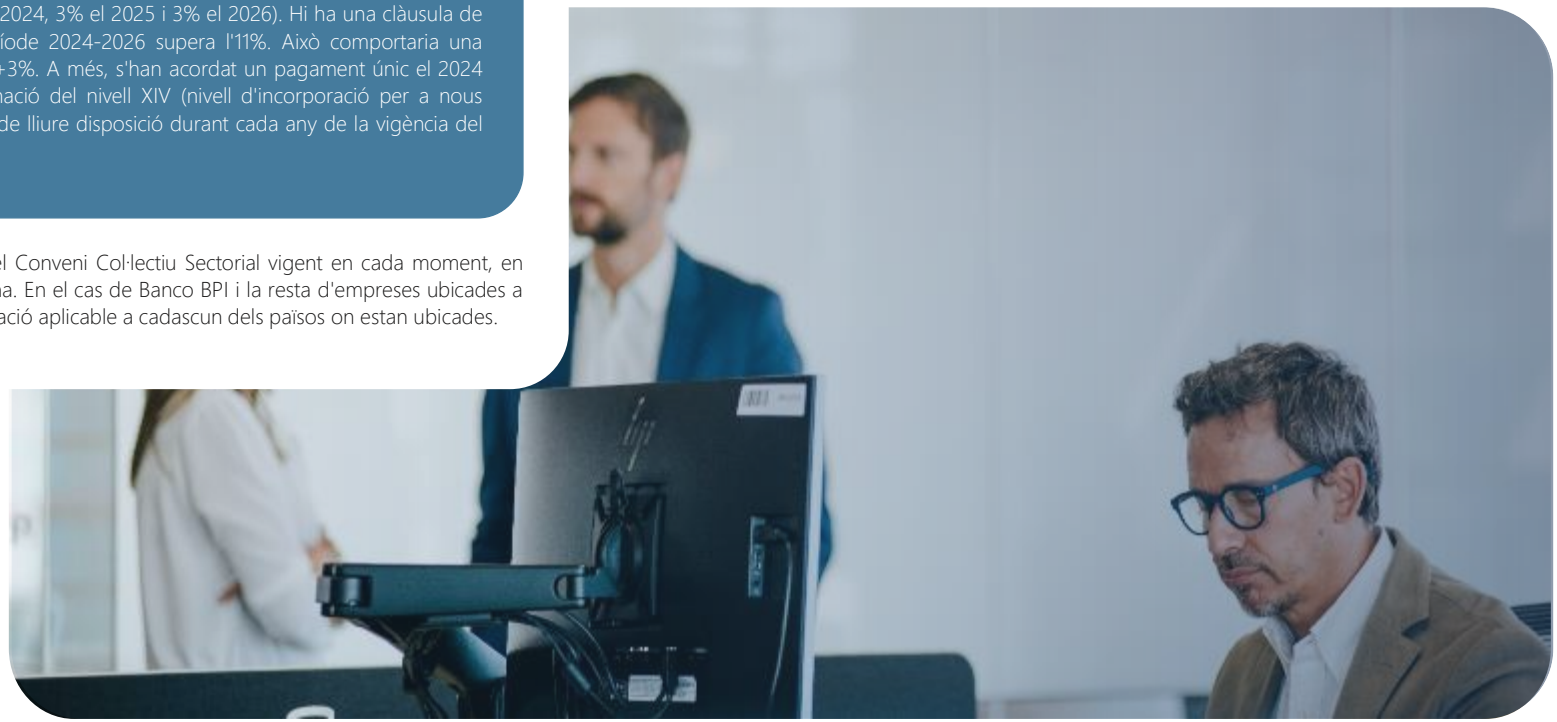
La plantilla de les empreses del Grup es regeix pel Conveni Col·lectiu Sectorial vigent en cada moment, en funció de l'activitat que es desenvolupa a cadascuna. En el cas de Banco BPI i la resta d'empreses ubicades a Portugal o en altres països, es regeixen per la legislació aplicable a cadascun dels països on estan ubicades.

| Representació sindical

Tant a CaixaBank, S.A. com a les empreses del Grup es manté un diàleg permanent i fluid amb els representants dels treballadors.

Així mateix, es respecta el dret de tots els treballadors a formar sindicats i que s'afiliïn lliurement a la secció sindical que considerin oportuna, així com a exercir l'activitat sindical dins l'empresa, eliminant-se qualsevol tipus de discriminació cap a aquells empleats que desenvolupen l'activitat sindical.

En relació amb els processos electorals que es duen a terme a CaixaBank per renovar els representants dels treballadors (Comitès d'Empresa i delegats personals), els empleats estan oportunament informats a través de la intranet corporativa, on es publica tota la informació sobre les opcions sindicals i els seus candidats i poden optar lliurement als processos indicats. A més, se subscriu un acord amb els representants dels empleats en el qual la Direcció manifesta la seva total neutralitat en el procés electoral i posa a disposició de la plantilla i els sindicats tots els mitjans per al correcte desenvolupament dels processos.



06.5 Diàleg amb els empleats

El diàleg entre els empleats i CaixaBank és bidireccional. En aquest sentit, CaixaBank obté el *feedback* dels empleats a través de l'*engagement* i l'escolta activa i, alhora, CaixaBank es comunica amb els empleats a través dels diferents canals de comunicació interna.

| *Engagement* i escolta activa

L'*engagement* i l'escolta activa són dos conceptes fonamentals l'impuls dels quals provoca una millora en la productivitat, la satisfacció laboral i la fidelització d'empleats. A CaixaBank es treballa perquè els seus professionals se sentin valorats i escoltats, i per això s'estableixen mesures com:

- La realització d'estudis de compromís i satisfacció per conèixer l'experiència, les necessitats i les expectatives dels empleats.
- El foment d'una comunicació oberta perquè els empleats se sentin còmodes compartint les seves idees i preocupacions.
- L'oferiment d'oportunitats i canals de *feedback* perquè els empleats puguin expressar les seves opinions i suggeriments (qualitat de servei de les àrees de Serveis Centrals per part de la Xarxa Comercial...).
- Reconeixent i recompensant el bon acompliment per motivar els empleats.

L'estratègia d'escolta del Grup CaixaBank es basa en la millora contínua, amb un model integral, orientat a l'acció i focalitzat a millorar l'experiència de cadascun dels professionals. S'activa l'escolta a través de diferents mitjans, obtenint dades, elaborant conclusions, posant en marxa plans d'acció i tornant a mesurar per avaluar cada impacte.

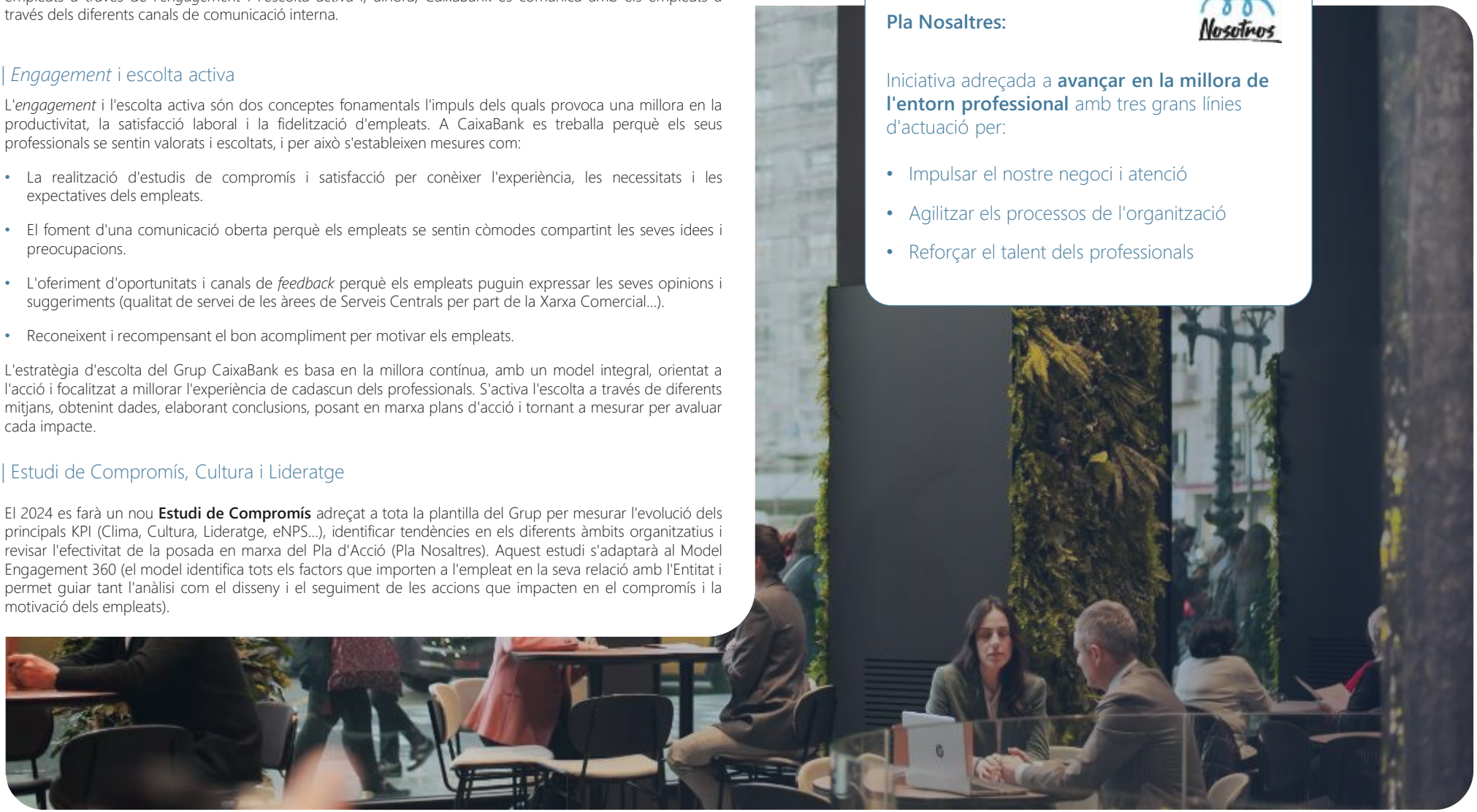
| Estudi de Compromís, Cultura i Lideratge

El 2024 es farà un nou **Estudi de Compromís** adreçat a tota la plantilla del Grup per mesurar l'evolució dels principals KPI (Clima, Cultura, Lideratge, eNPS...), identificar tendències en els diferents àmbits organitzatius i revisar l'efectivitat de la posada en marxa del Pla d'Acció (Pla Nosaltres). Aquest estudi s'adaptarà al Model Engagement 360 (el model identifica tots els factors que importen a l'empleat en la seva relació amb l'Entitat i permet guiar tant l'anàlisi com el disseny i el seguiment de les accions que impacten en el compromís i la motivació dels empleats).

Pla Nosaltres:

Iniciativa adreçada a **avançar en la millora de l'entorn professional** amb tres grans línies d'actuació per:

- Impulsar el nostre negoci i atenció
- Agilitzar els processos de l'organització
- Reforçar el talent dels professionals



07

El nostre **compromís** amb la **sostenibilitat**

07.1 Estratègia de Sostenibilitat PÀG. 78

07.2 Negoci Sostenible PÀG. 82

Mobilització de Finances Sostenibles PÀG. 82

Mobilització de Finances Sostenibles BPI PÀG. 90

Inversió Responsable PÀG. 92

07.3 Societat PÀG. 101

Inclusió financera PÀG. 101

Acció social PÀG. 114

Gestió de Compres i Proveïdors PÀG. 117

07.4 Medi ambient i Clima PÀG. 120

07.1 Estratègia de sostenibilitat

/ Marc de Polítiques, principis i declaracions en l'àmbit de la sostenibilitat

Aquests últims anys, el Grup ha establert un conjunt de polítiques, principis i declaracions que reflecteixen el seu compromís amb la sostenibilitat i defineixen les directrius per contribuir a la mitigació del canvi climàtic i l'adaptació a aquest, així com per preservar i reforçar la biodiversitat i els ecosistemes naturals. Aquest marc ha d'afavorir la integració d'aquestes consideracions en l'activitat del Grup, i també ha de servir de base del marc de governança per coordinar la implantació i el seguiment dels compromisos, afavorint la consecució dels objectius estratègics definits pel Grup.

Aquestes polítiques s'alineen amb un marc global d'actuació; en concret, amb el que estableix el Codi Ètic de CaixaBank. A més, es complementen i desenvolupen juntament amb altres polítiques i principis d'àmbits relacionats amb la sostenibilitat, com ara conducta i compliment, seguretat i salut, informació i qualitat de la dada o compres i proveïdors, entre altres.

Aquest marc de polítiques, principis i declaracions, i en concret els Principis d'actuació en matèria de sostenibilitat, estableixen les bases de l'estratègia de sostenibilitat del Grup, que es plasma en el **Pla de Banca Sostenible 2022-2024.**

Marc global d'actuació

Missió i valors / Codi ètic

Guien l'actuació de totes les persones que formen CaixaBank, i inclouen el compromís social i la responsabilitat social i ambiental

Polítiques i principis de sostenibilitat

Principis d'actuació en matèria de sostenibilitat (febrer 2024)

Principis generals sobre els quals es fonamenta l'estratègia de sostenibilitat (concretada en el Pla de Banca Sostenible)

- Principis de drets humans (Febrer 2024)
- Declaració sobre canvi climàtic (Febrer 2024)
- Declaració de Naturalesa (Febrer 2024)
- Principis d'actuació de la Política corporativa de gestió de riscos de sostenibilitat/ASG (març 2024)
- Política d'implicació en l'àmbit de la gestió discrecional de carteres (Maig 2024)
- Marc corporatiu d'integració de riscos ASG als serveis d'inversió i gestió d'actius (juny 2022)

Principis d'alt nivell, d'afectació transversal a l'organització, que desenvolupen eixos concrets segons les millors pràctiques del mercat

Polítiques, principis i marcs específics, que inclouen factors de sostenibilitat

Documents relatius i àmbits específics inclosos en els Principis d'actuació en matèria de sostenibilitat

Última actualització el 2024

07.1 Estratègia de sostenibilitat

Una de les tres prioritats estratègiques de CaixaBank en el marc del **Pla Estratègic 2022-2024** és ser **referent en sostenibilitat** a Europa, a través de l'impuls de la transició sostenible de les empreses i la societat, de l'impacte social positiu i la inclusió financera, i d'una cultura responsable.

L'estratègia de sostenibilitat del Grup CaixaBank es plasma en el Pla de Banca Sostenible 2022-2024.

/ Pla de Banca Sostenible 2022-2024

El **Pla de Banca Sostenible**, aprovat pel Consell d'Administració el 2021, s'integra en el Pla Estratègic de l'Entitat i és una de les principals línies d'actuació. Aquest Pla constitueix la proposta de CaixaBank durant el període 2022-2024 per afrontar reptes com la desigualtat, el canvi climàtic i l'impuls de l'economia real. Inclou **més de 300 iniciatives**, totes les quals amb unes fites temporals i de consecució definides prèviament. El grau d'execució de cadascuna d'aquestes iniciatives es revisa semestralment i s'estableixen mesures de correcció si s'aprecien desviacions en alguna.

CaixaBank desenvolupa la seva ambició en matèria de sostenibilitat a través de **l'escolta activa i el diàleg,** una **rigorosa metodologia** de mesurament i gestió de les dades i una **estratègia de comunicació de sostenibilitat** de conscienciació i sensibilització externa.

Per materialitzar el compromís del banc amb la societat, el Pla de Banca Sostenible 2022-2024 **es vertebra al voltant de tres ambicions i onze línies estratègiques:**

- **Impulsar la transició sostenible d'empreses i societat,** oferint solucions sostenibles en finançament i inversions, amb focus en eficiència energètica, mobilitat o habitatge sostenible; assessorament ASG i amb un compromís de descarbonització de la cartera creditícia i d'inversió del Grup.
- **Liderar l'impacte social positiu i afavorir la inclusió financera**, gràcies a MicroBank, al voluntariat i acció social, impulsant solucions de microfinances i mantenint el compromís amb el món rural i adaptant els canals d'atenció a les necessitats dels diferents col·lectius de clients.
- **Promoure una cultura responsable sent referents en governança** a través de les millors pràctiques en cultura, report i comercialització responsable, acompanyades d'una comunicació efectiva i transparent en matèria ASG.

Seguiment de l'evolució de les principals mètriques de sostenibilitat

Trimestralment, s'elabora un Quadre de Comandament de seguiment sostenible, que inclou indicadors i mètriques de negoci sostenible, riscos (concentració en sectors i empreses intensives en carboni, vies de descarbonització), indicadors socials i de governança, entre altres, i que té com a objectiu fer un seguiment de l'evolució de les principals mètriques de sostenibilitat, entre les quals s'inclouen les del Pla de Banca Sostenible.

Aquest Quadre de Comandament es presenta al Comitè de Sostenibilitat i s'eleva a la Comissió de Nomenaments i Sostenibilitat.

07.1 Estratègia de sostenibilitat

/ Adhesions i aliances

Per avançar en el seu compromís amb la sostenibilitat, el Grup participa en nombroses iniciatives vinculades a diversos àmbits ASG. Tot seguit es mostren les principals adhesions efectuades durant el **primer semestre del 2024** en l'àmbit ASG:

> Transversals

Aliança d'empreses multinacionals unides amb un objectiu comú: crear una forma de mesurar i comparar el valor de la contribució feta per les empreses a la societat, l'economia i el medi ambient. L'aliança converteix els impactes socials i mediambientals en dades financeres comparables.

Consell Assessor per a la Inversió de l'Impacte a Espanya (Capítol espanyol del GSC Impact). Aliança d'organitzacions per impulsar un nou model econòmic que mobilitzi més fluxos de capital cap als grans reptes socials i mediambientals.

CaixaBank manté la Presidència de l'Associació després de la renovació de la seva Junta Directiva el mes de juliol.

Xarxa Panhispànica de Llenguatge clar i accessible

Fomentar el llenguatge clar i accessible com a fonament dels valors democràtics. Incorporar projectes a favor de l'accessibilitat del llenguatge.

> Medi ambient i clima

TNFD Forum

És un grup consultiu global i multidisciplinari d'institucions alineades amb la missió i els principis de TNFD. Publica recomanacions i guies de divulgació per incorporar la natura en els *reportings* de les societats.

Desenvolupament i millora d'un estàndard d'avaluació d'impactes i dependències de la biodiversitat.

The European Energy Efficiency Financing Coalition

Necessitat d'intensificar inversions en eficiència energètica i compromís a tres nivells: Assemblea General, Plataforma experta i activitats del National Hub.

Establerts objectius relacionats

Membres fundadors, promotors o representants en òrgans de govern

Participem en grups de treball

07.1 Estratègia de sostenibilitat

Objectius del Pla de Banca Sostenible 2022-2024

Ambició	Objectius a 2024	Progrés fins a juny 2024	Compliment
GLOBAL	• **64.000 M€** mobilitzats en finances sostenibles. • Mantenir categoria "A" en l'indicador sintètic de sostenibilitat.	105 % A	• **67.157 M€** mobilitzats des del 2022 • **16.344 M€** el 1r semestre 2024 • Categoria A.
AMBIENTAL	• Avançar en la descarbonització de la cartera per assolir zero emissions el 2050.	9 Sectors[1] Petroli i gas, Elèctric, Carbó, Ferro i acer, Transport, Real Estate, Alumini, Ciment, Agropecuari	• 9 objectius definits per a reducció de petjada finançada a 2030.
SOCIAL	• **413.300** beneficiaris de MicroBank.	91%	• **375.621** beneficiaris des del 2022 • **123.472** el 1r semestre 2024 — Progrés al tancament del 2023 (acumulat 2022-2023) — Progrés 1r semestre 2024
BON GOVERN	• **43 %** de dones en posicions directives[2].	100%	• **43,3%** el juny 2024

[1] Sectors: Petroli i gas, Elèctric, Carbó, Ferro i acer, Transport, Real estate, Alumini (desestimat), Ciment (desestimat) i Agropecuari (qualitatiu). Els 9 sectors inicials han passat a ser 12 sectors, ja que el sector transport s'ha dividit en 3 (automoció, aviació i naval) i Real Estate s'ha dividit en 2 (comercial i residencial).
[2] Dones en Posicions Directives (a partir de subdirecció d'oficina gran) per a CaixaBank S.A. El 2023 es va actualitzar l'objectiu inicialment fixat per al 2024 del 42% al 43% amb l'actualització del Pla d'Igualtat.

07.2 Negoci sostenible

/ Mobilització de finances sostenibles a Espanya

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

La **tercera línia estratègica del Pla Estratègic 2022 – 2024** aspira a consolidar CaixaBank com un referent en sostenibilitat a Europa, i per aconseguir-ho una de les iniciatives és impulsar i oferir solucions sostenibles en finançament i inversions. En aquest sentit, CaixaBank s'ha fixat l'objectiu de mobilitzar 64.000 M€[1] de producció sostenible durant el període 2022-2024 per al seu negoci a Espanya.

64.000 M€

Objectiu PE 2022-2024

67.157 M€

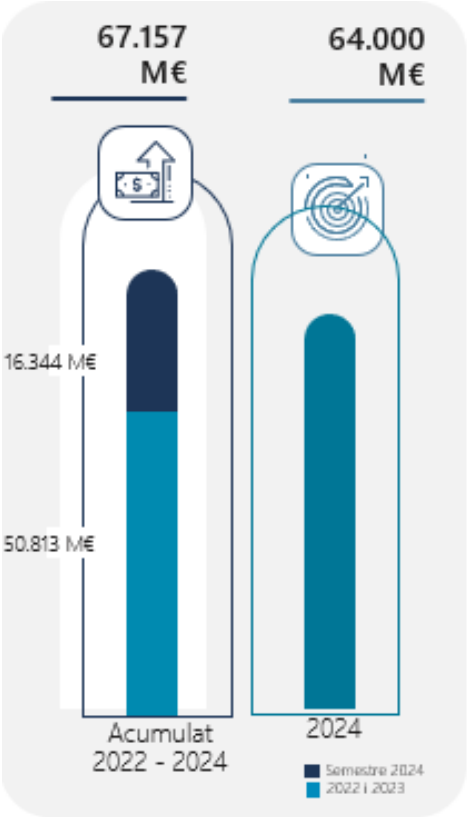
Mobilitzat des de gener 2022

57.294 M€

Finançament sostenible

9.863 M€

Intermediació sostenible



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

07.2 Negoci sostenible

| Finançament sostenible

Durant el primer semestre del 2024**, CaixaBank ha estat premiada pel seu compromís amb el finançament sostenible** en l'àmbit corporatiu:

CaixaBank és àmpliament reconeguda pel seu **lideratge global en finançament sostenible**

Global Finance - Sustainable Finance Awards

CaixaBank ha rebut per primera vegada cinc premis en els Sustainable Finance Awards, organitzats per la revista estatunidenca Global Finance, cosa que converteix l'Entitat en el banc més guardonat a la regió d'Europa Occidental i el ratifica com un referent en sostenibilitat i contribució social.

CaixaBank ha rebut els premis de '**Millor Banc en Finançament Sostenible a Europa Occidental**' i "**Best Bank for Sustaining Communities"** a escala global el 2024, i tres reconeixements més en Finançament Sostenible.

The Digital Banker – Global Sustainable Finance Awards

CaixaBank ha estat guardonat amb 3 reconeixements en els Global Sustainable Finance Awards 2024 de The Digital Banker pel seu lideratge per impulsar les finances sostenibles i les pràctiques d'inversió responsable en els seus productes, serveis i iniciatives.

CaixaBank ha rebut els premis de '***Best Bank for Sustainable Finance in Europe***', '***Best Bank for Sustainable Finance in Europe***' pel seu fort compromís amb les pràctiques bancàries responsables, tal com reflecteix el seu Pla de Banca Sostenible 2022-2024. A més, CaixaBank també ha obtingut un dels dos "*Strategy Awards*" com a reconeixement a la innovació '***Excellence in Net-Zero Transition Initiative***', pel seu mòdul "*Net Zero Advisory*" integrat dins ESG Advisory i enfocat a donar suport als clients corporatius en la gestió i mitigació de variables com la Descarbonització, Aigua, Biodiversitat i Economia Circular.

EBRD International Awards:

El BERD, el Banc Europeu de Reconstrucció i Desenvolupament (European Bank for Reconstruction and Development, EBRD, en anglès) ha reconegut CaixaBank per la seva aposta per la sostenibilitat en l'àmbit del finançament amb multilaterals amb dos reconeixements internacionals. La institució ha premiat dues operacions de finançament de comerç exterior amb els premis **'2023 Deal of the Year - Green Trade'** en les categories d'economia circular i d'energies renovables.

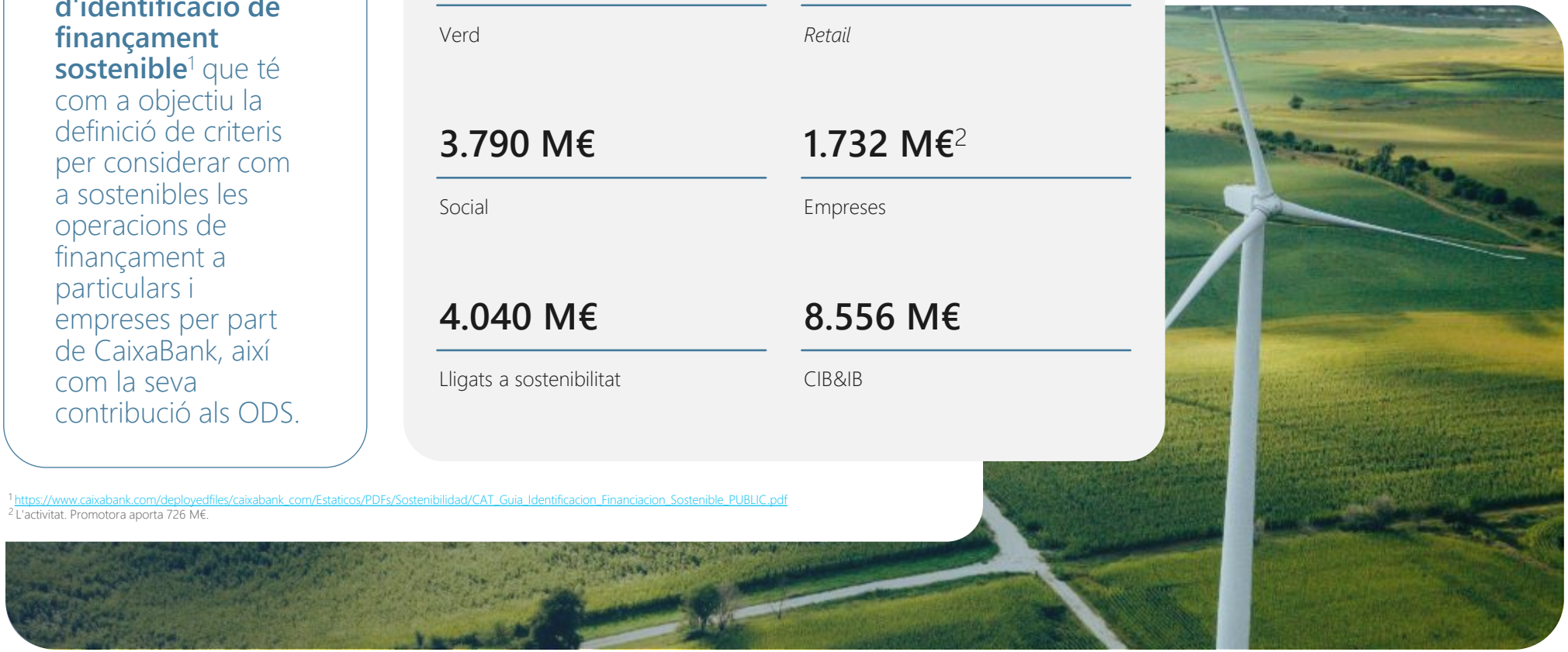
07.2 Negoci sostenible

CaixaBank disposa d'una **Guia d'identificació de finançament sostenible**[1] que té com a objectiu la definició de criteris per considerar com a sostenibles les operacions de finançament a particulars i empreses per part de CaixaBank, així com la seva contribució als ODS.

Durant el **primer semestre del 2024**, CaixaBank ha impulsat el finançament d'activitats sostenibles, amb una **concessió d'11.565 M€.**

CaixaBank té equips especialitzats en els segments de banca corporativa, institucional i internacional per a projectes d'infraestructures, energia i finançament sostenible, així com en el negoci immobiliari, agrari, banca d'empreses i banca privada.

3.735 M€	**1.277 M€**
Verd	*Retail*
3.790 M€	**1.732 M€**[2]
Social	Empreses
4.040 M€	**8.556 M€**
Lligats a sostenibilitat	CIB&IB



[1] https://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank_com/Estaticos/PDFs/Sostenibilidad/CAT_Guia_Identificacion_Financiacion_Sostenible_PUBLIC.pdf
[2] L'activitat. Promotora aporta 726 M€.

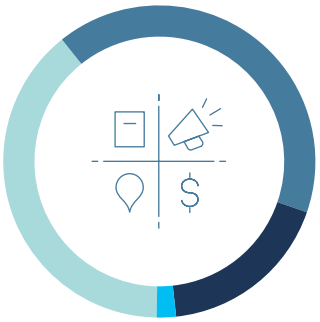
07.2 Negoci sostenible

| Finançament verd

El **finançament verd** és el que té un impacte mediambiental positiu i el seu subjacent són projectes o actius elegibles, entre els quals destaquen: energies renovables, eficiència energètica, transport sostenible, tractament de residus i edificació sostenible. Entre les modalitats de finançament verd s'hi inclouen els préstecs que compleixen els Green Lloen Principles (GLP) emesos per la Loan Market Association (LMA), els denominats "Green Loans".

Durant el primer semestre del 2024, CaixaBank ha continuat impulsant el finançament verd en diferents àmbits del seu negoci. En l'**àmbit de CIB,** destaquen operacions a llarg termini, com el finançament a Sonnedix, destinat a finançar projectes d'energia renovable a Itàlia. En banca transaccional, durant aquest primer semestre s'ha impulsat el finançament verd i social de Trade Finance, a través de garanties de multilaterals d'operacions amb una finalitat que queda recollida en els programes green&social d'aquests, elegibles per a la qualificació sostenible.

En l'**àmbit d'Empreses**, destaquen operacions de finançament d'actius d'energia renovable, com el finançament concedit a Jorge Energy o a Power Electronics, entre altres. En aquest primer semestre del 2024, també destaca el finançament atorgat per a la millora de l'eficiència energètica, com ara les operacions amb l'Hotel Villamagna o amb Gestilar Valdebebas.



3.735 M€

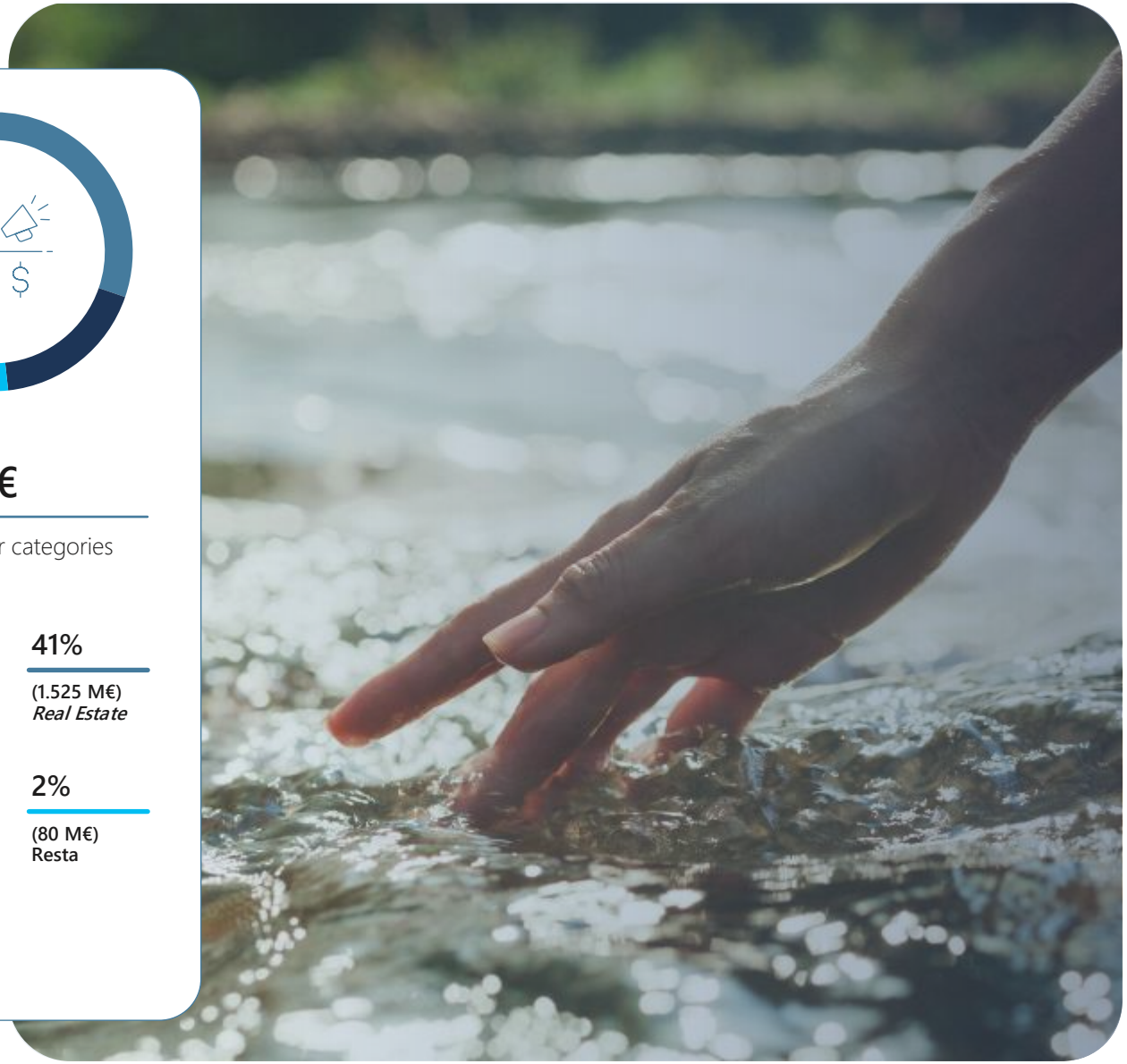
Finançament per categories

39%
(1.451 M€)
Energies renovables[1]

41%
(1.525 M€)
Real Estate

18%
(679 M€)
Transport

2%
(80 M€)
Resta



[1] Inclou operacions de finançament d'energies renovables – *Project Finance* i altres.

07.2 Negoci sostenible

| Finançament social

El **finançament social** és el que té un impacte positiu en la societat. En la definició dels criteris per a la consideració d'una activitat de finançament social s'han considerat les categories i criteris d'elegibilitat que recull el CaixaBank *Sustainable Development Gods* (SDGs), *Funding Framework* i criteris addicionals alineats amb les millors pràctiques i estàndards de mercat vigents, inclòs l'esborrany de Taxonomia Social, el *Social Loan Principles* de la *Loan Market Association* i el *Social Band Principles* d'ICMA.

En relació amb el finançament social, CaixaBank compta amb MicroBank, el banc social del Grup, que és referent en inclusió financera a través de microcrèdits i altres finances amb impacte social.

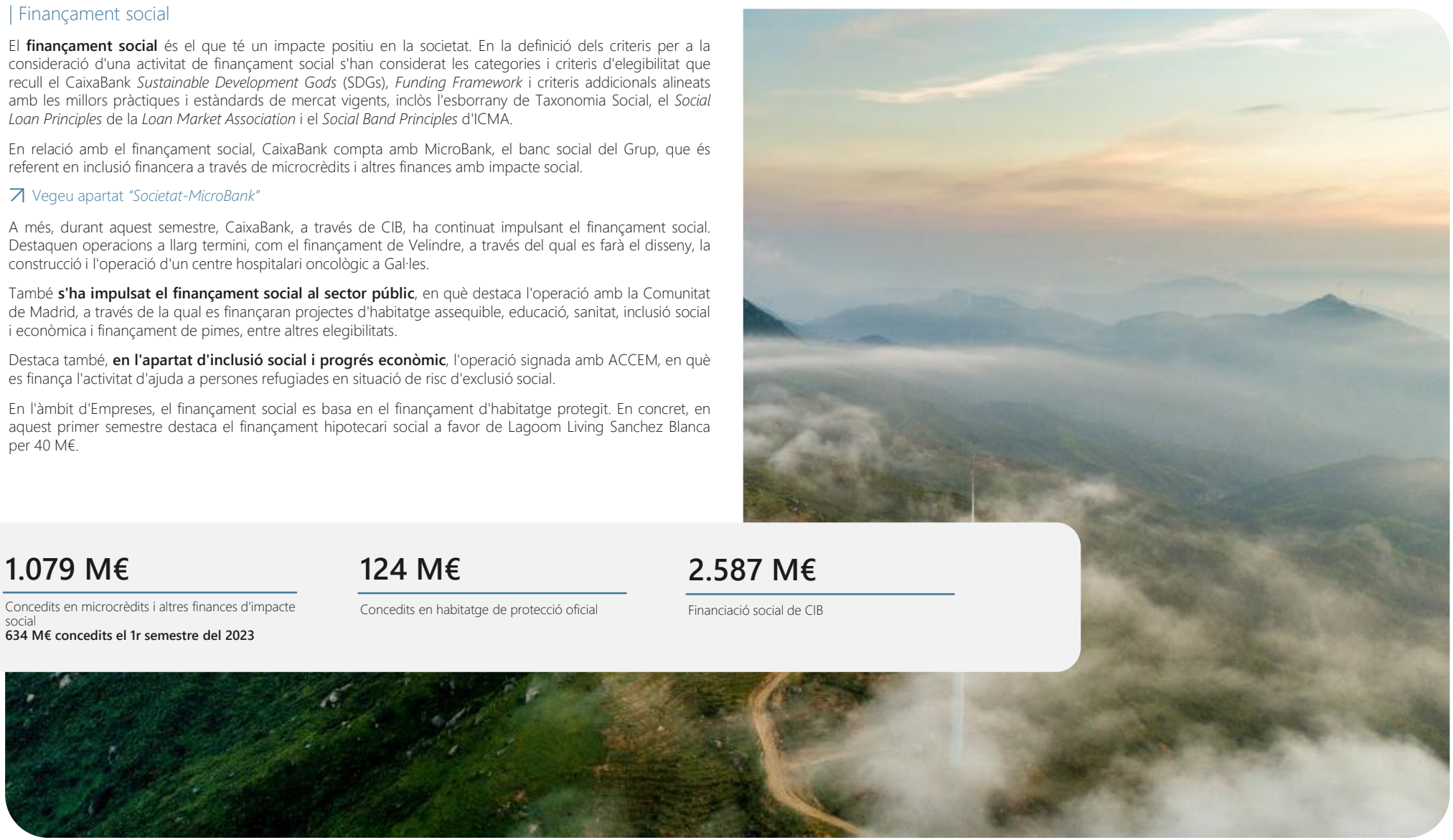
↗ Vegeu apartat *"Societat-MicroBank"*

A més, durant aquest semestre, CaixaBank, a través de CIB, ha continuat impulsant el finançament social. Destaquen operacions a llarg termini, com el finançament de Velindre, a través del qual es farà el disseny, la construcció i l'operació d'un centre hospitalari oncològic a Gal·les.

També **s'ha impulsat el finançament social al sector públic**, en què destaca l'operació amb la Comunitat de Madrid, a través de la qual es finançaran projectes d'habitatge assequible, educació, sanitat, inclusió social i econòmica i finançament de pimes, entre altres elegibilitats.

Destaca també, **en l'apartat d'inclusió social i progrés econòmic**, l'operació signada amb ACCEM, en què es finança l'activitat d'ajuda a persones refugiades en situació de risc d'exclusió social.

En l'àmbit d'Empreses, el finançament social es basa en el finançament d'habitatge protegit. En concret, en aquest primer semestre destaca el finançament hipotecari social a favor de Lagoom Living Sanchez Blanca per 40 M€.



1.079 M€

Concedits en microcrèdits i altres finances d'impacte social
634 M€ concedits el 1r semestre del 2023

124 M€

Concedits en habitatge de protecció oficial

2.587 M€

Financiació social de CIB

07.2 Negoci sostenible

| Préstecs referenciats a variables de sostenibilitat

Són préstecs vinculats a indicadors ASG en què les condicions del finançament variaran en funció de l'assoliment d'objectius de sostenibilitat. En la majoria de les operacions, un assessor extern avalua la fixació d'objectius i, seguint la recomanació del *Sustainability Linked Loan Principles*,

Durant aquest semestre del 2024, CaixaBank ha continuat apostant per la concessió de préstecs referenciats a variables de sostenibilitat amb l'objectiu d'ajudar els seus clients en el seu procés de transició.

En aquest àmbit, **CIB** ha liderat transaccions destacades en diferents sectors i geografies, com el préstec a Axpo, referent del sector energètic, o el préstec atorgat a Unibail-Rodamco-Westfield en l'àmbit de la construcció a Europa.

Dins d'aquesta qualificació, cal destacar les operacions formalitzades en Banca Transaccional, com el Confirming signat amb Carrefour, basat en una estructura de KPI mediambientals.

Mentre que **Banca empreses** ha liderat finançament lligat a objectius mediambientals amb les operacions de Productos del Sur i Innometal, i el finançament lligat a objectius mediambientals i socials amb l'operació amb Aluminium Solutions Group.

Finançament a *Sustainability Linked Loans*

Per tipologia de variables de sostenibilitat a les quals es referencien els préstecs, predominen les que contribueixen a la mitigació de riscos climàtics (com ara la intensitat de la petjada de carboni en els seus diferents abastos, el percentatge de capacitat instal·lada d'origen renovable, etc.), així com variables que contribueixen a millorar el perfil de govern de la sostenibilitat a les companyies (per exemple, el percentatge de dones en càrrecs directius, hores de formació per empleat o perfil sostenible de proveïdors, entre altres).

4.040 M€

Finançament per categories

53% Mitigació	**11%** Governança	**5%** Economia Circular
3% Social	**8%** Biodiversitat	**20%** Altres

42

Operacions de préstecs concedits

4.040 M€

Préstecs concedits

07.2 Negoci sostenible

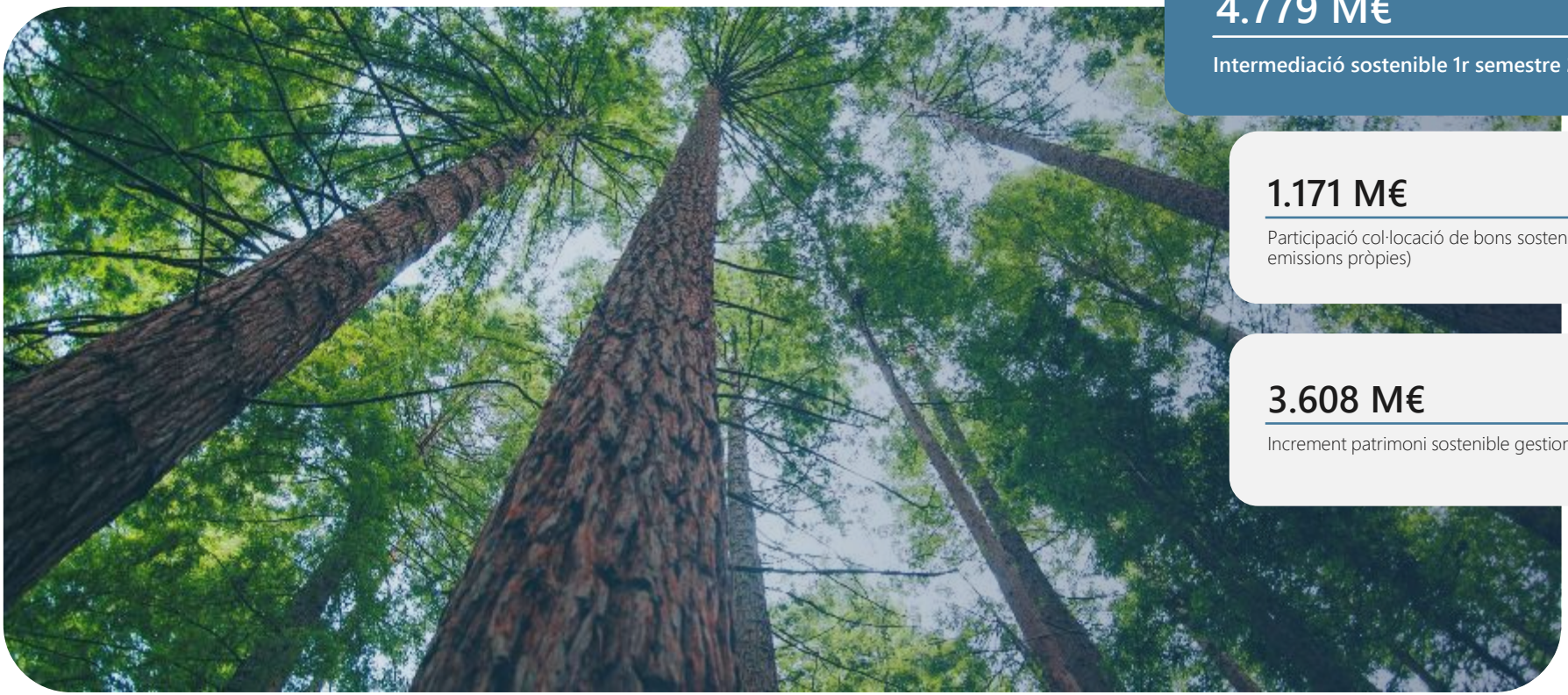
| Mecanisme d'incentiu per a l'originació d'operacions sostenibles (verdes i socials)

CaixaBank té un Marc de Finançament lligat als ODS, segons el qual emet instruments financers, com ara bons, que financen l'activitat de finançament verd, social o sostenible del banc. Per impulsar l'originació d'operacions verdes/socials/sostenibles per part dels equips de negoci, l'Entitat té establert un mecanisme intern d'incentiu que promou el finançament sostenible. L'aplicació d'aquest incentiu per a actius verds va entrar en vigor durant l'exercici de 2022 i la seva extensió als actius socials entra en vigor en l'exercici 2023.

Aquest tipus de prima s'aplica de manera uniforme a qualsevol operació de finançament nova que compleixi el Marc de Finançament lligat als ODS, independentment de la ubicació geogràfica o de la unitat de negoci (per exemple, préstecs corporatius, finançament de projectes, préstecs hipotecaris, etc.), i s'ajusta al termini del préstec. La implementació de les primes verda i social genera incentius als equips comercials del banc, fomentant aquest tipus de finançament que posteriorment s'aplica com a col·lateral de les emissions de bons verds i socials.

Intermediació sostenible

La mobilització de finances sostenibles, a més del finançament sostenible, inclou la **intermediació sostenible,** que està composta per la participació proporcional de CaixaBank en l'emissió i col·locació de bons sostenibles, així com l'increment dels actius gestionats de CaixaBank Asset Management i l'increment brut en patrimoni gestionat de VidaCaixa en productes classificats d'acord amb els articles 8 i 9 de la normativa SFDR.



4.779 M€

Intermediació sostenible 1r semestre 2024

1.171 M€

Participació col·locació de bons sostenibles (excloses emissions pròpies)

3.608 M€

Increment patrimoni sostenible gestionat

07.2 Negoci sostenible

Participació en la col·locació de bons

CaixaBank és signant dels Principis dels Bons Verds des del 2015 (Green Bond Principles) establerts per la International Capital Markets Association (ICMA).

Des de llavors, l'Entitat ha participat en la col·locació de bons verds l'import dels quals s'ha destinat a projectes amb un impacte climàtic positiu.

D'un total de
14 per 1.171 M€

Import de participació[1]

9 per 704 M€
Bons verds

3 per 367 M€
Bons sostenibles

2 per 100 M€
Bons vinculats a la sostenibilitat (SLB)

> **Bons Verds**[2]

			Venciment	Cupó	ISIN	Participació Emissió	Data d'emissió
redeia	500 M€	Green Sr. Unsecured	10 anys	3,000%	XS2744299335	Joint Bookrunner	Gener del 2024
edp	750 M€	Grenn Sr Unsecured	6,5 anys	3,500%	XS2747766090	Joint Bookrunner	Gener del 2024
IBERDROLA	700 M€	Green Hybrid	Sense venciment	4,871%	XS2748213290	Joint Bookrunner	Gener del 2024
Mediaset	1.100 M€	Green Hybrid	Sense venciment	5,752%	XS2755535577	Joint Bookrunner	Març 2024
Terna	850 M€	Green Hybrid	Sense venciment	4,750%	XS2798269069	Joint Bookrunner	Abril 2024
adif	600 M€	Green Sr. Unsecured	8 anys	3,500%	ES0200002121	Joint Bookrunner	Abril 2024
	600 M€	Green Sr. Unsecured	5 anys	3,173%	ES00001010P7	Joint Bookrunner	Maig 2024
ERG	500 M€	Green Sr. Unsecured	6 anys	4,125%	XS2853679053	Joint Bookrunner	Juny 2024
redeia	500 M€	Green Sr. Unsecured	8 anys	3,375%	XS2838500218	Joint Bookrunner	Juny 2024

> **Bons Sostenibles**[2]

			Venciment	Cupó	ISIN	Participació Emissió	Data d'emissió
	600 M€	Sustainable Bond	10 anys	3,400%	ES0000106759	Joint Bookrunner	Febrer del 2024
	1.000 M€	Sustainable Bond	10 anys	3,462%	ES00001010M4	Joint Bookrunner	Febrer del 2024
	750 M€	Sustainable Bond	10 anys	3,400%	ES0000090912	Joint Bookrunner	Març 2024

> **Bons vinculats a Sostenibilitat (SLB)**[2]

			Venciment	Cupó	ISIN	Participació Emissió	Data d'emissió
	500 M€ i 500 M€	Sr. Unsecured SLB	6 i 8 anys	4,25% i 4,625%	XS2775027043 / XS2775027472	Joint Bookrunner	Febrer del 2024

[1] Correspon a la participació proporcional de CaixaBank en l'emissió i col·locació de bons sostenibles (verds, socials o mixtos) per part dels clients. No inclou la col·locació d'emissions pròpies.
[2] S'indica l'import total de l'emissió, no només la participació de CaixaBank..

07.2 Negoci sostenible

/ Mobilització de finances sostenibles a Portugal[1]

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

4.000 M€

Objectiu PE 2022-2024

4.663 M€

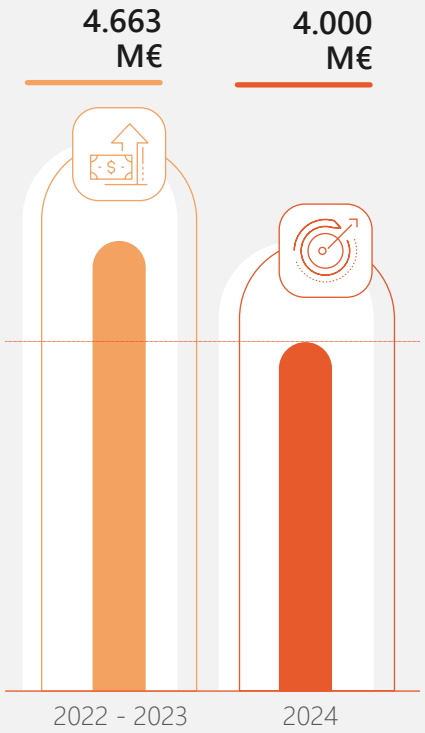
Mobilitzat des de gener 2022

2.575 M€

Finançament sostenible

2.088 M€

Intermediació sostenible



[1] Mobilització finances sostenibles – negoci Portugal: Inclou Crèdit tant a empreses (Empreses + CIB + Institucions) com a Particulars, així com la participació en la col·locació de bons sostenibles. En relació amb la intermediació sostenible, s'hi inclouen els Fons i Assegurances articles 8 i 9, segons SFDR, tant per a la captació líquida com per a la transformació, així com Fons de tercers gestores.

| Finançament sostenible

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

Durant el primer semestre del 2024, **BPI ha impulsat el finançament d'activitats sostenibles** amb una concessió de 747 M€

644 M€
Verd

4 M€
Social

99 M€
Lligats a la sostenibilitat

168 M€
Retail

579 M€
Empreses i CIB

07.2 Negoci sostenible

Finançament sostenible

Tot seguit s'indiquen les principals línies de finançament sostenible de BPI:

747 M€

Finançament per categories

21%
(159 M€)
Crèdit hipotecari amb qualificació energètica A o B.

12%
(9 M€)
Altre crèdit a particulars

10%
(74 M€)
Projectes immobiliaris amb certificat A+, A o B.

13%
(100 M€)
Projectes vinculats a objectius verds.

35%
(263 M€)
Projectes de finançament verd.

5%
(38 M€)
Automòbil empreses

1%
(4 M€)
Empreses Social

1%
(8 M€)
Línia ASG Empreses.

12%
(92 M€)
Finançament lligat a objectius sostenibles.

| Particulars

Crèdit hipotecari amb qualificació energètica A o B

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

Altre crèdit a particulars

Inclou finançament per a l'adquisició d'automòbils elèctrics o amb emissions de C02 inferiors a 50 g/km i finançament d'equipament que produeixi energies renovables

| Empreses

Projectes immobiliaris amb certificat energètic A+, A o B

Finançament a empreses per a la construcció de projectes immobiliaris amb precertificació energètica A+, A o B.

Projectes vinculats a objectius verds

Finançament corporatiu vinculat al compliment d'objectius verds. El finançament està alineat amb els principis del *Sustainable-Linked Bond* d'ICMA i als *Green Loan Principles* emesos per la *Loan Market Association* (LMA).

Automòbil Empreses

Finançament per a l'adquisició d'automòbils elèctrics o amb emissions de C02 inferiors a 50 g/km.

Projectes de finançament verd

Finançament de projectes verds, inclosos projectes alineats amb els *Green Loan Principles* emesos per la *Loan Market Association* (LMA).

| Empreses Social

Finançament amb objectius socials, inclosos emprenedors i projectes amb impacte social.

| Empreses lligades a la sostenibilitat

Línia ASG Empreses

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

Finançament lligat a objectius sostenibles

Finançament vinculat al compliment d'objectius socials i verds. El finançament està alineat amb els principis del *Sustainable-Linked Bond* d'ICMA i amb els *Sustainable-Linked Loan Principles* emesos per la *Loan Market Association* (LMA).

07.2 Negoci sostenible

/ Inversió Responsable

El Grup CaixaBank, del qual CaixaBank *Asset Management* i VidaCaixa formen part, està **compromès amb la integració de criteris ASG** en les inversions, enteses com aquelles que no només ofereixen rendibilitat econòmica per als inversors, sinó que també promouen una gestió **coherent amb la creació de valor per a tota la societat,** perseguint un benefici social i ambiental.

La inversió responsable està establint les bases per transitar cap a un futur més sostenible. En aquest sentit, el Grup CaixaBank innova, assessora i promou solucions d'inversió perquè els seus clients i la societat puguin avançar en el camí de la sostenibilitat.

| Llançament del fons CaixaBank Improvers FI

És un fons que inverteix en aquelles companyies que estan millorant en les seves estratègies ASG, davant d'altres estratègies que inverteixen fonamentalment en les millors companyies actuals (Best in Class). Companyies que estan demostrant progrés en el "viatge" cap a la sostenibilitat. Pertany a la categoria de fons d'article 8.

Patrimoni de productes comercialitzats segons SFDR

53,3%	45,0%	1,7%
Patrimoni de productes classificat segons art. 6	Patrimoni de productes classificat segons art. 8	Patrimoni de productes classificat segons art. 9

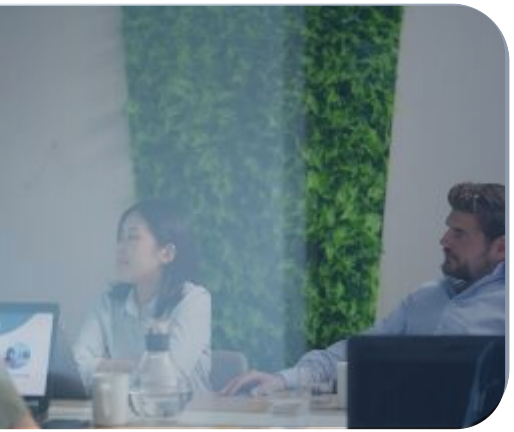
46,7%

Del patrimoni té una qualificació en articles 8 i 9 segons SFDR

100%

Dels actius gestionats amb consideracions d'aspectes ASG

145.647 M€



| Reconeguts per la gestió en les inversions

***FundsPeople Awards* Espanya 2024**

CaixaBank Asset Management rep el premi a 'Millor Equip de Sostenibilitat de Gestora Espanyola 2024' en la segona edició dels premis FundsPeople Awards Espanya, que reconeix el lideratge en sostenibilitat i ISR de la gestora

***Awards* VidaCaixa 2024**

VidaCaixa ha estat reconeguda com a millor gestora de fons de pensions en els premis Expansión-Allfunds i per El Economista com a **Millor Pla de Pensions en Borsa** en la X edició dels premis "Inversión a Fondo"

CaixaBank Asset Management i VidaCaixa **màxima qualificació en els Principis d'Inversió Responsable de Nacions Unides (PRI)** en el mòdul més representatiu: Policy Governance & Strategy

07.2 Negoci sostenible

/ Model d'integració de factors ASG

El Grup disposa d'un **model d'Inversió Responsable alineat amb les millors estratègies i pràctiques de gestió de sostenibilitat en l'àmbit internacional,** basat en quatre eixos:

Integració de criteris ASG en la inversió

(inclòs el monitoratge de controvèrsies)

Exclusions i restriccions sectorials

Implicació: diàleg i vot

Divulgació de la inversió responsable

Les **Polítiques d'Integració de Riscos de Sostenibilitat de VidaCaixa i CaixaBank *Asset Management*** es van elaborar considerant els principis bàsics de la **Política corporativa de gestió de riscos de sostenibilitat/ASG**, que estableix, per a totes les empreses del Grup, els principis, premisses i mecanismes que asseguren un govern, gestió i control dels riscos ASG associats a clients i inversions per compte propi i de tercers.

- Política d'Integració de Riscos de Sostenibilitat de VidaCaixa
- Política d'Integració de Riscos de Sostenibilitat de CaixaBank Asset Management
- Política corporativa de gestió de riscos de sostenibilitat/ASG

En el cas concret de les polítiques d'integració de riscos de VidaCaixa i CaixaBank Asset Management, aquestes estableixen els principis d'actuació per a la incorporació dels criteris ASG en els processos i en la presa de decisions d'inversió, incloses les exclusions i restriccions sectorials.

| CaixaBank *Asset Management* s'adhereix al Codi de Bones Pràctiques per a inversors de la CNMV

Aquest compromís mostra l'alineament de CaixaBank *Asset Management* amb les millors pràctiques i els estàndards més elevats de conducta en la gestió de les inversions en el marc del seu model d'Inversió Responsable.

07.2 Negoci sostenible

| Implicació: diàleg i vot

El Grup considera que la transició cap a una economia més sostenible es pot assolir tant a través de les decisions d'inversió com de la implicació a curt i llarg termini amb les companyies en què inverteix a través d'un diàleg constructiu i un vot actiu. Aquest compromís es troba plasmat a la **Política d'Implicació**.

↗ Política d'implicació VidaCaixa ↗ Política implicació CaixaBank Asset Management

El 2024, VidaCaixa i CaixaBank Asset Management han publicat els seus **Plans d'implicació amb emissors 2024**, en què s'inclouen els **objectius de diàleg:**

↗ Plans d'implicació de VidaCaixa ↗ Plans d'implicació de CaixaBank Asset Management

	DESCRIPCIÓ ÀMBIT PRIORITARI	OBJECTIU ANUAL DE DIÀLEG
Canvi climàtic i natura	Impulsar la **descarbonització** de l'economia i la **transició** cap a un model d'economia sostenible d'acord amb els objectius de l'Acord de París, fomentant la definició d'objectius de reducció d'emissions i plans d'acció coherents i contribuir a **preservar i restaurar la natura.**	• Iniciar o seguir diàlegs amb empreses que representin un mínim d'un 15% de les emissions GEI finançades a través de les inversions • Diàlegs relacionats amb la natura a través de diàlegs col·laboratius principalment (focus en transparència i gestió de riscos i impactes)
DH i vulneracions de les principals normes internacionals	Garantir que les companyies respectin els drets humans i disposar de mesures adequades per **prevenir**, **mitigar** i, si cal, **remeiar** els impactes negatius en les persones i les comunitats.	• Donar suport al 100% de les accions del proveïdor especialitzat (ISS) que impulsin un canvi o una transparència superior en les companyies en cartera, per exemple, en relació amb el respecte dels Drets Humans de la cadena de subministrament.
Bon govern i bones pràctiques socials	Garantir que les companyies disposin d'un **bon govern**, és a dir, que estiguin gestionades de forma eficient i ètica, que incorporin estructures de gestió i supervisió sòlides i mecanismes de control efectius, entre altres, i que considerin les **bones pràctiques socials i laborals**.	• Fer costat a les propostes dels accionistes a la JGA que permetin millorar la transparència o l'acompliment. Exercir el dret de vot en contra quan consideri que no hi ha una adequada diversitat en els òrgans de govern o una política de remuneració adequada. • Mínim de 5 diàlegs amb companyies amb eixos de millora (sobre transparència i acompliment en igualtat de gènere)

Diàlegs col·lectius

Aquest tipus de diàlegs es fan juntament amb altres inversors. Actualment, es duen a terme formant part d'iniciatives com:

- Climate Action 100+: sobre canvi climàtic
- Advance PRI: sobre drets humans
- Spring PRI: sobre biodiversitat.

| Divulgació de la inversió responsable

El 28 de juny del 2024, CaixaBank, CaixaBank Asset Management i VidaCaixa han publicat **la Declaració de Principals Incidències Adverses Sostenibilitat de les decisions d'inversió sobre els factors de sostenibilitat (PIAS) de participant en el mercat financer.**

↗ PIAS CaixaBank

↗ PIAS CAM

↗ PIAS VidaCaixa

La resta de les empreses del Grup fora d'Espanya també han publicat les seves declaracions respectives.

A més, CaixaBank i BPI han publicat les seves declaracions en matèria d'assessorament.

↗ Assessorament CaixaBank

Recursos gestionats de clients

120.977 M€
A Espanya[1]
115.411 M€
Desembre 2023

7.611 M€
A Portugal[2]
7.523 M€
Desembre 2023

100%
dels actius gestionats amb consideració d'aspectes ASG a 30 de juny de 2024
(segons criteris d'UNPRI)

VidaCaixa

Distribució patrimoni de productes segons SFDR

Juny 2024

Patrimoni de productes classificat segons (article 6)

28,5% — 13.248 M€
44,2% — 2.932 M€

Espanya
46.503 M€
71,5%[3]
Del patrimoni tindrà una qualificació alta de sostenibilitat segons SFDR (articles 8 i 9) (33.255 M€)

Patrimoni de productes amb qualificació de sostenibilitat (article 8 - impulsa)

69,3% — 32.233 M€
55,8% — 3.700 M€

Portugal
6.632 M€
55,8%
Del patrimoni tindrà una qualificació alta de sostenibilitat segons SFDR (articles 8 i 9) (3.700 M€)

Patrimoni de productes amb qualificació de sostenibilitat (article 9 - impacta)

2,2% — 1.022 M€
0% — 0 M€

2023

Patrimoni de productes classificat segons (article 6)

28,5% — 12.659 M€
43,3% — 2.809 M€

Espanya
44.391 M€
71,5%[3]
Del patrimoni tindrà una qualificació alta de sostenibilitat segons SFDR (articles 8 i 9) (31.732 M€)

Patrimoni de productes amb qualificació de sostenibilitat (article 8 - impulsa)

68,8% — 30.551 M€
56,7% — 3.683 M€

Portugal
6.492 M€
56,7%
Del patrimoni tindrà una qualificació alta de sostenibilitat segons SFDR (articles 8 i 9) (3.683 M€)

Patrimoni de productes amb qualificació de sostenibilitat (article 9 - impacta)

2,7% — 1.181 M€
0,0% — 0 M€

[1] Inclou el negoci de vida i de plans de pensions de VidaCaixa, S.A.
[2] Inclou el negoci de vida i plans de pensions de BPI Vida e Pensões, participada al 100% per VidaCaixa, S.A.
[3] Percentatge i imports informats sobre Plans de Pensions, EPSV i Unit Linked (se n'exclouen assegurances segons SFDR).

Actius gestionats

97.150 M€	6.694 M€	919 M€
A Espanya[1]	A Portugal[2]	A Luxemburg[3]
89.784 M€	6.725 M€	808 M€
Desembre 2023	Desembre 2023	A Luxemburg 2023

100%

dels actius gestionats amb consideració d'aspectes ASG a 30 de juny de 2024
(segons criteris d'UNPRI)

CaixaBank ASSET MANAGEMENT

Distribució patrimoni de productes segons SFDR

Juny 2024

Patrimoni de productes classificat segons (article 6)

67,7% — 60.242 M€

35,4% — 1.248 M€

Patrimoni de productes amb qualificació de sostenibilitat (article 8 - impulsa)

30,8% — 27.407 M€

60,7% — 2.142 M€

Patrimoni de productes amb qualificació de sostenibilitat (article 9 - impacta)

1,5% — 1.334 M€

3,9% — 139 M€

Espanya

88.983 M€

32,3%

Del patrimoni tindrà una qualificació alta de sostenibilitat segons SFDR (articles 8 i 9) (28.741 M€)

Portugal

3.530 M€

64,6%

Del patrimoni tindrà una qualificació alta de sostenibilitat segons SFDR (articles 8 i 9) (2.282 M€)

2023

Patrimoni de productes classificat segons (article 6)

68,3% — 56.095 M€

43,6% — 1.536 M€

Patrimoni de productes amb qualificació de sostenibilitat (article 8 - impulsa)

29,7% — 24.424 M€

53,5% — 1.885 M€

Patrimoni de productes amb qualificació de sostenibilitat (article 9 - impacta)

2,0% — 1.633 M€

2,9% — 103 M€

Espanya

82.151 M€

31,7%

Del patrimoni tindrà una qualificació alta de sostenibilitat segons SFDR (articles 8 i 9) (26.056 M€)

Portugal

3.524 M€

56,4%

Del patrimoni tindrà una qualificació alta de sostenibilitat segons SFDR (articles 8 i 9) (1.988 M€)

[1] Inclou el negoci de fons, cartera de gestió discrecional i SICAV de CaixaBank Asset Management SGIIC.
[2] Inclou el negoci de fons mobiliaris i immobiliaris i carteres de gestió discrecional de BPI Gestão de Ativos SGFIM, participada al 100% per CaixaBank Asset Management.
[3] Inclou el negoci de fons i SICAV de CaixaBank Asset Management Luxemburg, S.A.

07.2 Negoci sostenible

| Índexs i ratings

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

En l'exercici 2023, **CaixaBank se situa com la tretzena entitat financera més sostenible del món, segons el Dow Jones Sustainability Index,** i és l'únic banc espanyol que millora puntuació respecte al 2022.

El banc ha obtingut la màxima puntuació en els àmbits de **transparència i *reporting*, ètica en els negocis, tractament de la informació i ciberseguretat, i desenvolupament del capital humà.**

CDP
DRIVING SUSTAINABLE ECONOMIES

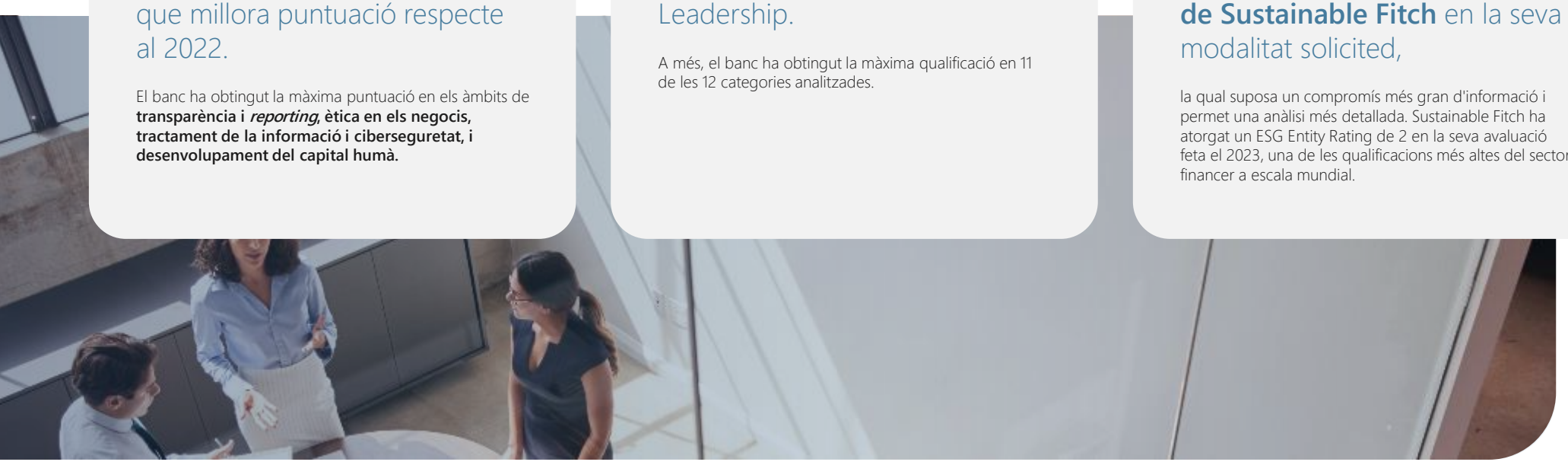
CaixaBank consolida per tercer any consecutiu la màxima puntuació, "A", en CDP per la seva actuació contra el canvi climàtic i renova per desè any consecutiu la categoria Leadership.

A més, el banc ha obtingut la màxima qualificació en 11 de les 12 categories analitzades.

Sustainable Fitch

En línia amb l'objectiu de ser referent europeu en sostenibilitat, **CaixaBank és l'única entitat bancària espanyola que voluntàriament s'ha sotmès a l'avaluació ASG de Sustainable Fitch** en la seva modalitat solicited,

la qual suposa un compromís més gran d'informació i permet una anàlisi més detallada. Sustainable Fitch ha atorgat un ESG Entity Rating de 2 en la seva avaluació feta el 2023, una de les qualificacions més altes del sector financer a escala mundial.



07.2 Negoci sostenible

	CaixaBank	Pitjor – **Escala** - Millor	Destacats
Sustainable Fitch	2	ESG Entity Rating Score (solicited) 5 – 4 – 3 – **2** – 1	• ESG Entity Rating Score. Analista de referència: Sustainable Fitch Solicited • 1a inclusió/última actualització/pròxima actualització: 2023 / Oct. 2023 / Oct. 2024 (anual) • Primer banc espanyol que voluntàriament s'ha sotmès a l'avaluació ASG de Sustainable Fitch en la seva modalitat solicited
Member of Dow Jones Sustainability Indices Powered by the S&P Global CSA	82	Puntuació en sostenibilitat 0 – **82** – 100	• DJSI World, DJSI Europe • Inclòs ininterrompudament des del 2012. Última actualització desembre 2023 • CaixaBank se situa en la 13a posició a DJSI World i la 2a a DJSI Europe
MSCI ESG RATINGS A	A (mitjana)	*Rating* ASG CCC – B – BB – BBB – **A** – AA – AAA Ressagat – Mitjana – Líder	• CaixaBank forma part de l'MSCI ESG Leader Index des del 2015 • Primera inclusió el 2015. Última actualització febrer 2024 • Líder en finançament amb impacte mediambiental i valoracions superiors a la mitjana en privacitat i seguretat de dades, accés al finançament i protecció financera del consumidor. • Analista MSCI ESG
FTSE4Good	4,2	*Rating* ASG 1 – 2 – 3 – **4,2** – 5	• FTSE4Good Index Series • Primera inclusió el 2011. Última actualització juny 2023 • Rating global per sobre de la mitjana sectorial (4,1 vs. 2,6 mitjana sector); també per sobre de la mitjana en totes les dimensions: Medi ambient: 3 vs. 2,8 mitjana sector; Social: 4,7 vs. 2,7 mitjana sector; Govern: 4,8 vs. 3,6 mitjana sector • Analista FTSE Russell

07.2 Negoci sostenible

	CaixaBank	Pitjor – **Escala** - Millor	Destacats
STOXX / SUSTAINALYTICS	**Risc baix (16,1)**	*Rating* risc ASG Greu (+40) · Alt (40-30) · Mitjà (30-20) · **Risc baix** (20-10) · Negligible (10-0)	• STOXX Global ESG • Primera inclusió el 2013. Última actualització desembre 2023. • Exposició de riscos ASG "LOW RISK". La gestió del risc material ASG de CABK és Strong i superior a la mitjana de la subindústria bancària internacional (Diversified Banks), que és de 26,6. • Analista Sustainalytics
CDP	**A (Lideratge)**	*Rating* canvi climàtic D- D C- C B– B A– **A** *Reporting* · Conscienciació · Gestió · Lideratge	• Primera inclusió 2012. Última actualització gener 2024 • Present a la A List • 10è any consecutiu en la categoria "Lideratge" per transparència corporativa i acció sobre el risc climàtic • Analista CDP
Corporate ESG Performance Prime ISS ESG	**C+ Categoria: Prime Transparència: molt alt Decile rank: #1**	*Rating* ASG D- D D+ C- C **C+** B– B B+ A– A A+ Nivell de transparència Molt baix · Baix · Mitjà · Alt · **Molt alt**	• ISS ESG Europe Governance QualityScore Index, Solactive ISS ESG index Series • Primera inclusió 2013. Última actualització desembre 2023 • CaixaBank se situa dins el 10% superior del sector (Public & Regional Banks, que inclou 279 companyies), categoria PRIME amb un decil de: 1 • Analista ISS ESG
QUALITYSCORE 1 ISS ESG	**1**	Puntuació ASG 10 9 8 7 6 5 4 3 2 **1**	• Actualització mensual, última actualització juny 2024 • Màxima nota (score 1) en les tres dimensions d'ISS ESG Quality Score: Mediambiental, Social i Governança • Analista ISS
MOODY'S ESG	**67 (Avançat)**	0 <30 30-49 50-59 **67** 100 Feble · Limitat · Robust · **Avançat**	• Solactive Europe Corporate Social Responsibility Index PR • Primera inclusió 2013. Última actualització octubre de 2023 • Categoria "Avançada" i superior a la mitjana sectorial de "Diversified banks"; Categoria "Avançada" i superior a la mitjana en 16 matèries, incloses Estratègia Ambiental i Canvi Climàtic, 3 àrees de Recursos humans, Productes verds i ISR, Controls interns i gestió de riscos, No discriminació i inclusió financera, entre altres • Analista Moody´s ESG

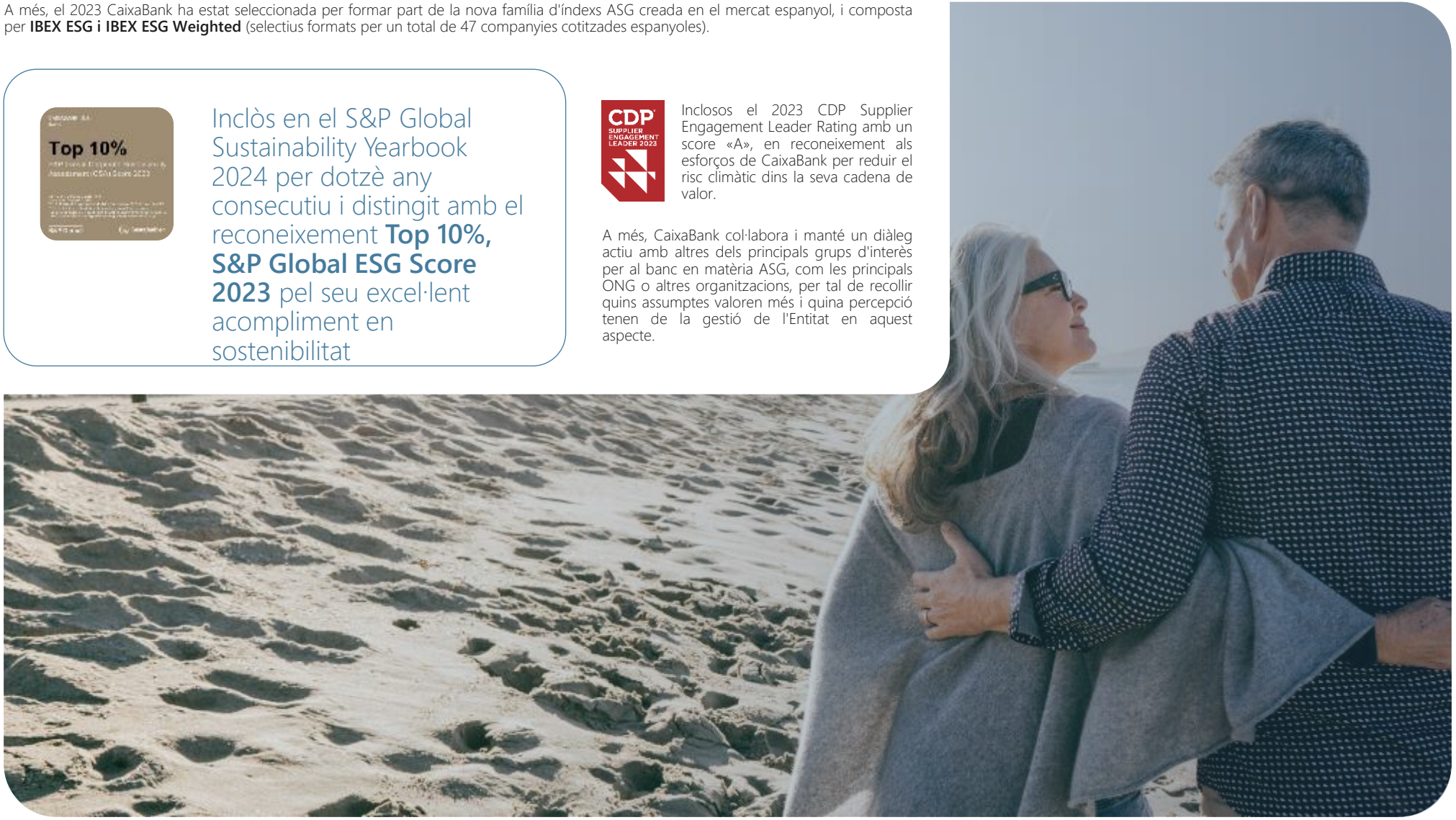
07.2 Negoci sostenible

A més, el 2023 CaixaBank ha estat seleccionada per formar part de la nova família d'índexs ASG creada en el mercat espanyol, i composta per **IBEX ESG i IBEX ESG Weighted** (selectius formats per un total de 47 companyies cotitzades espanyoles).

Inclòs en el S&P Global Sustainability Yearbook 2024 per dotzè any consecutiu i distingit amb el reconeixement **Top 10%, S&P Global ESG Score 2023** pel seu excel·lent acompliment en sostenibilitat

Inclosos el 2023 CDP Supplier Engagement Leader Rating amb un score «A», en reconeixement als esforços de CaixaBank per reduir el risc climàtic dins la seva cadena de valor.

A més, CaixaBank col·labora i manté un diàleg actiu amb altres dels principals grups d'interès per al banc en matèria ASG, com les principals ONG o altres organitzacions, per tal de recollir quins assumptes valoren més i quina percepció tenen de la gestió de l'Entitat en aquest aspecte.



07.3 Societat

/ Inclusió financera

La inclusió financera és un factor clau per **reduir la pobresa i promoure la prosperitat compartida.** Afavorir la inclusió financera està en l'ADN de CaixaBank i és una línia d'actuació prioritària dins la 3a línia estratègica (PE 2022-2024) **"Ser referents en sostenibilitat a Europa"**

Des de CaixaBank s'afavoreix la inclusió des de les perspectives següents:

Accessibilitat i capil·laritat

Proporcionar accés a tots els productes i serveis a totes les persones, amb l'objectiu d'afavorir la seva inclusió financera. En aquest sentit, CaixaBank treballa en l'eliminació de les barreres físiques i sensorials per donar resposta a les persones amb limitacions funcionals i, a més, treballa per evitar l'exclusió financera, donant cobertura a bona part dels municipis del país i mantenint la seva presència en zones rurals.

Disseny de productes i serveis per reduir les desigualtats i promoure l'emprenedoria

Dissenyar i oferir productes i serveis financers per tal de cobrir les necessitats financeres dels col·lectius més vulnerables. Incloent-hi des de productes específics per a col·lectius amb escassetat de recursos econòmics fins a adaptar el servei a les necessitats del col·lectiu sènior. També inclou el suport a emprenedors, pimes i famílies vulnerables a través de l'activitat de MicroBank.

Cultura financera

Dotar de coneixements financers i digitals per empoderar la població i promoure una presa de decisions que millorin el seu benestar. En el seu suport a l'educació, CaixaBank disposa de programes específics per a cada col·lectiu, inclosos, entre altres, cursos de coneixements financers per a col·lectius vulnerables, cursos per reduir la bretxa digital i la creació de continguts gratuïts de qualitat que es difonen a través de diversos canals del Grup. A més, dona suport a programes d'educació superior i formació professional i col·labora en diferents iniciatives amb els sistemes educatius.

Impacte social a través de l'emissió de bons socials

Captar fons a través de l'emissió de bons socials, dirigint-los cap a projectes que promouen la cohesió i el desenvolupament social.

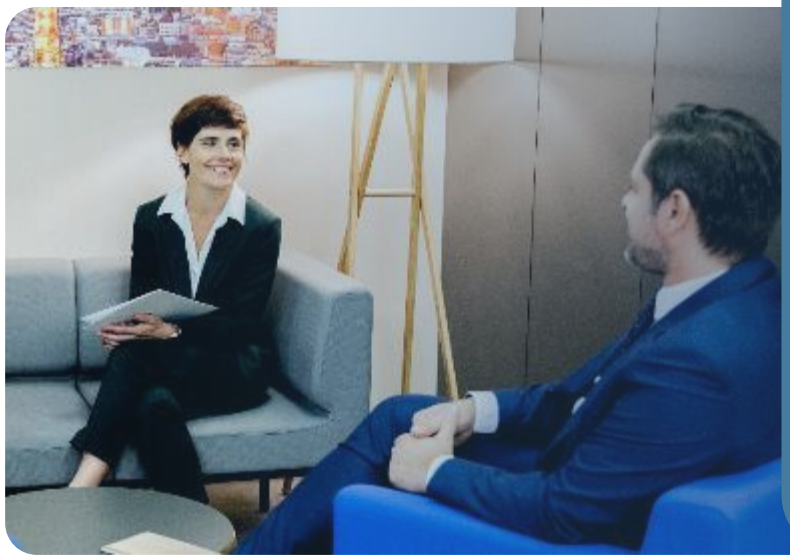
07.3 Societat

| Banca propera i accessible

Accessibilitat

CaixaBank aspira a convertir-se en el **banc de referència i elecció de les persones amb diversitat,** en línia amb els valors de l'Entitat. Per fer-ho, fa anys que treballa en diferents projectes per crear una experiència omnicanal accessible, eliminant qualsevol barrera física o sensorial.

CaixaBank entén l'accessibilitat d'una manera àmplia, que suposa no només oferir als seus clients el nombre màxim possible de canals d'accés als seus productes i serveis, sinó també treballar perquè aquests canals puguin ser utilitzats pel nombre més alt possible de persones. Per aquest motiu, CaixaBank treballa per adaptar els seus productes, serveis i canals de distribució a totes les persones amb diferents capacitats (físiques, mentals, intel·lectuals o sensorials).



El Grup CaixaBank disposa d'un **sistema de disseny corporatiu 100% accessible.**

Són les bases tecnològiques que permeten potenciar de manera significativa l'accessibilitat dels productes i serveis que es llancen al mercat per qualsevol dels canals amb què compta.

Principis en el disseny de productes i serveis

Perceptible

Sentits, que el contingut pugui ser percebut pels diferents sentits.

Operable

Motor, veu, que es pugui utilitzar amb els perifèrics habituals o amb els productes de suport especialitzats.

Comprensible

Cognitiu, que el contingut sigui fàcil d'entendre i eviti o ajudi a solucionar errors.

Robust

Tecnologia, el contingut pot ser utilitzat per diferents dispositius dels usuaris.

CaixaBank va un pas més enllà en l'eliminació de les barreres físiques o sensorials en els seus productes, serveis i canals, i aposta per crear productes específics per cobrir necessitats de determinats col·lectius:

Targeta Braille

El 2022, CaixaBank va llançar la targeta financera amb sistema Braille, desenvolupada
en col·laboració amb ONCE, que facilita que les persones amb discapacitat visual puguin tenir una autonomia total a l'hora d'efectuar compres en tota mena de canals, físics i online.

TPV per a persones amb discapacitat visual

El 2023, CaixaBank, amb la col·laboració d'ONCE, ha millorat l'accessibilitat dels TPV per a persones amb discapacitat visual. Aquesta nova funcionalitat permet activar al TPV el 'Mode Accessible', que locuta en veu alta l'import que s'ha de pagar.

07.3 Societat

Accessibilitat oficines

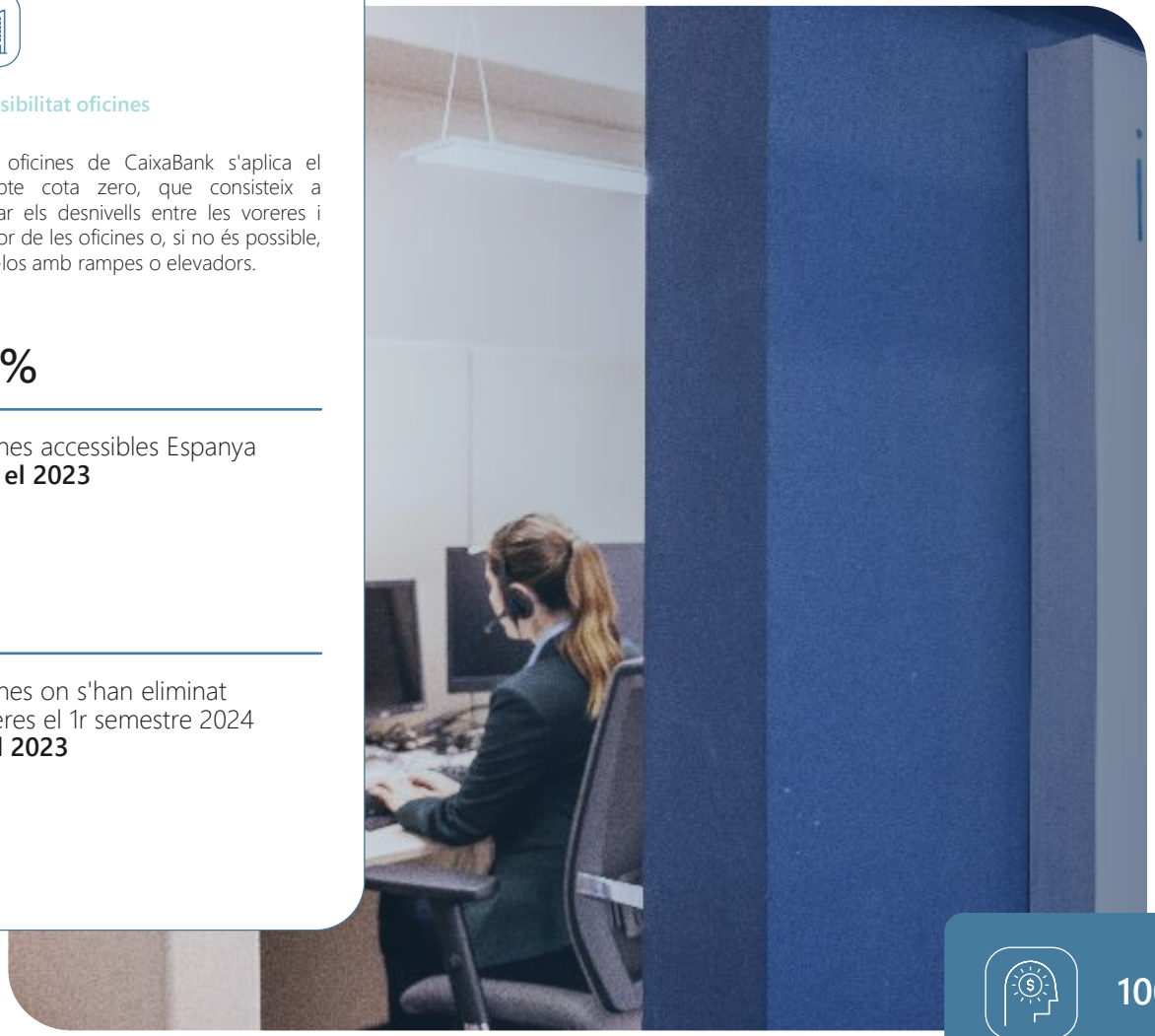
A les oficines de CaixaBank s'aplica el concepte cota zero, que consisteix a eliminar els desnivells entre les voreres i l'interior de les oficines o, si no és possible, salvar-los amb rampes o elevadors.

89%

Oficines accessibles Espanya
89% el 2023

18

Oficines on s'han eliminat barreres el 1r semestre 2024
55 el 2023



Accessibilitat caixers

L'accessibilitat dels caixers es basa, entre altres, en:

- **Facilitats visuals:** Teclejant la trucada Operativa 1111, s'activa una pantalla d'alt contrast i operativa simplificada perquè els usuaris puguin adaptar-lo a les seves necessitats, facilitant-los la navegació i la visualització de les diferents operatives.
- **Facilitats sonores i tàctils:** Teclejant la trucada Operativa 2222 i connectant uns auriculars al *jack*, es pot disposar de l'operativa completa guiada. Els caixers tenen un avatar generat digitalment que ajuda les persones sordes a entendre l'operativa que es mostra a la pantalla del client. A més, totes les boques d'unitats i teclat disposen d'escriptura Braille.
- **Facilitats motores:** Els elements principals, com la pantalla operativa i el teclat, estan situats, tant en altura com en inclinació, amb l'objectiu de facilitar la visió. Així mateix, el sistema *contactless* facilita l'operativa per a persones amb dificultats motores a les extremitats superiors.
- **Facilitats per a segment sènior:** El menú Caixa fàcil està dissenyat per facilitar la navegació de pantalles de les diferents operatives per al segment més sènior, amb botons més grans per a les seves operacions habituals.

Des de l'ONCE s'ha fet una anàlisi d'expert, amb resultats molt positius.

A més, s'està redissenyant l'aspecte visual de les pantalles dels caixers per augmentar el contrast i millorar la visibilitat i l'experiència accessible que oferim.

100% Caixers són accessibles

07.3 Societat

Accessibilitat app

CaixaBank està immersa en un canvi tecnològic important que tindrà impacte en tots els seus canals digitals. El projecte ha prioritzat el canal de l'app i aviat s'aniran renovant les operatives que s'utilitzen diàriament. Les millores inclouen:

- Compliment de la normativa UNE-EN 301549, que s'alinea amb les pautes d'Accessibilitat, WCAG 2.2, considerant també l'augment de la mida de la lletra i la visió apaïsada.
- Revisió amb equip especialitzat, gràcies a un acord de col·laboració amb l'ONCE, que garanteixi una experiència accessible òptima.
- Test amb usuaris amb diversitat per analitzar de forma regular els possibles punts de fricció i poder-los solucionar.

CaixaBankNow, en millora contínua. Focus a crear una experiència inclusiva per als nostres clients:

- Pel que fa a disseny, es milloren els **contrastos de colors i la mida de la lletra,** per així permetre una correcta lectura a persones amb baixa visió.
- En l'àmbit de contingut, s'**utilitza llenguatge pla i senzill,** afegint elements explicatius quan es requereixi l'ús de llenguatge més tècnic o de caràcter legal, per complir el nivell B2 de comprensió.
- Els **fluxos es defineixen tenint en compte l'accessibilitat** i posant les persones al centre, per millorar l'experiència, simplificar la navegació i guiar en cada pas.
- S'inclou en el disseny l'**experiència que tindran els usuaris navegant amb el lector de pantalla,** com el VoiceOver (iOS) i TalkBack (Android). Utilitzats per persones invidents i amb baixa visió, de manera que les nostres apps permetin la locució de tota la informació i accions de pantalla.

Accessibilitat web al Portal CaixaBank.es

En l'accessibilitat del web es tenen en compte, entre altres:

- El contrast de color i la mida del text són els adequats per a una visualització òptima del portal.
- Les imatges no tenen text incrustat (imatges de text), la qual cosa provocaria que els usuaris amb lector de pantalla no poguessin saber el contingut textual que apareix sobre la imatge.

En el nostre cas, el text està programat com a enllaços de text, en què els usuaris poden accedir al contingut.

- Els elements audiovisuals van acompanyats de subtítols.
- L'estructura de maquetació de la pàgina permet la lectura a través del programari lector de pantalles per a usuaris amb problemes de visibilitat (JAWS).

ILUNION fa **auditories** amb caràcter semestral a tot el portal comercial. En aquestes auditories es detecten possibles errors derivats de l'actualització constant de continguts.

El **portal corporatiu compleix el nivell d'accessibilitat AA** de les directrius d'accessibilitat per al contingut web 2.0 del W3C-WAI. Es tracta de l'únic portal comercial bancari amb aquesta acreditació.

07.3 Societat

Proximitat

CaixaBank assegura la proximitat amb els seus clients a través de:

- Els canals digitals que estan accessibles les 24 hores del dia, els 365 dies de l'any.
- La xarxa física més extensa d'Espanya, amb 3.830 oficines i 11.178 caixers.

Vegeu apartat *"04.2 Model de Distribució"*

Per garantir l'accés a la xarxa física de tots els clients de zones rurals i del col·lectiu sènior, CaixaBank aposta per mantenir la seva presència en aquells municipis on és l'única entitat bancària. CaixaBank té **1.416 oficines rurals,** situades en poblacions de menys de 10.000 habitants.

2.233

Poblacions espanyoles on CaixaBank està present.

92%

Ciutadans que disposen d'una oficina al seu municipi (Espanya)
92% el 2023

99%

Poblacions espanyoles >5.000 habitants amb presència de CaixaBank.
99% el 2023

458

Poblacions espanyoles on CaixaBank és l'única entitat bancària.
483 el 2023

61%

Poblacions portugueses >5.000 habitants amb presència de CaixaBank.
61% el 2023

CaixaBank aposta per no abandonar aquells municipis on és l'única entitat bancària

> Compromís amb la inclusió financera

Per reforçar el servei en l'àmbit rural, CaixaBank disposa de **21 oficines mòbils (ofibusos),** que donen servei a més de 339.000 persones a **804 poblacions** de tretze províncies: Àvila, Burgos, Castelló, Ciudad Real, Granada, Guadalajara, La Rioja, Lleó, Madrid, Palència, Segòvia, Toledo i València.

Cadascuna de les oficines mòbils fa rutes diàries diferents i, en funció de la demanda, visita les localitats a les quals presta servei una o diverses vegades al mes. A més **d'evitar l'exclusió financera** de les zones rurals, aquest servei també **preserva la relació directa amb el client** que resideix en aquests entorns, mantenint l'aposta amb el col·lectiu Sènior i el sector agrícola i ramader.

804

Poblacions **ateses en 13 províncies**

+52.000

km/mes

339.775

Beneficiaris **potencials**

21

Ofimòbils **(n'inclou 3 de reserva)**

Les **oficines mòbils** són clau en l'estratègia de CaixaBank per evitar l'exclusió financera de les zones rurals

07.3 Societat

| Productes i serveis per a col·lectius vulnerables

CaixaBank, en la seva vocació de proximitat i qualitat de servei, ha dissenyat productes i serveis financers per tal de **cobrir les necessitats financeres dels col·lectius més vulnerables.**

Productes per a col·lectius vulnerables

Compte de Pagament Bàsic

Qualsevol persona resident a la UE pot tenir un compte de pagament bàsic que garanteixi l'accés a una operativa financera bàsica personal. Si, a més, el client està en risc d'exclusió financera o vulnerabilitat, aquest compte pot estar exempt de comissions.

Compte + targeta dèbit + serveis financers bàsics

Compte d'Inserció

Solució per a particulars sense accés a la bancarització per procedència de jurisdiccions de risc i per no acreditació d'ingressos (refugiats) o persones que necessiten un compte bancari per domiciliar ajudes socials o accedir a una primera feina.

Compte + targeta dèbit inserció + CaixaBankNow gratuïts amb limitacions operatives

403.833
Total Clients de Comptes de Pagament Bàsics [1]

1.166
Clients de Comptes d'Inserció

380.552
Clients de Comptes de Pagament Bàsics Vulnerables [1]

23.281
Clients de Comptes de Pagament Bàsics No vulnerables

381.718
Clients amb comptes per a col·lectius vulnerables [1]

[1] S'hi inclouen 7.058 clients de Compte Social en procés de migració al Compte de Pagament Bàsic

Serveis per a col·lectius vulnerables

Solucions financeres per a persones que requereixen suport en la seva capacitat jurídica

Impulsar la inclusió financera de les persones amb discapacitat suposa també **disposar de solucions per a les persones amb discapacitat intel·lectual o trastorns mentals i que requereixen algun suport en l'exercici de la seva capacitat jurídica**. Per això, a CaixaBank tenen una oferta de productes i serveis perquè puguin portar una vida autònoma i segura.

A més, com a mesures mitigadores per a col·lectius vulnerables, **s'ha posat en marxa un protocol d'actuació** perquè des de les oficines **es pugui denunciar qualsevol sospita d'abús financer per part de tercers a persones amb discapacitat o gent gran.** S'analitza cadascun dels casos que susciten sospites als empleats d'oficines i, en cas que n'hi hagi proves clares, es trasllada a la Fiscalia General de l'Estat perquè prengui les mesures oportunes.

07.3 Societat

MicroBank, el banc social del Grup, és referent en **inclusió financera** a través de microcrèdits i altre finançament amb impacte social.

MicroBank té com a objectiu contribuir a la inclusió financera, facilitant finançament a persones i col·lectius que puguin tenir dificultats d'accés al finançament tradicional. El seu model de **banca social** segueix els paràmetres de rigor i sostenibilitat d'una entitat bancària, afavorint la seva aportació de valor en termes socials. A través de la seva activitat, contribueix a la consecució d'aquests **objectius**:

La creació de llocs de treball

Mitjançant la posada en marxa o l'ampliació de negocis a través de la concessió de microcrèdits a emprenedors i a empreses socials.

La generació d'impacte social i mediambiental

Donant suport financer a projectes que generin un impacte social positiu i mesurable.

La inclusió financera

Afavorint l'accés igualitari al crèdit, especialment d'aquelles persones que no tenen garanties.

El desenvolupament personal i familiar

Donant resposta a les necessitats financeres de les persones amb ingressos moderats a través dels microcrèdits i facilitant la superació de dificultats temporals a través dels microcrèdits.

El foment de l'activitat productiva

Concedint suport financer a professionals autònoms i microempreses com a instrument dinamitzador de l'economia.

La contribució directa, indirecta i induïda

A l'economia espanyola pel que fa a l'impacte en el PIB i en la generació d'ocupació.

MicroBank

Juny 2024

1.079 M€

Microcrèdits i altre finançament amb impacte social 634 M€ el 1r semestre 2023

375.621

Beneficiaris de MicroBank (acumulat 2022-2024)

Dels quals: 123.472 el 1r semestre del 2024)

900 M€

Microcrèdits concedits 503 M€ el 1r semestre 2023

3.321 M€

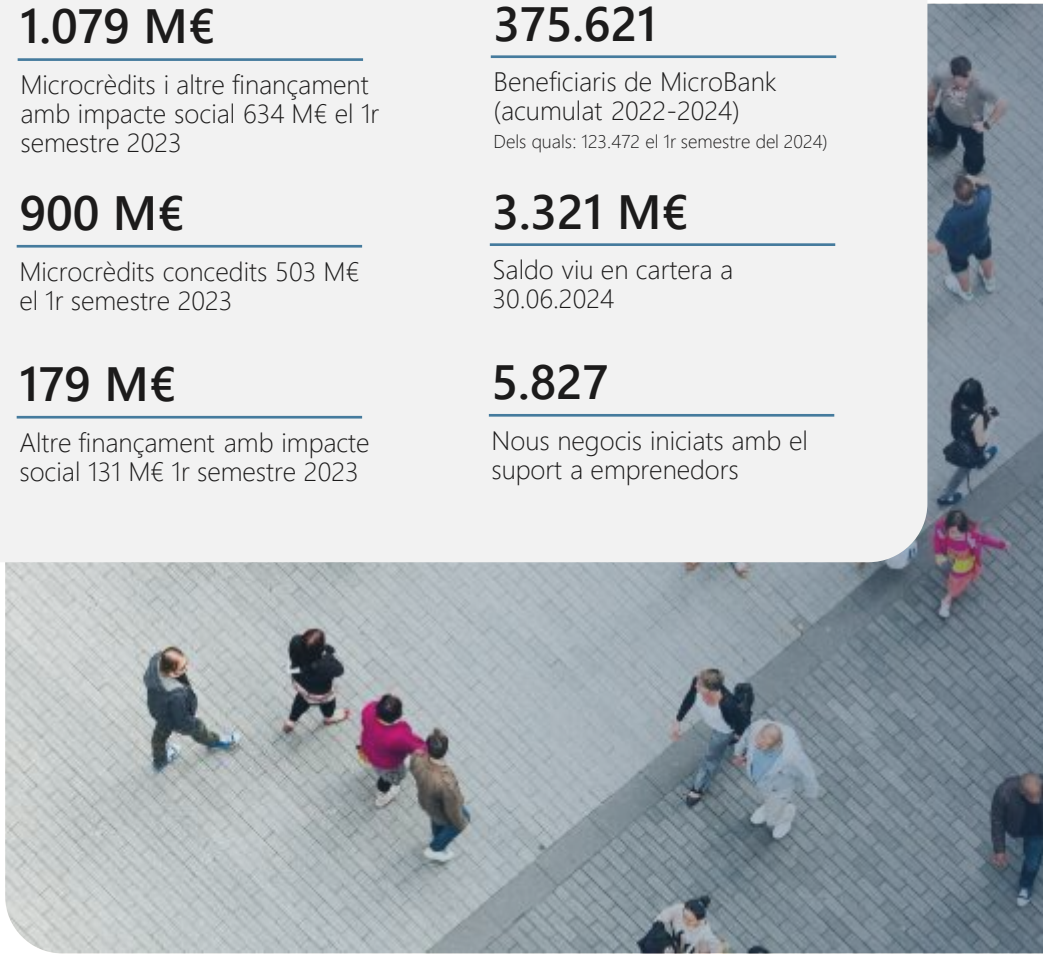
Saldo viu en cartera a 30.06.2024

179 M€

Altre finançament amb impacte social 131 M€ 1r semestre 2023

5.827

Nous negocis iniciats amb el suport a emprenedors



07.3 Societat

| Suport de les Institucions Europees

MicroBank té el suport de les principals institucions europees dedicades al foment de l'emprenedoria i les microfinances, i actua com a pont entre aquestes institucions i el client final, canalitzant els fons de la Comissió Europea.

Fons Europeu d'Inversions (FEI)

Des del 2008, MicroBank manté una estreta col·laboració per promoure el finançament a la creació, consolidació o ampliació de projectes empresarials i de negoci.

Banc Europeu d'Inversors (BEI)

MicroBank va ser el 2013 el primer banc europeu a rebre finançament del BEI per concedir microcrèdits. Des de llavors ha subscrit préstecs amb el banc de la Unió Europea amb l'objectiu de fomentar l'accés al finançament a llarg termini i la creació de llocs de treball, especialment entre els joves.

Banc de Desenvolupament del Consell d'Europa (CEB)

El CEB ha donat suport a l'activitat de MicroBank des de la seva constitució. Els fons del CEB han permès a MicroBank fomentar la inclusió financera, facilitant l'accés al finançament a microempreses i particulars amb dificultat.

Acords amb el FEI

InvestEU

El novembre del 2022 es va signar un acord que pretén donar un impuls a la inversió sostenible, la innovació i la creació de llocs de treball a Europa facilitant l'accés al finançament a petites i mitjanes empreses. Aquest acord permetrà mobilitzar fins a 800 M€ a través de les línies de productes següents:

> Microfinances i emprenedoria social

A través d'aquesta garantia, MicroBank podrà seguir oferint un millor accés al finançament, que pot arribar fins als **250 milions d'euros**, a noves iniciatives de negoci que tenen el suport de les nostres entitats col·laboradores i a les empreses socials.

Préstec Empresa Social

28 M€

concedits el 1r semestre 2024

203 M€ des de la seva implementació

Microcrèdits – Negoci Conveni Entitats

22 M€

concedits el 1r semestre 2024

302 M€ des de la seva implementació

> Competitivitat de les Pimes

MicroBank podrà millorar la competitivitat de les petites empreses afavorint el seu accés a finançament. Aquest acord va començar a finals del 2023, donant continuïtat al programa COSME, i permetrà mobilitzar fins a **500 milions d'euros** per a autònoms i microempreses.

SME

276 M€

concedits el 1r semestre 2024

2.491 M€ des de la seva implementació

Programa Skills and Education

> Programa Skills and Education Estudiants

Préstecs dirigits a persones que volen ampliar la seva formació o millorar les seves competències professionals.

4 M€

Concedits el 1r semestre 2024

16 M€ des de la seva implementació

> Programa Skills and Education Negocis

Préstecs dirigits a centres educatius i de formació per finançar infraestructures, intangibles i circulant.

17 M€

Concedits el 1r semestre 2024 **57 M€** des de la seva implementació

Acords amb el BEI

MicroBank ha signat un acord de finançament amb el BEI el maig del 2024 per un import de 100 M€.

Acords amb el CEB

MicroBank va signar un acord de finançament amb el CEB el juny del 2023 per un import de 100 M€.

07.3 Societat

| MicroBank Academy

Aquest projecte s'emmarca dins l'estratègia de MicroBank d'oferir **productes no financers gratuïts a emprenedors, tant si són clients com si no.**
Formació 100% online en col·laboració amb Google. S'ha posat en marxa durant el segon trimestre del 2024.
Link Academy

L'oferta formativa es va escollir a partir del treball de camp fet juntament amb Insight Center, per oferir cursos que responguessin a les **necessitats reals dels emprenedors.** En aquest sentit, l'oferta educativa es classifica en funció de l'etapa en què es trobi el seu projecte:

- FASES INICIALS
- EN CREIXEMENT
- CONSOLIDACIÓ DEL NEGOCI

07.3 Societat

| Atenció al col·lectiu sènior

CaixaBank, compromesa amb l'**atenció a la gent gran**

CaixaBank reafirma el seu compromís amb el col·lectiu sènior **mantenint la desena d'iniciatives acordades i posades en marxa el 2022**, entre les quals destaquen un equip de gestors especialistes, formats en gerontologia i dedicats en exclusiva a l'atenció de gent gran, l'ampliació de l'horari de caixa en oficines, les activitats de voluntariat sènior i el reforç dels canals de comunicació amb aquests usuaris: com ara el protocol d'accés prioritari en oficines, el telèfon exclusiu atès directament per agents sense necessitat de passar per filtres previs robotitzats, la possibilitat de contacte amb el gestor a través de WhatsApp i l'adaptació dels caixers automàtics.

Durant el primer semestre del 2024, l'Entitat **ha continuat reforçant l'oferta de productes i serveis especialitzats** amb el llançament de MyBox Tranquil·litat Sènior **i fomentant l'autonomia financera dels clients** a través de sessions de formació presencials impartides pels gestors sènior, amb l'objectiu d'oferir un servei excel·lent i de mantenir el seu lideratge en aquest segment, amb més de 4,4 milions de clients i una quota de mercat del 34,2%[1] en pensions domiciliades.

Acompanyem les persones

1.619 gestors

Amb formació específica 2.000 el 2024

Acompanyament

personal en l'ús de caixers

Ens adaptem a la seva forma de relacionar-se

100%

Caixers d'ús fàcil i adaptats per a llibretes

Horari

de caixa sense restriccions

Atenció

Personal per telèfon i WhatsApp

900 365 065 Atenció directa per un agent especialitzat, sense filtres previs robotitzats.

Avançament

del pagament mensual de les pensions el dia 24

Treballem junts per evitar l'exclusió financera

1.252 sessions

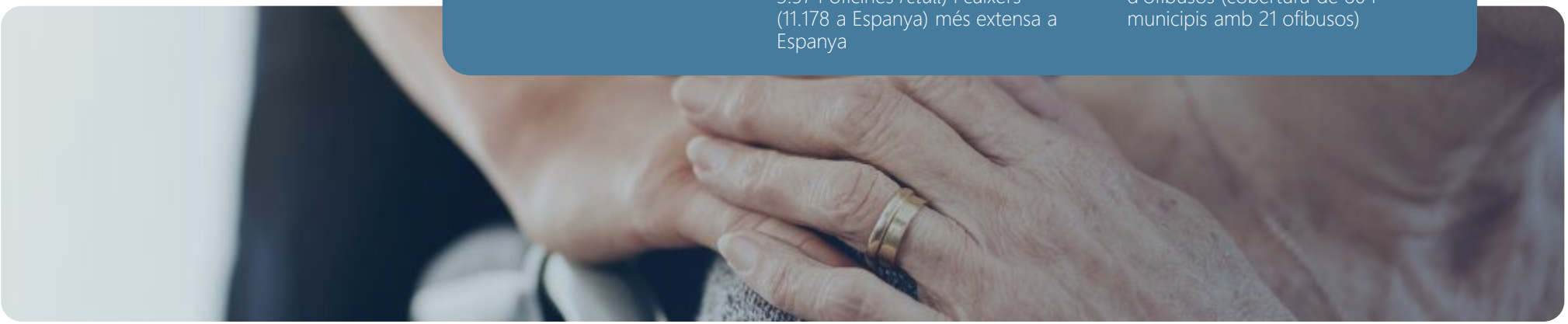
formatives presencials

La xarxa d'oficines

(3.830 a Espanya, de les quals 3.574 oficines *retail*) i caixers (11.178 a Espanya) més extensa a Espanya

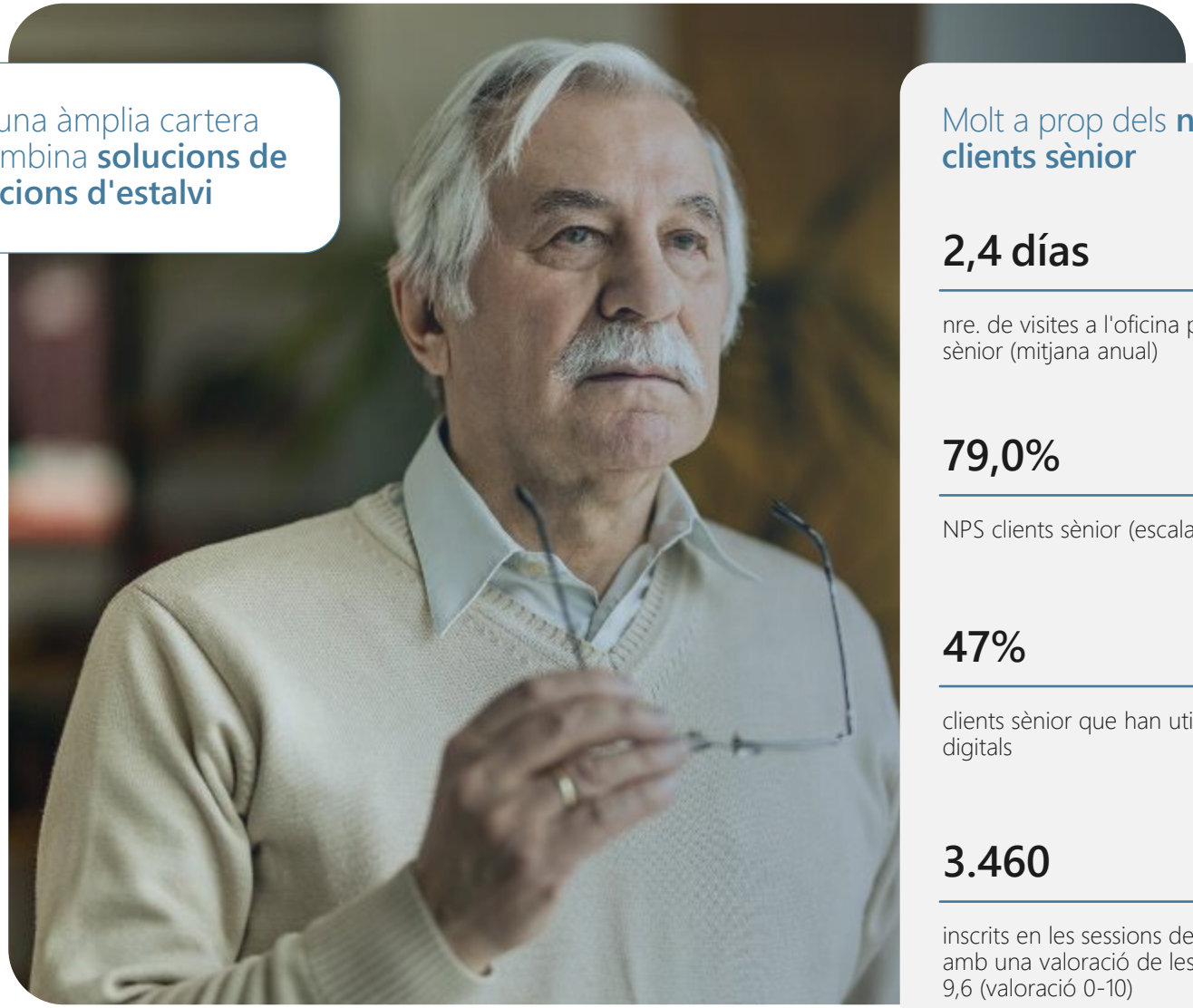
No abandonem

poblacions i ampliem el servei d'ofibusos (cobertura de 804 municipis amb 21 ofibusos)



07.3 Societat

CaixaBank ja ofereix una àmplia cartera de productes que combina **solucions de protecció amb solucions d'estalvi**



AENOR
COMPROMISO CON LAS PERSONAS MAYORES

CaixaBank **ratifica la certificació AENOR** com a organització compromesa amb la gent gran

AENOR ha comprovat, per segon any consecutiu, la implantació d'un sistema de gestió per al client sènior que fa de CaixaBank l'única entitat financera a Espanya compromesa amb la gent gran.

Solucions sènior

38.632 M€

en Rendes Vitalícies i VAUL[1]

120.000 clients

MyBox Protecció Sènior

[1] Cartera a 30.06.2024.

Molt a prop dels **nostres clients sènior**

2,4 días

nre. de visites a l'oficina per client sènior (mitjana anual)

79,0%

NPS clients sènior (escala 0-100)

47%

clients sènior que han utilitzat mitjans digitals

3.460

inscrits en les sessions de formació, amb una valoració de les sessions del 9,6 (valoració 0-10)

Dades corresponents al 1r semestre 2024.

07.3 Societat

| Fundació Dualiza

CaixaBank Dualiza és una fundació dedicada de manera íntegra a la promoció i el suport de la Formació Professional, especialment en la modalitat dual. CaixaBank Dualitza dona suport a les demandes de les empreses i treballa amb els centres de Formació Professional (FP) i els docents per a la capacitació dels futurs professionals i la millora de la seva ocupabilitat.

CaixaBank | dualiza

> **Activitat primer semestre del 2024**

| Impuls i difusió

VII Convocatòria d'Ajudes Dualiza

- 30 projectes, 3.396 estudiants, 47 centres FP i 72 empreses i institucions

Trobades Dualitza

Esdeveniments amb alumnes i docents per potenciar la Innovació

- MOOC *'Sostenibilitat a FP'*: 332 docents
- 24 h d'Innovació de Barcelona: 1.280 estudiants
- Programa Soft Skills: 727 estudiants de 21 centres educatius diferents
- III Congrés InnovaProfes: 313 docents

Participació activa en congressos d'FP

- X Congrés anual FP Empresa
- Suport a 60 jornades i esdeveniments sobre FP

Juny 2024

dualiza by CaixaBank

| Orientació

Tallers i jornades

- 17 accions de formació destinades a donar a conèixer l'FP a 657 orientadors de tot el país

Vocacions Dualiza

- Desenvolupament del programa a Castella i Lleó, La Rioja, Cantàbria i les Balears
- 3a edició FP STEAM CYL juntament amb la Fundació ASTI

Jornades d'orientació amb estudiants

- 6a edició Programa 'Històries de Vida': 900 estudiants i 40 empreses
- Programa RESIDEA: 750 estudiants i 10 empreses
- 6 Fires d'FP amb participació de l'Administració Pública, 127 centres educatius i 160 empreses

| Investigació

Publicació de 8 *Briefings* sectorials:

Comerç al detall, Turisme, Construcció, Hostaleria, Energia elèctrica, gas i vapor, Aigua i sanejament, Activitats Financeres i d'Assegurances i Informació i Comunicacions.

Elaboració 3 FP Anàlisi:

'Cursos d'especialització d'FP', 'Les dones a l'FP STEM' i 'Els salaris dels titulats d'FP'

Observatori de l'FP:

Únic portal on s'agrupen totes les dades d'FP, FP Dual i FP per a l'ocupació de totes les Comunitats Autònomes

> **Impactes**

	Alumnes	Empreses	Docents	Centres FP
1r Semestre 2024	7.331	1.107	1.732	917

07.3 Societat

/ Política activa d'ajudes a problemes de primer habitatge

CaixaBank manté el compromís de ser a prop de les persones per contribuir al seu benestar financer, especialment en els moments de més dificultat. Amb aquest objectiu, CaixaBank desenvolupa una política activa d'ajudes a problemes de primer habitatge

Aquesta política d'ajudes a problemes de primer habitatge s'estructura en dos eixos:

> l'atenció primerenca i especialitzada als clients amb dificultats

> l'impuls de programes d'habitatge social

6.595

Habitatges sense bonificació
296 € import lloguer mitjà)
6.818 el 2023

3.273

Habitatges amb bonificació
576 € import lloguer mitjà)
3.506 el 2023

9.868 habitatges programa de lloguer social[1]

10.324 el 2023

| Impuls de programes d'habitatge social

El Grup CaixaBank disposa d'un **programa d'habitatge** social amb impacte a tot el territori espanyol, destinat principalment a antics deutors i llogaters del Grup que es troben en situació de vulnerabilitat i risc d'exclusió residencial.

Per a totes aquestes persones, s'adapten les rendes de lloguer a la seva capacitat de pagament, tenint especialment en compte: famílies amb algun membre amb discapacitat, famílies monoparentals amb fills a càrrec, famílies amb menors d'edat i unitats familiars en què hi hagi una víctima de violència de gènere o persones d'edat avançada.

En el marc del programa d'habitatge social, CaixaBank manté el seu compromís amb el **Fons Social d'Habitatges** del Govern posant a la seva disposició un total de 4.861 habitatges. A més, CaixaBank té signats acords de col·laboració amb diferents administracions públiques en matèria d'habitatge.

Programa impulsa

La seva finalitat és ajudar a millorar la situació socioeconòmica dels arrendataris. Les principals implicacions per a l'arrendatari són l'acompanyament social per ajudar en la reinserció laboral (derivació al programa Incorpora de la Fundació "la Caixa" o altres programes laborals existents) i suport en la gestió d'ajudes energètiques i subvencions.

[1] Nombre d'habitatges

07.3 Societat

/ Acció social

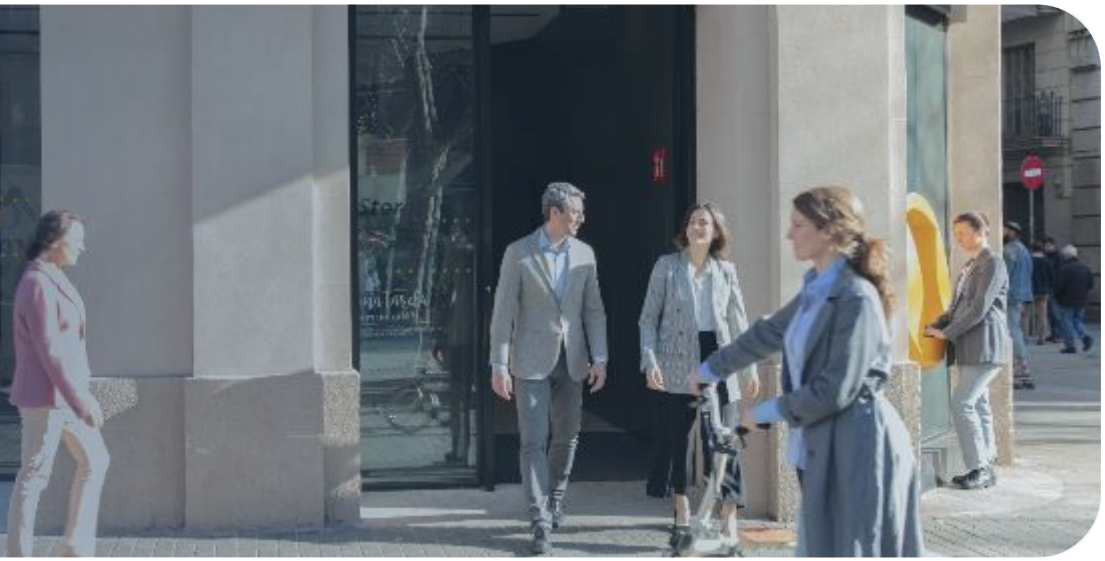
El compromís social és un dels actius principals i un valor diferencial de CaixaBank, que s'integra en la seva activitat bancària i que va més enllà d'aquesta,
amb solucions que donen resposta a les necessitats de les persones i del món en què vivim.

Per actuar com a agents d'aquesta transformació social, CaixaBank es focalitza en:

- **Crear aliances amb tercers** (altres fundacions locals, clients i institucions) per fomentar el canvi i el compromís social.
- **Promoure una banca social amb solucions financeres** dissenyades a mida per a col·lectius vulnerables i entitats socials.
- **Promoure la solidaritat i la participació ciutadana en causes socials** liderades per entitats socials de tot el país a través de l'Associació de Voluntaris de CaixaBank.
- **Impulsar la participació i difusió de l'impacte dels Programes de la Fundació "la Caixa",** traslladant a la xarxa territorial les principals iniciatives per tal d'ampliar-ne l'abast.
- **Desenvolupar programes socials adaptats a les necessitats de cadascun dels territoris** (ocupabilitat o desenvolupament rural) i amb impacte especialment en col·lectius prioritaris (joventut, gent gran i persones vulnerables).

Global Finance guardona CaixaBank com el **"Millor Banc del Món pel seu suport a la Societat 2024"** en els Sustainable Finance Awards 2024

07.3 Societat



| Programes de la Fundació "la Caixa"

Acció social Descentralitzada

Projectes locals

La Fundació "la Caixa", gràcies al pressupost gestionat juntament amb la xarxa d'oficines de CaixaBank, aconsegueix assolir la capil·laritat territorial per arribar a municipis de tot el territori i atendre les necessitats més immediates i pròximes.

11,1 M€	**2.525**	**2.416**
De la Fundació "la Caixa" adreçats a entitats socials, s'han canalitzat a través de la xarxa oficines del total de 25 M€ de pressupost	Accions destinades a projectes d'entitats socials locals	Entitats beneficiàries

[1] El nombre de causes i entitats té un gran increment respecte al 2023 a causa de la incorporació de les causes i entitats del servei Bizum donatius.
[2] Dades a tancament de maig 2024.

| Suport al Tercer Sector Social

Plataforma de captació de donatius

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

8,7 M€	**2.180**	**1.836**
Import recaptat	Causes impulsades[1]	Entitats socials que han rebut suport[1]

| Programes propis

ReUtilitza'm

Social/Medi ambient

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

59.061	**350**	**197**
Articles donats	Donacions	Entitats beneficiàries

Plens de vida

Gent gran

L'atenció a la gent gran és una màxima de CaixaBank des dels seus orígens. El programa 'Plens de Vida' promou el seu benestar físic, social i mental mitjançant la realització de tallers i activitats grupals.

523	**239**
Nombre de tallers[2]	Nombre de municipis[2]

07.3 Societat

/ Voluntariat CaixaBank

Des del 2005, Voluntariat CaixaBank ofereix solució a totes les persones que busquen iniciatives per desenvolupar la seva voluntat de contribuir en qüestions d'impacte social. L'oferta, organitzada en tres àmbits programes estratègics, activitats locals i suport en situacions d'emergència, es basa en activitats de voluntariat corporatiu per a empleats i clients i activitats adreçades a la resta de la societat.

19.808 Voluntaris[1]	**289.111** Beneficiaris
2.056 Entitats col·laborades	**18.176** Activitats realitzades

> **Mes Social**

El Mes Social és la iniciativa que s'ha organitzat durant tot el mes de maig del 2024 amb l'objectiu d'impulsar la participació en el voluntariat d'empleats i els seus familiars, així com de clients i qualsevol persona interessada, per donar suport a entitats socials de tot el territori nacional.

16.580 Voluntaris	**117.786** Beneficiaris	**37%** Plantilla del Grup CaixaBank ha participat durant el Mes Social
998 Entitats col·laboradores	**2.749** Activitats realitzades	

El Campus de Voluntariat és **un nou espai formatiu** que pretén, a través de continguts de valor i inspiracionals, formar tècnicament els voluntaris per acompanyar i comprendre millor les persones de col·lectius vulnerables i ampliar, al seu torn, el coneixement tècnic necessari per desenvolupar un voluntariat amb impacte social positiu.

[1]Inclou el nombre total de persones que han participat en activitats de voluntariat dins i fora de l'àmbit del Mes Social els últims 12 mesos.

07.3 Societat

/ Gestió de compres i proveïdors

CaixaBank disposa d'una **àrea de Compres** especialitzada per categories (*Facility Management & Logistics*, Obres i Serveis Generals, IT, Serveis Professionals i *Marketing* i Comunicació) amb visió i gestió transversals de les compres del Grup.

El seu objectiu, alineat amb l'estratègia de negoci, és obtenir de forma responsable i sostenible els béns i serveis necessaris en el termini, la quantitat i la qualitat requerits, al cost total més baix i amb el mínim de risc per al negoci, amb uns criteris d'actuació homogenis per a tot el Grup.

CaixaBank vol **establir relacions de qualitat amb proveïdors que comparteixin els mateixos principis ètics i de compromís social** i ha establert criteris i elements de control per assegurar-ne el compliment, com ara la realització d'auditories. La millora contínua de les relacions amb els proveïdors és clau per a la creació de valor a CaixaBank.

Procés de Gestió de Compres i Proveïdors

Indicadors de compres[1]

	Juny 2024	Desembre del 2023
Nombre de proveïdors actius[2; 3]	2.170	2.037
Nous proveïdors actius	209	171
Termini mitjà de pagament a proveïdors (dies)	7,4	11,9
% volum corresponent a proveïdors locals - Espanya	87%	87%

[1] Aplicable a les empreses del Grup dins el model corporatiu de Compres. Inclouen proveïdors amb facturació el 2023 superior a 30.000 €. Se n'exclouen creditors, organismes oficials, comunitats de propietaris.
[2] Es defineix com a proveïdor actiu el que compleix alguna de les següents: algun contracte actiu a Ariba (plataforma de proveïdors) amb data d'acord últims 3 anys; ha facturat durant l'any actual o anterior o ha participat en alguna negociació dins els últims 12 mesos. El 2023 s'ha reforçat el criteri de proveïdor actiu, eliminant de la definició els proveïdors relacionats amb convenis i col·laboracions, entre altres.
[3] Aplicable a les empreses del Grup dins el model corporatiu de Compres. També inclou VidaCaixa.

07.3 Societat

| Marc normatiu de la Funció de Compres

Política Corporativa de Compres[1]

La Política constitueix el marc general en què es desenvolupen les activitats relacionades amb la gestió de les Compres i en què es defineix el model de relació i contractació de proveïdors. La Política ha estat aprovada pel Consell d'Administració el mes de març del 2023. La Política es revisarà biennalment.

La Política s'estructura a través d'uns principis generals d'actuació que tenen com a finalitat afavorir unes relacions comercials estables, i també facilitar la col·laboració amb proveïdors que comparteixin els compromisos i valors de CaixaBank.

> Principis de compres

Professionalitat i millora contínua

Actuar d'acord amb estàndards nacionals i internacionals de compres. El seu compliment aporta valor a l'Entitat i garanteix el respecte a aspectes mediambientals, ètics i socials.

Planificació i eficiència

Planificar l'activitat de compres promovent la proactivitat. Buscar l'eficiència en la contractació, ajustant-se als principis de necessitat i idoneïtat, i optimitzar els processos.

Ètica, integritat i transparència

Garantir la igualtat d'oportunitats, aplicant criteris de selecció objectius, transparents, imparcials i no discriminatoris. Actuar de forma ètica i responsable.

Igualtat d'oportunitats

Procurar la concurrència de proveïdors per a una mateixa contractació d'acord amb el principi de competència justa, garantint l'objectivitat en les decisions. Afavorir la diversificació del negoci entre diferents proveïdors.

Diàleg, cooperació i sostenibilitat

Promoure i mantenir un diàleg permanent i pròxim i una relació de confiança. Posar canals de comunicació a disposició dels proveïdors.

Compromís i promoció

Avaluar l'acompliment dels proveïdors, fomentant la contractació de proveïdors que garanteixin en la seva activitat el respecte als drets humans i laborals. Verificar el compliment dels compromisos en matèria de gestió responsable.

| Codi de Conducta de Proveïdors[2]

El **Codi de Conducta de Proveïdors** pretén difondre i promoure els valors i els principis ètics que regiran l'activitat dels proveïdors de béns i serveis, contractistes i tercers col·laboradors de CaixaBank.

En aquest Codi es defineixen les pautes de conducta que seguiran les companyies que treballin com a proveïdors pel que fa al compliment de la legislació vigent, el comportament ètic i les mesures contra el suborn i la corrupció, la seguretat i el medi ambient i la confidencialitat.

El Codi es revisa biennalment i la seva última actualització ha estat aprovada pel Comitè de Direcció el mes de novembre del 2023.

> Àmbits d'actuació

1. Drets humans i Laborals
2. Prevenció de riscos laborals
3. Ètica i integritat
4. Salut i seguretat
5. Medi ambient i qualitat
6. Confidencialitat, privacitat i continuïtat

[1] Són públics els Principis de Compres. Veure al web corporatiu: https://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank/Estaticos/Principios_de_Compras_ESP.pdf. També disponibles al Portal del Proveïdor, i són d'acceptació obligada en el moment del registre.
[2] Disponible al Portal del Proveïdor, i és d'acceptació obligada en el moment del registre.

07.3 Societat

| Pràctiques sostenibles amb els Proveïdors

El compromís de CaixaBank amb la sostenibilitat s'estén a la seva cadena de subministrament. En aquest sentit, CaixaBank integra els factors ètics, socials i mediambientals al llarg del procés de gestió de Compres i Proveïdors.

3,1 M€

de volum adjudicat a CEE (Centres Especials d'Ocupació). **3 M€ el 1r semestre del 2023.**

791

Proveïdors que han aportat certificats en matèria social i mediambiental. 721 el 2023.

Dels quals **402 Proveïdors** han aportat el **certificat ISO 14001**. 347 el 2023.

100%

de categoria de Compres amb impacte mediambiental disposa de requisits mediambientals.

Premi 'Compromís de Proveïdor' en els Premis Alcance 3.0

La primera edició dels Premis Alcance 3.0 va reconèixer la feina de les empreses líders en sostenibilitat i compromeses amb el medi ambient i la innovació. CaixaBank va guanyar el premi 'Compromís de Proveïdor'.

Integració dels criteris ASG en el procés de gestió de Compres i Proveïdors

CaixaBank té integrats criteris ASG en les diferents fases del procés de gestió de Compres i Proveïdors, entre els quals destaquen:

- **Registre-homologació:** incorporació de criteris ASG en els qüestionaris d'homologació, els quals, sumats als criteris econòmics i tècnics, serveixen per seleccionar el millor proveïdor.
- **Licitació-adjudicació:** publicació de les fitxes verdes. En les fitxes s'hi inclouen criteris ambientals obligatoris o recomanables que cal considerar durant el procés de licitació.

ÍNDEX ASG

A partir del tercer trimestre del 2024, es tindrà en compte l'índex ASG en la matriu de decisió en la fase d'adjudicació.

L'índex es construeix a partir dels factors següents:

- Valoració de les diferents preguntes dels qüestionaris tècnics del procés d'homologació, a les quals se'ls ha atorgat un pes, en funció de la classificació ASG definida.
- Resultats d'auditories o Plans de Desenvolupament.
- Altres factors: Assistència a cursos de formació, participació en projectes rellevants, etc.

- **Seguiment – Pla d'Auditories**: L'Entitat disposa d'un Pla d'Auditories a Proveïdors en matèria ASG. Com a resultat de les auditories, es defineixen mesures correctores per a la millora dels paràmetres ASG. Durant el primer semestre del 2024 s'han fet 16 auditories a proveïdors en matèria ASG, amb l'objectiu de finalitzar el 2024 amb 30 auditories fetes.

Engagement amb proveïdors

Mitjançant el diàleg amb els proveïdors, CaixaBank vol promoure el seu desenvolupament en matèria de sostenibilitat. Per aquest motiu, compta amb diferents programes per ajudar-los en la transició:

Plans de desenvolupament del Proveïdor.
Com a part del Projecte de Compres Sostenibles, el 2023 s'ha llançat el Pla de Desenvolupament del Proveïdor amb l'objectiu d'ajudar-los a obtenir un millor posicionament. El Pla consisteix a analitzar la seva situació actual i proposar plans de millora, per aconseguir estàndards de sostenibilitat, inclosos aspectes ambientals, alineats amb els requerits per l'Entitat.

Formació. Participació en la segona edició del Programa de Capacitació de Proveïdors Sostenibles. Projecte impulsat pel Pacte Mundial de Nacions Unides, juntament amb la Fundació ICO i ICEX España Exportación e Inversiones, amb l'objectiu de capacitar en sostenibilitat les cadenes de subministrament d'acord amb els marcs dels Deu Principis i l'Agenda 2030.

07.4 Medi ambient i clima

/ Bons Verds

L'emissió de bons verds forma part de l'estratègia de CaixaBank per lluitar contra el canvi climàtic i contribuir a la transició cap a una economia neutra en carboni. En el mercat dels bons verds, el Grup ja ha fet, des de la seva emissió inaugural del 2020, **8 emissions de bons verds per un import de 7.150 milions d'euros.**

L'emissió d'aquests bons s'ha fet dins el marc d'emissió de bons lligats als Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) de Nacions Unides[1], que CaixaBank va aprovar el 2019. Es tracta d'un marc alineat amb els Green Bond Principles, els Social Bond Principles i els Sustainability Bond Guidelines de la International Capital Market Association (ICMA).

CaixaBank fa una gestió i un seguiment estrictes dels fons nets obtinguts, publicant anualment un informe de seguiment de l'impacte dels bons verds propis emesos, verifica un tercer independent.

La cartera d'actius elegibles verds consta de préstecs destinats principalment a projectes d'energia renovable.

Durant el primer semestre del 2024, CaixaBank ha fet les seves 7a i 8a emissions de bons verds, els fons dels quals es destinaran principalment a finançar projectes d'energia renovable, edificis energèticament eficients, transport públic net, projectes d'aigua i consum responsable.

7a Emissió de bons verds

Emissió: 9 de febrer de 2024

Tipus: Sènior No Preferent

Nominal: 1.250 M€

Cupó: 4.125%

Venciment: 9 de febrer de 2032 (data amortització anticipada 9/2/2031)

8a Emissió de bons verds

Emissió: 19 de març de 2024

Tipus: Sènior Preferent

Nominal: 300 M CHF

Cupó: 2,175%

Venciment: 19 de març de 2030 (data amortització anticipada 19/3/2029)

Els fons captats pels bons emesos el 2024 s'han destinat a finançar projectes que impulsen els següents Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS):

- Disponibilitat de l'aigua, la seva gestió sostenible i sanejament
- Garantir l'accés a una energia assequible, segura, sostenible i moderna
- Edificis energèticament eficients
- Sistemes de transport sostenible
- Producció i consum responsable

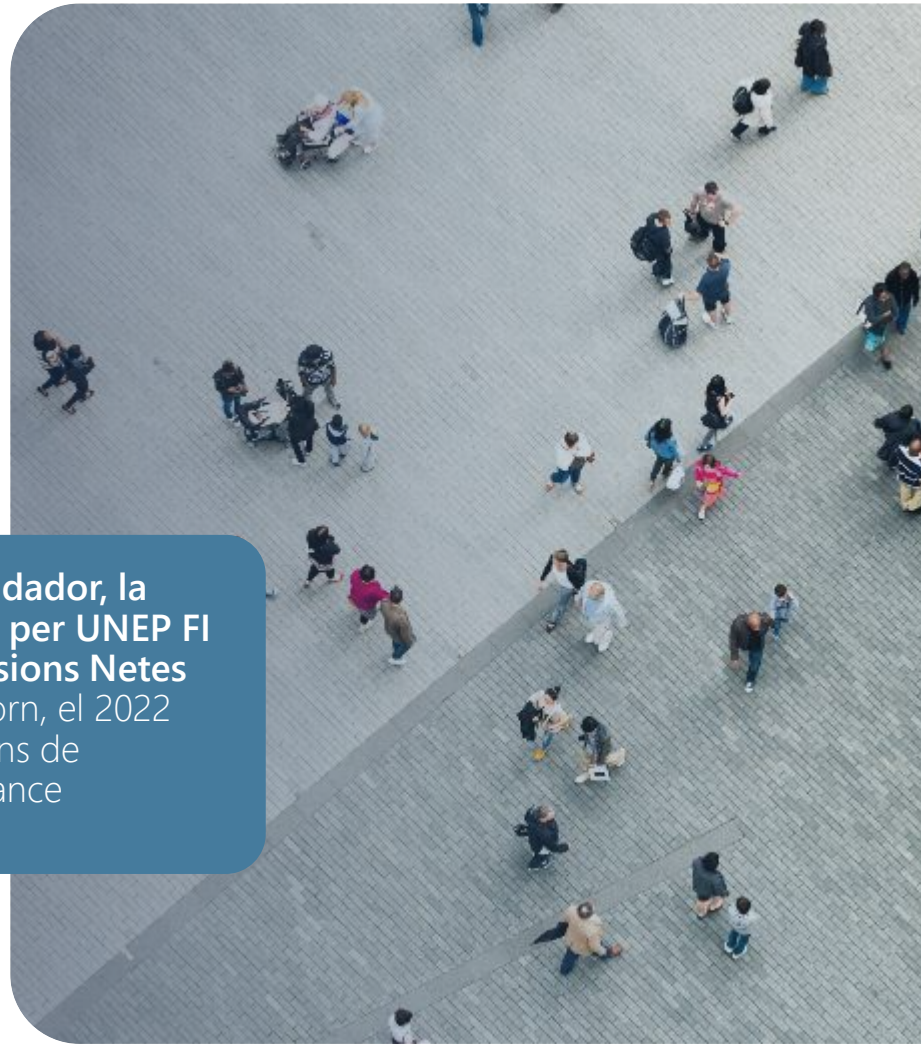
[1] Enllaç al web: https://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank_com/ Estaticos/PDFs/Accionistasinversores/ CaixaBank_Sustainable_Development_Goals_SDGs_Funding_Framework.pdf

07.4 Medi ambient i clima

/ Canvi climàtic

| Alineament de la cartera de crèdit i inversions amb l'Acord de París

Impulsar la transició sostenible de les empreses i la societat és una de les tres ambicions del **Pla de Banca Sostenible 2022-2024 de CaixaBank.** Per aconseguir aquest objectiu, CaixaBank ha posat el focus, entre altres, **en la descarbonització de la cartera creditícia i d'inversió del Grup.**



En aquest sentit, **CaixaBank ha adquirit el compromís de ser neutre en emissions de carboni el 2050, inclosa la seva cartera creditícia i d'inversió,** a través del seu compromís com a membre fundador de la **Net Zero Banking Alliance (NZBA).** A més, el 2022 VidaCaixa va ser la primera entitat asseguradora i gestora de fons de pensions d'Espanya a adherir-se a la iniciativa Net Zero Asset Owner Alliance (NZAOA). Amb aquesta adhesió, VidaCaixa també es compromet a assolir la neutralitat en emissions netes de gasos amb efecte d'hivernacle de la cartera d'inversions abans del 2050. La signatura de la NZBA implica un augment de l'ambició respecte a compromisos adquirits anteriorment per l'Entitat, com el Collective Commitment to Climate Action, ja que requereix l'alineació amb l'objectiu de limitar l'augment de la temperatura a 1,5 ºC respecte als nivells preindustrials. Actualment, NZBA és l'estàndard de referència per a l'establiment d'objectius de descarbonització en el sector bancari, representa el 40% dels actius bancaris a escala global i compromet les entitats a fixar objectius basats en la ciència. No obstant això, sent conscients que SBTi (Science Based Targets Initiative) és l'estàndard de referència per als sectors no financers, hi ha iniciatives en curs per avaluar com compatibilitzar els dos estàndards sense duplicar objectius i esforços. Dins el grup de treball de l'NZBA, dirigit per UNEP FI i del qual CaixaBank forma part, s'està treballant per resoldre aquestes qüestions i determinar els propers passos.

L'abril del 2021, **CaixaBank va subscriure, com a membre fundador, la Net Zero Banking Alliance (NZBA), una aliança promoguda per UNEP FI mitjançant la qual l'Entitat es compromet a assolir les emissions Netes Zero** i a fixar objectius intermedis de descarbonització. Al seu torn, el 2022 VidaCaixa va ser la primera entitat asseguradora i gestora de fons de pensions d'Espanya a adherir-se a la Net Zero Asset Owner Alliance (NZAOA).

Tal com s'ha esmentat, el compromís "Emissions zero el 2050" de la Net Zero Banking Alliance (NZBA) també inclou les emissions dels clients que reben finançament del Banc (cartera creditícia). Per això, per acompanyar els seus clients en la transició cap a un futur més sostenible, amb plans i objectius concrets, CaixaBank **es va comprometre a publicar objectius de descarbonització intermedis per als sectors més intensius i**ndicats a la guia d'UNEP FI Guidelines for target Setting, i prioritzant, entre aquests, els més rellevants en la cartera de CaixaBank.

07.4 Medi ambient i clima

| Objectius de descarbonització

CaixaBank va publicar els seus primers objectius de descarbonització a 2030 el mes d'octubre de 2022l per als sectors de generació elèctrica i petroli i gas. **Durant el 2023 va publicar els objectius per als sectors del carbó, ferro i acer i automoció.**

Finalment, el mes d'abril del 2024 CaixaBank ha publicat objectius de descarbonització a 2030 per a 5 sectors nous: immobiliari (residencial i comercial), naval, aviació i agropecuari. A més, ha determinat la no materialitat de la cartera d'alumini i ciment. Sectors per als quals s'ha fixat una estratègia de monitoratge de la cartera.

Amb la publicació d'aquests últims objectius, CaixaBank finalitza la fase de fixació d'objectius de descarbonització a 2030 per als sectors prioritzats pel compromís NZBA.

Tot seguit es detallen les característiques específiques considerades per a cada sector.

Sector	Abast de les emissions	Mètrica	Escenaris	Any base	Mètrica any base	Objectiu de reducció (2030)	Mètrica objectiu (2030)
Electricitat	1	Intensitat física	IEA Net Zero 2050	2020	136 kg CO^2e/MWH	-30%	95 kg CO^2e/MWh
Petroli i gas	1,2,3	Total emissions finançades	IEA Net Zero 2050	2020	9,08 Mt CO^2e	-23%	6,99 Mt CO^2e
Automoció	3	Intensitat física	IEA Net Zero 2050	2022	154 g CO^2/vkm	-33%	103 g CO^2/vkm
Ferro i acer	1+2	Intensitat física	IEA Net Zero 2050	2022	1.230 kg CO^2e / t acer	(10-20)%	1.107-984 kg CO^2e/ t acer
Carbó	n/a	Total exposició	-	2022	2.845 M€ (213 M€ considerant factors mitigants)	-100 %	0 M€
Immobiliari comercial	1+2	Intensitat física	CRREM 1,5 ºC CRE península Ibèrica	2022	20,5 kgCO^2e/m2	-41%	12,1 kgCO^2e/m2
Immobiliari residencial	1+2	Intensitat física	CRREM 1,5 ºC CRE Espanya + Portugal	2022	23,57 kgCO^2e/m2	-19%	19,03 kgCO^2e/m2
Sector naval	1	% d'alineament	IMO 2018	2022	AD% = 11,9%	-11,9%	AD% = 0%
Aviació	1	Intensitat física	MPPU 1,5º	2022	102 gCO^2e/RPK	-30%	71 gCO^2e/RPK
Agropecuari	Emissions directes ("on farm") + alimentació	Intensitat física	SBTi FLAG Commodity Pathways 1,5 ºC	2022	Objectiu qualitatiu enfocat en la millora del coneixement i perfilament dels clients individuals i del sector en general		

Novetat

Nota: CO2e=CO2 equivalent. Inclou els gasos d'efecte hivernacles següents: CO2, CH4, N20, HFCs, PFCs, SF6 i NF3

07.4 Medi ambient i clima

Sector immobiliari comercial

El sector Immobiliari Comercial és un sector complex i, avui dia, la disponibilitat d'informació real sobre emissions és encara limitada, per la qual cosa els càlculs d'alineament es basen, en bona part, en *proxies*. A més, en aquest sector la distribució geogràfica de la cartera és especialment rellevant per les zones climàtiques, per la qual cosa les vies de referència han de considerar aquesta distribució geogràfica per establir els objectius.

Tenint en compte aquestes circumstàncies, CaixaBank ha fixat per al sector un objectiu ambiciós i en línia amb els objectius basats en la ciència. El compliment de l'objectiu està supeditat, al seu torn, al compliment de les projeccions en matèria d'eficiència energètica i del mix energètic del PNIEC[1] (també a l'esborrany del futur PNIEC, del *Fit for 55*, etc.).

Decisions clau de disseny

1 CADENA DE VALOR: Proveïdors > Construcció > Propietari (no residencial) > Manteniment > Reciclatge

2 ABAST DE LES EMISSIONS: 1, 2, 3

3 MÈTRICA DE LES EMISSIONS: Intensitat física d'emissions **($kgCO_2e/m^2$)**

4 SELECCIÓ DE LA VIA: C CRREM 1.5° CRE Península Ibèrica

- **Cadena de valor:** l'objectiu se centra A descarbonitzar la fase "ús" de l'immoble, on es produeix el 85% de les emissions de gasos amb efecte d'hivernacle[2]; propietaris (grups amb activitat no residencial).
- **Abast d'emissions:** abast 1, emissions directes per la crema de combustible a l'immoble (p. ex., calefacció) i abast 2, emissions indirectes de l'energia comprada (electricitat, vapor, calor i refrigeració).
- **Mètrica:** intensitat física ($kgCO_2e/m^2$), que incentiva l'exposició en actius relativament més eficients en emissions i facilita la comparació entre actius de mides diferents.
- **Via de referència:** escenari CRREM 1,5º REC prorratejat per tipologia d'actiu del parc no residencial d'Espanya i Portugal (principals zones geogràfiques on s'ubiquen els actius en perímetre).

Considerant els aspectes esmentats en relació amb la disponibilitat de dades reals i certes dependències de factors exògens (com el PNIEC), s'estableix un objectiu de reducció de la mètrica d'intensitat a 2030 del 41%, ambiciós i prudent, amb les característiques següents:

20,5	12,1	-41%
Baseline 2022 ($kgCO_2e/m^2$)	**Nivell d'arribada a 2030** ($kgCO_2e/m^2$)	**Ambició a 2030** (%)

[1] Pla Nacional Integrat d'Energia i Clima
[2] Font: 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 Engenieering.
Nota: $CO_2e=CO_2$ equivalente. Incluye los siguientes gases de efecto invernaderos: CO_2, CH_4, N_20, HFCs, PFCs, SF_6 y NF_3

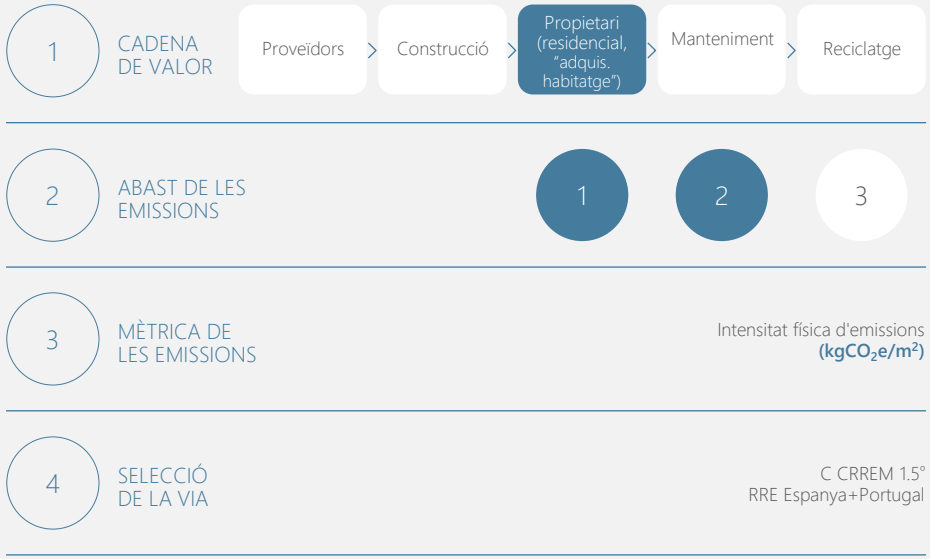
07.4 Medi ambient i clima

Sector Immobiliari Residencial

A causa de les característiques específiques del segment immobiliari residencial (la seva sensibilitat social, els amplis períodes de maduració i la dependència de palanques exògenes per a la seva transformació: requisits regulatoris i ajudes públiques per a la millora de l'eficiència energètica), l'objectiu fixat per al Sector Immobiliari Residencial és prudent en relació amb la via de referència CRREM[1].

En qualsevol cas, per assolir la reducció indicada, CaixaBank s'haurà de palanquejar en els canvis derivats de les polítiques governamentals i regulacions mediambientals i climàtiques, així com en els canvis en el comportament dels consumidors, formant part i contribuint a l'esforç col·lectiu necessari per a la transició cap a una economia neta zero en emissions. Així mateix, s'estan llançant productes específics per finançar les reformes energèticament eficients.

Decisions clau de disseny



- **Cadena de valor:** l'objectiu se centra en l'ús de l'habitatge: crèdit hipotecari a persones físiques amb finalitat "adquisició d'habitatge". Aquí es concentra el 85% de les emissions de la cadena de valor de l'immobiliari residencial[2].
- **Abast d'emissions:** els abastos 1 (emissions directes per combustió en habitatge, p .ex., calefacció) i 2 (emissions indirectes per consum d'energia comprada) concentren bona part de les emissions; les emissions d'abast 3 són molt limitades.
- **Mètrica:** intensitat física (kgCO2e/m2), que incentiva l'exposició en actius relativament més eficients en emissions i facilita la comparació entre actius de diferents mides.
- **Via de referència:** CRREM 1,5 ºC per a Espanya i Portugal, específica del sector immobiliari per a la UE.

Ateses les sensibilitats específiques del sector immobiliari residencial i les decisions de disseny indicades, s'estableix un objectiu de reducció de la mètrica d'intensitat a 2030 prudent del 19%, amb les característiques següents:

23,57	19,03	-19%
Baseline 2022 ($kgCO_2e/m^2$)	**Nivell de d'arribada a 2030** ($kgCO_2e/m^2$)	**Ambició a 2030** (%)

[1] *CarbóonRisk Real Estate Monitor*, iniciativa de referència per a la UE i finançada per la Comissió Europea
[2] Font: 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 Engenieering.
Nota: $CO_2e=CO_2$ equivalente. Incluye los siguientes gases de efecto invernaderos: CO_2, CH_4, N_20, HFCs, PFCs, SF_6 y NF_3

07.4 Medi ambient i clima

Sector naval

El càlcul de l'objectiu per al sector naval s'ha dut a terme en línia amb la metodologia dels Principis de Posidó, als quals CaixaBank es va adherir el 2022. En relació amb els Principis de Posidó, l'alineament climàtic es defineix com el grau en què la intensitat de carboni d'un vaixell, producte o cartera està en línia amb una trajectòria de descarbonització que compleixi l'objectiu de l'Organització Marítima Internacional (IMO, per les seves sigles en anglès). Aquesta mètrica es coneix com a Alignment Delta (AD%).

El perímetre de l'objectiu exclou, inicialment, els vaixells de passatgers (*fast ferries* i creuers), a causa d'inconsistències metodològiques i errors en les vies d'alineament que afecten aquesta tipologia d'actius i que s'estan avaluant globalment en el marc dels Principis de Posidó. El disseny de l'objectiu per a aquest sector s'anirà ajustant en el marc dels Principis de Posidó.

Decisions clau de disseny

1. CADENA DE VALOR — Proveïdors > Construcció > **Propietari** > Reciclatge
2. ABAST DE LES EMISSIONS — **1** 2 3
3. MÈTRICA DE LES EMISSIONS — Intensitat física d'emissions ***Alignment Delta* (AD%)**
4. SELECCIÓ DE LA VIA — IMO 2018

- **Cadena de valor:** el segment que es descarbonitzarà és el del Propietari/Operador (trasllat de càrrega de port a port), atès que l''ús' concentra bona part de les emissions (aprox. 92% de totes les emissions de la cadena de valor)[1].
- **Abast d'emissions:** abast 1: emissions derivades del consum de combustible durant la navegació. Aquestes són les emissions més materials del sector i són les que es cobreixen, actualment, en els Principis de Posidó.
- **Mètrica:** *Alignment* Delta (AD%), mètrica que defineix el grau en què la intensitat de carboni d'un vaixell o cartera de vaixells està alineada amb la trajectòria de descarbonització subjacent per a cada tipologia d'actius que compleix l'objectiu de l'IMO.
- **Via de referència:** escenari inicial de l'IMO (2018), alineat amb l'objectiu de 2 ºC, que pretén la reducció del 50% de les emissions el 2050 respecte a l'any base 2008. La via està actualment en procés d'actualització en el marc dels Principis de Posidó.

S'estableix un objectiu de reducció de la mètrica d'intensitat a 2030 del 19%, amb les característiques següents:

11,9%	0%	-11,9%
Baseline 2022 *(AD%)*	**Nivell de d'arribada a 2030** *(AD%)*	**Ambició a 2030** (%)

[1] Mikael Lind et al. (2022): "The Three Maritime Value Chains: Decarbonization Playbook Part 2" Maritime Executive
Nota: $CO_2e=CO_2$ equivalente. Incluye los siguientes gases de efecto invernaderos: CO_2, CH_4, N_20, HFCs, PFCs, SF_6 y NF_3

07.4 Medi ambient i clima

Sector aviació

El càlcul de l'objectiu per a aquest sector s'ha dut a terme en línia amb la metodologia Pegasus, estàndard al qual CaixaBank s'ha adherit durant el 2024. Atesa la limitada disponibilitat de dades tècniques a nivell actiu individual (tipus d'aeronau, tipus de càrrega, hores de vol, tipus de combustible, etc.), inicialment, el perímetre de l'objectiu s'ha centrat en el finançament corporatiu a aerolínies, excloent-ne Asset Finance i lessors. CaixaBank ampliarà l'abast de la mètrica a aquests actius a mesura que la informació estigui disponible, per la qual cosa és previsible que s'adapti també el *baseline* i el nivell d'arribada.

Decisions clau de disseny

1	CADENA DE VALOR	Proveïdors > Construcció > **Propietari** > Reciclatge
2	ABAST DE LES EMISSIONS	**1** 2 3
3	MÈTRICA DE LES EMISSIONS	Intensitat física d'emissions ***gCO^2e/RPK***
4	SELECCIÓ DE LA VIA	MMPU 1,5º

- **Cadena de valor:** el segment que es descarbonitzarà és el del propietari/operador (transport de passatgers/càrrega i aerolínies), atès que bona part de les emissions de gasos amb efecte d'hivernacle del sector (>90%)[1] es concentren en la fase d'operació de les aeronaus.
- **Abast d'emissions:** abast 1 (enfocament tank-to-wake): emissions derivades del consum de combustible durant el vol. Aquestes són, amb diferència, les emissions més rellevants en la cadena de valor.
- **Mètrica:** intensitat física (gCO_2e/RPK[2]) que descriu les emissions de gasos amb efecte d'hivernacle per quilòmetre recorregut durant l'any (enfocament passatger).
- **Via de referència:** escenari *Mission Possible Partnership "Prudent"*1,5º (MPPU 1,5º), alineat amb la metodologia Pegasus.

Ateses les decisions de disseny indicades, s'estableix un objectiu de reducció de la mètrica d'intensitat a 2030 del 30%, amb les característiques següents:

102	71	-30%
Baseline 2022 (gCO_2e/RPK)	**Nivell de d'arribada a 2030** (gCO_2e/RPK)	**Ambició a 2030** (%)

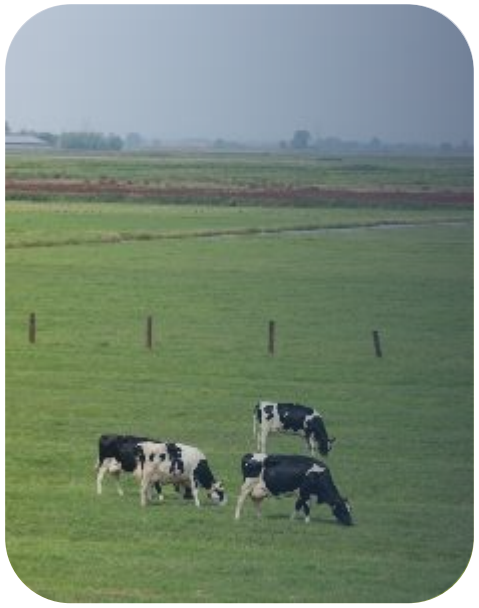
[1] Airbus (2023). Financial annual results
[2] RPK = *revenue passengers kilometre;* nombre de passatgers de pagament per quilòmetre. El seu equivalent en tones és l'RTK *(revenue tonnes kilometre)*
Nota: $CO_2e=CO_2$ equivalente. Incluye los siguientes gases de efecto invernaderos: CO_2, CH_4, N_20, HFCs, PFCs, SF_6 y NF_3

07.4 Medi ambient i clima

Sector Agropecuari

Amb la intenció de fixar un objectiu de descarbonització per a aquest sector, CaixaBank ha dut a terme una anàlisi exhaustiva de la seva cartera agropecuària, cosa que ha permès:

- Conèixer i segmentar l'estructura de la cartera en termes de materialitat i intensitat en carboni.
- Identificar els principals gaps informacionals.
- Entendre l'heterogeneïtat de les vies per a cadascun dels productes en cartera.



[1] A causa de la idiosincràsia del sector agropecuari, la diferenciació d'abastos 1, 2 i 3 és, analíticament, menys útil que en altres sectors. Per aquest motiu, en el marc de les explotacions agràries, s'utilitzen els termes d'emissions directes i emissions indirectes

Decisions clau de disseny

1. **CADENA DE VALOR** — Entrades > Producció (Ramaderia Porcí + Vacum) > Processament > Distribució i comercialització (Producció i Processament: Empreses Integrades)
2. **ABAST DE LES EMISSIONS** —)Emissions directes (*on farm* + alimentació
3. **MÈTRICA DE LES EMISSIONS** — Intensitat física d'emissions **($kgCO_2e$/kg carn produïda)**
4. **SELECCIÓ DE LA VIA** — SBTi FLAG Commodity Pathways 1.5°C

- **Cadena de valor:** el segment de producció és el més intensiu en emissions. A la cartera de CaixaBank, la ramaderia, majoritàriament de porcí i boví, concentra la major part de les emissions del sector. Conceptualment, es consideren també companyies integrades (processament/distribució i producció).
- **Abast d'emissions:** s'hi inclouen emissions "on-farm" (fermentació entèrica, gestió del fem i consum energètic) i d'alimentació (producció de pinso), part majoritària de les emissions d'aquest sector[1].
- **Mètrica:** intensitat física ($kgCO_2e$/kg de carn), alineada amb la metodologia *SBTi FLAG*.
- **Via de referència:** SBTi FLAG Commodity Pathways 1.5ºC, escenari amb granularidad suficient i alineat amb l'objectiu d'1,5°C.

Nota: $CO_2e=CO_2$ equivalente. Incluye los siguientes gases de efecto invernaderos: CO_2, CH_4, N_20, HFCs, PFCs, SF_6 y NF_3

Atesa l'escassa maduresa de les metodologies globals i la baixa disponibilitat de dades homogènies i comparables, actualment no és prudent ni realista establir un objectiu quantitatiu. S'opta per un objectiu qualitatiu enfocat en la millora del coneixement i perfilament dels clients individuals i del sector en general: s'estableix la posada en marxa d'un pla de treball específic, que comprèn un procés d'engagement amb els principals clients de ramaderia càrnia porcina i bovina amb diferents fites per disposar d'informació més detallada d'aquests clients durant els pròxims 12 mesos:

Pla d'acció 2024

1. 1. Identificació de clients clau i qüestionari de temes a tractar
   2. Fixació d'objectius interns
2. 1. Pla de reunions
   2. Fixació de metes de mesurament amb els clients
3. 1. Conclusió de l'exercici i avaluació de resultats
   2. Reavaluació d'un objectiu quantitatiu

Després del període inicial de 12 mesos, es reavaluarà la possibilitat d'establir un objectiu quantitatiu.

07.4 Medi ambient i clima

Sector ciment i sector alumini

CaixaBank té una exposició global al sector del ciment i al sector de l'alumini que, tant en termes d'exposició creditícia com d'emissions finançades absolutes, no supera l'1% sobre el total de la cartera d'empreses de perfil creditici de l'Entitat. A causa de la no materialitat NZBA d'aquests sectors, s'ha determinat:

- **No establir objectius de descarbonització** per als sectors de ciment i alumini.
- **Monitorar l'exposició relativa** i, en cas que l'exposició individual d'algun dels sectors representi més de l'1% del total de la cartera de companyies no financeres durant tres mesos consecutius, es plantejarà abordar la fixació de l'objectiu *Net Zero*.

07.4 Medi ambient i clima

/ Emissions finançades

CaixaBank quantifica les emissions vinculades al seu finançament i inversió (categoria 15 de l'abast 3 de la petjada de carboni) amb l'objectiu de **conèixer l'impacte global** en termes de petjada de carboni de la seva activitat financera.

Aquesta informació facilita a CaixaBank la **definició de vies de descarbonització** que permetin assolir les emissions netes zero el 2050, en consonància amb el compromís de la Net Zero Banking Alliance (NZBA).

CaixaBank pren com a referència les directrius definides per PCAF (per les seves sigles en anglès, Partnership for Carbon Accounting Financials) en el seu estàndard de comptabilització i report "The global GHG accounting & reporting standard for the financial industry" per a la **quantificació de les emissions finançades de la seva cartera creditícia.** Per a l'any 2023, s'han incorporat en el càlcul d'emissions finançades altres empreses del Grup especialitzades en finançament: CaixaBank Payments & Consumer i Banco BPI.

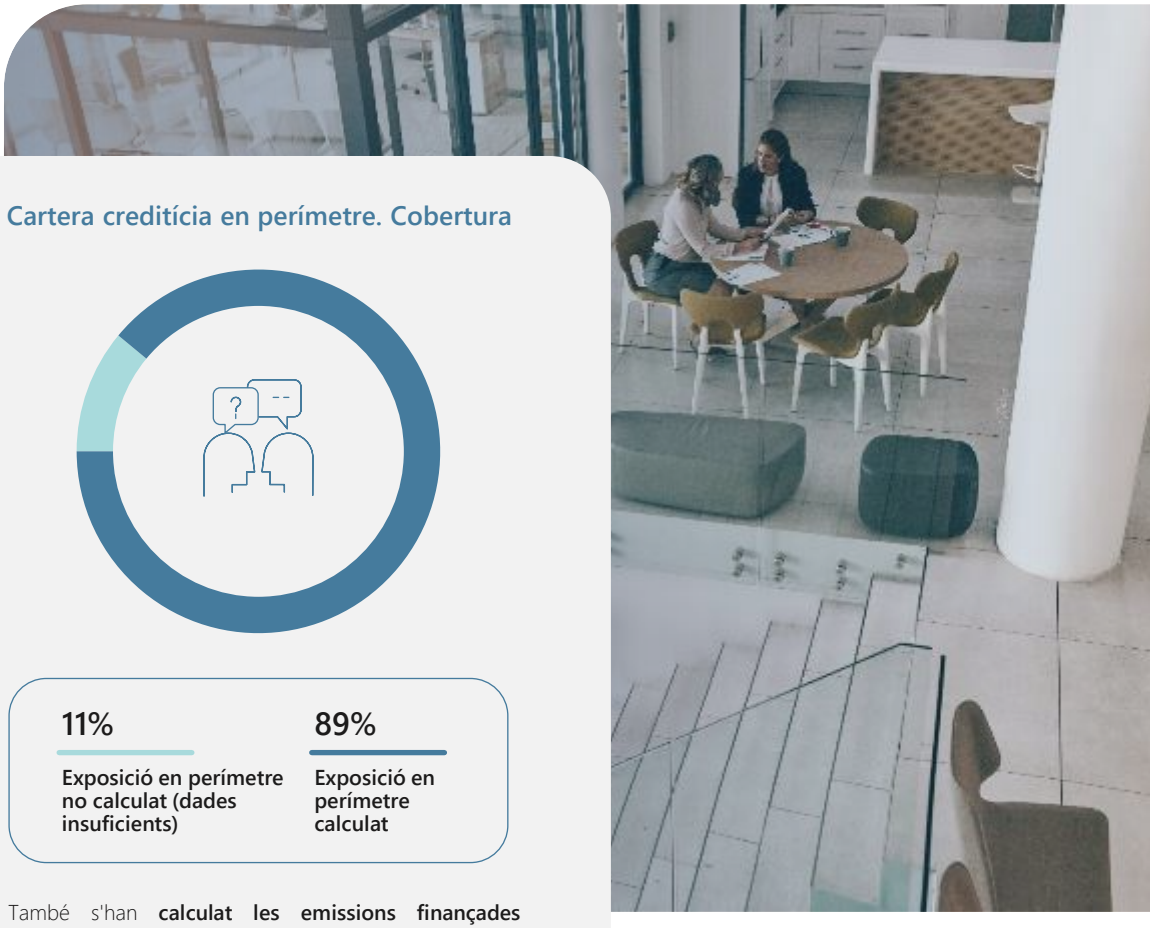
El càlcul per a la cartera creditícia de les societats esmentades a 31 de desembre de 2023 cobreix les tipologies d'actius següents[1]:

- **Hipoteques**
- **Immobles comercials (CRE[2], per les seves sigles en anglès)**
- **Préstecs corporatius**
- **Project *Finance***
- **Préstecs per al finançament de vehicles**

Cartera creditícia en perímetre. Cobertura

11%	89%
Exposició en perímetre no calculat (dades insuficients)	Exposició en perímetre calculat

També s'han **calculat les emissions finançades vinculades a la cartera d'inversions[3] (inclou renda fixa corporativa i renda variable)** tant de CaixaBank com de BPI.



[1] En el cas de CaixaBank Payments&Consumer, a causa de la naturalesa de la seva activitat, els actius en el perímetre de càlcul són únicament préstecs corporatius i préstecs per al finançament de vehicles.
[2] Commercial Real Estate
[3] No inclou participades ni cartera de negociació.

07.4 Medi ambient i clima

Metodologia de càlcul

El càlcul s'ha fet amb un **enfocament *bottom-up*,** seguint la metodologia desenvolupada per PCAF i que descriu la norma "The global GHG accounting and reporting standard for the financial industry" [1]:

- Les emissions associades a la **cartera hipotecària** s'han calculat a partir de la informació del certificat d'eficiència energètica (real o estimat) dels immobles finançats.
- Les emissions associades a la resta de la **cartera de finançament i inversió** s'han calculat a partir de la informació de petjada de carboni (abast 1, 2 i 3) reportada per les companyies/projectes finançats, o bé a partir dels factors d'emissió publicats per PCAF quan les companyies no publiquen la seva petjada de carboni.
- Les emissions vinculades al **finançament de vehicles** s'han estimat tenint en compte el tipus de vehicle i *proxys* de quilometratge mitjà.

En tots els casos, l'assignació d'emissions finançades per CaixaBank s'ha fet partint de factor d'atribució definit per PCAF per a cada tipus d'actiu, així com amb les millors dades disponibles en cada cas. Amb l'objectiu de millorar la qualitat i l'exhaustivitat dels resultats, durant el primer semestre del 2024 **CaixaBank ha centrat els seus esforços a enrobustir el model de càlcul desenvolupant (in-house) una eina específica que integra tota la informació necessària** (procedent de bases de dades internes i externes) per al càlcul d'emissions finançades. Aquesta important evolució facilita la gestió de les emissions finançades, ja que permet el càlcul, monitoratge i seguiment periòdic d'aquest indicador clau en el camí cap a la neutralitat en carboni.

El total d'emissions absolutes finançades reportat el 2023 és de 84.588 ktCO2e per a una exposició de 275.803 M€ (davant les 70.331 ktCO2e reportades el 2022 per a una exposició de 260.983 M€). És important assenyalar que les dades dels dos exercicis no es poden comparar perquè:

- Es refereixen a perímetres diferents. Tal com ja s'ha esmentat, el càlcul del 2023 incorpora les societats: **CaixaBank Payments&Consumer i BPI.**
- En el càlcul del 2023 s'hi ha introduït un **important canvi en el procés de càlcul amb l'actualització dels factors d'emissió de PCAF [2].** Aquests factors d'emissió van experimentar un creixement molt considerable, especialment per a algunes activitats econòmiques concretes (NACE) amb una intensitat (tCO2e/revenue) que es va multiplicar per 100, 1.000 o més en comparació amb els factors d'emissió PCAF del 2022.
- **S'ha augmentat el percentatge de companyies per a les quals s'utilitza la dada real d'emissions**.

És rellevant ressaltar que, en el transcurs del temps, **pot esperar-se que les emissions finançades oscil·lin per qüestions no lligades a l'exposició financera, sinó a altres factors que impacten en el càlcul**, com ara les fluctuacions en el valor de les companyies, la disponibilitat de dades reals de petjada de carboni publicades, les millores en el procés de càlcul o canvis en els factors d'emissió PCAF.

[1] Per a més detalls, es pot consultar l'apartat "Metodologia emissions finançades" del Glossari
[2] PCAF va publicar nous factors d'emissió amb el març i el setembre del 2023. Per al càlcul d'emissions finançades el 2023 s'han utilitzat els factors d'emissió de setembre del 2023.

07.4 Medi ambient i clima

Emissions de GEI de la cartera de finançament i inversió - exercici 2023

Visió per tipus d'actiu	Exposició		Emissions absolutes		Intensitat econòmica
	Total exposició en perímetre (M)	% d'exposició calculada	Emissions S1+2 (ktCO2e)	Emissions S3 (ktCO2e)	Intensitat d'emissions S1+2 (tCO2e(M))
CRE	5.939	87,1%	80	-	15
Hipoteques	124.656	98,6%	2.986	-	24
Finançament Empresarial	152.958	79,4%	28.741	50.071	237
Préstecs automòbils	8.260	95,7%	1.767	-	224
Renda Variable[1]	738	97,7%	5	19	7
Renda fixa corporativa	17.927	98,3%	261	658	15
Total	310.479		33.840	50.749	122

[1] No inclou participades ni cartera de negociació

Visió per sector (finançament empresarial)[1]	Exposició		Emissions absolutes		Intensitat econòmica
	Total exposició en perímetre (M)	% d'exposició calculada	Emissions S1+2 (ktCO2e)	Emissions S3 (ktCO2e)	Intensitat d'emissions S1+2 (tCO2e(M))
O&G	6.785	76,6%	12.527	10.386	2.411
Generació elèctrica	15.156	93,2%	2.740	5.202	194
Transport	22.533	79,9%	2.668	9.530	148
Real Estate	18.704	78,2%	767	2.149	52
Ciment	300	96,9%	397	138	1.365
Ferro i acer	2.141	91,9%	643	1.007	327
Agricultura (inclou ramaderia)	4.921	85,2%	2.385	1.952	569
Alumini	492	90,4%	70	238	158
Carbó[2]	0,1	50,1%	36	0,1	765.304
Altres sectors no intensius	81.927	76,5%	6.508	19.469	104
Total	152.958		28.741	50.071	

[1] Inclou tant els préstecs amb finalitat generalista com el finançament especialitzat (Project Finance).
[2] CNAE 510, 520, 1910
Nota: Per als codis NACE 0510 i 0520, els nous factors PCAF s'han multiplicat per gairebé 200 per al CNAE 0510 i per més de 13.000 per al NACE 0520 respecte als factors del 2022, cosa que ha suposat un increment molt notable de la intensitat econòmica vinculada a aquest sector.

Visió per geografia	Exposició		Emissions absolutes		Intensitat econòmica
	Total exposició en perímetre (M)	% d'exposició calculada	Emissions S1+2 (ktCO2e)	Emissions S3 (ktCO2e)	Intensitat d'emissions S1+2 (tCO2e(M))
Espanya	263.310	94,4%	20.593	35.679	83
Europa	31.479	66,9%	1.609	10.734	76
Resta del món	15.689	39,8%	11.638	4.336	1.863
Total	310.479		33.840	50.749	

Nota: A causa de l'arrodoniment, els sumatoris totals pots variar lleugerament.
CO2e=CO2 equivalent. Inclou els gasos d'efecte hivernacles següents: CO2, CH4, N20, HFCs, PFCs, SF6 i NF3

07.4 Medi ambient i clima

Consideracions al càlcul

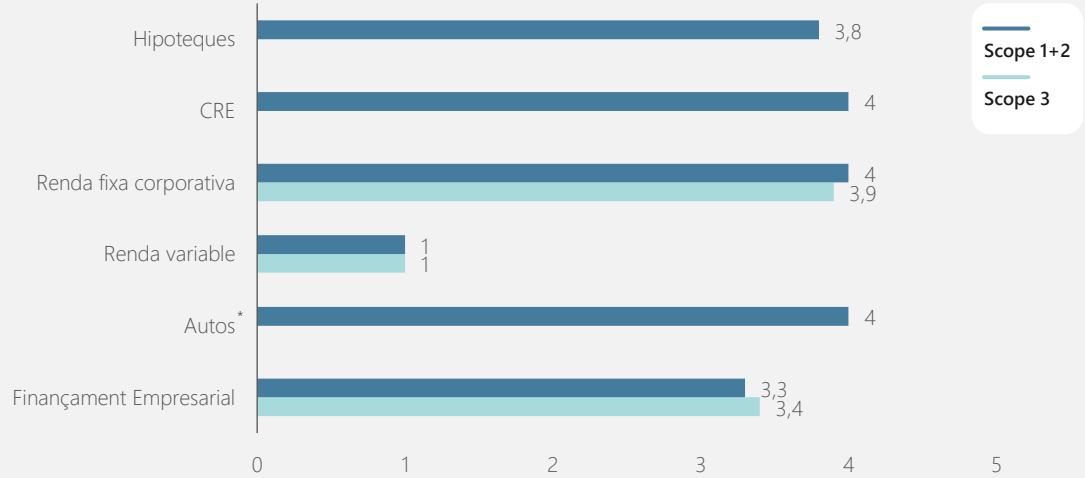
- El **càlcul s'ha fet des d'un enfocament de control operacional** seguint la metodologia desenvolupada per PCAF i descrita a la norma "*The Global GHG Accounting and Reporting Standard for the Financial Industry (Part A). Second Edition*".
- **En el càlcul s'ha utilitzat l'última informació financera i d'emissions disponible** per a les companyies que formen part de la cartera de CaixaBank, CPC i BPI. Per a les empreses per a les quals no es disposa de dada real, s'han utilitzat els últims factors d'intensitat d'emissió (tCO_2i / M€ xifra de negoci) publicats per PCAF (el març del 2024) amb data setembre 2023[1].
- **Finançament empresarial** (societats no financeres): Té en compte els préstecs per a propòsits corporatius generals (inclou pimes) i *project finance*.
- El **càlcul del valor de la companyia** per a les categories de Finançament Empresarial i Renda Fixa és la suma del patrimoni net i el deute (valor en llibres), tant per a societats cotitzades com no cotitzades.
- **Hipoteques i CRE:** El càlcul d'emissions s'ha realitzat tenint en compte:
    - Certificat energètic (EPC) de l'immoble
    - Informació d'intensitat d'emissions (segons tipus d'immoble i ubicació geogràfica) publicada per l'Institut per a la Diversificació i Estalvi de l'Energia d'Espanya i CRREM (factors PCAF actualitzats el setembre del 2023)
- El **càlcul de l'Scope 3** s'ha fet per a tots els sectors que integren la cartera de CaixaBank. Atès l'alt risc de doble comptabilització d'emissions per al càlcul de Scope 3, només es reporta la intensitat d'emissions per milions d'euros per a Scope 1+2.
- **Exclusions:** No s'han calculat les emissions finançades per a actius amb dades insuficients i no formen part del perímetre l'exposició amb entitats de crèdit i el risc sobirà.

El càlcul de petjada finançada corresponent a l'exercici 2023 ha estat **verificat per l'auditor extern (PwC)[2].**

Score del càlcul

PCAF estableix una classificació de la qualitat de les dades utilitzades en els càlculs d'emissions finançades[3], i assigna l'score 1 a les dades de més qualitat (dades publicades per les companyies i verificades) i un score 5 a les de menys qualitat (estimacions sectorials utilitzant factors d'emissió proporcionats per PCAF).

L'score de qualitat de dades per tipus d'actiu és el següent:



* Correspon només a abast 1

[1] Nota aclaridora: El factor d'intensitat PCAF és un indicador que mesura l'impacte de les emissions de gasos amb efecte d'hivernacle associades a l'activitat econòmica d'un sector. Per al codi NACE 35.20 "Distribució d'electricitat, gas, vapor i aire condicionat", s'ha detectat un valor anormalment alt del factor d'intensitat PCAF (increment d'un 100.000% respecte a l'any anterior). Per corregir aquest outlier, s'ha aplicat un criteri conservador, que consisteix a utilitzar el factor d'emissió més elevat dins el sector "Electricitat, gas i aigua" per a les diferents geografies.
[2] Assegurament limitat efectuat de conformitat amb la Norma Internacional d'Encàrrecs d'Assegurament 3410 (NIEA 3410).
[3] Per a més detall, es pot consultar *The global GHG accounting & reporting standard for the financial industry* (https://carbonaccountingfinancials.com/standard)

07.4 Medi ambient i clima

/ Natura

La biodiversitat i els ecosistemes són clau per al planeta, l'economia i el benestar social, i la seva degradació i pèrdua, així com l'escassetat de recursos i els seus impactes associats, posen en risc l'aliment de la societat en general.

Un dels vectors d'impacte directe en la natura és el canvi climàtic i, en conseqüència, protegir la natura i limitar l'escalfament global són objectius complementaris.

Per a les entitats financeres, **els principals impactes i dependències, riscos i oportunitats** relacionats amb la natura **procedeixen principalment de la seva cadena de valor.** Cal destacar que la seva identificació, avaluació i gestió, per al sector financer, és un àmbit complex i en desenvolupament, ja que no hi ha estàndards i mètodes de mesurament homogenis i robustos, ni tampoc eines amb dades quantitatives desagregades i comparables. D'aquesta manera, CaixaBank considera necessari treballar de forma col·laborativa amb altres actors i agents econòmics per a l'avenç conjunt.

| Declaració sobre natura

CaixaBank ha adoptat el compromís d'avançar en la gestió dels riscos relacionats amb la natura; l'orientació dels fluxos de capital cap a finalitats que siguin compatibles amb la conservació, la restauració i l'ús sostenible de la natura, i la integració de la natura en la presa de decisions.

Aquest compromís s'ha plasmat en la **Declaració sobre Natura**, aprovada el mes de febrer del 2024 pel Consell d'Administració, que estableix les grans línies d'actuació:

↗ Vegeu l'apartat *"Declaració sobre Natura"*

01
Avaluació d'impactes, dependències i de la materialitat dels riscos (focus cartera)

02
Consideració de la natura en la gestió dels riscos de sostenibilitat

03
Suport als clients (solucions de negoci i *engagement*)

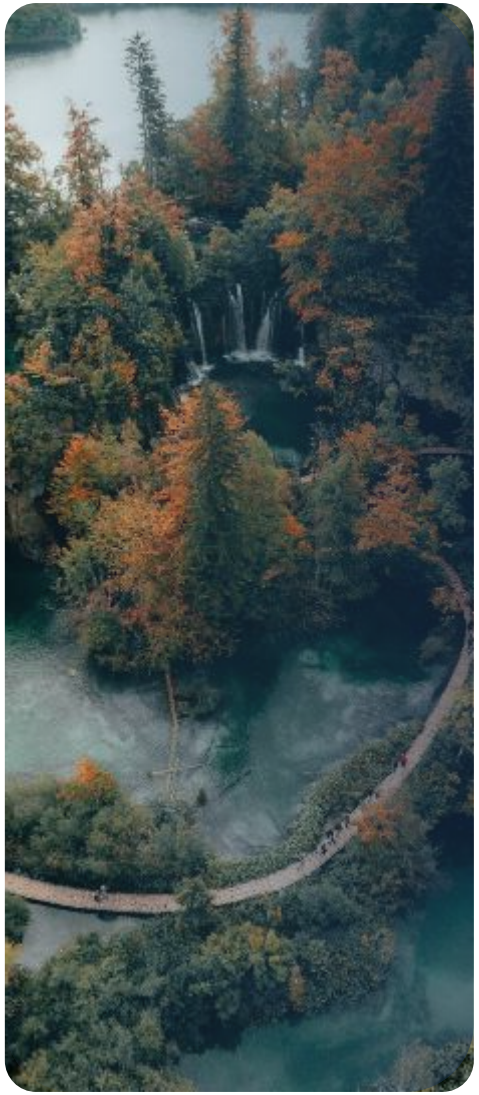
04
Integració en la gestió dels impactes operatius (gestió de residus, plàstics, consum d'aigua, etc.)

05
Formació a la plantilla (focus en equips especialitzats)

06
Diàleg actiu amb grups d'interès (com emissors, regulador, clients)

07
Participació en iniciatives col·laboratives

08
Transparència i *reporting*



07.4 Medi ambient i clima

A més, CaixaBank ha definit un full de ruta intern per a l'any 2024 amb l'objectiu de continuar avançant en aquestes i altres línies d'actuació, prioritzant els àmbits més rellevants per a la seva activitat.

Full de ruta 2024

Aquest full posa un focus especial en:

- **Identificar els sectors d'actuació i vectors de pressió en la natura prioritaris** per a CaixaBank, segons la seva exposició, impactes, riscos i oportunitats potencials, per centrar-hi la seva actuació.
- Reforçar el **coneixement intern** en aquesta matèria, en especial dels equips més directament relacionats amb la sostenibilitat, el negoci i els riscos, a través d'activitats formatives i de la participació en fòrums i grups de treball externs.
- Avançar en la **integració de la natura en les polítiques de sostenibilitat existents,** tant en les més globals com en la Política de gestió de riscos de sostenibilitat/ASG o el marc de finançament sostenible.
- **Mantenir la natura com un dels àmbits inclosos en els processos de diàleg** actiu amb els grups d'interès, en especial amb clients i emissors.
- Identificar **noves oportunitats de negoci** relacionades amb la protecció i millora de la natura.
- Avançar en la identificació i, en la mesura del possible, l'obtenció de **dades de contraparts i bases de dades externes** necessàries per avançar en l'avaluació i la gestió dels riscos i les oportunitats.

Main actions in 2024

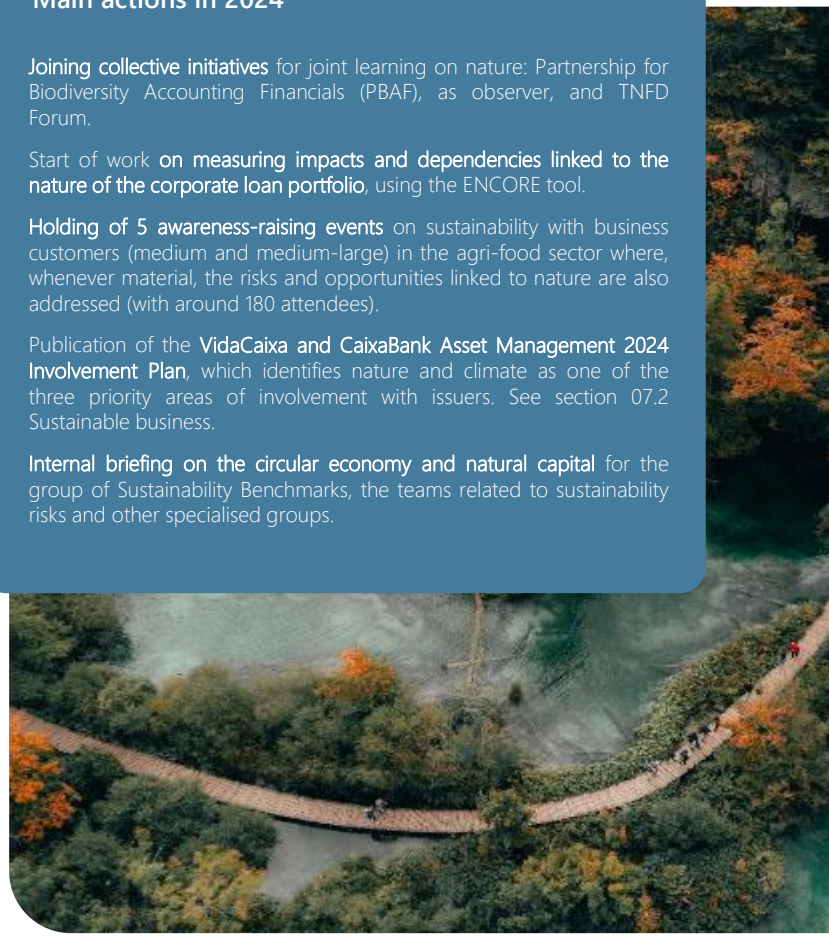
Joining collective initiatives for joint learning on nature: Partnership for Biodiversity Accounting Financials (PBAF), as observer, and TNFD Forum.

Start of work on measuring impacts and dependencies linked to the nature of the corporate loan portfolio, using the ENCORE tool.

Holding of 5 awareness-raising events on sustainability with business customers (medium and medium-large) in the agri-food sector where, whenever material, the risks and opportunities linked to nature are also addressed (with around 180 attendees).

Publication of the VidaCaixa and CaixaBank Asset Management 2024 Involvement Plan, which identifies nature and climate as one of the three priority areas of involvement with issuers. See section 07.2 Sustainable business.

Internal briefing on the circular economy and natural capital for the group of Sustainability Benchmarks, the teams related to sustainability risks and other specialised groups.



Així mateix, aquest primer semestre del 2024, en el marc del procés de definició del Pla de Banca Sostenible per al període 2025-2027, s'està treballant per integrar l'àmbit de natura entre les iniciatives que s'inclouen en el nou Pla.

08

Resultats i informació financera

08.1 Dades rellevants del Grup PÀG. 136

08.2 Evolució dels resultats PÀG. 137

08.3 Evolució de l'activitat PÁG. 145

08.4 Gestió del risc PÀG. 147

08.5 Liquiditat i estructura del finançament PÀG. 148

08.6 Gestió del capital PÀG. 149

08.7 Remuneració a l'accionista PÀG. 150

08.8 *Ratings* PÀG. 151

CaixaBank

08.1 Dades rellevants del Grup

En milions d'euros / %	Gener-juny 2024	Gener-juny 2023	Variació
Resultats			
Marge d'interessos	5.572	4.624	20,5%
Ingressos per serveis [1]	2.449	2.347	4,4%
Marge d'explotació	4.673	3.774	23,8%
Resultat atribuït al Grup	2.675	2.137	25,2%
Principals ràtios (últims 12 mesos)			
Ràtio d'eficiència	39,0%	46,0%	(7,0) p. b.
Cost del risc (últims 12 mesos)	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.

[1] Correspon a la suma dels epígrafs "Comissions netes" i "Resultat del servei d'assegurances" del compte de resultats en format gestió.

	Juny 2024	Desembre 2023	Variació
Balanç			
Actiu total	630.371	607.167	3,8%
Patrimoni net	35.494	36.339	(2,3)%
Activitats			
Recursos de clients	667.424	630.330	5,9%
Crèdit a la clientela, brut	361.646	354.098	2,1%
Gestió del risc			
Ràtio de morositat	2,7%	2,7%	(0,1) p. b.
Cobertura de la morositat	70%	73%	(3,1) p. b.
Liquiditat			
Actius líquids totals	167.421	160.204	7.217 M€
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.
Solvència			
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.
Actius ponderats per risc (APR)3	233.658	228.428	5.230 M€
Leverage Ratio	5,6%	5,8%	(0,2) p. b.

08.2 Evolució dels resultats

Tot seguit es presenta l'evolució dels resultats per als dos últims períodes intermedis.

En milions d'euros	Juny 2024	Juny 2023	Var %
Marge d'interessos	**5.572**	**4.624**	**20,5**
Ingressos per dividends	98	145	(32,1)
Resultats d'entitats valorades pel mètode de la participació	121	145	(16,5)
Comissions netes	1.855	1.846	0,5
Resultats d'operacions financeres	137	143	(4,2)
Resultat del servei d'assegurança	594	501	18,7
Altres ingressos i despeses d'explotació	(677)	(730)	(7,3)
Marge brut	**7.701**	**6.673**	**15,4**
Despeses d'administració i amortització recurrents	(3.028)	(2.894)	4,6
Despeses extraordinàries		(5)	
Marge d'explotació	**4.673**	**3.774**	**23,8**
Marge d'explotació sense despeses extraordinàries	**4.673**	**3.779**	**23,6**
Pèrdues per deteriorament d'actius financers	(487)	(456)	6,7
Altres dotacions a provisions	(194)	(100)	93,7
Guanys/pèrdues en baixa d'actius i altres	(53)	(64)	(18,0)
Resultat abans d'impostos	**3.939**	**3.154**	**24,9**
Impost sobre societats	(1.262)	(1.018)	24,1
Resultat després d'impostos	2.677	2.136	25,3
Resultat atribuït a interessos minoritaris i altres	2	(0)	
Resultat atribuït al Grup	2.675	2.137	25,2

Com a novetat, presentem el nou desglossament dels ingressos segons la naturalesa del negoci[1]. Aquesta obertura pretén ressaltar l'evolució dels principals motors de negoci, sense que el canvi afecti el marge brut ni el total d'ingressos *core* que s'han anat donant en exercicis anteriors.

En milions d'euros	Juny 2024	Juny 2023	Var %
Marge d'interessos	**5.572**	**4.624**	**20,5**
Ingressos per serveis [2]	**2.449**	**2.347**	**4,4**
Gestió patrimonial	851	755	12,7
Assegurances de protecció	579	521	11,2
Comissions bancàries	1.019	1.071	(4,9)
Altres ingressos [3]	**(320)**	**(297)**	**7,8**
Marge brut	7.701	6.673	15,4

[1] Vegeu "Glossari - Informació Financera - Conciliació d'indicadors d'activitat amb criteris de gestió.
[2] Correspon a la suma dels epígrafs "Comissions netes" i "Resultat del servei d'assegurances" del compte de resultats en format gestió.
[3] Correspon a la suma dels epígrafs "Ingressos per dividends", "Resultats d'entitats valorades pel mètode de la participació", "Resultat d'operacions financeres" i "Altres ingressos i despeses d'explotació" del compte de resultats en format gestió.

08.2 Evolució dels resultats

/ Segmentació per negocis

Tot seguit es presenta el compte de resultats per segments de negoci i el desglossament dels ingressos segons la naturalesa del negoci per segments de negoci per a l'últim període intermedi:

		Segmentació per negocis		
En milions d'euros	Juny 2024	Bancari i Assegurances	BPI	Centre Corporatiu
Marge d'interessos	**5.572**	**5.060**	**486**	**26**
Ingressos per dividends i resultats d'entitats valorades pel mètode de la participació	220	107	19	94
Comissions netes	1.855	1.687	168	
Resultats d'operacions financeres	137	120	17	
Resultat del servei d'assegurança	594	594		
Altres ingressos i despeses d'explotació	(677)	(651)	(22)	(4)
Marge brut	**7.701**	**6.917**	**668**	**116**
Despeses d'administració i amortització recurrents	(3.028)	(2.739)	(256)	(33)
Despeses extraordinàries				
Marge d'explotació	**4.673**	**4.177**	**412**	**83**
Marge d'explotació sense despeses extraordinàries	**4.673**	**4.177**	**412**	**83**
Pèrdues per deteriorament d'actius financers	(487)	(482)	(4)	
Altres dotacions a provisions	(194)	(176)	(18)	
Guanys/pèrdues en baixa d'actius i altres	(53)	(53)	2	(1)
Resultat abans d'impostos	**3.939**	**3.466**	**391**	**83**
Impost sobre societats	(1.262)	(1.138)	(125)	
Resultat després d'impostos	2.677	2.328	266	83
Resultat atribuït a interessos minoritaris i altres	2	2		
Resultat atribuït al Grup	2.675	2.326	266	83

		Segmentació per negocis		
En milions d'euros	Juny 2024	Bancari i Assegurances	BPI	Centre Corporatiu
Marge d'interessos	**5.572**	**5.060**	**486**	**26**
Ingressos per serveis	**2.449**	**2.281**	**168**	
Gestió patrimonial	851	823	28	
Assegurances de protecció	579	539	40	
Comissions bancàries	1.019	919	100	
Altres ingressos	**(320)**	**(424)**	**14**	**90**
Marge brut	7.701	6.917	668	116

- Bancari i assegurances: recull els resultats de l'activitat bancària, assegurances, gestió d'actius, immobiliària i ALCO, entre d'altres, desenvolupades pel Grup essencialment a Espanya.
- BPI: recull els resultats de l'activitat bancària domèstica de BPI, realitzada essencialment a Portugal.
- Centre corporatiu: inclou els resultats, nets de cost de finançament, de les participades Telefónica[1], BFA, BCI, Coral Homes i Gramina Homes.
- A més, s'assigna al centre corporatiu l'excés de capital del Grup, calculat com la diferència entre el total de fons propis del Grup i el capital assignat als negocis Bancari i Assegurances, a BPI i a les participades assignades al Centre Corporatiu mateix. En concret, l'assignació de capital a aquests negocis i a les participades es fa considerant tant el consum de recursos propis per actius ponderats per risc, a l'11,5%, com les deduccions aplicables. La contrapartida de l'excés de capital assignat al Centre Corporatiu és liquiditat.

Les despeses d'explotació dels segments de negoci recullen tant les directes com les indirectes, assignades segons criteris interns d'imputació. S'assignen al Centre Corporatiu les despeses de naturalesa corporativa en l'àmbit de Grup.

[1] El 10 de juny del 2024 s'ha donat totalment de baixa la participació de CaixaBank en Telefónica S.A. mitjançant la liquidació d'accions de contractes de permuta que suposaven un 0,970% de participació en la societat i la venda al mercat de l'1,576% restant. Aquesta operació no ha tingut impacte en el compte de resultats.

08.2 Evolució dels resultats

| Evolució resultats

El resultat atribuït del primer semestre del 2024 puja a 2.675 milions d'euros, davant els 2.137 milions d'euros obtinguts el 2023 (+25,2%).

Evolució positiva del **marge d'interessos** (+20,5%), a causa de l'evolució dels tipus d'interès de mercat i la millora del diferencial de la clientela.

Els **ingressos per gestió patrimonial** (+12,7%) i els **ingressos per assegurances de protecció** (+11,2%) creixen per l'increment de volums i la intensa activitat comercial. Caiguda de les **comissions bancàries** (-4,9%).

Evolució dels altres **ingressos** impactada per ingressos més baixos de participades, que inclouen resultats positius singulars atribuïts de SegurCaixa Adeslas del 2023. Disminució del resultat d'operacions financeres (-8,1%) i augment del gravamen a la banca (+120 milions d'euros respecte al 2023).

El creixement del **marge brut** (+15,4%) ha estat superior al de les **despeses d'administració i amortització recurrents** (+4,6%), fet que permet el creixement del **marge d'explotació** (+23,8%).

Les **pèrdues per deteriorament d'actius financers** s'incrementen un 6,7% i les altres **dotacions** augmenten un 11,1%, pel repunt de la litigiositat i alliberaments singulars de l'any anterior.

08.2 Evolució dels resultats

| Marge d'interessos

El marge d'interessos puja a 5.572 milions d'euros (+20,5% respecte al mateix període del 2023). Aquest augment es deu a:

- Augment dels ingressos del crèdit, principalment per un increment en el tipus mitjà gràcies a l'impacte positiu de l'evolució dels tipus d'interès de mercat sobre la cartera referenciada a tipus variable, així com sobre els tipus de la nova producció.
- Aportació superior de la cartera de renda fixa, principalment per un increment del tipus.
- Augment de l'aportació al marge d'interessos dels intermediaris financers nets, principalment per impacte d'un excés de liquiditat més elevat.

Aquests efectes s'han vist en part minorats per:

- Increment dels costos de dipòsits de clients, tant per un augment del tipus com per un increment del volum mitjà.
- Cost més elevat del finançament institucional impactat per un augment en el tipus, com a conseqüència del repreu de les emissions transformades a tipus variable per increment de la corba de tipus d'interès i per augment del volum mitjà.

		1r semestre 2024			1r semestre 2023		
En milions d'euros		Saldo mitjà	R/C	Tipus %	Saldo mitjà	R/C	Tipus %
Intermediaris financers		53.976	1.112	4,14	47.347	731	3,12
Cartera de crèdits	(a)	330.610	7.566	4,60	338.237	5.813	3,47
Valors representatius de deute		84.035	684	1,64	90.236	509	1,14
Altres actius amb rendiment		62.634	943	3,03	58.520	812	2,80
Resta d'actius		79.883	178		85.056	136	
Total actius mitjans	**(b)**	**611.138**	**10.483**	**3,45**	**619.396**	**8.001**	**2,60**
Intermediaris financers		32.531	(740)	4,58	55.482	(895)	3,25
Recursos de l'activitat detallista	(c)	384.748	(1.909)	1,00	378.517	(819)	0,44
Emprèstits institucionals i valors negociables		50.350	(1.234)	4,93	45.179	(769)	3,43
Passius subordinats		9.291	(160)	3,46	10.349	(126)	2,46
Altres passius amb cost		77.919	(834)	2,15	73.588	(745)	2,04
Resta de passius		56.299	(33)		56.281	(23)	
Total recursos mitjans	**(d)**	**611.138**	**(4.911)**	**1,62**	**619.396**	**(3.377)**	**1,10**
Marge d'interessos			5.572			4.624	
Diferencial de la clientela	(a – c)			3,60			3,03
Diferencial del balanç	(b – d)			1,83			1,50

Per a la interpretació correcta, cal tenir en compte els aspectes següents:

- Els epígrafs "altres actius amb rendiment" i "altres passius amb cost" recullen principalment l'activitat asseguradora de vida estalvi del Grup. El Marge d'interessos recull, principalment, el rendiment net d'actius del negoci d'assegurances mantinguts per al pagament de prestacions corrents, així com el marge financer del Grup per als productes d'estalvi a curt termini. Així mateix, recull els ingressos dels actius financers afectes al negoci d'assegurances, per bé que alhora es registra una despesa per interessos que recull la capitalització dels nous passius d'assegurances a un tipus d'interès molt similar a la taxa de rendiment d'adquisició dels actius. La diferència entre aquests ingressos i despeses és poc significativa.
- Dins dels "intermediaris financers" del passiu s'incorporen les operacions de repòs preses del Tresor.
- Els saldos de totes les rúbriques, llevat de "resta d'actius" i "resta de passius", corresponen a saldos amb rendiment/cost. A «resta d'actius» i «resta de passius» s'incorporen les partides del balanç que no tenen influència en el marge d'interessos, així com els rendiments i costos que no són assignables a cap altra partida.

08.2 Evolució dels resultats

| Ingressos per serveis[1]

Els ingressos per serveis (gestió patrimonial, assegurances de protecció i comissions bancàries) pugen a 2.449 milions d'euros, un +4,4% respecte al 2023.

En milions d'euros	1r semestre 2024	1r semestre 2023
Gestió patrimonial	851	755
Assegurances de protecció	579	521
Comissions bancàries	1.019	1.071
Ingressos per serveis	2.449	2.347
Promemòria:		
de què Comissions netes: (c)	1.855	1.846
de què Resultat del servei d'assegurances: (s)	594	501

[1] En aquest apartat es presenten els ingressos segons la seva naturalesa i el servei ofert al client, i que corresponen a la suma dels epígrafs de comissions netes i resultat del servei d'assegurances del compte de resultats en format de gestió. Per facilitar la traçabilitat de cada tipologia d'ingrés amb l'epígraf de gestió en què s'inclou, es designen amb una (c) els ingressos comptabilitzats a l'epígraf "Comissions" i amb una (s) els comptabilitzats a l'epígraf "Resultat del servei d'assegurances".

Ingressos per gestió patrimonial

- Els **ingressos per gestió patrimonial** pugen a 851 milions d'euros (+12,7% respecte al 1r semestre del 2023), degut, en bona part, a l'increment de volums gràcies a l'activitat comercial i el comportament positiu dels mercats.
  - Les **comissions associades a actius gestionats** pugen a 610 milions d'euros (+8,9% respecte al mateix període de l'exercici anterior).
    - Les **comissions de fons d'inversió** pugen a 458 milions d'euros (+10,4% respecte al 1r semestre del 2023), essencialment per l'augment del patrimoni mitjà gestionat per l'evolució dels mercats i subscripcions netes positives.
    - Les **comissions de plans de pensions** pugen a 152 milions d'euros (+4,6% respecte al 1r semestre del 2023).
- **Les assegurances de vida estalvi**, incloent-hi *Unit Linked*, pugen a 241 milions d'euros (+23,8% respecte al 1r semestre del 2023).
  - El **resultat d'assegurances de vida estalvi**, excloent-ne els *Unit Linked*, puja a 183 milions d'euros, amb un fort creixement en relació amb el 1r semestre del 2023 (+28,1%), per volums més elevats en un entorn de tipus més alts que permet disposar d'una oferta més atractiva per al client.
  - El **resultat de *Unit Linked*** se situa en els 43 milions d'euros (+16,7% respecte al 1r semestre del 2023), impulsat per l'increment del patrimoni gestionat després d'una evolució positiva dels mercats.
  - **Altres ingressos de *Unit Linked*** corresponen, essencialment, a ingressos per *Unit Linked* de BPI Vida e Pensões que es regeixen per NIIF9, atès el seu baix component de risc, i es mantenen estables respecte al 1r semestre del 2023.

En milions d'euros	1r semestre 2024	1r semestre 2023
Actius gestionats	**610**	**560**
Fons d'inversió, carteres i SICAV (c)	458	415
Plans de pensions (c)	152	145
Assegurances de vida estalvi	**241**	**195**
Resultat d'assegurances de vida estalvi (s)	183	143
Resultat *Unit Linked* (s)	43	37
Altres ingressos d'*Unit Linked* (c)	15	15
Ingressos per gestió patrimonial	851	755

08.2 Evolució dels resultats

Ingressos per assegurances de protecció

- Els **ingressos per assegurances de protecció** pugen a 579 milions d'euros (+11,2% respecte al 1r semestre del 2023) per l'increment de volums gràcies a l'activitat comercial i el comportament positiu dels mercats.
    - Els ingressos del negoci de vida-risc pugen a 368 milions d'euros, després de créixer un 14,7% respecte al 1r semestre del 2023.
    - Les comissions per comercialització d'assegurances se situen en els 211 milions d'euros (+5,5% respecte al 1r semestre del 2023).

En milions d'euros[1]	1r semestre 2024	1r semestre 2023
Assegurances vida-risc (s)	368	321
Comissions per comercialització d'assegurances (c)	211	200
Ingressos per assegurances de protecció	579	521

Comissions bancàries

- Les **comissions bancàries** inclouen ingressos d'operacions de valors, transaccionalitat, risc, gestió de dipòsits, mitjans de pagament i banca majorista. En l'acumulat de l'any, se situen en els 1.019 milions d'euros, un -4,9% respecte al 1r semestre del 2023).
    - Les comissions bancàries recurrents retrocedeixen fins als 878 milions d'euros (-5,6% respecte al 1r semestre del 2023), impactades per les comissions més baixes de manteniment de targetes i de comptes corrents derivades de l'aplicació de programes de bonificació.
    - L'evolució de les comissions de banca majorista (141 milions d'euros, +0,3% respecte al 1r semestre del 2023) es mantenen estables i estan marcades per operacions singulars.

En milions d'euros[1]	1r semestre 2024	1r semestre 2023
Comissions bancàries recurrents (c)	878	930
Comissions bancàries majoristes (c)	141	141
Comissions bancàries	1.019	1.071

[1] Per facilitar la traçabilitat de cada tipologia d'ingrés amb l'epígraf de gestió en què s'inclou, es designen amb una (c) els ingressos comptabilitzats a l'epígraf "Comissions" i amb una (s) els comptabilitzats a l'epígraf "Resultat del servei d'assegurances".

08.2 Evolució dels resultats

| Altres ingressos

Ingressos de la cartera de participades

- L'evolució dels ingressos en la **cartera de participades** ve marcada per una disminució fruit de les últimes desinversions fetes.
  - Els **ingressos per dividends** es veuen afectats pels dividends més baixos registrats el 2024, tant per Telefónica (43 milions d'euros el 1r semestre del 2024 davant els 61 durant el primer semestre del 2023) com per BFA (45 milions d'euros el 1r semestre del 2024 davant els 73 durant el primer semestre del 2023). L'ingrés per Telefónica disminueix essencialment per la participació més reduïda ostentada el 2024 respecte al 2023, mentre que l'ingrés per BFA es veu afectat, entre altres factors, per l'evolució desfavorable del tipus de canvi del Kwanza.
  - Els **resultats atribuïts d'entitats valorades pel mètode de la participació** se situen en els 121 milions d'euros. La seva evolució (-16,5% respecte al 1r semestre del 2023) ve marcada principalment pel resultat extraordinari de SegurCaixa Adeslas durant el primer semestre del 2023, derivat de la revaloració de la seva participació en IMQ prèvia a l'increment en l'accionariat.

En milions d'euros	1r semestre 2024	1r semestre 2023
Ingressos per dividends	98	145
Resultats d'entitats valorades pel mètode de la participació	121	145
Ingressos de la cartera de participades	220	290

Resultats d'operacions financeres

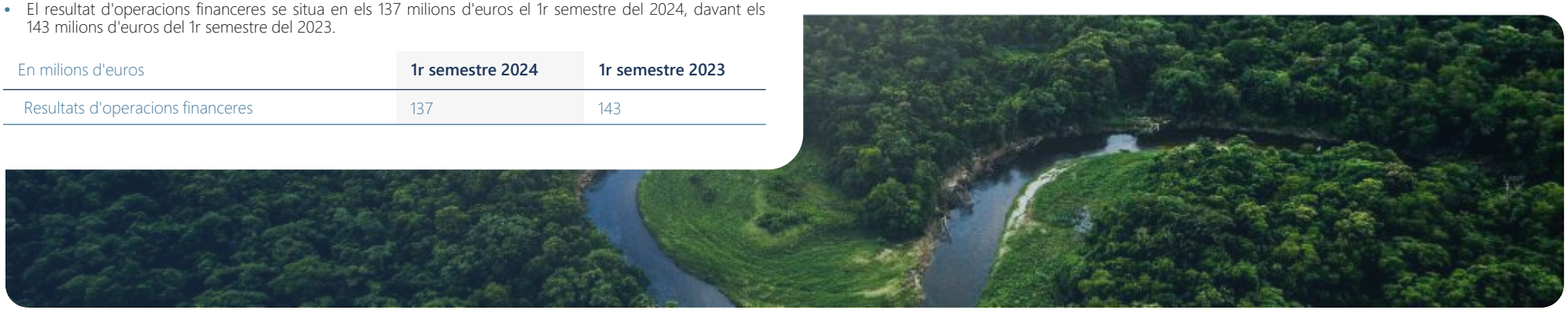
- El resultat d'operacions financeres se situa en els 137 milions d'euros el 1r semestre del 2024, davant els 143 milions d'euros del 1r semestre del 2023.

En milions d'euros	1r semestre 2024	1r semestre 2023
Resultats d'operacions financeres	137	143

- L'epígraf d'**altres ingressos i despeses d'explotació** minora fins als -677 milions d'euros, davant els -730 milions d'euros del 1r semestre del 2023. L'epígraf inclou, entre altres, ingressos i càrregues de filials no immobiliàries, ingressos per lloguers i despeses per la gestió dels immobles adjudicats i contribucions, taxes i impostos; destaca el registre del gravamen a la banca per -493 milions d'euros (-373 milions d'euros el 2023). A més, durant el primer semestre destaquen:
  - L'estimació de l'Impost sobre Béns Immobles per -21 milions d'euros (-22 milions d'euros el 2023).
  - La contribució del sector bancari português per -19 milions d'euros (-22 milions el 2022).
  - Menys despeses per aportació al FUR[1], ja que l'SRB no l'ha requerit per al 2024, després que s'assolís el 2023 un nivell de capitalització suficient per arribar al nivell objectiu de l'1% dels dipòsits garantits (-169 milions d'euros el 2023).

En milions d'euros	1r semestre 2024	1r semestre 2023
Contribucions i taxes	(517)	(564)
Altres ingressos i despeses immobiliaris	(31)	(51)
Altres	(129)	(115)
Altres ingressos i despeses d'explotació	(677)	(730)

[1] Inclou la contribució al Fons de Resolució Nacional de BPI per -5 milions d'euros (mateix import el 2023).



08.2 Evolució dels resultats

| Despeses d'administració i amortització

Les despeses d'administració i amortització recurrents pugen a -3.028 milions d'euros, fet que suposa un creixement del 4,6% davant el 1r semestre del 2023.

Les despeses de personal s'incrementen un 6,8% respecte al 1r semestre del 2023, marcades per l'entorn inflacionista actual i la signatura i entrada en vigor de l'Acord d'Aplicació de Conveni.

Les despeses generals creixen (+0,9% respecte al 1r semestre del 2023) i s'incrementen un 2,5% les amortitzacions, pel continuista esforç inversor en projectes de transformació.

Les despeses extraordinàries del 2023 estan associades en la seva totalitat a la integració de Sa Nostra.

La ràtio d'eficiència (12 mesos) se situa en el 39,0% (40,9% a tancament de desembre de 2023).

En milions d'euros	1r semestre 2024	1r semestre 2023
Marge brut	7.701	6.673
Despeses de personal	(1.863)	(1.744)
Despeses generals	(776)	(770)
Amortitzacions	(389)	(380)
Despeses d'administració i amortització recurrents	(3.028)	(2.894)
Despeses extraordinàries		(5)

| Pèrdues per deteriorament d'actius financers i altres dotacions a provisions

- Les **pèrdues per deteriorament d'actius financers** se situen en els -487 milions d'euros, davant els -456 milions d'euros durant el primer semestre del 2023 (+6,7%).

  El **cost del risc (últims 12 mesos)** se situa en el 0,29%.

  D'acord amb la normativa comptable NIIF9, els models de provisions estan calibrats amb escenaris macroeconòmics *forward looking*. El recalibratge semestral dels models aquest segon trimestre, juntament amb la cobertura d'altres riscos, ha suposat l'assignació de provisions col·lectives a nivell específic sense alterar, per tant, el nivell global de cobertura de la cartera.

A 30 de juny de 2024, el Grup disposa d'un fons col·lectiu de provisions que puja a 551 milions d'euros (inclou provisions PPA).

- **Altres dotacions** recull, principalment, la cobertura per a contingències i el deteriorament d'altres actius.

  L'evolució de l'epígraf s'ha vist impactat principalment per l'augment de dotacions a provisions sobre contingències legals, i en menor import per dotacions associades a prejubilacions a BPI. D'altra banda, el 1r semestre de 2023 s'incloïa, entre d'altres, la disponibilitat de provisions per 17 milions constituïdes el 2021 per cobrir sanejaments d'actius derivats de la reestructuració de la xarxa comercial[1]. Quan es materialitza la despesa, aquesta es reconeix en guanys / pèrdues en baixa d'actius i altres.

En milions d'euros	1r semestre 2024	1r semestre 2023
Dotacions per insolvències	(487)	(456)
Altres dotacions a provisions	(194)	(100)
Pèrdues per deteriorament d'actius financers i altres dotacions a provisions	(681)	(556)
Cost del risc (últims 12 mesos)	0,29%	0,27%

[1] La provisió constituïda el 2021 va ser totalment disposada a finals de 2023.

| Guanys/pèrdues en la baixa d'actius i altres

Guanys/pèrdues en la baixa d'actius i altres recull, essencialment, els resultats derivats de vendes i sanejaments d'actius.

L'epígraf 'altres' recull, entre altres aspectes, la materialització de càrrecs associats als sanejaments d'actius en el marc de la reestructuració de la xarxa comercial esmentada anteriorment i sanejaments d'actius intangibles.

En milions d'euros	1r semestre 2024	1r semestre 2023
Resultats immobiliaris	(15)	9
Altres	(37)	(73)
Guanys o pèrdues en baixa d'actius i altres	(53)	(64)

08.3 Evolució de l'activitat

| Balanç

L'**actiu total del Grup se situa en els 630.371 milions d'euros** a 30 de juny de 2024, un increment del 3,8% respecte al 31 de desembre del 2023.

	Grup	Segmentació per negocis			Grup
En milions d'euros	30.06.2024	Bancari i Assegurances[1]	BPI	Centre Corporatiu	31.12.2023
Total actiu	630.371	585.760	40.408	4.203	607.167
Total passiu	594.877	556.429	37.929	519	570.828
Patrimoni net	35.494	29.299	2.479	3.717	36.339
Patrimoni net assignat	100%	83%	7%	10%	100%

[1] S'assigna al Centre Corporatiu l'excés de capital del Grup, calculat com la diferència entre el total de fons propis del Grup i el capital assignat a la resta de negocis.

	Grup	Segmentació per negocis		Grup
En milions d'euros	30.06.2024	Bancari i Assegurances	BPI	31.12.2023
Crèdits particulars	**178.869**	**162.574**	**16.295**	**175.807**
Compra habitatge	132.675	117.987	14.688	133.270
Altres finalitats	46.195	44.587	1.607	42.538
del què: Consum	20.688	19.296	1.391	19.911
Crèdits a empreses	**163.763**	**151.655**	**12.107**	**160.018**
Sector públic	**19.014**	**17.160**	**1.853**	**18.273**
Crèdit a la clientela, brut	361.646	331.390	30.255	354.098
Fons per a insolvències	(7.018)	(6.517)	(501)	(7.339)
Crèdit a la clientela, net[1]	354.628	324.874	29.754	346.759
Riscos contingents	29.628	27.241	2.387	29.910

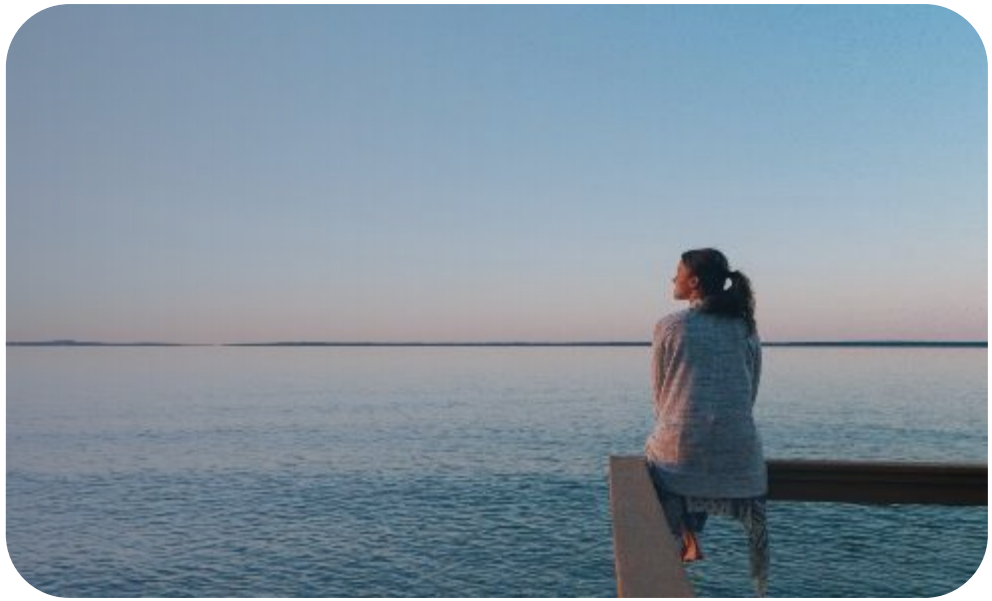
[1] Vegeu "Glossari - Informació Financera - Conciliació d'indicadors d'activitat amb criteris de gestió".

| Crèdit a la clientela

El **crèdit brut a la clientela** se situa en els **361.646 milions d'euros** , un +2,1% durant l'any. Destaca l'efecte estacional positiu de la bestreta de la paga doble a pensionistes del juny per uns 3.700 milions d'euros (excloent-ne aquest efecte, +1,1% durant l'any).

A l'evolució per segments cal destacar:

- El **crèdit per a l'adquisició d'habitatge** (-0,4%) segueix marcat per un context de tipus d'interès elevats. Els indicadors de nova producció mostren una evolució positiva, fet que permet que la caiguda de l'any sigui inferior a l'observada durant el 2023.
- El **crèdit per a altres finalitats** creix un 8,6%, marcat per l'estacionalitat de la paga doble a accionistes del juny (-0,3% sense aquest efecte). Dins hi figura el creixement del crèdit al consum (+3,9%), gràcies a la millora dels nivells de producció.
- Bona evolució del **finançament a empreses**, que és el principal vector de creixement de la cartera creditícia (+2,3%).
- El crèdit al **sector públic** està marcat per operacions singulars (+4,1%).



08.3 Evolució de l'activitat

| Recursos de clients

Els **recursos de clients pugen a 667.424 milions d'euros** a 30 de juny de 2024 (+5,9% durant l'any), després del creixement del volum de patrimonis gestionats.

Els recursos en balanç pugen a 487.807 milions d'euros (+5,3%).

- L'**estalvi a la vista** se situa en els 341.399 milions d'euros (+4,9%), marcat per l'estacionalitat recurrent del primer semestre.
- L'**estalvi a termini** se situa en els 63.015 milions d'euros (+15,2%).
- Els **passius per contractes d'assegurances** creixen fins als 78.242 milions d'euros (+5,0%), gràcies a un context de tipus favorable per a aquesta tipologia de productes. Evolució positiva dels *Unit Linked* (+9,1%), impulsats pel bon comportament als mercats.

Els **actius gestionats** se situen en els 172.589 milions d'euros (+7,3%), impactats per l'evolució favorable dels mercats i un nivell de subscripcions positives.

- El patrimoni gestionat en **fons d'inversió, carteres i SICAV** se situa en els 124.460 milions d'euros (+8,4%).
- Els **plans de pensions** arriben als 48.129 milions d'euros (+4,6%), impactats per la bona evolució dels mercats.

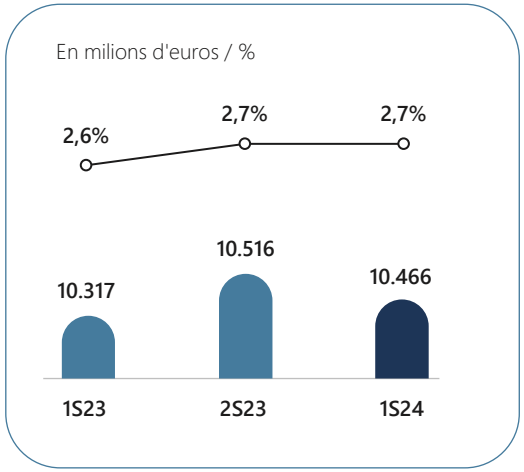
La variació d'**altres comptes** (+13,7%) ve motivada per l'evolució de recursos transitoris associats a transferències i recaptació.

	Grup	Segmentació per negocis		Grup
En milions d'euros	30.06.2024	Bancari i assegurances	BPI	31.12.2023
Recursos de l'activitat de clients	404.414	374.256	30.158	385.507
Estalvi a la vista	341.399	325.373	16.026	330.799
Estalvi a termini[1]	63.015	48.883	14.132	54.708
Passius per contractes d'assegurances[2]	78.242	78.242		74.538
Dels quals: Unit Link i altres[3]	21.797	21.797		19.980
Cessió temporal d'actius i altres	5.151	4.999	152	3.278
Recursos de balanç	**487.807**	**457.496**	**30.311**	**463.323**
Fons d'inversió, carteres i SICAV	124.460	119.845	4.615	114.821
Plans de pensions	48.129	48.129		46.006
Actius gestionats	**172.589**	**167.974**	**4.615**	**160.827**
Altres comptes	**7.029**	**6.950**	**79**	**6.179**
Total recursos de clients[4]	**667.424**	**632.420**	**35.005**	**630.330**

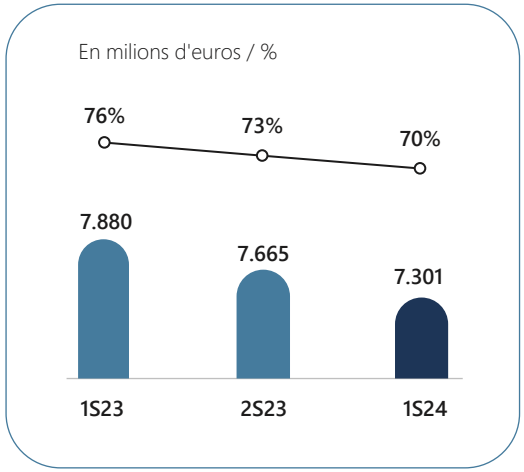
[1] Inclou emprèstits retail per un import de 762 milions d'euros a 30 de juny de 2024 (1.433 a 31 de desembre de 2023).
[2] No inclou la correcció del component financer per actualització del passiu segons NIIF 17, a excepció dels *Unit Linked* i Renda Vitalícia Inversió Flexible (part gestionada).
[3] Incorpora la correcció del component financer per actualització del passiu segons NIIF 17, a excepció dels *Unit Linked* i Renda Vitalícia Inversió Flexible (part gestionada). els saldos de les provisions tècniques corresponents a *Unit Linked* i Renda Vitalícia Inversió Flexible (part gestionada).
[4] Vegeu "Glossari - Informació Financera - Conciliació d'indicadors d'activitat amb criteris de gestió".

08.4 Gestió del risc

Morositat i ràtio de mora[1]



Provisions i ràtio de cobertura[1]



Els **saldos dubtosos baixen fins als 10.466 milions d'euros**, fet que suposa una disminució de 49 milions d'euros durant l'any, després de la gestió activa de la morositat, que inclou vendes de cartera.

Durant aquest semestre ha finalitzat la incorporació de criteris de default prudencial, iniciada a finals del 2023 (segons el que estableix la guia de la definició de default EBA/GL/2016/07), sense que hi hagi hagut deteriorament rellevant en l'evolució orgànica de les exposicions creditícies. La incorporació d'aquests criteris ha suposat un increment de *stage* 3 de 579 milions d'euros durant aquest semestre. Després d'aquest procés, gairebé tota la cartera identificada com a *default* segons els criteris prudencials[2] també estarà registrada com a *stage* 3. Aquesta incorporació de criteris complementa els requerits per la normativa comptable aplicable.

La **ràtio de morositat** se situa en el 2,7%, davant el 2,7% a 31 de desembre de 2023.

Els **fons per a insolvències** se situen en els 7.301 milions d'euros i la ràtio de cobertura, en el 70% (7.665 milions d'euros i 73% a 31 de desembre de 2023).

Ràtio de morositat per segments

	Grup	Segmentació per negocis		Grup
En milions d'euros	30.06.2024	Bancari i assegurances	BPI	31.12.2023
Crèdits a particulars	**2,9%**	**3,0%**	**1,6%**	**3,1%**
Compra habitatge	2,6%	2,8%	1,2%	2,6%
Altres finalitats	3,7%	3,6%	5,2%	4,5%
Crèdits a empreses	**2,9%**	**3,0%**	**2,1%**	**2,9%**
Sector públic	**0,1%**	**0,1%**	**0,0%**	**0,1%**
Ràtio morositat (crèdits + avals)	2,7%	2,8%	1,6%	2,7%
Ràtio de cobertura de la morositat	70%	68%	97%	73%

[1] Càlculs considerant crèdits i riscos contingents.
[2] Els principals criteris que feien que una operació en *default* prudencial no estigués classificada en *stage* 3 es poden resumir en tres casuístiques principals: (i) Diferència en la consideració de la data d'impagament. La data d'impagament en la visió prudencial queda fixada quan els saldos vençuts superen certs llindars (per a la cartera *retail* són de 100 euros i l'1% vençut sobre el deute total, i en la cartera no *retail* són de 500 euros i l'1% vençut sobre el deute total) i es manté mentre els impagaments els segueixin superant, encara que s'hagin produït cobraments parcials. En la visió comptable s'actualitzava la data del rebut més antic en situació d'impagament; (ii) L'existència d'un període de cura únicament en la visió prudencial, que manté l'operació 3 mesos classificada en default a partir del moment que el deutor/operació es posa al corrent de pagament; (iii) En la visió prudencial s'arrosseguen totes les posicions del deutor a default en el cas de persones jurídiques, mentre que la comptable havia de tenir més d'un 20% impagat per produir aquest arrossegament.

08.5 Liquiditat i estructura del finançament

L'Entitat gestiona el risc de liquiditat amb l'objectiu de mantenir uns nivells de liquiditat que permetin atendre de forma sobrada els compromisos de pagament i que no puguin perjudicar l'activitat inversora per manca de fons prestables i es mantenen, en tot moment, dins del marc d'apetit al risc.

- Els **actius líquids totals se situen en els 167.421 milions d'euros a 30 de juny de 2024**, fet que suposa un augment de 7.217 milions d'euros respecte al 31 de desembre del 2023, degut principalment a una evolució favorable del *gap* comercial i a l'aportació de col·laterals en pòlissa.
- El ***Liquidity Coverage Ratio*** del Grup (LCR) a 30 de juny de 2024 és del 218% i mostra una folgada posició de liquiditat (203% LCR mitjana últims 12 mesos), molt per sobre del mínim requerit del 100% des del juny del 2021.
- El ***Net Stable Funding Ratio*** (NSFR) se situa en el 146% a 30 de juny de 2024, per sobre del mínim regulatori del 100% requerit des del juny del 2021.
- Sòlida estructura de finançament detallista amb una ràtio ***loan to deposits*** del 87%.
- Elevada estabilitat de la base de dipòsits, després que els **dipòsits detallistes** hagin arribat al 78,3%[1]. Per part seva, el 62,7% dels dipòsits estan garantits[1].
- **Finançament institucional**[2] per 54.901 milions d'euros, diversificat per instruments, inversors i venciments. Finançament a l'efecte de liquiditat bancària ALCO.
- La **capacitat d'emissió no utilitzada** de cèdules hipotecàries i territorials de CaixaBank, S.A. puja a 47.079 milions d'euros a 30 de juny de 2024.

En milions d'euros	30.06.2024	31.12.2023
Actius líquids totals (a + b)	167.421	160.204
Finançament Institucional	54.901	56.227
Loan to deposits	87%	89%
Liquidity Coverage Ratio	218%	215%
Liquidity Coverage Ratio (últims 12 mesos)	203%	203%
Net Stable Funding Ratio	146%	144%

[1] Basat en les últimes dades publicades del Pilar 3 (dades puntuals).
[2] Vegeu "Glossari - Informació Financera - Conciliació d'indicadors d'activitat amb criteris de gestió".

Informació sobre les emissions fetes durant el semestre

En milions d'euros	Import	Dates emissió	Venciment	Cost[1]
Additional Tier 1[2]	€ 750	16/01/2024	Perpetu	7,50% (*midswap* + 5,295%)
Deute *senior non preferred*[3]	€ 1.250	09/02/2024	8 anys	4,182% (*midswap* + 1,50%)
Covered Bond - BPI	€ 500	22/02/2024	6 anys i 1 mes	3,308% (*midswap* +0,64%)
Deute *senior non preferred*[3,4]	USD 1.000	15/03/2024	6 anys	5,673% (UST + 1,60%)
Deute *senior non preferred*[3,5]	USD 1.000	15/03/2024	11 anys i 3 mesos	6,037% (UST + 1,95%)
Deute *senior preferred*[3,6]	CHF 300	19/03/2024	6 anys	2,175% (SARON *midswap* +1,05%)
Deute *senior preferred*[7]	AUD 100	17/05/2024	3 anys	5,120%
Deute *senior preferred*	€ 60	25/06/2024	7 anys	3,624% (*midswap* +0,87%)
Covered Bond - BPI	€ 300	27/06/2024	8 anys	3,038% (*midswap* +0,33%)

[1] Correspon a la *yield* de l'emissió i, en el cas de l'emissió AT1, al seu cupó.
[2] Emissió amb *call* diari durant els 6 mesos anteriors a la data de revisió de la remuneració.
[3] Emissió *callable*, en què es pot exercir l'opció d'amortització anticipada abans de la data de venciment.
[4] Import equivalent el dia d'execució en euros: 918 milions.
[5] Import equivalent el dia d'execució en euros: 918 milions.
[6] Import equivalent el dia d'execució en euros: 315 milions.
[7] Import equivalent el dia d'execució en euros: 61 milions.

Informació sobre la col·lateralització de cèdules hipotecàries de CaixaBank, S.A.

En milions d'euros / %		30.06.2024	31.12.2023
Cèdules hipotecàries emeses	a	55.674	56.840
Conjunt de cobertura total (préstec + coixí de liquiditat)	b	103.653	103.418
Col·lateralització	b/a	186%	182%
Sobrecol·lateralització	b/a-1	86%	82%
Capacitat d'emissió de cèdules hipotecàries[1]		43.043	41.654

[1] A més, es disposa d'una capacitat d'emissió de cèdules territorials per 4.036 milions d'euros. El càlcul de la capacitat d'emissió no incorpora, si n'hi ha, els actius líquids segregats en el coixí de liquiditat.

08.6 Gestió del capital

- La ràtio **Common *Equity Tier* 1 (CET1) és del 12,2%.**
  - La seva evolució ve marcada per l'impacte extraordinari del tercer programa de recompra d'accions "SBB" per 500 milions d'euros, finalitzat el maig del 2024, que ha suposat -22 punts bàsics (pb). A més, s'incorpora prudencialment l'impacte extraordinari del quart programa de recompra d'accions anunciat el juliol (deducció de l'import màxim del programa, 500 milions d'euros, -22 pb).
  - El creixement orgànic del primer semestre és de +101 punts bàsics, minorats per la previsió de dividend amb càrrec a l'exercici i el pagament del cupó AT1 (-75 pb). Lleuger repunt en l'evolució del mercat i altres (+3 pb).
  - L'objectiu intern per a la ràtio de solvència de CET1 se situa entre l'11,5% i el 12%, cosa que implica una distància d'entre 300 i 350 punts bàsics respecte al requisit SREP.
- La ràtio ***Tier 1*** arriba al **14,0%** i la ràtio de **Capital Total** se situa en el **16,3%**.
- El **grau de palanquejament** *(leverage ratio)* se situa en el **5,6%.**
- La ràtio **MREL subordinada** arriba al **23,7%** i la ràtio **MREL total** és del **26,9%.** Aquestes ràtios s'han vist impactades per les emissions fetes de *Senior Preferred* i *Senior Non Preferred* esmentades a l'apartat de liquiditat i estructura de finançament.
- D'altra banda, **CaixaBank està subjecte a requisits mínims de capital** en base individual. La ràtio CET1 en aquest perímetre arriba a l'11,7%.
- Addicionalment, **BPI** també compleix amb els seus requeriments mínims de capital. Les ràtios de capital de la companyia a nivell subconsolidat són: CET1 del 13,8%, *Tier 1* del 15,2% i Capital Total del 17,5%.
- Pel que fa als requisits regulatoris, per al 2024 el coixí de risc sistèmic domèstic del Grup es manté en el 0,50%. El coixí anticíclic estimat per al juny del 2024 és del 0,13%. D'acord amb això, els **requisits de capital per al 2024** se situen en un 8,62% per al CET1, un 10,45% per al Tier 1 i un 12,88% per a Capital Total. A 30 de juny, CaixaBank disposa d'un marge de 343 punts bàsics, és a dir, 8.017 milions d'euros, fins al trigger MDA del Grup.
- En relació amb el requisit d'MREL, el març del 2024 el Banc d'Espanya va comunicar a CaixaBank els requisits mínims d'MREL Total i Subordinat que haurà de complir a nivell consolidat:

	Requeriment en % APR (incloent-hi CBR)	Requeriment en % LRE
MREL total	24,67%	6,20%
MREL subordinat	16,63%	6,20%

- Els graus de solvència del Grup constaten que els requeriments aplicables no impliquen cap limitació automàtica de les esmentades en la normativa de solvència sobre les distribucions de dividends, de retribució variable i d'interessos als titulars de valors de capital de nivell 1 addicional.

En milions d'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%
Actius ponderats per risc (APR)	233.658	228.428
Leverage Ratio	5,6%	5,8%

08.7 Remuneració a l'accionista

El 3 d'abril del 2024, **l'entitat va abonar als seus accionistes 0,3919 euros per acció en concepte de dividend ordinari** amb càrrec als beneficis de l'exercici 2023, tal com va aprovar la Junta General Ordinària d'Accionistes de CaixaBank el 22 de març passat. Amb el pagament d'aquest dividend, l'import de la remuneració a l'accionista corresponent a l'exercici 2023 va pujar a 2.889 milions d'euros, equivalent al 60% del benefici net consolidat del 2023, en línia amb la política de dividends acordada pel Consell d'Administració per a l'exercici 2022 i amb l'objectiu establert en el marc del Pla Estratègic 2022-2024.

D'altra banda, el Consell d'Administració celebrat l'1 de febrer del 2024 va aprovar la **Política de dividends per a l'exercici 2024, basada en una distribució en efectiu d'entre el 50% i el 60% del benefici net consolidat**, que s'abonarà mitjançant dos pagaments en efectiu: un dividend a compte que s' abonarà durant el mes de novembre del 2024, per un import d'entre el 30 % i el 40 % del benefici net consolidat corresponent al primer semestre del 2024, i un dividend complementari que s'abonarà l'abril del 2025, subjecte a aprovació final per part de la Junta General d'Accionistes. D'acord amb aquest pla, l'import mínim a repartir en concepte de dividend a compte es situaria en torn els 800 milions d'euros. L'acord pertinent del Consell d'Administració i l'import final de tal dividend a compte es definirà a l'octubre de 2024.

En relació amb els **programes de recompra d'accions (SBB)**, en el marc de l'actual Pla Estratègic, **el gener i el maig del 2024 van finalitzar el segon i el tercer programes de recompra d'accions, després d'haver adquirit 129.404.256 accions pròpies per un import total de 500 milions d'euros i 104.639.681 accions pròpies per un import total de 500 milions d'euros, respectivament**. A més, després de rebre l'autorització regulatòria pertinent, l'11 de juliol del 2024 es va informar mitjançant IP que el Consell d'Administració va acordar l'aprovació d'un programa de recompra d'accions per un import màxim de 500 milions d'euros, que començarà en algun moment a partir del 31 de juliol del 2024.

Així mateix, el maig i el juny del 2024 es van inscriure al Registre mercantil les escriptures de **reducció del capital social en 129.404.256 euros i 104.639.681 euros, corresponents al segon i tercer programes de compra d'accions, respectivament**. En conseqüència, el capital social resultant ha quedat fixat en 7.268.087.682 accions, d'1 euro de valor nominal cadascuna.

08.8 Ratings

Agència	Rating emissor			Deute Sènior Preferent	Data última revisió	Rating cèdules hipotecàries	Data última revisió CH
	Llarg termini	Curt termini	Perspectiva				
S&P Global Ratings	A–	A-2	Positiva	A–	29.04.2024	AA+	18.01.2024
FitchRatings	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

Durant el 2024, Moody's va millorar el rating emissor a llarg termini i el del deute sènior preferent de CaixaBank fins a A3 des de Baa1, després de millorar la valoració de la fortalesa intrínseca. S&P Global va millorar la perspectiva a positiva des d'estable del rating emissor a llarg termini de CaixaBank. DBRS va confirmar en A el rating emissor a llarg termini de CaixaBank.

G

Glosari

G.1 Información no financiera PÀG. 153

G.2 Información financiera PÀG. 159

G.1 Informació no financera

Tot seguit es presenten les definicions dels indicadors i altres termes relacionats amb la **informació no financera que es presenten en l'informe de gestió semestral consolidat.**

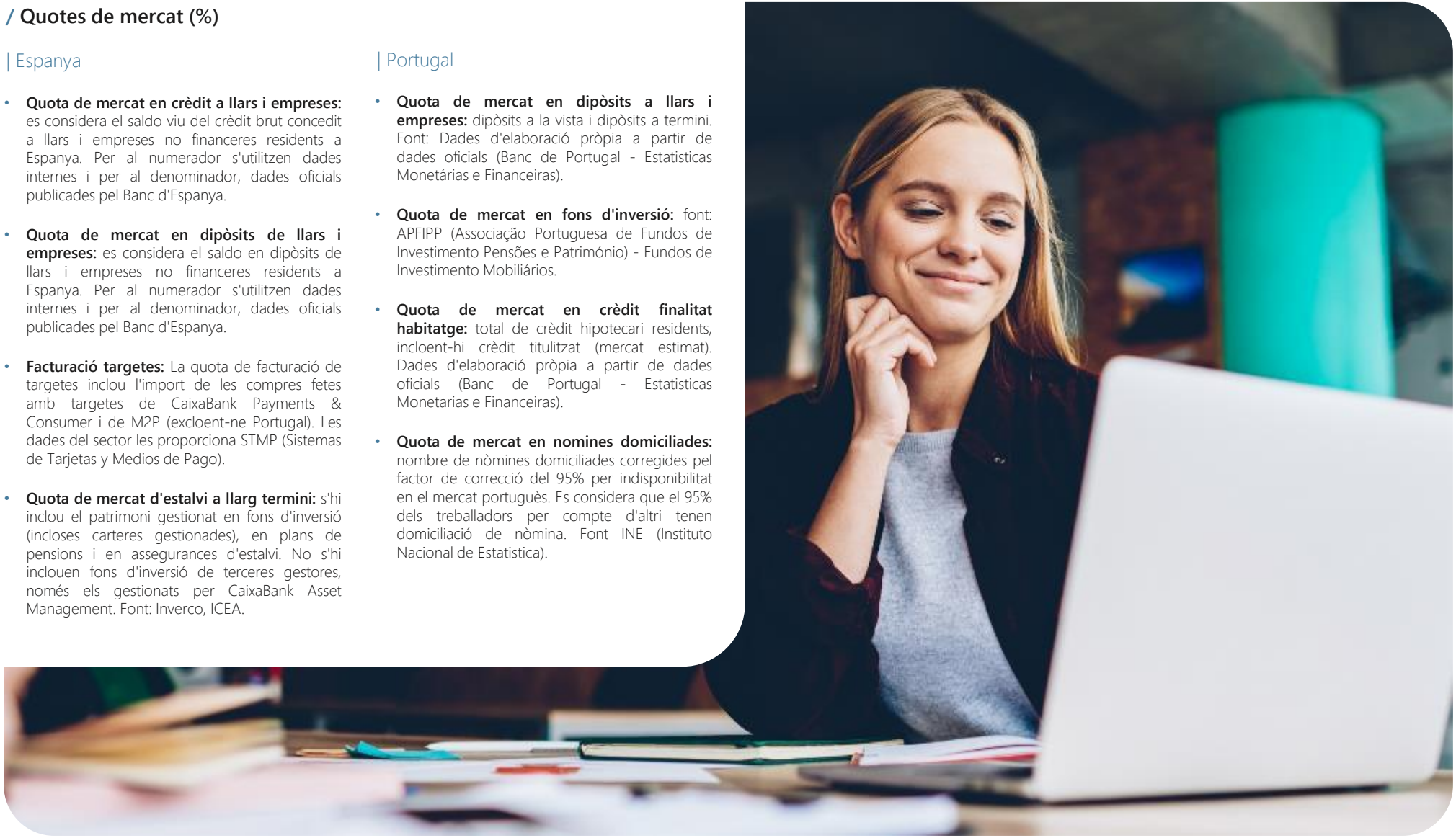
/ Quotes de mercat (%)

| Espanya

- **Quota de mercat en crèdit a llars i empreses:** es considera el saldo viu del crèdit brut concedit a llars i empreses no financeres residents a Espanya. Per al numerador s'utilitzen dades internes i per al denominador, dades oficials publicades pel Banc d'Espanya.
- **Quota de mercat en dipòsits de llars i empreses:** es considera el saldo en dipòsits de llars i empreses no financeres residents a Espanya. Per al numerador s'utilitzen dades internes i per al denominador, dades oficials publicades pel Banc d'Espanya.
- **Facturació targetes:** La quota de facturació de targetes inclou l'import de les compres fetes amb targetes de CaixaBank Payments & Consumer i de M2P (excloent-ne Portugal). Les dades del sector les proporciona STMP (Sistemas de Tarjetas y Medios de Pago).
- **Quota de mercat d'estalvi a llarg termini:** s'hi inclou el patrimoni gestionat en fons d'inversió (incloses carteres gestionades), en plans de pensions i en assegurances d'estalvi. No s'hi inclouen fons d'inversió de terceres gestores, només els gestionats per CaixaBank Asset Management. Font: Inverco, ICEA.

| Portugal

- **Quota de mercat en dipòsits a llars i empreses:** dipòsits a la vista i dipòsits a termini. Font: Dades d'elaboració pròpia a partir de dades oficials (Banc de Portugal - Estatisticas Monetárias e Financeiras).
- **Quota de mercat en fons d'inversió:** font: APFIPP (Associação Portuguesa de Fundos de Investimento Pensões e Património) - Fundos de Investimento Mobiliários.
- **Quota de mercat en crèdit finalitat habitatge:** total de crèdit hipotecari residents, incloent-hi crèdit titulitzat (mercat estimat). Dades d'elaboració pròpia a partir de dades oficials (Banc de Portugal - Estatisticas Monetarias e Financeiras).
- **Quota de mercat en nomines domiciliades:** nombre de nòmines domiciliades corregides pel factor de correcció del 95% per indisponibilitat en el mercat portuguès. Es considera que el 95% dels treballadors per compte d'altri tenen domiciliació de nòmina. Font INE (Instituto Nacional de Estatistica).



G.1 Informació no financera

Generals

- **Percentatge de ciutadans que disposen d'una oficina al seu municipi:** percentatge de població a Espanya en municipis on hi ha una oficina de CaixaBank (oficina *Retail* o finestreta dependent).
- **Clients digitals:** clients particulars que han fet una o més operacions de *login* a Now, imagin o altres apps CaixaBank (*Pay*, *Sign*) els últims 6 mesos.
- **Client:** qualsevol persona física o jurídica amb posició global igual o superior a 5 € a l'Entitat que hagi efectuat, com a mínim, dos moviments no automàtics en els últims dos mesos.
- **Clients vinculats:** clients persona física a Espanya amb 3 famílies o més de productes.
- ***Free Float* de gestió (%):** nombre d'accions disponibles per al públic, calculat com el nombre d'accions emeses menys les accions en mans de l'autocartera, els consellers i els accionistes amb representació en el Consell d'Administració.
- **Oficines:** nombre de total centres. Inclou les oficines *retail* i resta de segments especialitzats. No inclou les finestretes (centres d'atenció al públic desplaçats sense director, dependents d'una altra oficina principal). Tampoc no s'hi inclouen les sucursals i les oficines de representació a l'estranger ni els centres virtuals o digitals.
- **Oficina accessible:** una oficina es considera accessible quan les seves característiques permeten que totes les persones, independentment de les seves capacitats, puguin accedir al centre, circular-hi, orientar-s'hi, identificar, entendre i fer ús dels serveis i equipaments disponibles i comunicar-se amb el personal d'atenció. Tot això, complint amb la normativa vigent.
- **Ofibusos:** oficines mòbils que donen servei a diferents municipis mitjançant rutes diàries diferents i, en funció de la demanda, visita les localitats a les quals presta servei una o diverses vegades al mes. A més d'evitar l'exclusió financera de les zones rurals, aquest servei preserva la relació directa amb el client que resideix en aquests entorns i manté l'aposta de l'entitat pels sectors agrícola i ramader.
- **Població total de les localitats en què es presta el servei ofimòbil.** Població segons l'INE (Institut Nacional d'Estadística) de les localitats en què les ofimòbils fan parada de servei financer.
- **Proveïdors actius:** Es defineix com a proveïdor actiu. Aquells proveïdors que compleixen alguna de les característiques següents:
    - Té algun contracte actiu a Ariba amb data d'acord els últims 3 anys.
    - Ha facturat durant l'any actual o anterior.
    - Ha participat en alguna negociació els últims 12 mesos.
- **Recursos i valors gestionats (context model negoci):** saldo de recursos gestionats de balanç i fora de balanç.

Experiència client i qualitat

- **Índex d'Experiència del Client (IE) Global:** mesura l'experiència global del client de CaixaBank en una escala de 0 a 100, en cadascun dels negocis.
- ***Net Promoter Score* (NPS):** mesura la recomanació del client en una escala de 0 a 10. L'índex és el resultat de la diferència entre el percentatge fr clients Promotors (valoracions 9-10) i clients Detractors (valoracions 0-6).

Recursos Humans

- **Empleats:** nombre total d'empleats/des de la companyia en la data de tancament de l'exercici. Aquesta dada inclou la plantilla que cotitza a la Seguretat Social, és a dir, no inclou becaris, empleats/des ETT ni excedents.
- **Empleats amb discapacitat (nombre):** empleats treballant a l'Entitat amb un grau reconegut de discapacitat igual o superior al 33%.
- **Inversió en formació per empleat (€):** inversió total en formació de l'exercici dividida per la plantilla mitjana.
- **Dones en posicions directives a partir de subdirecció d'oficina gran (%):** percentatge de dones en llocs de subdirecció d'oficina A o B, o superior, sobre el total de plantilla en posicions directives. Dada calculada per a Caixabank, S.A.
- **Nombre de professionals certificats en assessorament financer (MiFID II):** nombre d'empleats aprovats en el Curs d'Informació en Assessorament Financer (CIAF). Addicionalment, per a aquest còmput de certificació són convalidables la resta de cursos que certifica CNMV per a aquesta finalitat.
- **% Professionals certificats:** quocient entre el nombre d'empleats certificats i el total d'empleats que formen part del col·lectiu considerat clau en Banca Premier i Banca Privada.

G

G.1 Informació no financera

/ Sostenibilitat

- **Actius Gestionats:** Inclou fons d'inversió, carteres gestionades, SICAV, plans de pensions i alguns productes Unit Linked.

- **Tipologia classificació Actius gestionats d'acord amb SFDR:** **Article 8:** Aquells productes i serveis financers que promouen característiques ambientals o socials o una combinació d'aquestes. **Article 9:** Aquells productes i serveis financers que persegueixen un objectiu d'inversió sostenible. **Article 6:** Aquells productes i serveis que tenen en consideració els riscos ambientals, socials i de governança en la presa de decisions d'inversió que no es consideren sota els articles 8 o 9, i també aquells que no integren riscos de sostenibilitat.

- **Microcrèdits:** préstecs de fins a 25.000 euros, sense garantia real i adreçats a persones que, per les seves condicions econòmiques i socials, poden tenir dificultats d'accés al finançament bancari tradicional. La seva finalitat és fomentar l'activitat productiva, la creació de llocs de treball i el desenvolupament personal i familiar.

- **Altres finances amb impacte social:** préstecs que contribueixen a generar un impacte social positiu i mesurable a la societat, adreçats a sectors relacionats amb l'emprenedoria i la innovació, l'economia social, l'educació i la salut. La seva finalitat és contribuir a maximitzar l'impacte social en aquests sectors.

- **Habitatge social:** cartera d'habitatges propietat del Grup en els quals es té en compte la situació de vulnerabilitat de l'arrendador per establir les condicions del lloguer.

- **Beneficiaris de MicroBank:** Nombre de titulars i cotitulars de microcrèdits atorgats per MicroBank durant el període 2022-2024.

- **Mobilització finances sostenibles (negoci Espanya):** L'import de mobilització de finances sostenibles inclou: i) Finançament hipotecari sostenible (certificat d'eficiència energètica "A" o "B)", finançament per a rehabilitació energètica d'habitatges, finançament de vehicles híbrids/elèctrics, finançament de plaques fotovoltaiques, ecofinançament agro i microcrèdits atorgats per MicroBank; Finançament sostenible a Empreses, Promotor i CIB&IB; L'import considerat a l'efecte de la mobilització de finançament sostenible és el límit de risc formalitzat en operacions de finançament sostenible a clients, incloent-hi llarg termini, circulant i risc de signatura. Es consideren també les operacions d'innovació i renovació tàcita o explícita de finançament sostenible; ii) La participació proporcional de CaixaBank en l'emissió i col·locació de bons sostenibles (verds, socials o mixtos) per part dels clients; iii) Increment net en Actius gestionats a CaixaBank Asset Management en productes classificats segons l'art. 8 i 9 de la normativa SFDR (inclou nous fons/fusió de fons registrats com a art. 8 i 9, més aportacions netes -aportacions menys retirades-, incloent-hi l'efecte del mercat en la valoració de les participacions); Increment brut en patrimoni gestionat a VidaCaixa en productes classificats d'acord amb els articles 8 i 9 de la normativa SFDR (inclou aportacions brutes sense considerar retirades ni efecte mercat - a Fons de Pensions (FP), Esquemes de Previsió Social Voluntària (EPSV) i Unit Linked classificats com a article 8 i 9 segons SFDR.

- **Mobilització finances sostenibles - negoci Portugal:** Inclou crèdit tant per a empreses (Empreses + CIB + Institucions), com per a particulars, així com la participació en la col·locació de bons sostenibles. En relació amb la intermediació sostenible, s'hi inclouen els Fons i Assegurances articles 8 i 9, d'acord amb SFDR, tant per a la captació líquida com per a la transformació, així com Fons de terceres gestores.

- **SFDR:** Sigles en anglès de *Sustainable Finance Disclosure Regulation*. Reglament de Divulgació en matèria de finances sostenibles de la UE.

G.1 Informació no financera

La metodologia seleccionada per CaixaBank per a l'estimació de les emissions finançades és **"The Global GHG Accounting and Reporting Standard for the Financial Industry"** (d'ara endavant, l'estàndard), un estàndard desenvolupat per Partnership for Carbon Accounting Financials (d'ara endavant, PCAF).

Aquesta metodologia estableix que les emissions finançades es calculen sempre multiplicant un factor d'atribució (específic per a cada classe d'actiu) per les emissions del prestatari, de l'empresa participada o del bé finançat:

Equació 1 – emissions finançades

Emissions finançades = Σ Factor d'atribución * Emissions

En què**: el factor d'atribució:** és la part de les emissions de CO2e anuals del prestatari que s'atribueix el banc.

Emissions: les emissions anuals del prestatari.

La informació d'emissions i dades financers de les companyies que formen part de la cartera de CaixaBank s'ha pres al tancament de l'exercici reportat (en aquest cas, el 2023).

| Finançament empresarial. Metodologia i càlcul

El càlcul d'emissions per a aquesta categoria inclou tots els préstecs o línies de crèdit presents al balanç de l'Entitat per a finalitats corporatives generals, concedits a empreses, organitzacions sense ànim de lucre o qualsevol altre tipus d'organització (inclou pimes). El càlcul es fa seguint un enfocament de grup.

Càlcul del factor d'atribució

El factor d'atribució representa el pes del finançament concedit per l'Entitat sobre el client. Seguint la referència de l'estàndard PCAF, es calcula com s'indica a continuació:

Equació 2 – factor d'atribució *general lending*

$$\text{Factor d'atribució} = \frac{\text{Saldo pendent d'amortitzar}}{\text{Enterprise Value Including Cash}_{o}\ \text{(EVIC)}}$$

Per al càlcul de l'EVIC s'han utilitzat els epígrafs corresponents pel seu valor en llibres (així s'evita que la volatilitat dels mercats dificulti la gestió i el compliment dels compromisos de descarbonització). La informació de balanç de les companyies s'ha obtingut a partir de bases de dades internes i prospeccions de la informació recollida en els balanços de les companyies. Quan no es disposa d'informació financera de l'empresa, no és factible calcular les emissions finançades.

Càlcul d'emissions

En funció de la informació disponible, el càlcul d'emissions finançades es fa seguint dos enfocaments:

a. ***Top-down:*** quan es disposa d'informació d'emissions publicada pel Grup.

b. ***Bottom-up:*** quan no es disposa d'informació d'emissions publicada pel Grup, aquestes s'estimen a partir de la informació disponible (a escala de sector) de les contraparts que constitueixen el Grup.

G.1 Informació no financera

| *Project Finance*. Metodologia i càlcul

La cartera de *Project Finance* inclou tots els préstecs a projectes amb finalitats específiques que en la data tancament són al balanç de l'Entitat. Per al càlcul de les emissions de PF, només s'hi inclouen les emissions finançades durant la vida de l'operació.

Càlcul del factor d'atribució

El factor d'atribució en aquest segment es calcula de la manera següent:

Equació 3 – factor d'atribució *Project finance*

$$\text{Factor d'atribució}_o = \frac{\text{Saldo pendent d'amortitzar}}{\text{Patrimoni net}_e + \text{Deute}_e}$$

Càlcul d'emissions

Atesa la informació disponible, s'han usat els enfocaments següents per al càlcul d'emissions per scope 1, 2, 3:

- **Enfocament 1:** aquest enfocament utilitza les emissions reportades del projecte que es finançarà.
- **Enfocament 2:** emissions de GEI calculades a partir de l'activitat física del projecte que es finançarà.
- **Enfocament 3:** emissions de GEI calculades a partir de l'activitat econòmica i de factors d'intensitat PCAF.

| Hipoteques i CRE. Metodologia i càlcul

La cartera hipotecària inclou aquells préstecs amb garantia hipotecària presents al balanç de l'Entitat, destinats a la compra o el refinançament de propietats residencials, inclosos habitatges individuals i unifamiliars. La cartera ***Commercial Real Estate*** (CRE) inclou aquells préstecs amb garantia hipotecària presents al balanç de l'Entitat, destinats a la compra o refinançament de propietats amb finalitats comercials. Queden fora de l'abast els préstecs que tenen com a finalitat el consum, així com aquelles destinades a la construcció/reforma de l'habitatge o propietats amb finalitats comercials.

Càlcul del factor d'atribució

El factor d'atribució en aquest segment es calcula de la manera següent:

Equació 4 – factor d'atribució hipoteques i CRE

$$\text{Factor d'atribució}_o = \frac{\text{Saldo pendent d'amortitzar de l'immoble}}{\text{Valor de la propietat en origen}_e}$$

Càlcul d'emissions

Atesa la informació disponible, s'han utilitzat els següents enfocaments per al càlcul d'emissions per scope 1 i 2 dels immobles:

- Certificat energètic de l'immoble. L'EPC podrà ser real, estimat, inferit o modelitzat.
- Institut per a la Diversificació i Estalvi de l'Energia o PCAF/CRREM, en funció del tipus d'immoble.

| Cartera d'inversió. Metodologia i càlcul

La cartera d'inversió inclou renda fixa corporativa i renda variable. Dins el perímetre de RF s'hi inclouen aquelles inversions en bons financers emesos per entitats privades, excloent-ne bons verds. Dins el perímetre de renda variable s'hi inclouen les participacions de l'Entitat en altres empreses, incloses les participacions en empreses cotitzades i no cotitzades.

Càlcul del factor d'atribució

El factor d'atribució en aquest segment es calcula de la manera següent:

Equació 5 – factor d'atribució cartera d'inversió

$$\text{Factor d'atribució}_o = \frac{\text{Valor net comptable}}{\text{Enterprise Value Including Cashe (EVIC)}_e}$$

Càlcul d'emissions

Atesa la informació disponible, s'han utilitzat els següents enfocaments per al càlcul de les emissions finançades corresponents a cadascun dels Abastos 1, 2 i 3:

- **Enfocament 1:** aquest enfocament utilitza les emissions reportades per la companyia.
- **Enfocament 2:** emissions de GEI calculades a partir de l'activitat econòmica de la companyia i factors d'intensitat PCAF.

G.1 Informació no financera

| Vehicles. Metodologia i càlcul

Aquesta cartera inclou aquells préstecs destinats a empreses i particulars per a l'adquisició de vehicles de motor.

Càlcul del factor d'atribució

El factor d'atribució en aquest segment es calcula de la manera següent:

Equació 6 – factor d'atribució vehicles

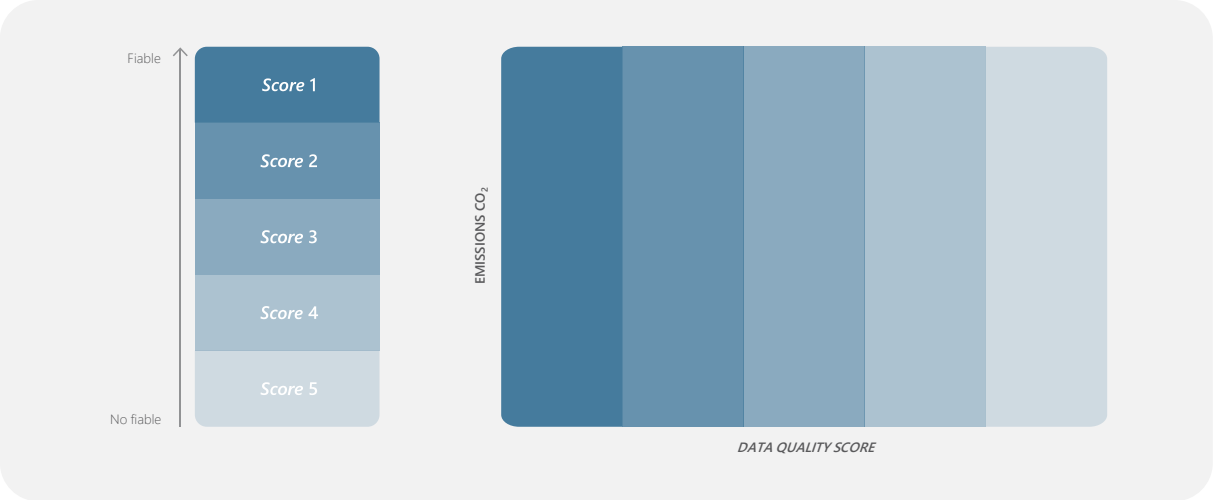
$$\text{Factor d'atribució}_o = \frac{\text{Saldo pendent d'amortitzar}}{\text{Valor total del préstec}_e}$$

Càlcul d'emissions

Atesa la baixa disponibilitat d'informació relativa a les emissions reals (emissions d'Abast 1) de cada vehicle, es fa una estimació de finançades a partir dels següents *proxies* factor d'emissió mitjà segons tipus de vehicle i mitjana de quilòmetres recorreguts segons el tipus de vehicle.

| *Data Quality*

En funció de la metodologia d'estimació utilitzada, la PCAF estableix un nivell de qualitat sobre el grau de certesa d'aquestes (*Data Quality Score* o *DQ Score*). Concretament, la PCAF estableix 5 nivells de *DQ Score:*



De cara a divulgar de forma representativa la qualitat mitjana de les dades utilitzades, s'han normalitzat els *scores* de qualitat a partir de l'import disposat (mitjana ponderada), aplicant-se la fórmula següent:

$$\Sigma^{n}_{i=1} = \frac{\text{Disposat x Puntuació de la qualitat de la dada (DQ Score)}_i}{\Sigma^{n}_{i=1}\,\text{Disposat}}$$

G.2 Informació financera

A més de la informació financera, elaborada d'acord amb les Normes Internacionals d'Informació Financera (NIIF), aquest document inclou certes Mesures Alternatives de Rendiment (MAR), segons la definició de les Directrius sobre Mesures Alternatives del Rendiment publicades per la *European Securities and Markets Authority* el 30 de juny del 2015 (ESMA/2015/1057 directrius ESMA). CaixaBank utilitza certes MAR, que no s'han auditat, amb l'objectiu que contribueixin a una millor comprensió de l'evolució financera del Grup. Aquestes mesures s'han de considerar com a informació addicional, i en cap cas no substitueixen la informació financera elaborada d'acord amb les NIIF. Així mateix, la forma en què el Grup defineix i calcula aquestes mesures pot diferir d'altres mesures similars calculades per altres companyies i, per tant, podrien no ser comparables.

Les Directrius ESMA defineixen les MAR com una mesura financera del rendiment financer passat o futur, de la situació financera o dels fluxos d'efectiu, excepte una mesura financera definida o detallada en el marc de la informació financera aplicable.

Seguint les recomanacions de les directrius esmentades, tot seguit s'adjunta el detall de les MAR utilitzades, així com la conciliació de certs indicadors de gestió amb els presentats en els estats financers consolidats. Les xifres es presenten en milions d'euros llevat que s'indiqui el contrari.

G.2 Informació financera

| Rendibilitat i eficiència

Diferencial de la clientela [1]

Permet el seguiment del diferencial entre ingressos i despeses per interessos de clients.

S'extreu del resultat de dividir els conceptes següents:

- Tipus mitjà del rendiment de la cartera de crèdits (que s'obté com a quocient entre els ingressos del semestre anualitzats de la cartera de crèdit i el saldo mitjà de la cartera de crèdit net d'aquest període).
- Tipus mitjà dels recursos de l'activitat detallista (que s'obté com a quocient entre els costos del semestre anualitzats dels recursos de l'activitat detallista i el seu saldo mitjà d'aquest període, excloent-ne els passius subordinats que es puguin classificar com a detallistes).

En milions d'euros		1S24	1S23
Numerador	Ingressos del semestre anualitzats cartera de crèdit	15.215	11.722
Denominador	Saldo mitjà de la cartera crèdit net	330.610	338.237
(a)	**Tipus mitjà rendiment cartera creditícia (%)**	**4,60**	**3,47**
Numerador	Costos del semestre anualitzats recursos detallistes en balanç	3.839	1.652
Denominador	Saldo mitjà de recursos detallistes en el balanç	384.748	378.517
(b)	**Tipus mitjà del cost de recursos detallistes en el balanç (%)**	**1,00**	**0,44**
	Diferencial de clientela (%) (a-b)	3,60	3,03

Diferencial de balanç [1]

Permet el seguiment del diferencial entre ingressos i despeses per interessos que genera la totalitat d'actius i passius del balanç del Grup.

S'extreu del resultat de dividir els conceptes següents:

- Tipus mitjà del rendiment dels actius (que s'obté com a quocient entre els ingressos per interessos del semestre anualitzats i els actius totals mitjans d'aquest període).
- Tipus mitjà del cost dels recursos (s'obté com a quocient entre les despeses per interessos del semestre anualitzades i els recursos totals mitjans d'aquest període).

En milions d'euros		1S24	1S23
Numerador	Ingressos financers del semestre anualitzats	21.081	16.135
Denominador	Actius totals mitjans del període semestral	611.138	619.396
(a)	**Tipus mitjà rendiment dels actius (%)**	**3,45**	**2,60**
Numerador	Despeses financeres del semestre anualitzades	9.876	6.810
Denominador	Recursos totals mitjans del període semestral	611.138	619.396
(b)	**Tipus mitjà cost dels recursos (%)**	**1,62**	**1,10**
	Diferencial de balanç (%) (a-b)	1,83	1,50

ROE

Permet el seguiment de la rendibilitat obtinguda sobre els fons propis.

S'extreu del resultat de dividir els conceptes següents:

- Resultat atribuït al Grup (ajustat per l'import del cupó de l'*Additional Tier* 1, registrat en fons propis
- Fons propis més ajustos de valoració mitjans, dels últims dotze mesos (calculats com la mitjana de saldos mitjans mensuals).

En milions d'euros		1S24	1S23
(a)	Resultat atribuït al Grup 12 M	5.355	3.692
(b)	Cupó Additional Tier 1	(279)	(257)
Numerador	**Resultat atribuït al Grup ajustat 12 M (a + b)**	**5.076**	**3.435**
(c)	Fons propis mitjans 12M	37.213	35.832
(d)	Ajustos de valoració mitjans 12M	(1.874)	(2.003)
Denominador	**Fons propis + ajustos de valoració mitjans 12 M (c + d)**	**35.340**	**33.830**
	ROE (%)	14,4%	10,2%

[1] Els saldos mitjans del període observat estan calculats a partir dels saldos diaris del període, excepte en el cas d'algunes filials, per a les quals els saldos mitjans es calculen com la mitjana aritmètica dels saldos puntuals vigents en cada tancament mensual.

G.2 Informació financera

ROTE

Indicador utilitzat per mesurar la rendibilitat sobre el patrimoni tangible.

S'extreu del resultat de dividir els conceptes següents:

- Resultat atribuït al Grup (ajustat per l'import del cupó de l'*Additional Tier* 1, registrat en fons propis).
- Fons propis més ajustos de valoració mitjans dotze mesos (calculats com la mitjana de saldos mitjans mensuals), deduint-ne els actius intangibles amb criteris de gestió (que s'obté de l'epígraf Actius intangibles del balanç públic més els actius intangibles i fons de comerç associats a les participades nets del seu fons de deteriorament, registrats a l'epígraf Inversions en negocis conjunts i associades del balanç públic).

En milions d'euros		1S24	1S23
(a)	Resultat atribuït al Grup 12 M	5.355	3.692
(b)	Cupó Additional TIER 1	(279)	(257)
Numerador	**Resultat atribuït al Grup ajustat 12 M (a + b)**	**5.076**	**3.435**
(c)	Fons propis mitjans 12M	37.213	35.832
(d)	Ajustos de valoració mitjans 12M	(1.874)	(2.003)
(e)	Actius intangibles mitjans 12M	(5.369)	(5.312)
Denominador	**FP + ajustos de valoració mitjans excloent-ne actius intangibles (c+d+e)**	**29.971**	**28.517**
	ROTE (%)	16,9%	12,0%

ROA

Ràtio que indica la rendibilitat obtinguda en relació amb els actius.

S'extreu del resultat de dividir els conceptes següents:

- Resultat net (ajustat per l'import del cupó de l'*Additional Tier* 1, registrat en fons propis).
- Actius totals mitjans dels últims dotze mesos (calculats com la mitjana dels saldos diaris del període analitzat).

En milions d'euros		1S24	1S23
(a)	Resultat després d'impostos i abans de minoritaris 12 M	5.358	3.694
(b)	Cupó Additional Tier 1	(279)	(257)
Numerador	**Resultat net ajustat 12 M (a + b)**	**5.079**	**3.438**
Denominador	**Actius totals mitjans 12 M**	**614.708**	**658.680**
	ROA (%)	0,8%	0,5%

RORWA

Ràtio que indica la rendibilitat obtinguda ponderant els actius pel seu risc.

S'extreu del resultat de dividir els conceptes següents:

- Resultat net (ajustat per l'import del cupó de l'*Additional Tier* 1, registrat en fons propis).
- Actius totals mitjans ponderats per risc dels últims dotze mesos (calculats com a mitjana dels saldos mitjans trimestrals).

En milions d'euros		1S24	1S23
(a)	Resultat després d'impostos i abans de minoritaris 12 M	5.358	3.694
(b)	Cupó Additional Tier 1	(279)	(257)
Numerador	**Resultat net ajustat 12 M (a + b)**	**5.079**	**3.438**
Denominador	**Actius ponderats per riscos regulatoris 12M**	**227.217**	**215.623**
	RORWA (%)	2,2%	1,6%

Ràtio d'eficiència

Ràtio habitual al sector bancari per relacionar els costos amb els ingressos generats.

S'extreu del resultat de dividir els conceptes següents:

- Despeses d'explotació (despeses d'administració i amortització).
- Marge brut (o ingressos *core* per a la ràtio d'eficiència *core*) dels últims dotze mesos.

En milions d'euros		1S24	1S23
Numerador	**Despeses d'administració i amortització 12 M**	**5.951**	**5.677**
Denominador	**Marge brut 12 M**	**15.259**	**12.346**
	Ràtio d'eficiència sense despeses extraordinàries (%)	39,0%	46,0%
Numerador	**Despeses d'administració i amortització sense despeses extraordinàries 12 M**	**5.947**	**5.645**
Denominador	**Marge brut 12 M**	**15.259**	**12.346**
	Ràtio d'eficiència sense despeses extraordinàries (%)	39,0%	45,7%
Numerador	**Despeses d'administració i amortització sense despeses extraordinàries 12 M**	**5.947**	**5.645**
Denominador	**Ingressos *core* 12M**	**16.151**	**13.197**
	Ràtio d'eficiència *core* (%)	36,8%	42,8%

G.2 Informació financera

Ingressos *Core*

Són aquells ingressos recurrents relacionats amb el negoci bancari i assegurador. Es defineixen incloent-hi les partides següents:

- Marge d'interessos
- Comissions netes
- Resultat del servei d'assegurances
- Ingressos de participades de Bancassegurances

Permet el seguiment dels ingressos recurrents del negoci bancari i assegurador.

En milions d'euros	1S24	1S23
Marge d'interessos	5.572	4.624
Ingressos de participades de bancassegurances	102	139
Comissions netes	1.855	1.846
Resultat del servei d'assegurances	594	501
Ingressos *Core*	8.124	7.110

| Gestió de risc

Cost del risc (CoR)

Mètrica utilitzada per monitorar el cost per dotacions per a insolvències sobre la cartera de crèdit.

S'extreu del resultat de dividir els conceptes següents:

- **Total de dotacions per a insolvències (dotze mesos).**
- Saldo mitjà brut de crèdits a la clientela i riscos contingents, amb criteris de gestió (calculat com la mitjana dels saldos de tancament de cadascun dels mesos del període).

En millones de euros		1S24	1S23
Numerador	Dotacions per a insolvències 12 M	1.128	1.062
Denominador	Saldo mitjà brut de crèdits + riscos contingents 12 M	384.622	390.562
	Cost del risc (%)	0,29%	0,27%

Ràtio de morositat

Mètrica usada per monitorar i seguir l'evolució de la qualitat de la cartera creditícia.

S'extreu del resultat de dividir els conceptes següents:

- **Deutors dubtosos del crèdit** a la clientela i dels riscos contingents, amb criteris de gestió.
- **Crèdits a la clientela** i riscos contingents bruts, amb criteris de gestió.

En milions d'euros		30.06.2024	31.12.2023
Numerador	Deutors dubtosos crèdit clientela + riscos contingents	10.466	10.516
Denominador	Crèdit clientela + riscos contingents	391.273	384.008
	Ràtio de morositat (%)	2,7%	2,7%

Ràtio de cobertura

Mètrica usada per monitorar la cobertura via provisions dels crèdits dubtosos.

S'extreu del resultat de dividir els conceptes següents:

- Total de fons de deteriorament del crèdit a la clientela i dels riscos contingents, amb criteris de gestió.
- Deutors dubtosos del crèdit a la clientela i dels riscos contingents, amb criteris de gestió.

En milions d'euros		30.06.2024	31.12.2023
Numerador	Fons deteriorament crèdit clientela + riscos contingents	7.301	7.665
Denominador	Deutors dubtosos crèdit clientela + riscos contingents	10.466	10.516
	Ràtio de cobertura (%)	70%	73%

G.2 Informació financera

| Liquiditat

Actius líquids totals

Indicador de la liquiditat de l'entitat.

Consta de la suma de:

- HQLA (*High Quality Liquid Assets* d'acord amb el que estableix el reglament delegat de la Comissió Europea de 10 d'octubre de 2014).
- Disponible en pòlissa al Banc Central Europeu no HQLA.

En milions d'euros		1S24	1S23
Numerador	Actius Líquids d'Alta Qualitat (HQLA)	106.813	98.110
Denominador	Disponible en pòlisses BCE no HQLA	60.607	48.536
	Actius líquids totals (a + b)	167.421	146.646

Loan to deposits

Mostra l'estructura de finançament detallista (permet valorar la proporció del crèdit detallista que està finançat per recursos de l'activitat de clients).

S'extreu del resultat de dividir els conceptes següents:

- Crèdit a la clientela net amb criteris de gestió minorat pels crèdits de mediació (finançament atorgat per organismes públics).
- Dipòsits de clients i periodificadores.

En milions d'euros		30.06.2024	31.12.2023
Numerador	**Crèdit a la clientela de gestió net (a-b-c)**	**351.351**	**343.758**
(a)	Crèdit a la clientela de gestió brut	361.646	354.098
(b)	Fons per a insolvències	7.018	7.339
(c)	Crèdit de mediació	3.277	3.001
Denominador	**Dipòsits de clients i periodificadores (d+e)**	**405.132**	**385.881**
(d)	Dipòsits de clients	404.414	385.507
(e)	Periodificadores incloses a l'epígraf «Cessió Temporal d'Actius i altres»	718	375
	Loan to Deposits (%)	87%	89%

| Ràtios borsàries

Indicadors que permeten conèixer el valor d'una empresa i que utilitzen els inversors per decidir si invertir o no en una determinada companyia.

BPA (Benefici per acció)

S'extreu del resultat de dividir els conceptes següents:

- Resultat atribuït al Grup (ajustat per l'import del cupó de l'*Additional Tier* 1 registrat en fons propis).
- Nombre mitjà d'accions en circulació.

En milions d'euros		1S24	1S23
Numerador	**Resultat atribuït al Grup 12 M**	**5.355**	**3.692**
Denominador	**Nombre mitjà accions en circulació netes d'autocartera[1]**	**7.387**	**7.566**
	BPA (Benefici per acció)	0,72	0,49
	Cupó Additional TIER 1	(279)	(257)
Numerador	**Numerador ajustat per Cupó AT1**	**5.076**	**3.435**
	BPA (Benefici per acció) ajustat per cupó AT1	0,69	0,45

[1] El nombre mitjà d'accions en circulació s'obté com el nombre mitjà d'accions emeses minorades pel nombre mitjà d'accions en autocartera (inclou l'efecte de la recompra d'accions pel volum ja executat). Els nombres mitjans es calculen com la mitjana de puntuals de tancament de cada mes del període analitzat.

G.2 Informació financera

PER (Price-to-earnings ratio)

S'extreu del resultat de dividir els conceptes següents:

- Valor de la cotització.
- Benefici per acció (BPA).

En milions d'euros		1S24	1S23
Numerador	Valor de cotització al tancament del període	4,943	3,787
Denominador	Benefici per acció (BPA)	0,72	0,49
	PER (*Price-to-earnings ratio*)	6,82	7,76

Rendibilitat per dividend

S'extreu del resultat de dividir els conceptes següents:

- Dividends pagats (en accions o en efectiu) l'últim exercici.
- Valor de cotització de l'acció, a data de tancament del període.

En milions d'euros		1S24	1S23
Numerador	Dividends pagats (en accions o efectiu) últim exercici	0,39	0,23
Denominador	Valor de cotització de l'acció al tancament del període	4,943	3,787
	Rendibilitat per dividend (%)	7,93%	6,09%

Valor teòric comptable per acció (VTC)1

S'extreu del resultat de dividir els conceptes següents:

- Patrimoni net minorat pels interessos minoritaris.
- Nombre d'accions en circulació en una data determinada.

Valor teòric comptable tangible per acció (VTCT)1

quocient entre:

- Patrimoni net minorat pels interessos minoritaris i el valor dels actius intangibles.
- Nombre d'accions en circulació en una data determinada.

P/VTC

quocient entre:

- Valor de cotització de l'acció a tancament del període.
- Valor teòric comptable.

P/VTC tangible

quocient entre:

- Valor de cotització de l'acció a tancament del període.
- Valor teòric comptable intangible.

En milions d'euros		1S24	1S23
(a)	Patrimoni net	35.494	34.044
(b)	Interessos minoritaris	(32)	(32)
Numerador	**Patrimoni net ajustat (c = a+b)**	**35.462**	**34.012**
Denominador	**Accions en circulació netes d'autocartera (d)**	**7.260**	**7.495**
e = (c/d)	Valor teòric comptable (€/acció)	4,88	4,54
(f)	Actius intangibles (minoren patrimoni net ajustat)	(5.339)	(5.363)
g = [(c+f)/d]	Valor teòric comptable tangible (€/acció)	4,15	3,82
(h)	Cotització al tancament del període	4,943	3,787
h/e	P/VTC (Valor cotització sobre valor comptable)	1,01	0,83
h/g	P/VTC tangible (Valor cotització sobre valor comptable tangible)	1,19	0,99

[1] El valor teòric comptable i el valor teòric comptable tangible per acció recullen l'impacte del programa de recompra d'accions per l'import executat en la data de tancament del trimestre, tant en el numerador (excloent dels fons propis el valor de les accions recomprades, malgrat que no encara no s'han amortitzat) com en el denominador (el nre. d'accions dedueix les ja recomprades).
El nombre d'accions en circulació s'obté com les accions emeses (menys el nombre d'accions en autocartera) en una data determinada.

G.2 Informació financera

| Adaptació de l'estructura del compte de pèrdues i guanys públic al format de gestió

Comissions netes. Inclou els epígrafs següents:

- Ingressos per comissions.
- Despeses per comissions.

Resultat d'operacions financeres. Inclou els epígrafs següents:

- Guanys o pèrdues en donar de baixa en comptes actius i passius financers no valorats a valor raonable amb canvis a resultats (net).
- Guanys o pèrdues per actius financers no destinats a negociació valorats obligatòriament a valor raonable amb canvis a resultats (net).
- Guanys o pèrdues per actius i passius financers mantinguts per negociar (net).
- Guanys o pèrdues resultants de la comptabilitat de cobertures (net).
- Diferències de canvi (net).

Despeses d'administració i amortització. Inclou els epígrafs següents:

- Despeses d'administració.
- Amortització.

Marge d'explotació. Inclou els epígrafs següents:

- (+) Marge brut.
- (-) Despeses d'explotació

Pèrdues per deteriorament d'actius financers i altres provisions. Inclou els epígrafs següents:

- Deteriorament del valor o reversió del deteriorament del valor d'actius financers no valorats a valor raonable amb canvis a resultats i pèrdues i guanys nets per modificació.
- Provisions o reversió de provisions

Dels quals: Dotacions per a insolvències.

- Deteriorament del valor o reversió del deteriorament del valor d'actius financers no valorats a valor raonable amb canvis a resultats corresponents a préstecs i avançaments per cobrar a la clientela amb criteris de gestió.
- Provisions o reversió de provisions corresponents a provisions per a riscos contingents amb criteris de gestió.

Dels quals: Altres dotacions a provisions.

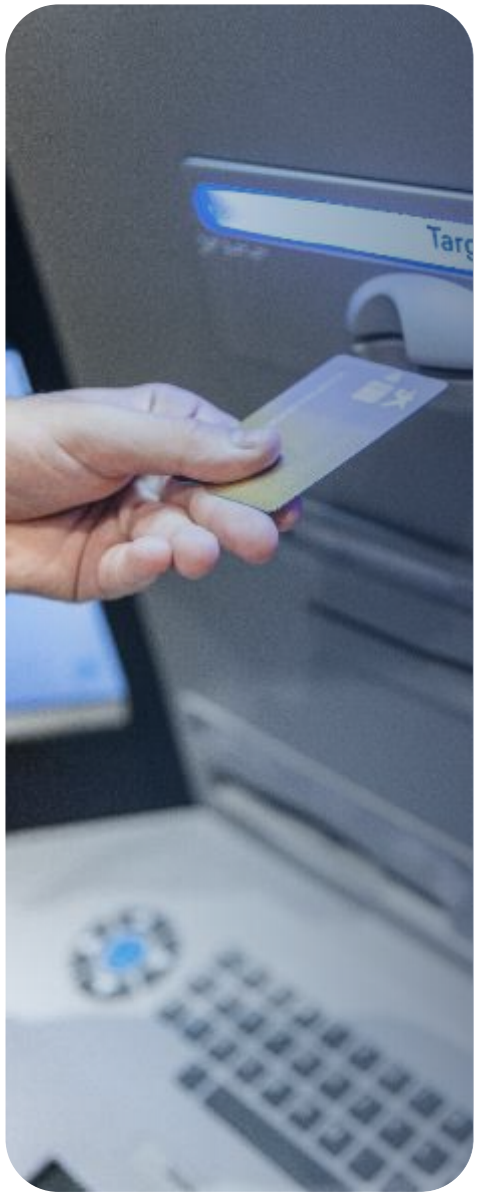
- Deteriorament del valor o reversió del deteriorament del valor d'actius financers no valorats a valor raonable amb canvis a resultats, excloent-ne el saldo corresponent a préstecs i avançaments per cobrar a la clientela amb criteris de gestió.
- Provisions o reversió de provisions, excloent-ne les provisions corresponents a riscos contingents amb criteris de gestió.

Guanys o pèrdues en baixa d'actius i altres. Inclou els epígrafs següents:

- Deteriorament del valor o reversió del deteriorament del valor d'inversions en negocis conjunts o associades.
- Deteriorament del valor o reversió del deteriorament del valor d'actius no financers.
- Guanys o pèrdues en donar de baixa en comptes actius no financers i participacions (net).
- Guanys o pèrdues procedents d'actius no corrents i grups alienables d'elements classificats com a mantinguts per a la venda no admissibles com a activitats interrompudes (net).

Resultat atribuït a interessos minoritaris i altres. Inclou els epígrafs següents:

- Resultat del període atribuïble a interessos minoritaris (participacions no dominants).
- Guanys o pèrdues després d'impostos procedents d'activitats interrompudes.



G.2 Informació financera

/ Conciliació d'indicadors d'activitat amb criteris de gestió

| Crèdit a la clientela, brut

En milions d'euros	30.06.2024	31.12.2023
Actius financers a cost amortitzat – Clientela (Balanç Públic)	**351.707**	**344.384**
Cambres de compensació i fiances donades en efectiu	(1.681)	(1.584)
Altres actius financers sense naturalesa detallista	(249)	(260)
Bons de renda fixa assimilables a crèdit detallista (Actius financers a cost amortitzat – Valors Representatius de Deute del Balanç Públic)	**4.851**	**4.219**
Fons per a insolvències	**7.018**	**7.339**
Crèdit a la clienta brut amb criteris de gestió	**361.646**	**354.098**

| Finançament institucional a l'efecte de la liquiditat bancària

En milions d'euros	30.06.2024	31.12.2023
Passius financers a cost amortitzat – Valors Representatius de Deute Emesos (Balanç Públic)	**54.439**	**56.755**
Finançament institucional no considerat a l'efecte de la liquiditat bancària	**(3.581)**	**(4.570)**
Bons de titulació	(769)	(918)
Ajustos per valoració	(2.403)	(2.576)
Amb naturalesa detallista	(762)	(1.433)
Emissions adquirides per empreses del grup i altres	354	356
Dipòsits a la clientela a l'efecte de la liquiditat bancària[1]	**4.043**	**4.043**
Finançament institucional a l'efecte de la liquiditat bancària	**54.901**	**56.227**

[1] Compostos per 4.010 milions d'euros de cèdules multicedents (netes d'emissions referides) i 33 milions d'euros de dipòsits subordinats. A 31 de desembre de 2023, 4.635 i 33 milions d'euros, respectivament.

| Recursos de clients

En milions d'euros	30.06.2024	31.12.2023
Passius financers a cost amortitzat – Dipòsits de la clientela (Balanç públic)	**422.721**	**397.499**
Recursos no detallistes (registrats a l'epígraf Passius financers a cost amortitzat – Dipòsits a la clientela)	**(13.918)**	**(10.148)**
Cèdules multicedents i dipòsits subordinats	(4.043)	(4.043)
Entitats de contrapartida i altres	(9.875)	(6.105)
Recursos detallistes (registrats en Passius financers a cost amortitzat – Valors Representatius de Deute)	**762**	**1.433**
Emissions *retail* i altres	762	1.433
Passius emparats per contractes d'assegurances amb criteris de gestió	**78.242**	**74.538**
Total recursos de balanç	**487.807**	**463.323**
Actius gestionats	**172.589**	**160.827**
Altres comptes[1]	**7.029**	**6.179**
Total recursos de clients	**667.424**	**630.330**

[1] Inclou, essencialment, recursos transitoris associats a transferències i recaptació.

| Passius per contractes d'assegurances

En milions d'euros	30.06.2024	31.12.2023
Passius per contractes d'assegurances (Balanç Públic)	**72.556**	**70.240**
Correcció del component financer per actualització del passiu segons NIIF17 (exclou *Unit Linked* i altres)	1.536	278
Passius financers designats a valor raonable amb canvis en resultats (Balanç Públic)	**3.399**	**3.283**
Altres passius financers no assimilables a Passius per contractes d'assegurances	(3)	(2)
Passius financers de BPI Vida registrats a l'epígraf Passius financers a cost amortitzat – Dipòsits de la clientela	**754**	**739**
Passius per contractes d'assegurances amb criteri de gestió	**78.242**	**74.538**

G.2 Informació financera

| Conciliació entre la visió d'ingressos comptables i la visió d'ingressos segons naturalesa i servei prestat

Tot seguit es facilita la conciliació dels ingressos entre les dues visions.

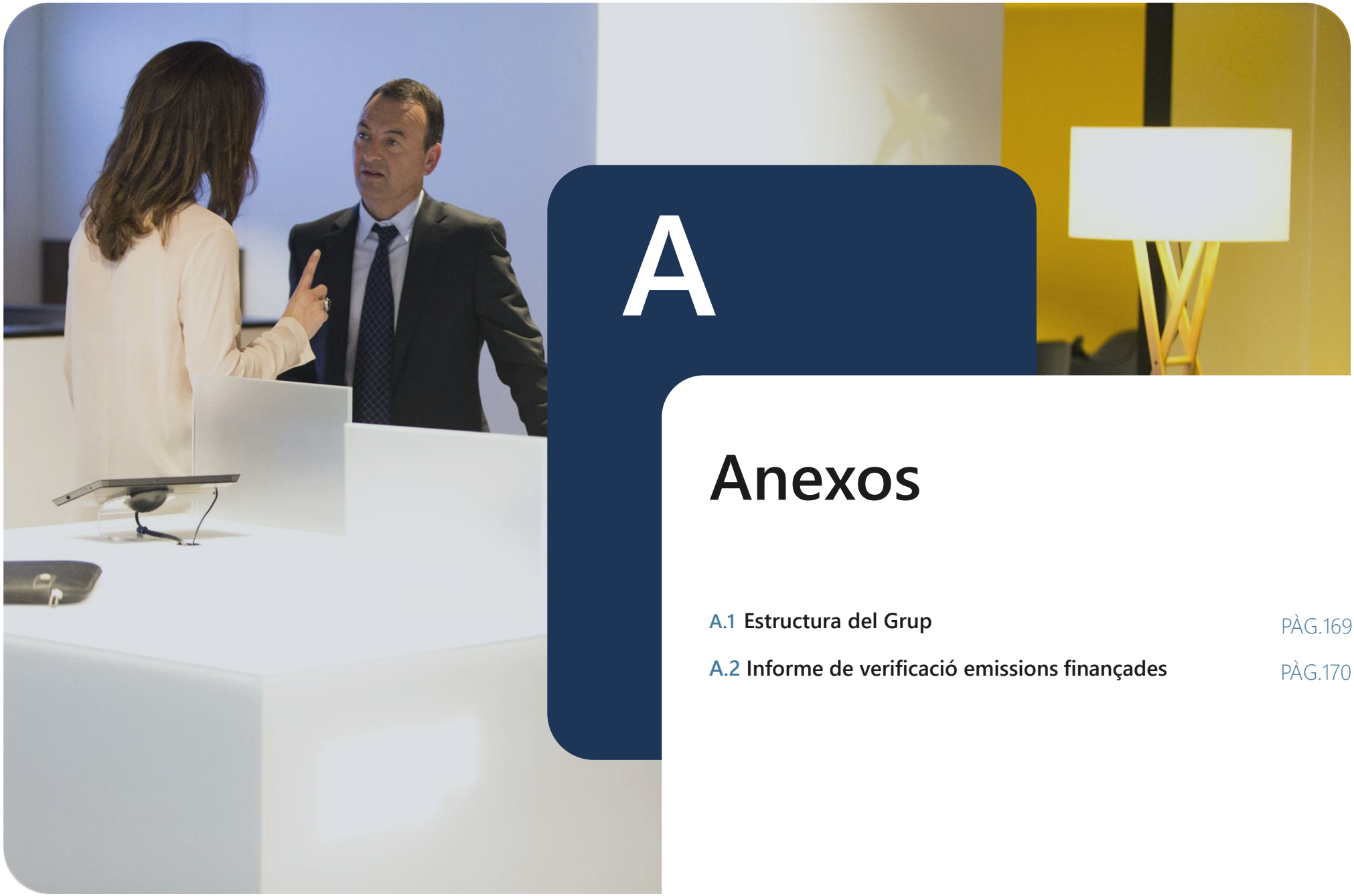
> Ingressos segons epígraf comptable

En milions d'euros		1r semestre 2024	1r semestre 2023
Marge d'interessos	(a)	5.572	4.624
Comissions bancàries recurrents	(b)	878	930
Comissions bancàries majoritàries	(c)	141	141
Comercialització d'assegurances	(d)	211	200
Fons d'inversió, carteres i SICAV	(e)	458	415
Plans de pensions	(f)	152	145
Altres ingressos de *Unit Linked* [1]	(g)	15	15
Comissions netes	(h)	1.855	1.846
Resultat d'assegurances vida-risc	i)	368	321
Resultat d'assegurances vida-estalvi	(j)	183	143
Resultat *Unit Linked*	(k)	43	37
Resultat del servei d'assegurança	(l)	594	501
Ingressos de participades d'assegurances[2]	(m)	102	139
Altres ingressos de participades	(n)	117	151
Ingressos de la cartera de participades	(o)	220	290
Resultats d'operacions financeres	(p)	137	143
Altres ingressos i despeses d'explotació	(q)	(677)	(730)
Marge brut		**7.701**	**6.673**
Dels quals, ingressos per serveis	(h) + (l)	2.449	2.347
Dels quals ingressos *core*	(a) + (h) + (l) + (m)	8.124	7.110

> Ingressos segons la naturalesa i el servei prestat

En milions d'euros		1r semestre 2024	1r semestre 2023
Marge d'interessos	(a)	5.572	4.624
Actius gestionats	(e) + (f)	610	560
Assegurances vida-estalvi	(g) + (j) + (k)	241	195
Ingressos per gestió patrimonial	(r)	851	755
Assegurances vida-risc	i)	368	321
Comissions per comercialització d'assegurances	(d)	211	200
Ingressos per assegurances de protecció	(s)	579	521
Comissions bancàries recurrents	(b)	878	930
Comissions bancàries majoristes	(c)	141	141
Comissions bancàries	(t)	1.019	1.071
Ingressos de participades d'assegurances[2]	(m)	102	139
Altres ingressos de participades	(n)	117	151
Resultats d'operacions financeres	(p)	137	143
Altres ingressos i despeses d'explotació	(q)	(677)	(730)
Altres ingressos		(320)	(297)
Marge brut		**7.701**	**6.673**
Dels quals, ingressos per serveis	(r) + (s) + (t)	2.449	2.347
Dels quals ingressos *core*	(a) + (r) + (s) + (t) + (m)	7.701	6.673

[1] Corresponen essencialment a ingressos de *Unit Linked* de BPI Vida e Pensões que, atès el seu baix component de risc, es regeixen segons NIIF9 i es reporten comptablement a "Comissions".
[2] Inclou el resultat atribuït de SegurCaixa Adeslas i ingressos d'altres participades de bancassegurances.



A

Anexos

A.1 Estructura del Grup PÀG.169

A.2 Informe de verificació emissions finançades PÀG.170

A

A.1 Estructura del Grup

Grup CaixaBank 45.349 » **CaixaBank, S.A.** 36.582 | Entitat de crèdit Espanya

ENTITATS DEL GRUP

> Suport al negoci

- **664 CaixaBank Operational Services (100%)** → Serveis de *backoffice* d'administració
- **981 CaixaBank Tech (100%)** → Prestació de serveis informàtics
- **189 CaixaBank Facilities Management (100%)** → Gestió d'obres, manteniment, logística i compres
- **127 CaixaBank Advanced Business Analytics (100 %)** → Desenvolupament de projectes digitals

> Activitat de negoci

- **647 CaixaBank Payments & Consumer (100%)** → Finançament al consum i mitjans de pagament
- **41 Wivai SelectPlace S.A.U. (100%)** → Comercialització de productes
- **9 Telefónica Consumer Finance (50%)** → Finançament al consum
- **8 CaixaBank Equipment Finance (100%)** → Arrendament de vehicles i béns d'equipament
- **225 Building Center (100%)** → Tenidora d'actius immobiliaris
- **Bankia Habitat (100%)** → Explotació, gestió i administració d'immobles
- **Living Center (100%)** → Promoció immobiliària
- **846 VidaCaixa (100%)** → Assegurances de vida i gestió de fons de pensions
- **72 BPI Vida e Pensões (100%)** → Assegurances de vida i gestió de fons de pensions
- **20 Bankia Mediación (100%)** → Operador de bancaassegurances
- **1 VidaCaixa Mediació (100%)** → Assegurances
- **269 CaixaBank Asset Management (100 %)** → Gestió d'Institucions d'Inversió Col·lectiva
- **46 BPI Gestão de ativos (100%)** → Gestió d'Institucions d'Inversió Col·lectiva
- **9 CaixaBank AM Luxembourg (100%)** → Gestió d'Institucions d'Inversió Col·lectiva
- **4.255 Banco BPI (100%)** → Entitat de crèdit
- **62 Imaginersgen (100%)** → Gestió de segment jove del banc
- **44 Nuevo MicroBank (100%)** → Finançament de microcrèdits
- **37 CaixaBank Wealth Management Luxembourg (100%)** → Entitat de crèdit Luxemburg
- **8 BPI Suisse (100%)** → Entitat de crèdit Suïssa.
- **10 CaixaBank Titulización (100%)** → Gestora de fons de titulització
- **16 Open Wealth (100%)** → Serveis de consultoria patrimonial independent

ENTITATS ASSOCIADES I NEGOCIS CONJUNTS

- **IT Now (49 %)** Serveis i projectes tecnològics i informàtics
- **Comercia Global Payments Entidad de Pago, S.L (20%)** Entitat de pagament
- **Servired (41%)** Societat espanyola de mitjà de pagament
- **Global Payments Money To Pay, S.L (49%)** Entitat de pagament
- **Redsys Servicios de Procesamiento (25 %)** Mitjans de pagament
- **Coral Homes (20%)** Serveis immobiliaris
- **Gramina Homes (20%)** Explotació, gestió i administració d'immobles
- **SegurCaixa Adeslas (49,9%)** Assegurances de no vida
- **Companhia de Seguros Allianz Portugal (35%)** Assegurances
- **Banco comercial e de Investimentos (36%)** Entitat de crèdit de Moçambic

Nota: S'hi inclouen les entitats més rellevants per la seva contribució al Grup, però se n'exclouen les operatives de naturalesa accionarial (dividends), operativa extraordinària i activitats non-core: Inversiones Inmobiliarias Teguise Resort S.L. (153 empleats), 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 altres.

→ Nombre d'empleats. Subgrups de societats. (%) Percentatge de participació a 30 de juny de 2024.

CaixaBank

La versió del nostre informe és una traducció de l'original, el qual va ser preparat en castellà. S'han pres totes les mesures necessàries per tal que la traducció sigui una representació el més acurada possible. Tot i això, en tots els aspectes d'interpretació de la informació, punts de vista i opinions, la versió original del nostre informe preval per davant d'aquesta traducció.

Informe d'assegurament limitat independent de les emissions de gasos d'efecte hivernacle finançades

A la direcció de CaixaBank, S.A.:

Hem dut a terme un encàrrec d'assegurament limitat de les emissions de gasos d'efecte hivernacle finançades (d'ara endavant "emissions finançades") de CaixaBank, S.A., Banco BPI, S.A. i CaixaBank Payments & Consumer E.F.C., E.P., S.A.U. (d'ara endavant "CaixaBank") corresponents a l'exercici anual finalitzat el 31 de desembre de 2023, que comprèn les emissions finançades i les notes explicatives, que s'inclouen en el Document 1 i en el Document 2 adjunts a aquest informe. Aquest encàrrec ha estat realitzat per un equip d'auditoria expert en matèria de sostenibilitat i canvi climàtic.

Responsabilitat de la direcció de CaixaBank, S.A. respecte de les emissions finançades

Les emissions finançades han estat preparades per la direcció de CaixaBank, S.A. sota la responsabilitat dels administradors de CaixaBank, S.A. i formaran part de l'Informe de Gestió Intermedi Consolidat corresponent al període de sis mesos finalitzat el 30 de juny de 2024. Aquestes emissions finançades han estat preparades d'acord amb els seus procediments interns "*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*" i "*Huella de carbono financiada. Metodología de cálculo. Renta variable*", descrits en el Document 2 adjunt a aquest informe. Aquesta responsabilitat inclou el disseny, la implantació i el manteniment dels sistemes de control intern rellevants per permetre que les emissions finançades estiguin lliures d'incorreccions materials, degudes a frau o error.

La quantificació de les emissions de gasos d'efecte hivernacle està subjecta a incerteses inherents a causa del coneixement científic incomplet necessari per determinar els factors d'emissió i els valors necessaris per combinar les emissions de diferents gasos.

La informació continguda en les emissions finançades de CaixaBank ha de ser llegida i compresa juntament amb els procediments interns aplicats per a la seva preparació, descrits en el Document 2 adjunt a aquest informe, la selecció i aplicació dels quals és responsabilitat exclusiva de CaixaBank, S.A. L'absència d'una pràctica establerta per part d'un organisme reconegut en què basar-se per avaluar i mesurar les emissions finançades permet l'ús de diferents tècniques de mesurament acceptables, cosa que podria afectar la comparabilitat entre entitats i la comparabilitat al llarg del temps.

Els grups d'interès a nivell mundial, inclosos els reguladors, reconeixen que hi ha limitacions significatives en la disponibilitat i qualitat de les dades d'emissions de gasos d'efecte hivernacle de tercers, cosa que resulta en l'ús extensiu de proxys de dades. Aquesta limitació ha resultat en què l'Aliança per a la Comptabilitat del Carboni en la Indústria Financera ("PCAF" per les seves sigles en anglès) estableixi una puntuació o score de qualitat de la dada que s'incorpora en els procediments interns de CaixaBank, descrits en el Document 2 adjunt a aquest informe. És previsible que els principis i metodologies utilitzats per mesurar i reportar les emissions finançades de CaixaBank es desenvolupin amb el temps i poden estar subjectes a canvis d'acord amb la pràctica i la regulació del mercat, cosa que afectarà la comparabilitat any rere any.

R. M. Madrid, Hoja M-63.988, folio 75, tomo 9.267, libro 8.054, sección 3ª
Inscrita en el R.O.A.C. con el número S0242 - NIF: B-79031290

La nostra independència i gestió de la qualitat

Hem complert amb els requeriments d'independència i altres requeriments d'ètica del Codi Internacional d'Ètica per a Professionals de la Comptabilitat (incloent les normes internacionals d'independència) del Consell de Normes Internacionals d'Ètica per a Professionals de la Comptabilitat (Codi d'ètica de l'IESBA per les seves sigles en anglès) que està basat en els principis fonamentals d'integritat, objectivitat, competència i diligència professionals, confidencialitat i comportament professional.

La nostra firma aplica la Norma Internacional de Gestió de la Qualitat (NIGQ) 1, que requereix que la firma dissenyi, implementi i operi un sistema de gestió de la qualitat que inclogui polítiques o procediments relatius al compliment dels requeriments d'ètica, normes professionals i requeriments legals i reglamentaris aplicables.

La nostra responsabilitat

La nostra responsabilitat és expressar una conclusió d'assegurament limitat sobre les emissions finançades de CaixaBank, basant-nos en els procediments que hem realitzat i en les evidències que hem obtingut. Hem realitzat el nostre encàrrec d'assegurament limitat d'acord amb la Norma Internacional d'Encàrrecs d'Assegurament 3410 (NIEA 3410), "Encàrrecs d'Assegurament sobre Gasos d'Efecte Hivernacle", emesa pel Consell de Normes Internacionals d'Auditoria i Assegurament (IAASB) de la Federació Internacional de Comptadors (IFAC). Aquesta norma requereix que planifiquem i executem el nostre encàrrec amb la finalitat d'obtenir un assegurament limitat de que les emissions finançades estan lliures d'incorrecció material.

Un encàrrec d'assegurament limitat realitzat de conformitat amb la NIEA 3410 suposa avaluar la idoneïtat del criteri utilitzat per CaixaBank en la preparació de les emissions finançades, avaluar el risc d'incorreccions materials en les emissions finançades degudes a frau o error, respondre als riscos identificats segons sigui necessari, i avaluar la presentació general de les emissions finançades. L'abast d'un encàrrec d'assegurament limitat és substancialment inferior al d'un encàrrec d'assegurament raonable, tant en els procediments d'avaluació de riscos, incloent-hi la comprensió del control intern, com en els procediments realitzats en resposta als riscos avaluats.

Els procediments que vam realitzar es van basar en el nostre judici professional i van incloure consultes, observació de processos, inspecció de documentació, procediments analítics, avaluació de la idoneïtat dels mètodes de quantificació i de les polítiques de difusió d'informació, així com la seva conciliació amb les dades subjacents.

Ateses les circumstàncies de l'encàrrec, en la realització dels procediments abans esmentats hem:

- A través de consultes i reunions amb el personal de les diverses àrees de CaixaBank involucrades en l'elaboració de les emissions finançades, hem obtingut un coneixement de l'entorn de control de CaixaBank i dels sistemes d'informació rellevants per a la quantificació de les emissions i presentació d'informes, però no hem avaluat el disseny de determinades activitats de control, ni hem obtingut evidències sobre la seva aplicació, ni tampoc hem provat la seva efectivitat operativa.

- Avaluat si els mètodes de CaixaBank per desenvolupar estimacions són apropiats i han estat aplicats de manera consistent. No obstant això, els nostres procediments no han inclòs proves sobre les dades en què s'han basat les estimacions ni hem calculat les nostres pròpies estimacions per comparar-les amb les de CaixaBank.

- Comprovat, mitjançant proves analítiques i substantives basades en la selecció d'una mostra i proves dels controls interns, de la informació quantitativa (dades d'activitat, càlculs i informació generada) per a la determinació de les emissions finançades de CaixaBank, i la seva adequada compilació d'acord amb els procediments interns aplicats.

Els procediments realitzats en un encàrrec d'assegurament limitat varien en naturalesa i terminis, i són menys extensos que per a un encàrrec d'assegurament raonable. Per tant, el nivell de garantia obtingut en un encàrrec d'assegurament limitat és substancialment menor que el nivell d'assegurament que s'hauria obtingut si haguéssim realitzat un treball d'assegurament raonable. En conseqüència, no expressem una opinió d'assegurament raonable sobre si les emissions finançades de CaixaBank han estat preparades, en tots els seus aspectes materials, d'acord amb els seus procediments interns, "*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*" i "*Huella de carbono financiada. Metodología de cálculo. Renta variable*", aplicats segons s'estipula en el Document 2 adjunt a aquest informe.

Conclusió d'assegurament limitat

Basant-nos en els procediments realitzats i en les evidències que hem obtingut, no s'ha posat de manifest cap aspecte que ens faci creure que les emissions finançades de CaixaBank, S.A., Banco BPI, S.A. i CaixaBank Payments & Consumer E.F.C., E.P., S.A.U., corresponents a l'exercici anual finalitzat el 31 de desembre de 2023 no han estat preparades, en tots els seus aspectes significatius, d'acord amb els procediments interns aplicats, "*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*" i "*Huella de carbono financiada. Metodología de cálculo. Renta variable*", descrits en el Document 2 adjunt a aquest informe.

Ús i distribució

El nostre informe s'emet únicament a la direcció de CaixaBank, S.A., d'acord amb els termes de la nostra carta d'encàrrec. No assumim cap responsabilitat davant de tercers diferents de la direcció de CaixaBank, S.A.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.

PRICEWATERHOUSECOOPERS AUDITORES, S.L.

Original signat en castellà per
Juan Ignacio Marull Guasch

31 de juliol de 2024

CaixaBank

Document 1. Emissions de gasos d'efecte hivernacle finançades de CaixaBank, S.A., Banco BPI, S.A. i CaixaBank Payments & Consumer E.F.C., E.P., S.A.U. corresponents a l'exercici anual finalitzat el 31 de desembre de 2023

Taula 1.1. Emissions finançades 2023 agregades de CaixaBank, S.A., Banco BPI, S.A. i CaixaBank Payments & Consumer E.F.C., E.P., S.A.U.

	Exposició		Emissions absolutes		Intensitat econòmica	Data Quality Score	
Emissions per tipus d'actiu	**Total exposició en perímetre (MM€)**	**% d'exposició calculada**	**Emissions Scope 1+2 ($ktCO_2e$)**	**Emissions Scope 3 ($ktCO_2e$)**	**Intensitat d'emissions S1+2 (tCO_2e/MM€)**	**Data Quality Score (S1+2)**	**Data Quality Score (S3)**
CRE	5.939	87,1%	80	-	15	4,0	-
Hipoteques	124.656	98,6%	2.986	-	24	3,8	-
Finançament empresarial	152.958	79,4%	28.741	50.071	237	3,3	3,4
Préstecs d'automòbils	8.260	95,7%	1.767	-	224	4,0	-
Renda variable (RV)[1]	738	97,7%	5	19	7	1,0	1,0
Renda fixa corporativa (RF)	17.927	98,3%	261	658	15	4,0	3,9
Total	**310.479**		**33.840**	**50.749**	**122**	**3,6**	

	Exposició		Emissions absolutes		Intensitat econòmica
Emissions per sector (finançament empresarial)[2]	**Total exposició en perímetre (MM€)**	**% d'exposició calculada**	**Emissions Scope 1+2 ($ktCO_2e$)**	**Emissions Scope 3 ($ktCO_2e$)**	**Intensitat d'emissions S1+2 (tCO_2e/MM€)**
O&G	6.785	76,6%	12.527	10.386	2.411
Generació elèctrica[3]	15.156	93,2%	2.740	5.202	194
Transport	22.533	79,9%	2.668	9.530	148
Real Estate	18.704	78,2%	767	2.149	52
Ciment	300	96,9%	397	138	1.365
Ferro i Acer	2.141	91,9%	643	1.007	327
Agricultura (inclou ramaderia)	4.921	85,2%	2.385	1.952	569
Alumini	492	90,4%	70	238	158
Carbó[4]	0,1	50,1%	36	0,1	765.304
Altres sectors no intensius	81.927	76,5%	6.508	19.469	104
Total	**152.958**		**28.741**	**50.071**	

	Exposició		Emissions absolutes		Intensitat econòmica
Emissions per geografia	**Total exposició en perímetre (MM€)**	**% d'exposició calculada**	**Emissions Scope 1+2 ($ktCO_2e$)**	**Emissions Scope 3 ($ktCO_2e$)**	**Intensitat d'emissions S1+2 (tCO_2e/MM€)**
Espanya i Portugal	263.310	94,4%	20.593	35.679	83
Europa	31.479	66,9%	1.609	10.734	76
Resta del món	15.689	39,8%	11.638	4.336	1.863
Total	**310.479**		**33.840**	**50.749**	

[1] No inclou participades ni cartera de negociació.
[2] Inclou tant préstecs amb finalitat generalista com el finançament especialitzat (*project finance*).
[3] Per al codi NACE 35.20 "Distribució d'electricitat, gas, vapor i aire condicionat" s'ha detectat un valor anormalment alt del factor d'intensitat PCAF (increment d'un 100.000% respecte a l'any anterior). Per a corregir aquest *outlier*, s'ha aplicat un criteri conservador que consisteix en fer ús del factor d'emissió més elevat dins del sector "Electricitat, gas & aigua" per a les diferents geografies.
[4] Correspon als NACE 0510, 0520 i 1910. Per als codis NACE 0510 i 0520 els nous factors PCAF s'han multiplicat per casi 200 per al NACE 0510 i per més de 13.000 per al NACE 0520, respecte als factors utilitzats en el càlcul de 2022, el que ha suposat un increment molt notable de la intensitat econòmica vinculada a aquest sector.

Taula 1.2. Emissions finançades 2023 de CaixaBank, S.A.[5]

	Exposició		Emissions absolutes		Intensitat econòmica	Data Quality Score	
Emissions per tipus d'actiu	**Total exposició en perímetre (MM€)**	**% d'exposició calculada**	**Emissions Scope 1+2 ($ktCO_2e$)**	**Emissions Scope 3 ($ktCO_2e$)**	**Intensitat d'emissions S1+2 (tCO_2e/MM€)**	**Data Quality Score (S1+2)**	**Data Quality Score (S3)**
CRE	5.369	91,1%	79	-	16	4,0	-
Hipoteques	112.966	99,9%	2.661	-	24	3,8	-
Finançament empresarial	141.225	79,3%	26.906	46.131	240	3,3	3,4
Préstecs d'automòbils	5.745	94,9%	1.471	-	270	4,0	-
Renda variable (RV)	730	97,8%	5	18	7	1,0	1,0
Renda fixa corporativa (RF)	17.512	98,6%	212	247	12	4,0	4,0
Total	**283.547**		**31.335**	**46.396**	**122**	**3,6**	

	Exposició		Emissions absolutes		Intensitat econòmica
Emissions per sector (finançament empresarial)	**Total exposició en perímetre (MM€)**	**% d'exposició calculada**	**Emissions Scope 1+2 ($ktCO_2e$)**	**Emissions Scope 3 ($ktCO_2e$)**	**Intensitat d' emissions S1+2 (tCO_2e/MM€)**
O&G	6.398	75,2%	12.342	8.831	2.566
Generació elèctrica	14.203	97,0%	2.592	5.188	188
Transport	20.966	79,3%	2.582	9.125	155
Real Estate	17.487	78,3%	691	1.994	50
Ciment	229	96,7%	367	116	1.655
Ferro i Acer	1.973	91,4%	618	942	343
Agricultura (inclou ramaderia)	3.892	87,0%	1.758	1.644	519
Alumini	408	88,6%	58	212	162
Carbó	0,1	50,2%	33	0,05	771.248
Altres sectors no intensius	75.668	75,7%	5.865	18.079	102
Total	**141.225**		**26.906**	**46.131**	

	Exposició		Emissions absolutes		Intensitat econòmica
Emissions per geografia	**Total exposició en perímetre (MM€)**	**% d' exposició calculada**	**Emissions Scope 1+2 ($ktCO_2e$)**	**Emissions Scope 3 ($ktCO_2e$)**	**Intensitat d' emissions S1+2 (tCO_2e/MM€)**
Espanya	236.600	95,5%	18.095	31.341	80
Europa	31.269	67,1%	1.602	10.719	76
Resta del món	15.678	39,8%	11.637	4.336	1.863
Total	**283.547**		**31.335**	**46.396**	

[5] Totes les notes indicades en la Taula 1.1. son aplicables en la Taula 1.2.

Taula 1.3. Emissions finançades 2023 de Banco BPI, S.A.[6]

	Exposició		Emissions absolutes		Intenstat econòmica	Data Quality Score	
Emissions per tipus d'actiu	**Total exposició en perímetre (MM€)**	**% d'exposició calculada**	**Emissions Scope 1+2 ($ktCO_2e$)**	**Emissions Scope 3 ($ktCO_2e$)**	**Intensitat d'emissions S1+2 (tCO_2e/MM€)**	**Data Quality Score (S1+2)**	**Data Quality Score (S3)**
CRE	571	50,0%	1	-	3	4,0	-
Hipoteques	11.690	86,2%	324	-	32	4,0	-
Finançament empresarial	11.204	81,9%	1.763	3.753	192	3,5	3,5
Préstecs d'automòbils	469	87,6%	18	-	43	3,5	-
Renda variable (RV)	8	85,1%	0,07	0,35	11	4,0	4,0
Renda fixa corporativa (RF)	415	85,1%	48	412	137	3,1	3,1
Total	**24.356**		**2.154**	**4.165**	**106**	**3,8**	

	Exposició		Emissions absolutes		Intensitat econòmica
Emissions per sector (finançament empresarial)	**Total exposició en perímetre (MM€)**	**% d'exposició calculada**	**Emissions Scope 1+2 ($ktCO_2e$)**	**Emissions Scope 3 ($ktCO_2e$)**	**Intensitat d'emissions S1+2 (tCO_2e/MM€)**
O&G	384	99,8%	183	1.543	476
Generació elèctrica	952	36,4%	147	13	425
Transport	1.533	88,6%	80	394	59
Real Estate	1.146	76,7%	71	128	81
Ciment	70	97,6%	30	22	431
Ferro i Acer	163	98,1%	23	62	147
Agricultura (inclou ramaderia)	1.014	78,6%	615	301	771
Alumini	81	99,6%	12	25	142
Carbó	0,0	0,0%	-	-	-
Altres sectors no intensius	5.861	87,0%	602	1.265	118
Total	**11.204**		**1.763**	**3.753**	

	Exposició		Emissions absolutes		Intensitat econòmica
Emissions per geografia	**Total exposició en perímetre (MM€)**	**% d'exposició calculada**	**Emissions Scope 1+2 ($ktCO_2e$)**	**Emissions Scope 3 ($ktCO_2e$)**	**Intensitat d'emissions S1+2 (tCO_2e/MM€)**
Portugal	24.175	83,7%	2.147	4.150	106
Europa	170	39,1%	7	15	103
Resta del món	12	4,4%	0,3	0,3	539
Total	**24.356**		**2.154**	**4.165**	

[6] Totes les notes indicades en la Taula 1.1. son aplicables en la Taula 1.3.

Taula 1.4. Emissions finançades 2023 de CaixaBank Payments & Consumer E.F.C., E.P., S.A.U.[7]

	Exposició		Emissions absolutes		Intensitat econòmica	Data Quality Score	
Emissions per tipus d'actiu[8]	**Total exposició en perímetre (MM€)**	**% d'exposició calculada**	**Emissions Scope 1+2 ($ktCO_2e$)**	**Emissions Scope 3 ($ktCO_2e$)**	**Intensitat d'emissions S1+2 (tCO_2e/MM€)**	**Data Quality Score (S1+2)**	**Data Quality Score (S3)**
Finançament empresarial	530	69,8%	72	187	195	4	4
Préstec d'automòbils	2.046	100,0%	279	-	136	4,0	-
Total	**2.576**		**351**	**187**	**145**	**4,0**	

	Exposició		Emissions absolutes		Intensitat econòmica
Emissions per sector (finançament empresarial)	**Total exposició en perímetre (MM€)**	**% d'exposició calculada**	**Emissions Scope 1+2 ($ktCO_2e$)**	**Emissions Scope 3 ($ktCO_2e$)**	**Intensitat d'emissions S1+2 (tCO_2e/MM€)**
O&G	2	91,3%	2	11	1.307
Generació elèctrica	2	84,3%	1	1	600
Transport	34	75,6%	6	11	218
Real Estate	71	71,7%	5	27	105
Ciment	1	93,1%	0,39	0,35	600
Ferro i Acer	5	87,7%	1	3	254
Agricultura (inclou ramaderia)	14	72,5%	12	6	1.188
Alumini	3	87,1%	0,25	1,72	104
Carbó	0,01	48,7%	2,95	0,00	705.322
Altres sectors no intensius	399	68,3%	41	125	150
Total	**530**		**72**	**187**	

	Exposició		Emissions absolutes		Intensitat econòmica
Emissions per geografía	**Total exposició en perímetre (MM€)**	**% d'exposició calculada**	**Emissions Scope 1+2 ($ktCO_2e$)**	**Emissions Scope 3 ($ktCO_2e$)**	**Intensitat d'emissions S1+2 (tCO_2e/MM€)**
Espanya	2.534,5	95,2%	351	187	145
Europa	40,8	3,0%	0,2	0,19	137
Resta del món	0,2	56,9%	0,0	0,02	119
Total	**2.576**		**351**	**187**	

[7] Totes les notes indicades en la Taula 1.1. son aplicables a la Taula 1.4.
[8] En el cas de CaixaBank Payments & Consumer, degut a la naturalesa de la seva activitat, els actius en el perímetre de càlcul són únicament préstecs corporatius i préstecs per al finançament de vehicles, de manera que la resta de categories no apliquen.

Notes aclaridores (aplicables a totes les taules anteriors):

- El càlcul s'ha realitzat des d'un enfocament de control operacional seguint la metodologia desenvolupada per PCAF i descrita a la norma "*The Global GHG Accounting and Reporting Standard for Financial Industry (Part A). Second Edition*".
- Al càlcul s'ha utilitzat la darrera informació financera i d'emissions disponible per a les companyies que formen part de la cartera de CaixaBank, Banco BPI i CaixaBank Payments & Consumer. Per a aquelles empreses per a les quals no es disposa de dada real, s'han utilitzat els darrers factors d'intensitat d'emissió (tCO2e/MM€ xifra de negoci) publicats per PCAF (el març del 2024) amb data setembre del 2023.
- Finançament empresarial (societats no financeres): Inclou aquells préstecs per a propòsits corporatius generals (inclou PIMES) i *project finance*.
- El càlcul del valor de la companyia per a les categories de Finançament Empresarial i Renda Fixa és la suma del patrimoni net i el deute, (valor en llibres) tant per a societats cotitzades com no cotitzades.
- Hipoteques i CRE: El càlcul d'emissions s'ha realitzat tenint en compte el certificat energètic (EPC) de l'immoble i la informació d'intensitat d'emissions (segons tipus d'immoble i ubicació geogràfica) publicada per l'Institut per a la Diversificació i Estalvi de l'Energia d'Espanya i CRREM (factors actualitzats al setembre del 2023).
- El càlcul de l'Scope 3 s'ha fet per a tots els sectors que integren la cartera de CaixaBank, S.A. Atès l'alt risc de doble comptabilització d'emissions per al càlcul de Scope 3, només es reporta la intensitat d'emissions per MM€ per a Scope1+2.
- Exclusions: No s'han calculat emissions finançades per a actius amb dades insuficients, i no formen part del perímetre l'exposició amb entitats de crèdit i risc sobirà.
- A causa de l'arrodoniment, els sumatoris totals de les taules pots variar lleugerament.

Document 2. Abast, cobertura y metodologia aplicada per al càlcul de les emissions de gasos d'efecte hivernacle finançades de CaixaBank, S.A., Banco BPI, S.A. i CaixaBank Payments & Consumer E.F.C., E.P., S.A.U.

A. Emissions finançades absolutes:

La metodologia utilitzada per CaixaBank, SA, Banco BPI i CaixaBank Payments & Consumer per a l'estimació de les emissions finançades és l'establerta a "*The Global GHG Accounting and Reporting Standard for Financial Industry*" desenvolupat per *Partnership for Carbon Accounting Financials* (d'ara endavant, estàndard PCAF), en la segona versió de desembre de 2022. Aquesta metodologia estableix que les emissions finançades corresponents a una entitat financera es calculen sempre tenint en compte un factor d'atribució (específic per a cada classe / tipologia d'actiu) per les emissions del prestatari , de l'empresa participada o del bé finançat, segons la fórmula de càlcul següent:

>> Equació 1 – EMISSIONS FINANÇADES

$$Emisiones\ financiadas = \sum Factor\ de\ atribución * Emisiones$$

Donde: **el factor de atribución**: es la parte de las emisiones de CO_2e anuales del prestatario que se atribuye el Banco. **Emisiones**: las emisiones anuales del prestatario.

La informació sobre les emissions de GEH i les dades financeres de les companyies que formen part de les carteres de CaixaBank, S.A., Banco BPI i CaixaBank Payments & Consumer s'han pres al tancament de l'exercici reportat (en aquest cas, el 31 de desembre de 2023). Les emissions finançades han estat calculades amb un enfocament de control operacional amb abast de CaixaBank, S.A., Banco BPI i CaixaBank Payments & Consumer. La cobertura del càlcul és del 89% del total de la cartera de finançament creditícia de CaixaBank, S.A., Banco BPI i CaixaBank Payments & Consumer (l'11% restant correspon a exposició no calculada per dades insuficients). Addicionalment, s'han calculat les emissions finançades vinculades a la cartera d'inversió (inclou renda fixa corporativa i renda variable) tant de CaixaBank, S.A. com de Banco BPI. El detall de l'exposició per a cadascuna de les tipologies d'actius calculades es pot consultar al document 1 anterior.

A continuació, es detalla la metodologia utilitzada per al càlcul de les emissions finançades per a cadascuna de les tipologies d'actius, que és comú per a les tres companyies sobre les quals s'ha fet el càlcul de les emissions finançades per a l'exercici 2023, és a dir , CaixaBank, S.A., Banco BPI i CaixaBank Payments & Consumer (d'ara endavant, “CaixaBank”).

A.1 Financiació a empreses (inclou PIMES). Metodologia i càlcul

El càlcul de les emissions de GEH per a aquesta categoria inclou tots els préstecs o línies de crèdit, presents al balanç de CaixaBank, per a fins corporatius generals, concedits a empreses, organitzacions sense ànim de lucre, o qualsevol altre tipus d'organització (inclou PIMES).

Càlcul del factor d’atribució:

El factor d’atribució representa el pes del finançament concedit per CaixaBank sobre el client. Seguint la referència de l'estàndard PCAF es calcula com s'indica a continuació:

>> Equació 2 – FACTOR D’ATRIBUCIÓ *FINANCIACIÓ EMPRESARIAL*

$$\textbf{Factor de atribución} = \frac{Saldo\ pendiente\ de\ amortizar}{EVIC}$$

Per al càlcul de l'EVIC s'han utilitzat els epígrafs corresponents pel seu valor en llibres, evitant que la volatilitat dels mercats dificulti la gestió i el compliment dels compromisos de descarbonització establerts pel grup/contrapart. La informació de balanç de les companyies s'ha obtingut a partir de bases de dades internes i prospeccions de la informació recollida als balanços d'aquestes. Quan no disposeu d'informació financera de l'empresa, no és factible calcular les emissions finançades.

Càlcul de les emissions de GEH:

En funció de la informació disponible, el càlcul de les emissions finançades es realitza seguint dos enfocaments diferents (abasts 1, 2 i 3):

- *Top-down*: quan es disposa d'informació sobre les emissions de GEH publicades per les companyies, aquestes s'obtenen directament dels reports públics.
- *Bottom-up*: quan no es disposa d'informació sobre les emissions de GEH publicades per les companyies, s'estimen a partir de la informació disponible (a nivell de sector) de les contraparts que constitueixen els grups empresarials d'aquestes companyies.

A.2 Project Finance. Metodologia i càlcul

La cartera de *project finance* inclou tots els préstecs a projectes amb finalitats específiques que a data de tancament es troben al balanç de CaixaBank. Per calcular les emissions de GEH corresponents als actius esmentats, només s'hi inclouen les emissions finançades al llarg de la vida de l'operació contreta amb l'entitat.

Càlcul del factor d'atribució:

El factor d'atribució per a aquest segment es calcula de la manera següent:

>> Equació 3 – FACTOR D'ATRIBUCIÓ *PROJECT FINANCE*

$$\textbf{Factor de atribución} = \frac{Saldo\ pendiente\ de\ amortizar}{Patrimonio\ Neto + Deuda}$$

Càlcul d'emissions de GEH:

Donada la informació disponible, s'han utilitzat els següents enfocaments per al càlcul de les emissions finançades corresponents a cadascun dels abasts 1, 2 i 3:

- Enfocament 1: Aquest enfocament utilitza les emissions reportades del projecte a finançar.
- Enfocament 2: Emissions de GEH calculades sobre la base de l'activitat física per al sector energia, incloent-hi només les emissions d'Abast 1.
- Enfocament 3: Emissions de GEH calculades sobre la base de l'activitat econòmica i factors d'intensitat facilitats per PCAF.

A.3 Hipoteques i CRE. Metodologia y càlcul

La cartera hipotecària inclou aquells préstecs amb garantia hipotecària presents al balanç de l'Entitat, destinats a la compra o refinançament de propietats residencials, inclosos habitatges individuals i unifamiliars. La cartera Comercial Real Estate (CRE) inclou aquells préstecs amb garantia hipotecària presents al balanç de l'Entitat, destinats a la compra o refinançament de propietats amb fins comercials. Queden fora de l'abast els préstecs la finalitat dels quals és consum, així com aquelles destinades a la construcció/reforma de l'habitatge i/o propietats amb fins comercials.

Càlcul del factor d'atribució:

El factor d'atribució per a aquest segment es calcula de la manera següent:

>> Equació 4 – FACTOR D'ATRIBUCIÓ *HIPOTEQUES I CRE*

$$\textbf{Factor de atribución} = \frac{Saldo\ pendiente\ de\ amortizar\ del\ inmueble}{Valor\ de\ la\ propiedad\ en\ origen}$$

Càlcul d'emissions de GEH:

Donada la informació disponible, per al càlcul de les emissions finançades corresponents als abasts 1 i 2 dels immobles per al càlcul de les emissions finançades s'empra, com a dada primari la intensitat física de l'immoble es podrà obtenir a partir de:

- Certificat energètic de l'immoble (enfocament 2 segons metodologia PCAF). L'EPC pot ser real, estimat, inferit o modelitzat.
- Institut per a la Diversificació i l'Estalvi de l'Energia o PCAF/CRREM (enfocament 3 segons metodologia PCAF) en funció del tipus d'immoble.

A.4 Cartera d'inversió (renda fixa corporativa i renda variable). Metodologia i càlcul

La cartera d'inversió inclou renda fixa corporativa i renda variable. Sota el perímetre de RF s'inclouen aquelles inversions en bons financers emesos per entitats privades, excloent-ne de bons verds. Sota el perímetre de renda variable s'hi inclouen les participacions de l'Entitat en altres empreses, incloent-hi les participacions en empreses cotitzades i no cotitzades.

Càlcul del factor d'atribució:

El factor d'atribució per a aquest segment es calcula de la manera següent:

>> Equació 5 – FACTOR D'ATRIBUCIÓ *CARTERA D'INVERSIÓ*

$$\textbf{Factor de atribución} = \frac{Valor\ neto\ contable}{EVIC}$$

Per al càlcul de l'EVIC s'han utilitzat els epígrafs corresponents pel seu valor en llibres, evitant que la volatilitat dels mercats dificulti la gestió i el compliment dels compromisos de descarbonització establerts pel grup/contrapart. Puntualment, per a inversions de renda variable a les companyies cotitzades l'EVIC es construeix a partir de la capitalització borsària de la companyia i el seu deute.

Càlcul d'emissions de GEH:

Donada la informació disponible, s'han utilitzat els següents enfocaments per al càlcul de les emissions finançades corresponents a cadascun dels abasts 1, 2 i 3:

- Enfocament 1: Aquest enfocament fa servir les emissions reportades de l'empresa a finançar.
- Enfocament 2: Emissions de GEH calculades sobre la base de l'activitat econòmica i factors d'intensitat facilitats per PCAF.

A.5 Vehicles. Metodologia i càlcul

La cartera hipotecària inclou els préstecs destinats a empreses i particulars per a l'adquisició o la reparació de vehicles i embarcacions.

Càlcul del factor d'atribució:

El factor d'atribució per a aquest segment es calcula de la manera següent:

>> Equació 6 – FACTOR D'ATRIBUCIÓ *VEHÍCLES*

$$\textbf{Factor de atribución} = \frac{Saldo\ pendiente\ de\ amortizar}{Total\ valor\ del\ préstamo}$$

Càlcul d'emissions de GEH:

Atesa la baixa disponibilitat informació relativa a les emissions reals (emissions d'abast 1) de cada vehicle es realitza una estimació de finançades a partir dels proxys següents: factor d'emissió mitjà segons tipus de vehicle i mitjana de quilòmetres recorreguts segons el tipus de vehicle.

B. Intensitat econòmica de les emissions finançades:

La intensitat econòmica (d'ara endavant, IE) aporta informació respecte a l'eficiència de la cartera en termes d'emissions per euro finançat.

- La IE es calcula tant a nivell de registre o contrapart com a nivell agregat:
  - A nivell contrapart[9], la IE s'obté dividint les emissions finançades de la contrapart (en tCO2e) entre el saldo pendent d'amortitzar de la contrapart.

    >> Equació 1 – Intensitat econòmica

$$IE = \frac{Emisiones\ financiadas_{Contraparte}}{Saldo\ pendiente\ de\ amortizar_{Contraparte}}$$

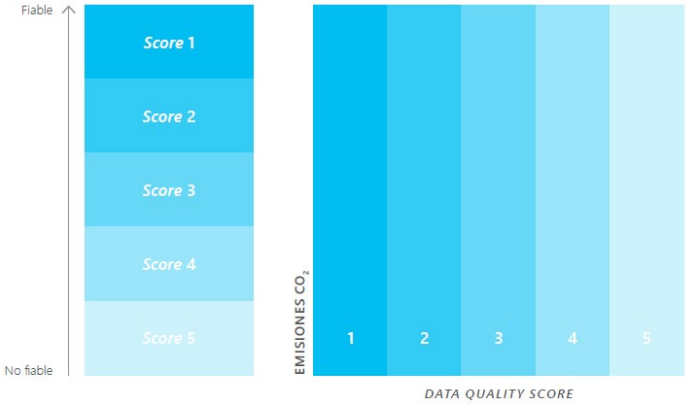
  - A nivell agregat: es realitza una mitjana ponderada en funció del saldo pendent d'amortitzar de la contrapart respecte al total del conjunt que cal afegir:

    >> Equació 2 – Intensitat econòmica agregada

$$\boldsymbol{IE_{Agregado}} = \sum Intensidad\ Económica_{Contraparte} \times \frac{Saldo\ pendiente\ amortizar_{Contraparte}}{Saldo\ pendiente\ amortizar_{Agregado}}$$

C. *Data Quality Score*. Qualitat de la dada:

En funció de la metodologia utilitzada per fer el càlcul de les emissions finançades i de les estimacions efectuades, l'estàndard PCAF estableix un nivell de qualitat sobre el grau de certesa de les mateixes (*Data Quality Score o DQ Score*). Concretament, PCAF estableix 5 nivells de *DQ Score* que es detallen al següent gràfic:



Amb vista a divulgar de forma representativa la qualitat mitjana de les dades utilitzades en el càlcul de les emissions finançades, s'han normalitzat els *scores* de qualitat per a cada sector en base a l'import disposat, aplicant-se la fórmula següent:

$$\frac{\sum_{i=1}^{n} Dispuesto\ ixDQScore\ i}{\sum_{i=1}^{n} Dispuesto\ i}$$

[9] La intensitat econòmica s'obté a nivell contrapart, immoble, vehicle o projecte segons el tipus d'actiu calculat.