



Informe de **Gestió** Intermedi **Consolidat**

Gener - Juny
2026



Avís legal

La finalitat d'aquest document és exclusivament informativa i no pretén prestar un servei d'assessorament financer o 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») o de qualsevol altra de les societats que s'hi esmenten. La informació que conté està subjecta a la resta d'informació pública disponible, per la qual cosa s'ha de tractar com a complement a aquesta informació. La informació fa referència al Grup CaixaBank; quan les dades o informacions tinguin un perímetre diferent, s'especificarà. Qualsevol persona que en un moment determinat adquireixi un valor ho ha de fer guiant-se pel seu propi judici o per la idoneïtat del valor per al seu propòsit i basant-se únicament en la informació pública continguda a la documentació pública elaborada i registrada per l'emissor en el context d'aquesta informació concreta, rebent assessorament si ho considera necessari o adequat segons les circumstàncies, i no basant-se en la informació inclosa en 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 sobre la base d'estimacions fetes 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 efectes 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. Addicionalment, cal tenir en compte que aquest document s'ha preparat a partir dels registres de comptabilitat que mantenen CaixaBank i, si escau, la resta d'entitats integrades al Grup CaixaBank, i inclou certs ajustaments i reclassificacions que tenen per objectiu homogeneïtzar els principis i criteris que segueixen les societats integrades amb els de CaixaBank, per la qual cosa pot ser que les dades que conté aquesta presentació no coincideixin 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 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 del 2002 i modificacions posteriors. En la seva preparació s'han 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 ommissió. Així mateix, en la reproducció d'aquests continguts per qualsevol mitjà, CaixaBank pot introduir-hi les modificacions que cregui convenient 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.

Determinades imatges incloses en aquesta presentació procedeixen d'eines d'intel·ligència artificial i s'utilitzen exclusivament amb finalitats il·lustratives. En conseqüència, no s'han d'interpretar com a dades reals, fets verificables ni informació financera, estratègica o corporativa. CaixaBank fa una anàlisi rigorosa dels continguts per avaluar-ne la precisió i veracitat abans de la publicació. Algunes imatges podrien estar subjectes a drets de propietat intel·lectual de tercers o a certes limitacions pel que fa al seu ús.

Addicionalment a la informació financera elaborada d'acord amb les NIIF, aquest document inclou certes mesures alternatives del rendiment («MAR»), també conegudes per les 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, la manera en què el Grup CaixaBank defineix i calcula aquestes mesures pot diferir d'altres mesures similars 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.

El contingut d'aquest document està regulat per la legislació espanyola aplicable en el moment de la seva elaboració, i no està adreçat a cap persona física o jurídica localitzada a qualsevol altra jurisdicció. Per aquesta raó, no necessàriament compleix la regulació o els requisits legals que siguin aplicables 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, les marques i els 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 l'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, llevat que s'indiqui explícitament la utilització d'una altra unitat monetària, i poden tenir dos formats: milions d'euros o M€, indistintament.



L'Informe de Gestió Intermedi Consolidat, d'acord amb la Circular 3/2018 de la CNMV, haurà d'incorporar els fets importants esdevinguts 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 que recull l'Informe de Gestió Consolidat formulat de l'últim exercici.

Per aquest motiu, i amb la finalitat d'aconseguir una comprensió adequada de la informació, cal llegir aquest document juntament amb **l'Informe de Gestió Consolidat del 2025** formulat pel Consell d'Administració el darrer 19 de febrer del 2026.

Per a l'elaboració d'aquest document s'ha pres en consideració la Guia d'Elaboració de l'Informe de Gestió de les Entitats Cotitzades de la CNMV.

Des de l'1 de gener del 2026 fins a la data de formulació d'aquest informe no s'han produït esdeveniments significatius al Grup no esmentats en aquest document.



Índex

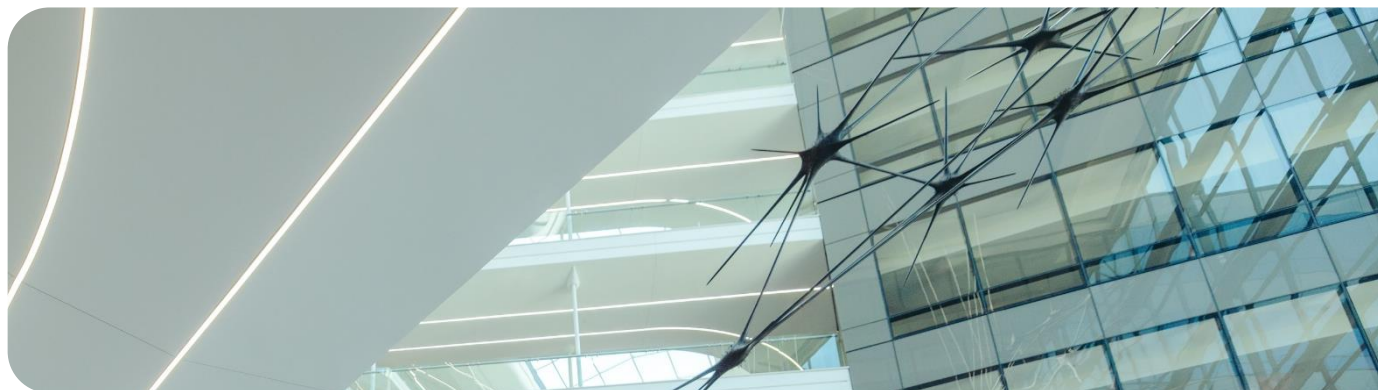
01

La nostra identitat

Presentació del Grup CaixaBank PÀG. 07

CaixaBank en el 1r semestre del 2026 PÀG. 09

Fites del 1r semestre del 2026 PÀG. 10



02

Entorn i estratègia corporativa

Entorn PÀG. 12

Entorn econòmic PÀG. 12

Entorn de negoci: sector, tecnologia i sostenibilitat PÀG. 14

Estratègia PÀG. 18

Pla Estratègic 2025-2027 PÀG. 18



03

Govern corporatiu

Estructura accionarial PÀG. 24

La Gestió i Administració de la Societat PÀG. 27

Junta General d'Accionistes PÀG. 27

Consell d'Administració PÀG. 28

Alta direcció PÀG. 31

04

Gestió del risc

Model de gestió del risc PÀG. 33

05

Model de creació de valor

Model de segmentació PÀG. 35

Banca Retail: Banca personal i particulars, premier i negocis PÀG. 36

Banca d'Empreses PÀG. 40

CaixaBank Wealth Management PÀG. 41

Corporate & Institutional Banking PÀG. 42

Propostes de valor especialitzades PÀG. 43

Model de distribució PÀG. 44

Xarxa física PÀG. 45

Canals digitals PÀG. 47

Connecta PÀG. 48

Imagin PÀG. 49

Tecnologia i digitalització PÀG. 50

06

Informació de sostenibilitat

Govern i estratègia de sostenibilitat	PÀG. 52
Govern de la sostenibilitat	PÀG. 52
Estratègia de sostenibilitat	PÀG. 53
Cadena de valor	PÀG. 63
Medi ambient	PÀG. 64
Canvi climàtic	PÀG. 64
Social	PÀG. 74
Personal propi	PÀG. 74
Comunitats afectades	PÀG. 93
Clients i consumidors finals	PÀG. 96
Governança	PÀG. 131
Conducta empresarial	PÀG. 131
Gestió de les relacions amb els proveïdors	PÀG. 138
Finances sostenibles	PÀG. 143
Negoci sostenible	PÀG. 143

07

Resultats i informació financera

Dades rellevants del Grup	PÀG. 161
Evolució dels resultats	PÀG. 162
Evolució de l'activitat	PÀG. 170
Gestió del risc	PÀG. 172
Liquiditat i estructura de finançament	PÀG. 173
Gestió del capital	PÀG. 174
Ratings	PÀG. 175
Remuneració a l'accionista	PÀG. 176

08

Glossari

Informació no financera	PÀG. 178
Informació financera	PÀG. 181

09

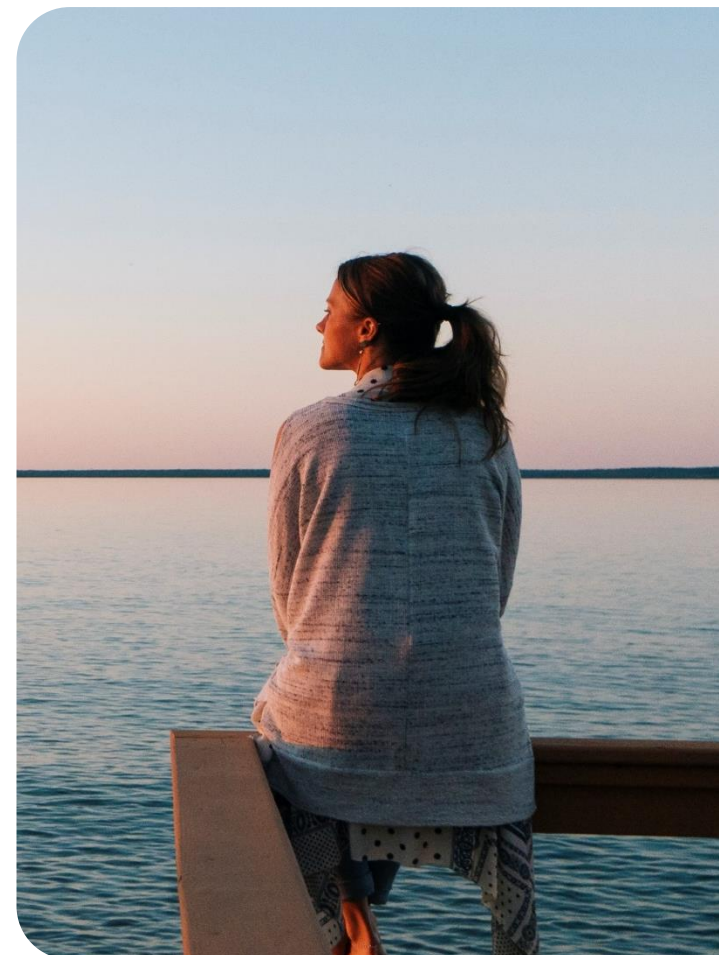
Acrònims

Acrònims	PÀG. 191
----------	----------

10

Annexos

Estructura del Grup	PÀG. 194
---------------------	----------





La nostra identitat

01

Presentació del Grup CaixaBank

PÀG. 07

CaixaBank en el 1r semestre del 2026

PÀG. 09

Fites del 1r semestre del 2026

PÀG. 10

01

La nostra
identitat

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.

CaixaBank 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 el seu posicionament com a líder en banca minorista a Espanya i Portugal li permet tenir un rol clau en la contribució al creixement econòmic sostenible.

Els seus més de 47.000 empleats acompanyen famílies, autònoms i empreses en els seus projectes, i els ofereixen **les millors eines, productes i serveis, juntament amb assessorament expert per prendre decisions i desenvolupar hàbits que són font de benestar financer**. Aquestes decisions els permeten planificar adequadament per poder atendre despeses recurrents, cobrir-se davant d'imprevistos, mantenir el poder adquisitiu durant la jubilació, fer realitat il·lusions i projectes personals, i facilitar el creixement, la internalització i la gestió operativa de les empreses mitjançant solucions especialitzades.

20,9

Milions de clients

47.580

Empleats

1.170.778M€

 Volum de negoci¹
4.543

Oficines

40,4%

 Penetració de clients (Espanya)²


El 1r banc d'Espanya per nombre de clients, total actiu i productes retail clau

El Grup financer escollit pels clients a Espanya, amb una franquícia en creixement a Portugal

¹ Vegeu la definició a «Glossari».

² Última dada disponible. FRS Inmark 2025.

ADN CAIXABANK

El Grup CaixaBank forma part d'una visió iniciada fa més de 120 anys, que ha mantingut un desenvolupament continu i ininterromput des dels seus orígens.

Aquesta trajectòria defineix una manera diferencial d'entendre l'activitat bancària, en què la responsabilitat i el compromís social constitueixen elements essencials de la seva identitat.

Actualment, CaixaBank continua impulsant la transformació de la seva activitat amb l'objectiu de generar valor sostenible per als seus clients, accionistes i empleats, així com per al conjunt de la societat.



A més de contribuir al benestar financer dels clients, l'objectiu és donar suport al progrés de tota la societat.

CaixaBank, com a entitat minorista amb una forta implantació territorial, se sent partícip del progrés de les comunitats presents als territoris on desenvolupa la seva activitat.

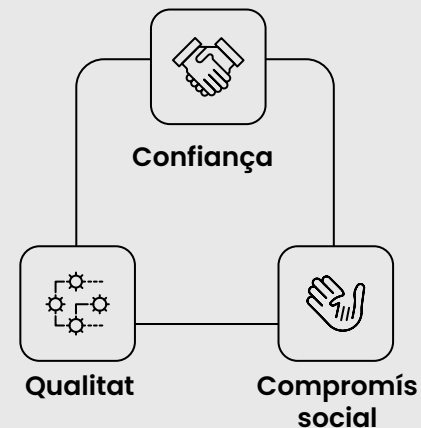
EL NOSTRE PROPÒSIT

Ser a prop de les persones per a tot el que importa

Amb el suport de:

- | 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.
- | La cura de la seguretat de la informació personal dels nostres clients.

ELS NOSTRES VALORS



LA NOSTRAMISSIÓ

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

Ho fem:

- | 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'ajuts 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 de BPI a Portugal.

01 CaixaBank en el 1r semestre del 2026

La nostra identitat

CLIENTS

Banc #1 a Espanya amb una **posició sòlida** a Portugal**20,9M**

De clients

19,1M

A Espanya

1,8M

A Portugal

14M

De clients digitals

4.543

Oficines

12.233

Caixers



Millor Banc d'Espanya el 2026

EMPLEATS

Compromís amb la **diversitat****47.580**
empleats**55,5%**

Dones

44,5%

Homes

MOBILITZACIÓ DE FINANCES SOSTENIBLES

**>100.000M€**

Objectiu 2025-2027

81.096M€

Mobilització de finances sostenibles (acum. 2025-2027)

MEDI AMBIENT I CLIMA

**10**

Sectors amb objectius de descarbonització

ACCIONISTES I INVERSORS

Creixement de qualitat del resultat

3.203M€

Resultat atribuït

8.338M€

Marge brut

Fortalesa del balanç

12,5%

CET1

1,78%

Ràtio de morositat

Millora en rendibilitat i eficiència

15,4%

ROE 12 mesos

39,6%

Ràtio d'eficiència

LIQUIDITAT FOLGADA

165.763M€

Actius líquids totals

184%

Liquidity Coverage Ratio (LCR)

Creant valor per a l'accionista

2.315M€

Dividend complementari pagat l'abril del 2026 (0,33€/acció)

59,4%Payout efectiu a 2025³

Programes de recompra d'accions en el 1r semestre del 2026

500M€Executats¹

+

500M€En curs²**44,4%**

de dones en posicions directives CaixaBank, S.A.

**45%**
Objectiu

Impuls del benestar



Certificat amb nivell d'excel·lència A

COMPROMÍS SOCIAL ARRELAT A L'ADN

A prop de les persones

29

Ofibusos

1.423

Poblacions

**24.499**

Voluntaris

484.601

Beneficiaris



Compromesos amb el col·lectiu sènior

72.889

persones que han millorat la seva ocupabilitat

¹ Correspon al 7è programa de recompra d'accions.² Correspon al 8è programa de recompra d'accions en execució.³ Inclou el dividend a compte de l'exercici 2025 abonat el novembre de 2025 (0,1679 €/acció) i el dividend complementari d'abril de 2026 (0,3321 €/acció).

01

La nostra
identitat

Fites del 1r semestre del 2026

Gener



- CaixaBank revisa a l'alça els objectius de creixement i rendibilitat del seu Pla Estratègic 2025-2027 després de superar les metes previstes per al primer any del Pla.
- CaixaBank, reconeguda per cinquè any consecutiu per Top Employers gràcies a la seva aposta pel talent i el compromís de les persones.
- CaixaBank emet 1.250M€ en format Sènior No Preferent i assoleix la seva demanda històrica més gran en aquest format.

Febrer



- CaixaBank garanteix la inclusió financera amb l'ampliació del servei d'oficines mòbils. En total, CaixaBank dona cobertura a 1.423 poblacions i més de 632.000 persones.
- imagin, el neobanc líder entre els joves a Espanya, supera els 4M de clients.
- CaixaBank potencia la contractació de productes des dels seus canals digitals amb l'extensió del seu agent d'IA com a assistent en la contractació de tota la gamma de productes.



Març

- Canvis en la composició del Consell i de les seves comissions amb nous nomenaments i renovacions.
- La Junta General d'Accionistes aprova un dividend complementari, que es va abonar el mes d'abril per un import efectiu de 2.315M€ (0,33€/acció), elevant el dividend a càrrec de l'exercici 2025 a 0,50 €/acció.
- CaixaBank impulsa el talent femení a través dels Premis WONNOWNOW i programes de desenvolupament professional en l'àmbit financer.

Abril



- CaixaBank aprova el vuitè programa de recompra d'accions (share buy-back – SBB), per un import màxim de 500M€.
- Moody's millora el ràting de fortalesa de CaixaBank fins a a3 (des de baal) per reflectir la millora en la rendibilitat de l'Entitat des del 2022.
- CaixaBank completa la seva cinquena emissió en dòlars, captant un total de 2.000 milions de dòlars en dos trams.
- CaixaBank, escollit Millor Banc a Europa Occidental i Espanya per Global Finance.

Maig

- CaixaBank celebra el Mes Social, amb més de 4.628 activitats solidàries per tot Espanya i 19.642 voluntaris.
- S&P Global situa CaixaBank com el banc líder en sostenibilitat a Europa i l'onzena entitat financera més sostenible del món.



Juny

- CaixaBank, amb la seva proposta de valor Generación+, renova la certificació d'AENOR i incorpora l'acreditació de CEOMA per l'excel·lència del seu model d'atenció a les persones grans.
- L'aplicació de CaixaBank és la App bancària més ben valorada d'Espanya segons Google Play.
- El Consell d'Administració acorda canvis al Comitè de Direcció.
- MicroBank, el banc social del Grup, ha contribuït a crear 14.489 llocs de treball directes amb el suport a emprenedors i microempreses.



Entorn i estratègia corporativa

02

Entorn

PÀG. 12

Entorn econòmic

PÀG. 12

Entorn de negoci: sector, tecnologia i sostenibilitat

PÀG. 14

Estratègia

PÀG. 18

Pla Estratègic 2025-2027

PÀG. 18

02 Entorn

Entorn i
estratègia
corporativa

ENTORN ECONÒMIC

EVOLUCIÓ GLOBAL I ZONA EURO

El conflicte al Pròxim Orient tensiona l'entorn global.

L'entorn econòmic global durant el primer semestre del 2026 va estar marcat per un notable augment de la **incertesa geopolítica** després de l'esclat, a finals de febrer, del conflicte al Pròxim Orient. La rellevància estratègica de la regió, tant pel seu paper en la producció i l'exportació d'energia com pel seu pes en mercats clau com ara fertilitzants, heli, alumini i logística internacional, va amplificar l'impacte econòmic del conflicte. En particular, la interrupció parcial dels fluxos al voltant de l'estret d'Ormuz —pel qual transita prop del 20% del petroli i del gas natural líquid a escala mundial— va provocar un nou xoc d'oferta sobre l'economia global.

Aquest xoc es va traduir en un encariment significatiu de l'energia, un repunt de la inflació, un deteriorament de la confiança i unes condicions financeres més restrictives. Tot i que l'impacte inicial es va poder veure parcialment esmorteït per l'ús d'existències de petroli acumulades en reserves comercials i estratègiques, l'augment dels costos energètics va interrompre el procés de desinflació i va provocar un gir cautelósament restrictiu en les expectatives i la direcció de la política monetària.

Durant la part final del semestre, l'anunci d'un memoràndum d'entesa entre els EUA i l'Iran, que preveia una treva temporal, la reobertura d'Ormuz i una finestra de negociació de 60 dies, va afavorir una distensió pronunciada en els mercats energètics. Això no obstant, la fragilitat posterior de l'acord va tornar a fer palès l'elevat nivell d'incertesa geopolítica que continua caracteritzant l'entorn internacional.

Tot i aquest entorn més advers, l'**activitat global va mostrar una resiliència destacable**. Els indicadors d'activitat mundial, com els PMI, es van mantenir en nivells compatibles amb creixements del PIB una mica superiors a la mitjana històrica, si bé part d'aquesta fortalesa va respondre a factors transitoris, com ara la demanda precautòria i les compres anticipades davant de possibles disruptions de subministraments i nous augments de preus. Per regions, l'Àsia, malgrat la seva elevada dependència dels subministraments energètics procedents del Pròxim Orient, va mantenir indicadors d'activitat positius, amb la Xina impulsada pel dinamisme exportador vinculat a la intel·ligència artificial i les energies verdes.

Als **Estats Units**, l'economia va mostrar una capacitat de resistència notable en un entorn més complex per l'impacte de les perturbacions geopolítiques sobre l'energia i unes condicions financeres més restrictives. L'encariment del petroli i del gas va elevar les pressions inflacionistes, si bé l'activitat es va continuar recolzant en una demanda interna relativament sòlida, impulsada principalment pel dinamisme del cicle inversor vinculat a la intel·ligència artificial i un consum privat sostingut en bona part per la riquesa financera de les llars de més edat.



En aquest entorn, els mercats financers van passar a descomptar amb una probabilitat creixent una pujada de tipus per part de la Reserva Federal (Fed) cap a finals de l'any, des del rang actual del 3,50%-3,75%, una expectativa reforçada després de la reunió de la Fed del juny. La Fed, en qualsevol cas, previsiblement mantindrà una posició cautelosa, a l'espera de més visibilitat sobre la durada del conflicte al Pròxim Orient i sobre la solidesa dels fonaments que han sostingut la resiliència econòmica.

En l'àmbit de la política comercial, va continuar la desescalada aranzelària després de la sentència adversa del Tribunal Suprem, alhora que l'Administració avançava cap a un nou marc proteccionista amb bases legals més sòlides. De cara al segon semestre, l'atenció es podria desplaçar progressivament cap als assumptes domèstics, amb les eleccions de *midterm* a l'horitzó, i cap al deteriorament de les finances públiques.

L'**economia de la zona euro** va mostrar una evolució feble durant el primer semestre del 2026, en un context condicionat per l'encariment energètic i la incertesa geopolítica associada al conflicte al Pròxim Orient. L'inici de l'any ja havia estat modest, amb un estancament del PIB, tot i que excloent-ne Irlanda el creixement hauria estat del 0,3% intertrimestral, semblant al del quart trimestre del 2025. Els indicadors del segon trimestre apunten a una economia pràcticament estancada, llastada especialment per la feblesa del sector serveis i per l'escàs dinamisme de les economies principals de l'àrea. La inflació va repuntar fins al 3,2% al maig, màxim de tres anys, impulsada principalment per l'energia i amb alguns indicis d'efectes indirectes, si bé va tancar el trimestre en el 2,8% després de la correcció dels preus energètics posterior a l'acord entre els EUA i l'Iran. Tot i la millora de l'escenari energètic, la feble arrencada de l'any esbiaixa a la baixa el creixement previst per al 2026, que se situaria al voltant del 0,5%, després de l'1,3% registrat el 2025.

Davant aquest escenari, el **Banc Central Europeu** va elevar el tipus de dipòsit en 25 pb, fins al 2,25% al juny, i va mantenir un to restrictiu però prudent. Els mercats descompten dos pujades addicionals de tipus al llarg de la segona meitat de l'any.

EVOLUCIÓ ESPANYA I PORTUGAL

ESPANYA



L'economia espanyola manté un creixement dinàmic malgrat l'entorn exterior i el xoc energètic.

L'economia espanyola ha mantingut durant la primera part de l'any un ritme de creixement dinàmic malgrat un entorn internacional poc propici. Després d'expandir-se un robust 0,6% intertrimestral durant el primer trimestre de l'any, la informació conjuntural referent al segon trimestre suggereix una lleu moderació del creixement. Aquesta pèrdua d'impuls va respondre, principalment, a l'impacte del xoc energètic sobre el consum de les llars i al menor dinamisme de l'entorn exterior.

Així i tot, l'economia espanyola es continua recolzant en factors de resistència rellevants. El mercat laboral va mantenir una evolució favorable, amb un augment de l'afiliació a la Seguretat Social en termes desestacionalitzats del 0,9% intertrimestral durant el segon trimestre, i el turisme va continuar mostrant un comportament positiu.

La inflació va repuntar durant el primer semestre del 2026, condicionada principalment per l'encariment de l'energia associat al conflicte al Pròxim Orient. Després d'iniciar l'any en una senda relativament continguda, la taxa general es va situar per sobre del 3% des del març i es va mantenir en el 3,2% al llarg del segon trimestre, cosa que reflecteix sobretot l'impacte del component energètic. Tot i això, el paquet de mesures aprovat pel Govern per mitigar l'encariment de l'energia va contribuir a limitar la translació del xoc energètic als preus finals.

Si bé l'esclat del conflicte al Pròxim Orient va deteriorar les perspectives de creixement per l'impacte de l'encariment energètic, la signatura de la treva al juny, amb la correcció consegüent dels preus energètics, ha reduït la probabilitat d'escenaris més adversos. A més, l'economia espanyola afronta aquest entorn des d'una posició de partida sòlida, recolzada en la fortalesa de l'ocupació, l'impuls del turisme i uns fonaments de demanda interna encara favorables. Tot això hauria de permetre mantenir un ritme de creixement encara dinàmic al llarg del conjunt de l'any. CaixaBank Research estima un creixement del PIB espanyol del 2,4% el 2026.

Des de l'inici del 2026, el mercat de l'habitatge manté una activitat elevada, tot i que una mica més continguda respecte als màxims registrats el 2025. Les compravendes es moderen, però continuen en nivells molt alts, amb prop de 704.000 operacions durant els últims 12 mesos fins al maig. Pel costat de l'oferta, la resposta continua sent insuficient: els visats d'obra nova van augmentar fins a 141.135 habitatges en l'acumulat de 12 mesos fins al febrer, una xifra encara molt inferior a la creació neta de llars, que es va situar en 242.200 durant el primer trimestre del 2026. Aquest desequilibri entre oferta i demanda continua ampliant el dèficit d'habitatge i pressionant els preus a l'alça. Així, durant el primer trimestre del 2026, el valor taxat de l'habitatge lliure es va accelerar fins al 13,9% interanual, davant del 13,1% del quart trimestre del 2025, mentre que el preu de transacció es va mantenir en el 12,9%. Tot i això, en termes reals, el valor taxat encara es troba un 23% per sota del màxim anterior.

PORTUGAL



Lleugera desacceleració de l'economia portuguesa.

L'economia portuguesa va mostrar durant el primer semestre del 2026 una evolució de relativa solidesa, recolzada en la fortalesa del mercat laboral, la resiliència del consum privat i el dinamisme de la inversió, en part afavorida per l'impuls associat a la fase final d'execució dels fons europeus. Tot i això, l'activitat es va desenvolupar en un entorn més exigent, condicionat per l'encariment de l'energia, unes condicions financeres més tensionades i el deteriorament del context internacional associat al conflicte al Pròxim Orient, a la qual cosa s'hi va sumar l'impacte negatiu dels temporals registrats al febrer. La informació disponible per al segon trimestre apunta que l'activitat es va mantenir resilient, amb una millora dels indicadors de confiança al maig i senyals favorables en inversió i mercat laboral, tot i que la demanda interna perdria una mica d'impuls i l'aportació de la demanda externa seria més limitada.

Al tancament del semestre la inflació es va situar en el 3,2% respecte del 2,2% de finals del 2025, afectada per una contribució significativa del component energètic.

En aquest context, BPI/CaixaBank Research preveu una moderació del creixement del PIB fins a l'1,8% el 2026, mentre que la inflació mitjana repuntaria fins al 2,9%, impulsada principalment per factors energètics de caràcter transitori.

02

Entorn i
estratègia
corporativa

ENTORN DE NEGOCI: SECTOR, TECNOLOGIA I SOSTENIBILITAT

RENDIBILITAT I SOLVÈNCIA DEL NEGOCI



La rendibilitat del sector bancari espanyol manté una evolució positiva el 2026, gràcies a la contribució del marge d'interessos i a les millores en l'eficiència operativa.

La rendibilitat sobre el patrimoni net (ROE, per les sigles en anglès) es va situar en el 17,3%¹ en el primer trimestre de l'any, per sobre del nivell registrat en el mateix període de l'any anterior (+3,3 punts percentuals) i per sobre de la mitjana europea².

El marge d'interessos va mostrar senyals de revertir la tendència baixista observada en exercicis anteriors. Tot i que va registrar una caiguda interanual el 2025 parcialment compensada per la recuperació de l'activitat, el descens es va anar moderant al llarg de l'any passat i tant en el quart trimestre del 2025 com en el primer trimestre del 2026 va tornar a créixer respecte del trimestre anterior. Aquesta evolució es va veure afavorida per la recuperació del crèdit.

L'activitat creditícia va continuar la trajectòria de creixement registrada el 2025 i hi va contribuir un entorn macroeconòmic favorable. La cartera de crèdit al sector privat³ a Espanya va augmentar un 4,1% el maig del 2026 respecte del mateix mes de l'any anterior⁴, afavorida per la bona marxa de l'activitat econòmica del mercat laboral.

La qualitat creditícia va continuar millorant, consolidant la tendència de reducció de la morositat. La taxa de morositat va baixar fins al 2,63% l'abril del 2026, acumulant una reducció significativa interanual de 55 punts bàsics. Així mateix, el crèdit en vigilància especial va disminuir de manera notable (-8,1% respecte de l'any anterior) i el seu pes es va situar en el 5,8% el 2025⁵, cosa que, alhora, reflecteix uns senyals de deteriorament precoç limitats.

¹ Font: estadístiques supervisores d'entitats de crèdit del primer trimestre del 2026, Banc d'Espanya.

² El ROE del primer trimestre del 2026 a Espanya està afectat per les plusvàlues de la venda d'una filial estrangera d'una de les entitats principals del sector, que es va registrar durant el primer trimestre de l'any.

³ Crèdit a llars i empreses no financeres.

⁴ Des del mes d'abril del 2026, la Circular 1/2025 reclassifica els avançaments a pensionistes fora del perímetre del crèdit, traslladant -10-11 mil M€ a «bestretes i comptes per cobrar diferents de préstecs». La variació interanual es presenta ajustada per aquest efecte per tal de mantenir la comparabilitat; sense aquest ajustament, hauria estat del 3,0%.

⁵ Banc d'Espanya, Informe d'estabilitat financera primavera 2026.

D'altra banda, l'evolució del saldo viu dels préstecs amb aval ICO reflecteix l'avenç de l'amortització i el sanejament d'aquests préstecs. El saldo viu dels préstecs amb aval ICO³ es va reduir significativament el 2025, amb una caiguda interanual del 37,8%, en línia amb el caràcter tancat d'aquesta cartera, i representa només un 2,1% sobre el crèdit al sector privat³. Malgrat la reducció en els volums d'actius dubtosos (-9% interanual) i en vigilància especial (-41,4%), la reducció del saldo total ha elevat el pes relatiu dels actius problemàtics. La ràtio de préstecs en vigilància especial es va reduir en 1,2 punts percentuals, mentre que la ràtio de dubtosos va augmentar en 9,8 punts percentuals, fins a assolir respectivament el 19,7% i el 31,1%.

Cal destacar que l'exposició directa a riscos geopolítics és limitada. L'exposició a l'Orient Mitjà representa una proporció molt reduïda de l'actiu total del sistema financer a Espanya, i inferior a la d'altres països europeus com França i el Regne Unit. Tot i això, podria haver-hi possibles impactes indirectes a través d'altres regions, especialment l'Àsia, encara que Espanya es manté amb nivells d'exposició igualment continguts.

Els nivells de solvència del sector es mantenen sòlids i amb un ampli marge sobre els requisits reguladors. La ràtio CETI¹ va augmentar en 0,6 punts percentuals en termes interanuals, fins a situar-se en el 14,26% en el primer trimestre del 2026, impulsada per la generació orgànica de capital, cosa que compensa l'augment dels actius ponderats per risc. Els exercicis de resistència confirmen una capacitat elevada del sistema bancari per absorbir escenaris adversos.

La posició de liquiditat del sistema financer espanyol continua sent molt folgada. La ràtio de liquiditat (LCR, per les sigles en anglès)⁵ es va situar en el 170,4% el març del 2026, respecte del 171,3% assolit un any abans, clarament per sobre dels requisits reguladors i de la mitjana de les entitats europees principals. Això reforça la resiliència del sistema financer espanyol davant d'eventuals tensions de finançament.

Finalment, aquestes condicions del sector han afavorit una millora generalitzada de les valoracions de la banca espanyola. Les cotitzacions borsàries se situen clarament per sobre del valor comptable, amb una ràtio *price-to-book* àmpliament per sobre, també, de la mitjana europea.



TRANSFORMACIÓ DIGITAL



La transformació digital està reforçant el focus en el client i elevat els estàndards de servei del sector.

En aquest entorn, les entitats afronten més exigències en termes de conveniència, immediatesa, personalització i cost, mentre que la menor fricció per operar simultàniament amb múltiples entitats o canviar d'entitat intensifica la competència i augmenta la sensibilitat del client a la proposta de valor. Alhora, la digitalització ha facilitat l'entrada i l'expansió de nous competidors digitals (*fintech* i *bigtech*) que, recolzats en la tecnologia i en estructures de costos més lleugeres, amplien progressivament la seva oferta i reforcen la pressió competitiva.

Per ara, la mida d'aquest sector no tradicional respecte del conjunt del sector financer és limitada, encara que el seu creixement és elevat i estan ampliant la seva presència al llarg de la cadena de valor i evolucionant la seva oferta cap a propostes cada cop més integrals que competeixen amb la banca tradicional.

D'altra banda, les dades i les noves tecnologies s'han consolidat com a palanques d'avantatge competitiu. L'accés a les dades i la capacitat per generar valor a partir d'aquestes dades permeten desenvolupar productes més ben adaptats a les necessitats i al perfil de risc del client. Addicionalment, s'observa una acceleració en l'adopció de noves tecnologies (com ara *cloud*, *blockchain* o intel·ligència artificial) en el sector, si bé amb diferents nivells 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.

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 manera més eficaç i eficient. En aquest sentit, la digitalització permet arribar a un nombre més gran de clients potencials, sense necessitat d'ampliar la xarxa física. La digitalització també permet generar noves oportunitats de negoci, per exemple oferint les seves plataformes digitals perquè tercers comercialitzin els seus productes o mitjançant nous productes financers que s'adaptin millor a les necessitats i al perfil de cada client.

D'altra banda, els patrons de pagament estan canviant. La tendència de reducció de l'ús de l'efectiu com a mitjà de pagament en favor dels mitjans de pagament electrònic es va accelerar amb la COVID-19 i s'ha consolidat a posteriori. A més, els pagaments digitals estan evolucionant d'un model dominat gairebé en exclusiva per sistemes de targetes (vinculades a dipòsits bancaris) cap a un model més mixt en què també participen les *fintech* i *bigtech* (que ofereixen solucions de pagaments alternatives com ara els *wallets* digitals, d'ús creixent entre els usuaris). Paral·lelament, emergeixen nous tipus de diners i rails de pagament basats en tecnologia de registre distribuït (*Distributed Ledger Technology* o DLT), com ara les *stablecoins*.

L'expansió del mercat de criptoactius i *stablecoins* al llarg dels últims anys ha impulsat la inversió privada en tecnologies DLT, habilitant funcionalitats de valor afegit en pagaments (com és la programabilitat en pagaments mitjançant *smart contracts*). Aquesta tendència s'està veient accelerada per l'aplicació del reglament MiCA a la Unió Europea i pels avenços reguladors en altres jurisdiccions, especialment als EUA, que aporten claredat reguladora i animen els grans actors a explorar l'emissió i l'ús de *stablecoins*, cosa que n'afavoreix l'adopció a escala.

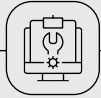
Davant d'aquests progressos, els bancs centrals continuen avançant en iniciatives per crear infraestructures de mercat per a la liquidació de diners de banc central tokenitzats, com a forma d'assegurar que els diners que emeten segueixin actuant com a àncora monetària (donant suport a l'estabilitat, la integració i l'eficiència dels sistemes financer i de pagaments).

Així mateix, la Unió Europea continua adaptant els serveis de pagament i el sector financer en general a la transformació digital. Destaca la proposta de Reglament sobre l'accés a dades financeres (FIDAR), encara en negociació entre les institucions europees, que establirà drets i obligacions en l'intercanvi de dades financeres de clients més enllà dels comptes de pagament. També destaca la revisió del marc de serveis de pagaments (PSD3 i PSR) que, entre d'altres, introduirà canvis en la gestió de permisos d'accés a les dades de pagaments de clients i mesures per combatre i mitigar el frau. El novembre del 2025, el Consell i el Parlament Europeu van assolir un acord polític provisional sobre aquesta revisió (que ha de completar tràmits formals abans de la seva entrada en vigor).

CaixaBank afronta aquesta transformació amb una estratègia centrada en l'experiència de client i el desenvolupament de capacitats digitals. L'Entitat combina una capil·laritat física àmplia amb capacitats digitals elevades i té més de 13 milions d'usuaris digitals per mes a Espanya. Entre les seves prioritats hi ha la millora de la interacció per canals no presencials, la provisió de serveis nadius digitals, el reforç de l'anàlisi avançada, la intel·ligència artificial generativa i la tokenització. En aquest marc, destaca imagin com a ecosistema digital orientat al segment jove, així com la participació de CaixaBank en iniciatives de diners tokenitzats, tant en projectes de dipòsits i reserves tokenitzades, com ara Pontes del BCE i Agorà del BIS, com en l'emissió d'una *stablecoin* en euros (Qivalis) juntament amb un consorci de bancs europeus.

02

CIBERSEGURETAT

Entorn i
estratègia
corporativa

La transformació digital impulsa la competitivitat i l'eficiència del sector, però també exposa els bancs a nous riscos. L'operativa digital més gran de clients i empleats, la dependència de tercers i l'adopció de noves tecnologies, com la intel·ligència artificial, **fan necessari reforçar la ciberseguretat, la prevenció del frau, la protecció de la informació i la resiliència operativa.**

El ciberrisc suposa una amenaça important per a l'estabilitat financera, ja que els incidents cibernètics poden arribar a impactar en diferents activitats financeres (com ara la concessió de crèdit o els serveis de pagaments i de liquidació) en pertorbar les tecnologies de la informació i comunicació (TIC) 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.

Tot això es produeix en un entorn d'amenaques cibernètiques cada vegada més complex, amb un nombre més gran d'atacs i un augment de la seva sofisticació i impacte potencial, fruit de la digitalització de l'economia, la dependència més gran de tercers, les tensions geopolítiques i l'avenç de capacitats ofensives basades en noves tecnologies com la intel·ligència artificial (IA) o la computació quàntica.

La resposta supervisora i reguladora davant d'aquests riscos continua guanyant rellevància. El Banc Central Europeu ha situat la resiliència operativa i cibernètica entre les seves prioritats per al 2024-2026 i ha reforçat la supervisió i les inspeccions a les entitats, per tal d'assegurar que mantinguin un entorn de control adequat i siguin resilents davant de possibles atacs.

Paral·lelament, la Unió Europea (UE) està responenent al ciberrisc amb diverses iniciatives, entre les quals destaca la normativa sobre resiliència operativa digital (DORA), en vigor des del gener del 2023 i orientada a enfortir la resiliència operativa de les entitats financeres davant els riscos digitals i a assegurar que puguin prevenir, detectar, respondre i recuperar-se de pertorbacions i amenaces relacionades amb les TIC.

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



02

Entorn i
estratègia
corporativa

SOSTENIBILITAT

L'objectiu de descarbonització de l'economia europea està acompanyat per una regulació exigent i per una pressió creixent (tant d'inversors com d'autoritats i supervisors) perquè les empreses ajustin les seves estratègies en consonància.

Tot i això, algunes d'aquestes exigències reguladores s'han relaxat en pro de la competitivitat. El Consell Europeu va aprovar al febrer el **Paquet de simplificació Òmnibus**, per tal de simplificar el marc normatiu de la UE en matèria de sostenibilitat, sense comprometre els objectius del Pacte Verd Europeu. Aquesta iniciativa planteja modificacions clau en les normatives de sostenibilitat principals, com ara la **Directiva de presentació d'informació corporativa sobre sostenibilitat (CSRD)**, la Taxonomia i la **Directiva de diligència deguda sostenible (CSDDD)**, reduint o ajornant les obligacions de presentació d'informació (segons la mida de l'empresa), per tal de facilitar-ne l'aplicació i alleujar càrregues, especialment per a les empreses petites i mitjanes. Per a les entitats financeres, això es pot traduir en una disponibilitat menor d'informació ASG d'algunes empreses i pot afectar la qualitat de l'anàlisi de riscos sostenibles.

En l'àmbit de la supervisió bancària, els riscos climàtics i de naturalesa han passat a formar part dels processos ordinaris **del BCE i es mantenen com a prioritat supervisora en el nou cicle 2026-2028**. El focus és que les entitats avaluin i gestionin adequadament els riscos físics, de transició i de degradació de la naturalesa. En paral·lel, el BCE continua incorporant aquests riscos en el marc d'operacions i en la gestió del balanç de l'Eurosistema. Per fer-ho, està reforçant les seves eines analítiques, els escenaris climàtics, les dades i els indicadors disponibles, així com la integració d'aquests riscos en els seus processos de gestió del risc. Entre les mesures previstes, **destaca la introducció d'un factor climàtic en el marc de garanties**, anunciada el 2025 i prevista per a la segona meitat del 2026. Aquesta mesura s'aplicarà a determinats actius negociables emesos per societats no financeres i pretén protegir l'Eurosistema davant de possibles pèrdues de valor associades a xocs de transició climàtica. També al maig, l'Eurosistema va actualitzar el seu compendi de bones pràctiques sobre la gestió de riscos climàtics i de naturalesa i proves d'estrès, a partir de pràctiques observades a més de 60 entitats supervisades. El supervisor reconeix avenços rellevants, si bé també assenyala àrees que requereixen més desenvolupament, especialment en el mesurament de riscos físics, la planificació prudencial de la transició o l'anàlisi d'escenaris.



Per la seva banda, l'**Autoritat Bancària Europea (EBA)** ha avançat en la incorporació dels riscos ASG al marc regulador i supervisor. Entre les iniciatives, destaca la publicació de les directrius finals sobre la gestió de riscos ASG, que estableixen expectatives clares (aplicables des del gener del 2026) sobre com les entitats han d'incorporar aquests factors en la seva governança, gestió de riscos, estratègia i model de negoci. Un element clau és l'exigència que **les entitats elaborin plans prudencials** per monitorar i abordar els riscos financers derivats de factors ASG, inclosos els associats al procés de transició cap a una economia neutra en emissions de carboni el 2050. Aquests plans han d'estar recolzats per una anàlisi d'escenaris climàtics, que inclogui tant riscos físics com de transició, i s'han d'integrar en la planificació financera i de capital de les entitats.

D'altra banda, la UE manté els seus compromisos climàtics a llarg termini. La llei europea del clima fixa com a objectius jurídicament vinculants la reducció d'emissions netes del bloc per al 2030 i la neutralitat d'emissions per al 2050. A més, el 2026 s'ha reforçat aquesta senda amb la incorporació d'un objectiu intermedi vinculant per al 2040. Per avançar cap a aquests objectius, la UE ha desplegat el paquet legislatiu Fit-for-55, que adapta la regulació climàtica, energètica, de transport i fiscal per alinear els diferents sectors econòmics amb l'objectiu de reducció d'emissions del 2030. Aquest procés implica canvis estructurals rellevants en diferents àmbits i exigeix una mobilització significativa de recursos públics i privats. La Comissió Europea xifra en 477.000 milions d'euros la inversió addicional anual necessària fins al 2030 per complir els objectius del paquet Fit-for-55 a la UE. A Espanya, l'actualització del PNIEC 2023-2030 incrementa l'ambició i situa les necessitats d'inversió totals en 308.000 milions d'euros durant el període, amb una forta participació privada. En aquest sentit, gràcies al Pla de Recuperació Next Generation EU (NGEU), s'han destinat més de 20.000 milions d'euros¹ entre el 2022 i l'abril del 2026 a inversions en energies renovables, mobilitat sostenible i rehabilitació energètica d'edificis, cosa que ha impulsat 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 i sigui socialment inclusiva, tot 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 del Grup. Les actuacions emmarcades dins d'aquest eix estratègic es concreten en el Pla de Sostenibilitat.

¹IGAE.

02 Estratègia

Entorn i
estratègia
corporativa

PLA ESTRATÈGIC 2025-2027

El Pla Estratègic 2025-2027 arriba a l'equador amb una bona evolució dels indicadors de negoci principals.

Durant aquest Pla Estratègic, el Grup es proposa avançar cap a dos grans objectius per assegurar una rendibilitat sostinguda a llarg termini: d'una banda, **apostar pel creixement del negoci consolidant la posició de lideratge en el mercat i, de l'altra, accelerar la transformació per preparar-se per a un entorn cada vegada més digital i competitiu**. Tot això, amb el compromís de mantenir-se sempre a prop de les persones per aconseguir una societat més sostenible, amb un posicionament ASG diferencial.

El Pla Estratègic arriba a l'equador amb una evolució molt bona dels indicadors de negoci principals. **Aquest primer any i mig del Pla Estratègic ha estat marcat pel desplegament de les principals iniciatives estratègiques prioritzades:**

- | El focus en **la captació i la vinculació de clients**, amb un creixement important de la base de clients i de la quota de nòmines.
- | El **llançament de plataformes pròpies** com Facilitea Casa i Facilitea Coches i de Generación+, amb una evolució molt positiva i en línia amb els objectius marcats pel Pla.
- | La **renovació dels canals digitals**, millorant-ne la usabilitat i les funcionalitats incloses.
- | El **llançament i la posada en marxa del Pla Cosmos**, per a la renovació tecnològica del Grup, en què destaca l'inici del desplegament d'agents IA a Connecta i a la xarxa.



El 2024 CaixaBank va presentar el Pla Estratègic 2025-2027, amb l'objectiu d'accelerar el creixement, impulsar la transformació i consolidar la sostenibilitat.

El Pla Estratègic 2025-2027 se sustenta en **tres línies estratègiques**:



1r
Acceleració del creixement



2n
Transformació i inversió en el negoci



3r
Posicionament diferencial en ASG



02

Entorn i
estratègia
corporativa

1r

Acceleració del
creixement

CaixaBank té com a objectiu **accelerar el creixement del negoci** tant a Espanya com a Portugal. Després de culminar amb èxit la integració amb Bankia, el Grup vol consolidar la seva posició de lideratge en el mercat i es recolza en les seves fortaleses principals per créixer en tots els segments de negoci actuant sobre les palanques següents:



La fidelització i la vinculació dels clients, amb un focus especial en la captació de clients.



El desenvolupament de productes i serveis al voltant de la sostenibilitat.



El manteniment de l'impuls internacional.



L'impuls dels ecosistemes i les solucions digitals pròpies.



La millora de la proposta de valor per a particulars i empreses.

En aquest sentit, des del llançament del Pla Estratègic, CaixaBank ha avançat en el **desplegament de diverses iniciatives estratègiques emmarcades en el Pla** en línia amb els objectius que es va marcar el Grup. Destaquen especialment l'impuls als ecosistemes i les solucions digitals pròpies, amb el llançament de Facilitea Coches i Facilitea Casa, tots dos amb una gran acollida.

Així mateix, s'ha avançat en el desenvolupament de diverses iniciatives destinades a la fidelització i a la vinculació dels clients, i en la millora de la proposta de valor, sempre mantenint un focus comercial clar en la captació. Entre aquestes iniciatives destaquen el programa de reemborsament personalitzat **Cashback**, el servei **Pay Later**, que permet el fraccionament per a compres *online*, i **Generación+**, la nova proposta integral per a clients sènior, que ofereix productes, serveis i atenció adaptada per acompanyar la nova longevitat.

KPI	2025 (creixement interanual)	Juny 2026 (creixement interanual)	Objectiu Pla Estratègic TACC 2025-27e ¹	Guidance actualitzat ² TACC 2025-27e ¹
Carta de crèdit sana	+7,0%	+8,2%	>4%	~6%
Recursos de clients	+6,8%	+7,6%	>4%	~6%

¹ Taxa anual de creixement compost.

² Objectiu actualitzat en la presentació de resultats del 2025 (gener 2026).

02

Entorn i
estratègia
corporativa

2n

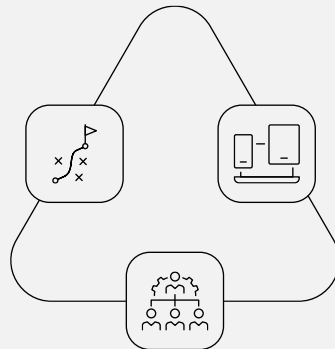
Transformació i inversió
en el negoci

CaixaBank continua impulsant **la transformació del negoci accelerant les inversions en tecnologia per donar suport al creixement en tots els segments**, amb l'objectiu de preparar-se per a un entorn més competitiu. El Grup té la xarxa física més gran d'Espanya i especialitzada per segments, amb canals digitals i remots líders, i vol continuar construint capacitats diferencials per al futur.

Les ambicions principals d'aquesta línia són:

Optimitzar i millorar la plataforma de distribució.

Impulsant l'atenció especialitzada i personalitzada a través de la nostra plataforma de distribució única. Renovant els canals digitals per millorar l'experiència del client i maximitzar la capacitat comercial i d'absorció operativa.



Accelerar la inversió en digital i tecnologia.

Augmentant la inversió en tecnologia per donar suport a les iniciatives estratègiques, construint capacitats d'avantguarda i potenciant la qualitat del servei.

Impulsar la transformació del talent.

Promovent l'excel·lència a tota l'organització, fomentant l'agilitat i la simplificació i maximitzant el potencial del talent existent.

En el marc d'aquesta línia del Pla Estratègic, que preveu una inversió global en tecnologia i digitalització per al període 2025-2027 de 5.000M€, **CaixaBank ha posat en marxa el pla «Cosmos»**, el seu full de ruta en processos i tecnologia.

Cosmos articula l'estratègia tecnològica del Grup per als propers anys al voltant de quatre grans objectius:

- | Incrementar l'agilitat i la capacitat comercial de les seves àrees de negoci;
- | Desenvolupar nous serveis gràcies a capacitats d'avantguarda i a la simplificació dels processos;
- | Potenciar l'excel·lència operativa millorant l'eficiència, i
- | Reforçar i evolucionar la plataforma tecnològica actual amb els estàndards més alts de resiliència i seguretat.

Cosmos avança a bon ritme al llarg d'aquest primer any i mig del Pla Estratègic. Destaquen les millores implantades en canals de màrqueting digital, l'inici del desplegament d'agents IA a Connecta i a la xarxa, i la transformació de processos clau ([vegeu l'apartat «Tecnologia i digitalització – Pla Cosmos»](#)).

KPI	Punt de partida 2024	Juny 2026	Objectiu 2027
% Absorció cloud	33%	44,6%	50%
% Plantilla <35 anys	9,1%	10,6%	11,4%





3r

Posicionament
diferencial en ASG

CaixaBank vol mantenir la seva essència fundacional, sent a prop de les persones per a una societat més sostenible, amb **dos objectius clars**:

- Avançar cap a una economia més sostenible**, augmentant la mobilització de fons sostenibles i implementant els objectius de descarbonització de la cartera en línia amb els compromisos adquirits.
- Impulsar la prosperitat econòmica i social amb focus en tres grans àrees**: la inclusió social i financera, l'ocupabilitat i l'ocupació. A més, pretén ser un *player* clau en el benestar financer i personal en una societat cada vegada més longeva.

PALANQUES PER ASSOLIR AQUESTS OBJECTIUS:



Desenvolupament de productes i serveis per donar suport a la transició dels nostres clients (p. ex. mobilitat, llar, assessorament per a empreses, etc.).



Gestió activa de palanques de descarbonització (perímetre *Net Zero*) - pla de transició.



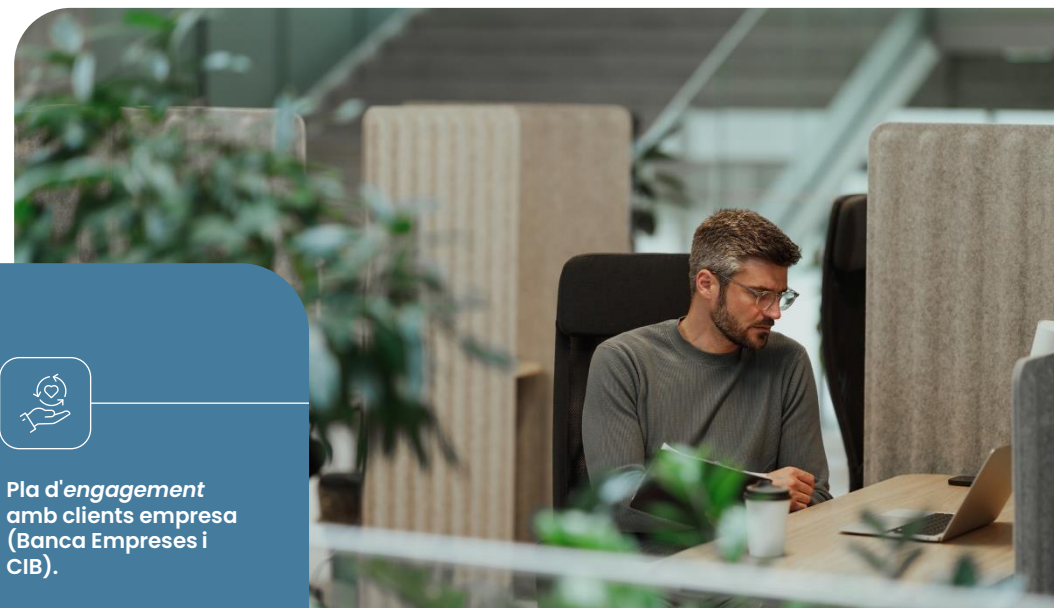
Continuar formant els equips comercials i de riscos.



Pla d'engagement amb clients empresa (Banca Empreses i CIB).

Des de l'inici del Pla Estratègic 2025-2027, el Grup ha continuat **impulsant el finançament sostenible** en els diferents segments de negoci amb nous productes sostenibles. Així mateix, la **intermediació sostenible** ha mantingut un ritme de creixement destacat, amb una participació significativa en la col·locació de bons sostenibles emesos per clients corporatius.

Paral·lelament, en el marc de les iniciatives orientades a promoure el desenvolupament econòmic i social, el Grup ha continuat **fomentant l'ocupabilitat i l'emprenedoria mitjançant solucions específiques**. Entre aquests productes destaquen els préstecs adreçats a estudiants, autònoms i emprenedors, així com els microcrèdits per a col·lectius amb dificultats d'accés al finançament. Gràcies a aquestes solucions, **més de 72.800 persones** han pogut millorar les seves perspectives laborals i desenvolupar projectes empresarials, fet que consolida el paper de CaixaBank com a agent actiu en la generació d'impacte positiu en la societat.



KPI	Punt de partida 2024	Juny 2026	Objectiu 2027
Mobilització de finances sostenibles (acum. 2025-27) (M€)	86.770 ¹	81.096	>100.000
Persones que han millorat la seva ocupabilitat o han accedit a una feina gràcies a solucions específiques (acum. 2025-27)	101.319	72.889	150.000

¹ El punt de partida del 2024 correspon a la mobilització de finances sostenibles acumulada del període 2022-2024. El període 2025-2027 inclou l'import acumulat d'aquest primer any i mig d'execució del Pla. Així mateix, s'ha actualitzat la definició de mobilització de finances sostenibles, incorporant-hi, entre d'altres, el finançament sostenible de BPI [vegeu l'apartat «Finances sostenibles»](#).

OBJECTIUS FINANCERS

Com a resultat del desplegament i l'execució d'aquest nou Pla Estratègic, CaixaBank es proposa assolir els objectius financers marcats per al 2027.

El Pla Estratègic 2025-2027 proposa assolir tres grans objectius:

- 1. **Mantenir una rendibilitat sostenible mentre s'inverteix en el negoci.** En el Pla Estratègic, el Grup va definir com a objectius aconseguir un ROTE superior al 16% el 2027 i una ràtio d'eficiència en nivells propers al 40% (low 40s). Paral·lelament, CaixaBank esperava un creixement del marge d'interessos al voltant del 0% i dels ingressos per serveis prop del mid-single-digit, mantenint els costos controlats amb un creixement proper al 4%, tot això en termes TACC, durant aquest Pla Estratègic.
- 2. **Creixement de la rendibilitat amb un criteri prudent.** CaixaBank es va fixar com a objectiu assolir un creixement del volum de negoci per sobre del 4% en termes TACC, mantenint la ràtio de morositat en nivells propers al 2% el 2027 i el cost del risc per sota dels 30 punts bàsics de mitjana anual en el període 2025-2027.
- 3. **Capacitat de distribució elevada.** Finalment, el Pla Estratègic recull el compromís de repartir dividends en efectiu amb una ràtio de payout entre el 50% i el 60% del benefici net consolidat, incloent-hi un dividend a compte cada any, i distribució addicional¹ de capital CET1 per sobre del 12,5%².

Tal com es va comunicar al mercat en la presentació de resultats del 2025, es preveu superar els objectius definits en el Pla Estratègic. D'una banda, s'espera poder assolir el 2027 un ROTE del 20% aproximadament i una ràtio d'eficiència al voltant dels high 30s, així com un creixement del marge d'interessos de prop del 4% (TACC). D'altra banda, s'espera aconseguir un creixement del volum de negoci proper al 6% (TACC) i una ràtio de morositat per sota de l'1,75% el 2027.

En el primer any i mig del Pla Estratègic 2025-2027, el Grup ha registrat una evolució molt positiva en les seves mètriques financeres principals, en línia amb els objectius establerts. Destaca especialment el creixement de l'activitat i la millora de la rendibilitat, amb un ROTE del 18,0%, així com el manteniment d'una ràtio d'eficiència en nivells reduïts. Així mateix, el Grup ha continuat mantenint nivells sòlids de solvència i liquiditat, i nivells de mora en mínims històrics.



KPI	Punt de partida 2024	Juny 2026	Objectiu Pla Estratègic 2027	Guidance 2027 actualitzat ³
ROTE	16,9%	18,0%	>16%	c. 20%
Ràtio d'eficiència	39,0%	39,6%	Low 40s	High 30s
Ràtio de morositat	2,6%	1,78%	~2%	~1,75%

¹ Subjecte a les autoritzacions del BCE i del Consell d'Administració. Considera la consecució dels objectius de capital i de rendibilitat establerts al Pla Estratègic 2025-27.

² El lílndar per a la distribució addicional de l'excés de capital CET1 per al 2026 és del 12,25%.

³ Objectiu actualitzat en la presentació de resultats del 2025 (gener 2026).



Govern corporatiu

03

Estructura accionarial

PÀG. 24

La Gestió i Administració de la Societat

PÀG. 27

Junta General d'Accionistes

PÀG. 27

Consell d'Administració

PÀG. 28

Alta Direcció

PÀG. 31

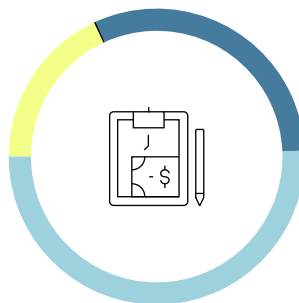
Estructura accionarial

CAPITAL SOCIAL

El 30 de juny del 2026, el capital social de CaixaBank és de 6.975.929.960 euros¹, representat per 6.975.929.960 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 a compte. Els Estatuts de la Societat no contenen la previsió d'accions amb vot doble per lleialtat.

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 en mans de la Fundació Bancària "la Caixa" i el FROB, i que difereix del càlcul regulador.



18,0%

FROB⁴

0,2%

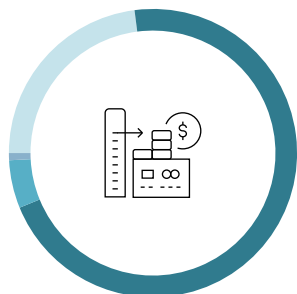
Autocartera i Consell
d'Administració

31,0%

Fundació
Bancària "la Caixa"⁴

50,8%

Free Float



- 23,0%

Minoristes

- 0,8%

Empleats

- 71,2%

Institucional
internacional

- 5,0%

Institucional
nacional

Trams d'accions	Accionistes ²	Accions	% Capital social
D'1 a 499	250.429	45.638.048	0,7
De 500 a 999	89.714	64.814.277	0,9
De 1.000 a 4.999	132.934	288.842.050	4,1
De 5.000 a 49.999	32.619	364.127.771	5,2
De 50.000 a 100.000	656	44.466.947	0,7
Més de 100.000 ³	504	6.168.040.867	88,4
Total	506.856	6.975.929.960	100

¹ Correspon al capital social efectiu després de la reducció de capital efectuada durant el primer semestre del 2026.

² Pel que fa a les accions dels inversors que operen a través d'una entitat custodi situada fora del territori espanyol, es computa com a accionista únicament l'entitat custodi, que és la que apareix inscrita al registre d'anotacions a compte corresponent.

³ Inclou la participació d'autocartera.

⁴ Informació facilitada per la Fundació Bancària "la Caixa" (i de la seva filial Criteriacaixa, S.A.U.) i pel FROB (i de la seva filial BFA, Tenedora de Acciones, S.A.) a 30 de juny del 2026.



AUTOCARTERA

Les operacions de compra i venda d'accions pròpies, per l'Entitat o per societats dominades per l'Entitat, s'ajusten al que preveuen la normativa vigent i els acords de la Junta General d'Accionistes.

La informació sobre l'adquisició i alienació d'accions pròpies durant el primer semestre de l'exercici 2026 s'inclou a la Nota 18 «Patrimoni net» dels Estats financers intermedis consolidats adjunts.

Pel que fa als programes de recompra d'accions (SBB), el març del 2026 **ha finalitzat el setè programa de recompra d'accions**, havent-se adquirit 48.590.729 accions pròpies per un import total de 500M€.

El maig del 2026 s'ha inscrit al Registre Mercantil l'escriptura de **reducció del capital social en 48.590.729 euros**. En conseqüència, el capital social resultant ha quedat fixat en 6.975.929.960 accions, d'1 euro de valor nominal cadascuna.

El 30 d'abril del 2026 **s'ha iniciat el vuitè programa de recompra d'accions**, que **segueix en curs** en el moment de la formulació d'aquest informe.

Aquests programes de recompra d'accions pròpies s'han dut a terme amb l'objectiu de reduir el capital social de CaixaBank mitjançant l'amortització de les accions adquirides. Aquests programes es van iniciar en el marc del pla de distribució a l'accionista inclòs en el Pla Estratègic 2022-2024.

7è PROGRAMA DE RECOMPRA D'ACCIONS

El 31 d'octubre del 2025, després de rebre l'autorització reguladora pertinent, el Consell d'Administració va acordar l'aprovació del setè programa de recompra d'accions pròpies (*share buy-back*), amb l'objectiu de reduir el capital social de CaixaBank mitjançant l'amortització de les accions pròpies adquirides en el programa. El setè programa es va iniciar el 25 de novembre del 2025.

El 31 de març del 2026 va finalitzar aquest programa després d'assolir CaixaBank la inversió màxima prevista amb l'adquisició de 48.590.729 accions pròpies, que representen el 0,69% del capital social. L'escriptura pública de reducció de capital social s'ha inscrit al Registre Mercantil de València el 20 de maig del 2026.

El programa va finalitzar el 31 de març del 2026, amb els imports següents:

500M€

Import recomprat

48.590.729

Accions recomprades que representen el 0,69% del capital social

8è PROGRAMA DE RECOMPRA D'ACCIONS

El 30 d'abril del 2026, després de rebre l'autorització reguladora pertinent, el Consell d'Administració va acordar l'aprovació i l'inici del vuitè programa de recompra d'accions pròpies, amb l'objectiu de reduir el capital social de CaixaBank mitjançant l'amortització de les accions pròpies adquirides en el programa.

El programa té les característiques següents:

500M€

Inversió màxima

6 mesos

Durada màxima

El **programa es va iniciar el 30 d'abril del 2026**. L'estat d'execució del programa és el següent:

135M€

Import recomprat a 30.06.2026
209M€ a 24.07.2026¹

11.676.392

Accions recomprades a 30.06.2026
17.494.489 a 24.07.2026¹

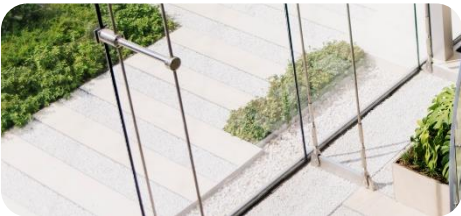
¹ Segons l'última informació pública en AIR del 24 de juliol del 2026.



EVOLUCIÓ DE L'ACCIÓ DURANT EL PRIMER SEMESTRE DEL 2026

La cotització de CaixaBank va tancar el 30 de juny del 2026 en 12,385 euros per acció, fet que suposa un avenç del +18,6% en l'acumulat de l'any. Pel que fa al volum de negociació¹ de l'acció de CaixaBank, es va situar un -27,1% per sota del registrat durant el primer semestre del 2025 en nombre de títols i un 17,7% per sobre en euros.

Els mercats financers van iniciar l'any 2026 amb volatilitat, amb un acompliment mixt davant les possibles disrupcions sectorials relacionades amb la intel·ligència artificial (IA) i unes valoracions borsàries elevades. Tot i això, el segon trimestre es va tancar amb avenços generalitzats **en la renda variable**, afavorits per la distensió gradual del risc geopolític. L'evolució del conflicte al Pròxim Orient va ser un dels factors principals que van marcar el trimestre. Des del primer alto el foc a principis d'abril fins a l'acord de pau assolit a mitjan juny, que va permetre la reobertura parcial de l'estret d'Ormuz, les negociacions entre l'Iran i els EUA van travessar diferents fases d'avenços i retrocessos. En aquest context, la correcció progressiva dels preus energètics va contribuir a moderar les expectatives d'inflació i a millorar l'apetència pel risc. A això s'hi va sumar el renovat interès inversor per les companyies vinculades a la IA i, en particular, pels fabricants de semiconductors, cosa que va reforçar el bon comportament de les borses internacionals principals.

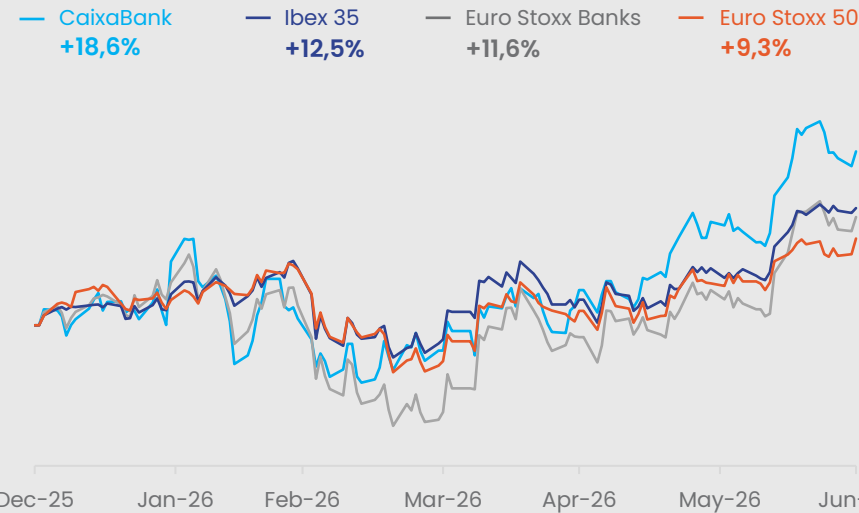


En aquest sentit, les borses van registrar aquest segon trimestre del 2026 com un dels millors trimestres des del 2020, després d'un primer trimestre marcat per una correcció significativa pel conflicte al Pròxim Orient, tot i haver començat l'any 2026 en positiu. A Europa, la caiguda del petroli va afavorir una recuperació dels sectors més sensibles als costos energètics i va permetre que els índexs borsaris principals —des de l'Euro Stoxx fins a l'Ibex 35 o el DAX— assolissin màxims històrics al final del trimestre. Als EUA, l'optimisme al voltant del potencial transformador de la IA va continuar impulsant el Nasdaq i l'S&P 500, tot i que amb una rotació des de les grans companyies tecnològiques més intensives en inversió cap a sectors més cíclics i fabricants de semiconductors.



EVOLUCIÓ DE LES BORSES PRINCIPALS DURANT EL PRIMER SEMESTRE DEL 2026

(tancament 2025 base 100 i variacions)



Ràtios borsàries

	Juny 2026	Desembre 2025	Variació
Cotització (€/acció)	12,385	10,445	1,940
Capitalització borsària (M€)	86.184	73.200	12.984
Valor teòric comptable (€/acció)	5,56	5,49	0,06
Valor teòric comptable tangible (€/acció)	4,74	4,69	0,06
BPA - Benefici net atrib. per acció (€/acció) (12 mesos)	0,88	0,83	0,04
PER (preu/beneficis; vegades)	14,13	12,52	1,61
P/VTC (valor cotització s/ valor comptable)	2,23	1,90	0,33

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

La gestió i administració de la Societat

JUNTA GENERAL D'ACCIONISTES 2026 (JGA2026)

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

El darrer 27 de març del 2026, en segona convocatòria, va tenir lloc la JGA2026. 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 en 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 possibilitar l'assistència telemàtica a la JGA2026.

Acords de la Junta General d'Accionistes del 27 de març del 2026

- | | |
|-----|--|
| 1.1 | Aprovació dels comptes anuals individuals i consolidats de l'exercici 2025 i els seus informes de gestió respectius |
| 1.2 | Aprovació de l'Estat d'informació no financera consolidat de l'exercici 2025 |
| 1.3 | Aprovació de la gestió del Consell d'Administració durant el 2025 |
| 2 | Aprovació de la proposta d'aplicació del resultat de l'exercici 2025 |
| 3 | Reelecció de l'auditor de comptes de CaixaBank i el Grup consolidat per al 2027 |
| 4.1 | Reelecció del President Tomás Muniesa Arantegui |
| 4.2 | Reelecció del conseller Eduardo Javier Sanchiz Irazu |
| 4.3 | Nomenament d'Ana María García Fau |
| 4.4 | Ratificació i nomenament del conseller Pablo Arturo Forero Calderón |
| 5.1 | Reducció de capital per un import màxim equivalent al 10% del capital social mitjançant l'amortització d'accions pròpies |
| 5.2 | 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 reguladors per a la seva comptabilitat com a instruments de capital regulador de nivell 1 addicional («CoCos») d'acord amb la normativa de solvència aplicable, per un import total màxim de fins a 3.500.000.000 euros (o el seu equivalent en altres divises), així com de la facultat d'augmentar el capital social en la quantia necessària per atendre la seva conversió, i de la facultat d'excloure, si escau, el dret de subscripció preferent. Fixació dels criteris per determinar les bases i les modalitats de la conversió |
| 6.1 | Fixació de la remuneració dels consellers |
| 6.2 | Aprovació de la modificació de la Política de remuneració del Consell d'Administració |
| 6.3 | Lliurament d'accions a favor dels consellers executius com a pagament dels components variables de la seva retribució |
| 6.4 | Aprovació del nivell màxim de retribució variable per als empleats les activitats professionals dels quals incideixen de manera significativa en el perfil de risc de la Societat |
| 6.5 | Votació consultiva de l'Informe Anual sobre Remuneracions dels Consellers corresponent al 2025 |
| 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 d'Accionistes del mes de març del 2026 es van aprovar tots els punts de l'ordre del dia.

Quòrum del 83,87% sobre el capital social

92,79% d'aprovació mitjana

Dades JGA2026 27 de març del 2026. Per a més informació sobre els resultats de les votacions, [vegeu «Quòrum d'assistència i resultat de les votacions»](#).

03

Govern
corporatiu

CONSELL D'ADMINISTRACIÓ

A la JGA2026 es va aprovar la reelecció com a membres del Consell d'Administració de **Tomás Muniesa** (President) i **Eduardo Javier Sanchiz** (Conseller Independent Coordinador), així com la ratificació i el nomenament de **Pablo Arturo Forero** (Conseller Independent).

Adicionalment, es va aprovar el nomenament d'**Ana María García** (Consellera Independent) per cobrir la vacant de **María Amparo Moraleda** (Vicepresidenta), així com el nomenament de **Peter Löscher** com a Vicepresident. El 30 de juny del 2026 **Ana María García** ja havia rebut la seva idoneïtat per part del Banc Central Europeu i acceptat els seus càrrecs.

CONSELL D'ADMINISTRACIÓ A 30.06.2026



Executius



Independents



Dominicals



Altres externs

67%

consellers
independents

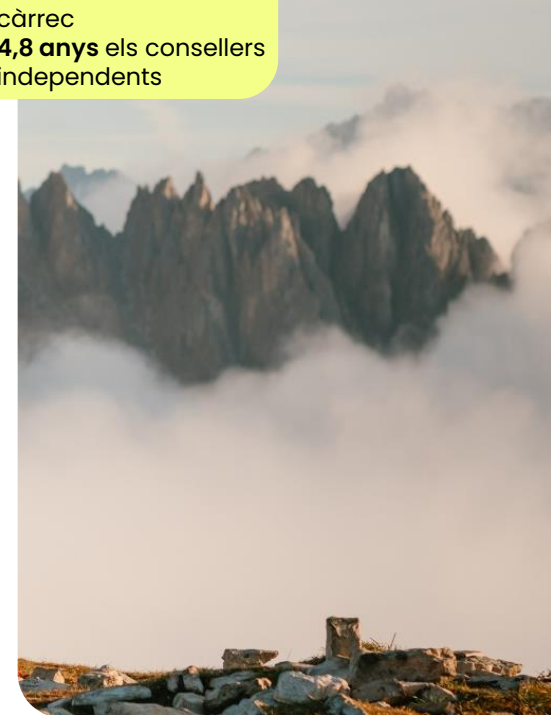
40%

dones al Consell
(Objectiu >40%)

8

reunions del Consell
d'Administració en el 1r
semestre del 2026

5,2 anys

termini d'exercici en el
càrrec
4,8 anys els consellers
independents

La Junta General del 22 de maig del 2020 va adoptar l'acord de fixar en **15 el nombre de membres del Consell d'Administració**, el nomenament, la reelecció, la ratificació o el cessament dels quals correspon a la Junta General.

La composició del Consell d'Administració és la següent:




Tomás Muniesa
President Dominical

● ●



Peter Löscher
Vicepresident Independent

● ● ●



Gonzalo Gortázar
Conseller Delegat – Executiu

● ●



Eduardo Javier Sanchiz
Conseller Independent Coordinador

● ● ●



Luis Álvarez
Conseller Independent

● ●



Fernando Maria Ulrich
Altre Conseller Extern

● ●



María Verónica Fisas
Consellera Independent

●



Pablo Arturo Forero
Conseller Independent

● ●



Ana María García
Consellera Independent

● ●



Rosa María García
Consellera Independent

● ●



Cristina Garmendia
Consellera Independent

● ● ●



José María Méndez
Conseller Dominical

● ●



Bernardo Sánchez
Conseller Independent

● ●



Teresa Santero
Consellera Dominical

●



Koro Usarraga
Consellera Independent

● ● ●

Comissions del Consell

- Comissió Executiva
- Comissió de Nomenaments i Sostenibilitat
- Comissió d'Auditoria i Control
- Comissió de Retribucions
- Comissió de Riscos
- Comissió d'Innovació, Tecnologia i Transformació Digital

En el marc de la funció d'autoorganització, el Consell té diferents comissions especialitzades per matèries, amb facultats de supervisió i assessorament, així com una Comissió Executiva. La **composició de les comissions** és la següent:

COMISSIÓ EXECUTIVA

Membre	Càrrec	Categoria
Tomás Muniesa	President	Dominical
Gonzalo Gortázar	Vocal	Executiu
Eduardo Javier Sanchiz	Vocal	Independent
Cristina Garmendia	Vocal	Independent
Peter Löscher	Vocal	Independent
Koro Usarraga	Vocal	Independent

COMISSIÓ DE RETRIBUCIONS

Membre	Càrrec	Categoria
Cristina Garmendia	Presidenta	Independent
Luis Álvarez	Vocal	Independent
Ana María García	Vocal	Independent
José María Méndez	Vocal	Dominical
Koro Usarraga	Vocal	Independent

COMISSIÓ DE NOMENAMENTS I SOSTENIBILITAT

Membre	Càrrec	Categoria
Peter Löscher	President	Independent
Eduardo Javier Sanchiz	Vocal	Independent
Fernando Maria Ulrich	Vocal	Altres externs
Pablo Arturo Forero	Vocal	Independent
Rosa María García	Vocal	Independent

COMISSIÓ D'INNOVACIÓ, TECNOLOGIA I TRANSFORMACIÓ DIGITAL

Membre	Càrrec	Categoria
Tomás Muniesa	President	Dominical
Peter Löscher	Vocal	Independent
Gonzalo Gortázar	Vocal	Executiu
Luis Álvarez	Vocal	Independent
Cristina Garmendia	Vocal	Independent
Bernardo Sánchez	Vocal	Independent

COMISSIÓ DE RISCOS

Membre	Càrrec	Categoria
Koro Usarraga	Presidenta	Independent
Fernando Maria Ulrich	Vocal	Altres externs
María Verónica Fisas	Vocal	Independent
Pablo Arturo Forero	Vocal	Independent
Rosa María García	Vocal	Independent

COMISSIÓ D'AUDITORIA I CONTROL

Membre	Càrrec	Categoria
Eduardo Javier Sanchiz	President	Independent
Ana María García	Vocal	Independent
José María Méndez	Vocal	Dominical
Bernardo Sánchez	Vocal	Independent
Teresa Santero	Vocal	Dominical



ALTA DIRECCIÓ

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

El 18 de desembre del 2025, el Consell d'Administració va acordar canvis en la composició del Comitè de Direcció¹, que es van fer efectius el 2026. En aquest sentit, **Jordi Mondéjar** ha estat nomenat nou Director de Negoci en substitució de **Jaume Masana**, que ha assumit el càrrec de Director General de SegurCaixa Adeslas. Per la seva banda, **Mariona Vicens** continua al capdavant de la direcció de Transformació Digital, Advanced Analytics i, a més, ha assumit la responsabilitat de CaixaBank Payments & Consumer (CPC) i imagin.

La direcció de Riscos actual s'ha dividit en dues àrees: una direcció d'Admissió i Seguiment del Risc de Crèdit, que ha passat a estar liderada per **Manuel Galarza**, i la direcció de Gestió de Riscos i Compliment, a càrrec de **Natividad Capella**, que s'ha incorporat al Comitè de Direcció.

El 26 de juny del 2026, el Consell d'Administració va acordar² el nomenament de **Jordi Soldevila** com a nou director de Comunicació i Relacions Institucionals de l'Entitat en substitució de **María Luisa Martínez**. L'efectivitat d'aquesta incorporació queda subjecta a l'aprovació d'ideïtat per part del Banc Central Europeu.

La composició del Comitè de Direcció és la següent:



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



Natividad Capella
Directora de Gestió de
Riscos i Compliment



Manuel Galarza
Director d'Admissió i
Seguiment del Risc de
Crèdit



David López
Director de Persones



Jordi Mondéjar
Director de Negoci



Javier Pano
Director Financer



Marisa Retamosa
Directora d'Auditoria
Interna



Jordi Soldevila
Director de Comunicació i
Relacions Institucionals



Javier Valle T-Figueras
Director d'Assegurances



Mariona Vicens
Directora de Transformació
Digital i Advanced Analytics

¹ Més detalls a l'AIR: [AIR de 18 de desembre de 2025](#)

² Més detalls a l'AIR: [AIR de 26 de juny de 2026](#)



Gestió del risc

Model de gestió del risc

04

PÀG. 33

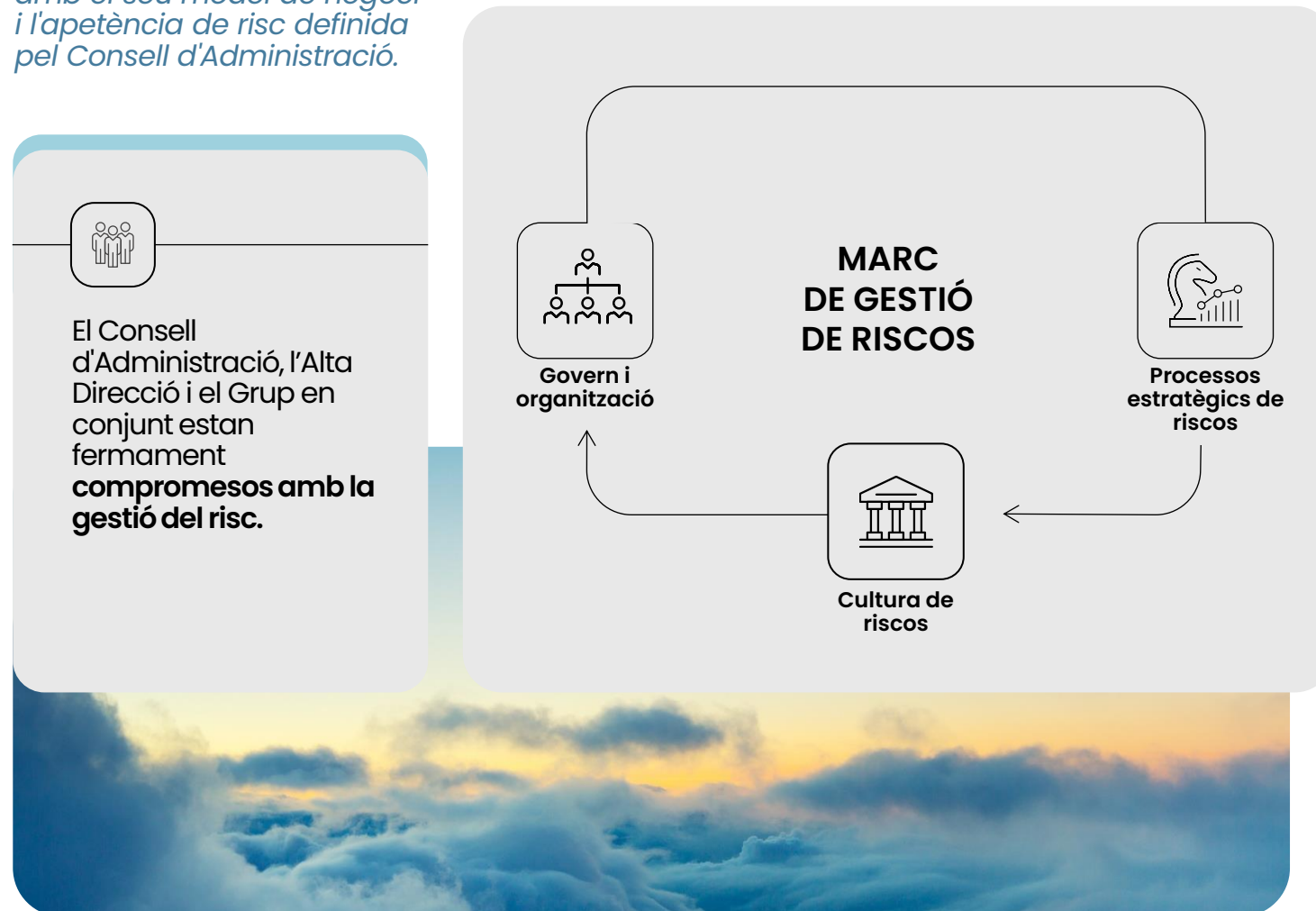
04 Model de gestió del risc

Gestió
del risc

CaixaBank té com a objectiu mantenir un perfil de risc mitjà-baix, amb un nivell de capital confortable i mètriques de liquiditat folgades, en consonància amb el seu model de negoci i l'apetència de risc definida pel Consell d'Administració.

Com a part del marc de control intern i de conformitat amb el que estableix la **Política corporativa de gestió global del risc**, el Grup té un marc de gestió de riscos que li permet prendre decisions fonamentades sobre l'assumpció de riscos de forma coherent amb el perfil de risc objectiu i el nivell d'apetència aprovat pel Consell d'Administració. Aquest marc es compon dels elements següents:

ELEMENTS CENTRALS DEL MARC DE GESTIÓ DE RISCOS



01. Govern i organització

Es desenvolupa a través de polítiques, normes i procediments interns que asseguren la tutela adequada per part dels òrgans de govern i els comitès, així com mitjançant l'especialització de l'equip humà.

02. Processos estratègics de riscos per a la identificació, el mesurament, el seguiment, el control i el reporting dels riscos:

Top Esdeveniments de Riscos: Esdeveniments adversos més rellevants a què està exposat el Grup més enllà del seu propi model de negoci a curt i mitjà termini, i que puguin resultar en un impacte significatiu, ja sigui en la seva situació financera, reputació, estratègia o en qualsevol altre àmbit.

Catàleg Corporatiu de Riscos: Taxonomia de riscos del Grup que correspon als riscos materials identificats.

Marc d'Apetència de Risc (RAF): Eina integral i prospectiva, amb la qual el Consell d'Administració determina la tipologia i els llindars de risc que està disposat a acceptar per a la consecució dels objectius estratègics del Grup en relació amb tots els riscos del Catàleg.

Risk Assessment: Exercici semestral d'autoavaluació del perfil de risc del Grup.

03. Cultura de riscos

La cultura de riscos s'articula a través de la formació, la comunicació, i l'avaluació i la retribució de l'acompliment dels empleats, entre d'altres.



Model de creació de valor

05

Model de segmentació

PÀG. 35

Banca Retail: Banca personal i particulars, premier i negocis

PÀG. 36

Banca d'Empreses

PÀG. 40

CaixaBank Wealth Management

PÀG. 41

Corporate & Institutional Banking

PÀG. 42

Propostes de valor especialitzades

PÀG. 43

Model de distribució

PÀG. 44

Xarxa física

PÀG. 45

Canals digitals

PÀG. 47

Connecta

PÀG. 48

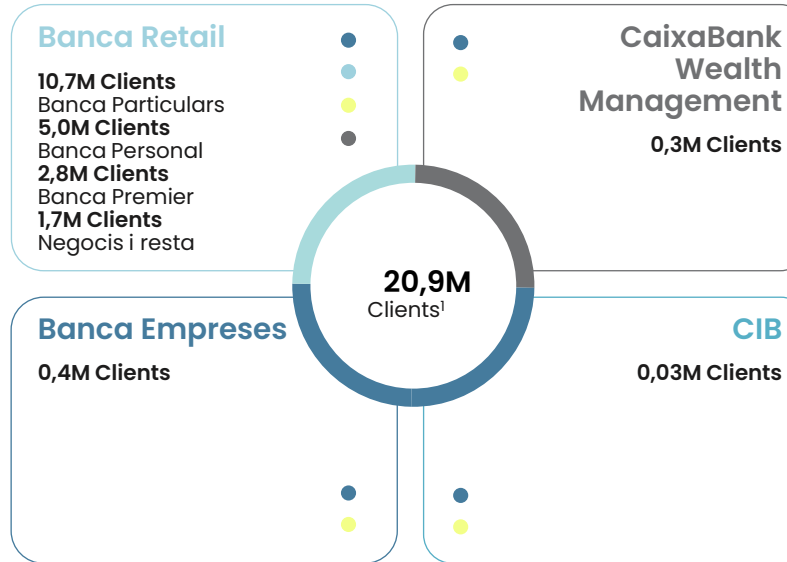
imagin

PÀG. 49

Tecnologia i digitalització

PÀG. 50

05

Model de
creació
de valorBASAT EN LES NOSTRES
FORTALESESAMB GESTIÓ
ESPECIALITZADA¹ Clients a Espanya i Portugal

Canals de distribució als quals tenen accés els clients del segment

AMB CANALS DE DISTRIBUCIÓ
ADAPTATS A LES PREFERÈNCIES**Oficines**

4.235 oficines a Espanya i 308 a Portugal

**CaixaBankNow**

13M clients amb ús de canals digitals a Espanya i 1M a Portugal

**Connecta**

7,2M clients dins del model de relació a Espanya i 0,6M a Portugal

**imagin**

4,2M clients digitals que cerquen experiència neobanc (Espanya)

ÀMPLIA GAMMA DE
PRODUCTES I SERVEIS
FINANCERS I D'ASSEGURANCESAdaptats a les **necessitats dels clients** i integrant criteris **sostenibles**.**Solucions** per al dia a diaMitjans de **pagament**Productes **d'estalvi i inversió****Finançament****Assegurances** (vida estalvi, vida risc i no vida)

05 Model de segmentació

Model de creació de valor

BANCA RETAIL: Banca personal i particulars, premier i negocis

La proposta de valor de Banca Retail es basa en una oferta:

Innovadora i personalitzada. S'ofereixen solucions úniques per a cada perfil de client, adaptades a les seves necessitats i preferències.

Omnicanal. Un model en què el client té llibertat per triar com es vol relacionar amb CaixaBank, disposant d'eines digitals i remotes i una àmplia xarxa d'oficines.

Centrada en les necessitats dels clients.

Dia a Dia: fer el seu dia a dia més fàcil.

Finançament: facilitar finançament per fer realitat les seves il·lusions.

Assegurances i Protecció: tenir cura del que és important per a ells i ajudar-los a protegir-ho.

Estalvi i inversió: ajudar a planificar el seu estalvi i a afrontar el futur amb total seguretat.

EUROMONEY
AWARDS
FOR EXCELLENCE
SPAIN
BEST BANK

Millor Banc per a Particulars a Europa 2026

BANCA PERSONAL I PARTICULARS



Clients persones físiques amb una posició de **fins a 60.000 euros**

FITES PRINCIPALS DEL PRIMER SEMESTRE DEL 2026

ENFORTIMENT DEL MODEL COMERCIAL

CaixaBank ha reforçat el seu model de gestió, un model estructurat i homogeni, que situa el client al centre. Durant aquest semestre, s'ha continuat amb l'evolució del model amb l'objectiu de reforçar els procediments a tota la xarxa d'oficines, garantint una experiència de client uniforme, eficient i alineada amb la proposta de valor. Entre les actuacions principals realitzades destaquen les següents:

- | **Gestió comercial híbrida.** S'avança en la sistemàtica comercial integrant de manera eficaç l'atenció presencial i no presencial, potenciant la videotrucada i els canals digitals, sense perdre qualitat ni proximitat en la relació amb el client.
- | **Desplegament de Copilot a tota la xarxa i impuls de diverses iniciatives d'intel·ligència artificial** orientades a incrementar l'eficiència comercial i a reforçar les capacitats de relació amb el client.

CAPTACIÓ I CREIXEMENT COMERCIAL

CaixaBank ha reforçat la seva estratègia de captació, superant els 19 milions de clients¹, amb un increment interanual de +395.000 clients i un creixement notable en el segment digital. Aquest avenç s'ha recolzat en una oferta atractiva i diferenciada. Amb l'objectiu de continuar impulsant aquesta dinàmica, s'han posat en marxa diverses iniciatives, entre les quals destaquen:

- | Reforç de l'oferta de captació amb l'ampliació del **Compte Online CaixaBank**, sense comissions, disponible tant als canals digitals com a les oficines. Inclou una targeta de dèbit gratuïta i permet fer operacions quotidianes, com ara transferències i pagaments amb Bizum, a través de la App CaixaBankNow.
- | Bonificacions en targetes de dèbit per als clients adherits al **programa Dia a Dia**.
- | Llançament d'una **nova oferta de targetes viatgeres** (imagin iM2T), amb avantatges exclusius i condicions competitives per fer pagaments i retirades d'efectiu a l'estranger.
- | **Reforç del paper d'imagin** en el segment jove, que ja aporta aproximadament la meitat de les noves altes (**7 vegeu l'apartat «imagin»**).

En aquest context, el volum de clients amb nòmina assoleix els 6,4 milions, amb un increment interanual de +210.000 nòmines.

¹ Total persones físiques i jurídiques.

CREIXEMENT DEL NEGOCI HIPOTECARI

El negoci hipotecari ha registrat un creixement interanual del 6%, recolzat en les palanques estratègiques següents:

- | Desenvolupament de solucions com **la Hipoteca Eficient i la Hipoteca Evolució**.
- | **Consolidació de Facilitea Casa** com a plataforma clau per connectar clients i professionals immobiliaris, generant negoci hipotecari i serveis vinculats a l'habitatge.
- | **Impuls de la digitalització**, amb el desplegament del *Pricing Online* i de noves funcionalitats per simplificar processos, dotar la xarxa de més autonomia i millorar l'eficiència, escurçant els temps de resposta als clients.
- | **Reforç institucional** mitjançant acords amb l'ICO i diverses comunitats autònomes, facilitant l'accés a l'habitatge, especialment al segment jove.

IMPULS DE L'ACTIVITAT DEMOBILITAT I MILLORA DE L'EXPERIÈNCIA

- | Més de 30.000 vehicles comercialitzats (rènting, vehicles d'ocasió, etc.), millorant els processos de prelliurament.

AMPLIACIÓ DE L'OFERTA DE PROTECCIÓ

- | Ampliació de l'oferta MyBox amb el **llançament de MyBox Mascotes**, una assegurança específica per a mascotes, i la consolidació de MyBox Auto, que ha registrat un creixement anual del 15%, fet que reforça la protecció integral per als clients.

NEGOCI A PORTUGAL**CAPTACIÓ I VINCULACIÓ DE CLIENTS**

- | **Llançament d'una campanya de captació vinculada al Mundial**, que combina incentius a l'obertura de compte, contractació digital i domiciliació d'ingressos per impulsar l'adquisició i vinculació de nous clients.

IMPULS DE LES SOLUCIONS DE FINANÇAMENT

- | Llançament d'una **campanya de Préstec Personal** per a operacions d'import elevat, amb *cashback* sobre la comissió d'obertura.
- | Llançament del **Dipòsit BPI Especial a 5 anys**, orientat a la captació i l'estabilitat de recursos i al reforç de l'oferta d'estalvi a llarg termini.
- | **Revisió de les condicions de preu aplicables al component de tipus fix en les operacions hipotecàries de tipus mixt**, cosa que reforça la competitivitat de l'oferta de crèdit hipotecari.
- | **Llançament d'una nova modalitat de crèdit hipotecari amb quotes creixents**, cosa que amplia la flexibilitat de l'oferta i l'adapta a diferents necessitats dels clients.

ENFORTIMENT DE L'OFERTA D'ESTALVI I PREVISIÓ

- | **Llançament del PPR Reforma Vida**, una solució d'estalvi per a la jubilació que combina estalvi periòdic i protecció mitjançant una assegurança de vida.



Millor Banc Privat
Domèstic a
Portugal 2026



Millor Banc per a
Particulars a
Portugal 2026

05

Model de
creació
de valor

BANCA PREMIER



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

FITES PRINCIPALS DEL PRIMER SEMESTRE DEL 2026

- | **Simplificació de l'oferta de termini**, facilitant els processos d'aprovació i contractació, cosa que aporta més agilitat.
- | **Reforç de les eines comercials per al gestor**, amb nous argumentaris i comparadors que permeten convertir cada interacció amb el client en una oportunitat.
- | **Impuls de l'assessorament, especialment en solucions d'estalvi i inversió a mitjà i llarg termini**, aprofitant les capacitats i solucions de VidaCaixa i CaixaBank Asset Management amb l'objectiu de maximitzar el valor per al client.

NEGOCI A PORTUGAL

- | **Llançament de 2 emissions de productes estructurats**, amb l'objectiu d'ampliar l'oferta d'inversió i la diversificació disponible per a aquest segment.



NEGOCIS



**Clients autònoms, comerços i microempreses
(persones jurídiques)**

FITES PRINCIPALS DEL PRIMER SEMESTRE DEL 2026

IMPULS DE NOUS PRODUCTES I SERVEIS

- | Llançament d'una **nova acció de captació d'autònoms** amb promoció exclusiva per la domiciliació d'ingressos professionals i pagament d'assegurances socials.
- | **Ampliació de l'acció de captació de comerços** amb 12 mesos gratuïts en la tarifa plana Mycommerce+ i la millora de les condicions en el finançament de punt de venda.
- | **Milliores en els serveis de protecció i planificació patrimonial per a autònoms i negocis**, amb més cobertures al Mybox Vida Negocis i més flexibilitat al Mybox Jubilació Autònoms.
- | Bon nivell d'activitat en el **finançament als clients de negocis**, amb el llançament de noves línies de préstec **amb el suport de MicroBank**.

SUPORT I PATROCINI D'ESDEVENIMENTS SECTORIALS

- | Suport als verticals, **mantenint el patrocini i la presència en els esdeveniments sectorials més rellevants** amb el patrocini dels Premis ODS Pharma, la participació en el congrés gastronòmic Madrid Fusión i el seu paper, com a banc oficial de l'Horeca Professional Expo (HIP). Així mateix, ha reforçat el seu posicionament en l'àmbit gastronòmic amb el lliurament de les plaques Michelin als restaurants recomanats, coincidint amb el cinquè aniversari del seu vertical *Food&Drinks*.

NEGOCI A PORTUGAL – BPI NEGOCIS

LLANÇAMENT DE PRODUCTES I CAPTACIÓ

- | **Llançament de la campanya Grow**, amb avantatges en solucions de comptes i finançament per potenciar la captació de nous clients.

REFORÇ DE L'ESPECIALITZACIÓ

- | **Implementació dels Centres de Negocis**, reforçant l'especialització comercial i la proximitat a les empreses mitjançant equips dedicats i una proposta d'atenció més especialitzada.



BANCA D'EMPRESSES

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

FITES PRINCIPALS DEL PRIMER SEMESTRE DEL 2026

MODEL DE DISTRIBUCIÓ

- | Implementació d'un nou model de distribució d'Empreses dissenyat per cercar el màxim potencial de cada segment, una especialització més gran i una gestió òptima dels clients.

ACORDS ESTRATÈGICS

- | Nou conveni amb *Ilunion Accesibilidad* per a la presentació i difusió de la guia d'accessibilitat en establiments hotelers.
- | Renovació del conveni amb la Confederació Espanyola d'Hotels i Allotjaments (CEHAT) amb un volum de crèdit disponible de fins a 2.800M€.
- | Realització de 5 **Coffee & Break** amb clients als quals han assistit 460 clients i 3 **Talks** amb 248 assistents. A més, s'han celebrat a 7 ciutats les **Jornades Porta a l'Exterior**, a les quals han assistit més de 201 empreses.
- | **Participació de Real Estate&Homes en 9 esdeveniments** a 7 localitats, als quals han assistit més de 55.000 professionals del sector.
- | **Presència activa de CaixaBank Hotels & Tourism als esdeveniments i fòrums turístics principals** a escala nacional i territorial, acompanyant i impulsant el sector.
- | **10a convocatòria del CaixaBank Premi Empresarial** per reconèixer el talent empresarial femení.

POTENCIACIÓ DE LA INNOVACIÓ I SOLUCIONS ÀGILS

- | Llançament de la sol·licitud i l'emissió d'aval *online*, així com del pagament virtual entre empreses (targetes virtuals).
- | La **signatura en remot** es consolida com una solució àgil, segura i eficient que permet als clients formalitzar les seves operacions des de qualsevol lloc, en qualsevol moment.
- | Els clients del Negoci de Microempreses s'integren en el model de Suport Operatiu d'Operacions, homogeneïtzant el servei per a tot el segment de Banca d'Empreses.



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
Més de 8.250 empreses ja hi han col·laborat amb aportacions.

NEGOCI A PORTUGAL – BPI BANCA D'EMPRESSES

SUPPORT FINANCER I ACOMPANYAMENT A EMPRESSES

- | **Support a les empreses afectades pels temporals del 2026**, amb la implementació de moratòries de crèdit, línies de suport a la reconstrucció amb garantia BPF i exempció de comissions en nous comptes corrents.
- | **Reforç de l'oferta per a empreses**, amb la línia de *funding* BEI, que dona suport a projectes empresarials amb condicions competitives i terminis de fins a 20 anys, i la línia BPI/BEI Linked risk sharing, dirigida a *mid caps*, amb repartiment de risc que facilita l'accés a millors condicions.

SOLUCIONS I SERVEIS PER A EMPRESSES

- | **Llançament de la nova App BPI Empresas**, amb una navegació més senzilla, multiaccés, visió centralitzada de comptes i operacions, més eficiència en la gestió diària i noves funcionalitats de seguretat digital.
- | **BPI Banc Oficial de la BTL (Better Tourism Lisbon) 2026**, renovant la seva vinculació amb el sector turístic i promovent solucions BPI Turisme per a empreses a la principal fira de turisme de Portugal.

COMPROMÍS AMB LA INNOVACIÓ I L'EMPRENEDORIA

- | **Reforç del compromís amb la innovació i l'emprenedoria**, mitjançant el suport a iniciatives com el Premi Nacional de Turisme, l'Estatut Innovadora COTEC, el Premi PME Inovação COTEC-BPI i el Premi Nacional d'Innovació.

COMPROMÍS AMB LA SOSTENIBILITAT

- | **Posicionament en matèria de sostenibilitat**, a través del suport a l'Informe de l'Observatori dels ODS 2025, de la participació en taules especialitzades promogudes per Business Roundtable Portugal i PLMJ, i de contribucions a pòdcasts, articles i publicacions sobre finançament i transició sostenible, en iniciatives de l'AEP i d'Ambiente Magazine.

CAIXABANK WEALTH MANAGEMENT



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

FITES PRINCIPALS DEL PRIMER SEMESTRE DEL 2026

CREIXEMENT I RECONeixEMENT DEL MODEL DE WEALTH MANAGEMENT

- CaixaBank Wealth Management supera els 200.000M€** en patrimoni gestionat¹ i assolix els 198.011 clients, impulsat pel desenvolupament del negoci i l'evolució de la seva proposta basada en tecnologia, nous serveis i segmentació de clients.
- Renovació de la certificació d'AENOR** en assessorament patrimonial, un segell que té des del 2018 i que constitueix un reconeixement extern a la solidesa del model de gestió; l'alta especialització en la gestió patrimonial, i la qualitat en l'assessorament i en la relació amb el client.

LLANÇAMENT DE NOUS SERVEIS

- Nou servei **Family Governance**, adreçat a famílies empresàries per estructurar la relació entre família, empresa i patrimoni, facilitant la seva continuïtat i transmissió generacional.
- Presentació del servei **GlobalView**, que permet consolidar i analitzar en una sola plataforma les posicions financeres mantingudes en diferents entitats, oferint una visió integrada i actualitzada del patrimoni i facilitant-ne la gestió i el seguiment.
- Llançament de **Real Estate Wealth**, filial de CaixaBank Wealth Management, especialitzada en serveis d'assessorament immobiliari per a clients d'alts patrimonis, centrada en anàlisi, consultoria, prescripció i intermediació d'operacions, des d'un enfocament independent.

DESENVOLUPAMENT DE CAPACITATS I ESPECIALITZACIÓ

- Programa de formació sobre els nous serveis** de GlobalView, Family Governance i Real Estate Wealth, que persegueix assolir el màxim nivell de servei en l'assessorament integral al client.
- S'ha impartit el **programa de formació de Sistemàtica Comercial DarwinAlpha**, enfocat en la pràctica de la sistemàtica comercial, el seguiment i la millora contínua del model.

INNOVACIÓ EN SOLUCIONS D'INVERSIÓ

- Llançament de CaixaBank Multimanager Alternative FoFIL**, un fons de fons d'inversió lliure que ofereix exposició diversificada a estratègies d'inversió alternativa en mercats cotitzats mitjançant la inversió en *hedge funds* multi estratègia, amb l'objectiu de complementar les carteres tradicionals i millorar-ne la diversificació a través d'un únic vehicle.



Millor Banca Privada a Espanya 2026



Millor Banca Privada Digital d'Europa 2026



Millor Banca Privada en Gestió Discrecional de Carteres 2026



Millor Reputació a Espanya al segon Estudi sectorial sobre reputació en la gestió d'actius i patrimonis de Funds People-MERCO del 2026

NEGOCI A PORTUGAL

CREIXEMENT DEL NEGOCI I ENFORTIMENT DEL POSICIONAMENT

- Creixement transversal del negoci**, impulsat per l'augment de clients i de recursos, especialment en el servei Wealth (+300M€) i de diversificació (+350M€).
- Forta dinamització comercial i relacional**, mitjançant el llançament de diversos esdeveniments exclusius (torneigs de golf, conferències temàtiques i *webinars* sobre mercats financers), així com la segona edició del programa de *mentoring* destinat als hereus dels clients.

TRANSFORMACIÓ I ENFORTIMENT DE LA PROPOSTA DE VALOR

- Implantació d'un nou model de relació**, basat en una segmentació més avançada i en models de propensió mitjançant *machine learning*, cosa que reforça la proximitat al client i la qualitat del servei.
- Creació de la marca única BPI Wealth Management**, que integra els serveis de BPI Private Banking i BPI Wealth, amb l'objectiu de reforçar la proposta de valor en la gestió, protecció i transmissió del patrimoni.



Millor Banca Privada a Portugal 2026



Millor Banca Privada a Portugal per a la Planificació de la Successió 2026



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 clients de CaixaBank Wealth Management **una solució integral que dona resposta a les seves necessitats en l'àmbit de la filantropia.**

¹ Clients persones físiques amb més de 500.000 €.

CORPORATE & INSTITUTIONAL BANKING



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

CIB agrupa tres àrees de negoci, Banca Corporativa, Banca Internacional i Banca Institucions, recolzades per equips de producte altament especialitzats, com ara *Project Finance*, *Tresoreria iM&A*, *Capital Markets*, *Sustainable Finance & ESG Advisory*, *Transactional Banking* i *Asset Finance & Structured Trade Finance*.

FITES PRINCIPALS DEL PRIMER SEMESTRE DEL 2026

MILLOR BANC DE BANCA CORPORATIVA A ESPANYA

- Grup líder en qualitat percebuda i millor banc a Espanya en el segment de gran empresa en el mercat ibèric (enquesta Greenwich 2025 entre empreses amb facturació anual superior a 500M€).

IMPULS DE L'ACTIVITAT INTERNACIONAL

- El model de banca transaccional consolida el seu desenvolupament: accés a clients de primer nivell internacional i creixement escalable amb disciplina en el risc. S'han assolit els 6.000M€ en garanties internacionals.
- Fort creixement del negoci internacional, que supera els 40.000M€ d'inversió al tancament del primer semestre.

REFORÇ DE L'ACOMPANYAMENT A CLIENTS D'INSTITUCIONS

- S'ha evolucionat el servei **Request to Pay** amb noves funcionalitats en la gestió de sol·licituds de pagament, i se n'ha ampliat la utilització a través de canals digitals de cobrament.
- Impuls de la digitalització en l'operativa del pagament d'impostos, incorporant noves capacitats de gestió i transmissió, i estenent-ne l'aplicació a nous tipus de tributs.

PRESÈNCIA INTERNACIONAL



17 Oficines de representació

6 Sucursals internacionals (8 oficines)

1 Spanish Desk

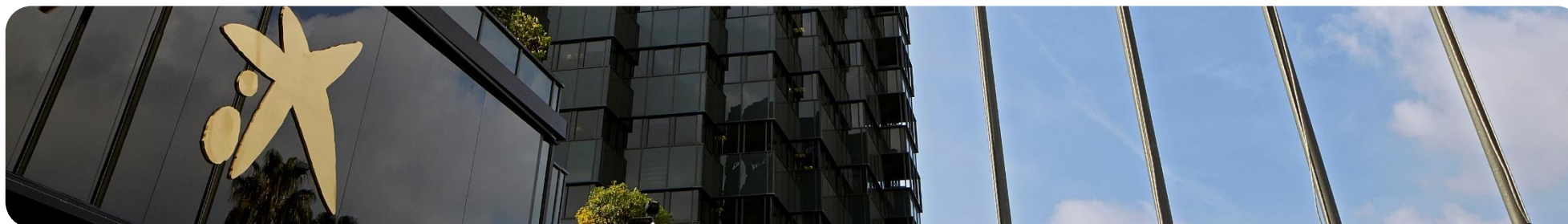
2 Filials (100%)

Equip de
>300

Professionals a 24
països diferents

Acord amb
>1.550

Bancs corresponsals



05

Model de
creació
de valor

PROPOSTES DE VALOR ESPECIALITZADES

CaixaBank disposa de 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.

DIRIGIT AL SEGMENT PARTICULARS I EMPRESES

AgroBank

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

DIRIGIT AL SEGMENT PARTICULARS

 **HolaBank**

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

DIRIGIT AL SEGMENT EMPRESES

 **CaixaBank**
Hotels & Tourism

CaixaBank Hotels & Tourism ofereix diferents solucions especialitzades per al sector hotelier 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.



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

DIRIGIT 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. Sota 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.

DIRIGIT 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.

05 Model de distribució

Model de
creació
de valor



El creixement dels canals digitals, **especialment del canal mòbil**, és un dels canvis principals en el sector financer dels darrers anys; tot i així, la xarxa física continua absorbint transaccions de valor elevat.

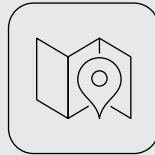
CaixaBank disposa d'uns canals de distribució adaptats a les preferències dels clients.

CaixaBank adapta el seu model de distribució per donar resposta a les noves necessitats i preferències dels seus clients, en un entorn en transformació constant. En aquest context, **el Grup avança en la modernització i el redisseny dels seus canals digitals per tal de millorar l'experiència del client, impulsar les vendes digitals i desenvolupar noves capacitats.**

Aquestes iniciatives permeten simplificar processos, ampliar l'autonomia del client i oferir solucions més àgils, personalitzades i segures, reforçant l'eficiència operativa i la capacitat d'adaptació del model comercial.

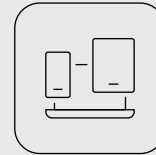
La complementarietat dels canals digitals i remots amb la xarxa física més gran d'Espanya reforça la capacitat del Grup per prestar un servei integral, en què es combina la proximitat física amb la flexibilitat dels canals no presencials. De cara al futur, CaixaBank continuarà impulsant l'atenció especialitzada i personalitzada, recolzant-se en la capacitat dels seus equips, en l'ús avançat de la tecnologia i en la integració de tots els seus canals.

UNA PLATAFORMA OMNICAL AMB LA XARXA D'OFICINES MÉS EXTENSA D'ESPANYA I ELS MILLORS MODELS DE RELACIÓ REMOTA I DIGITAL



XARXA D'OFICINES

Clients amb preferència per contacte físic



WEB + MÒBIL
CaixaBank Now

Clients digitals amb plena autonomia o omnicanal



GESTOR REMOT
Connecta

Clients amb preferència per gestor remot



DIGITAL - imagin
experiència de neobanc

Clients «mòbil» i jove. Oferta simplificada que inclou serveis no financers

PRESENCIAL

REMOT



05

Model de
creació
de valor

XARXA FÍSICA

XARXA D'OFICINES

CaixaBank disposa de la **xarxa d'oficines més extensa d'Espanya amb 3.455 oficines retail**. Durant els últims anys, la xarxa d'oficines s'ha mantingut estable i s'hi ha fet un ajust mínim fonamentalment a l'entorn urbà i associat al desenvolupament del model d'oficina Store. En aquest context, CaixaBank manté el compromís de no abandonar cap municipi a tot el territori nacional.

El **model d'oficines** de CaixaBank es divideix en **urbà i rural**, i s'adapta a les característiques i necessitats de cada entorn per garantir una atenció propera, especialitzada i eficient.

A **Portugal**, es continua apostant per una xarxa física rellevant, que està entre les més extenses del país. Així i tot, com a Espanya, la xarxa d'oficines ha experimentat una reducció gradual els darrers anys, especialment a zones urbanes amb alta penetració digital.

MODEL URBÀ

CaixaBank manté l'aposta pel model urbà d'oficines Store, i disposa de **844 oficines Store** el mes de juny del 2026.

Aquestes oficines, més grans que les convencionals, ofereixen una experiència diferencial al client gràcies a:

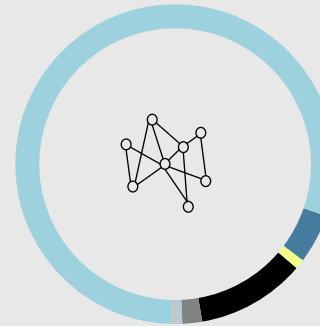
- | Un horari d'atenció ininterromput de matí i tarda.
- | Equips de gestors especialitzats.
- | Una oferta ampliada de serveis comercials i tecnològics.

A més, CaixaBank disposa de centres insígnia sota el concepte **All in One**, que combinen disseny, tecnologia i assessorament expert. Aquests espais ofereixen zones de *coworking* i activitats formatives, reforçant el vincle amb els clients en un entorn innovador.

MODEL RURAL

CaixaBank té **1.389 oficines rurals** situades a poblacions de menys de 10.000 habitants i **450 finestretes**, i és l'**única entitat bancària amb presència amb model d'oficina a 464 municipis**. Aquesta xarxa es complementa amb **29 oficines mòbils**, que recorren 1.423 poblacions de 17 províncies ([vegeu l'apartat «Proximitat»](#)).

XARXA ESPANYA



4.235
Oficines
4.251 el 2025

XARXA PORTUGAL



308
Oficines
301 el 2025

¹Inclou 212 centres empreses i 11 promotors.

05

Model de
creació
de valor

XARXA DE CAIXERS

Millora de més d'un 6% en la valoració del canal per part dels clients l'últim any.

La xarxa d'autoservei de CaixaBank es consolida com la més extensa del país, amb més d'11.000 caixers al territori nacional, que permeten fer fins a 200 operacions diferents. Els caixers permeten fer operacions les 24 hores al dia, 365 dies l'any, cosa que reforça el seu paper com a canal clau de servei al client i de capil·laritat territorial.

Durant el primer semestre del 2026, CaixaBank ha continuat impulsant l'evolució de la seva xarxa de caixers amb focus en l'experiència de client, l'eficiència operativa i la disponibilitat del canal. Entre les iniciatives principals, destaca el desplegament progressiu de nous *journeys* adaptats a criteris d'accessibilitat, juntament amb la millora de la senyalització dels caixers per tal de reforçar-ne la visibilitat i facilitar-ne la identificació. Així mateix, s'ha continuat avançant en el monitoratge i la gestió del parc, fet que ha contribuït a mantenir la cobertura i el nivell de disponibilitat de la xarxa.

A més, CaixaBank ha incorporat una nova funcionalitat que permet als clients regularitzar imports pendents directament des del caixer, de manera autònoma, ja sigui en efectiu o mitjançant traspàs. Aquesta capacitat reforça el paper del caixer com a canal d'autoservei, facilita la realització de gestions fora de l'horari d'oficina i contribueix tant a l'eficiència operativa com a la recuperació d'imports pendents, mantenint l'atenció personalitzada de finestra per a aquells clients que la requereixin.

La percepció dels clients acompanya aquesta evolució, amb una millora de 5 pp en la valoració del canal des del començament de l'any.



CaixaBank manté el compromís de **millorar la qualitat de la seva xarxa de caixers**, per la qual cosa impulsa noves iniciatives centrades a optimitzar-ne el funcionament i reforçar l'eficiència del servei al client.

11.001

Caixers Espanya
11.034 el 2025

1.232

Caixers Portugal
1.238 el 2025



05

Model de
creació
de valor

CANALS DIGITALS

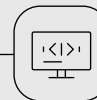
Els canals digitals de CaixaBank permeten als clients gestionar totes les seves operacions financeres de manera remota, segura i disponible les 24 hores del dia

13M

Clients digitals³ Espanya
12,7M el 2025

1M

Clients digitals³ Portugal
1M el 2025

**Líder en canals digitals**

L'app bancària millor valorada d'Espanya¹

DETALL CLIENTS DIGITALS A ESPANYA



— **39%** Clients 100% Digital
— **61%** Clients Omnicanal



— **76%** Clients Mobile
— **23%** Clients Mobile + Web
— **1%** Clients Web

DETALL CLIENTS DIGITALS A PORTUGAL

1M

Usuaris habituals a Banc Digital

794mil

Usuaris habituals a BPI App

INTENSITAT D'ÚS DIGITAL

5,4M

De clients es connecten diàriament²
5,4M el 2025

2,3M

Clients *Top Heavy Users*² a Espanya
2,4M el 2025

NEGOCI DIGITAL

5,4M

De compres realitzades amb el mòbil
5,1M el 2025

~50%

Vendes digitals/total vendes²
~50% el 2025

RECONeixEMENTS



Banc més innovador a
Europa Occidental 2026



Millor Entitat de Banca Privada
Digital a Europa 2026



¹ Aplicació de CaixaBank a Espanya. Font: Google Play a 01.07.2026.

² Vegeu el **glossari** per a la definició.

³ Persones físiques. Vegeu el **glossari** per a la seva definició.

05

Model de
creació
de valor

És un model de relació especialment indicat per a aquells **clients del Grup amb un perfil digital. Aquests clients compten amb un gestor especialitzat** per atendre les seves necessitats financeres a través del canal de comunicació que prefereixin.

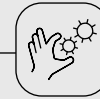
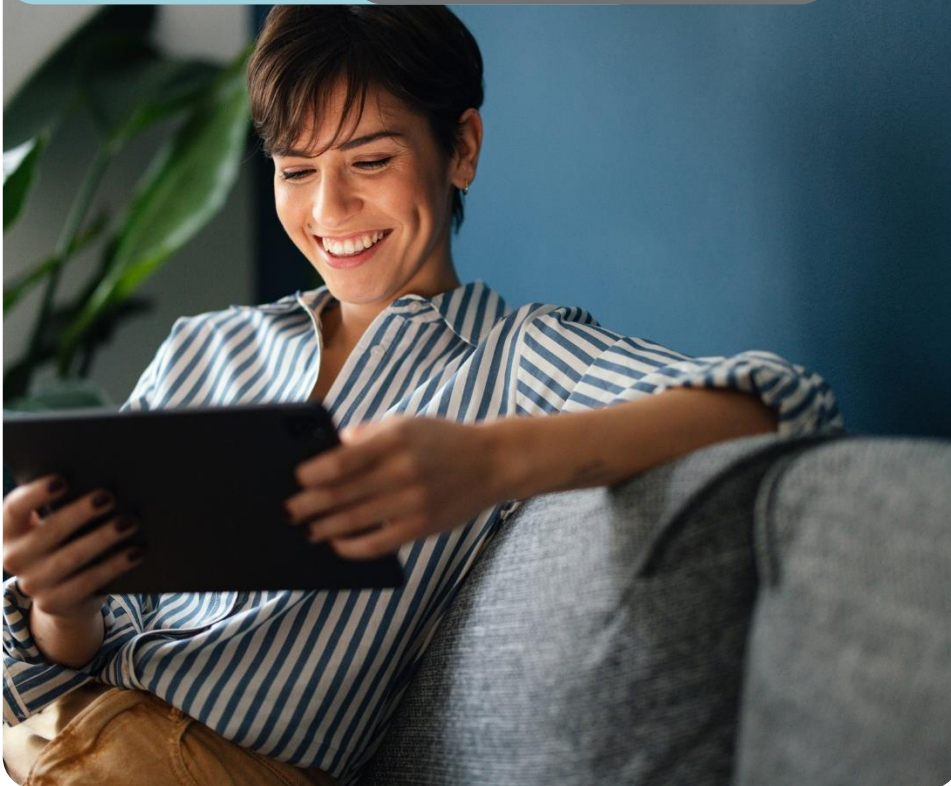
Disposen d'un **gestor de referència** amb el qual poden comunicar-se, amb un compromís de resposta en 24 hores. Dins de l'atenció a les seves necessitats financeres, el client pot rebre un assessorament especialitzat sobre diferents tipologies de productes i serveis, i, si vol, pot fer la contractació de forma remota.

7,2^M

Clients Connecta

+2.500

Empleats a Connecta



La gestió en remot i l'especialització condueixen a una **millor experiència de client i a una eficiència més gran.**

El gestor remot proporciona una **atenció integral** de les necessitats financeres dels clients adaptant-se al **canal de comunicació preferit pel client.**

FITES PRINCIPALS DEL PRIMER SEMESTRE DEL 2026

- | **Creació del model de Wealth Management Remot.** S'ha iniciat la gestió en remot d'un conjunt de clients amb un model de relació d'alt valor, un nivell patrimonial elevat i necessitats financeres sofisticades.
- | **Impuls al Model imagin.** S'han definit línies d'actuació per equiparar les capacitats de les propostes de valor de CaixaBank i imagin, amb la consolidació del model de gestor personal a imagin o el desenvolupament d'eines i productes específics per a imagin.
- | **Integració d'intel·ligència artificial – Projecte AgentForce (Salesforce).** S'ha iniciat el desplegament de solucions d'intel·ligència artificial aplicades a la gestió comercial (Mur, Preparació Entrevista, etc.).
- | **Desplegament del Servei de CoBrowsing + Videotrucada.** S'ha implantat una eina que permet compartir en temps real la pantalla de la App NOW entre client i gestor i fer una videotrucada, tot això inclòs a la App del client.
- | **Desenvolupament del Model BPA (Gestió Compartida de Clients).** S'ha perfeccionat un model operatiu que permet la gestió conjunta de clients de CaixaBank i imagin, amb l'objectiu d'optimitzar l'eficiència i ampliar la cobertura comercial a través d'un equip de gestors remots.
- | **Desenvolupament dels models HolaBank i AgroBank.** S'ha creat un model d'atenció remota amb gestors especialitzats per als segments HolaBank i AgroBank.
- | Es **potencia la unitat de gestors de negocis i de Banca Premier**, incrementant el pes de l'especialització i afavorint el recorregut natural dels clients cap a models amb més potencialitat i especialització, amb un focus més gran en la gestió patrimonial i de la seva activitat professional.

05

Model de
creació
de valor

*imagin és el **neobanc líder entre els joves a Espanya**, impulsat per CaixaBank i amb una vocació clara d'impacte positiu en la societat.*

PROJECTES D'IMPACTE MEDIANTE AMBIENTAL I DE TRANSFORMACIÓ SOCIAL

A través dels programes imaginPlanet i imaginAcademy, imagin desenvolupa **iniciatives d'impacte positiu en matèria de sostenibilitat, transformació social i educació financera**.

PROJECTES 1r SEMESTRE DEL 2026

Projecte A Fuego

Nova iniciativa de **prevenció, conscienciació i reducció del risc d'incendis**, orientada a minimitzar-ne l'impacte en cas que es produeixin.

El projecte aplica una metodologia pròpia d'actuació basada en la creació d'anells de protecció, un sistema innovador d'intervenció sobre el terreny dissenyat per reduir la propagació del foc i disminuir-ne la intensitat.

També preveu actuacions de neteja forestal amb la participació de voluntaris i de la comunitat local.

Projecte Flueix

Es manté el compromís amb la **recuperació de rius i els seus entorns**, que promou la neteja, conservació i regeneració de lleres fluvials del país a través de la retirada de residus i la replantació de vegetació autòctona.

imaginPlanet Challenge

La VI edició d'imaginPlanet Challenge, programa d'emprenedoria en sostenibilitat, tanca amb més de 6.500 participants. **Biotopia**, el projecte guanyador, desenvolupa biòtops marins amb materials reciclats per regenerar ecosistemes costaners i recuperar biodiversitat.

imaginAcademy

Es reforça el programa d'educació, inclusió i salut financera amb nous continguts i la 2a temporada del «**Pòdcast de Final de Mes**», les píndoles del qual han superat els 27M de visualitzacions a les xarxes socials.

A més, es llança la 1a edició del programa escolar «**Finances a l'Aula**» per acostar l'educació financera a joves de 12 a 17 anys.



imagin, la banca 100% digital amb 4,2M de clients

9,4%

Quota de mercat
nòmina

56%

Clients amb
ingressos domiciliats

+84,6M

Accessos mensuals
a la App

52,6%

Dels usuaris
accedeixen a la
App més de 3 cops
per setmana

10,2M

Operacions
mensuals de Bizum

+22HA

Superfície protegida del
risc d'incendis

+560KG

De residus retirats de 2 rius
intervinguts: Jarama i Llobregat

+6.500

Participants en la VI edició
d'«imaginPlanet Challenge»
(+55% + vs. edició anterior)

+9.000

Alumnes participants en la 1a edició
del programa «Finances a l'Aula» de
+330 escoles

05 Tecnologia i digitalització

Model de creació de valor

PLA COSMOS

En el marc de la segona línia del Pla Estratègic 2025-2027, CaixaBank continua impulsant la transformació del negoci amb el **Pla Cosmos (2025-2030)**, orientat a modernitzar les capacitats tecnològiques i operatives del Grup. Cosmos no només impulsa la tecnologia, sinó també l'evolució del model operatiu i de persones, consolidant una plataforma segura, flexible i resiliència que permetrà a CaixaBank mantenir el lideratge i afrontar els reptes del futur.

El pla pivota al voltant de 4 palanques principals:



Noves capacitats per donar agilitat a empleats i clients



Tecnologia, IA i cloud com a palanques transversals



Excel·lència operativa i més eficiència



Enfortiment dels sistemes actuals

En aquest últim any i mig, **el Pla Cosmos mostra un avenç sòlid en la transformació tecnològica i operativa**, impulsant l'eficiència, la resiliència i l'experiència de client mitjançant el reforç de les capacitats digitals i tecnològiques.

Així mateix, els acords amb diferents *partners* tecnològics estan permetent augmentar les capacitats d'intel·ligència artificial i modelització del Grup. En aquest sentit, CaixaBank disposa de la **plataforma cognitiva**, un sistema tecnològic que permet escalar l'ús de la intel·ligència artificial a tota l'organització. Es basa en principis com ara modularitat, eficiència, seguretat i compliment normatiu, i està dissenyada per accelerar el desenvolupament de solucions IA, facilitar l'accés a dades, automatitzar processos i reduir costos operatius, tot plegat en línia amb els estàndards més avançats del mercat.

L'evolució de la infraestructura tecnològica es continua recolzant en tecnologies disruptives com la intel·ligència artificial i la computació quàntica, que impulsen noves capacitats i oportunitats de transformació, però que també acceleren l'aparició de riscos emergents. Aquest context reforça la necessitat d'anticipació, ús defensiu de la IA i preparació progressiva davant l'obsolescència criptogràfica i resiliència, àmbits en què el Grup ja està treballant. Tots aquests aspectes es desenvolupen a l'**apartat «Ciberseguretat»**.

La combinació de resiliència i evolució de la infraestructura reforça la capacitat per suportar el creixement del negoci amb garanties d'estabilitat, seguretat i compliment regulador.

IMPLANTACIÓ DE NOVES TECNOLOGIES – INTEL·LIGÈNCIA ARTIFICIAL

CaixaBank continua avançant en el model de govern de la Intel·ligència Artificial que es va iniciar el 2025, amb l'objectiu d'assegurar-ne una adopció responsable, segura i alineada amb els objectius estratègics del Grup.

En aquest context i en línia amb les prioritats establertes pel Reglament europeu d'intel·ligència artificial, el Comitè de Direcció va aprovar el març del 2025 la creació de la Direcció de Govern d'IA, que incorpora la figura corporativa del **Chief AI Officer (CAIO)**. Aquesta Direcció constitueix l'**Oficina d'IA**, la missió de la qual és garantir que tots els projectes d'intel·ligència artificial compleixen la normativa vigent, els principis ètics i els estàndards de governança definits pel Grup, alhora que contribueixen a la generació de valor.

Com a part de l'evolució i consolidació d'aquest model de govern, el mes de maig del 2026 el Consell d'Administració ha aprovat la **Política corporativa de gestió dels usos i riscos de la intel·ligència artificial**, l'objectiu de la qual és establir els principis, criteris i mecanismes de control necessaris per garantir un ús adequat d'aquesta tecnologia i una gestió eficaç dels riscos associats.

Així mateix, **CaixaBank ha consolidat la seva aposta per la Intel·ligència Artificial mitjançant l'execució de projectes estratègics** que han permès continuar avançant en la integració d'aquesta tecnologia en els processos de negoci.

Entre aquests projectes, destaca l'extensió del seu sistema d'agents d'IA a tots els xats amb clients a través del web i l'aplicació mòbil del banc i a tota la gamma de productes contractables a través de la banca digital de l'Entitat. L'agent d'intel·ligència artificial es converteix així en el primer punt de contacte per als clients que inicien una conversa digital per sol·licitar informació sobre un producte o valorar-ne la contractació. Amb aquesta iniciativa, CaixaBank potencia la contractació de productes des dels seus canals digitals.



Informació de sostenibilitat

06

Govern i estratègia de sostenibilitat

PÀG. 52

Govern de la sostenibilitat

PÀG. 52

Estratègia de sostenibilitat

PÀG. 60

Cadena de valor

PÀG. 63

Medi ambient

PÀG. 64

Canvi climàtic

PÀG. 64

Social

PÀG. 74

Personal propi

PÀG. 74

Comunitats afectades

PÀG. 93

Clients i consumidors finals

PÀG. 96

Governança

PÀG. 131

Conducta empresarial

PÀG. 131

Gestió de les relacions amb els proveïdors

PÀG. 138

Finances sostenibles

PÀG. 143

Negoci sostenible

PÀG. 143

06

Informació de
sostenibilitat

Govern i estratègia de sostenibilitat

GOVERN DE LA SOSTENIBILITAT

El model de govern de la sostenibilitat s'integra dins del sistema de govern corporatiu del Grup CaixaBank. Els últims anys, la integració en l'activitat del Grup dels objectius estratègics en sostenibilitat ha comportat l'aprovació i revisió de les polítiques, els procediments i els rols per assegurar que aquests eixos es consideraran en la presa de decisions. En aquest sentit, el Grup ha estat treballant en:

- | Definició i actualització de les polítiques ASG.
- | Fixació de criteris, rols i responsabilitats.
- | Integració en els sistemes i circuits del Grup.
- | Mesurament de resultats i rendició de comptes.

Quant a això, les funcions i responsabilitats en matèria de sostenibilitat han estat fixades als textos corporatius de l'Entitat (Estatuts socials i Reglament del Consell d'Administració, principalment) i a les polítiques internes sobre sostenibilitat ([vegeu l'apartat «Marc de polítiques, principis i declaracions en l'àmbit de la sostenibilitat»](#)).

Els **òrgans de govern**, formats pel **Consell d'Administració** i les seves comissions especialitzades, són els responsables d'aprovar l'estratègia de sostenibilitat del Grup i de supervisar-ne l'execució, garantint-ne la integració en totes les àrees de negoci.

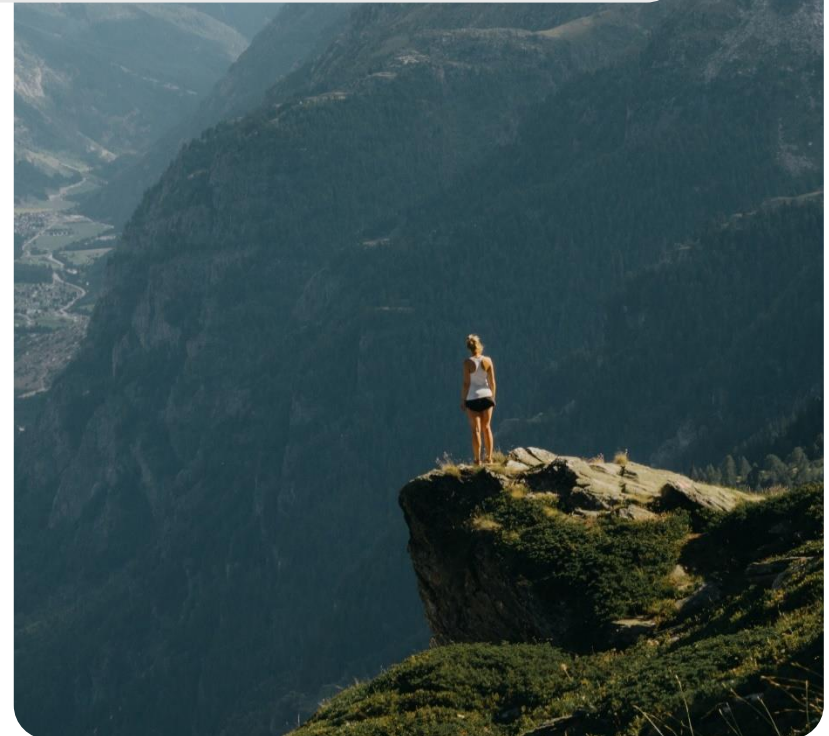
D'altra banda, en els **òrgans de gestió** recau la definició, l'execució i el desenvolupament de l'estratègia de sostenibilitat aprovada pels òrgans de govern. En l'exercici d'aquestes funcions tenen un paper essencial tant el **Comitè de Direcció**, via de comunicació (especialment a través del **Conseller Delegat**) entre el Consell i l'alta direcció, com els diferents **comitès interns especialitzats** que s'han constituït i que han d'actuar sota els principis d'eficiència, coordinació i especialització, com ara el Comitè de Sostenibilitat, el Comitè Global del Risc o altres *Steering Committees* l'objectiu dels quals és impulsar les diferents línies de treball específiques.

La sostenibilitat és una de les prioritats estratègiques del Grup, té un caràcter transversal i és responsabilitat de totes les àrees del Grup incorporar-la en les seves funcions.

Aquest sistema de governança permet complir el propòsit de CaixaBank d'implantar un model de govern de gestió dels riscos de sostenibilitat coherent, eficient i adaptable que supervisi la consecució dels objectius del Grup CaixaBank, en línia amb les expectatives del BCE i amb les millors pràctiques del mercat.



El Consell d'Administració és el màxim òrgan de govern responsable de l'aprovació, la supervisió i l'avaluació de l'estratègia de sostenibilitat, així com de la supervisió dels impactes, riscos i oportunitats (IRO).



06

Informació de
sostenibilitat

ESTRUCTURA DEL GOVERN DE LA SOSTENIBILITAT

CONSELL D'ADMINISTRACIÓ

ÒRGANS
DE GOVERN**COMISSIÓ
D'AUDITORIA I CONTROL**

Supervisa la integritat de la informació de sostenibilitat i l'eficàcia dels sistemes de control intern.

**COMISSIÓ DE
NOMENAMENTS I
SOSTENIBILITAT**

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

**COMISSIÓ DE
RISCOS**

Proposa al Consell la política de riscos del Grup, que inclou els temes ASG, i l'assessora en la gestió i el control del risc.

**COMISSIÓ DE
RETRIBUCIONS**

Assessora el Consell en la fixació de la remuneració vinculada a objectius ASG.

ÒRGANS
DE GESTIÓ**COMITÈ DE DIRECCIÓ**

Desenvolupa l'estratègia i les línies d'actuació en l'àmbit de la sostenibilitat.

**COMITÈ DE SOSTENIBILITAT**

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

**COMITÈ GLOBAL DEL RISC**

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



El compromís del Grup CaixaBank en matèria de sostenibilitat està recolzat per una estructura de governança sòlida amb la supervisió del Consell d'Administració.



06

Informació de sostenibilitat

Durant el primer semestre del 2026, els òrgans de govern i de gestió han continuat reforçant el seu paper en la consolidació de l'enfocament estratègic de sostenibilitat del Grup amb una supervisió sòlida de la implementació de l'estratègia de sostenibilitat del Grup. En un context marcat per exigències reguladores, expectatives socials i desafiaments ambientals creixents, el compromís institucional amb la sostenibilitat s'ha traduït en una governança més robusta, transversal i alineada amb els principis ASG.

Tot seguit es detallen els **temes principals tractats durant el primer semestre del 2026** pel Consell d'Administració, les seves comissions i els principals comitès especialitzats en matèria de sostenibilitat, incloent-hi la supervisió de polítiques, la integració de criteris sostenibles en la presa de decisions, el seguiment d'indicadors clau i la promoció d'una cultura organitzacional orientada al desenvolupament sostenible. Així mateix, cal destacar els avenços en la implementació de marcs normatius i la resposta als compromisos assumits amb els grups d'interès.

COMITÈ DE SOSTENIBILITAT

És l'òrgan de gestió dependent del Comitè de Direcció responsable d'aprovar i supervisar l'estratègia i les pràctiques de sostenibilitat de CaixaBank, així com de proposar i elevar als òrgans de govern corresponents per a la seva aprovació les polítiques generals per a la gestió de la sostenibilitat. La seva missió és contribuir que CaixaBank sigui reconegut com a referent en sostenibilitat. El Comitè de Sostenibilitat es reuneix amb periodicitat mensual.

Activitat del Comitè de Sostenibilitat en el 1r semestre del 2026

6

Comitès celebrats
6 d'ordinaris

69

Temes presentats
dels quals 19 són executiusTEMES PRINCIPALS TRACTATS
PEL CONSELL I LES SEVES
COMISSIONS

- | Aprovació de la Política corporativa de gestió de riscos de sostenibilitat/ASG.
- | Formulació de l'Estat d'Informació No Financera 2025, que forma part de l'Informe de Gestió.
- | Seguiment del Pla Estratègic d'IT – Cosmos.
- | Seguiment de mètriques de descarbonització *Net Zero*.
- | Aprovació de la Declaració sobre principals incidències adverses (PIAS).
- | Seguiment del Projecte MAC (Millora d'Atenció al Client).
- | Seguiment de la ciberseguretat.
- | Seguiment de l'evolució de les mètriques de primer nivell del Pla Estratègic (2025-2027).
- | Aprovació de la Política corporativa de gestió dels usos i riscos de la intel·ligència artificial.
- | Pla de *compliance* 2026.
- | Seguiment de clients i qualitat.
- | Seguiment de canals digitals.

TEMES PRINCIPALS TRACTATS
PELS ÒRGANS DE GESTIÓ

- | Proposta d'actualització de la Política corporativa de gestió de riscos de sostenibilitat/ASG.
- | Revisió de l'Estat d'Informació No Financera 2025, que forma part de l'Informe de Gestió.
- | Seguiment i proposta d'objectius interanuals de descarbonització (*Net Zero*).
- | Seguiment del Pla de Gestió Ambiental 2025-2027.
- | Seguiment del Pla de Sostenibilitat 2025-2027.
- | Revisió de la Declaració sobre principals incidències adverses (PIAS).
- | Criteris de classificació ASG de productes d'inversió.
- | *Engagement* amb clients *Net Zero*.
- | Revisió de la Política corporativa de compres i el marc de compres sostenibles.
- | Seguiment de l'evolució de les mètriques de primer nivell del Pla Estratègic (2025-2027).
- | Sistemes de gestió de seguretat, salut i organització saludable.
- | Seguiment de la diversitat.
- | Activitat *Onboarding* ASG.

INTEGRACIÓ DEL RENDIMENT RELACIONAT AMB LA SOSTENIBILITAT EN ELS SISTEMES D'INCENTIUS

CaixaBank disposa de la **Política de remuneració del Consell d'Administració**¹ aprovada per la Junta General d'Accionistes de l'11 d'abril del 2025, per als exercicis 2025, 2026, 2027 i 2028, que regula les remuneracions dels membres del Consell d'Administració, tant executius com no executius.

Aquesta Política s'ha elaborat tenint en compte les polítiques de remuneracions de l'Entitat, i sobre la base dels seus principis generals de remuneració, que aposten per un posicionament de mercat que permet atreure i fidelitzar el talent necessari i impulsar comportaments que assegurin la generació i la sostenibilitat de valor a llarg termini.

La remuneració dels **consellers no executius** consisteix únicament en **components fixos**. En el cas dels consellers executius, la remuneració consisteix en un **component fix, un de variable i beneficis socials i de previsió**.

En aquest sentit, en línia amb el model de gestió responsable del Grup CaixaBank, **un 30% de la retribució variable anual concedida als consellers executius es vincula a factors ASG**, com la qualitat, els reptes de conducta i compliment, la mobilització de finances sostenibles, el nombre de clients sota el perímetre Net Zero amb què s'hagin realitzat tasques d'*engagement*, el reconeixement dels rànquings principals de sostenibilitat i el percentatge de dones en posicions directives. Així mateix, **en l'ajust amb mètriques plurianuals de la retribució variable esmentada, un 25% està vinculat a reptes a llarg termini de Mobilització de Finances sostenibles i al percentatge de dones en posicions directives**.

Aquests factors també s'inclouen en la determinació i l'ajust de la retribució variable dels membres del **Comitè de Direcció i de la resta del Col·lectiu Identificat**.

REMUNERACIÓ VARIABLE

Desglossament basat en si es determina per factors anuals o plurianuals



64%

Mètriques anuals²

Del qual:

30%

Vinculat a mètriques ASG

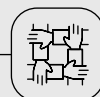
36%

Mètriques plurianuals

Del qual:

25%

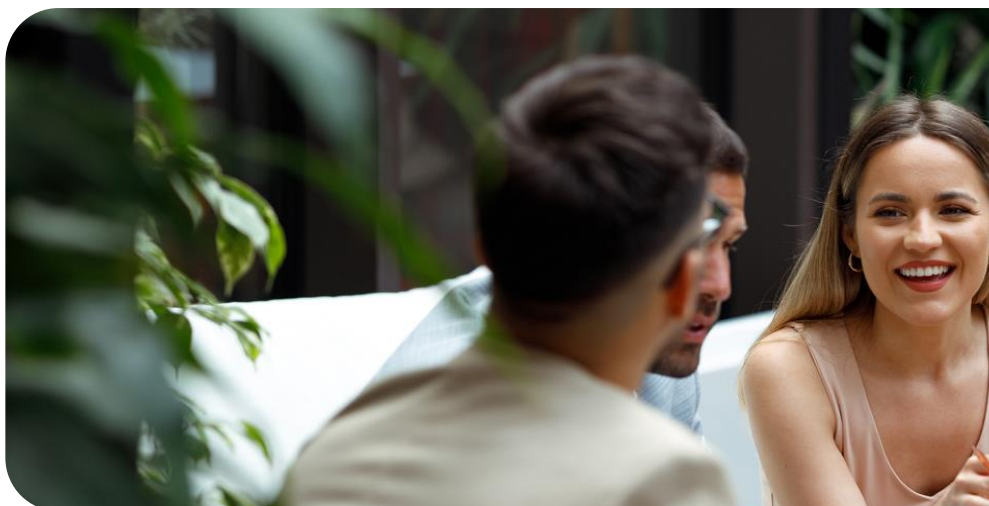
Vinculat a mètriques ASG



La remuneració variable de tots els empleats està vinculada als indicadors ASG³.



Els esquemes de remuneració de CaixaBank estan alineats amb la sostenibilitat.



¹ **Política de Remuneració del Consell d'Administració**

² Inclou un ajust (penalització) de fins al 5% per als gaps no resolts de compliment de risc alt/mitjà.

³ **Vegeu l'apartat «Compensació adequada i meritocràtica».**

MARC DE POLÍTQUES, PRINCIPIS I DECLARACIONS EN L'ÀMBIT DE LA SOSTENIBILITAT

Al llarg dels últims anys el Grup ha establert un **conjunt de polítiques, principis i declaracions que reflecteixen el seu compromís amb la sostenibilitat** i estableixen les directrius per a la presa de decisions i la gestió dels impactes i riscos en el dia a dia del Grup.

Aquest marc afavoreix la integració de les qüestions en matèria de sostenibilitat en l'activitat del Grup i també serveix **de base del marc de governança** per coordinar la implantació i el seguiment dels compromisos, cosa que afavoreix 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'altres àmbits en matèria de sostenibilitat, com ara conducta i compliment, diversitat, seguretat i salut, o compres i proveïdors, entre d'altres.

Tot seguit es detallen les polítiques, els principis i les declaracions principals en matèria de sostenibilitat:

TRANSVERSALS

- | Política corporativa de gestió dels riscos de sostenibilitat/ASG¹ [Maig 2026] 
- | Principis d'actuació en matèria de sostenibilitat [Juliol 2025]
- | Principis de drets humans [Juliol 2025]
- | Política corporativa de govern de la informació i qualitat de la dada (GICD)² [Gener 2025]
- | Política corporativa per a la gestió i el control de la fiabilitat de la informació² [Novembre 2025]
- | Política d'implicació a llarg termini en relació amb la gestió discrecional de carteres [Maig 2026] 
- | Política corporativa de gestió dels usos i riscos de la intel·ligència artificial² [Maig 2026] 
- | Política corporativa de govern i control intern [Juny 2025]

AMBIENTAL

Canvi climàtic

- | Declaració sobre canvi climàtic [Juliol 2025]
- | Declaració sobre naturalesa [Juliol 2025]

SOCIAL

Personal propi

- | Pla d'Igualtat [Febrer 2023]
- | Principis d'actuació de formació i desenvolupament de persones [Desembre 2024]²
- | Política de remuneracions [Juny 2024]²
- | Principis d'actuació de selecció [Octubre 2025]²
- | Principis d'actuació sobre el foment de l'escolta activa i la comunicació interna amb la plantilla i els seus representants² [Desembre 2024]

Client

- | Política corporativa de comunicació comercial de CaixaBank² [Juny 2025]
- | Política corporativa de govern de producte² [Novembre 2025]
- | Reglament per a la defensa del client [Novembre 2024]
- | Política corporativa de privacitat i protecció de dades¹ [Gener 2026]
- | Política corporativa de seguretat de la informació¹ [Setembre 2025]

GOVERNANÇA

Conducta empresarial

- | Codi ètic [Gener 2025]
- | Política corporativa del sistema intern d'informació (SII) [Juny 2023]
- | Política corporativa de compliance penal¹ [Desembre 2025]
- | Política corporativa de compliment normatiu¹ [Desembre 2024]
- | Política corporativa d'anticorrupció¹ [Desembre 2024]
- | Política corporativa de conflictes d'interès¹ [Gener 2026] 
- | Política corporativa de prevenció del blanqueig de capitals i del finançament del terrorisme (PBC/FT) i de gestió de les sancions i contramesures financeres internacionals¹ [Febrer 2026] 
- | Reglament intern de conducta corporatiu en l'àmbit del mercat de valors (RIC) [Març 2026] 
- | Política corporativa de compres¹ [Novembre 2025]
- | Codi de conducta de proveïdors [Gener 2026] 
- | Política de Costos² [Novembre 2025]
- | Política corporativa de gestió de l'externalització [Juliol 2025]
- | Política corporativa de gestió del risc fiscal i actuació tributària de CaixaBank [Abril 2025]

El compromís de CaixaBank en matèria de sostenibilitat està sustentat en un marc robust de polítiques, principis i declaracions.

¹ Són públics uns Principis d'aquesta Política.

² Polítiques no públiques.

06

Informació de sostenibilitat

DILIGÈNCIA DEGUDA

El procés de diligència deguda de sostenibilitat té com a finalitat **garantir que els impactes negatius, reals o potencials, sobre les persones i el medi ambient derivats de les operacions pròpies del Grup CaixaBank i de la cadena de valor són identificats i avaluats i s'aborden activament** a la pràctica, amb la prevenció, mitigació i gestió d'aquests impactes.

En línia amb les NEIS, CaixaBank avança en la integració progressiva dels elements essencials de la diligència deguda en els seus processos d'identificació, gestió i prevenció d'aquests impactes.

CaixaBank duu a terme el seu procés de diligència deguda d'acord amb els conceptes i principis establerts als **Principis Rectors de les Nacions Unides sobre Empreses i Drets Humans** i amb les **Directrius de l'OCDE per a empreses multinacionals sobre la Conducta Empresarial Responsable**.



CaixaBank està compromesa a fer els esforços necessaris per **minimitzar els impactes negatius en l'entorn i les persones i abordar els riscos derivats de les seves activitats**.

DILIGÈNCIA DEGUDA

06

Remeiar
els impactes en la mesura que es pugui

05

Comunicar
com s'aborden els impactes

02

Identificar i avaluar impactes adversos en les operacions, cadenes de subministrament i relacions comercials

01

Integrar la conducta empresarial responsable en polítiques i sistemes de gestió

- Codi de conducta
- Codi de conducta de proveïdors
- Política d'anticorrupció i de suborn

04

Fer seguiment
de la implementació i els resultats

03

Cessar, prevenir o mitigar els impactes adversos

DILIGÈNCIA DEGUDA EN DRETS HUMANS

Com a part del procés de diligència deguda de sostenibilitat, CaixaBank duu a terme un **procés de diligència deguda integral per identificar i avaluar possibles impactes negatius derivats tant de les seves activitats pròpies com de les de la seva cadena de valor en matèria de Drets Humans**.

CaixaBank considera el respecte als drets humans com a part integral dels seus valors i de la seva manera d'actuar; per aquest motiu, aplica, **des del 2017, processos de diligència deguda per identificar, prevenir, mitigar i posar remei a possibles impactes en els Drets Humans** derivats de la seva activitat (pròpia i de la cadena de valor), en línia amb els seus Principis de Drets Humans i els Principis rectors de l'ONU sobre empreses i Drets Humans.

El procés de diligència deguda es fa cada tres anys en col·laboració amb un tercer independent i és aprovat pel Consell d'Administració. **El 2026 s'ha dut a terme un nou procés de diligència deguda en matèria de drets humans** que es basa en els estàndards internacionals principals en matèria de drets humans i conducta empresarial responsable. Així mateix, ha considerat els requeriments de la Directiva sobre diligència deguda en matèria de sostenibilitat empresarial (CSDDD), així com les expectatives dels grups d'interès principals.

FASES DEL PROCÉS DE DILIGÈNCIA DEGUDA EN DRETS HUMANS

Les fases del procés de diligència deguda en drets humans són les mateixes que les descrites en el procés de diligència deguda de sostenibilitat. En aquest sentit, a continuació es descriu cadascuna de les fases.

Identificació

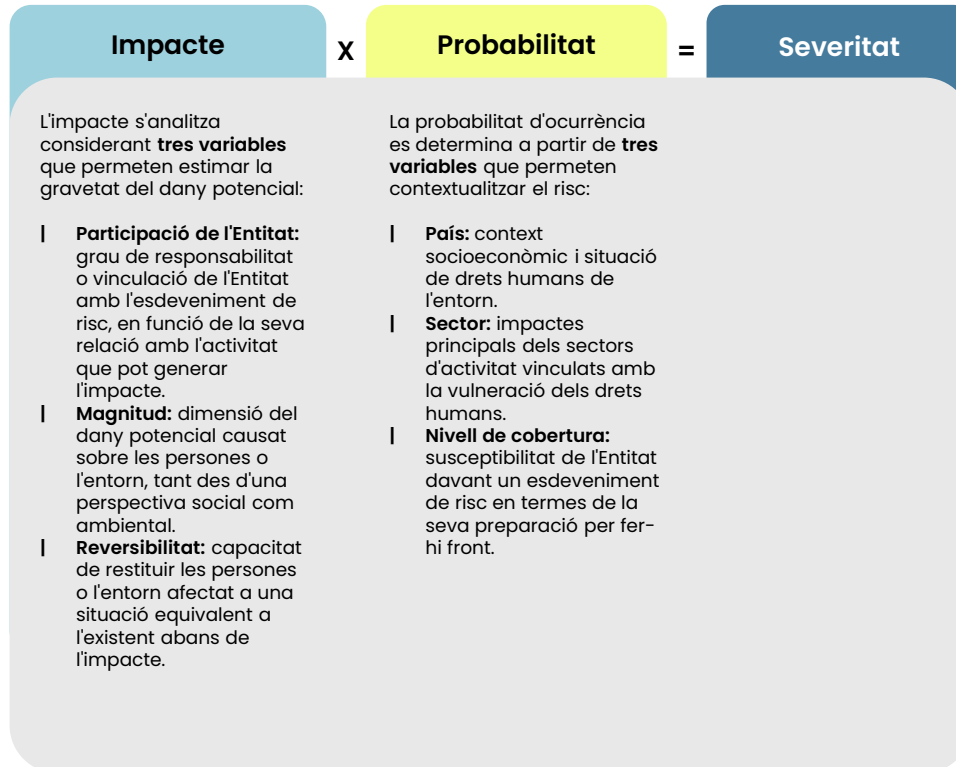
El procés de diligència deguda comença amb la identificació dels esdeveniments de riscos en drets humans i dels col·lectius afectats, prenent com a base estàndards internacionals i els Principis de drets humans de CaixaBank.

Per a això, s'utilitza un **marc de referència de 37 Drets Humans**, recollits a la Guia d'avaluació i gestió d'impactes en els Drets Humans de la Corporació Financera Internacional (IFC), que permet estructurar de manera homogènia la identificació de riscos. L'anàlisi integra diverses fonts d'informació internes i externes (Estudi de doble materialitat, avaluació de materialitat ASG, mapa corporatiu de riscos i guies de l'EBA en matèria de riscos socials) per tal d'assegurar un enfocament integral.

Sobre la base de l'anàlisi documental i la interacció amb diferents àrees, **s'han identificat 50 esdeveniments de risc** que s'han classificat en **quatre grans àmbits d'activitat: empleats, proveïdors de serveis financers, proveïdors i comunitat**.

Avaluació

Per a l'avaluació, CaixaBank parteix dels esdeveniments de riscos prèviament identificats. L'avaluació dels riscos es fa mitjançant una metodologia que combina l'anàlisi de l'impacte i la probabilitat, cosa que permet determinar la severitat de cada esdeveniment de risc.



A partir d'aquesta avaluació, **CaixaBank construeix mapes de riscos per als diferents àmbits d'activitat.**

Així mateix, CaixaBank ha prioritzat cadascun dels esdeveniments de risc dins de cada àmbit d'activitat en funció del nivell de severitat.

Integració i acció

Com a resultat del procés d'avaluació de la diligència deguda, CaixaBank ha identificat **27 oportunitats d'impuls orientades a reforçar l'eficàcia, la sistematització i la integració del seu model de gestió.**

Tot seguit es detallen **les oportunitats d'impuls vinculades a cada àmbit d'activitat:**

TRANSVERSALS

- | Formalització d'un marc estructurat d'indicadors en matèria de drets humans.
- | Integració sistemàtica de criteris de drets humans en processos clau i decisions estratègiques.
- | Reforç de l'enfocament preventiu mitjançant la integració operativa de col·lectius vulnerables.
- | Desenvolupament i consolidació d'un itinerari formatiu estructurat en drets humans.
- | Actualització i enfortiment del marc de compromisos i polítiques de drets humans.
- | Reforç dels marcs de governança en àmbits tecnològics, en particular en intel·ligència artificial.

RESPONSABILITAT AMB ELS EMPLEATS

- | Foment d'un ús equilibrat i corresponsable de les mesures de conciliació.
- | Reforç dels marcs i les pràctiques en matèria de benestar laboral.
- | Impuls de la diversitat, l'equitat i la inclusió.
- | Enfortiment dels principis d'accessibilitat i inclusió a l'entorn laboral.
- | Desenvolupament de mecanismes d'escolta i diàleg amb la plantilla.

RESPONSABILITAT COM A PROVEÏDOR DE SERVEIS FINANCERS

Finançament i inversió

- | Aprofundiment en la identificació, l'avaluació i la gestió de riscos socials i de governança associats a les contraparts.
- | Enfortiment de la traçabilitat a partir de la captura d'informació addicional en les operacions de finançament relacionades amb el sector defensa i/o països d'alt risc.
- | Integració de riscos emergents en les anàlisis sectorials.

Comercialització responsable

- | Integració de criteris de drets humans en la relació amb clients.
- | Reforç de l'enfocament responsable en el disseny, la validació i la comercialització de productes i serveis.
- | Impuls de la capacitat dels equips que tenen contacte amb clients.
- | Avenç en la sistematització i traçabilitat dels criteris aplicats en campanyes, productes i processos comercials.

RESPONSABILITAT AMB ELS PROVEÏDORS I INTERMEDIARIS

- | Reforç de la integració de criteris de drets humans en la gestió de tercers, incloent-hi proveïdors i intermediaris.
- | Enfortiment dels mecanismes d'avaluació, segmentació i seguiment de tercers.
- | Avenç en la sistematització de controls, auditories i processos de monitoratge.
- | Desenvolupament i consolidació de marcs estructurats d'actuació davant d'incompliments.
- | Impuls de la sensibilització, formació i transparència en matèria de drets humans cap a tercers.

RESPONSABILITAT AMB LA COMUNITAT

- | Reforç de l'enfocament estratègic de l'acció social.
- | Avenç en la integració d'una perspectiva de drets humans en les iniciatives socials i ambientals.
- | Enfortiment dels mecanismes d'identificació, avaluació i gestió d'impactes en comunitats.
- | Desenvolupament de mecanismes de diàleg amb comunitats i grups d'interès.

Aquestes oportunitats d'impuls s'han incorporat en plans d'acció específics, en línia amb els cicles de millora contínua del Grup, amb l'objectiu de continuar avançant en la maduresa del sistema i en la seva capacitat per prevenir i gestionar els riscos en drets humans. Els plans d'acció definits en l'anterior procés de diligència deguda per al període 2023-2026 s'han executat de la manera prevista.

Seguiment i mesurament

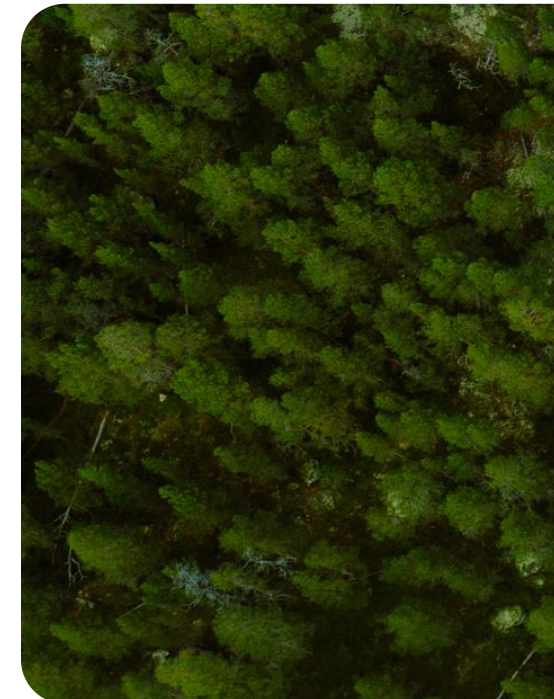
El procés de diligència deguda en drets humans de CaixaBank incorpora un enfocament de millora contínua basat en el monitoratge periòdic dels riscos identificats i de la implementació de les mesures adoptades, mitjançant indicadors i sistemes d'informació integrats en el marc de gestió de riscos ASG del Grup. Aquest seguiment abasta els principals àmbits d'activitat del Grup, incloent-hi la gestió dels empleats, la prestació dels serveis financers, la relació amb proveïdors i intermediaris i la seva actuació en la comunitat, per tal de supervisar els possibles impactes i reforçar els mecanismes de control, i, si escau, adoptar mesures de mitigació o reparació.

Comunicació

CaixaBank comunica els resultats del procés de diligència deguda en drets humans a través dels seus diferents informes corporatius.

Reparació

El Grup CaixaBank disposa de mecanismes orientats a la recepció, gestió i resolució de reclamacions que s'integren en els seus sistemes de diligència deguda en drets humans, en línia amb els estàndards internacionals de referència que estableixen la necessitat de garantir l'accés a mecanismes efectius de reparació. Els mecanismes de reclamació i reparació del Grup incorporen elements alineats amb els criteris d'eficàcia establerts pels Principis rectors de les Nacions Unides sobre empreses i drets humans. Entre aquests mecanismes del Grup, destaquen: el Canal de Denúncies, el Servei d'Atenció al Risc Reputacional (SARR), el Servei d'Atenció al Client (SAC) o el Servei d'Atenció al Client Hipotecari (SACH).



06

Informació de
sostenibilitat

ESTRATÈGIA DE SOSTENIBILITAT

Ser un referent en sostenibilitat és i ha estat sempre una prioritat clau de l'estratègia del Grup CaixaBank, i així s'ha recollit en els darrers Plans Estratègics.



CaixaBank afronta el repte compartit d'ajudar a transformar el model econòmic cap a un de més sostenible, impulsant la competitivitat i el creixement mentre respon a desafiaments globals com el canvi climàtic i la desigualtat. Per a això, CaixaBank reforça el seu compromís amb la sostenibilitat a través de la seva activitat financera, posant al servei de la societat la seva experiència en banca responsable, acompanyant els seus clients en la realització dels seus projectes i oferint solucions que accelerin la transició econòmica i contribueixin a la millora del benestar financer de les persones.

Per afrontar aquests desafiaments, CaixaBank integra la sostenibilitat com a pilar fonamental en la seva visió estratègica.

L'estratègia de sostenibilitat del Grup es plasma en el Pla de Sostenibilitat 2025-2027, que s'integra en la tercera línia estratègica del Pla Estratègic del Grup, fet que reflecteix l'aspiració de CaixaBank d'assolir un posicionament diferencial en matèria ASG. Els elements clau de l'estratègia general del Grup, i en concret el Pla Estratègic del Grup, es descriuen a [l'apartat «Estratègia»](#).

La sostenibilitat és una de les línies estratègiques del Pla Estratègic 2025-2027

01 Accelerar el creixement aprofitant les nostres fortaleeses

02 Accelerar la transformació i la inversió en el negoci

03 Posicionament diferencial en sostenibilitat

Avançar cap a una economia més sostenible
Donar suport al desenvolupament social i econòmic

➤ Vegeu Pla Estratègic a l'apartat «Entorn i estratègia corporativa»



L'estratègia de sostenibilitat del Grup CaixaBank es plasma al **Pla de Sostenibilitat 2025-2027**, que s'integra en la tercera línia del Pla Estratègic del Grup.

PLA DE SOSTENIBILITAT 2025-2027

El Pla de Sostenibilitat 2025-2027 va ser aprovat pel Consell d'Administració el mes d'octubre del 2024. Aquest Pla pretén preservar els avenços del Pla de Banca Sostenible 2022-2024 i plasmar la proposta de CaixaBank per afrontar reptes com la desigualtat, el canvi climàtic, la pèrdua de biodiversitat o l'augment dels conflictes i els canvis demogràfics. Tot això, en un entorn que també ofereix oportunitats que es poden materialitzar en un impacte positiu en el negoci i en el benestar financer de les persones.

El **Pla de Sostenibilitat es vertebrava al voltant de dues ambicions i cinc línies de treball**, totes elles amb unes fites temporals i de consecució.

Invertint en solucions per a la transició, actuals i de futur

- | Energies renovables
- | Mobilitat neta
- | Edificació eficient
- | Descarbonització industrial
- | Intermediació sostenible

Impulsant la descarbonització del teixit social i empresarial

- | Cartera de crèdit *net zero* l'any 2050 (empreses i famílies)
- | Acompanyament a empreses (clients i emissors)



01

Avançar cap a una economia més sostenible

PS
25-27



02

Donar suport al desenvolupament econòmic i social de totes les persones



Reforçant la inclusió social i financera

- | Productes i serveis per a col·lectius vulnerables
- | Finances accessibles i servei a zones rurals
- | Cultura i salut financera



Afavorint l'ocupabilitat i l'emprenedoria

- | Formació per a l'ocupació
- | Suport a emprenedors i autònoms



Donant respostes a la longevitat creixent

- | Planificació de l'estalvi al llarg de la vida
- | Benestar financer i personal de la gent gran

INICIATIVES COMPLEMENTÀRIES:

Instruments de suport

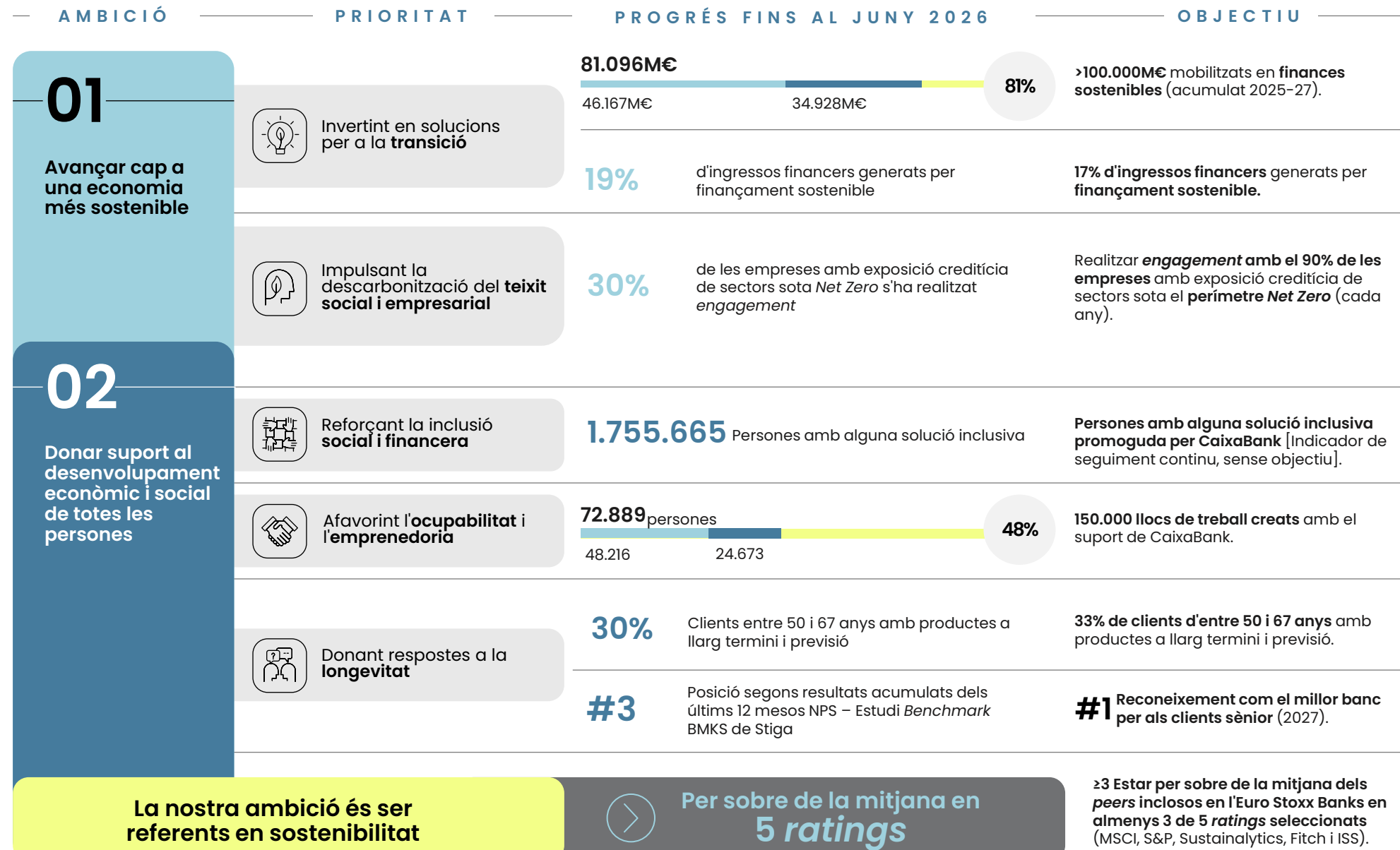
Anticipació de tendències

Governança sostenible sòlida

OBJECTIUS DEL PLA DE SOSTENIBILITAT 2025-2027

06

Informació de sostenibilitat



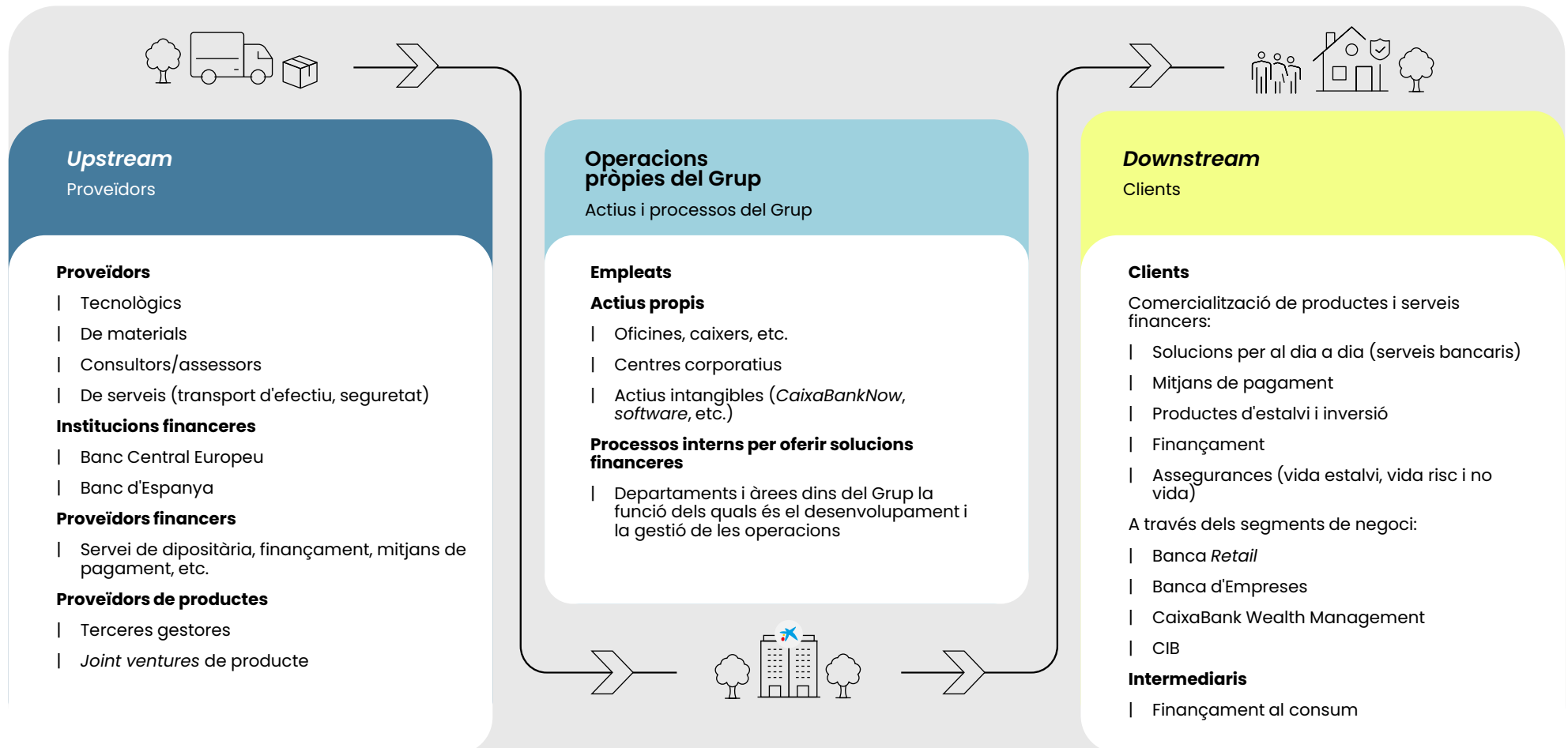
06

CADENA DE VALOR

Informació de sostenibilitat

La cadena de valor del Grup CaixaBank comprèn el conjunt d'activitats, recursos i relacions que sustenten el seu model de negoci i que es desenvolupen en interacció amb l'entorn en què opera. CaixaBank ha identificat de manera exhaustiva tots els agents que intervenen en la seva cadena de valor. Com a resultat d'aquesta anàlisi, la cadena de valor del Grup s'ha classificat en tres fases:

- | **Fases anteriors (Upstream)** comprèn el conjunt d'activitats i processos duts a terme per les empreses que subministren els recursos i serveis necessaris per al desenvolupament de l'activitat del Grup. Inclou els **proveïdors i col·laboradors** que ofereixen una àmplia varietat de serveis: tecnologia, consultoria, assessoria legal, fiscal i subministraments generals. També inclou les **institucions financeres** que proporcionen liquiditat, com el Banc Central Europeu (BCE), així com els serveis de processament de pagaments o dipositària. Així mateix, es consideren els **socis estratègics amb acords de col·laboració (joint ventures)**.
- | **Activitats i processos propis del Grup (operacions pròpies)** comprèn els **actius, processos i capacitats internes (empleats)** que permeten dissenyar i oferir els productes i serveis financers, cosa que abasta des de la definició i creació de productes fins a la gestió integral de les operacions del Grup, i constitueix el nucli funcional del negoci. Inclou totes les entitats consolidades.
- | **Fases posteriors (Downstream)** comprèn la **comercialització i distribució dels productes a clients**, a través dels diferents segments (*Retail*, *Empreses*, *CaixaBank Wealth Management* i *CIB*). En aquesta fase, els clients són l'agent principal. Així mateix, inclou les aliances amb grans distribuïdors (intermediaris) per oferir finançament al consum al punt de venda físic i *online*.



06 Medi ambient

Informació de
sostenibilitat

CANVI CLIMÀTIC

El canvi climàtic és un dels principals **desafiaments globals actuals** i requereix una resposta urgent i coordinada. Afrontar aquest repte requereix la implicació del sector públic, el sector privat i la societat en conjunt. En aquest entorn, les entitats financeres tenen un paper clau en aquest procés, tant a través de la gestió de les seves pròpies operacions com, especialment, mitjançant la seva influència en clients, proveïdors i altres grups d'interès rellevants de la cadena de valor.

En aquest context, CaixaBank considera prioritari **contribuir activament a la transició cap a una economia neutra en carboni**, alineada amb els objectius de l'Acord de París i els objectius de desenvolupament sostenible de les Nacions Unides.

CaixaBank assumeix la seva responsabilitat en la mitigació del canvi climàtic des d'una triple perspectiva. D'una banda, com a **Grup financer amb propòsit i compromís social**; en segon lloc, amb la **gestió adequada dels riscos** associats a la transició cap a una economia baixa en emissions amb la descarbonització de la seva cartera, i, finalment, acompanyant els seus clients amb assessorament i **solucions de finançament que facilitin aquesta transició**.

Aquest compromís es plasma en l'ambició del **Pla de Sostenibilitat 2025-2027** d'avançar cap a una economia més sostenible [vegeu l'apartat «Estratègia de sostenibilitat»](#).



ESTRATÈGIA CLIMÀTICA I PLA DE TRANSICIÓ

El Grup CaixaBank disposa d'una estratègia climàtica que ha de contribuir a materialitzar l'ambició del Pla de Sostenibilitat 2025-2027 d'avançar cap a una economia més sostenible. **L'estratègia climàtica de CaixaBank assegura la compatibilitat del seu model de negoci amb la transició cap a una economia neutra en carboni**, integrant els riscos ASG en la gestió del negoci i en l'apetència de risc.

L'estratègia climàtica del Grup CaixaBank es recull en el **Pla de Transició Prudencial**, que va ser aprovat pel Consell d'Administració el desembre del 2025.

El **Pla de Transició Prudencial constitueix una eina central de gestió dels riscos climàtics**, que permet una millor gestió d'aquests riscos i el compliment dels requeriments reguladors i supervisors, en particular el que estableix la Guia de l'Autoritat Bancària Europea (EBA) sobre la gestió dels riscos ambientals, socials i de governança (ASG).

El Pla es configura com un document estratègic del Grup que descriu de forma estructurada com CaixaBank identifica, avalua, gestiona i supervisa els riscos materials derivats dels factors ASG, integrant-los de manera transversal en el marc general de gestió de riscos i assegurant la coherència entre l'estratègia i els objectius ASG del Grup, amb el seu model de negoci, amb la seva estratègia corporativa i amb la seva apetència de risc, a curt, mitjà i llarg termini.

Així mateix, promou la integració efectiva dels riscos ASG en la planificació financera i en la gestió del capital, i així garanteix que aquests factors es considerin de manera estructural en la presa de decisions.

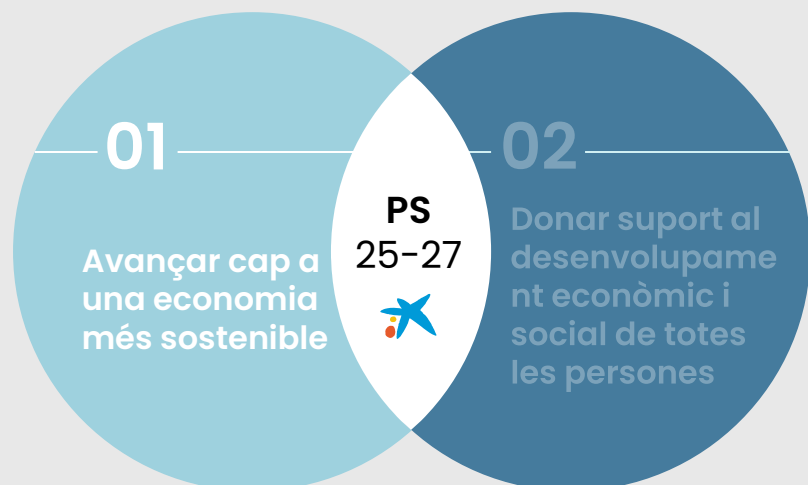
El **Pla de Transició Prudencial integra els objectius climàtics establerts per CaixaBank en la seva estratègia climàtica**.

El Pla de Transició Prudencial del Grup CaixaBank comprèn totes les entitats bancàries del Grup. En el cas del negoci assegurador, en particular, VidaCaixa té una estratègia climàtica pròpia centrada en la descarbonització de les seves operacions i de la cartera d'inversió, que integra objectius climàtics, gestió de riscos i accions d'engagement.



PLA ESTRATÈGIC 2025-2027

3a línia – Posicionament diferencial en ASG



AMBICIÓ

OBJECTIUS

Assolir la neutralitat en emissions per al 2050



Mobilització de >100.000M€ en finances sostenibles (25-27)



Objectius de descarbonització per al 2030 per a 10 sectors



17% d'ingressos financers per finançament sostenible (25-27)



Engagement amb el 90% de les empreses intensives en carboni (25-27)

PALANQUES



Oferta sostenible
Ofertar als clients una àmplia gamma de productes i serveis sostenibles i amb aliança de tercers



Gestió activa del risc
Amb el Pla de Transició i la definició d'objectius de descarbonització sectorials anuals als efectes de gestió



Engagement amb clients Net Zero
Acompanyar la transició dels clients amb assessorament i finançament



Pla de Gestió Ambiental
Minimitzar i compensar la petjada de carboni operativa

HABILITADORS

| Govern de la sostenibilitat amb responsabilitats clares

| Empleats especialitzats i amb formació en sostenibilitat

| Marc de gestió de riscos robust

| Model de dades fiable

| Diàleg, adhesions i aliances climàtiques

| Model retributiu amb incentius vinculats a la sostenibilitat

| Cultura corporativa basada en els valors de qualitat, confiança i compromís social

CaixaBank es va fixar l'objectiu d'assolir la neutralitat en emissions de carboni el 2050.

Per avançar cap a aquest objectiu, el Grup va definir **objectius intermedis i fites de mitjà termini**, que es materialitzen en objectius sectorials de descarbonització per al 2030. Així mateix, CaixaBank estableix periòdicament **objectius a curt termini** orientats a l'engagement amb clients, a la mobilització de finançament sostenible, als ingressos sostenibles i a la descarbonització amb objectius *Net Zero* anuals alineats amb l'objectiu per al 2030. Els objectius a curt termini es plasmen en els diferents Plans de Sostenibilitat del Grup. Actualment, es recullen en el Pla de Sostenibilitat 2025-2027 integrat en la tercera línia estratègica del Pla Estratègic 2025-2027.



Els objectius de descarbonització fixats per als diferents sectors han tingut en compte escenaris que **limiten l'increment de la temperatura global a que recull l'Acord de París⁴**.

OBJECTIUS A MITJÀ TERMINI – ALINEAMENT DE LA CARTERA DE CRÈDIT I INVERSIONS AMB L'ACORD DE PARÍS

Atesa la rellevància de les emissions finançades, el Grup ha centrat els seus esforços en la **descarbonització de la seva cartera de crèdit i inversió, posant el focus en els sectors més intensius en carboni¹** d'acord amb les pautes de la guia *Guidance for Climate Target Setting for Banks* d'UNEP FI i l'NZAOA.

Amb l'objectiu d'alinejar progressivament la seva cartera de crèdit i inversió amb els objectius de l'Acord de París² i contribuir a assolir la neutralitat en emissions de carboni el 2050, CaixaBank va publicar objectius de descarbonització intermedis per als sectors més intensius indicats a la guia *Guidance for Climate Target Setting d'UNEP FI*, prioritzant-ne els més rellevants en la cartera de crèdit i inversió de CaixaBank. Així mateix, es van establir objectius de descarbonització en relació amb la cartera d'inversions corporativa de l'activitat asseguradora del Grup en el marc de l'adhesió a l'NZAOA.

Objectius de descarbonització del negoci bancari

Els **objectius de descarbonització per al 2030 cobreixen els sectors materials³ més intensius en emissions de CO₂**: petroli i gas, generació elèctrica, carbó tèrmic, immobiliari (comercial i residencial), automoció, naval, ferro i acer, aviació i agropecuari. Aquests objectius s'han establert per a l'exposició de la cartera creditícia i d'inversió de CaixaBank, S.A. i Banco BPI.

Els objectius de descarbonització s'han definit seguint les millors pràctiques disponibles i d'acord amb les guies internacionals per fixar objectius climàtics. Les dades sobre les emissions finançades, utilitzades per determinar la *baseline*, així com el seguiment anual, **segueixen la metodologia desenvolupada per la PCAF** i descrita a la norma «*The global GHG Accounting and reporting Standard for the financial industry*».

El perímetre dels objectius de descarbonització es va establir considerant els tipus d'emissions (abast 1, 2 o 3), les fases de la cadena de valor del sector (*upstream, midstream o downstream*) i les mètriques (emissions absolutes o intensitat física) més rellevants per assolir la descarbonització de la cartera de CaixaBank.

És a dir, el procés de selecció de perímetres i objectius de descarbonització per a cada sector va consistir a identificar la materialitat econòmica i d'emissions de cada segment, amb l'objectiu de centrar els esforços en aquelles fases de la cadena de valor en què CaixaBank pot generar un impacte més gran en la descarbonització de la seva cartera.

Per a alguns sectors s'han tingut en compte les idiosincràsies de les contraparts per excloure-les del perímetre dels objectius de descarbonització. Així, per bé que els perímetres i els sectors de les dades reportades en les emissions finançades i en els objectius de descarbonització utilitzats són diferents, compleixen les millors pràctiques promogudes per UNEP FI i el procés està subjecte al model de control intern del Grup CaixaBank.

L'any base seleccionat per als objectius de descarbonització es va determinar en funció de la disponibilitat i representativitat de les dades, considerant tant l'abast de les activitats incloses com la influència de factors externs.

Així mateix, la fixació de l'objectiu per al 2030 té en compte els objectius d'alineament climàtic dels clients principals, així com les expectatives sobre canvis en les preferències dels consumidors, l'evolució tecnològica i els ajustaments reguladors futurs que serveixin al Grup com a palanques per assolir els seus objectius climàtics.

¹ Atesa la naturalesa del negoci de CaixaBank, no s'identifiquen actius ni activitats comercials incompatibles amb una transició cap a una economia climàticament neutra.

² CaixaBank no està exclòs dels índexs de referència de la UE harmonitzats amb l'Acord de París a causa de la no aplicació dels criteris d'exclusió, per la naturalesa del seu negoci.

³ CaixaBank va determinar la no materialitat de la cartera d'alumini i ciment als efectes dels objectius de descarbonització, i va fixar una estratègia de monitoratge de la cartera.

⁴ L'objectiu fixat per al sector immobiliari residencial no està alineat amb l'Acord de París.

Tot seguit es presenten els objectius intermedis de descarbonització per al 2030 que s'han definit per al negoci bancari:

Sector	Mètriques	Abast d'emissions	Cadena de valor	Escenari	Any base	2020	2021	2022	2023	2024 ³	2025	% reducció vs. any base	Objectiu de reducció 2030	Objectiu 2030
Elèctric	kg CO ₂ eq/MWh	1	Generació	IEA Net Zero 2050	2020	136	111	118	105	93,4	78,5	-42%	-30%	95
Petroli i gas	Mt CO ₂ eq	1+2+3	Exploració, producció, distribució i refinament, empreses integrades	IEA Net Zero 2050	2020	9,1	7,5	7,4	5,6	5,9	4,9	-46%	-23%	7,0
Automoció	g CO ₂ eq/vkm	3 ¹	Producció	IEA Net Zero 2050	2022			154	146	146	163,9	6%	-33%	103
Ferro i acer	kg CO ₂ eq/t acer	1+2	Fabricació	IEA Net Zero 2050	2022			1.230	1.141	1.073	991	-19%	-(10-20)%	1.107-984
Carbó tèrmic ⁴					2022			2.845	3.154	2.731	2.358	-17%		
Carbó tèrmic (sense factors mitigadors)	M€	-	-	-	2022			213	295	187,5	135,3	-36%	-100%	0
Immobilari comercial	kg CO ₂ eq/m ²	1+2	Propietari no residencial	CRREM 1,5 °C CRE Península Ibèrica	2022			20,5	20,1	19,9	21	3%	-41%	12,1
Immobilari residencial	kg CO ₂ eq/m ²	1+2	Propietari residencial	CRREM 1,5°C CRE Espanya + Portugal	2022			23,6	23,7	19,8	19,5	-17%	-19%	19
Aviació	g CO ₂ eq/RPK	1	Propietari	MPPU 1,5°	2022			101,8	115	98,9	95,3	-6%	-30%	71
Naval	%AD	1	Propietari	IMO 2018	2022			11,9%	2,4%	-4,3%	-	n/a	-11,9 pp	0%
Agropecuari ²	-	Emissions directes («on farm») + alimentació	Producció (ramaderia, porcí, boví)	SBTi FLAG Commodity Pathways 1,5 °C	2022			-	-	-	-	-	-	-

Notes: CO₂eq = CO₂ equivalent. Inclou els gasos d'efecte hivernacle següents: CO₂, CH₄, N₂O, HFC, PFC, SF₆ i NF₃. Els objectius de descarbonització fixats per CaixaBank es basen en les millors pràctiques existents i en les dades disponibles en el moment de la fixació. La baseline d'aquestes mètriques pot patir variacions, ja que les fonts d'informació utilitzades i la metodologia estan en evolució constant. El compromís de CaixaBank és mantenir el nivell d'ambició de reducció encara que les baselines es puguin modificar.

¹ Abast 3, categoria 11, tank-to-wheel.

² Objectiu qualitatiu enfocat a la millora del coneixement i l'elaboració de perfils dels clients individuals i del sector en general.

³ S'han ajustat les mètriques a desembre del 2024 respecte a les anteriorment publicades, a causa d'una millora de la qualitat de les dades.

⁴ Es reporta la mètrica de disposició no mitigada: exposició disposició sense factors mitigadors (finançament de la transició o pla de phase-out abans del 2030).

Objectius de descarbonització del negoci assegurador – NZAOA

En el marc de la iniciativa NZAOA, VidaCaixa va definir objectius intermedis de descarbonització, per al 2030, de l'activitat asseguradora del Grup CaixaBank, **centrats en tres àmbits:**

**Objectius de reducció d'emissions en la cartera**

VidaCaixa va establir l'objectiu de reducció de la petjada de carboni (abasts 1 i 2) de les inversions corporatives en almenys un 50% abans del 2030 respecte al 2019. El valor de l'any base és de 177 t CO₂/MEUR invertits. A partir del 2030 es fixaran objectius cada cinc anys fins a arribar a les zero emissions netes com a molt tard el 2050.

Els objectius de reducció d'emissions es fixen sobre la base del protocol de l'aliança, que estableix uns llindars alineats amb la ciència. Per exemple, el llindar fixat per a la reducció en el període 2020-2030 s'ha d'establir entre el 40% i el 60%, per la qual cosa VidaCaixa va fixar l'objectiu de reducció al mig del llindar, en el 50%.

L'escenari seleccionat per definir les metes de descarbonització en el protocol de l'aliança és el d'1,5 °C de l'IPCC («*no or limited overshoot*»). En el marc dels objectius NZAOA, sobre l'abast 3.15, actualment no es permet l'ús de mecanismes de compensació com a part del còmput per als objectius de descarbonització, si bé és possible que es prevegi el rol de la compensació a llarg termini, una vegada s'hagi aconseguit reduir la petjada de carboni a nivells mínims.

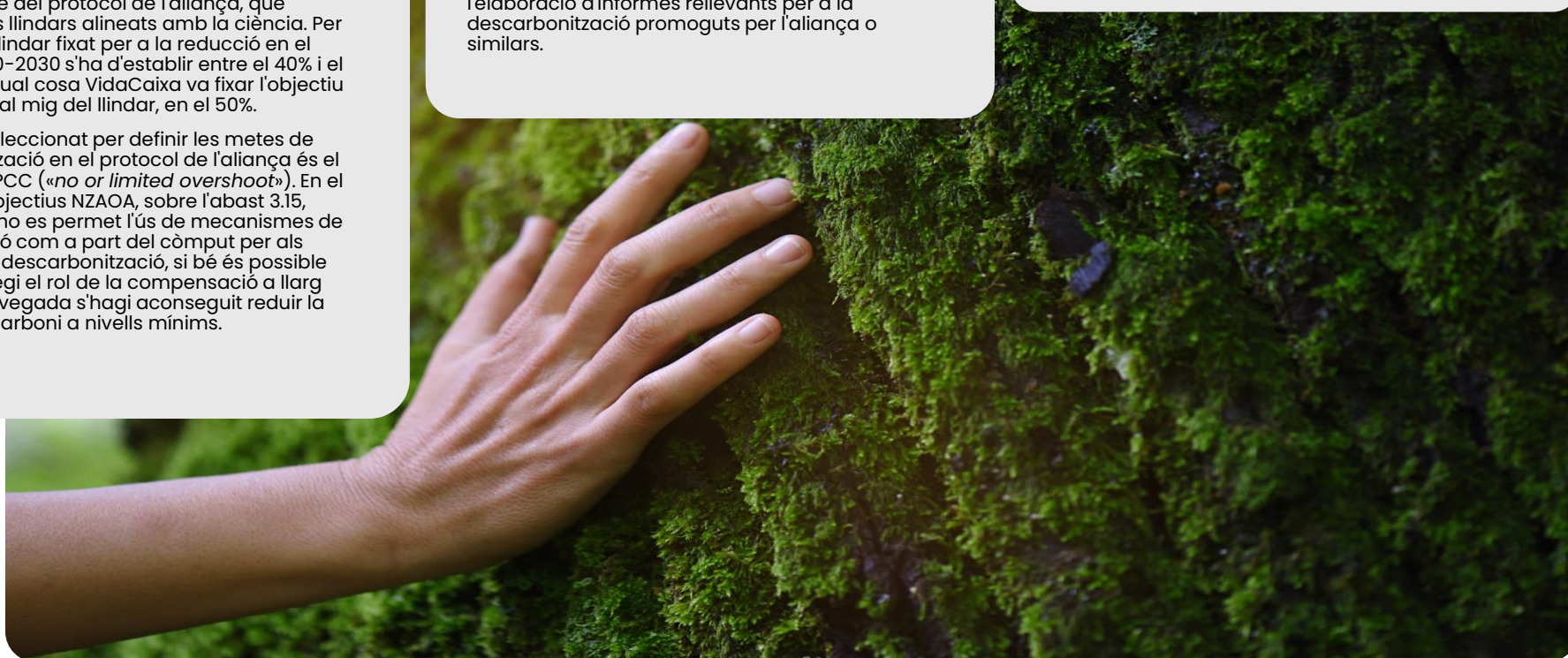
**Diàlegs climàtics**

VidaCaixa durà a terme diàlegs amb un mínim de 20 companyies intensives en carboni (o aquelles responsables del 65% de les emissions en cartera) amb l'objectiu de millorar els seus objectius climàtics i mantenir altres canals de diàleg sobre qüestions climàtiques (a través del lideratge de diàlegs col·laboratius en el marc de la iniciativa *Climate Action 100+*).

Addicionalment, VidaCaixa participa en l'elaboració d'informes rellevants per a la descarbonització promoguts per l'aliança o similars.

**Finançar la transició**

VidaCaixa assumirà un paper actiu en el finançament de la transició energètica a partir d'instruments de finançament de solucions climàticament positives, com ara projectes de millora de l'eficiència energètica a través de bons verds o inversió en fons climàtics temàtics.



06

Informació de sostenibilitat

OBJECTIUS A CURT TERMINI

Tal com s'ha esmentat anteriorment, els objectius a curt termini es plasmen en els diferents Plans de Sostenibilitat del Grup.

L'execució de l'estratègia a curt termini, definida en el Pla de Sostenibilitat 2025-2027 ([vegeu l'apartat «Estratègia de sostenibilitat»](#)), es basa principalment en dues línies d'actuació a la recerca de la consecució de l'ambició del Grup: avançar cap a una economia més sostenible i que permeti assolir l'objectiu a llarg termini de zero emissions netes el 2050.

Cada línia d'actuació té els seus propis objectius:



Invertir en solucions per a la transició, actuals i de futur

Se centra a mobilitzar finançament i oferir solucions sostenibles que donin suport a la transició cap a una economia baixa en carboni de forma justa i ordenada.

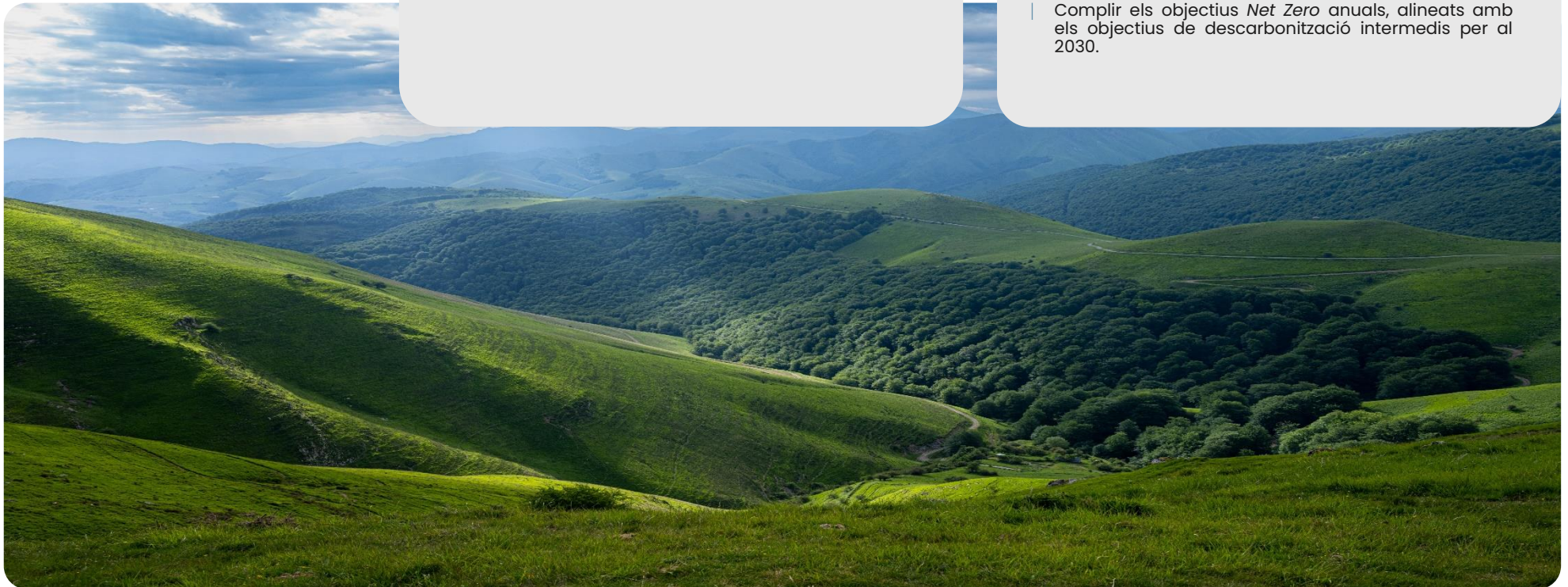
- | Mobilitzar >100.000M€ en finances sostenibles.
- | Assolir un 17% d'ingressos financers generats per finançament sostenible.



Impulsar la descarbonització del teixit social i empresarial

Se centra a avançar en l'alineació de la cartera de crèdit amb l'objectiu de zero emissions netes el 2050, donant suport a la transició empresarial mitjançant finançament, assessorament especialitzat i solucions que faciliten la descarbonització i l'adopció de tecnologies més eficients.

- | *Engagement* amb el 90% de les empreses intensives en emissions de CO₂.
- | Complir els objectius *Net Zero* anuals, alineats amb els objectius de descarbonització intermedis per al 2030.



06

Informació de
sostenibilitat

PALANQUES

Per tal d'avançar en la consecució dels objectius climàtics definits pel Grup per a cadascuna de les línies d'actuació establertes en el marc del Pla de Sostenibilitat 2025-2027, així com dels objectius intermedis, **CaixaBank desplega un conjunt d'accions i palanques estratègiques que orienten la implementació de la seva estratègia climàtica.** Aquestes palanques contribueixen a integrar els aspectes climàtics en l'activitat del Grup i a accelerar el procés cap a una economia baixa en carboni.

Àmplia oferta de productes i serveis sostenibles

CaixaBank aposta per la sostenibilitat a través del **disseny i la comercialització de productes i serveis que integren criteris ambientals, socials i de governança i impulsen la transició cap a una economia neutra en carboni** i el desenvolupament social. Aquesta oferta engloba solucions bancàries per al dia a dia, mitjans de pagament, productes d'estalvi i inversió, finançament i assegurances. En aquest sentit, els darrers anys s'han llançat solucions sostenibles com els préstecs per a la instal·lació de plaques solars, les hipoteques verdes, els préstecs Auto ECO o el finançament d'immobles energèticament eficients. Aquesta gamma de productes s'avalua de manera contínua per adaptar-la a les condicions actuals i a la demanda dels clients. N'és una prova el fet que durant el primer semestre del 2026 el Grup ha aprovat un gran nombre de nous productes sostenibles, entre els quals destaquen:

**Finançament**

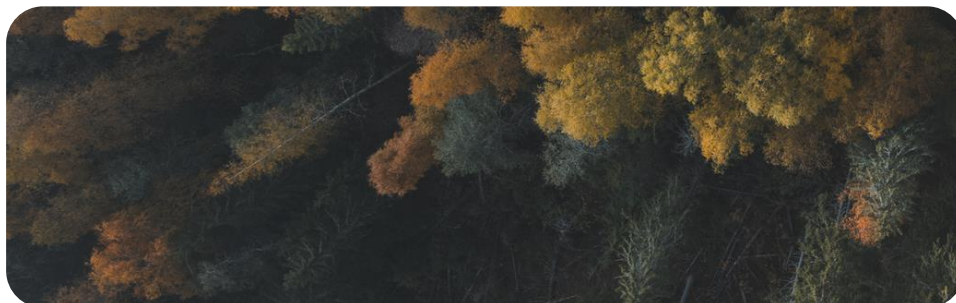
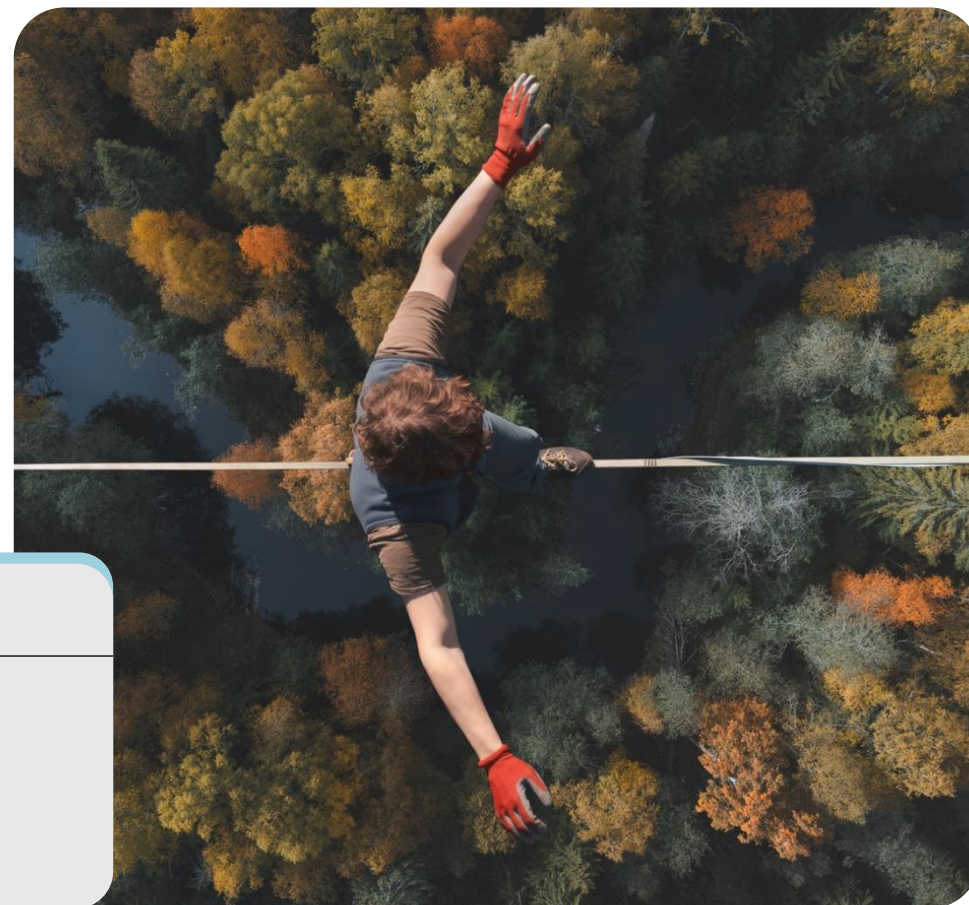
Finançament, compra i instal·lació de bateria TESLA

**Assegurances d'estalvi i inversió**

Fons de capital risc Arcano Earth III

**Dipòsits, avals, targetes i altres**

Servei d'assessorament extern en certificats d'estalvi energètic (CAE)



Així mateix, s'ha continuat **impulsant el finançament verd per contribuir a la lluita contra el canvi climàtic** mitjançant el suport a projectes d'energies renovables, l'adquisició de vehicles amb distintiu ambiental ECO i ZERO, així com el finançament de la transició d'activitats i empreses compromeses amb la reducció de les emissions GEH. Aquest impuls en el finançament sostenible contribueix al compliment de l'objectiu de mobilització de finances sostenibles del Grup i a la generació d'ingressos associats a aquesta activitat ([vegeu l'apartat «Negoci sostenible»](#)).

GESTIÓ ACTIVA DEL RISC CLIMÀTIC

Els **riscos climàtics**, considerats dins dels riscos mediambientals, són els riscos associats al canvi climàtic que potencialment poden afectar la societat, els ecosistemes naturals i els sectors econòmics. Conceptualment es classifiquen en:

| **Riscos físics.** Associats a esdeveniments climàtics, que poden ser crònics o aguts i poden comportar danys físics als actius (infraestructures, immobles), disruptions en les cadenes de producció o de subministraments i canvis en la productivitat de les activitats econòmiques (agricultura, producció d'energia, etc.).

| **Riscos de transició.** Associats al procés de transició cap a una economia baixa en carboni, incloent-hi canvis reguladors i normatius, avenços tecnològics que afavoreixen alternatives més eficients o variacions en les preferències dels consumidors.

Els factors ASG, i particularment els riscos climàtics, són transversals i poden tenir afectació als diferents riscos del Catàleg Corporatiu de Riscos de CaixaBank.

Marc de gestió del risc ASG

La gestió del risc climàtic és una palanca clau per implementar l'estratègia climàtica del Grup, basada a gestionar els riscos de manera adequada, ajudar a la transició cap a una economia baixa en carboni i complir l'objectiu d'assolir les emissions netes de carboni zero per a l'any 2050.

CaixaBank disposa d'un **Marc de gestió del risc ASG**, que permet avaluar i gestionar els impactes potencials dels riscos climàtics a través dels passos següents:

**Avaluació de materialitat**

Avaluació qualitativa dels impactes principals que els factors ASG poden tenir en els riscos del Catàleg Corporatiu.

**Identificació i classificació**

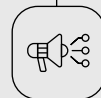
Identificació de l'exposició rellevant en termes d'estàndards de classificació ambiental.

**Mesurament**

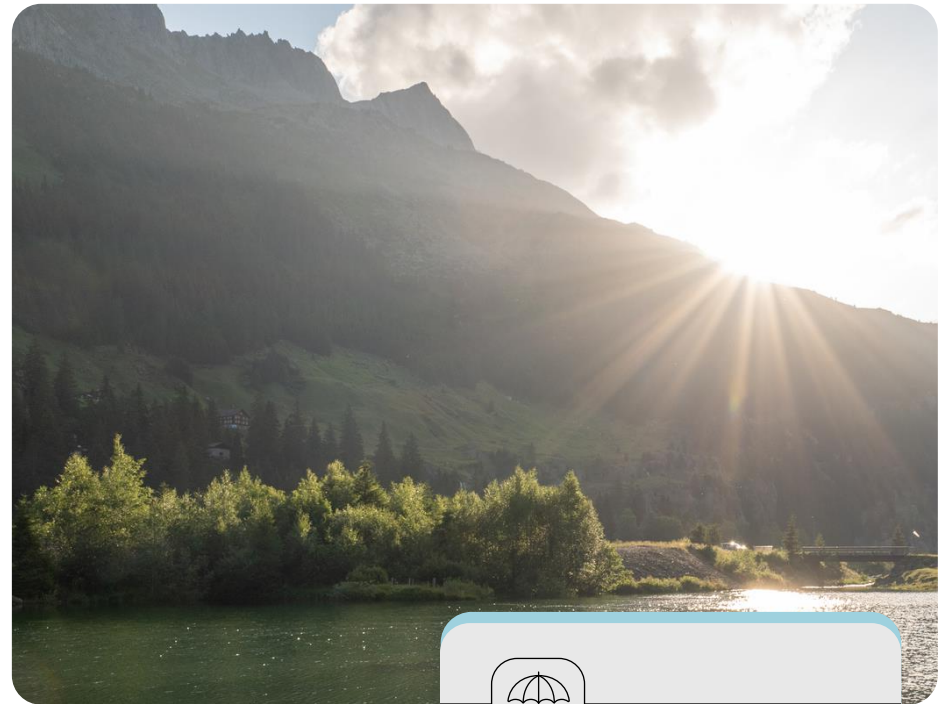
Mesurament del risc climàtic, tant en termes quantitatius com qualitatius. Es fa mitjançant *heatmaps*, determinació de paràmetres de gestió de risc, modelització, etc.

**Gestió i seguiment**

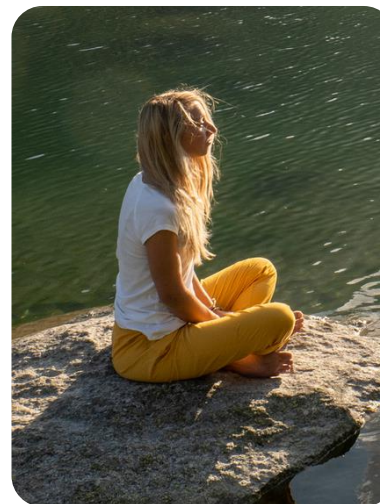
Definició de mètriques i objectius, i seguiment amb diferents eines de gestió.

**Reporting i divulgació**

Reporting intern i divulgació transparent d'informació rellevant al mercat.



CaixaBank disposa de la **Política corporativa de gestió dels riscos de sostenibilitat/ASG¹**, que incorpora la gestió dels riscos climàtics.



¹ Són públics uns Principis d'aquesta Política: [Política corporativa de gestió dels riscos de sostenibilitat/ASG](#).

06

Informació de sostenibilitat

ENGAGEMENT AMB CLIENTS NET ZERO

Per tal d'avançar cap a l'objectiu d'assolir la neutralitat en emissions de carboni el 2050 i complir les sendes de descarbonització definides per als sectors més intensius en emissions, CaixaBank disposa de diferents palanques d'actuació, entre les quals destaca l'**acompanyament als clients en els seus processos de transició**. En aquest context, l'*engagement* amb els clients *Net Zero* constitueix una eina clau per conèixer el grau d'avenç dels clients en els seus processos de descarbonització, identificar oportunitats d'acompanyament, promoure l'adopció de plans de transició i donar suport a la reducció d'emissions dels clients, contribuint així a reforçar la gestió dels riscos associats al canvi climàtic del Grup.

Amb aquesta finalitat, en el marc del Pla de Sostenibilitat 2025-2027, CaixaBank **s'ha fixat l'objectiu de mantenir processos de diàleg amb, almenys, el 90% dels clients inclosos en el perímetre Net Zero durant cadascun dels anys de vigència del Pla**. Aquesta iniciativa abasta clients dels sectors de generació elèctrica, petroli i gas, automoció, aviació, ferro i acer i immobiliari comercial, i s'articula mitjançant un Pla d'*engagement* dissenyat d'acord amb les millors pràctiques d'UNEP FI i les directrius de l'Autoritat Bancària Europea (EBA).

Procés d'*engagement* Net Zero

01

Recopilació de dades per a anàlisi Onboarding

Recopilació i anàlisi de la informació pública i interna disponible sobre l'estratègia de sostenibilitat i descarbonització del client.

Inclou documentació corporativa, polítiques, certificats i altra informació rellevant per valorar el seu grau d'avenç.

02

Anàlisi i diagnòstic de l'empresa per a l'entrevista

Elaboració d'una **fitxa individual de descarbonització**, que inclou una valoració ASG del client i permet classificar-lo segons el grau de maduresa.

03

Entrevista d'*engagement* NZ

Diàleg amb el client per contrastar la seva estratègia de sostenibilitat i els seus plans de descarbonització, acompanyant-lo en la transició. Aquesta interacció es pot realitzar mitjançant una reunió bilateral, sessions organitzades pel mateix client (Investor Day) o la revisió d'informació pública facilitada per la companyia.

04

Informe de l'entrevista

Elaboració d'un informe que recull la valoració de l'estratègia de descarbonització del client, la seva alineació amb la senda sectorial establerta per CaixaBank, les necessitats d'inversió i la proposta de possibles solucions de finançament sostenible o suport tècnic.

05

Seguiment recurrent

Es fa un seguiment continu de l'acompliment, cosa que contribueix a millorar el perfil ASG dels clients.

Pla d'*engagement* Net Zero 2026

Durant el primer semestre del 2026, CaixaBank ha elaborat i desplegat el seu **Pla d'*engagement* Net Zero per al 2026**. Tot seguit es detallen les accions d'*engagement* principals que s'estan duent a terme durant el 2026, en funció de si el 2025 ja es va realitzar una acció d'*engagement* o no:

Clients amb els quals es va realitzar *engagement*

Es realitza interacció per **revisar el full de ruta**, amb seguiment de:

- | Plans de descarbonització.
- | Volum de finançament sostenible.
- | Evolució de la senda Net Zero.

Es fan recomanacions segons el nivell de maduresa del client.

- | **Nivell baix (sense pla de transició).** Recomanació: impulsar el disseny d'un pla de transició.
- | **Nivell mitjà (pla de transició en fase inicial).** Recomanació: suport financer i establiment de KPI.
- | **Nivell alt (amb pla de transició).** Recomanació: suport financer i seguiment.

Nous clients en el perímetre de l'acció d'*engagement*

S'inicia el procés d'*engagement* amb el client, amb la recopilació de dades, l'*assessment* del client i el diàleg inicial. S'estableixen els propers passos en funció del nivell de maduresa.

Nivell de maduresa (*check list*)

- No ha pres consciència.
- ↓ És conscient, sense pla de descarbonització.
- ↓ Pla de descarbonització en fase inicial.
- ↓ Pla de descarbonització en execució.
- +

06

Informació de sostenibilitat

PLA DE GESTIÓ AMBIENTAL

El Grup CaixaBank, com a part de la seva ambició climàtica, disposa d'una estratègia per reduir l'impacte ambiental de les seves operacions pròpies. Aquest compromís es plasma en el **Pla de Gestió Ambiental 2025-2027**¹, que va ser aprovat pel Comitè de Sostenibilitat el 2024. El Pla se centra en la mitigació de l'impacte ambiental derivat de les activitats pròpies del Grup, mitjançant la fixació d'objectius ambiciosos, el mesurament i seguiment d'aquest impacte a través del càlcul de la petjada de carboni i la incentivació de la seva reducció a través de 6 línies d'acció, que agrupen totes les iniciatives i els projectes que han de permetre la reducció de les emissions dels gasos d'efecte hivernacle (GEH) i, per tant, de la petjada operativa del Grup.

Focus del Pla de Gestió Ambiental

6

Línies d'actuació

17 iniciatives

Més de 170 projectes

01

Canvi climàtic

04

Pla de Mobilitat Sostenible

02

Ambientalització de les compres i contractacions

05

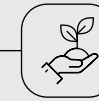
Promoció de l'eficiència

03

Compromís amb l'economia circular

06

Renovació de les certificacions voluntàries i ampliació de l'abast



El Pla de Gestió Ambiental estableix objectius per a tots els anys de durada del Pla, així com un objectiu intermedi per al 2030.

Aquests objectius estan alineats amb l'estratègia climàtica del Grup i enfocats a la reducció dels impactes.

¹ El Pla de Gestió Ambiental s'implementa de manera integral a les societats més rellevants del Grup (20 societats), que representen un 99,9% del total d'empleats del Grup CaixaBank i el 99,3% de l'actiu del Grup.

06 Social

Informació de sostenibilitat

PERSONAL PROPI

En l'àmbit de Persones, CaixaBank té l'objectiu de:

«Ser a prop de les persones amb un equip preparat per a la transformació ...

... amb l'ambició de ser el millor Grup per treballar»

LÍNIES D'ACCIÓ

01. Atreure i fidelitzar el millor talent.

Oferint una proposta de valor única a l'empleat, gestionant la diversitat (amb focus en la diversitat generacional) i generant oportunitats de desenvolupament i creixement professional.



WORKFORCE

- Mobilitat
- Adequació al càrrec
- Planificació estratègica del talent



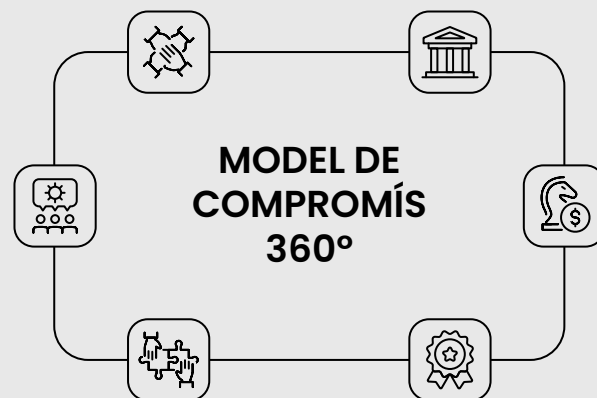
CONDICIONS DE TREBALL

- Treball flexible
- Acompliment en el càrrec
- Compensació



ORGANITZACIÓ

- Processos
- Org. Àgil i Transversal
- Servei a l'empleat/client



CULTURA

- Diversitat i inclusió
- Comportaments
- Líders AHEAD



EXPERIÈNCIA

- Projecte de futur
- Marca ocupadora
- Orgull de pertinença



TALENT

- Atracció de talent
- Desenvolupament
- Meritocràcia

Reforç de la proposta de valor Model de Compromís 360°

El Model de Compromís 360° permet identificar els factors que importen als empleats en la seva relació amb el Grup i és la guia per al disseny i seguiment de les accions que impacten en el compromís i la motivació de les persones.



7a Posició global rànkning MercoTalent
(2a del sector financer)
Target 2027 (Top 15)



Nivell A certificació efr
(Empresa Flexible i Responsable)



Segell Top Employer 2026 que reconeix l'excel·lència respecte de l'entorn professional.
Puntuació (92,7%). Target 2027 (>90%)

02. Accelerar la capacitat de transformació del talent existent.

Implementant plans d'acció que posin el focus a reforçar el model de gestió del desenvolupament de les persones, en la planificació estratègica de capacitats i recursos futurs, a potenciar el desenvolupament de *skills* en àrees clau (intel·ligència artificial, agilitat o gestió de projectes) i a desplegar programes d'*upskilling* i *reskilling* per implantar el nou model d'atenció.

03. Reforçar la cultura de proximitat, agilitat i col·laboració, recolzada en el model de lideratge.

Impulsant comportaments propers i col·laboratius, fomentant l'agilitat i la simplicitat en els processos, potenciant l'orgull de pertinença i l'actitud positiva davant del canvi. Tot això, recolzant-se en el **Model de Lideratge AHEAD** i promovent programes de desenvolupament per a tots els directius.

MODEL DE LIDERATGE (AHEAD),

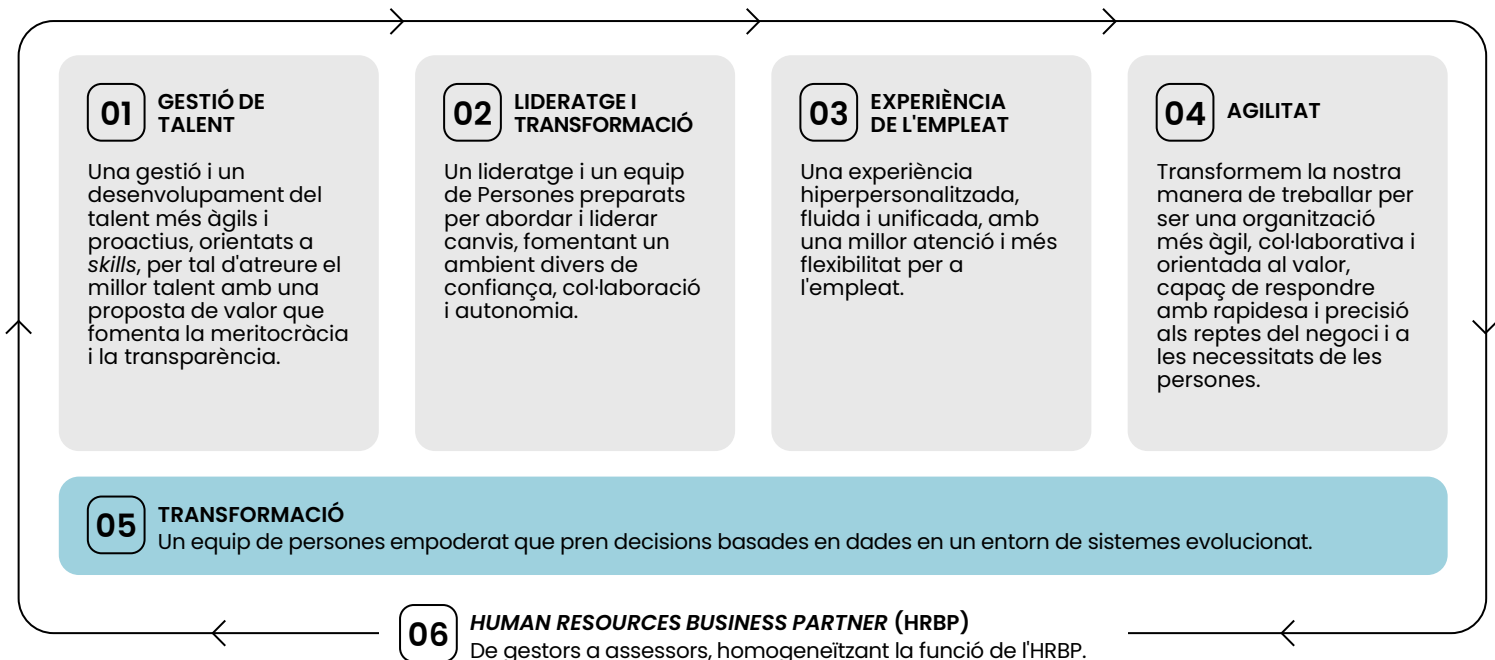
en què tots els empleats són líders en el seu àmbit d'influència:



04. Millorar l'equilibri generacional.

Definint una estratègia clara per a la incorporació de nou talent, impulsar la integració de talent jove, alhora que es reconeix i potencia el valor del talent sènior dins de l'organització.

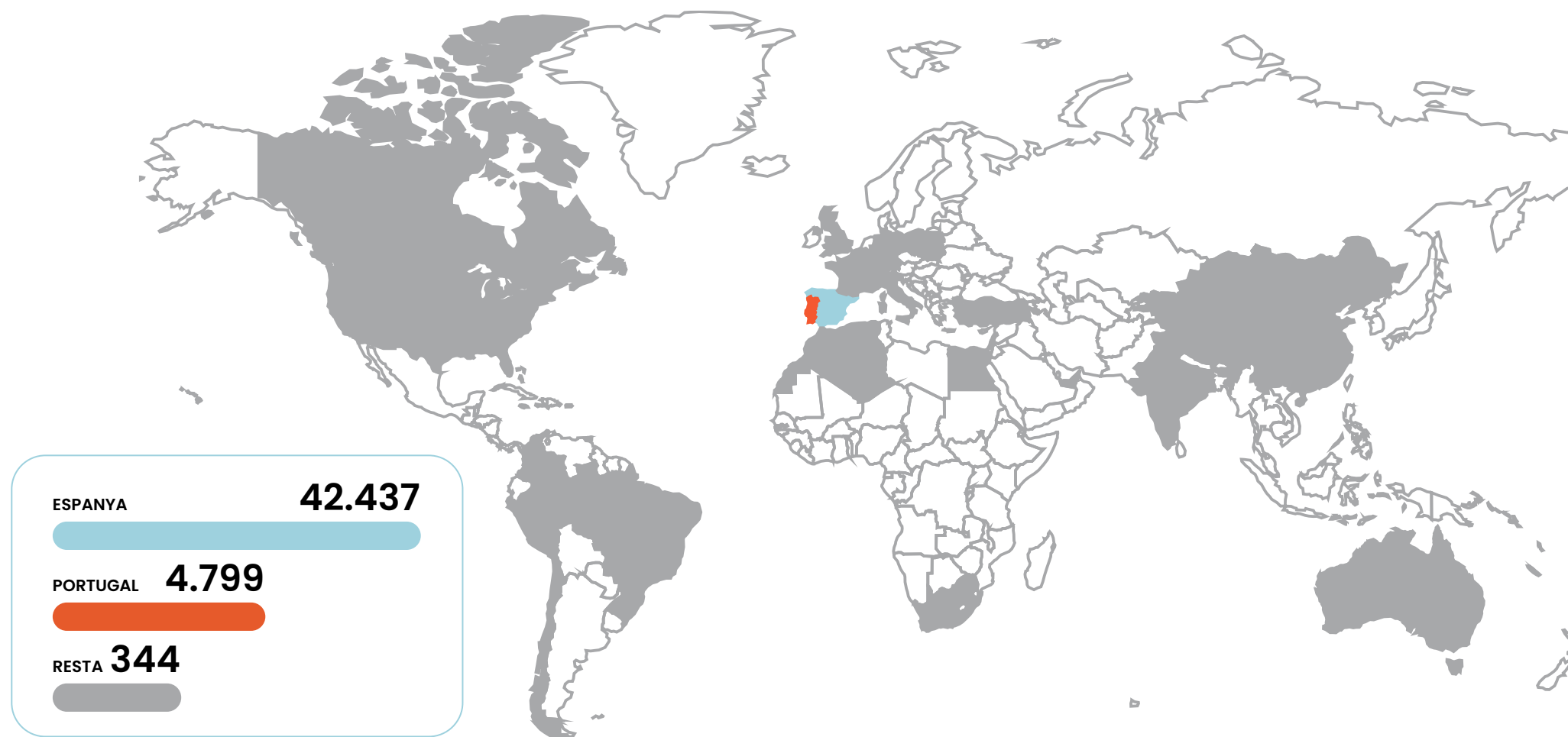
Per assolir aquests objectius s'han definit **4 línies estratègiques i 2 línies transversals**. I tot això establint un **diàleg continu amb els empleats**, per tal d'alinear els esforços a les expectatives i preocupacions de la plantilla i integrar-les en l'estratègia.



06

Informació de
sostenibilitat

PLANTILLA DEL GRUP CAIXABANK EL JUNY DEL 2026



47,5 anys
Edat mitjana



19,4 anys
Antiguitat mitjana



873
Incorporacions



47.580
Nombre total
d'empleats



44,5% Homes



55,5% Dones

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 (**vegeu l'apartat «Conducta empresarial – Cultura corporativa»**), mitjançant la creació d'equips diversos, transversals i inclusius, reconeixent la individualitat i l'heterogeneïtat de les persones i eliminant qualsevol conducta excloent i discriminatòria.

CaixaBank **posa un èmfasi especial en la diversitat de gènere, de les persones amb discapacitat, generacional, LGTBI i cultural. Per tal de garantir la diversitat i la igualtat d'oportunitats**, CaixaBank disposa d'un marc sòlid de polítiques que garanteixen l'accés equitatiu de les dones a posicions directives (promoció interna) i vetllen per la diversitat i la meritocràcia en la contractació, la formació i el desenvolupament professional, tot fomentant polítiques de flexibilitat i conciliació, que **es recullen al Manifest de Diversitat**:



Incloure i fomentar la igualtat d'oportunitats en totes les polítiques i els processos del Grup, i promoure una cultura basada en la meritocràcia i el respecte a les persones.



Contribuir a trencar estereotips establerts i creences limitadores que minven el desenvolupament i la innovació.



Impulsar la creació d'equips diversos, transversals i inclusius, reconeixent la individualitat i l'heterogeneïtat de les persones i eliminant qualsevol conducta excloent i discriminatòria.



Promoure accions i mesures de sensibilització i canvi social a través de: formació, *networking*, *mentoring*, debats, conferències, premis i patrocinis.



Divulgar el valor de la diversitat entre totes les persones, institucions, empreses i organismes amb què ens relacionem.

PLA DE DIVERSITAT I INCLUSIÓ 2025-2027

CaixaBank disposa del **Pla de Diversitat i Inclusió 2025-2027**, l'objectiu del qual és consolidar una cultura corporativa més diversa, equitativa i inclusiva, i evolucionar el **programa Wengage** cap a un projecte de més impacte en les persones i els equips. Aquest Pla s'alineja amb el Pla Estratègic 2025-2027 del Grup CaixaBank, les tendències de mercat i el propòsit corporatiu, i situa la diversitat com un eix estratègic.

Aquest Pla persegueix dos reptes:

I Impulsar el talent únic de cada persona preparada per a la transformació.

Promovem la inclusió real de totes les persones i en valorem la unitat, impulsant el desenvolupament del seu talent en un entorn segur i de benestar.

II Potenciar una cultura inclusiva, que situï CaixaBank com a empresa referent per a les seves persones, els seus clients i la societat.

Fomentar l'orgull de pertànyer i ser client d'una entitat que promou una cultura inclusiva amb totes les persones.



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, persones amb discapacitat, generacional, LGTBI, cultural...



CaixaBank s'ha fixat diversos objectius en matèria de diversitat. Per assolir-los, s'han impulsat diverses iniciatives que contribueixen a consolidar un entorn laboral divers i inclusiu, alineat amb els compromisos estratègics del Grup.

DIVERSITAT DE GÈNERE

CaixaBank fomenta un entorn equitatiu, en què dones i homes puguin desenvolupar el seu talent en igualtat de condicions. En aquest sentit, CaixaBank duu a terme diverses actuacions en relació amb la diversitat de gènere entre les quals destaca el fet de **consolidar una representació equilibrada de gènere en posicions clau**.

44,4%

Dones en posicions directives¹

30 de juny del 2026
44,0% el 2025



45%

Objectiu de dones en posicions directives¹ el 2027

El Grup CaixaBank se situa a prop de la paritat de gènere que es persegueix per poder tenir el millor talent, i **s'ha establert un nou objectiu continuista d'aproximadament un 50% de persones d'ambdós gèneres per al 2027**. El procés de selecció vigent compleix el criteri d'eliminació de biaixos de qualsevol tipus; per aconseguir-ho, els professionals implicats en el procés de contractació estan certificats en formació sobre biaixos inconscients. Les auditories periòdiques que es fan del procés avalen aquestes pràctiques en termes de diversitat.

55,5%

Dones a la plantilla

30 de juny del 2026
55,5% el 2025



≈50%

Objectiu per al 2027 de dones/homes a la plantilla

DIVERSITAT LGTBI



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.

DIVERSITAT DE LES PERSONES AMB DISCAPACITAT

El Grup està compromès amb la igualtat d'oportunitats, prioritzant el respecte a les persones, les seves diferències i capacitats, i garantint la no-discriminació. Aquest compromís es reafirma a la **Política inclusiva de persones amb discapacitat**.

747

Persones amb discapacitat

30 de juny del 2026
713 el 2025

1,6%

De la plantilla amb discapacitat

30 de juny del 2026
1,5% el 2025



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



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

DIVERSITAT GENERACIONAL

Davant l'envelliment de la població en general, i de la plantilla en particular, **la diversitat generacional serà un factor clau que caldrà gestionar al Grup**. Per aquest motiu, es potencien les sinergies entre generacions i es tracten les necessitats i expectatives diferents de cada etapa de manera diferencial.

Durant el període 2025-2027, es preveu la incorporació d'aproximadament 3.000 joves amb perfils tècnics requerits per a la consecució dels objectius del Pla Estratègic, cosa que contribuirà a l'equilibri generacional i al reforç de la xarxa d'oficines amb gestors especialistes.

Les estratègies de contractació i el desenvolupament de la marca ocupadora han de permetre atreure i fidelitzar el millor talent jove. Com a mostra de l'aposta per fidelitzar el talent, **es disposa de programes específics de desenvolupament (➔ vegeu l'apartat «Talent Programs») i plans de creixement professional**.

10,6%

Empleats menors de 35 anys

30 de juny del 2026
10,2% el 2025



11,4%

Objectiu per al 2027 d'empleats menors de 35 anys

¹ Dones en Posicions Directives (a partir de subdirecció d'oficina gran) per a CaixaBank, S.A.

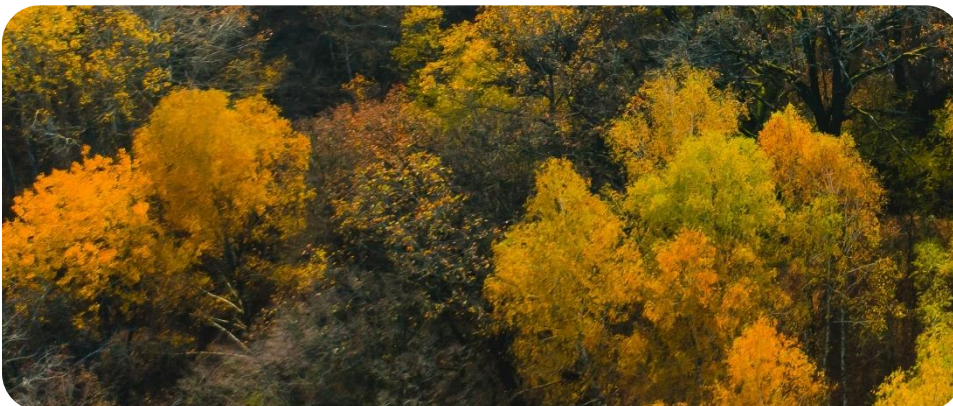
DESENVOLUPAMENT PROFESSIONAL DEL TALENT

El Grup CaixaBank aposta per potenciar les competències crítiques dels seus professionals i pel seu desenvolupament, partint d'una estratègia 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, responsabilitat i l'etapa en què es trobi.

DESENVOLUPAMENT EN LES PRIMERES ETAPES – TALENT PROGRAMS

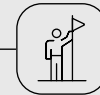
El Grup CaixaBank disposa de programes d'atracció del talent extern per **identificar i desenvolupar el talent en les primeres etapes de la seva carrera al Grup i així anticipar necessitats futures**, a través dels *Talent Programs*, en què destaquen:

- | **WonNow:** programa que es realitza juntament amb Microsoft Ibèrica, 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 l'objectiu del qual és atreure el talent a l'àmbit bancari, donar suport als joves que estan començant la seva carrera professional i contribuir al desenvolupament de trajectòries reeixides.
- | **Formació Professional Dual:** programa de formació professional dual (a través de CaixaBank Dualiza). Model de corresponsabilitat formativa entre el centre educatiu i CaixaBank dirigit a estudiants de grau superior en modalitat intensiva que cursen cicles d'Administració i finances, Desenvolupament d'aplicacions i Sistemes informàtics.
- | **Programa Beca:** programa de pràctiques universitàries, una oportunitat única perquè els estudiants apliquin la seva formació, millorin les seves habilitats i coneguin de prop el funcionament intern del Grup.
- | **Summer Internship:** programa de pràctiques professionals amb la finalitat d'oferir als estudiants de grau l'oportunitat d'adquirir experiència laboral durant els mesos d'estiu als Serveis Corporatius.



DEVELOPMENT BY SKILLS – DESENVOLUPANT POTENCIAL

El Grup considera el desenvolupament i la formació de la plantilla com un element clau per **potenciar el creixement del seu talent intern**. Per això, s'enfoca a enfortir les habilitats de la seva plantilla, afavorint que cada empleat pugui maximitzar el seu potencial en un entorn de transformació constant. Aquesta visió s'ha consolidat a través de l'evolució del model *Development by Skills*, que articula un pla d'acció integral centrat en el desenvolupament professional i formatiu.



Development by Skills

PeopleSkills
Espacio de desarrollo profesional

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

En el marc del projecte *Development by Skills*, CaixaBank disposa de 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.
- | **Comparar el seu perfil de skills amb altres perfils professionals** definits al Grup per tal d'identificar possibles àmbits de desenvolupament en funció dels interessos.

Pròximament, **s'incorporaran noves funcionalitats que permetran rebre recomanacions personalitzades segons els coneixements**, les habilitats i els interessos professionals, així com identificar *skills* i perfils crítics i accedir a continguts formatius associats de forma gamificada.

A més, durant el tercer trimestre del 2026 es llançarà **PeopleSkills per a directius**, una plataforma orientada tant a l'autodesenvolupament del directiu com a potenciar el seu paper com a impulsor clau en el desenvolupament dels equips.

El procés de valoració per *skills* continua sent un dels pilars del *Development by Skills*, i fomenta una cultura de *feedback* continu. Per a això, compta amb eines com *Skills Review* i *AHEAD Review* per tal de 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.

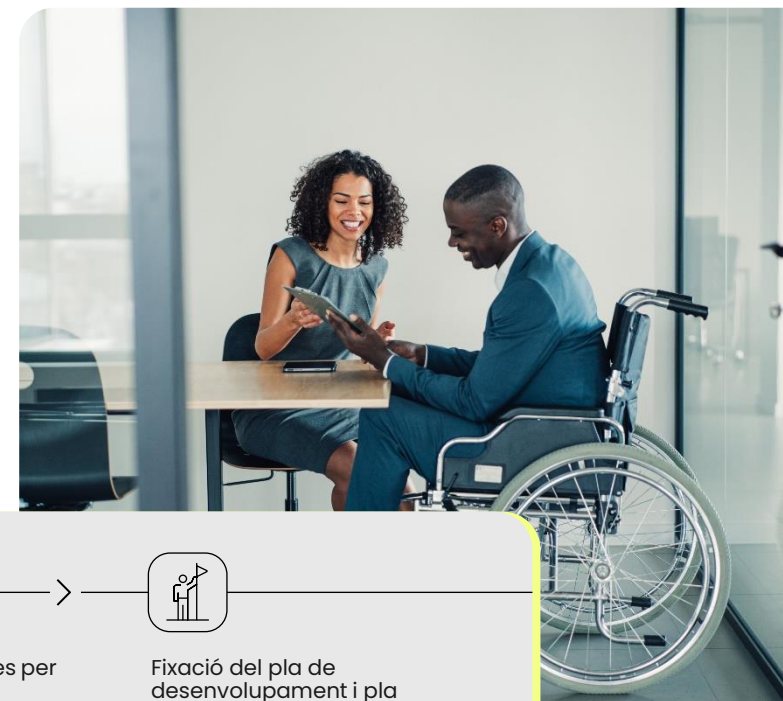
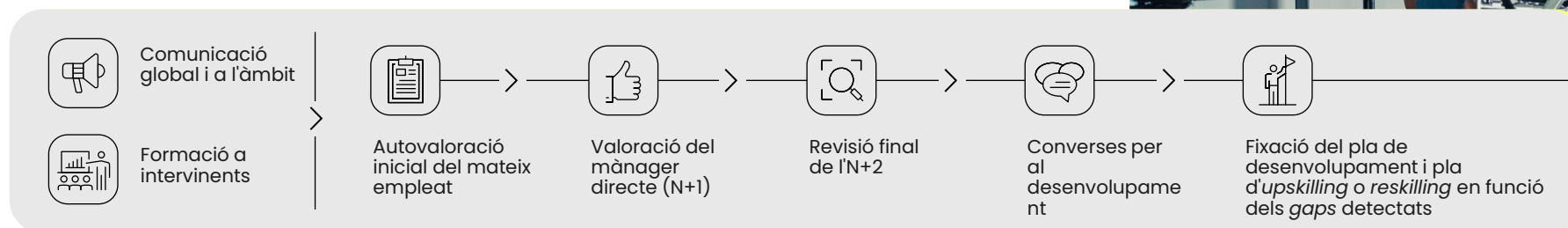
SKILLS REVIEW

Aquest procés de valoració no directiu permet configurar el mapa de coneixement i habilitats de l'Entitat, i identificar *gaps* de desenvolupament per tal d'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*), la qual cosa, gràcies al fet d'haver definit una arquitectura única de *skills* i perfils professionals, permet disposar d'una versió completa del perfil professional.

Durant el primer semestre del 2026, el Grup CaixaBank ha desplegat un procés d'avaluació i desenvolupament *Skills Review* a tota la plantilla, que finalitzarà al llarg del tercer trimestre del 2026.

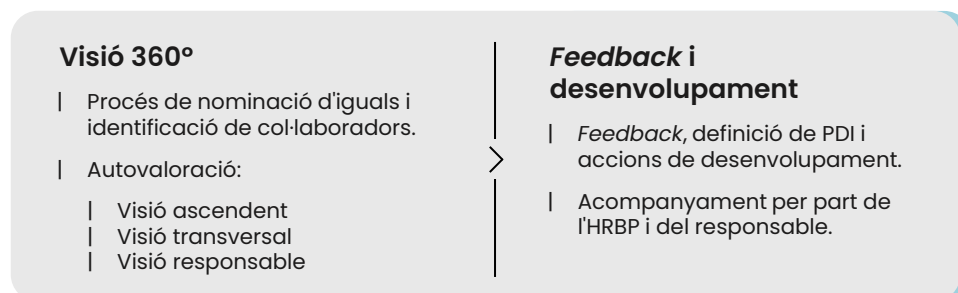
PROCÉS DE VALORACIÓ DE SKILLS REVIEW



AHEAD REVIEW

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

PROCÉS DE VALORACIÓ D'AHEAD REVIEW



ALTRES PROGRAMES DE FORMACIÓ PER AL TALENT DIRECTIU

Alhora, el Grup fomenta els programes de desenvolupament professional tant en l'àmbit directiu com predirectiu, per exemple:

- Programa de Desenvolupament Directiu CaixaBank:** amb focus en lideratge estratègic, presa de decisions en entorns complexos i creixement sostenible. Reforça la visió global i l'agilitat en la gestió.
- Programa Liderant la Transformació:** impulsa les capacitats i habilitats de lideratge, amb focus en l'agilitat, la sostenibilitat, els nous reptes de l'entorn i la irrupció de la IA generativa.
- Programa «Thinking AHEAD»:** promou l'adaptació al canvi, la innovació i l'impuls de capacitats crítiques com ara la sostenibilitat i l'agilitat, en línia amb el Pla Estratègic 2025-2027.
- Programa Agilitat:** facilita eines i dinàmiques per a la transformació, la transversalitat i la implantació real dels principis d'agilitat organitzacional.

06

Informació de
sostenibilitat

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, donant resposta formativa als *gaps* detectats en el procés de *Skills Review* i desenvolupant itineraris formatius per a perfils crítics.

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

El model formatiu del Grup posa els empleats al centre de la seva experiència d'aprenentatge, consolidant metodologies d'aprenentatge digitals i innovadores que s'adaptin a les necessitats de l'empleat i permeten l'aprenentatge continu a través d'**Evoluciona, la nova plataforma de formació llançada el 2026**.

MODEL FORMATIU



CaixaBank Campus és el model pedagògic sota el qual s'estructura l'oferta formativa de l'Entitat i que 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

A més, **compta amb impulsors de la formació**, que permeten implementar l'estratègia i el pla d'aprenentatge:



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



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.

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

01 Normativa

Formació obligatòria, exigida pel regulador: de curta durada, així com certificacions en **LCCI** (Llei dels contractes de Crèdit Immobiliari), **IDD** (*Insurance Distribution Directive*) i **MiFID II**.

33.554

Empleats

MiFID II

33.415

Empleats

LCCI

33.934

Empleats

IDD

02 Corporativa

Formació per poder donar resposta als reptes i les 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, que dona resposta a les necessitats individuals dels empleats: Escola IA, Escola de Sostenibilitat, Escola de Benestar, acadèmia virtual d'anglès (*Education First*), a més de formacions en *agile*, riscos, comercial, finances, etc.

44.668

Persones que han realitzat formació en el 1r semestre del 2026

1.088.918

Hores de formació en el 1r semestre del 2026

90,6%

Formació online

9,4%

Formació presencial

El Grup CaixaBank complementa el seu enfocament de formació amb programes específics en diverses àrees clau, com ara sostenibilitat, transformació digital i lideratge, i d'aquesta manera enforteix les competències de la seva plantilla en línia amb els reptes estratègics actuals.

FORMACIÓ ASG

Dins de la formació corporativa destaca la formació en matèria de sostenibilitat (ASG). Durant el primer semestre de l'any s'ha continuat amb el Pla de Formació ASG, les accions més rellevants del qual són:

- | Formació en el Programa d'especialització en noves tecnologies energètiques (adreçat a col·lectius específics de Riscos i Banca Corporativa).
- | Continuació del procés de Certificació en Finançament i Inversió Sostenible.
- | Realització d'un cycle de conferències sobre el procés de transició energètica i el seu impacte global.
- | Llançament de la 1a edició de la Certificació ECRA (EFFAS *Certified Climate Risk Analyst*), que acredita els empleats en la identificació, l'anàlisi i la gestió dels riscos i les oportunitats derivats del canvi climàtic.
- | Sessions periòdiques en format *webinar* per aprofundir en els aspectes més rellevants de la sostenibilitat.

DETALL D'ACTIVITATS DEL PLA DE FORMACIÓ EN SOSTENIBILITAT PER AL GRUP CAIXABANK

	Juny 2026	2025
 Formació generalista Formació obligatòria i formació troncal.	Formació contínua de MiFID i IDD	Formació contínua de MiFID i IDD: Entorn normatiu en finances sostenibles. Primers passos en la sostenibilitat i finances. L'energia sostenible com a font de rendibilitat. Formació Generación+ (col·lectiu sènior). Formació en accessibilitat.
 Formació recomanada especialista Inclou formació recomanada per cobrir les diferents necessitats de segments i àrees.	Formació i certificació en inversió i finançament sostenible. Programa d'especialització en noves tecnologies energètiques. Cycle per a la transició energètica. Programa de formació Referents.	Formació i certificació en inversió i finançament sostenible. Programa d'especialització en noves tecnologies energètiques. Cycle per a la transició energètica. Programa de formació Referents.
 Formació especialista Peticions puntuals en funció de necessitats concretes dels equips.	Certificació ECRA (EFFAS <i>Certified Climate Risk Analyst</i>). <i>Webinars</i> d'aprofundiment sobre sostenibilitat.	CESGA (<i>Certified ESG Analyst</i>). Inscripcions externes.
 Autoformació Escola de Sostenibilitat/Evoluciona Formació voluntària disponible a Evolucionaria.	Actualització i noves formacions en canvi climàtic: Formació d'Impacte. Prevenció contra el <i>greenwashing</i> i el <i>socialwashing</i> . Finances a les llars. Tendències geopolítiques en energia i clima. Conseqüències de la longevitat.	Actualització i noves formacions en canvi climàtic: Formació d'Impacte. Prevenció contra el <i>greenwashing</i> i el <i>socialwashing</i> . Finances a les llars. Tendències geopolítiques en energia i clima. Conseqüències de la longevitat.
	2.694 empleats formats	37.556 empleats formats
	36.153 hores	217.797 hores

COMPENSACIÓ ADEQUADA IMERITOCRÀTICA

La Política general de remuneració del Grup CaixaBank, aprovada pel Consell d'Administració i aplicable a tota la plantilla, té com a objectiu fomentar comportaments alineats amb la creació de valor a llarg termini i la sostenibilitat dels resultats en el temps, garantint la no-discriminació i un salari digne. Inclou mesures per mitigar els riscos de sostenibilitat i està adaptada per complir la normativa vigent. La Política de remuneració basa la seva estratègia d'atracció i retenció del talent a facilitar als empleats la participació en un projecte social i empresarial distintiu, en la possibilitat de desenvolupar-se professionalment i en unes condicions competitives de compensació total, sense distinció de gènere o altres qüestions no intrínseques al càrrec.

Els components de la remuneració a CaixaBank inclouen, principalment:

- Remuneració fixa, determinada pel nivell de responsabilitat i la trajectòria professional, que constitueix una part rellevant de la compensació total, la qual considera també els diferents beneficis socials, i que està regulada pel conveni col·lectiu i els diferents acords laborals interns.
- Remuneració variable, vinculada a la consecució d'objectius (quantitatius i qualitatius), dissenyada per evitar conflictes d'interès i que, si escau, inclou uns principis de valoració qualitativa que tinguin en compte l'alineació amb els interessos del client, les normes de conducta i una gestió prudent dels riscos i dels criteris normatius i ètics del Grup.

Tot seguit es detallen les mètriques, la ponderació i els objectius dels reptes vinculats a factors ASG per al 2026:

MÈTRIQES DE MESURAMENT DE FACTORS ANUALS

		Ponderació consellers executius	Ponderació membres del Comitè de Direcció	Ponderació SC	Ponderació ST	Objectiu	Nivell d'assoliment de l'objectiu de consellers executius i Comitè de Direcció	Nivell d'assoliment de l'objectiu de Serveis Centrals i Serveis Territorials
Qualitat	Satisfacció del client en una mètrica combinada de recomanació i experiència del client	15%	10%	7,5%	5%	NPS relacional (60%): 17%	Màxim: 120%; Mínim: 80%. Per sota de 80% és 0%.	Màxim: 100%; Mínim: 60%. Per sota de 60% és 0%.
						NPS transaccional (40%): 66,4%		
Sostenibilitat	Mobilització acumulada de finances sostenibles (25%)	10%	5%	5%	2,5%	48.320M€	Màxim: 120%; Mínim: 80%. Per sota de 80% és 0%.	Màxim: 100%; Mínim: 60%. Per sota de 60% és 0%.
	% empreses amb exposició creditícia de sectors sota el perímetre Net Zero (25%)					90%		
	Reconeixement d'entre 2 i 4 agències dels principals rànings de sostenibilitat entre els peers europeus de referència (25%)					Entre 3 i 5 agències		
	% dones en posicions directives (25%)					44,5%		
Compliance	S'hi inclou un ajustament negatiu del 5% en cas que se superi un determinat nombre de gaps de compliment de criticitat alta i mitjana amb més de 6 i 12 mesos d'antiguitat, respectivament, al tancament de l'any			-	-	-	No aplica ajustament	-
				S'hi inclou un ajustament negatiu del 5% vinculat a l'indicador de conducta i compliment 2026	5%	Objectiu agregat: 97,5% KYC (50%) MIFID (25%) Correcta comercialització productes i Serveis (25%)	-	Per a SC s'aplica ajust. Per a ST: Màxim: 100%; Mínim: 60%. Per sota de 60% és 0%.



Mètriques ASG en els esquemes de remuneració

En línia amb el model de gestió responsable de CaixaBank, els esquemes de retribució variable (anual i a llarg termini) dels empleats es vinculen a factors ASG com ara: la qualitat, els reptes de conducta i compliment, l'objectiu de mobilització de finances sostenibles, l'engagement amb empreses amb exposició creditícia de sectors sota el perímetre Net Zero, el reconeixement en els rànings principals de sostenibilitat i el percentatge de dones en posicions directives.

06

Informació de sostenibilitat

L'Entitat incorpora factors ASG en l'esquema de retribució variable dels seus empleats des del 2024. Així mateix, des del 2021, estan incorporats en el sistema de retribució variable plurianual que perceben els consellers executius, els membres del Comitè de Direcció i la resta del Col·lectiu Identificat ([↗ vegeu l'apartat «Integració del rendiment relacionat amb la sostenibilitat en els sistemes d'incentius»](#)).

Adicionalment, les direccions de les societats del Grup CaixaBank disposen, en els seus esquemes de retribució variable, de factors de mesurament anuals i plurianuals vinculats a mètriques ASG. Entre els seus factors anuals s'incorporen objectius de qualitat, que inclouen mètriques combinades de recomanació i experiència de client i les mateixes mètriques plurianuals que es descriuen per a CaixaBank, S.A.

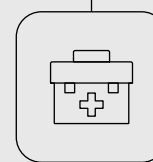
BENEFICIS SOCIALS I FINANCERS

Els **empleats de CaixaBank tenen beneficis socials i financers dins el seu esquema retributiu**, entre els quals destaquen l'aportació d'estalvi per a la jubilació oferta en el pla de pensions, la prima de risc per a cobertura de defunció i incapacitat, la pòlissa sanitària gratuïta, les ajudes per naixement de fill i defunció de familiar, la gratificació per 25/35 anys de servei i les condicions en préstecs i comptes bonificats.

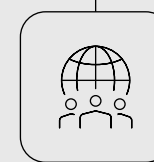
L'**aportació al pla de pensions** és un dels principals beneficis socials dels empleats de CaixaBank. En el cas dels empleats de CaixaBank, S.A., aquest benefici s'articula a través del Pla de Pensions d'Ocupació (PC30), que destaca per ser líder en patrimoni i rendibilitat entre els principals fons de pensions d'ocupació a 5, 10 i 15 anys.

PLA DE RETRIBUCIÓ FLEXIBLE

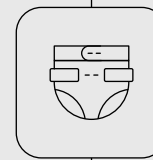
Com a complement als components retributius, CaixaBank ofereix el Pla de Retribució Flexible, que permet un estalvi fiscal i la personalització de la retribució d'acord amb les necessitats de cada persona. A continuació **es mostra la tipologia de productes oferts en el Pla Compensa+, amb més de 15.000 empleats adherits**.



ASSEGURANÇA DE SALUT



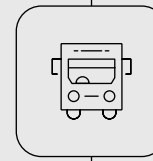
IDIOMES



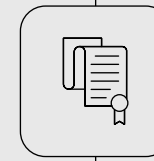
LLAR D'INFANTS



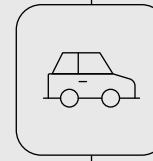
ACCIONS



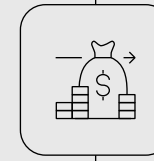
TARGETA DE TRANSPORT



FORMACIÓ



RÈNTING DE COTXES



ASSEGURANÇA D'ESTALVI

06

EXPERIÈNCIA DE L'EMPLEAT I ENTORN LABORAL

EXPERIÈNCIA DE L'EMPLEAT

La proposta de valor a l'empleat està alineada amb el model de cultura i lideratge, i té l'objectiu d'augmentar el compromís i fer més atractiva la marca ocupadora **per tal de ser el millor Grup financer on treballar**. Es desenvolupa en quatre pilars:



Ens importa el teu progrés

Volem que creixis, que et desenvolupis, que trobis oportunitats per avançar en la teva carrera i **que ho facis a CaixaBank**.



Ens importa el futur

A CaixaBank **treballem per construir un camí sòlid per a tu**, per a nosaltres i per a les pròximes generacions. Junts volem **innovar, transformar i preparar-nos per als desafiaments** que vindran.



Ens importa el teu benestar i inclusió

Volem tenir cura de tu. Contribuïm al teu **benestar financer i personal**, amb una compensació competitiva i múltiples beneficis. Oferim **diferents mesures per a la conciliació** en els moments clau de la teva vida i per crear un ambient de treball saludable en què sentis seguretat i benestar, desenvolupant-te en un **entorn divers i inclusiu**.



Ens importa la societat i el planeta

Perquè **el que fem transcendeix i té impacte**. No treballem només per a nosaltres, **treballem per a un futur sostenible i just**. Tenim cura de l'entorn i contribuïm a millorar la vida de les persones, perquè sabem que junts podem crear un impacte positiu en el món que ens envolta.



Per cinquè any consecutiu, CaixaBank ha estat reconeguda per la seva gestió el 2025 i distingida amb el segell «**Top Employer Spain 2026**» pel Top Employers Institute, una autoritat global en el reconeixement de l'excel·lència en l'entorn professional que les organitzacions creen per a la seva plantilla.

ENTORN LABORAL

Informació de sostenibilitat

El Grup considera la contribució positiva a la seguretat, la salut i la integritat física dels seus empleats com un principi bàsic per a la millora de l'entorn laboral. En aquest sentit, promou la seguretat en l'ocupació del seu personal mitjançant condicions justes, estables i segures, així com a través d'iniciatives orientades a la prevenció de riscos laborals, la protecció de la salut, la conciliació i el foment del benestar a l'entorn de treball, i d'aquesta manera assegura la fidelització del talent i un compromís sostenible a llarg termini.

NORMES LABORALS I DRETS DE LA PLANTILLA

A CaixaBank és bàsic el respecte a les normes i condicions laborals, als drets de la plantilla, com ara la llibertat d'associació i representació sindical, i als drets dels seus representants. El diàleg i la negociació formen part de la manera d'abordar qualsevol diferència o conflicte al Grup.

El conveni col·lectiu de caixes i entitats financeres d'estalvi és aplicable a tota la plantilla de CaixaBank, S.A., i es complementa amb acords interns que desenvolupen i milloren les condicions que s'hi regulen. **El conveni vigent,** signat el 18 d'abril del 2024 **per al període 2024-2026,** estableix una revisió salarial acumulada de l'11% (5% el 2024, 3% el 2025 i 3% el 2026), amb una clàusula addicional que preveu una compensació de fins a un 3% si la inflació acumulada supera aquest percentatge. Així mateix, es va acordar un pagament únic de 1.000 euros el 2024 per a tota la plantilla, l'eliminació del nivell XIV com a nivell d'incorporació i l'ampliació d'un dia addicional de lliure disposició per cada any de vigència del conveni.

La resta de les empreses del Grup CaixaBank es regeixen pel conveni col·lectiu sectorial vigent en cada moment, en funció de l'activitat que desenvolupen o del país on estan ubicades.

NEGOCIACIÓ COL·LECTIVA I DIÀLEG SOCIAL

CaixaBank 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 del Grup, i s'elimina qualsevol tipus de discriminació envers aquells empleats que desenvolupen l'activitat sindical.

A més, hi ha un acord amb la representació laboral dels treballadors en què la direcció manifesta la seva total neutralitat amb el procés electoral i posa a disposició de la plantilla i dels sindicats tots els mitjans per al desenvolupament correcte dels processos.

CaixaBank manté un diàleg permanent i fluid amb els representants dels treballadors, que ha comportat la signatura de nombrosos acords laborals sobre totes les qüestions laborals que afecten els empleats i que, en conjunt, ha suposat una millora de les condicions laborals en cada moment.

No hi ha acords amb els treballadors per a la seva representació per un comitè d'empresa europeu, de la Societat Europea (SE) o de la Societat Cooperativa Europea (SCE).



99,8%

% d'empleats coberts per algun conveni col·lectiu

97,7%

% d'empleats representats per la representació legal

COMPROMÍS AMB UNES CONDICIONS LABORALS DIGNES

CaixaBank ofereix als seus empleats un entorn laboral amb condicions dignes, regulars i estables, en què els equips se sentin motivats i compromesos. En aquest marc, **promou activament la contractació mitjançant contractes indefinits**, com a mostra de la seva aposta per les relacions laborals duradores.

99,7%

Dels contractes dels empleats són fixos



Objectiu 2027

≈100%

De la plantilla amb contracte fix

06

Informació de
sostenibilitat

CONCILIACIÓ LABORAL

La conciliació entre la vida laboral i personal és un àmbit prioritari. Fa anys que CaixaBank aplica polítiques de desconexió que fomenten la conciliació de la vida personal, familiar i laboral dels empleats. Aquest fet es veu reflectit en l'obtenció del **Certificat EFR** (Empresa Flexible i Responsable) **en el Nivell d'Excel·lència A**, atorgat per la Fundació «MásFamilia». Aquest reconeixement avala un model de gestió centrat en la millora contínua i en la creació d'un entorn de treball flexible i inclusiu.

CaixaBank disposa d'un gran nombre de mesures, que posa a disposició de la plantilla, dissenyades per facilitar la conciliació laboral. Aquestes mesures, majoritàriament, es recullen al **Protocol de Conciliació** annexat al Pla d'Igualtat. **Les mesures de conciliació es divideixen en tres grans grups: excedències, reduccions de jornada i permisos** (retribuïts i no retribuïts), i presenten, en multitud de casos, millores respecte al que indiquen el conveni col·lectiu o l'Estatut dels treballadors. Les mesures es poden consultar a través de l'espai People Xperience (intranet corporativa).



El moviment EFR forma part de la responsabilitat social empresarial, i promou la responsabilitat i el respecte cap a la conciliació de la vida familiar i laboral. A més, fomenta la igualtat d'oportunitats i la inclusió de col·lectius desafavorits, basant-se en la legislació vigent i en la negociació col·lectiva, i impulsa una autoregulació voluntària per part de les empreses adherides.

DESCONEXIÓ DIGITAL I TREBALL EN REMOT

Per tal d'impulsar encara més la conciliació, CaixaBank aplica **polítiques de desconexió digital**. En aquest sentit, als acords laborals interns s'hi recullen mesures de racionalització de l'activitat formativa i comercial de caràcter presencial, i es limita el nombre d'activitats que es poden realitzar fora de l'horari general establert al conveni col·lectiu, fent prevaler sempre la voluntarietat de les persones.

Pel que fa a la **desconnexió digital**, CaixaBank disposa d'un protocol els aspectes més destacats del qual són:

- | Incorporar bones pràctiques per minimitzar les reunions i els desplaçaments, fomentant l'ús d'eines col·laboratives.
- | No enviar comunicacions des de les 19 hores fins a les 8 hores de l'endemà, ni durant les vacances, els permisos ni els caps de setmana.
- | No convocar reunions que acabin després de les 18:30 hores.
- | Dret a no respondre comunicacions una vegada finalitzada la jornada laboral.

Ahora, CaixaBank disposa des del 2022 d'un **model de treball en remot**, adaptat a les característiques organitzatives, que consisteix en un màxim de 6 dies de treball en remot al mes als Serveis Centrals (30%) i 4 dies als Serveis Territorials i Centres Connecta (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, fet que comporta una millora del compromís i dels resultats.

78,2%

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



06

Informació de
sostenibilitat

FOMENT DEL BENESTAR EN UN ENTORN SALUDABLE I SOSTENIBLE

PREVENCIÓ DE RISCOS LABORALS

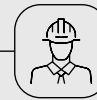
El model de prevenció de riscos laborals del Grup està regulat per polítiques i normes internes que estableixen les pautes i actuacions per a unes condicions de treball adequades.

La **Política de seguretat i salut laboral** és una declaració formal de la direcció de CaixaBank per la qual s'adquireix el compromís de potenciar totes aquelles iniciatives i actuacions que afavoreixin unes condicions adequades de treball segures i saludables. El març del 2025 el Comitè de Direcció va aprovar l'actualització de la **Política**, en què es fa extensiva a proveïdors i altres tercers que prestin servei per a CaixaBank o que, de qualsevol manera, actuïn per compte de CaixaBank.

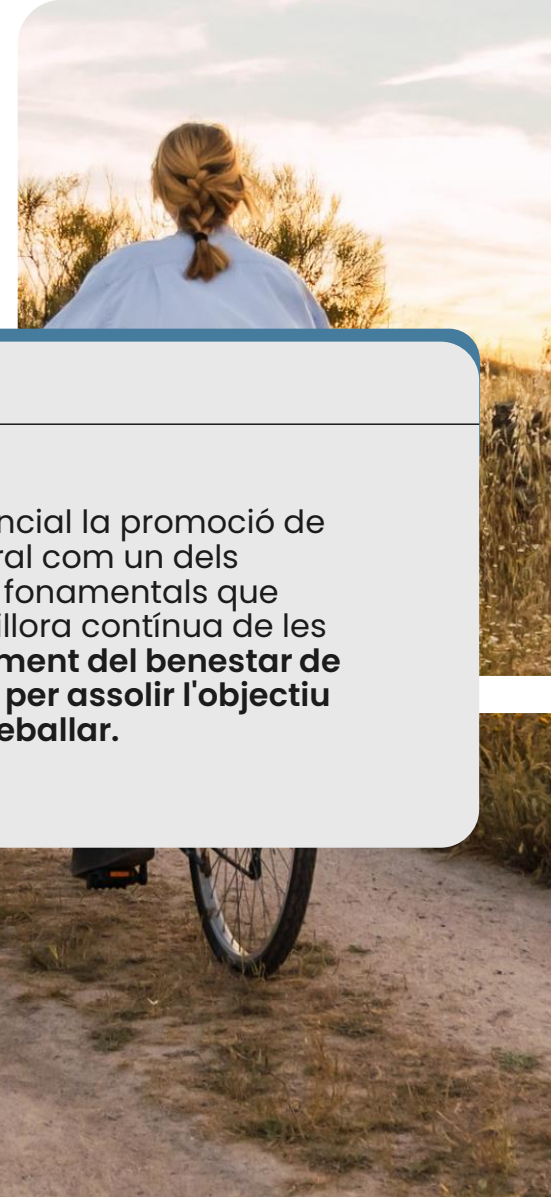
El sistema de prevenció de riscos laborals es revisa de forma periòdica mitjançant diferents tipus d'**auditories i intervencions** que en controlen l'eficàcia (auditories externes de certificació, així com auditories internes i informes de revisió per part de la direcció). La totalitat de la plantilla del Grup està coberta per plans de seguretat i salut laboral, d'acord amb les normes aplicables.



CaixaBank, S.A. disposa de la **ISO 45001**, norma internacional que estableix els requisits per a un sistema de gestió de la seguretat i salut en el treball (SGSST). El seu objectiu principal és ajudar les organitzacions a prevenir lesions i problemes de salut relacionats amb el treball, així com a millorar de manera proactiva les condicions laborals.



CaixaBank considera essencial la promoció de la seguretat i la salut laboral com un dels principis bàsics i objectius fonamentals que s'atenen per mitjà de la millora contínua de les condicions de treball. **El foment del benestar de l'empleat és un dels pilars per assolir l'objectiu de ser el millor Grup per treballar.**



06

Informació de sostenibilitat

ORGANITZACIÓ SALUDABLE

CaixaBank fomenta la salut, la seguretat i el benestar amb la seva estratègia d'**Organització Saludable**, amb la finalitat de convertir-se en un referent en aquesta matèria. Ser una organització saludable va més enllà de complir les obligacions legals, i l'objectiu primordial és aconseguir el màxim benestar possible de les persones que formen part de l'empresa o hi tenen una vinculació (clients, accionistes, proveïdors, societat en general, etc.) tenint en compte diversos factors i variables que afecten el benestar de les persones, la motivació, la satisfacció personal i el compromís amb l'organització.

CaixaBank ha estat reconeguda per la gestió de la Salut, la Seguretat i el Benestar dels seus empleats

AENORORGANIZACIÓN
SALUDABLE

CaixaBank, S.A. disposa del certificat **SIGOS** (Sistema de Gestió d'Organització Saludable) per AENOR, que reconeix les organitzacions que promouen entorns laborals saludables, segurs, sostenibles i socialment responsables.

Wellbeing
COMPANY

Certificació «**TOP WELLBEING COMPANY**» atorgada per Intrama, que acredita l'Entitat com una de les TOP 30 Empreses d'Espanya amb millors pràctiques en salut i benestar corporatiu.

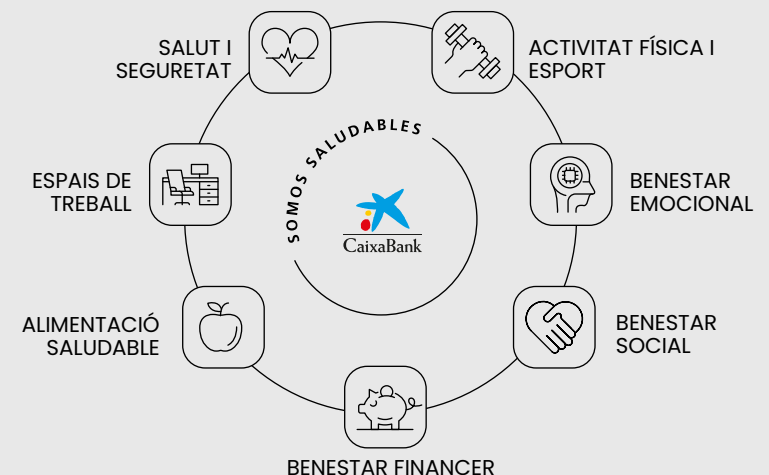
Obtenció de l'**Sports & Healthy Company Certification**, en reconeixement a les polítiques de l'Entitat per promoure la salut, l'activitat física i el benestar emocional, cosa que situa CaixaBank com a primer banc certificat i reforça l'alineació del programa Som Saludables amb estàndards internacionals de bones pràctiques.

Per tal d'assolir l'objectiu de ser un referent en la salut i el benestar de la plantilla, CaixaBank disposa d'una **Política d'Organització Saludable** per a tota la plantilla, aprovada el 2023 pel Comitè de Direcció, i d'un **Pla Estratègic d'Organització Saludable 2025-2027**. L'objectiu principal del Pla és construir un ecosistema en què els empleats puguin crear el seu propi esquema de benestar, afavorint que se sentin motivats, compromesos, capaços d'assolir el seu màxim potencial i que estiguin preparats per afrontar els reptes i canvis dels propers anys, recolzant-se en les palanques següents:

- | Potenciar la **proximitat** amb l'optimització de l'actual **Programa d'Ambaixadors de Benestar**.
- | Intensificar el **coneixement** i la **sensibilització** amb més suport per part dels **gestors**.
- | Treballar cap a la **hiperpersonalització** en l'oferta de recursos de benestar.
- | Enfocament **Data Driven** per prendre decisions estratègiques i operatives basades en **anàlisis de dades**.
- | Concentració dels esforços en el **benestar emocional**.

El **Pla Estratègic d'Organització Saludable** inclou les grans línies d'actuació que giren al voltant de **set factors** que tenen en compte totes les esferes del benestar:

SER A PROP PER ESTAR BÉ



06

Informació de sostenibilitat

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 cal dur a terme cada any. En aquest sentit, a continuació es detallen les accions principals que es preveu desenvolupar al llarg del 2026:

Accions d'impacte en tots els pilars:

- | **Benestar Emocional:** implementació de plans organitzacionals, formació en lideratge emocional, recursos de salut mental i serveis individualitzats com ara *coaching* i atenció psicològica.
- | **Benestar Social:** reforç de la comunicació del programa i incorporació de serveis de suport personal i familiar.
- | **Salut i Seguretat:** llançament de campanyes de prevenció (com ara la de l'ictus), ampliant serveis mèdics i fisioteràpia digital, i promovent teràpies complementàries.
- | **Espais de Treball:** homologació d'entorns, desenvolupament de plans de seguretat viària, formació en prevenció de riscos laborals (PRL), protocols d'emergència i adaptacions per a personal amb necessitats específiques.
- | **Activitat Física:** planificació d'esdeveniments i adaptació d'accions a cada territori.
- | **Benestar Financer:** realització d'una anàlisi interna sobre beneficis socials per identificar noves oportunitats de millora.
- | **Alimentació Saludable:** xerrades amb experts i nous recursos nutricionals.

El programa **Som Saludables** mostra el compromís del Grup amb el 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. A través de les activitats i campanyes de la plataforma virtual, es genera conscienciació i s'ofereixen beneficis per a la salut global i el benestar dels empleats i les seves famílies.

Durant el primer semestre del 2026, **s'han reforçat les actuacions en l'àmbit de la salut i el benestar**, entre les quals destaquen:

- | Extensió a tota la plantilla de serveis de suport al benestar, com ara l'acompanyament psicoemocional i la fisioteràpia digital.
- | Reforç de la prevenció i la promoció de la salut mitjançant programes formatius específics i l'ampliació dels espais cerebroprotegits.
- | Desenvolupament de campanyes adreçades a la plantilla, incloent-hi revisions mèdiques, iniciatives de donació i programes clínics.
- | Avaluació dels riscos ambientals als centres de treball, incloent-hi el mesurament del gas radó a les oficines.
- | Impuls d'iniciatives de sensibilització i divulgació en matèria de salut i benestar, mitjançant sessions especialitzades, xerrades amb professionals de la salut i la difusió periòdica de continguts i recursos.



SomosSaludables

Dins del Pla de Benestar i Salut, s'hi inclou el **Programa Som Saludables**, que ha estat impulsat per CaixaBank dins de la seva estratègia global de Seguretat, Salut i Benestar.



06

Informació de
sostenibilitat

DIÀLEG AMB ELS EMPLEATS

ENGAGEMENT I ESCOLTA ACTIVA

L'*engagement* és un element clau per millorar la productivitat, la satisfacció laboral i la fidelització dels empleats. En aquest context, el Grup CaixaBank impulsa una **estratègia de millora contínua**, basada en el trinomi escoltar – actuar – comunicar, en què el diàleg obert i bidireccional amb les persones permet identificar oportunitats. Aquest enfocament d'**escolta activa** es recolza en la recollida sistemàtica d'informació, la definició de plans d'acció globals i específics, i en una comunicació efectiva que transforma la veu de l'empleat en millores concretes, cosa que contribueix a reforçar l'*engagement* i a oferir la millor experiència de l'empleat. Aquesta escolta activa s'**articula en les palanques següents**:

- Escoltar:** consolidació d'un sistema d'escolta dinàmic i segmentat, orientat a la millora del clima, la cultura i el lideratge, basat en l'anàlisi contínua de múltiples fonts. El model integra l'**Estudi de Compromís**, els **Polsos Estratègics** i els **Focus Groups**, juntament amb l'escolta sistemàtica en 12 «moments de la veritat» del cicle de vida de l'empleat, com ara l'*onboarding*, el *crossboarding*, l'experiència del candidat i l'*offboarding*.
- Actuar:** a partir de l'anàlisi quantitativa i qualitativa, activant i actualitzant un pla d'acció (Pla Nosaltes) amb iniciatives corporatives i territorials gestionades per equips transversals. Hi ha 56 iniciatives que s'ajusten de manera contínua segons l'escolta, amb seguiment transversal i comunicació periòdica de les millores.
- Comunicar:** establiment d'una comunicació sistemàtica, clara, homogènia i orientada a l'acció a través de diversos canals, com ara webs internes, guies, correus automàtics, comunicacions destinades a gestors i HRBP, i *webinars*, entre d'altres.



ESCOLTAR

CaixaBank disposa de diferents eines per demanar l'opinió dels empleats, cosa que li permet identificar àrees de millora i dissenyar estratègies o plans d'acció que milloren l'experiència dels empleats. A continuació se'n descriuen les principals.

ESTUDI DE COMPROMÍS I SATISFACCIÓ DE L'EMPLEAT, CULTURA I LIDERATGE

L'**Estudi de Compromís, Cultura i Lideratge** permet mesurar la satisfacció dels empleats, així com la percepció de l'entorn laboral. L'Estudi es fa a la majoria de les empreses del Grup amb una **periodicitat biennal**. En els anys intermedis, es fa un **Radar** amb una mostra representativa d'empleats per monitorar l'evolució i avaluar l'efectivitat dels plans d'acció implementats.

Durant l'últim quadrimestre del 2026 es durà a terme un nou **Estudi de Compromís** amb l'objectiu de mesurar l'evolució dels KPI principals (clima, cultura, lideratge, eNPS, etc.), identificar tendències en els diferents àmbits organitzatius i revisar l'efectivitat de les accions derivades del pla d'acció (Pla Nosaltes). L'últim **Estudi de Compromís de CaixaBank, S.A.** es va fer el 2024, amb els resultats següents:



Objectiu 2027

72%

En el marc del Pla Estratègic 2025-2027, CaixaBank, S.A. va establir un objectiu de total favorabilitat (TF) del 72% el 2027, prenent com a referència el resultat de l'Estudi de Compromís del 2023, que se situava en el 64%.

83%

Participació global

69%

Clima i compromís total favorabilitat

L'any 2025, es va fer un **Radar de l'Estudi de Compromís (Radar 2025)** a una mostra representativa de professionals de la plantilla de CaixaBank, S.A. (aproximadament del 20%), amb els resultats següents:

57%

Participació Global

73%

Clima i compromís total favorabilitat

06

Informació de
sostenibilitat

ESCOLTA RECURRENT

El 2026, CaixaBank ha reforçat el seu model d'escolta activa mitjançant la implantació d'un sistema d'escolta recurrent (**frequent pulsing**), basat en enquestes breus i segmentades sobre iniciatives i projectes rellevants. Aquest enfocament complementa les fonts tradicionals i permet recollir informació propera al moment de l'experiència i facilitar una presa de decisions més àgil i centrada en les persones.

Els polsos es despleguen en àmbits clau de transformació i desenvolupament, i es caracteritzen per ser qüestionaris breus dirigits a mostres adaptades, amb un seguiment analític que permet obtenir *insights* a partir dels quals actuar.

RELACIÓ AMB ELS REPRESENTANTS DE LA PLANTILLA

Es manté un diàleg continu i transparent per identificar inquietuds i proposar millores en aspectes com ara condicions laborals, seguretat, igualtat i conciliació.

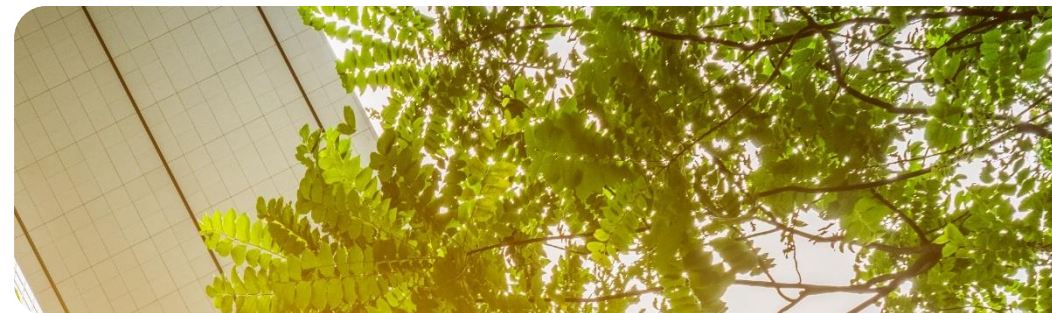
HR BUSINESS PARTNERS

Aquesta figura, present a totes les àrees de l'Entitat, actua com acompanyament expert i proper, assegurant que la col·laboració amb gestors i equips es tradueixi en plans d'acció efectius i alineats amb els objectius corporatius, mitjançant una escolta activa i permanent que permet identificar necessitats i oferir respostes adaptades.

PregúntaME

Para que no te
quedes con la duda

També es disposa del **Servei d'Atenció a l'Empleat (SAE)**. Aquest canal de consultes es basa en una eina de *ticketing*, que permet millorar l'atenció a l'empleat agilitzant la gestió de sol·licituds i optimitza el temps dels *Business Partners* perquè s'enfoquin en el seu rol estratègic de proximitat, coneixement i desenvolupament de les persones. Així mateix, permet recopilar informació clau mitjançant eines analítiques per tal d'identificar les preocupacions principals dels empleats.



ACTUAR

A partir de les dades obtingudes en els diferents canals d'escolta, es defineixen plans d'acció per incorporar millores en els processos i les pràctiques del Grup, que millorin l'experiència de l'empleat.

PLA NOSALTRES

El Pla Nosaltres constitueix el pla d'acció transversal que integra totes les iniciatives orientades a millorar l'experiència de l'empleat a partir de les oportunitats identificades en l'escolta activa.



El 2026, el Pla evoluciona incorporant-hi els resultats del Radar 2025, l'*assessment* de les Direccions d'Àrea de Negoci i altres fonts d'informació, cosa que consolida un model estructurat que permet transformar la veu de l'empleat en accions concretes i visibles. Aquest model s'articula en tres fases — diagnòstic, pla d'acció i seguiment—, cosa que garanteix la identificació d'àrees de millora, el desplegament d'iniciatives i el control de la seva execució.

06

Informació de
sostenibilitat

COMUNITATS AFECTADES

ACCIÓ SOCIAL

*El **compromís social** és un dels actius principals i el valor diferencial de CaixaBank, que s'integra en la seva activitat bancària, i que va més enllà d'aquesta activitat, amb solucions que pretenen donar resposta a les necessitats de les persones i projectes socials que milloren el seu benestar.*

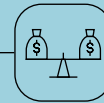
Per tal d'actuar com a agents d'aquesta transformació social, CaixaBank se centra a:



Impulsar la participació i la difusió de l'impacte dels programes de Fundació "la Caixa", traslladant a la xarxa territorial les iniciatives principals per tal d'ampliar-ne l'abast.



Crear aliances amb tercers (altres fundacions, clients i institucions) per fomentar el canvi i el compromís social.



Promoure una banca social amb solucions financeres dissenyades a mida per a persones en situació de vulnerabilitat diversa i entitats socials.



Promoure la solidaritat en col·laboració amb els seus clients i a través de l'Associació de Voluntaris de CaixaBank, promoure el voluntariat corporatiu, de clients i de la societat en general, en col·laboració amb la Fundació "la Caixa" i MicroBank.



Desenvolupar iniciatives i programes per donar resposta a reptes socials urgents i oferir oportunitats a persones i col·lectius en situació vulnerable, considerant, a més, la naturalesa dinàmica i canviant dels eixos de vulnerabilitat.



Global Finance guardona CaixaBank com el «**Millor Banc del Món pel seu Suport a la Societat 2026**» als Sustainable Finance Awards 2026



CaixaBank és la primera entitat financera a certificar la seva Acció Social



PROGRAMES D'ACCIÓ SOCIAL

Projectes locals

PROGRAMES AMB LA FUNDACIÓ "LA CAIXA"

Acció Social Territorial



La xarxa d'oficines de CaixaBank, gràcies a la seva capilaritat i proximitat a les persones, és un mitjà molt eficaç per detectar necessitats, de manera que permet assignar recursos de la Fundació "la Caixa" amb gran impacte a tots els territoris on és present CaixaBank.

13,2M€

De la Fundació "la Caixa" destinats a entitats socials, que s'han canalitzat a través de la xarxa d'oficines, del total de 25M€ de pressupost

3.063

Accions destinades a projectes d'entitats socials locals

2.967

Entitats beneficiàries

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

10,7M€

Import recaptat

2.661

Causas impulsades

2.261

Entitats socials recolzades

Social/Medi ambient

PROGRAMES PROPIS

«Reutilízame»

Programa social d'economia circular que impulsa la donació, per part d'empreses, de materials excedents en bon estat, perquè entitats socials puguin donar-los un nou ús i millorar el seu servei i les seves instal·lacions.

15.127

Articles donats

339

Donacions

204

Entitats beneficiàries

Joves

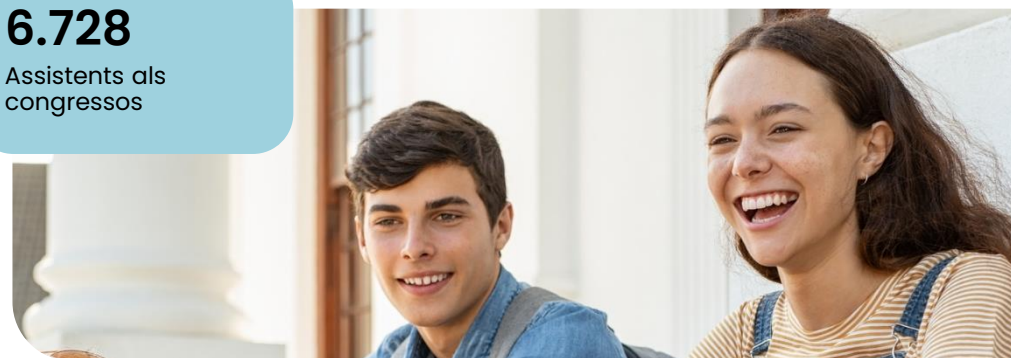
ALTRES PROGRAMES EN ALIANÇA

Congressos per a joves

Impuls als congressos de la Fundació «Lo Que De Verdad Importa» i de les sessions de conscienciació de la Fundació Relife. Gràcies a això, s'aconsegueix difondre valors universals entre els joves i que puguin escoltar històries de vida inspiradores i diàlegs sobre el món de les addiccions, cosa que permet dotar-los d'eines per empoderar-los i poder tenir un futur millor.

6.728

Assistents als congressos



VOLUNTARIAT CAIXABANK



Des del 2005, Voluntariat CaixaBank ofereix solució a totes aquelles persones que cerquen 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.

24.499Voluntaris¹Dels quals el 78% són
empleats del Grup**484.601**

Beneficiaris

2.205Entitats
col·laboradores**21.779**Activitats
realitzades

El **Campus de Voluntariat** és un espai formatiu que pretén, a través de continguts de valor i inspiracionals, formar tècnicament els voluntaris per acompanyar i comprendre millor les persones en situació de vulnerabilitat i ampliar alhora el coneixement tècnic necessari per desenvolupar un voluntariat amb impacte social positiu.

Mes Social

El Mes Social és la iniciativa que s'ha organitzat al llarg de tot el mes de maig del 2026 amb l'objectiu d'impulsar la participació en el voluntariat dels empleats i els seus familiars, així com dels clients i de qualsevol persona interessada, per tal de donar suport a entitats socials de tot el territori nacional.

19.642

Voluntaris

142.431

Beneficiaris

1.435Entitats
col·laboradores**4.628**Activitats
realitzades**42%**Plantilla del Grup
CaixaBank ha participat
en el Mes Social

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

06

Informació de
sostenibilitat

CLIENTS I CONSUMIDORS FINALS

A CaixaBank, els clients són l'eix central de l'activitat i la raó de ser. L'any 2026, CaixaBank ha continuat enfortint la seva relació amb més de 20 milions de clients, apostant per una atenció propera, personalitzada i omnicanal.

L'estratègia s'ha centrat a oferir una experiència excel·lent, recolzada en la innovació tecnològica, la sostenibilitat i el compromís social. A través d'una xarxa d'oficines líder en el mercat espanyol i una plataforma digital de referència, CaixaBank ha continuat impulsant solucions financeres adaptades a les necessitats de cada segment de clients, i d'aquesta manera ha reforçat la confiança i la fidelització.

NOMBRE DE CLIENTS



19,1M

A Espanya

1,8M

A Portugal

20,9M

De clients

TOTAL ACTIU

Desglossament en % sobre
el total

94%

A Espanya

6%

A Portugal

693.429
M€

406.233M€

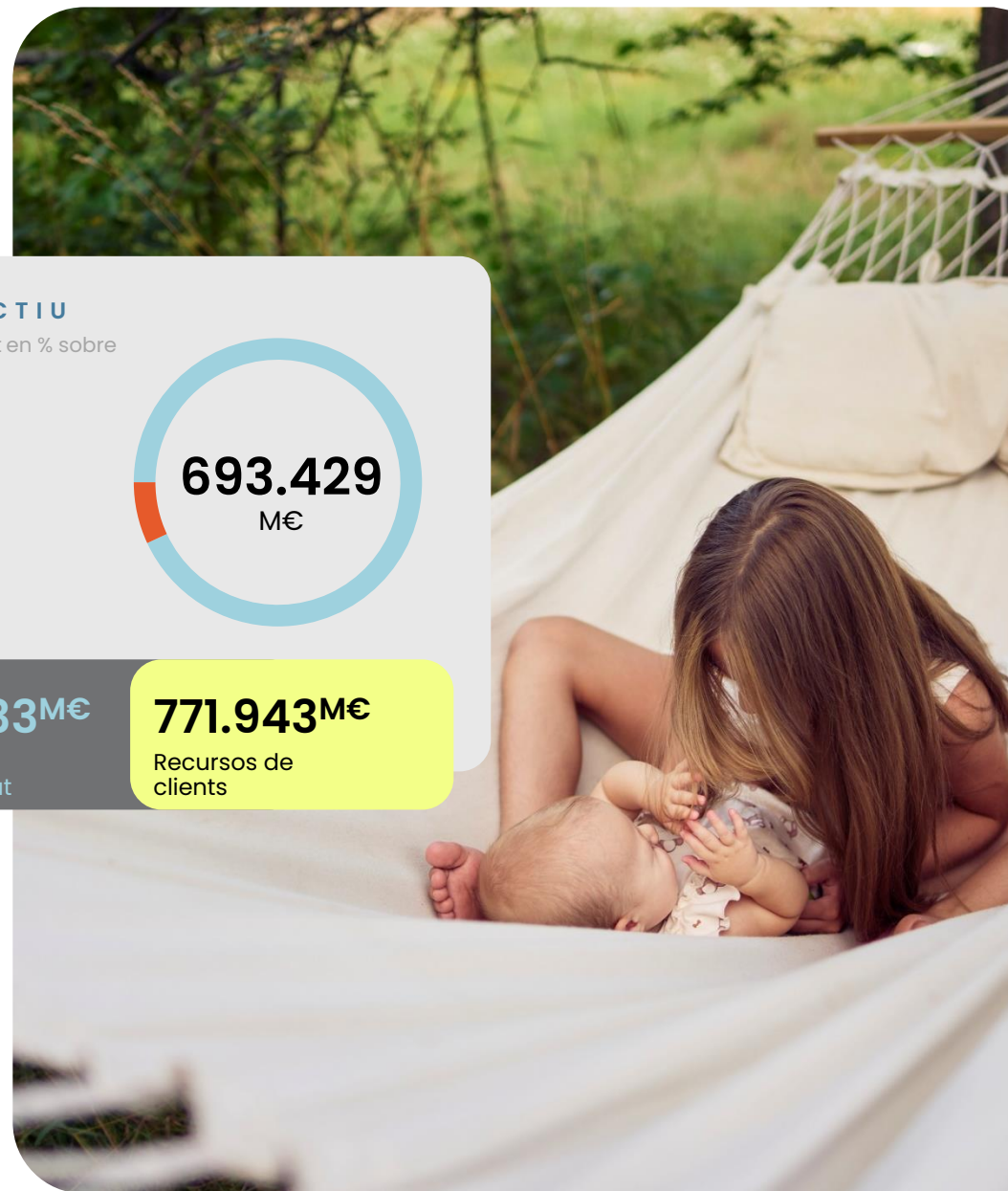
Crèdit a la
clientela, brut

771.943M€

Recursos de
clients

El 1r banc d'Espanya per nombre de clients, total actiu i productes *retail* clau.

Un model de bancassegurances integrat, amb una plataforma de distribució i fàbriques líders.



CaixaBank és el «Grup escollit» pels clients particulars a Espanya, amb una franquícia a Portugal sòlida i en creixement.

QUOTES DE MERCAT

Espanya a 30.06.2026

23,3%

Crèdits a llars i empreses

24,7%

Hipoteques

17,6%

Crèdit al consum⁵

38,8%

Assegurances d'estalvi¹

24,7%

Dipòsits de llars i empreses

23,1%

Fons d'inversió

34,4%

Plans de pensions¹

28,9%

Assegurances vida risc²

Portugal a 31.05.2026

11,7%

Crèdits a llars i empreses³

13,1%

Hipoteques

11,3%

Crèdits a empreses⁴

10,4%

Dipòsits de llars i empreses

10,7%

Fons d'inversió

19,3%

Assegurances d'estalvi

REPUTACIÓ DE MARCA PRÈMIUM



¹ Dades segons estimacions internes del sector.

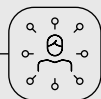
² Dada a març del 2026.

³ Quota de mercat exclouent els bons corporatius. La quota de mercat incloent-los és del 12,1%.

⁴ Quota de mercat exclouent els bons corporatius. La quota de mercat incloent-los és del 12,5%.

⁵ Quota a maig de 2026. Exclou les targetes de crèdit.

EXPERIÈNCIA DEL CLIENT



Consolidant el **model d'escolta i acció** per a la millora de l'Experiència del Client.

L'experiència del client és un pilar estratègic del Pla Estratègic 2025-2027, cosa que reafirma el compromís d'oferir una atenció propera, personalitzada i adaptada a les necessitats dels clients. Per això, CaixaBank, en el marc del Pla Estratègic, ha definit objectius orientats a la millora contínua de l'experiència del client, entre els quals destaca:

**Ser Top 1**

En el rànquing Satisfacció Global Canal Digital (objectiu 2027)¹

Així mateix, el Grup ha integrat **objectius de qualitat en els esquemes de remuneració** de tots els empleats, vinculant una part dels incentius a mètriques de satisfacció i recomanació de clients, com ara l'NPS relacional, transaccional i digital ([vegeu l'apartat «Personal propi – Compensació adequada i meritocràtica»](#)).

MODEL DE MESURAMENT I GESTIÓ DE L'EXPERIÈNCIA DEL CLIENT

CaixaBank disposa del model de mesurament i gestió de l'experiència del client, que permet escoltar, comprendre i actuar per aconseguir una gestió integral de l'experiència dels clients.

**ESCOLTAR**

Model Net Promoter Score (NPS)

**COMPRENDRE**

Analitzem

**ACTUAR**

| Close the Loop

| Plans d'acció

RESULTATS DEL MESURAMENT DURANT EL 1R SEMESTRE DEL 2026

CAIXABANK ESPANYA

85,4%

NPS transaccional Retail firma²
83,4% el 2025

83,6%

NPS transaccional Retail Connecta²
80,0% el 2025

97,7%

NPS transaccional CaixaBank Wealth Management²
98,0% el 2025

93,1%

NPS transaccional Banca d'Empreses³
97,7% el 2025

87,2%

CTL Gestió
84,7% el 2025

5,9 pp

CTL Millora
5,6 pp el 2025

Enquestes relacionals

20,0%

NPS relacional Retail²
20,8% el 2025

95,0

IE Institucions
94,5 el 2025

94,0

IE Corporacions
92,6 el 2025

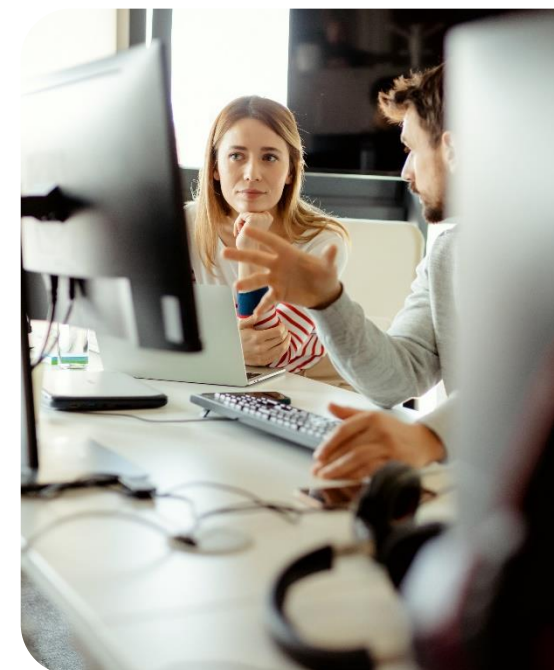
BPI PORTUGAL

89,0

IE Particulars⁴
88,2 el 2025

88,3

IE Premier⁴
87,2 el 2025



Nota: L'NPS mesura la recomanació del client de CaixaBank en una escala del 0 a 10. L'índex és el resultat de la diferència entre el percentatge de clients Promotors (valoracions 9-10) i clients Detractors (valoracions 0-6).

¹ Basat en les 4 entitats financeres espanyoles més grans – BMKS Stiga clients retail.

² La informació del primer semestre del 2026 no és comparable a la divulgada durant anys anteriors, per la modificació de la seva definició. Des del 2026, s'inclouen en el càlcul tots els clients contactables, amb independència de si tenen o no consentiment comercial RGPD.

³ La informació del primer semestre del 2026 no és comparable a la divulgada durant anys anteriors, per la nova distribució de carteres d'Empreses.

⁴ Dades corresponents a la mitjana del primer i el segon trimestre del 2026.

06

Informació de sostenibilitat

INCLUSIÓ SOCIAL I FOMENT DE L'OCUPABILITAT

CaixaBank entén que el progrés econòmic i social ha de ser inclusiu, sostenible i centrat en les persones. El **compromís amb el desenvolupament econòmic i social va més enllà de l'activitat financera**: es tradueix en iniciatives concretes que impulsen la igualtat d'oportunitats, la inclusió financera, l'accés a serveis essencials i l'acompanyament a persones en situació de vulnerabilitat.

Al llarg del semestre, **CaixaBank ha impulsat diferents iniciatives alineades amb cadascuna de les tres línies definides per avançar en la seva ambició de donar suport al desenvolupament econòmic i social de totes les persones**, consolidant així el seu paper com a agent actiu en la generació d'impactes positius en la societat.



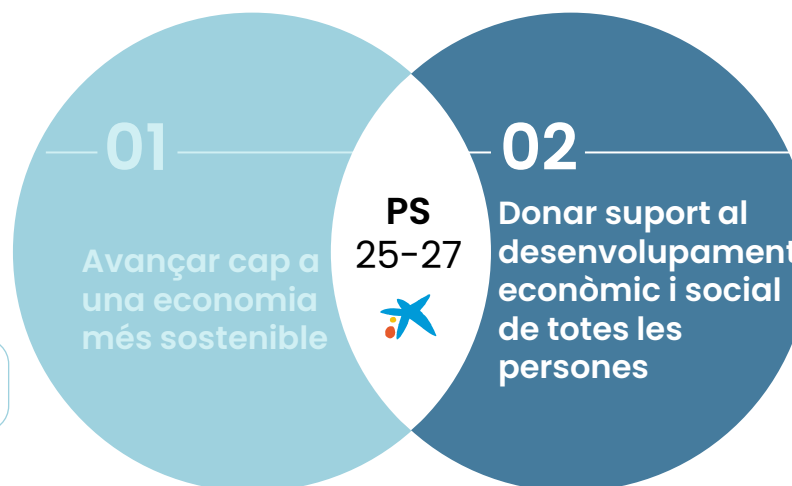
Una de les ambicions del **Pla de Sostenibilitat 2025-2027** és donar suport al **desenvolupament econòmic i social** de totes les persones.

Invertint en solucions per a la transició, actuals i de futur

- | Energies renovables
- | Mobilitat neta
- | Edificació eficient
- | Descarbonització industrial
- | Intermediació sostenible

Impulsant la descarbonització del teixit social i empresarial

- | Cartera de crèdit *net zero* l'any 2050 (empreses i famílies)
- | Acompanyament a empreses (clients i emissors)



Reforçant la inclusió social i financera

- | Productes i serveis per a col·lectius vulnerables
- | Finances accessibles i servei a zones rurals
- | Cultura i salut financera



Afavorint l'ocupabilitat i l'emprenedoria

- | Formació per a l'ocupació
- | Suport a emprenedors i autònoms



Donant respostes a la longevitat creixent

- | Planificació de l'estalvi al llarg de la vida
- | Benestar financer i personal de la gent gran

INCLUSIÓ FINANCERA I SOCIAL

*La inclusió social i financera és un factor clau per **reduir la pobresa i promoure la prosperitat compartida**. Afavorir la inclusió financera és a l'ADN de CaixaBank i és una línia d'actuació prioritària dins del Pla de Sostenibilitat 2025-2027.*

Les actuacions de CaixaBank en matèria d'inclusió social i financera s'emmarquen i van més enllà del compromís sectorial definit en el Protocol estratègic per reforçar el compromís social i sostenible de la banca subscrit entre el Govern d'Espanya i el sector financer¹.

Durant el primer semestre del 2026, en el marc del Pla de Sostenibilitat 2025-2027, CaixaBank ha continuat impulsant la inclusió social i financera des de les perspectives següents:

**Accessibilitat**

Proporcionar accés a la totalitat de productes i serveis a totes les persones, amb l'objectiu d'afavorir la inclusió financera. En aquest sentit, CaixaBank treballa en l'eliminació de les barreres físiques, sensorials i cognitives per donar resposta a les necessitats de persones amb discapacitat, i s'esforça per evitar situacions d'exclusió financera mitjançant la cobertura a gran part dels municipis del país i mantenint la seva presència a les zones rurals.

**Productes i serveis per a persones en situació de vulnerabilitat**

Dissenyar i oferir productes i serveis financers específics orientats a atendre les necessitats financeres dels col·lectius en situació de vulnerabilitat. Aquesta línia d'actuació abasta des de l'impuls dels microcrèdits, que faciliten l'accés al finançament a famílies amb recursos limitats, fins a l'oferta de comptes socials sense comissions per a grups socials en situació de vulnerabilitat, les solucions adaptades per a persones amb discapacitat i un programa d'habitatge social per a persones en situació de vulnerabilitat.

També s'apliquen protocols específics per prevenir l'abús financer a persones en situació de vulnerabilitat i s'estableixen mesures d'atenció específiques a persones víctimes de violència de gènere.

**Cultura financera**

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

¹ Protocol Estratègic per reforçar el compromís social i sostenible de la banca subscrit entre el Govern d'Espanya i el sector financer.

ACCESSIBILITAT

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

El mes de juny del 2025 va entrar en vigor la **Llei Europea d'Accessibilitat**, que estableix uns requisits mínims d'accessibilitat per a una àmplia gamma de productes i serveis, amb la finalitat de **garantir que tots els clients, amb independència de les seves capacitats, puguin accedir a productes i serveis de manera autònoma i utilitzar-los**. Un avenç a tota la Unió Europea que promou la igualtat d'oportunitats i la participació plena de les persones amb discapacitat.

En aquest context, **CaixaBank ha intensificat els seus esforços per ser més accessible**. Ho ha fet en un doble front: d'una banda, a través de mesures transversals, que afecten moltes àrees del Grup, promovent l'ús d'un llenguatge senzill o garantint que qualsevol persona pugui accedir a la informació per un doble canal sensorial, i, de l'altra, mitjançant la posada en marxa de mesures concretes que tenen a veure amb l'accessibilitat física, l'adequació de les plataformes digitals o la formació dels empleats.



Durant el primer semestre del 2026 CaixaBank ha continuat avançant en el desplegament del **Pla d'Accessibilitat**, amb un focus especial en la consolidació del model operatiu



ACCIONS PRINCIPALS DUTES A TERME DURANT EL PRIMER SEMESTRE DEL 2026



Creació de l'espai BeSocial amb tota la informació d'accessibilitat i vulnerabilitat

S'ha creat l'espai BeSocial a PeopleNow on es publica la informació relativa a accessibilitat i vulnerabilitat, incloent-hi, entre d'altres, protocols d'atenció en oficines o específics per a persones amb discapacitat.



Impuls del Centre de suport de Banca Social

S'ha continuat reforçant el Centre de suport de Banca Social com a instrument d'acompanyament i especialització de la xarxa d'oficines, amb l'objectiu d'impulsar una atenció més experta adaptada als col·lectius en situació de vulnerabilitat.



Instal·lació de gestors de torns accessibles

S'han instal·lat 292 gestors de torns accessibles a les oficines.



Guia d'allotjaments turístics accessibles

CaixaBank, en col·laboració amb ILUNION, ha impulsat la Guia d'allotjaments turístics accessibles, una eina pràctica adreçada al sector turístic per facilitar la incorporació de criteris d'accessibilitat universal al llarg de tota la cadena de servei, des de la reserva fins al check-out.



Formació en matèria d'Accessibilitat

Formació als equips d'Accessibilitat i Banca Social en matèria d'accessibilitat.



Avenços en l'adaptació de la documentació a un llenguatge accessible

CaixaBank ha continuat avançant en l'adaptació de la seva documentació a un llenguatge clar i accessible de nivell B2 i amb un format accessible.

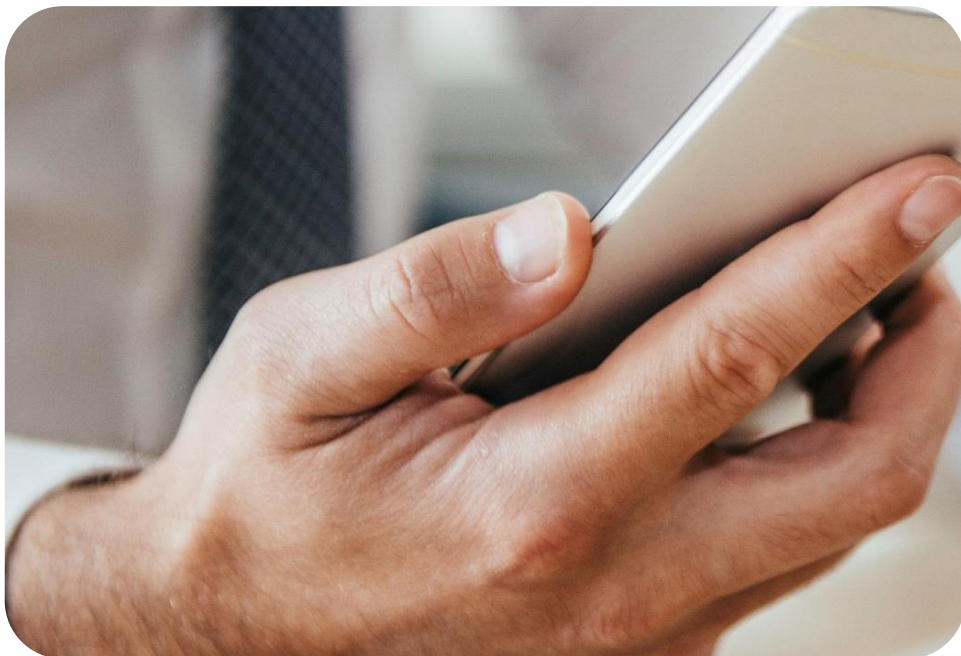
06

Informació de
sostenibilitat

CaixaBank integra l'accessibilitat com a principi essencial en el disseny dels seus productes i serveis, garantint la inclusió de totes les persones. Aquesta visió es tradueix en solucions universals i en iniciatives específiques adreçades a col·lectius amb necessitats particulars.



El Grup CaixaBank disposa d'un **sistema de disseny corporatiu accessible**. Són les peces tecnològiques que permeten desenvolupar els productes i serveis que es llancen al mercat per qualsevol dels canals de què disposa el Grup.



PRINCIPIS UNIVERSALS DE DISSENY DE PRODUCTES I SERVEIS ACCESSIBLES



Perceptible

La informació s'ha de poder captar per diferents sentits, com ara la vista o l'oïda.



Operable

Les funcions s'han de poder utilitzar de diverses maneres, sense dependre d'una única manera d'interacció.



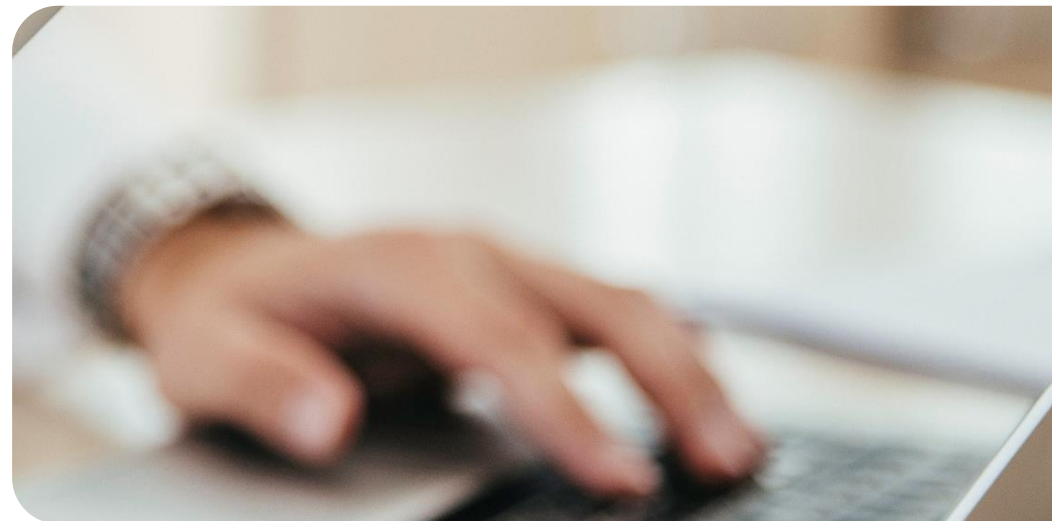
Comprehensible

El contingut ha de ser clar, coherent i facilitar la correcció d'errors.



Robust

El disseny ha de continuar sent accessible i funcional en diferents tecnologies, presents i futures.



06

Informació de sostenibilitat

ACCESSIBILITAT OFICINES

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

94%

Oficines accessibles
Espanya
90% el 2025

75%

Oficines accessibles a
Portugal
75% el 2025

19

Oficines on s'han
eliminat barreres
durant el 1r semestre
del 2026
19 durant el 1r semestre
del 2025

ACCESSIBILITAT CAIXERS

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

- | **Facilitats visuals.**
- | **Facilitats sonores i tàctils.**
- | **Facilitats motores.**
- | **Facilitats per al segment sènior.**

Des de l'ONCE es va fer una anàlisi d'expert, amb resultats positius.

A més, els darrers anys s'està duent a terme un redisseny de l'aspecte visual de les pantalles dels caixers per tal d'augmentar el contrast i millorar la visibilitat i l'experiència accessible que s'ofereix i adaptar-se a la nova normativa.



El 100% dels caixers tenen funcionalitats avançades d'accessibilitat per a persones cegues o amb baixa visió.

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 properament es renovaran progressivament les operatives que es fan servir 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 font i la visió apaïsada.
- | **Revisió** amb un equip especialitzat gràcies a un acord de **col·laboració amb l'ONCE** que garanteixi una experiència accessible òptima.
- | **Test amb usuaris amb discapacitat** per analitzar de forma regular els possibles punts de fricció i poder solucionar-los.

L'*app* de CaixaBank està en un **procés de millora contínua** focalitzat a crear una experiència inclusiva per als clients. Les millores inclouen des de millores en contrastos de colors i mides de fonts fins a la utilització d'un llenguatge pla i senzill.

ACCESSIBILITAT WEB

Pel que fa a l'accessibilitat del web, CaixaBank té en compte, entre d'altres, els contrastos de color i mida, l'estructura de maquetació de la pàgina web o el fet d'acompanyar els elements audiovisuals amb subtítols.

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. És l'únic portal comercial bancari amb aquesta acreditació.

Proximitat



Per a CaixaBank, **l'accessibilitat no es limita només a l'àmbit digital o sensorial, sinó que també inclou la proximitat física** com un pilar clau de la seva estratègia d'inclusió.

CaixaBank entén la proximitat com la capacitat de ser a prop dels seus clients, en tot moment i a través de diferents canals. Per a això, el Grup impulsa una experiència omnicanal que integra els canals digitals, disponibles les 24 hores del dia i els 365 dies de l'any, amb serveis d'atenció remota i solucions presencials. D'aquesta manera, CaixaBank combina la proximitat digital amb la proximitat física. Per tal de garantir aquesta proximitat física, el Grup ofereix diferents solucions presencials, entre les quals destaquen:

| La xarxa física més extensa d'Espanya, amb 3.455 oficines *retail* i 11.001 caixers.

➤ **Vegeu l'apartat «Model de distribució».**

| Les oficines mòbils.

Presència física al territori

Per tal de garantir l'accés de tots els clients de zones rurals i del col·lectiu sènior a la xarxa física, CaixaBank aposta per mantenir la seva presència als municipis on és l'única entitat bancària. **CaixaBank té 1.395 oficines rurals**, situades a poblacions de menys de 10.000 habitants.

2.234

Poblacions espanyoles on CaixaBank és present
2.234 el 2025

92%

Ciutadans que disposen d'una oficina al seu municipi (Espanya).
92% el 2025

99%

Poblacions espanyoles >5.000 habitants amb presència de CaixaBank.
99% el 2025

464

Poblacions espanyoles on CaixaBank és l'única entitat bancària.
463 el 2025

59,7%

Poblacions portugueses >5.000 habitants amb presència de BPI.
59,1% el 2025

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

Compromís amb la inclusió financera a zones rurals a través d'oficines mòbils

Per tal de reforçar el servei en l'àmbit rural, CaixaBank té disponibles **29 oficines mòbils (ofibusos)** que donen servei a **1.423 localitats**, que consoliden una població de **632 mil habitants de 17 províncies**: Àvila, Barcelona, Burgos, Castelló, Ciudad Real, Girona, Granada, Guadalajara, La Rioja, Lleó, Lleida, Madrid, Palència, Tarragona, 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 per 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, mantenint l'aposta amb el col·lectiu sènior i el sector agrícola i ramader.

1.423

Poblacions ateses a 17 províncies

+78.000

Km/mes

+632.000

Beneficiaris potencials

70%

Usuaris més grans de 65 anys

29

Ofibusos (més 3 de reserva)

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



PRODUCTES I SERVEIS PER A PERSONES EN SITUACIÓ DE VULNERABILITAT

CaixaBank, en la seva vocació de proximitat i qualitat de servei, ha dissenyat productes i serveis financers per tal de **cobrir les necessitats financeres de les persones en situació de vulnerabilitat**.

CaixaBank disposa d'una oferta específica de productes i serveis orientats a facilitar l'accés a recursos financers a persones en situació de vulnerabilitat. Aquesta proposta inclusiva pretén donar resposta a les necessitats de col·lectius amb més dificultats d'accés al sistema bancari tradicional, promovent-ne l'autonomia econòmica i la integració social. En aquest sentit, CaixaBank impulsa solucions com ara:



Oferta inclusiva específica de microcrèdits

Solucions com els microcrèdits sense aval, dissenyats per donar suport a famílies sense accés a finançament convencional.



Solucions de finances inclusives

Inclou solucions com el Compte de Pagament Bàsic, que permet operar sense comissions a persones en risc d'exclusió.



Solucions per a persones amb discapacitat

Oferta adaptada per a persones amb discapacitat, que garanteix l'accessibilitat física i digital als serveis financers.



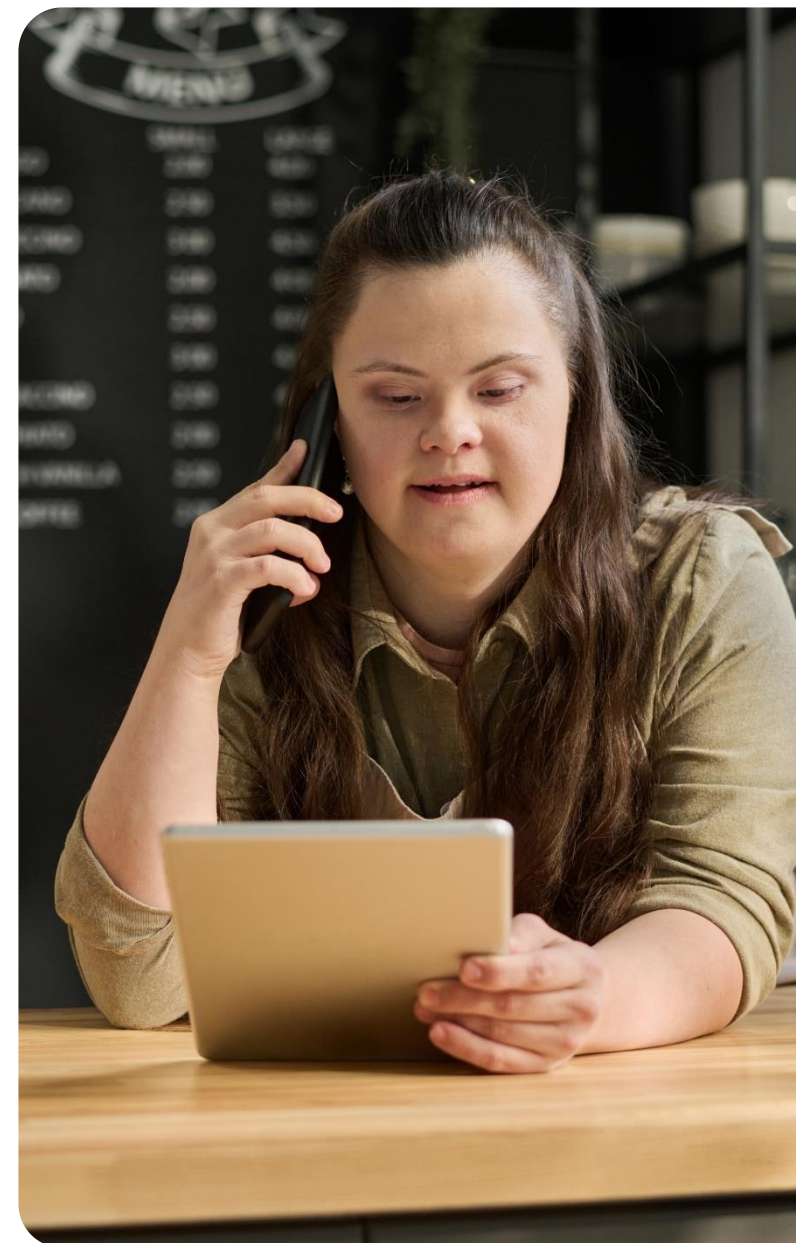
Oferta específica per a entitats socials

Solucions financeres específiques per a entitats socials, amb l'objectiu d'enfortir la seva sostenibilitat i capacitat d'impacte en el territori.



Programa d'habitatge social

CaixaBank disposa d'un programa d'habitatge social, que facilita l'accés a solucions d'habitatge dignes per a famílies en situació de vulnerabilitat.



Oferta inclusiva específica de microcrèdits

En línia amb el seu compromís amb la inclusió financera i el desenvolupament social, CaixaBank, a través de MicroBank, impulsa una línia específica de finançament orientada a **famílies en situació de vulnerabilitat o amb dificultats d'accés al crèdit tradicional**.



MicroBank, el banc social del Grup, és **referent en inclusió financera** a través de microcrèdits.

Entre la seva oferta, **destaquen els productes següents vinculats als àmbits de:**

PERSONES EN SITUACIÓ DE VULNERABILITAT

Préstec Confiança

Préstec adreçat a persones i famílies que necessiten cobrir necessitats bàsiques o imprevistos, facilitant l'accés al crèdit en condicions inclusives i sense necessitat de garanties reals.

FAMÍLIES

Microcrèdits familiars

Microcrèdits adreçats a persones amb ingressos limitats, fins a 3 vegades l'IPREM¹, que vulguin finançar projectes vinculats al desenvolupament personal i familiar, així com necessitats derivades de situacions imprevistes.

124.201

Operacions
Juny 2026119.255 el
juny del 2025

7.038€

Import mitjà
Juny 20266.689€ el
juny del 2025

874M€

Import de les
operacions
Juny 2026798M€ el
juny del 2025

123.488

Nre. de titulars
i cotitulars de
microcrèdits
per a famílies

SALUT

Préstec salut

Préstecs adreçats a familiars o tutors legals que volen tenir cura de pacients que requereixen assistència temporal a centres especialitzats per a determinats tractaments i assistència mèdica especialitzada a persones que pateixen alguna patologia de salut mental (trastorns alimentaris, de conducta, etc.), amb l'objectiu de contribuir a millorar la seva qualitat de vida i autonomia personal.

¹ Fins a 25.200€/any.

Solucions de finances inclusives



CaixaBank promou les finances inclusives, especialment per a aquelles persones que estan passant per situacions de vulnerabilitat diversa, a través de diferents **serveis i productes dissenyats per facilitar l'accés a serveis financers bàsics** i promoure la igualtat d'oportunitats.



Solucions principals de finances inclusives

Compte de Pagament Bàsic

El Compte de Pagament Bàsic es configura com una eina estructural clau per garantir l'accés al sistema financer, cosa que contribueix a una visió més àmplia de la inclusió financera alineada amb els marcs reguladors europeus.

En aquest context, CaixaBank avança des d'un enfocament tradicional centrat en la vulnerabilitat cap a un model més integral, orientat a facilitar l'accés universal als serveis financers en condicions d'equitat i transparència. Així, el Compte de Pagament Bàsic no es concep únicament com una solució assistencial, sinó també com un instrument que reforça la integració financera de la ciutadania, promovent-ne l'autonomia i la participació en l'activitat econòmica.

Aquest enfocament posa en relleu la contribució de CaixaBank a la cohesió social i reforça el seu posicionament com a entitat de referència en sostenibilitat, així com el seu compromís amb els principis ASG.

Compte + targeta de dèbit + serveis financers bàsics

461.530

Clients de Compte de Pagament Bàsic i Compte Inserció¹

¹ S'hi inclouen els 45.354 clients del Compte Inserció. El Compte d'Inserció és una solució per a aquelles persones que necessiten domiciliar ajuts socials o accedir a una feina. Garanteix la inclusió financera de persones en situació de vulnerabilitat que, per raons de procedència o manca d'acreditació d'ingressos, no poden obrir un compte en un banc.

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

En el marc del seu compromís amb la inclusió i la igualtat d'oportunitats, CaixaBank ha desenvolupat solucions específiques per a clients que requereixen suport en la gestió de les seves decisions econòmiques. Aquestes iniciatives pretenen reforçar l'autonomia, facilitar la comprensió de la informació i garantir un ús segur i adequat dels serveis financers.

En aquest sentit, l'Entitat ha establert **protocols específics per a l'atenció de col·lectius que requereixen una consideració especial:**

- | **Protocol contra l'abús financer a persones en situació de vulnerabilitat.** Inclou el procediment intern de detecció, anàlisi i comunicació a la Fiscalia de clients exposats a un abús, conflicte d'interessos o influències indegudes amb risc de pèrdua patrimonial. La xarxa d'oficines, partint d'un llistat d'índexs, comunica a Assessoria Jurídica casos sospitosos i, després d'una anàlisi, es decideix comunicar-los o no a la Fiscalia, que pot adoptar mesures per protegir el patrimoni dels clients afectats.

- | **Protocol d'actuació a clients víctimes de violència de gènere per a la gestió de productes i serveis financers.**

Protocol intern que permet a les oficines de CaixaBank aplicar mesures específiques per garantir la confidencialitat i la seguretat de clients víctimes de violència de gènere i facilitar una millor atenció.

Solucions per a persones amb discapacitat

CaixaBank reforça el seu compromís amb la inclusió mitjançant el **desenvolupament de productes i serveis específics que atenen les necessitats concretes de les persones amb discapacitat**.

Productes accessibles

Aquestes solucions complementen les iniciatives d'accessibilitat ([vegeu l'apartat «Accessibilitat»](#)) i ofereixen eines adaptades que garanteixen l'autonomia, la seguretat i la igualtat d'oportunitats en la interacció amb el Grup.

**Pack Braille**

CaixaBank disposa del Pack Braille: la primera targeta financera en codi de lectoescriptura Braille, desenvolupada en col·laboració amb ONCE, que facilita que les persones amb discapacitat visual puguin tenir total autonomia en efectuar compres en tota mena de canals, físics i en línia.

6.423Packs Braille¹**TPV per a persones amb discapacitat visual**

En col·laboració amb ONCE es va millorar 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. **El 100% dels TPV Android disposen del Mode Accessible.**

**Atenció en llengua de signes a persones amb discapacitat auditiva**

CaixaBank posa a disposició de les persones amb discapacitat auditiva **SVisual**, un servei de videointerpretació simultània en llengua de signes, prestat a través d'intèrprets especialitzats.

CaixaBank ha estat reconeguda per la revista Actualidad Económica amb un dels premis a les 100 millors idees, per SVisual.

**Guia fàcil per a la presa de decisions financeres**

CaixaBank ha publicat una guia accessible¹ dirigida a les persones que requereixen suport en la gestió de les seves finances.

Elaborada en lectura fàcil, validada per l'Associació Lectura Fàcil i disponible en quatre idiomes, la guia facilita la comprensió i l'ús segur dels productes i serveis de l'Entitat, i reforça el seu compromís amb la inclusió financera i l'accessibilitat.

¹ Cada Pack Braille inclou 2 targetes.

² Guia accessible | CaixaBank.

Oferta específica per a entitats socials

CaixaBank disposa d'una proposta de valor per donar suport a les entitats del tercer sector, mitjançant la qual desenvolupa productes i serveis específics. Entre aquests productes i serveis destaquen:

**Comptes d'entitats socials solidàries**

CaixaBank posa a disposició de les entitats socials amb caràcter assistencial el compte Entitats Socials Solidàries, que té per objectiu oferir els serveis que necessiten aquestes entitats per al dia a dia a canvi d'una quota que pot estar bonificada si es compleixen certs requisits.

20.921

Comptes d'entitats socials solidàries

**Targetes ONG**

Els clients poden donar suport a les entitats socials amb què simpatitzen a través de les targetes ONG. CaixaBank aporta anualment a les entitats socials vinculades a les targetes un import fix per targeta activa o bé un percentatge de l'import anual de les compres fetes pel client, en funció de la targeta que triï.



Programa d'habitatge social

*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 precoç i especialitzada als clients amb dificultats.
- | L'impuls de programes d'habitatge social.



Atenció precoç i especialitzada

CaixaBank disposa d'un equip especialitzat en la gestió social en matèria d'habitatge, orientat a identificar i gestionar situacions de vulnerabilitat o emergència social relacionades amb l'habitatge habitual.

Així mateix, disposa del **Servei d'Atenció al Client Hipotecari (SACH)**, un servei telefònic gratuït que ofereix suport a clients afectats per demandes d'execució hipotecària.

En cas de detectar situacions d'exclusió social o vulnerabilitat, es pot dur a terme la revisió dels casos i proposar mesures alternatives a les demandes.

Impuls de programes d'habitatge social

El Grup CaixaBank disposa d'un **programa d'habitatge** social amb impacte a tot el territori espanyol, adreçat 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, i es té una consideració especial a: 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 i posa a la seva disposició un total de 3.400 habitatges. Addicionalment, CaixaBank té signats acords de col·laboració amb diferents administracions públiques en matèria d'habitatge.

Impuls de programes d'habitatge social

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



1.571

**Habitatges sense
bonificació**
307€ import lloguer
mitjà

5.264

**Habitatges amb
bonificació²**
272€ import lloguer
mitjà

¹ Nombre de contractes d'habitatge en programes d'habitatge social.

² Inclou 2.722 contractes d'habitatge amb subvenció directa i 2.542 contractes associats a famílies vulnerables acollides a convenis amb les administracions públiques o a marcs normatius específics de protecció residencial.

CULTURA FINANCERA

La cultura financera és un element fonamental per assolir la inclusió financera. **CaixaBank està compromesa amb la millora de la cultura financera dels seus clients i, en general, de tota la societat**, mitjançant iniciatives adreçades a diferents col·lectius. Aquestes iniciatives tenen com a objectiu millorar el coneixement financer de les persones i, en particular, millorar la comprensió dels productes i riscos financers per tal de facilitar la presa de decisions i contribuir positivament al seu benestar financer.

En concret, els continguts s'adrecen sobretot als col·lectius següents:

- | Menors d'edat i joves.
- | Gent gran (col·lectiu sènior).
- | Persones en situació de vulnerabilitat.
- | Persones amb discapacitat intel·lectual.
- | Accionistes i societat en general.



Iniciatives principals

PROGRAMA AULA

Aula

Formació sobre economia i finances, adreçada a la base accionarial minorista de CaixaBank.

L'EDAT DE LES PRIMERES
VEGADES

Contingut digital adreçat al públic sènior que mostra la importància de la planificació de la jubilació com l'inici d'una nova etapa plena d'oportunitats d'emprenedoria, lleure i aprenentatge.

COMPTES PENDENTS

Contingut digital centrat en la planificació econòmica, que apropa conceptes com l'estalvi, la inversió o la jubilació al dia a dia de les persones a través de les experiències i necessitats de quatre públics diferenciats.

EDUCACIÓ FINANCERA –
ASSOCIACIÓ DE VOLUNTARIS

L'Associació de Voluntaris de CaixaBank porta a terme sessions formatives adreçades a col·lectius de totes les edats i capacitats. Aquestes activitats, que inclouen tallers i xerrades, tenen com a objectiu fomentar una millor comprensió de les finances. S'han impartit continguts adaptats a joves, adults i persones amb discapacitat intel·lectual, cosa que promou una societat més informada i preparada per prendre decisions econòmiques responsables.

MICROBANK ACADEMY

MicroBank Academy brinda una oferta educativa 100% online, que inclou cursos propis i desenvolupats en col·laboració amb Google i Accenture. Són cursos gratuïts que responen a les necessitats reals dels emprenedors, siguin o no clients del Grup.

➤ *Vegeu l'apartat «Oferta educativa per a emprenedors – MicroBank Academy».*

CaixaBanktalks

Plataforma d'esdeveniments i continguts audiovisuals, dissenyada per inspirar, aprendre i créixer. Ofereix xerrades en directe i en streaming sobre temes com ara innovació, sostenibilitat, desenvolupament personal i transformació digital. Està oberta a clients i al públic general, amb continguts adaptats a diferents interessos.

IMAGIN ACADEMY

Programa orientat a apropar les finances als joves de manera accessible, directa i entretinguda a través de canals digitals. Ofereix continguts sobre conceptes financers clau, mètodes de gestió econòmica i informació pràctica aplicable tant a la vida quotidiana com a projectes futurs.

Inclou "El pòdcast de final de mes", que tracta qüestions relacionades amb les finances personals i la gestió dels diners.

➤ *Vegeu l'apartat «Model de distribució – imagin».*



FOMENT DE L'OCUPABILITAT I L'EMPREDORIA

CaixaBank aposta per la formació i el suport a l'emprenedoria, així com pel desenvolupament econòmic dels territoris on opera.

CaixaBank manté un compromís ferm amb la generació de valor i el desenvolupament econòmic de les zones on opera. Amb la finalitat d'impulsar aquest compromís, CaixaBank s'ha fixat, en el marc del Pla Estratègic 2025-2027, l'objectiu d'assolir **les 150.000 persones que han millorat la seva ocupabilitat i accés a una feina**.

Per tal d'avançar en aquest objectiu, CaixaBank impulsa diferents **línies d'actuació orientades a promoure l'ocupació, l'emprenedoria i el desenvolupament social**. Entre aquestes línies d'actuació, destaquen les iniciatives desenvolupades per **MicroBank**, el banc social del Grup, que facilita el finançament per a projectes empresarials i programes de formació, així com l'activitat de **CaixaBank Dualiza**, que contribueix a enfortir la formació professional i la seva modalitat dual, afavorint l'ocupabilitat dels joves i la competitivitat de les empreses.

CaixaBank aposta per la creació de llocs de treball.

- **150.000** (Objectiu PE 2025-27) persones que han millorat la seva ocupabilitat¹
- **72.889** persones que han millorat la seva ocupabilitat 2025-27 **24.673** durant el 1r semestre del 2026



CaixaBank és signant del Compromís col·lectiu per a la salut i la inclusió financera promogut per les Nacions Unides.



IMPULS DEMICROBANK A L'EMPREDORIA I L'OCUPACIÓ

En línia amb el compromís d'impulsar el benestar social i promoure l'ocupació, l'emprenedoria i el desenvolupament social, destaca el finançament ofert per MicroBank. D'aquesta manera, addicionalment a la contribució de MicroBank a la inclusió financera descrita a l'apartat **7** *vegeu «Oferta inclusiva específica de microcrèdits»*, MicroBank està compromès amb la creació d'ocupació, el foment de l'activitat productiva i el desenvolupament de les persones mitjançant:

- La posada en marxa o l'ampliació de negocis a través de **la concessió de microcrèdits a emprenedors i el finançament a empreses socials**.
- La **concessió de suport financer a professionals autònoms i microempreses** com a instrument dinamitzador de l'economia.
- El **finançament dels particulars i les empreses que vulguin invertir en la seva capacitat i educació** amb l'objectiu de millorar la seva ocupabilitat.
- L'**oferta formativa gratuïta a emprenedors** (*7* *vegeu «Cultura financera – MicroBank Academy»*).

CONTRIBUCIÓ AL DESENVOLUPAMENT ECONÒMIC I A LA CREACIÓ D'OCUPACIÓ EL JUNY DEL 2026

14.489

Llocs de treball directes creats amb el suport a emprenedors i microempreses

16.669 el juny del 2025

30M€

Destinats a empreses socials

30M€ el juny del 2025

4.234

Negocis iniciats amb el suport financer rebut

5.256 el juny del 2025

26M€

Destinats a millorar l'ocupabilitat a través de la capacitat i l'educació

21M€ el juny del 2025

25M€

En microcrèdits destinats a emprenedors que han comptat amb el suport d'entitats col·laboradores

24M€ el juny del 2025

Amb aquesta finalitat, MicroBank compta amb el **suport de les institucions europees principals (FEI, BEI, CEB)** 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.



¹ Inclou els llocs de treball directes creats amb el suport del finançament per a negocis de MicroBank i els seus préstecs Skills & Education per a estudiants, els estudiants beneficiats per Dualiza i les persones beneficiades pel programa Tierra de Oportunidades (emprenedoria rural).

Amb l'objectiu de contribuir al desenvolupament econòmic i a la creació d'ocupació, MicroBank posa a disposició d'**emprenedors, professionals, empreses i estudiants diverses solucions financeres adaptades a les seves necessitats**, entre les quals destaquen:

Educació

Finançament de l'accés a l'educació o la formació per millorar les habilitats i l'ocupabilitat.

Programa Skills & Education (S&E)

El programa *Skills & Education*, en col·laboració amb el FEI, facilita l'accés al finançament dels particulars i a organitzacions que puguin proveir serveis d'educació, formació i desenvolupament d'habilitats.

PRÉSTECs SKILLS & EDUCATION ESTUDIANTS

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

10M€

Concedits durant el **1r semestre del 2026** (1.027 operacions amb un import mitjà de 9.938€).
64M€ des del llançament

32%

De les operacions concedides s'han gestionat per canal digital (a través d'imagin)

1.021

Nre. de titulars Préstec S&E Estudiants

Estudi d'impacte del préstec Skills & Education

Durant l'any s'ha dut a terme el primer estudi d'impacte del préstec *Skills & Education*. Els resultats reforcen l'enfocament social i inclusiu del producte, i destaquen:

- | El 89% dels estudiants no hauria pogut cursar els seus estudis o ho hauria fet amb grans dificultats.
- | El 76% declara una millora en la seva situació laboral.

PRÉSTECs SKILLS & EDUCATION NEGOCIS

Préstecs adreçats a centres educatius i de formació per finançar infraestructures, intangibles i circulants.

16M€

Concedits durant el **1r semestre del 2026** (151 operacions amb un import mitjà de 106.438€).
108M€ des del llançament

Emprenedors

Finançament per donar suport a empenedors i microempreses per tal d'impulsar la creació d'ocupació i l'obertura de nous negocis.

Microcrèdit Negocis

Microcrèdits adreçats a empenedors i microempreses amb menys de 10 empleats i una facturació no superior a 2M€ l'any que necessitin finançament per iniciar, consolidar o ampliar el negoci, o per atendre necessitats de capital circulants.

13.493

Operacions

295M€

Import concedit (1r semestre 2026)

21.839€

Import mitjà

Microcrèdit per a negocis en conveni amb entitats

Microcrèdits adreçats a empenedors amb dificultats per accedir al sistema creditici tradicional i que compten amb l'assessorament d'alguna entitat col·laboradora de MicroBank.

1.150

Operacions

25M€

Import concedit (1r semestre 2026)

22.036€

Import mitjà

Microcrèdit MicroBank Agro Relleu Generacional

Microcrèdit adreçat a finançar inversions sostenibles vinculades a una explotació agropecuària (agrària, ramadera i pecuària) d'autònoms i microempreses, especialment joves que s'hagin incorporat al sector, per tal de fomentar el desenvolupament econòmic de les zones rurals i donar solució al relleu generacional.

Microcrèdit Innovació Social

Nou

Microcrèdit destinat al finançament de projectes amb un impacte social, ambiental o socioeconòmic positiu i mesurable, que aportin solucions innovadores a necessitats no cobertes, contribuint a millorar la qualitat de vida, la sostenibilitat, la inclusió o l'accés a oportunitats.

Economia sostenible

Finançament per donar suport a la transició justa cap a una economia sostenible.

Préstec Agroinversió sostenible

Préstec adreçat a emprenedors i microempreses de menys de 10 empleats, fins a 2M€ de facturació, amb activitat en el sector agropecuari. Per finançar inversions sostenibles vinculades a una explotació agropecuària, com ara tractors/recol·lectores per reduir les emissions de la maquinària, cultius resistents a sequeres/inundacions i eficiència hídrica, entre d'altres.

16

Operacions

1M€Import concedit
(1r semestre 2026)**69.730€**

Import mitjà

Economia social

Finançament per facilitar l'accés a finançament a entitats de l'economia social.

Préstec Empresa Social

Préstecs adreçats a entitats i empreses socials, de fins a 250 empleats i fins a 50M€ de facturació, que cerquen un impacte social positiu i mesurable a través d'una activitat empresarial viable econòmicament i respectuosa amb el medi ambient.

146

Operacions

31M€Import concedit
(1r semestre 2026)**209.289€**

Import mitjà

Préstec Comunitats Energètiques Locals (CEL)

Préstec per finançar l'autoconsum compartit en l'àmbit local. Les comunitats energètiques locals (d'ara endavant, CEL) promouen la participació ciutadana en projectes d'energia distribuïda, fomentant la generació d'energia renovable dins de la ciutat o el municipi on resideixen els membres de la Comunitat.

7

Operacions des del llançament

7M€

Import concedit des del llançament

SERVEIS NO FINANCERS PER A EMPRENEDORS

Col·laboracions per promoure l'autoocupació

Una peça essencial són les entitats col·laboradores per promoure l'autoocupació. Les entitats col·laboradores permeten fer una millor avaluació de les operacions, pel seu coneixement dels clients, brinden suport tècnic als emprenedors i els faciliten serveis no financers, sobretot entre els col·lectius que tenen risc d'exclusió financera.

96

Ajuntaments

113

ONG

41Administracions
públiques**305**Entitats
actives**7**Universitats/Escoles
de Negocis**3**Govern
autonòmic**45**Cambres de
comerç**1.222**Clients
assessorats**Serveis que aporten:**

Suport tècnic per al desenvolupament del projecte empresarial



Avaluació del pla de viabilitat



Formació i seguiment

Oferta educativa per a emprenedors**MicroBank Academy**

MicroBank Academy és una eina clau en la proposta de valor de MicroBank. Ofereix acompanyament, formació i recursos a emprenedors, amb la col·laboració d'Accenture i Google. Inclou cursos en línia, totalment gratuïts i oberts a clients i no clients, amb continguts dissenyats per adaptar-se a diversos nivells de coneixement i diferents necessitats. [Vegeu l'apartat «Cultura financera».](#)

15.317

Visites durant el 1r semestre del 2026

146

Cursos disponibles

Mentoring femení

El 2026 s'ha posat en marxa un nou programa de *mentoring* adreçat a dones emprenedores, impulsat per MicroBank en col·laboració amb la Fundació Visa i Autoocupació. Aquesta iniciativa té com a finalitat proporcionar un acompanyament personalitzat a les participants per donar suport al desenvolupament i la consolidació dels seus projectes empresarials.

CAIXABANK DUALIZA

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

ACTIVITAT PRIMER SEMESTRE DEL 2026



Impuls i difusió

IX Convocatòria d'Ajudes Dualiza

- | 38 projectes, 2.860 estudiants, 58 centres d'FP i 67 empreses i institucions.

Acostament entre centres d'FP i empreses

- | 14 Esmorzars i Trobades Dualiza: 248 empreses i 105 centres d'FP.
- | 11 tallers sectorials: 174 empreses.
- | Programa «Suport tutor pime»: 166 empreses, 23 centres d'FP i 173 estudiants.

Esdeveniments amb alumnes i docents per potenciar la innovació

- | MOOC «Projecte Intermodular»: 288 docents.
- | 4 Hackathons d'innovació amb reptes reals: 484 estudiants.
- | 2 Dualiza Innovalabs i 1 curs Dualiza Innova: 118 docents.
- | 6 programes per al desenvolupament de les soft skills: 1.927 estudiants.

Participació activa en congressos d'FP

- | XII Congrés anual FP Empresa: 1.300 docents.
- | V Congrés InnovaProfes: 203 docents.
- | 86 jornades i esdeveniments recolzats d'impuls de l'FP.

Orientació

Tallers i jornades

- | 28 activitats per donar a conèixer l'FP a 852 orientadors i 561 docents de tot el país.

Vocacions Dualiza

- | Desenvolupament del programa a Castella i Lleó, Canàries, Múrcia i Comunitat Valenciana: 1.253 estudiants, 24 empreses i 16 centres d'FP.

Projecte LaBásica

- | Plataforma www.labasica.org: 1.842 docents i 867 centres d'FP vinculats.
- | Accions formatives especialitzades: 441 docents.
- | 7 visites d'aprenentatge a centres referents en grau bàsic: 173 docents.

Jornades d'orientació amb estudiants

- | 18 esdeveniments i fires per atreure els joves cap a l'FP: 17.774 estudiants.

Recerca

Publicació d'informes sobre l'FP:

- | 'Baròmetre de l'FP' i 'Informe Ocupació Inclusiva CIEC'.

Elaboració de 3 FP Anàlisis:

- | 'FP i el relleu generacional en la indústria espanyola', 'La paradoxa de les trajectòries de les dones en l'FP' i 'Indicadors rellevants per a l'orientació d'estudiants d'FP: itinerari formatiu i professional'.

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 1R SEMESTRE DEL 2026



7.005

Alumnes¹

1.255

Empreses



4.459

Docents



436

Centres FP



¹ Els projectes han generat un impacte positiu en 21.953 estudiants més que, tot i no participar directament en les activitats desenvolupades, s'han vist beneficiats pels resultats.

06

Informació de
sostenibilitat

RESPOSTES A LA LONGEVITAT CREIXENT

En un context marcat per l'augment sostingut de l'esperança de vida i per una etapa senyor cada vegada més activa i perllongada, CaixaBank reforça el seu compromís amb el col·lectiu senyor amb la proposta de valor **Generación+**.

Generación+ consolida el propòsit d'acompanyar els clients al llarg de tota la seva vida i impulsa un **paquet de productes innovadors per a la planificació de l'estalvi a llarg termini**, amb productes i serveis dissenyats per garantir l'estabilitat econòmica durant la jubilació, **així com una proposta d'atenció adaptada**.

Des del punt de vista de l'estalvi a llarg termini, CaixaBank ofereix una àmplia gamma de solucions adaptades a les seves diferents necessitats, tant en la fase d'estalvi com en la de disposició, entre les quals destaquen MyBox Jubilació, les rendes vitalícies o els fons de pensions.

Aquesta oferta es complementa amb **accions de sensibilització i educació financera**, com ara les sessions de CaixaBank Talks, que promouen la presa de decisions informades sobre l'estalvi i la inversió a llarg termini ([vegeu «Cultura financera»](#)).

A més, el **Grup impulsa programes socials i de voluntariat adreçats específicament a la gent gran**, que fomenten la seva participació activa en la societat i contribueixen al seu benestar emocional i relacional. Aquestes iniciatives formen part del compromís de CaixaBank, que posa les persones al centre de la seva activitat ([vegeu «Acció social»](#)).



Generación+, impuls del benestar financer i personal de les persones grans.

Planificació de l'estalvi al llarg de la vida



Productes d'estalvi i previsió

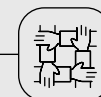


Educació financera sobre l'estalvi

Benestar personal i financer de les persones grans



Proposta d'atenció al col·lectiu senyor



Programes socials i voluntariat per a la gent gran

ATENCIÓ AL COL·LECTIU SÈNIOR

Generación+ compleix el seu primer aniversari com a proposta per acompanyar la nova longevitat.

Després del seu llançament el 2025, **Generación+ s'ha consolidat com l'oferta de CaixaBank per donar resposta als reptes de la nova longevitat i la planificació de la jubilació**, en continuïtat amb el seu model d'atenció preferent iniciat el 2022.

Durant aquest primer any, la iniciativa ha reforçat una relació més proactiva amb els clients sènior, estructurant la seva proposta al voltant de la **planificació financera, l'impuls de l'estalvi per a la jubilació, alternatives de liquiditat i un ecosistema de serveis orientats al benestar**. Durant el primer semestre del 2026, l'oferta s'ha continuat ampliant amb **nous avantatges que pretenen facilitar el dia a dia als clients**, com ara el **testament gratuït en col·laboració amb Legálitas i solucions de taxació i custòdia de joies a través del Mont de Pietat**.

Així mateix, Generación+ ha continuat incorporant nous serveis en àmbits com l'oci, la protecció, la formació i l'assistència, incloent-hi el suport en situacions de dependència mitjançant la gestió d'ajuts públics i l'accés a recursos especialitzats, amb **un model d'acompanyament integral que va més enllà de l'àmbit financer**.

ACOMPANYAMENT A LES PERSONES

Formació

especialitzada en atenció i bon tracte a tota la plantilla comercial de l'Entitat.

Solucions

de liquidació del patrimoni immobiliari. Per transformar el seu patrimoni en benestar i cures.

ADAPTACIÓ A LA SEVA MANERA 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 part d'un agent especialitzat, sense filtres previs robotitzats.

Avançament

del pagament mensual de les pensions al dia 24.

CAIXABANK TREBALLA PER MILLORAR LA INCLUSIÓ FINANCERA

Xarxa d'oficines

Presència a 3.701 municipis a través de 4.235 oficines, 29 ofibusos i 11.001 caixers. Es manté el compromís de no abandonar poblacions i s'amplia el servei d'ofibusos (1.423 poblacions).

Comitè Assessor

Un òrgan independent i multidisciplinari que proporciona criteri expert i visió estratègica, enriquant la presa de decisions i l'evolució de la proposta de valor.

Càtedra Benestar +

Impulsa iniciatives orientades a millorar la qualitat de vida de les persones grans i fomentar una longevitat més inclusiva i sostenible a través de la recerca, l'observatori i el desenvolupament de solucions basades en l'evidència.

IMPULS DE LA SENSIBILITZACIÓ I EL RECONeixEMENT

Premios Generación+

Iniciativa orientada a reconèixer i visibilitzar projectes que contribueixen a millorar la qualitat de vida de la gent gran i a promoure una visió positiva de la longevitat.



Acord amb Atresmedia

Col·laboració en el marc de la iniciativa «Hablando en plata» per impulsar la sensibilització social sobre l'envelliment i fomentar un debat més inclusiu i realista sobre el paper de les persones grans en la societat.

06

Informació de
sostenibilitat

Generación+, una oferta integral orientada a la planificació de la jubilació i l'acompanyament a les persones grans.

CaixaBank renova la certificació AENOR i incorpora l'acreditació de CEOMA.

Tres anys després de ser la primera empresa certificada per AENOR com a entitat compromesa amb les persones grans, CaixaBank ha renovat aquesta certificació i ha incorporat l'acreditació de CEOMA, sent la primera i única empresa a obtenir la màxima qualificació, cosa que consolida el seu compromís sostingut amb el col·lectiu sènior.



CaixaBank participa en el projecte d'Aliança Intergeneracional impulsat per la Fundació SERES.

Iniciativa que aborda la col·laboració entre generacions com a oportunitat per impulsar projectes més inclusius, accessibles i diversos, donant resposta als reptes de la societat. Una iniciativa que connecta empreses, experts, el sector públic i la societat.



Referents en l'acompanyament al col·lectiu sènior.

39.872M€

Rendes vitalícies i VAUL

45%

Quota de penetració 65 anys o més.

63%

Quota de rendes vitalícies

34,3%

Quota de domiciliació de pensions

4,6M

Clients sènior

Dades a 30.06.2026

PRIVACITAT I PROTECCIÓ DE DADES

PROTECCIÓ DE DADES DE CARÀCTER PERSONAL

CaixaBank es regeix pels estàndards més alts de respecte al dret fonamental de protecció de dades de caràcter personal, així com a la preservació de la confidencialitat de la informació que tracta. Aquests constitueixen pilars fonamentals sobre els quals s'assenta la confiança, valor essencial de la seva activitat.

CaixaBank treballa sobre la base d'uns principis que permeten a les persones mantenir un control més gran sobre les seves dades personals, assegurant que només s'utilitzin les dades estrictament necessàries per a les finalitats específiques per a les quals es recullen. També s'apliquen mesures dissenyades per a la supressió o rectificació de dades que puguin ser innecessàries, inexactes o incompletes, així com per conservar-les només durant el temps estrictament necessari per al seu ús legítim. Finalment, **CaixaBank té i aplica mesures de seguretat que tenen com a finalitat preservar la confidencialitat, la integritat, la disponibilitat i la resiliència dels sistemes i serveis associats a les activitats de tractament de dades.** Aquestes mesures es recullen a la Política de seguretat de la informació del Grup CaixaBank i es descriuen a [l'apartat «Ciberseguretat»](#).

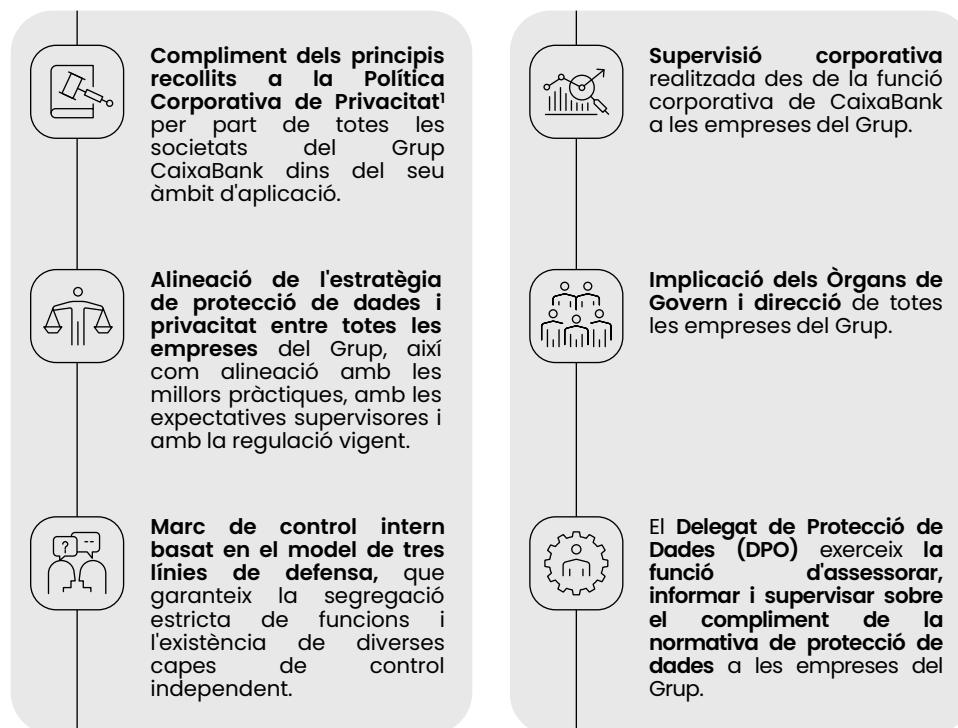
Des d'un enfocament preventiu i proactiu es defineixen les mesures que s'han d'aplicar en els sistemes d'informació per protegir la informació en tot el seu cicle de vida al cos normatiu esmentat i, en qualsevol cas, l'aplicació de les mesures concretes es concreta en l'anàlisi i l'avaluació del risc específic de cada tractament de dades que realitza l'Entitat, seguint la metodologia prevista per a les avaluacions d'impacte en protecció de dades (PIAS).

L'estratègia de CaixaBank en matèria de privacitat s'articula al voltant dels **objectius següents:**

- | **La millora contínua en tots els aspectes relatius a la privacitat** i, en particular, en la responsabilitat proactiva i en l'aplicació del principi de protecció de dades per defecte i des del disseny.
- | **La cultura de la protecció de dades i privacitat** a través de la conscienciació i formació contínua i de qualitat de tots els empleats del Grup.
- | **La protecció de la informació en general i de les dades personals en particular.** En aquest sentit, la coordinació i la col·laboració amb el CISO (*Chief Information Security Officer*) es fan també de manera contínua i el CISO forma part del Comitè de Privacitat, del Comitè de Gestió de Riscos i Avaluacions d'Impacte, i de l'equip avaluador dels tractaments de dades. Així mateix, el DPO (Delegat de Protecció de Dades) forma part del Comitè de Seguretat de l'Entitat.
- | **Govern i anàlisi de la IA en el marc de la protecció de dades.** En aquest sentit, la col·laboració amb el CAIO (*Chief Artificial Intelligence Officer*) es fa també de manera contínua i el CAIO forma part del Comitè de Privacitat, del Comitè de Gestió de Riscos i Avaluacions d'Impacte i de l'equip avaluador dels tractaments de dades.
- | **La qualitat i el govern de la dada.** En aquest sentit, la coordinació i la col·laboració amb el CDO (*Chief Data Officer*) es fan també de manera contínua i el CDO forma part del Comitè de Privacitat.

MARC DE GOVERN

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



El màxim òrgan responsable en relació amb la gestió del risc de privacitat i protecció de dades és el Consell d'Administració, que, entre altres funcions, s'encarrega d'establir l'estratègia i els principis fonamentals de gestió del risc de privacitat i protecció de dades al Grup, supervisant-ne l'aplicació i avaluant-ne periòdicament l'eficàcia, i adoptant, si escau, les mesures adequades per resoldre'n les possibles deficiències. També s'encarrega d'establir el marc de seguiment i evolució del risc de privacitat i protecció de dades, a més de supervisar el compliment del dret fonamental a la protecció de dades. Addicionalment, entre les seves funcions destaca aprovar i vetllar pel compliment de la **Política corporativa de privacitat¹**.

El **Delegat de Protecció de Dades (DPO)** és l'encarregat de reportar periòdicament al Comitè de Privacitat, al Comitè de Direcció i al Conseller Delegat la informació relativa a la privacitat i la protecció de dades.

Marc de polítiques i principis en matèria de privacitat

Política corporativa de privacitat de CaixaBank

La Política corporativa de privacitat de CaixaBank¹, actualitzada el 2024 pel Consell d'Administració, estableix el marc de govern de la privacitat i l'ús ètic de les dades.

La Política estableix els principis que el Grup aplica en el tractament de la informació personal, els drets que reconeix als interessats i el marc de govern intern. A la Política també es regula la figura del DPO i es garanteix l'establiment dels procediments i les mesures que són necessaris per assegurar una gestió del risc de privacitat i protecció de dades d'acord amb l'apetència de risc del Grup.

La Política se sotmet a la revisió del Consell d'Administració amb una periodicitat trienal. No obstant això, la Direcció de *Compliance*, juntament amb el DPO, fan una revisió anual del contingut i, si escau, proposen modificacions perquè siguin aprovades pel Consell d'Administració.



¹ Són públics uns Principis d'aquesta Política: *Principis generals de la Política corporativa de privacitat i protecció de dades*.

Política de privacitat de clients

En relació amb el deure d'informació, CaixaBank posa a disposició del públic en general i dels seus clients en particular la **Política de privacitat de clients**¹, en què de manera detallada informa del tractament de dades personals que porta a terme el Grup, incloent-hi un canal directe per contactar amb el DPO, i dels canals específics per exercir drets i per consultar els aspectes essencials dels tractaments en corresponsabilitat, a més de proporcionar un enllaç per gestionar les preferències quant als tractaments de dades que es realitzen, a l'efecte de complir el que disposen els articles 13 i 14 del Reglament general de protecció de dades (d'ara endavant, RGPD), així com el principi de transparència.

Aquesta Política està publicada al web de CaixaBank i és objecte de revisió i actualització periòdica cada sis mesos per tal de reflectir de manera fidel totes aquelles activitats de tractament de dades que es duen a terme.

Adicionalment, CaixaBank comunica als seus clients, de manera individualitzada, cadascuna de les actualitzacions que realitza de la Política esmentada a través de l'extracte de moviments del compte corrent que els remet mensualment en un apartat diferenciat o mitjançant els canals habituals.

Protocols

Adicionalment, el Grup disposa d'una sèrie de protocols en matèria de protecció de dades que reforcen la gestió:

- | **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.**

Comitès en matèria de privacitat i protecció de dades

Adicionalment al marc de polítiques en matèria de privacitat, el Grup disposa de dos comitès corporatius que fan el seguiment de la gestió diària dels riscos de privacitat i protecció de dades.

Comitè Corporatiu de Privacitat

La seva finalitat és garantir el respecte al dret fonamental a la protecció de dades (consignat a la Carta dels drets fonamentals de la Unió Europea) en totes les activitats que es duuguin a terme mitjançant el seguiment de l'aplicació de la legislació aplicable en cada moment, la resolució de les incidències que es detectin i, si escau, el lideratge en la implementació de la normativa i en l'establiment de criteris interpretatius de la matèria.



Comitè de Gestió de Riscos i Avaluacions d'Impacte (Comitè PIA)

S'encarrega de l'anàlisi i, si escau, de la sanció de nous tractaments de dades personals i de l'ús ètic de les dades i els components d'intel·ligència artificial. Les seves decisions es ratifiquen al Comitè Corporatiu de Privacitat.



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 protecció de dades dels titulars de les dades.

Així mateix, les empreses del Grup CaixaBank 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.

Adicionalment, es compta amb el grup de seguiment de protecció de dades de les empreses del grup, al qual el DPO trasllada a les empreses del Grup els criteris adoptats pel Comitè Corporatiu de Privacitat. A aquest grup hi assisteixen els responsables de privacitat de les empreses del Grup, així com els DPO nacionals de filials internacionals.



¹ Política de privacitat de CaixaBank, S.A.

MARC DE GESTIÓ DE LA PROTECCIÓ DE DADES

CaixaBank disposa d'un marc de gestió en matèria de protecció de dades que integra un conjunt de mesures orientades a garantir un tractament adequat i segur de les dades dels clients. Així mateix, es complementa amb canals de comunicació habilitats perquè els clients puguin resoldre els seus dubtes en relació amb la privacitat, així com amb procediments específics per a la gestió d'incidències, cosa que assegura una resposta eficaç i coherent davant de qualsevol situació que pugui afectar les dades personals.

Mesures implantades en relació amb el compromís amb la protecció de dades

Cultura de privacitat: formació i conscienciació

Per al Grup CaixaBank és fonamental que els seus empleats 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 a això, CaixaBank disposa de **normativa interna en matèria de confidencialitat i tractament de dades de caràcter personal** sobre la base de la qual han d'actuar els seus empleats. En aquest sentit, a l'efecte de mantenir els seus empleats informats i conscienciats de tots els aspectes rellevants que cal tenir en compte en el dia a dia per donar compliment a la normativa de protecció de dades, CaixaBank disposa d'una norma interna, **la Norma 47, relativa a la Confidencialitat i al Tractament de dades de caràcter personal**.

Així mateix, **el Grup imparteix formació periòdica obligatòria als seus empleats sobre protecció de dades**. Aquesta formació inclou un curs obligatori que es realitza biennalment i la superació del qual està vinculada a la percepció de la remuneració variable.

A més, els membres del Comitè de Privacitat, del Comitè de Gestió de Riscos i Avaluacions d'Impacte, el DPO i els integrants de l'Oficina de Privacitat mantenen una actualització contínua mitjançant la **formació especialitzada que proporciona l'ISMS Fòrum** en matèria de protecció de dades i seguretat de la informació.

De manera complementària, **s'ha impartit formació especialitzada a aquells equips les funcions dels quals requereixen coneixements específics en protecció de dades**. En particular, els membres del Comitè de Privacitat han rebut un curs presencial sobre protecció de dades en el context de la intel·ligència artificial, centrat en aspectes com les diferències i similituds entre l'RGPD i el RIA, els actius del tractament que constitueixen sistemes d'IA i els seus impactes en la ciberseguretat, així com el govern de la dada en el context de la IA.

Finalment, **es duen a terme campanyes de conscienciació i sensibilització**, i l'Oficina de Privacitat elabora i distribueix amb caràcter periòdic una *newsletter* especialitzada en matèria de privacitat i protecció de dades en què es comparteixen les notícies més rellevants i amb afectació al Grup.



Seguiment continu de les novetats reguladores

El Grup té un departament específic encarregat del seguiment i la implementació normativa a través del qual es canalitza l'estudi i l'establiment de l'impacte i dels plans d'acció necessaris per part de les àrees especialistes.

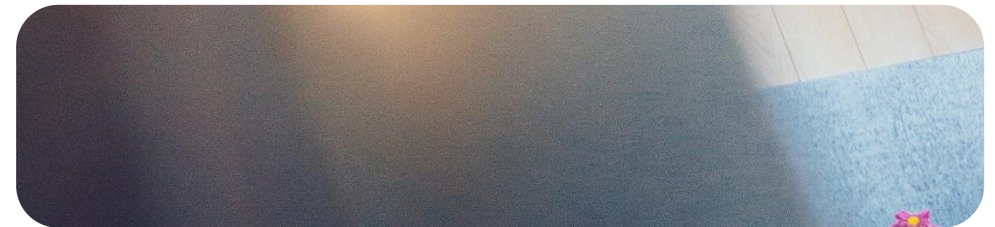
Adicionalment, per part de l'oficina del DPO es fa un seguiment continu dels pronunciaments de les autoritats de protecció de dades i, si escau, s'eleva al Comitè de Privacitat per al seu coneixement, seguiment i, si escau, per a l'adopció de plans d'acció.

Establiment de mesures de seguretat de les dades

El Grup duu a terme procediments per a la gestió dels incidents de seguretat i també estableix mesures de seguretat que tenen com a finalitat preservar la confidencialitat, la integritat, la disponibilitat i la resiliència dels sistemes i serveis associats a les activitats de tractament de dades ([vegeu l'apartat «Ciberseguretat»](#)).

Revisions específiques sobre el compliment de la normativa de protecció de dades

La protecció de dades i la privacitat al Grup s'articulen mitjançant un marc de control intern basat en el model de tres línies de defensa: Oficina DPO, Compliment Normatiu i Auditoria Interna, que garanteix una adequada segregació de funcions i l'existència de múltiples nivells de control independent. En aquest context, Auditoria Interna fa revisions específiques sobre el compliment de la normativa de protecció de dades en el marc del seu programa anual d'auditoria.



CIBERSEGURETAT



La ciberseguretat és una de les prioritats del Grup CaixaBank, que acompanya la transformació de l'ecosistema tecnològic del Grup

Aquests primers mesos de l'any 2026 s'està produint un canvi sense precedents en el panorama de la ciberseguretat. Destaca l'increment significatiu del volum, la sofisticació i la velocitat dels ciberatacs com a conseqüència de l'adopció de la intel·ligència artificial per part dels atacants, juntament amb el desenvolupament de models cada vegada més avançats capaços d'identificar i explotar vulnerabilitats de manera autònoma (Frontier AI), reduint significativament els temps de resposta davant un atac.

Aquest escenari obliga el Grup CaixaBank a replantejar les seves estratègies de ciberdefensa, evolucionant cap a models més resilents, automatitzats i també basats en intel·ligència artificial, capaços d'anticipar i contenir amenaces en temps real.

En el marc del **Pla Director de Seguretat de la Informació 2026**, i en línia amb el **Pla Cosmos** ([vegeu l'apartat «COSMOS»](#)), destaquen iniciatives enfocades a incrementar la ciberresiliència de l'organització mitjançant el reforç de capacitats avançades d'identificació, detecció i resposta utilitzant tecnologies agèntiques. Addicionalment, CaixaBank ha activat un pla específic per fer front a l'amenaça que models com Anthropic Mythos suposen per a la ciberseguretat. Així mateix, es continuen evolucionant capacitats clau de ciberseguretat com ara la criptografia quàntica, la protecció de les dades, la seguretat en entorns *cloud*, els mecanismes d'autenticació, la identitat digital del client, el reforç dels controls de ciberseguretat aplicats als proveïdors, la protecció del desenvolupament de programari, la prevenció de la fuga de dades o el reforç de les capacitats per gestionar adequadament els nous riscos associats a l'ús de noves tecnologies com la intel·ligència artificial.

IDENTIFICACIÓ, AVALUACIÓ I GESTIÓ DE RISCOS EN SEGURETAT DE LA INFORMACIÓ

Tenint en compte la rellevància de la tecnologia en la interacció amb els clients i per al desenvolupament del negoci del Grup, **CaixaBank identifica el risc tecnològic com un risc de primer nivell dins del seu Catàleg Corporatiu de Riscos.**

En aquest context i dins dels processos estratègics de riscos definits per a la identificació, el mesurament, el seguiment i el control dels riscos ([vegeu l'apartat «Gestió del risc»](#)), **el risc de seguretat de la informació s'avalua de forma periòdica (Risk Assessment)** en el marc del risc tecnològic.

Els resultats d'aquest procés s'utilitzen per valorar els riscos de seguretat de la informació i identificar les contramesures addicionals necessàries per mantenir el risc dins de l'apetència definida pel Grup, així com per prioritzar la dedicació d'esforços i recursos de cadascuna de les iniciatives de desplegament de contramesures.

Per tal de mitigar els riscos identificats, el Grup disposa d'un marc de govern robust, un entorn de control eficaç, un model corporatiu amb un equip qualificat i el Pla Cosmos, els objectius del qual estan alineats amb el Pla Estratègic del Grup 2025-2027. L'execució d'aquest Pla, en l'àmbit de la seguretat de la informació, es realitza mitjançant el **Pla Director de Seguretat de la Informació**.



CaixaBank disposa d'un marc de govern de la seguretat de la informació que s'estructura al voltant d'uns **Òrgans de Govern** que duen a terme la supervisió, de la **Política Corporativa de Seguretat de la Informació**, del **Comitè de Tecnologia i Seguretat de la Informació** i d'un **marc de control intern** amb una gestió de riscos certificada pels estàndards més elevats.

La **Comissió d'Innovació, Tecnologia i Transformació Digital** és l'òrgan principal d'aquest marc de govern i assisteix el Consell d'Administració en la supervisió i el seguiment dels riscos tecnològics a què està exposat el Grup.

La **Política corporativa de seguretat de la informació** estableix el marc de govern, les funcions, els rols i els principis generals per a la gestió de la ciberseguretat, incloent-hi el paper del CISO (Chief Information Security Officer), responsable d'executar l'estratègia i d'informar periòdicament sobre la seva evolució als òrgans de govern i gestió.

Així mateix, el **Comitè de Tecnologia i Seguretat de la Informació** supervisa l'aplicació de la Política, l'execució de l'estratègia de seguretat de la informació, així com la implantació efectiva de les iniciatives en aquesta matèria.

POLÍTICA CORPORATIVA DE SEGURETAT DE LA INFORMACIÓ

Com a marc de gestió dels riscos de seguretat de la informació, el Grup CaixaBank disposa de la **Política Corporativa de Seguretat de la Informació**¹, l'objectiu de la qual és definir els principis corporatius sobre els quals s'hauran de basar les actuacions que es realitzen en aquest àmbit, que són:

- | Definir les mesures de caràcter tècnic i organitzatiu necessàries per mitigar el risc sobre la seguretat de la informació del Grup.
- | Assegurar l'avaluació de les decisions en matèria de seguretat de la informació per tal de preservar l'equilibri entre la rendibilitat i els riscos.
- | Mantenir una gestió adequada d'aquest risc, en consonància amb el Marc d'Apetència de Risc, el resultat de la qual s'ha de situar en el perfil de risc mitjà-baix que ha determinat el Consell d'Administració per al Grup.
- | Complir els requisits reguladors i les expectatives supervisores.

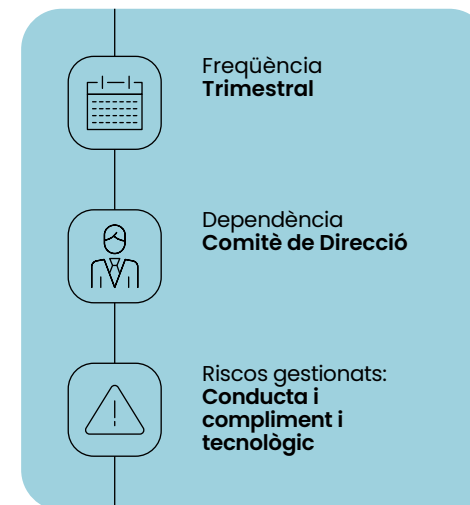
La Política està basada en els estàndards internacionals principals i alineada amb la **Política corporativa de gestió del risc tecnològic**.

La Política és revisada anualment per part del Consell d'Administració i la seva actualització està prevista per al mes de setembre del 2026.

COMITÈ DE TECNOLOGIA I SEGURETAT DE LA INFORMACIÓ

Constitueix el màxim òrgan executiu i decisor per a tots els aspectes relacionats amb la seguretat de la informació a escala corporativa, i la seva presidència recau en un membre del Comitè de Direcció.

És responsable de garantir la seguretat de la informació al Grup mitjançant l'aplicació de la Política corporativa de seguretat de la informació i la mitigació dels riscos i les debilitats identificats.



3

Reunions del Comitè en el 1r semestre del 2026:

2

D'ordinàries

1

D'extraordinària



¹ Son públics uns principis d'aquesta Política al web corporatiu: [Principis d'actuació de la Política corporativa de seguretat de la informació](#).

06

Informació de sostenibilitat

ENTORN DE CONTROL

El marc de control intern del Grup està integrat en el sistema de govern intern del Grup, alineat amb el model de negoci. Les seves directrius es configuren sobre la base del «model de tres línies de defensa». En l'àmbit de la seguretat de la informació, aquestes tres línies de defensa estan formades per les àrees de Seguretat de la Informació, Control de Riscos No Financers i Auditoria Interna. Així mateix, CaixaBank està sotmesa a la supervisió del regulador bancari.



L'entorn de control es basa en el model de tres línies de defensa que garanteix la segregació estricta de funcions i l'existència de diverses capes de control independent.

CERTIFICACIONS

A més de les revisions de seguretat, les avaluacions de les línies de defensa, les inspeccions realitzades per les autoritats supervisores i les auditories dutes a terme per tercers (com ara SWIFT, IBERPAY, TARGET2, PCI, entre d'altres), així com l'auditoria financera anual que inclou aspectes relacionats amb la seguretat de la informació, CaixaBank manté de forma anual certificacions reconegudes internacionalment en l'àmbit de la seguretat de la informació, com la ISO 27001, que certifica tots els processos de ciberseguretat del Grup, incloent-hi el CSIRT i l'Esquema Nacional de Seguretat en la passarel·la de pagaments que ofereix el Grup a l'Administració pública.



MESURAMENT DE CAPACITATS

CaixaBank participa en diferents exercicis en què es fan una sèrie de proves en les quals **s'avaluen determinades capacitats en matèria de ciberseguretat**, en les quals ocupa les primeres posicions dins del sector bancari a escala nacional.

BENCHMARKS

	ISMS ²	DJSI ³	CSF ⁴
CaixaBank	8,3/10	97/100	4,16/5
Peers	7,2/10	—	3,46/5

BITSIGHT¹

Peer 1

810



Peer 2

800



Peer 3

760



Peer 4

700



Advanced

Intermediate

¹ Ràting extern de Bitsight (escala 900-0).

² Ciberexercicis Multisectorial 2025 ISMS Forum.

³ Dow Jones Sustainability Index (DJSI) 2025. Information Security. [Vegeu l'apartat «Índexs i ràtings ASG».](#)

⁴ Cyber Strategy Framework (CSF).

Nota: CaixaBank i BPI van obtenir la mateixa nota (810).

ACTUACIONS PRINCIPALS DUTES A TERME DURANT EL PRIMER SEMESTRE DEL 2026



CaixaBank aposta per una inversió sostinguda en ciberseguretat, mantenint el compromís estratègic orientat a protegir el Grup davant de riscos creixents i a garantir-ne la resiliència digital.



Amb l'objectiu de mitigar els riscos associats a la seguretat de la informació, el Grup disposa d'una estratègia clara, que es materialitza en l'operativa diària mitjançant la implementació de plans d'acció específics. Aquesta estratègia està alineada amb el **Pla Estratègic 2025-2027**, en el marc del qual es va llançar **Cosmos (2025-2030)**, un pla transformador orientat a convertir l'ecosistema tecnològic en un avantatge competitiu que afavoreixi el creixement comercial i l'eficiència operativa.

L'execució d'aquesta estratègia s'articula a través del **Pla Director de Seguretat de la Informació**, en el qual es concreten els projectes que es desenvoluparan durant l'exercici. El Pla integra tant les iniciatives transformadores definides a Cosmos com aquelles que sorgeixen de la revisió contínua de riscos i del monitoratge permanent de les amenaces globals.

Durant aquest semestre, CaixaBank ha dut a terme diverses accions en el marc del **Pla Director de Seguretat de la Informació 2026**, dirigides principalment a protegir els processos de negoci i a reforçar la capacitat de resposta davant les possibles amenaces a les quals està exposat el Grup.

Per a la implantació d'aquestes iniciatives, CaixaBank ha fet les inversions necessàries tant en capacitats tècniques com en els recursos humans requerits per executar-les. En aquest sentit, CaixaBank **disposarà d'un pressupost de +140M€¹ durant el 2026**.

Tot seguit es descriuen les iniciatives principals que s'han dut a terme:



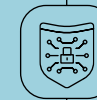
**CULTURA I
CIBERSEGURETAT**



**DESENVOLUPAMENT
SEGUR**



CIBERRESILIÈNCIA



CIBERCOMPLIANCE



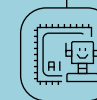
**PREVENCIÓ DEL
CIBERFRAU**



**GESTIÓ DE RISCOS DE
TERCERS**



**IDENTITAT I
PROTECCIÓ DE LES
DADES**



CIBERPÒLISSA

¹ Aquest import està registrat als epígrafs corresponents dels Estats financers intermedis del 2026.

➤ [Vegeu els Estats financers consolidats intermedis del Grup CaixaBank.](#)

CULTURA DE LA CIBERSEGURETAT

El Grup CaixaBank continua potenciant la cultura de la ciberseguretat mitjançant programes continus de conscienciació i sensibilització adreçats a empleats i clients

Durant el primer semestre del 2026 s'han realitzat diferents programes de conscienciació especialitzats per a empleats i clients.

Empleats

- | **Realització de formacions obligatòries.** S'ha llançat el curs anual obligatori «Informació i seguretat física» a Evoluciona 
- | **Webinars mensuals InfoProtect.** Un seminari web amb contingut actualitzat sobre els fraus principals.
- | **Newsletter InfoProtect Security News.**
- | **Canal InfoProtect.** Cada setmana es publica un nou article, que de vegades inclou vídeos.
- | **Simulacions mensuals de phishing.** Sessions mensuals en línia per sensibilitzar els usuaris. A més, una simulació combinada *vishing* + *phishing* al Comitè de Direcció.
- | **Club InfoProtect.** Xarxa de 17 ambaixadors de seguretat distribuïts per les oficines que tenen com a objectiu impulsar la cultura de ciberseguretat a tot el Grup.

Clients

- | **Guia antifrau per a clients a petites poblacions.**
Els clients de petits municipis que visiten l'oficín reben una guia pràctica amb recomanacions per identificar possibles fraus i saber com s'ha d'actuar davant d'aquestes situacions.
- | **Informació als clients sobre l'atac NFC.** Una perillosa campanya de ciberdelinqüència utilitzant el xip NFC dels telèfons mòbils per robar dades bancàries.
- | **Campanya de sensibilització sobre els riscos del frau digital i com prevenir-lo.** Amb la mini sèrie «Descobrint un ciberfrau» de 6 vídeos curts.
- | **Continguts a Internet:** nous articles i vídeos sobre temes de ciberseguretat i prevenció del frau al *web*, al *blog* i a les xarxes socials de CaixaBank.
- | **CaixaBank Protect.** Newsletter trimestral amb continguts de seguretat i prevenció contra el frau. S'envia a més de 8 milions de clients.



Escalada de possibles incidents en ciberseguretat

CaixaBank promou una cultura de ciberseguretat sòlida mitjançant la formació i conscienciació dels seus empleats, així com a través de normatives internes de coneixement obligat. Aquestes normatives estableixen l'**obligació de comunicar de manera immediata qualsevol incidència o sospita que pugui afectar la seguretat de la informació del Grup**. Així mateix, els empleats disposen d'eines específiques per comunicar intents de **phishing**, l'eficàcia de les quals s'avalua periòdicament mitjançant simulacions mensuals.

INFOPROTECT.
Think safely

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



6

Simulacres de *phishing* per empleat durant aquest semestre
12 el 2025 (anual)



82%

Professionals que han fet el curs de seguretat durant aquest semestre (llançat a l'abril)
97% el 2025 (anual)

CIBERRESILIÈNCIA

Informació de sostenibilitat

En el marc de l'estratègia de ciberresiliència, el Grup ha desenvolupat actuacions orientades a enfortir la capacitat d'anticipar, resistir, respondre i recuperar-se davant d'incidents de ciberseguretat, cosa que assegura la continuïtat operativa i la protecció dels serveis crítics. Aquestes iniciatives s'han articulades sobre pilars fonamentals que inclouen la prevenció proactiva, la detecció precoç d'amenaçes, la resposta eficaç davant d'incidents i la recuperació àgil dels sistemes afectats, tot plegat sota un enfocament integral que reforça la confiança i la resiliència tecnològica de CaixaBank.

Controls avançats en defensa activa

El Grup disposa de **controls avançats de defensa activa** per a la seguretat en els seus sistemes, que segueixen els *frameworks* principals de seguretat de la informació i permeten posar a prova els seus sistemes per part de tercers. Cal destacar els exercicis següents:

- | **RED TEAM:** realitza exercicis basats en directrius de TIBER-EU. En aquests exercicis es posa a prova la robustesa dels sistemes amb atacs reals controlats per part de tercers independents.
- | **TABLE TOP:** activitats de simulació en què es gestionen i resolen possibles incidents. Aquest tipus d'exercici té com a objectiu avaluar les respostes, els processos i les decisions que es prendrien durant un ciberincident real (100% compliment del pla de proves dels IRM).



6

Exercicis de Red Team l'any 2025.



100%

Compliment del pla de proves dels IRM (Incident Response Management).

CaixaBank té implementat el Programa de Bug Bounty (recompensa per troballes), l'objectiu del qual és reforçar la seguretat digital, incentivant la detecció precoç de vulnerabilitats per part d'investigadors externs. Es realitza en col·laboració amb la plataforma de recompenses de bugs (Yogosha) i una plataforma *Premier Security Testing* basada en *crowdsourcing* (SynAck). Aquest programa té 520 participants que han reportat 13 vulnerabilitats altes/crítiques.

A més, s'han reforçat altres controls tant per a la detecció de noves vulnerabilitats (l'escaneig d'infraestructures amb un 97% de cobertura) com per minimitzar les vulnerabilitats actives.

Controls avançats de detecció i resposta

L'existència d'una primera línia de detecció i resposta d'atacs cibernètics robusta és clau en un entorn en què el nombre de ciberatacs a escala global s'ha continuat incrementant de manera significativa. En concret, els sistemes de CaixaBank han registrat un increment dels ciberatacs del 46% respecte al 2025.

CaixaBank disposa de l'**equip ciberSOC**, responsable de la detecció, l'anàlisi i la resposta davant de potencials incidents de ciberseguretat, tant interns com externs. Aquest equip opera de manera ininterrompuda, les 24 hores del dia i els 7 dies de la setmana, i utilitza mecanismes avançats basats en alertes generades per eines de monitoratge desplegades a punts crítics de la xarxa i dels sistemes. Així mateix, els últims anys ha reforçat les seves capacitats de detecció i resposta davant de possibles incidents mitjançant serveis d'intel·ligència i l'enfortiment de les seves capacitats analítiques.

Així mateix, s'estan desenvolupant i incorporant nous models d'intel·ligència artificial, tant propis com de tercers, que permeten anticipar i prevenir ciberatacs, així com respondre de manera més ràpida i precisa davant de potencials amenaces.

Durant el semestre es van gestionar 4 incidents, que van ser mitigats de manera eficaç, amb afectació limitada i sense impacte material significatiu.



PREVENCIÓ DEL CIBERATAAC

CaixaBank disposa de la **Financial Crime Unit (FCU)**, que centralitza les activitats de prevenció, detecció i gestió del frau i dels delictes financers, en coordinació amb les capacitats de ciberseguretat i ciberfrau del Grup.

Durant el 2026, en l'àmbit de l'FCU s'han dut a terme projectes orientats a millorar la gestió del frau en tot el seu cicle de vida. Així mateix, s'han continuat optimitzant els processos operatius i reforçant les capacitats d'analítica avançada, intel·ligència artificial i *machine learning*, amb l'objectiu de millorar la detecció i l'anàlisi del frau des d'una perspectiva integral.

Adicionalment, CaixaBank, juntament amb altres entitats financeres, va crear el 2023 la societat **Fraudfense**, l'objectiu de la qual és prevenir el frau financer mitjançant la col·laboració i el desenvolupament de tecnologia avançada. Al juny, s'ha posat en funcionament **Fraudfense Check**, el primer servei de la companyia, obert a la participació de tot el sector financer espanyol, que marca una fita en la lluita contra el crim financer.

Tendències i mesures específiques davant del frau financer

Els últims anys, el panorama del frau financer ha evolucionat de forma significativa, impulsat per noves tècniques i comportaments que requereixen respostes cada vegada més sofisticades. En línia amb el seu compromís amb la protecció dels clients i la prevenció del frau, CaixaBank ha reforçat les seves estratègies per anticipar-se a aquestes amenaces.

En aquest context, s'observa una **tendència creixent del frau autoritzat**, en què és la mateixa víctima qui fa l'operació. Per aquest motiu, CaixaBank ha intensificat les accions de conscienciació adreçades als clients, descrites a [7 l'apartat «Cultura de ciberseguretat»](#).

Quant al **frau no autoritzat**, es manté en nivells residuals gràcies a l'elevada resiliència dels sistemes del Grup i als nombrosos controls implantats, entre els quals destaquen la detecció precoç de campanyes de *phishing* i l'anàlisi de mostres de *malware*.

Les mesures implantades permeten fer un seguiment continu dels riscos de frau i dels plans de mitigació associats, avaluar-ne l'impacte sobre els negocis i clients del Grup, i identificar els principals fets, esdeveniments i tendències rellevants en aquesta matèria.

Identitat digital

CaixaBank continua evolucionant els processos d'identificació digital, amb l'objectiu de garantir els processos d'autenticació i autorització, protegir contra frauds i suplantacions, i facilitar la traçabilitat i el control.

CaixaBank ha adoptat una **visió omnicanal 360° que permet identificar i mitigar riscos de ciberfrau a tots els punts de contacte amb el client**, tant en canals digitals com presencials, oferint una protecció més sòlida i coherent.

IDENTITAT I PROTECCIÓ DE LES DADES

La protecció de dades constitueix un element clau de la gestió de CaixaBank i es desenvolupa en compliment de la normativa vigent en aquesta matèria.

La seva gestió s'articula en dos àmbits complementaris: d'una banda, **el tractament intern de les dades realitzat per CaixaBank**, descrit a [7 l'apartat «Privacitat i protecció de dades»](#), i, d'altra banda, **els sistemes de seguretat establerts** per protegir la informació contra robatoris, pèrdues o accessos no autoritzats.

En aquest sentit, **el Grup disposa de sistemes avançats de ciberseguretat orientats a prevenir accessos no autoritzats i evitar fuites d'informació**. Aquests mecanismes se sustenten en tecnologies d'última generació i en processos de control continu.

Considerant els nous vectors d'atac i la transformació tecnològica en curs, incloent-hi l'adopció d'entorns *cloud* i l'increment dels atacs basats en intel·ligència artificial, **s'han implementat millores específiques en el marc de govern i en els mecanismes de monitoratge per reforçar la protecció de les dades**. Aquestes accions pretenen garantir un control efectiu, la traçabilitat de les mesures aplicades i l'alineació amb els estàndards interns i reguladors.

Aquestes mesures han permès que **els últims tres anys no s'hagi produït cap incident que hagi suposat una fuga de dades**.

5.502.218

Nombre d'esdeveniments

665

Nombre d'esdeveniments analitzats¹

0

Nombre d'incidents



¹ Es revisen tots els esdeveniments que generen alerta per part de l'equip de CyberSOC.

06

Informació de sostenibilitat

DESENVOLUPAMENT SEGUR

CaixaBank aplica una sèrie de principis i controls que garanteixen que el programari es dissenya, construeix, prova i desplega amb seguretat des de l'inici (*security by design*), integrant pràctiques de DevSecOps en tot el cicle de vida del desenvolupament (SSDLC).

Durant el 2026, CaixaBank ha continuat millorant aquests controls, avançant en la protecció integral del procés de desenvolupament de programari i els seus lliurables, assolint la cobertura del 100% de les arquitectures rellevants integrades en l'SDLC i permetent activar mecanismes de bloqueig en cas de desviacions en el compliment d'aspectes clau.

CIBERCOMPLIANCE

El Grup ha adoptat com a marc de referència els requisits establerts per estàndards internacionals de bones pràctiques, com ara la família de normes **ISO/IEC 27001** i el **NIST Cybersecurity Framework**. Aquests estàndards es complementen amb les obligacions derivades de diverses lleis i regulacions — incloent-hi la **Directiva NIS2**, el **Reglament DORA** (*Digital Operational Resilience Act*) i el **Reglament d'Intel·ligència Artificial**—, així com amb els requisits exigits per supervisors locals i sectorials i per tercers, com l'**Esquema Nacional de Seguretat** (ENS).

Tot això conforma el **Cos Normatiu de Seguretat de la Informació del Grup CaixaBank**, que constitueix la base per a la gestió i el control de la seguretat al Grup. Aquest cos normatiu és objecte d'un monitoratge continu per garantir-ne el compliment, i els resultats de la supervisió esmentada es reporten periòdicament als actors clau, tant interns com externs al Grup.

GESTIÓ DE RISCOS DE TERCERS

CaixaBank gestiona de manera efectiva la dependència i els riscos associats als proveïdors de serveis de tecnologia (IT), que afecten de manera indirecta diversos dels àmbits esmentats prèviament, com ara la ciberresiliència o la protecció de dades.

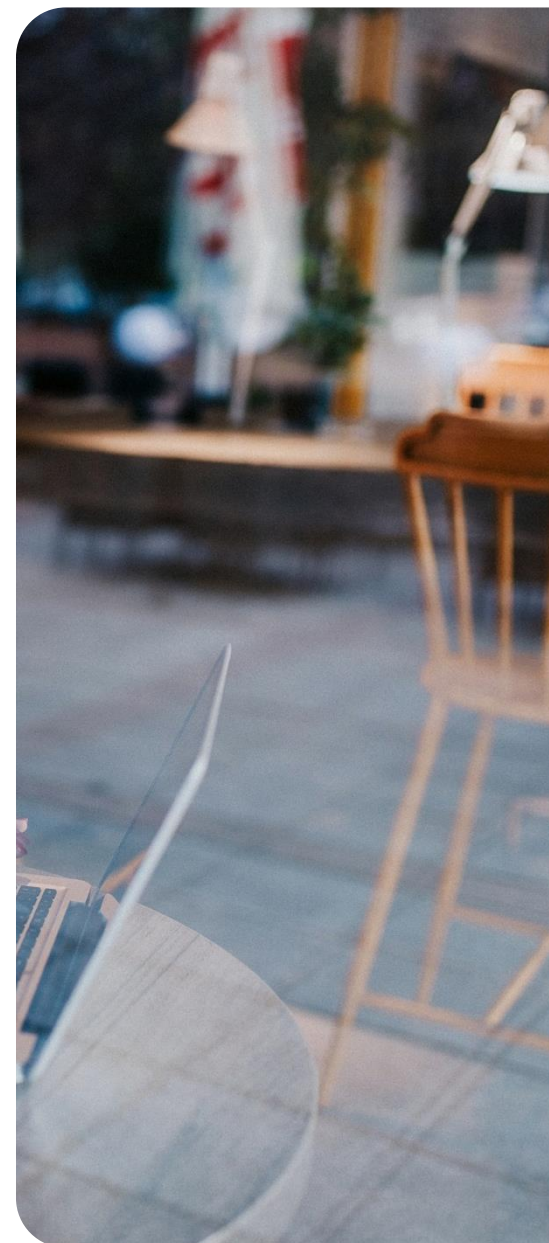
Per tal de gestionar aquests riscos i garantir la continuïtat operativa davant possibles incidents que puguin afectar els proveïdors de tecnologia, **el Grup ha implementat mesures específiques per enfortir la resiliència i la seguretat en la seva cadena de subministrament tecnològica**.

Així mateix, **aplica diversos controls de ciberseguretat sobre els proveïdors les aplicacions dels quals s'integren en la seva infraestructura**, incloent-hi revisions tècniques de seguretat, avaluacions de compliment normatiu, monitoratge continu i participació en ciberexercicis.

Adicionalment, **continua reforçant la gestió de riscos de tercers mitjançant col·laboracions amb referents del sector**, amb la finalitat de mitigar amenaces emergents, respondre amb agilitat davant d'incidents i protegir les dades sensibles dels clients, especialment davant dels riscos associats a la integració de la intel·ligència artificial en els processos interns del Grup.

CIBERPÒLIS

CaixaBank disposa d'una **pòlissa de ciberseguretat i protecció de dades** que es revisa i es renova anualment. Les seves cobertures inclouen les pèrdues financeres que pugui patir en cas d'un ciberatac o una filtració de dades.



INNOVACIÓ EN CIBERSEGURETAT

Durant el 2026 CaixaBank continua participant en diferents projectes d'R+D+I, col·laborant a escala europea en el desenvolupament de capacitats de ciberseguretat. Durant el primer semestre del 2026, a més dels altres projectes en què ja participava, s'han iniciat els projectes següents:

**VIGILANCE (Gener 2026 – Desembre 2028)**

Té com a objectiu reforçar la ciberseguretat en infraestructures crítiques europees mitjançant capacitats avançades de monitoratge, anàlisi i resposta davant d'amenaçes emergents. El projecte desenvoluparà sistemes proactius per a la detecció de riscos i la millora de la resiliència digital, fomentant la col·laboració entre entitats europees. CaixaBank hi participa com a soci clau, aportant la seva experiència en seguretat i innovació tecnològica i liderant un cas d'ús orientat a la protecció del sector financer davant de ciberatacs sofisticats.

**CYBERAID (Gener 2026 – Desembre 2028)**

Té com a objectiu incrementar la resiliència cibernètica d'infraestructures crítiques mitjançant el desenvolupament d'una infraestructura basada en IA agèntica per coordinar eines de ciberseguretat. Entre els seus mòduls destaquen CyberAID-MONITOR, per al monitoratge en temps real amb tecnologies com eBPF i anàlisis d'anomalies, i CyberAID-REPORT, per a la resposta a incidents amb generació automàtica d'informes reguladors. CaixaBank liderarà un pilot enfocat a aplicar aquestes capacitats en entorns financers, validant-ne l'eficàcia mitjançant simulacions i proves de penetració.



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



06 Governança

Informació de
sostenibilitat

CONDUCTA EMPRESARIAL

El Grup CaixaBank manté un compromís ferm amb el compliment de la legalitat vigent i la integritat en totes les seves actuacions, **en línia amb els estàndards ètics i reguladors més alts**, tant a escala nacional com internacional. Aquest compromís **es materialitza en un conjunt de polítiques internes** que són objecte de seguiment continu per tal de garantir-ne l'eficàcia operativa i la implementació adequada.

La **conducta empresarial** del Grup es fonamenta en les exigències jurídiques i ètiques més altes i en els principis de transparència, honestat, respecte i excel·lència professional, situant les persones al centre de la seva activitat. Entre les seves prioritats destaquen:

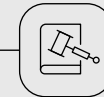
- | La transparència amb els *stakeholders* principals del Grup.
- | La prevenció del blanqueig de capitals i del finançament del terrorisme (PBC/FT).
- | La lluita activa contra la corrupció i el suborn.
- | El desenvolupament de la comunicació institucional d'una manera transparent i responsable, sense contractació de serveis directes de representació (*lobby*).
- | El compliment estricte de la normativa de protecció de dades personals.

Aquest compromís se sustenta en una **cultura corporativa sòlida**, que neix de les arrels fundacionals de CaixaBank i està basada en els valors corporatius, de manera que actua com a facilitador clau per al desenvolupament de l'estratègia i guia les decisions diàries en les interaccions amb clients, proveïdors, accionistes i la societat en general.

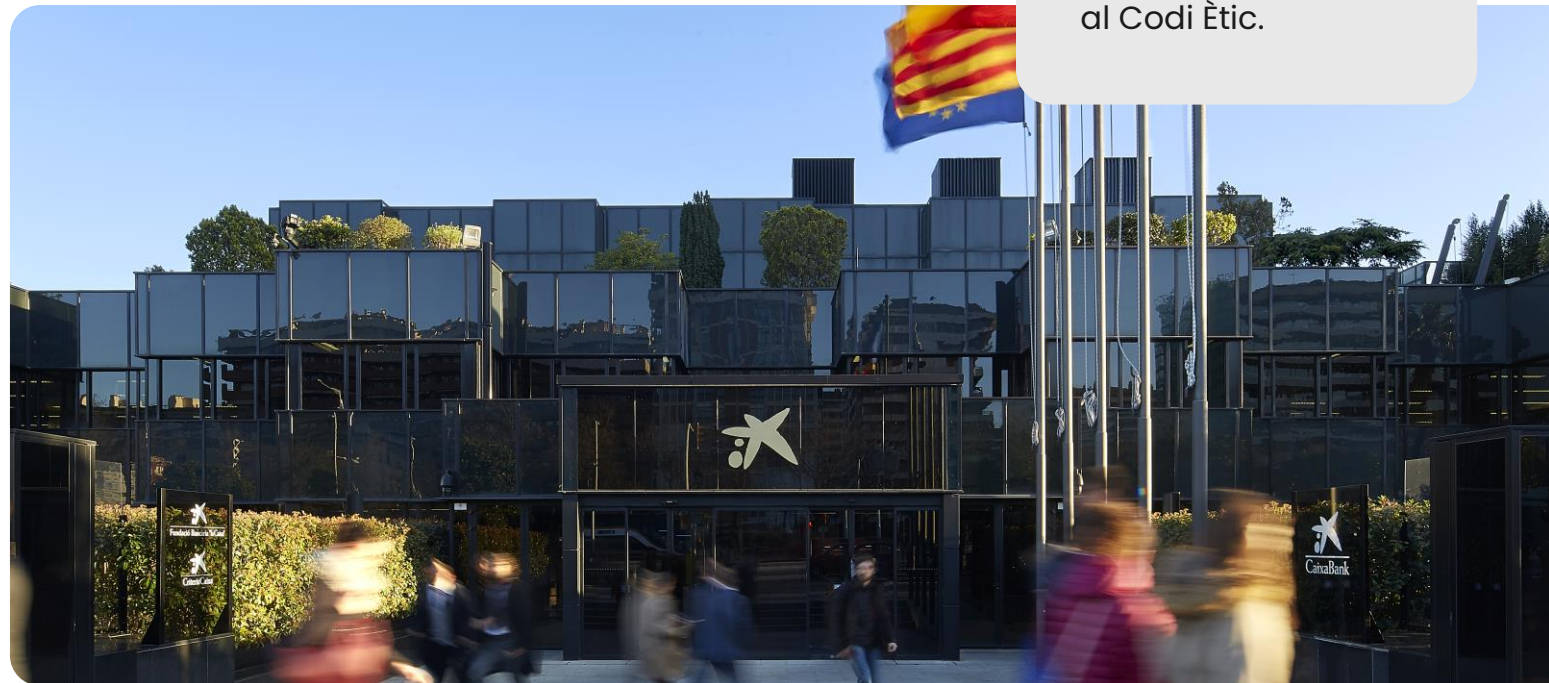
Així mateix, el Grup **fomenta un entorn de treball obert i segur**, en què els empleats poden expressar possibles violacions en termes de conducta i comportament. Aquest enfocament afavoreix la detecció precoç de possibles incompliments i enforteix l'execució de l'estratègia corporativa.

CaixaBank reconeix la **importància d'abordar de manera proactiva els riscos associats a la criminalitat financera**, atorgant la màxima prioritat als mecanismes de control i prevenció. L'avaluació de materialitat ha confirmat que les activitats relacionades amb la PBC/FT són especialment rellevants per al Grup, atesa la seva responsabilitat com a actor clau en l'estabilitat del sistema financer.

Finalment, CaixaBank **promou el comportament ètic i responsable en tota la seva cadena de subministrament**, i col·labora amb els seus proveïdors per alinear les seves pràctiques amb els valors i objectius del Grup.



La conducta empresarial del Grup posa les persones al centre i basa el seu compromís en les exigències jurídiques i ètiques més altes reflectides al Codi Ètic.

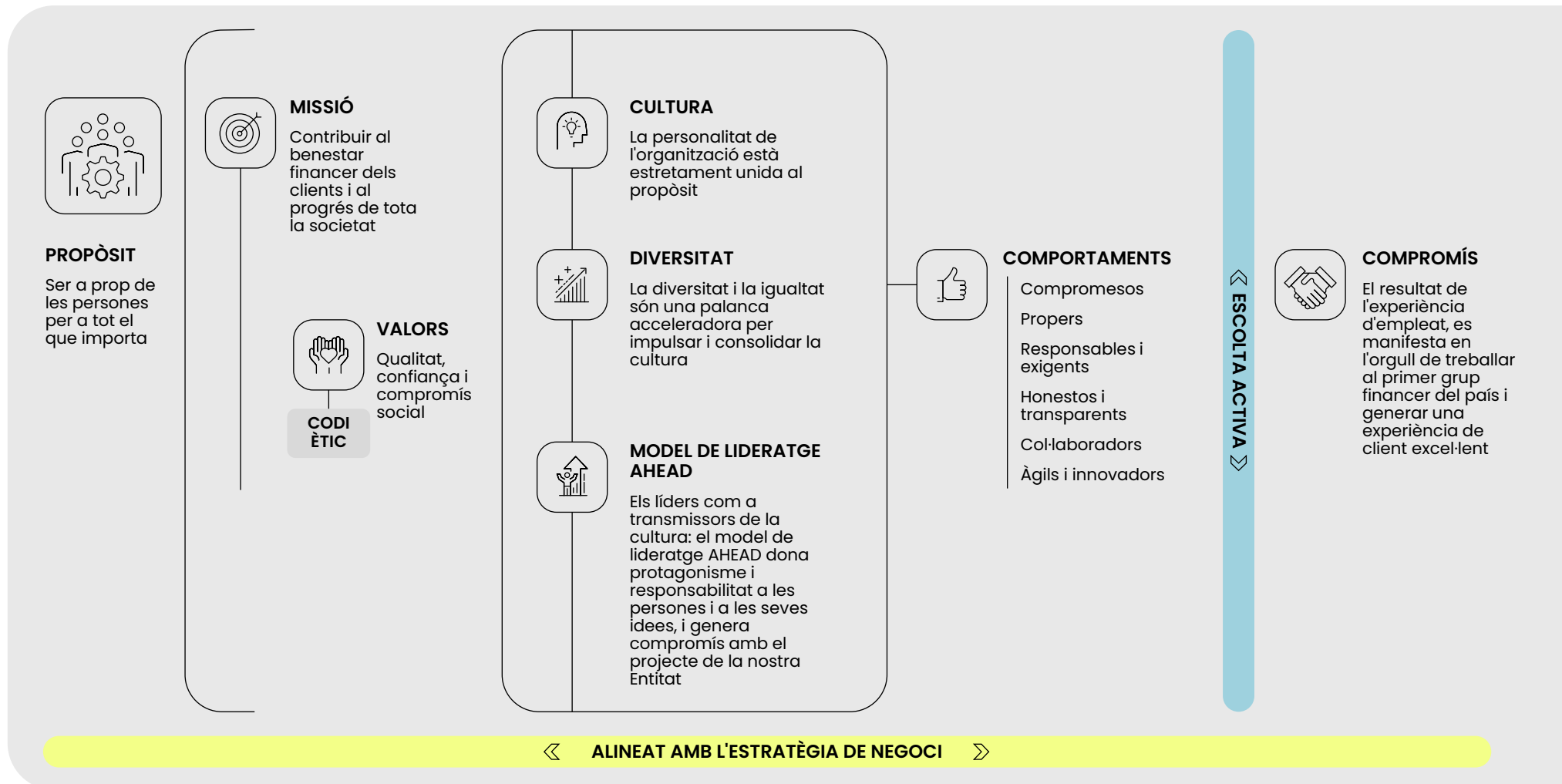


CULTURA CORPORATIVA

La cultura corporativa neix de les arrels fundacionals de CaixaBank i és la forma de ser i de fer de totes les persones que formen part de CaixaBank. Basada en els valors corporatius de qualitat, confiança i compromís social, plasma la seva essència en els principis d'actuació recollits al **Codi Ètic**, que són de compliment obligat i que vertebrar la presa de decisions en tots els estaments del Grup. Juntament amb la diversitat com a palanca per impulsar i consolidar la cultura i el lideratge AHEAD, neixen els **comportaments**, que connecten amb el compromís de l'empleat a través de l'escolta activa.

➤ *Vegeu l'apartat «Presentació del Grup».*

MODEL INTEGRAL



La cultura corporativa es trasllada al dia a dia a través dels atributs i comportaments següents, que guien l'actuació de totes les persones que formen part de 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 de 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.

DIFUSIÓ, PROMOCIÓ I AVALUACIÓ DE LA CULTURA CORPORATIVA

Per tal de reforçar la cultura corporativa, el Grup ha desenvolupat el **Model de Cultura i Lideratge AHEAD**, que s'implementa a través del programa **Som CaixaBank**.

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 tal de facilitar la integració cultural i donar reconeixement.
- 03.** Promoure un lideratge proper, motivador, no jeràrquic, amb capacitats transformadores.

La cultura corporativa del Grup CaixaBank es plasma en el seu **Codi ètic¹**, que recull els valors i principis ètics.



¹ https://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank_com/Estaticos/PDFs/Sostenibilidad/CodigoEtico_cat.pdf

La implantació del model es recolza en **sis pilanques clau**, que permeten transmetre i consolidar la cultura corporativa a tot el Grup, involucrant activament tots els professionals.

Tot seguit es descriuen les iniciatives principals que s'han dut a terme al llarg del primer semestre del 2026:

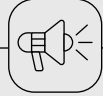
PER AL FOMENT I LA DIFUSIÓ DE LA CULTURA CORPORATIVA

PER AL MESURAMENT DE LA CULTURA CORPORATIVA



Ambaixadors

- | **Trainers de cultura.** Són agents de transformació que contribueixen a difondre el model de cultura, el propòsit de marca i l'orgull de pertinença.
- | **Human Resources Business Partners (HRBP) i Directors de Recursos Humans dels territoris.** Actuen com a **agents de transformació cultural i organitzativa**, facilitant la connexió entre l'estratègia de negoci i la gestió del talent.



Promoció/Comunicació

- | **Llançament d'accions per fomentar el coneixement de la cultura Som CaixaBank** i els comportaments associats per tal d'afavorir la consecució dels reptes estratègics i reforçar l'orgull de pertinença.
- | **Divulgació del Codi ètic** i posada a disposició del **marc normatiu** a través del web i la intranet corporativa.
- | **Welcome Pack per a nous empleats.**
- | **Accions de reconeixement** als professionals que han treballat 25 o 35 anys al Grup.



Desenvolupament de persones

- | Tota la proposta de desenvolupament de persones comparteix un marc comú que **reforça de manera continuada els comportaments associats a la Cultura Corporativa i al Model de Lideratge**, cosa que garanteix l'alineació entre el desenvolupament del talent i les prioritats estratègiques del Grup.



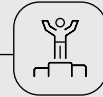
Formació

- | **Sessions d'Onboarding «First Experience»** adreçades a les noves incorporacions. S'hi presenten el propòsit, la cultura i els valors del Grup.
- | **Dinàmiques participatives:** orientades a aprofundir en el propòsit, la cultura i l'orgull de pertinença.



Proposta de valor a l'empleat

- | Adaptació de la **proposta de valor de l'empleat alineada** als atributs de la **Cultura CaixaBank**.



Model de Lideratge AHEAD

- | Realització de l'avaluació directiva (AHEAD Review) basada en els comportaments del Model de Lideratge AHEAD i la definició del Pla de Desenvolupament Individual (PDI).



Escolta activa

- | Durant el primer semestre del 2026 s'han realitzat una sèrie de **focus groups** per complementar les dades quantitatives del Radar de l'Estudi de compromís, cultura i lideratge del 2025 amb informació qualitativa i aprofundir en la causa arrel dels punts de dolor per tal d'afinar cadascuna de les iniciatives de millora.
- | CaixaBank realitza l'**Estudi de compromís** biennalment amb l'objectiu de mesurar l'experiència dels empleats, així com la seva percepció de l'entorn laboral. Els anys intermedis es realitza un **Radar de compromís** a una mostra representativa de la plantilla (20%).
- | Implementació de **13 touchpoints** d'escolta automàtica en moments clau del recorregut de l'empleat. Aquests punts de contacte permeten recollir continuament la percepció de la plantilla i millorar l'experiència laboral de forma proactiva.
- | Addicionalment, s'ha posat en marxa una eina d'escolta recurrent a l'empleat (**Frequent Pulsing**) per tal d'identificar l'efectivitat dels plans d'acció.



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

ACTUALITZACIÓ DE POLÍTIQUES

Durant el primer semestre del 2026, pel que fa a 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 referent per a les entitats del Grup en què es recullin de manera harmonitzada i homogènia els principis generals i els procediments d'actuació per al tractament de conflictes d'interès, potencials i reals, que apareguin en l'exercici de les activitats i els serveis respectius.

L'actualització de la Política ha suposat la incorporació de diverses modificacions, entre les quals destaquen les següents:

- | Extensió del principi d'abstenció a la intervenció en aquelles decisions que puguin afectar les persones amb les quals les persones subjectes estiguin vinculades.
- | En l'apartat de conflictes entre departaments, incorporació d'una menció expressa sobre els riscos derivats de la mobilitat entre línies de defensa (primera, segona i tercera línia de defensa) quan impliqui assumir funcions de control o supervisió sobre àrees prèviament exercides.

RENOVACIÓ DE CERTIFICACIONS

Durant el primer semestre del 2026 s'han renovat les certificacions següents emeses per AENOR, en matèria de compliment normatiu, que acrediten que el model de *compliance* del Grup compleix els estàndards més alts. Aquestes certificacions tenen una validesa de tres anys, es fan auditories de seguiment anuals durant el període i consideren un espectre més ampli de qüestions ètiques, com ara els conflictes d'interès, la relació responsable amb clients i proveïdors i el respecte als drets humans:

- | 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**: és 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 de *compliance* penal**: l'estàndard nacional de *compliance* penal, elaborat per l'Associació Espanyola de Normalització (UNE), que estableix l'estructura i la metodologia necessàries per implementar models d'organització i gestió per a la prevenció de delictes.

06

Informació de sostenibilitat

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.

El **procediment de gestió de les comunicacions rebudes al Canal de Denúncies**, administrat per l'àrea de Compliment Normatiu, s'estructura en les fases següents.

Recepció de comunicacions

Generalment a través del formulari habilitat a la plataforma del Canal de Denúncies, encara que també es poden rebre per altres mitjans (correu postal o presencialment).

→ **Preanàlisi d'admissibilitat**
Hi ha determinades categories que requereixen una anàlisi prèvia, que ha estat externalitzada a un expert extern.

Anàlisi d'admissibilitat

Anàlisi d'admissibilitat per part del responsable del Canal de Denúncies d'acord amb els criteris establerts en el procediment intern.

— **No s'admet** quan no compleix els criteris, per exemple, per manca d'informació...

— **Si s'admet**, s'inicien les diligències amb la designació de l'equip d'investigació.

Investigació

La investigació es duu a terme d'acord amb els procediments interns definits i pot incloure:

- | Entrevistes.
- | Anàlisis de dades.
- | Obtenció de proves.
- | Altres diligències.

Resolució

Un cop conclosa la investigació, se n'elabora l'informe.

— **Si no hi ha irregularitats**, es tanca l'expedient.

— **Si es confirmen conductes indegudes**, s'adopten mesures de reparació.

El Pla anual d'Auditoria Interna incorpora revisions que donen cobertura al risc de conducta i compliment del Grup en matèries relacionades amb la protecció al client, l'abús de mercat, la integritat (incloent-hi conflictes d'interès, incompliments del Codi ètic i frau intern per part de directius, empleats i proveïdors), la privacitat i la protecció de dades, la PBC/FT, etc...



TIPOLOGIA DE DENÚNCIES REBUDES (CANAL DE DENÚNCIES):



Evolució de la volumetria de denúncies del Canal de Denúncies

Durant el primer semestre del 2026 s'han rebut **71 comunicacions**: 14 han estat admeses (20%), 55 han estat inadmeses (77%) i 2 segueixen en anàlisi (3%).

Les comunicacions s'han incrementat al voltant d'un 16% respecte al mateix semestre de l'any anterior.

Les categories principals de comunicacions admeses són: assetjament laboral i sexual (20%), conflictes d'interès (15%) i protecció de dades (6%).

En aquest període, arran d'aquestes comunicacions **s'han adoptat 6 mesures disciplinàries**: 2 acomiadaments, 1 suspensió de sou i feina i 3 amonestacions escrites.

GESTIÓ DE LES RELACIONS AMB ELS PROVEÏDORS

CaixaBank basa les relacions comercials amb els seus proveïdors en el respecte mutu, la col·laboració i la professionalitat.

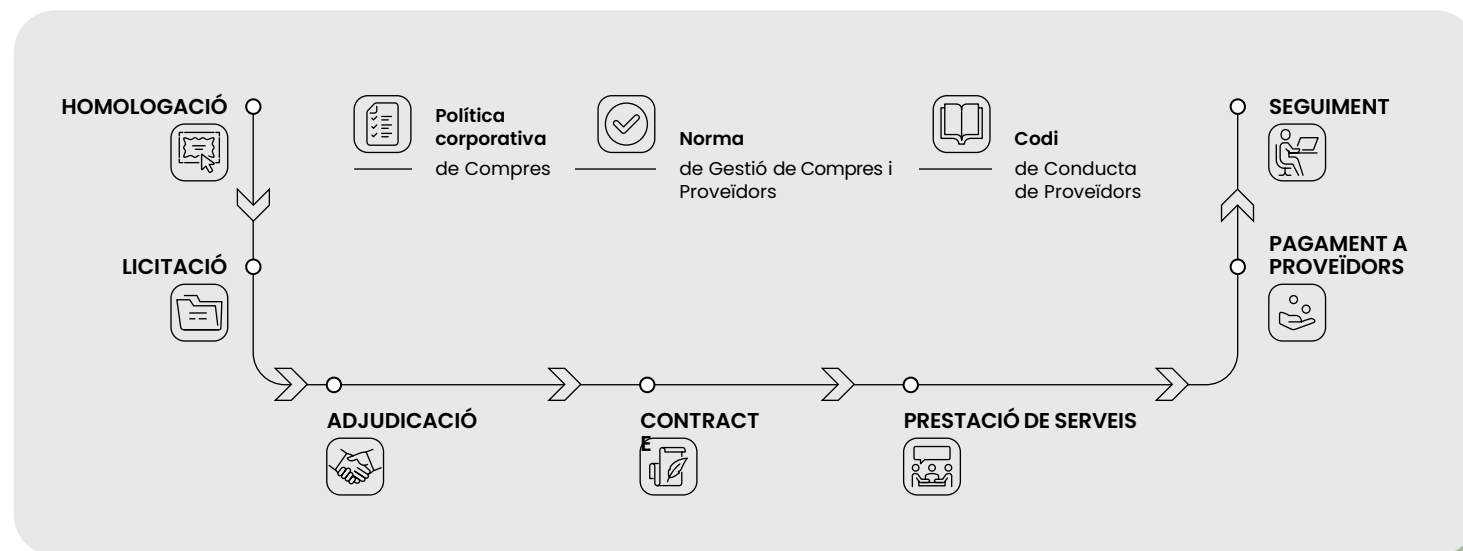
CaixaBank té una àrea de Compres especialitzada per categories (Facility Management & Logistics, Obres i Serveis Generals, IT, Serveis Professionals i Màrqueting i Comunicació) amb visió i gestió transversal de les compres del Grup.

El seu objectiu, alineat amb l'estratègia de negoci, és **obtenir de manera transparent, eficient i sostenible els béns i serveis necessaris** sota un marc de risc controlat i sota uns criteris d'actuació homogenis per a tot el Grup.

CaixaBank pretén **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. Així mateix, amb l'objectiu de fomentar les pràctiques sostenibles dins de la seva cadena de valor, el Grup acompanya els seus proveïdors en el procés de transició cap a models més sostenibles, impulsant programes de capacitat i elaborant plans de desenvolupament específics per als proveïdors.

El Grup disposa d'una plataforma tecnològica que dona suport a totes les fases del procés de compres del Grup, des de l'homologació fins al pagament de factures. Així mateix, CaixaBank disposa del **Portal de Proveïdors***, una plataforma digital dissenyada per facilitar la comunicació durant tota la relació comercial, que ofereix un espai on els proveïdors poden consultar i fer un ampli nombre de gestions, cosa que augmenta l'eficiència en la gestió.

PROCÉS DE GESTIÓ DE COMPRES I PROVEÏDORS

INDICADORS DE COMPRES¹

	Juny 2026	Desembre 2025
Nombre de proveïdors actius ^{2, 3, 5}	2.327	2.248
Volum facturat proveïdors actius (M€) ^{3, 6}	1.968	1.935
Proveïdors homologats al tancament de l'exercici ⁴	1.294	1.701
Nous proveïdors actius ^{5, 6}	73	58
% volum corresponent a proveïdors locals – Espanya	81%	83%

¹ Aplicable a les empreses del Grup dins del model corporatiu de Compres (no inclou negoci a Portugal). Inclouen proveïdors amb facturació durant el 2026. Se n'exclouen creditors, organismes oficials, comunitats de propietaris.

² Es defineix com a proveïdor actiu el que compleix alguna de les característiques següents: algun contracte actiu a Ariba (plataforma de proveïdors) amb data d'acord posterior a l'01.01.2022; ha facturat més de 10.000 € en els últims 12 mesos, o se li ha adjudicat alguna negociació en els últims 6 mesos.

³ Aplicable a les empreses del Grup dins del model corporatiu de Compres i incorpora VidaCaixa.

⁴ D'acord amb el procés d'homologació vigent, inclou els proveïdors de compres centralitzades que han superat el procés de qualificació financer i els proveïdors de compres descentralitzades que han completat el procés de registre i tenen vigents els certificats obligatoris.

⁵ La diferència entre el nombre de proveïdors actius i el nombre de proveïdors homologats es deu principalment als proveïdors excepcionats, per exemple, proveïdors inclosos a Forbes 2.000, contractes puntuals inferiors a 30.000 €, convenis o d'altres.

⁶ Dada a juny del 2025 per tal que sigui comparable amb el mateix període de temps (6 mesos).

* Accés al portal a <https://proveedor.caixabank.com>



06

Informació de
sostenibilitat

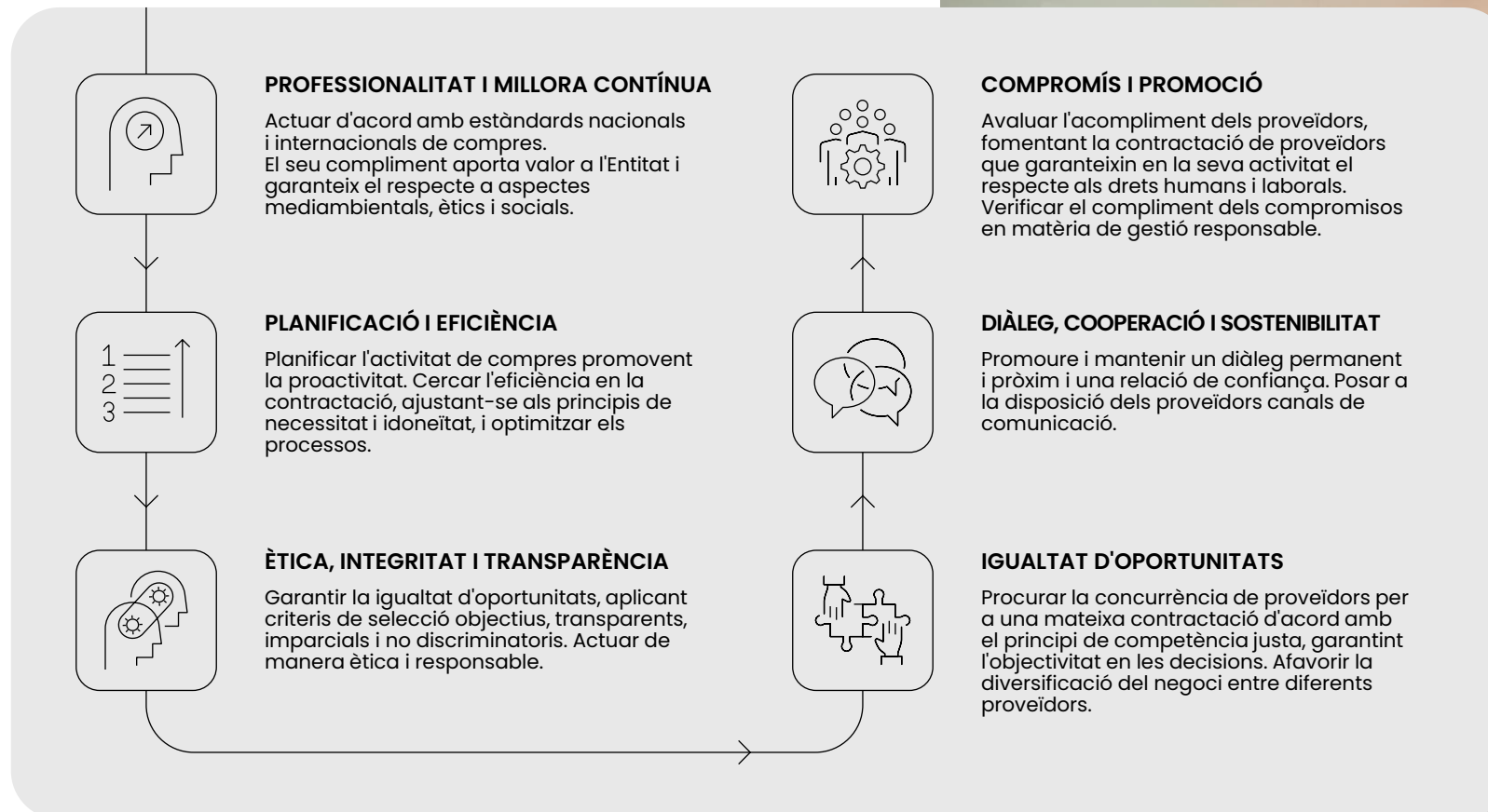
MARC NORMATIU DE COMPRES

POLÍTICA CORPORATIVA DE COMPRES¹

La **Política corporativa de compres** 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 va ser actualitzada pel Consell d'Administració el mes de novembre del 2025 i es revisa cada dos anys.

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

PRINCIPIS DE COMPRES



¹ Són públics els Principis de la Política de compres. Vegeu-los al web corporatiu: [Principis de compres](#). També disponibles al Portal del proveïdor, i són d'acceptació obligada en el moment del registre.

06

Informació de
sostenibilitatCODI DE CONDUCTA DE PROVEÏDORS¹

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 s'hi 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 cada dos anys i la darrera actualització va ser aprovada pel Comitè de Direcció el mes de gener del 2026.

NORMA DE GESTIÓ DE COMPRES I PROVEÏDORS

La **Norma de compres** estableix el marc de referència per a la gestió de les compres al Grup CaixaBank, inclou les millors pràctiques i optimitza els processos de compres al Grup, tot recollint, entre d'altres, criteris ASG. La Norma s'actualitza biennalment i l'última actualització va ser aprovada pel Comitè de Direcció el mes de novembre del 2025.

FONAMENTS
NORMATIUS

El Codi es fonamenta en estàndards reconeguts internacionalment que garanteixen pràctiques responsables i ètiques en tota la cadena de subministrament.



Els 10 Principis del Pacte Mundial de les Nacions Unides (UN Global Compact)



La Declaració Universal de Drets Humans de les Nacions Unides



Els Principis Rectors sobre empreses i drets humans de l'ONU



Els convenis de l'Organització Internacional del Treball (OIT)



Medi ambient i qualitat

PRINCIPIS
D'ACTUACIÓ

El Codi de conducta de proveïdors determina pautes específiques en els àmbits següents:



Drets humans i laborals



Prevenió de Riscos Laborals



Ètica i integritat



Salut i seguretat



Medi ambient i qualitat



Confidencialitat, privacitat i continuïtat

¹ Disponible al Portal del Proveïdor, i és d'acceptació obligada en el moment del registre.

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.

4,6M€

de volum adjudicat a CET (Centres Especials de Treball).

4,7M€ en el 1r semestre del 2025.

426

Proveïdors que han aportat certificats en matèria social i mediambiental.

(303 el 2025)

Dels quals **348 proveïdors han aportat el certificat ISO 14001**.

(224 el 2025)

100%

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

INTEGRACIÓ DELS CRITERIS ASG EN EL PROCÉS DE GESTIÓ DE COMPRES I PROVEÏDORS

Els darrers anys, CaixaBank ha treballat per integrar els factors ASG en les **fases crítiques del procés de gestió de compres i proveïdors** amb l'objectiu de promoure pràctiques responsables en la cadena de subministrament i contribuir a la generació d'un impacte positiu sostenible a llarg termini.

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

HOMOLOGACIÓ

CaixaBank incorpora els criteris ASG en el seu procés d'homologació. En primer lloc, durant el registre, el proveïdor ha d'acceptar el Codi de conducta de proveïdors i respondre set preguntes bloquejadores relacionades amb la conducta ètica i el respecte dels drets humans.

Posteriorment, un cop homologat, el proveïdor ha de completar **8 qüestionaris modulars**, 7 dels quals incorporen aspectes ASG, que s'utilitzen en l'índex ASG de proveïdors.

LICITACIÓ - ADJUDICACIÓ

Aquesta fase s'inicia quan el Grup té una necessitat de compra. En aquesta fase, es comuniquen als proveïdors candidats les especificacions tècniques i comercials requerides per a la prestació del servei. Els darrers anys, el Grup ha treballat per prendre en consideració criteris ASG en les licitacions; destaquen el **Pla ambiental de compres i licitacions** i l'**índex ASG de proveïdors**.

Pla ambiental de compres i contractacions en el procés de licitació

CaixaBank ha identificat les categories de productes i serveis amb més impacte ambiental i ha definit **30 fitxes de compra verda** per a aquestes categories, en què es recullen criteris ambientals, tant de caràcter obligatori com recomanables, que s'inclouen en el procés de licitació i que permeten consolidar l'enfocament sostenible i la minimització de possibles riscos ambientals.

Índex ASG de proveïdors

Aquest índex és un indicador ASG que permet **classificar els proveïdors del Grup segons el grau de compliment que tenen en diversos aspectes ASG**. Aquest índex puntua de 0 a 100 els proveïdors, sobre la base dels qüestionaris tècnics, auditories externes i una altra informació addicional, o proveïdors externs de dades, quan no es disposa d'informació interna, i els classifica segons el grau de compliment de diferents aspectes ASG (inicial/intermedi/avançat).

La **puntuació obtinguda s'integra en la matriu de decisió juntament amb els criteris econòmics i tècnics**. L'índex s'ha calculat per a tots els proveïdors actius i s'aplica a totes les adjudicacions de compres.

ÍNDEX ASG (0-100 PUNTS)

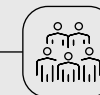
**(A)MBIENTAL**

35% sobre el KPI total
0-100 punts

Fórmula:

Total =

Base + Addicional

**(S)OCIAL**

35% sobre el KPI total
0-100 punts

**(G)OVERN**

30% sobre el KPI total
0-100 punts

Base: funció de dades internes d'homologació.
Màx. 90 punts.

Addicional: constitueixen punts positius o negatius generalment obtinguts d'informació externa (complementa fins a un màxim de 100 punts).

Resultats

Grau de maduresa

0 A 50

50 A 70

70 A 100

INICIAL

INTERMEDI

AVANÇAT

06

Informació de sostenibilitat

SEGUIMENT – PLA D'AUDITORIES

El Grup disposa d'un Pla d'Auditories a Proveïdors en matèria ASG, el qual, mitjançant un procés de validació *in situ*, busca recopilar evidències perquè CaixaBank disposi de la informació necessària per poder elaborar el mapa de riscos dels proveïdors principals.

Els proveïdors són seleccionats en funció del risc prèviament analitzat i procurant obtenir una mostra representativa de totes les categories. **Durant el primer semestre del 2026 s'han fet 18 auditories (30 el 2025)**. Els resultats d'aquestes auditories s'incorporen com a factor corrector a l'índex ASG.

Com a resultat de les auditories, es defineixen mesures correctores. Actualment, s'estan definint els plans de desenvolupament específics, amb mesures correctores.

Posteriorment, juntament amb els proveïdors, es fa un seguiment de la implementació d'aquestes mesures per aconseguir una millora en el seu compromís ASG.



ENGAGEMENT

El Grup CaixaBank es compromet a difondre els factors ètics, socials i mediambientals a la seva xarxa de proveïdors i col·laboradors, i a promoure la contractació de proveïdors que apliquin les millors pràctiques, també de bon govern corporatiu, i implementar mecanismes d'avaluació contínua de l'acompliment dels proveïdors. Així mateix, manté un **diàleg actiu amb els proveïdors a través de diferents canals institucionals**, com la Bústia de proveïdors, el Portal del Proveïdor, el canal de denúncies, les auditories ASG o l'enquesta anual de proveïdors.

Mitjançant el diàleg amb els proveïdors CaixaBank busca promoure'n el desenvolupament en matèria de sostenibilitat. Per aquest motiu, disposa de diferents programes per ajudar-los en la transició:



Plans de Desenvolupament del Proveïdor

El Pla de Desenvolupament del Proveïdor té com a objectiu ajudar els proveïdors a obtenir un posicionament millor en matèria de sostenibilitat. El Pla consisteix a analitzar la seva situació actual i proposar plans de millora, per tal d'assolir estàndards de sostenibilitat, incloent-hi aspectes ambientals, alineats amb els requerits pel Grup.



Formació

CaixaBank desenvolupa programes de formació específics per als seus proveïdors en matèria ASG.

| Quarta edició del **Programa de Capacitació Proveïdors Sostenibles**. Projecte impulsat pel Pacte Mundial de les Nacions Unides, juntament amb la Fundació ICO i ICEX España Exportación e Inversiones, amb l'objectiu de capacitar en sostenibilitat les cadenes de subministrament sota els marcs dels deu principis i l'Agenda 2030. Aquesta edició finalitza durant el mes de setembre del 2026.

| **Formació sobre el càlcul de la petjada de carboni**. S'han impartit dues sessions formatives sobre el càlcul de la petjada de carboni adreçades a proveïdors amb un volum de facturació superior a 500.000€. Hi han participat 58 empreses.



06 Finances sostenibles

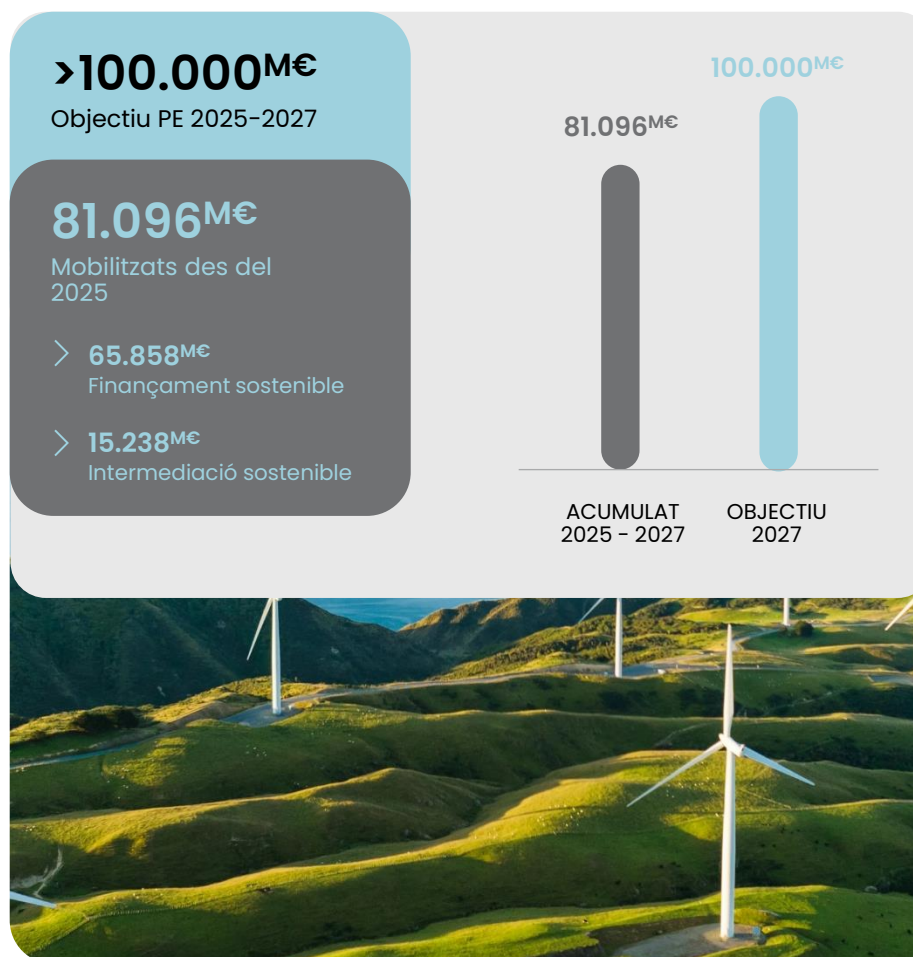
Informació de
sostenibilitat

NEGOCI SOSTENIBLE

MOBILITZACIÓ DE FINANCES SOSTENIBLES

CaixaBank aposta per la sostenibilitat mitjançant el disseny i la comercialització de productes que integren criteris ambientals, socials i de governança. A través de la mobilització de finances sostenibles, el Grup pretén contribuir a construir una economia més verda i donar suport al desenvolupament econòmic i social de totes les persones.

La tercera línia estratègica del Pla Estratègic 2025-2027 aspira a mantenir el posicionament diferencial de CaixaBank en matèria ASG. Per aconseguir-ho, una de les iniciatives clau és impulsar i oferir solucions sostenibles tant en finançament com en inversions. En aquest context, CaixaBank s'ha proposat mobilitzar més de 100.000M€¹ de negoci sostenible al llarg del període 2025-2027.



¹L'import mobilitzat acumulat de finances sostenibles en el període 2025-2027 és el resultat de la suma de: i) la nova producció de finançament sostenible a particulars i empreses des dels negocis de Retail, Empreses, CIB, MicroBank, CPC i BPI (l'import considerat a efectes de la mobilització és el límit de risc formalitzat en operacions de finançament sostenible a clients, incloent-hi llarg termini, circulant i risc de signatura, i es consideren també les operacions de novació i renovació tàcita o explícita de finançament sostenible), i ii) la intermediació sostenible en la canalització de recursos de tercers cap a inversions sostenibles, incloent-hi: a) l'import de participació de CaixaBank en la col·locació de bons sostenibles de clients, b) l'increment net, sense incloure-hi l'efecte del mercat, en actius sota gestió en productes de renda variable i renda fixa corporativa de CaixaBank Asset Management segons MIFID II, c) l'increment brut, sense incloure-hi l'efecte mercat, en patrimoni sota gestió a VidaCaixa en productes sostenibles sota SFDR, d) la intermediació de fons sostenibles de tercers gestores sota SFDR, i e) la comercialització de rènting sostenible. Els criteris per a la consideració de finançament sostenible es recullen a la Guia d'elegitibilitat de finançament sostenible i de transició de CaixaBank, desenvolupada amb el suport de Sustainabilitytics.

FINANÇAMENT SOSTENIBLE

Durant el primer semestre del 2026 CaixaBank ha estat premiada pel seu compromís amb el finançament sostenible a escala corporativa:



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



EBRD International Awards:

El BERD, el Banc Europeu de Reconstrucció i Desenvolupament (European Bank for Reconstruction and Development, EBRD, en anglès) ha reconegut CaixaBank pel seu compromís amb la sostenibilitat en l'àmbit del finançament amb multilaterals amb els guardons al «**Banc confirmador més actiu**» en la categoria de Green Trade i a l'«Operació verda de l'any» en la categoria de Sector Transport, i ha destacat així el seu lideratge en iniciatives financeres sostenibles.



Associació Espanyola de Líasing i Rènting:

CaixaBank ha estat reconeguda per l'Associació Espanyola de Líasing i Rènting amb el premi a la «**Millor Operació Sostenible Estructurada**», gràcies a l'operació de líasing signada amb la UTE Bilbaobizi de Serveo per a l'adquisició de bicicletes elèctriques per a l'Ajuntament de Bilbao, millorant el servei de mobilitat urbana sostenible.



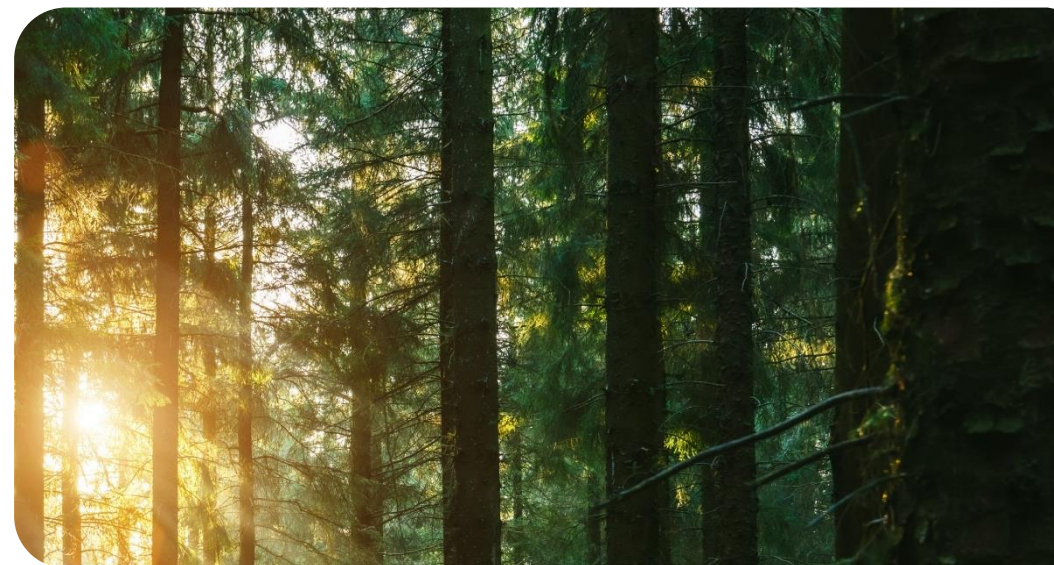
Refinitiv LSEG reconeix CaixaBank en les seves *league tables* com a:

1r – Primer banc el juny del 2026 EMEA Sustainable Finance Loan – Top Tier.
6è – Sisè banc el juny del 2026 Global Sustainable Finance Loan – Top Tier.



CaixaBank disposa d'una **Guia d'elegibilitat de finançament sostenible i transició**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 2026** CaixaBank ha impulsat el finançament d'activitats sostenibles, amb una **concessió de 29.159M€**.*



Categoria

16.770M€

Verd

6.501M€

Social

4.958M€

Transició

930M€

Perfil de sostenibilitat

Negoci

2.638M€

Retail²

7.284M€

Empreses

19.237M€

CIB

Geografia

19.008M€

Espanya

1.088M€

Portugal³

9.063M€

Resta



¹ *Eligibility Guide For Sustainable and Transition Financing*. Última actualització: abril del 2025.

² Inclou l'activitat de microcrèdits a famílies, el finançament sostenible de CaixaBank Payments & Consumer i el negoci sostenible de particulars de BPI, entre d'altres.

³ Inclou el finançament sostenible de BPI el 2026 per un import de 1.003M€.

06

Informació de
sostenibilitat

FINANÇAMENT VERD

El **finançament verd** comprèn el finançament d'inversions en energies renovables, eficiència energètica d'edificis i mobilitat neta, així com empreses l'activitat de les quals permet o facilita el desenvolupament d'aquestes inversions. Es tracta de projectes i activitats que contribueixen positivament al medi ambient, mitjançant la reducció de les emissions de CO₂ o la generació d'energia no contaminant. A més, s'hi inclouen els projectes relacionats amb aigua, economia circular, equipament eficient i d'altres. Entre les modalitats de finançament verd s'hi inclouen els préstecs que compleixen els *Green Loan Principles* (GLP) emesos per la Loan Market Association (LMA), els anomenats «Green Loans».

Al llarg del 2026, CaixaBank ha continuat fomentant el finançament verd en diversos àmbits del seu negoci. En l'àrea de **CIB** destaquen operacions de finançament immobiliari sostenible com el finançament de 68M€ per al centre comercial L'Aljub a Alacant i la novació del finançament sindicat de GMP Property Socimi per 645M€, en què CaixaBank va participar al costat d'un *pool* d'entitats financeres.

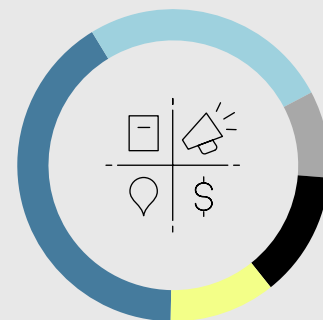
Així mateix, l'Entitat ha participat en operacions rellevants vinculades a la transició energètica i les infraestructures sostenibles, com el finançament *revolving* de 800M€ a Teollisuuden Voima Oyj (TVO) per a activitats de generació energètica elegibles, el finançament del projecte Lion and Osiek a Polònia, que combina un parc fotovoltaic de 165MWp amb un sistema d'emmagatzematge en bateries, i el refinançament de 342M€ de Metro 5 S.p.A., concessionària de la Línia 5 del metro de Milà, una infraestructura clau per a la mobilitat sostenible.

D'altra banda, CaixaBank va participar en un finançament de 1.033M€ a Engie destinat a donar suport a projectes energètics i industrials renovables mitjançant una estructura Shopping Line, recolzada per cobertura d'agència de crèdit a l'exportació i alineada amb el finançament d'actius vinculats a la transició energètica.

En banca transaccional, destaquen la renovació de la línia d'aval per disposicions verdes d'Acciona per 100M€. CaixaBank continua reforçant el seu suport al finançament verd mitjançant la renovació de la línia d'aval amb el BEI, per 100M€, dirigida a impulsar la capacitat de fabricació de components d'energia eòlica marina de Navantia Seagenergies.

En l'àmbit d'**Empreses** destaquen operacions de finançament d'actius elegibles verds com el finançament concedit a Tamana Servicios Empresariales, així com els de Rentamar o Icyesa Cornella.

En l'àmbit de **Retail**, inclou les hipoteques verdes i eficients i el finançament a comunitats de propietaris per a reformes d'eficiència energètica. Addicionalment, inclou el finançament al consum, fonamentalment relacionat amb i) la mobilitat sostenible mitjançant el finançament de vehicles amb distintiu ECO i ZERO, i ii) la millora de l'eficiència energètica dels habitatges principalment mitjançant instal·lacions fotovoltaïques d'autoconsum.



16.770M€ Finançament per categories

- **41%** (6.840M€) Energies renovables¹
- **26%** (4.310M€) Eficiència energètica
- **13%** (2.254M€) Mobilitat sostenible
- **9%** (1.580M€) Activitats facilitadores
- **11%** (1.786M€) Resta

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



06

Informació de
sostenibilitat

FINANÇAMENT SOCIAL

El **finançament social** fa referència al finançament de projectes, activitats i entitats el propòsit dels quals és contribuir, entre d'altres, a reduir les desigualtats, a evitar l'exclusió financera i a reduir la pobresa, generant benestar i impactes positius en les persones i en la societat en conjunt. Els criteris per a la consideració d'activitats de finançament social es recullen a la Guia d'elegibilitat de finançament sostenible i de transició, i es fonamenten en les categories i els criteris d'elegibilitat que es recullen al *Sustainable Funding Framework* de CaixaBank i criteris addicionals alineats amb les millors pràctiques i estàndards de mercat vigents, inclosos els *Social Loan Principles* de la Loan Market Association i els *Social Bond Principles* de la ICMA.

Un dels components principals del finançament social és l'activitat de MicroBank, el banc social del Grup, referent en inclusió financera a través de la concessió de microcrèdits i de finançament destinat a estudis, contribuint a impulsar l'ocupabilitat [vegeu l'apartat «Inclusió social i foment de l'ocupabilitat»](#).

Adicionalment, durant aquest semestre CaixaBank ha reforçat el seu compromís amb el finançament social **a través de CIB**, consolidant la seva contribució al finançament sostenible mitjançant la mobilització d'operacions de Sustainable Trade Finance amb entitats financeres, incloent-hi operacions amb garantia multilateral (Banc Interamericà de Desenvolupament (BID), International Finance Corporation (IFC), Banc de Desenvolupament Asiàtic (ADB) i Banc Europeu de Reconstrucció i Desenvolupament (EBRD)), per 2.447M€, que reconeix el caràcter social per la seva contribució directa a l'ODS 8: treball decent i creixement econòmic.

D'altra banda, s'ha signat un préstec social amb la Comunitat de Madrid per 200M€, la finalitat del qual és el finançament de serveis relacionats amb la sanitat pública madrilenya. CaixaBank reafirma el seu compromís amb el finançament social a través de CIB, impulsant iniciatives dirigides al sector públic i a organitzacions sense ànim de lucre.

En l'àmbit d'**Empreses**, el finançament social es basa principalment en el finançament d'habitatge protegit, com ara el finançament a favor d'Empresa Municipal Almería XXI o Residencial Sextans, tot i que també destaquen finançaments en l'àmbit de l'atenció, la salut i el benestar com les operacions a favor d'Ogara o La Saleta Care.



1.253M€

Concedits en
microcrèdits
1.183M€ concedits en el
1r semestre del 2025

97M€

Concedits en habitatge
de protecció oficial
186M€ concedits en el 1r
semestre del 2025



FINANÇAMENT PER A LA TRANSICIÓ I PERFIL DE SOSTENIBILITAT

S'hi inclou el **finançament orientat a la transició energètica**, així com el **finançament que promou la millora del perfil de sostenibilitat de les empreses** en el seu acompliment ambiental, social o de governança.

El **finançament orientat a la transició energètica** fa referència al finançament d'activitats i empreses compromeses amb la reducció de les emissions de GEH, i engloba:

- El finançament d'activitats per a les quals no hi ha tecnologies viables baixes en carboni però que contribueixen a la transició cap a una economia climàticament neutral a través de la reducció gradual de les emissions de GEH.
- El finançament a empreses a través de *Sustainability-Linked Loans* (SLL) que incorporen indicadors clau de rendiment (*KPI*) orientats a la mitigació del canvi climàtic, com ara la reducció de la intensitat d'emissions de GEH en els seus diferents abasts o l'increment del percentatge de generació d'energia renovable sobre el total de la producció energètica de la companyia.

En conjunt, aquestes modalitats de finançament constitueixen un mecanisme rellevant per accelerar la transició cap a models empresarials i productius coherents amb els objectius climàtics a llarg termini.

D'altra banda, el **finançament que promou la millora del perfil de sostenibilitat** va dirigit a empreses que persegueixen millorar el seu rendiment ASG i que operen en sectors o processos productius no especialment intensius en emissions de GEH. Aquest finançament sostenible s'estructura en forma de *Sustainability-Linked Loans* (SLL) en els quals els *KPI* se seleccionen en funció de les característiques de l'activitat, el model de negoci i l'estratègia de l'empresa. En aquest tipus de finançament, els *KPI* definits solen estar vinculats a àmbits com la naturalesa (per exemple, la reducció de les pèrdues d'aigua), l'economia circular (com ara el percentatge de matèries primeres reciclades), la governança (com ara el percentatge de dones en càrrecs directius) o els aspectes socials (com ara les hores de formació per empleat), cosa que garanteix que els compromisos assumits reflecteixin les prioritats materials de les empreses. Sota el format de finançament *Sustainability-Linked Loan* (SLL), s'incentiva que les empreses tinguin un bon acompliment en matèria de sostenibilitat, ja que les condicions de preu del finançament estan vinculades al compliment dels *KPI* fixats en el contracte de préstec.

L'incentiu que suposa la millora de les condicions de finançament si les empreses compleixen els objectius fixats, o la penalització en cas de no complir-los, són factors que contribueixen a la millora del perfil de sostenibilitat de les empreses.

En la majoria de les operacions, un assessor extern avalua que la selecció dels *KPI* i la fixació dels objectius s'alineï amb les recomanacions dels *Sustainability-Linked Loan Principles* de la Loan Market Association (LMA).

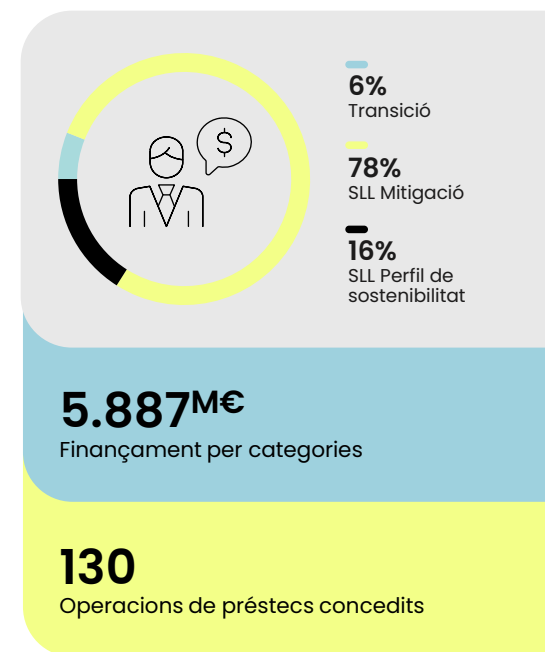
Durant el primer semestre del 2026, CaixaBank ha continuat apostant per la concessió de préstecs referenciats a variables de sostenibilitat amb l'objectiu d'ajudar els seus clients en el seu procés de transició i en la millora del seu acompliment ASG.

En aquest àmbit, CIB ha liderat transaccions destacades en diferents sectors i geografies. Entre les operacions principals formalitzades durant el 2026 destaquen el

finançament sindicat de 2.100M€ a Pirelli, vinculat a objectius de reducció de les emissions de gasos d'efecte hivernacle; la coordinació de sostenibilitat del finançament sindicat de 600M€ a Sacyr, incorporant-hi compromisos de sostenibilitat i seguretat; el finançament corporatiu de 680M€ a Molins, vinculat a criteris ASG, i una línia de crèdit *revolving* de 620M€ per a Aedifica, companyia immobiliària belga especialitzada en actius sanitaris. Aquestes operacions reflecteixen el compromís de CaixaBank amb la integració de criteris ASG en el finançament corporatiu i la seva capacitat per acompanyar companyies líders de diferents sectors i mercats en l'assoliment dels seus objectius de sostenibilitat.

Així mateix, CaixaBank ofereix un servei de *confirming* sostenible dissenyat per impulsar la sostenibilitat en la cadena de subministrament dels seus clients. Després d'una primera implantació amb Acciona, que va permetre a més de 4.500 proveïdors accedir a condicions de finançament més avantatjoses en funció del seu acompliment en matèria de sostenibilitat, la solució s'ha consolidat com una proposta diferencial de l'Entitat per acompanyar els seus clients en la transformació sostenible de les seves cadenes de valor.

Per la seva banda, **Banca d'Empreses** ha continuat liderant el finançament lligat a objectius ASG en diversos sectors, incloent-hi l'hoteler, l'industrial, l'agroalimentari i el sector de la salut. Entre les operacions destacades hi ha el finançament atorgat a Hijos de Rivera, vinculat a indicadors de mitigació i petjada hídrica, així com el finançament a Fiesta Hotels&Resorts o Persan; tots dos finançaments estan vinculats a indicadors de mitigació del canvi climàtic.



MECANISME D'INCENTIU PER A L'ORIGINACIÓ D'OPERACIONS SOSTENIBLES (VERDES I SOCIALS)

CaixaBank disposa d'un marc d'emissió de deute sostenible anomenat «Sustainable Funding Framework»¹, sota el qual emet instruments financers, com ara bons, que financen l'activitat de finançament verd, social o sostenible de l'Entitat. Per impulsar la iniciació d'operacions verdes i socials 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 en l'exercici 2022 i per a actius socials el 2023.

¹ Sustainable Funding Framework.

06

Informació de
sostenibilitat

INTERMEDIACIÓ SOSTENIBLE

La mobilització de finances sostenibles, addicionalment al finançament sostenible, inclou la **intermediació sostenible**, que està composta per la participació proporcional de CaixaBank en l'emissió i la col·locació de bons sostenibles, l'increment de patrimoni sostenible sota gestió per CaixaBank Asset Management, VidaCaixa i tercers gestores, i la comercialització de rènting sostenible.

5.769M€

Intermediació sostenible 1r semestre 2026

1.574M€

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

3.920M€

Increment patrimoni sostenible sota gestió

275M€

Comercialització de rènting sostenible

PARTICIPACIÓ EN LA COL·LOCACIÓ DE BONS

CaixaBank és signant, des del 2015, dels Principis dels bons verds (*Green Bond Principles*) establerts per la *International Capital Markets Association* (ICMA).

Des d'aleshores, l'Entitat ha participat en la col·locació de bons l'import dels quals s'ha destinat a projectes amb un impacte sostenible positiu. Tot seguit es detallen les operacions que s'han produït durant el primer semestre del 2026.



**D'un total de 18
per 1.574M€**

Import de participació¹

12 per 845M€

Bons verds

5 per 666M€

Bons sostenibles

1 per 63M€

Bons vinculats a la sostenibilitat (SLB)

BONS VERDS²

	Volum	Participació CaixaBank	Termini	Cupó	ISIN	Participació emissió	Data emissió
Telefónica	900M€	60	PNC 5,25 anys	4,381%	XS3262496022	Joint Bookrunner	Gener 2026
Telefónica	850M€	57	PNC 8,25 anys	4,881%	XS3262496378	Joint Bookrunner	Gener 2026
Terna	850M€	65	PNC 6 anys	3,875%	XS3281650823	Joint Bookrunner	Gener 2026
Colonial SFL	500M€	100	5 anys	3,875%	XS3320133781	Joint Bookrunner	Març 2026
redeia	500M€	56	PNC 6 anys	4,375%	XS3348120653	Joint Bookrunner	Abril 2026
HEPA	500M€	36	6 anys	3,500%	XS3350935774	Joint Bookrunner	Maig 2026
gecina	500M€	71	5 anys	3,250%	FR0014018W12	Global Coordinator	Maig 2026
Red Bull	500M€	83	5 anys	2,976%	ES00001010T9	Joint Bookrunner	Maig 2026
snam	750M€	63	4 anys	3,125%	XS3406813124	Joint Bookrunner	Juny 2026
Iberdrola	750M€	64	4 anys	3,125%	XS3418565829	Joint Bookrunner	Juny 2026
Iberdrola	750M€	66	10 anys	3,750%	XS3418566124	Joint Bookrunner	Juny 2026
ORLEN	750M€	125	7 anys	3,750%	XS3430816002	Joint Bookrunner	Juny 2026

Compleixen els requisits del Reglament europeu de bons verds.

BONS SOSTENIBLES²

	Volum	Participació CaixaBank	Termini	Cupó	ISIN	Participació emissió	Data emissió
Euzko Jaurlaritzaren Logo	750M€	125	10 anys	3,250%	ES0000106775	Joint Bookrunner	Gener 2026
Zurigo	1.250M€	208	10 anys	3,450%	ES0000090979	Joint Bookrunner	Febrer 2026
Red Bull	1.000M€	167	10 anys	3,216%	ES00001010S1	Joint Bookrunner	Febrer 2026
Zurigo	500M€	83	8 anys	3,350%	ES0000090987	Joint Bookrunner	Juny 2026
Gobierno de Canarias	500M€	83	10 anys	3,500%	ES0000093502	Joint Bookrunner	Juny 2026

Nota: PNC: Perpetual non-call

¹ Correspon a la participació proporcional de CaixaBank en l'emissió i la col·locació de bons sostenibles (verds, socials o vinculats a la sostenibilitat) per part dels clients. No inclou la col·locació d'emissions pròpies ni mandats amb rol passiu o co-lead.

² S'hi indica l'import total de l'emissió, no només la participació de CaixaBank.

BONS VINCULATS A SOSTENIBILITAT – SLB¹

	Volum	Participació CaixaBank	Termini	Cupó	ISIN	Participació emissió	Data emissió
	750M€	63	10 anys	3,875%	XS3406814445	Joint Bookrunner	Juny 2026



COMERCIALIZACIÓ DE RÈNTING SOSTENIBLE

El Grup CaixaBank mitjança comercialitzant operacions de rènting, a través de l'acord amb Arval, referent mundial en rènting i serveis de mobilitat. Aquesta aliança té com a objectiu continuar impulsant models de mobilitat més sostenibles, segurs i eficients, i ajudar els particulars i les empreses a accedir a vehicles electrificats mitjançant contractes flexibles que inclouen serveis integrals com el manteniment, l'assegurança i l'assistència.

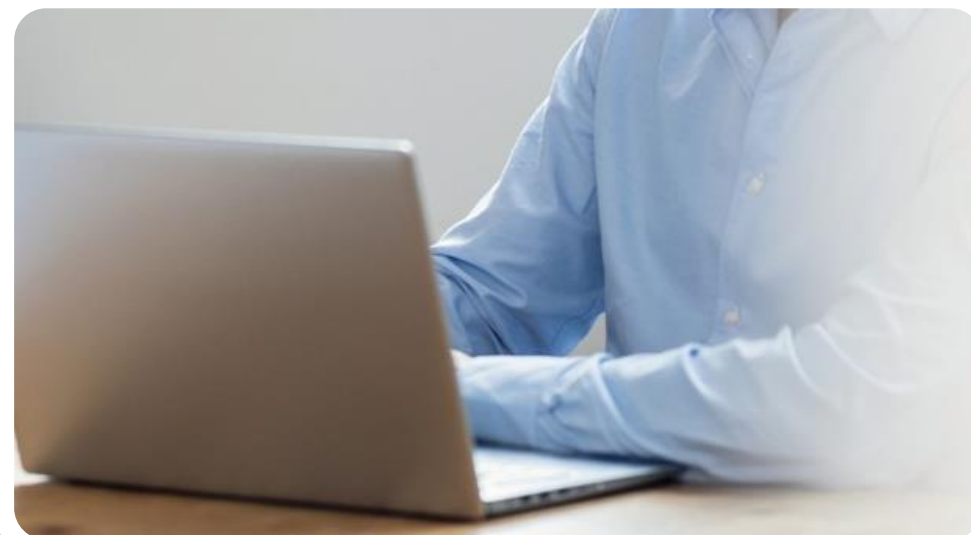
212M€

Mitjançats en vehicles amb distintiu ambiental ZERO o ECO durant el 1r semestre del 2026

8.287

Vehicles mitjançats amb distintiu ambiental ZERO o ECO durant el 1r semestre del 2026

¹ Correspon a la participació proporcional de CaixaBank en l'emissió i la col·locació de bons sostenibles (verds, socials o vinculats a la sostenibilitat) per part dels clients. No inclou la col·locació d'emissions pròpies ni mandats amb un rol passiu o de co-lead.



INVERSIÓ RESPONSABLE

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.

Durant els primers mesos del 2026, el Grup ha continuat avançant en el seu compromís amb una gestió responsable de les inversions, integrant criteris ambientals, socials i de bon govern en els seus processos. Aquest enfocament s'ha desenvolupat en línia amb la normativa europea en matèria de finances sostenibles.

A més, s'ha treballat perquè l'oferta de productes i serveis respongui a les necessitats dels clients que cerquen solucions amb impacte positiu, garantint alhora la transparència, la qualitat i l'especialització.

5.769M€

Contribució de la inversió responsable en el KPI de mobilització de finances sostenibles durant el primer semestre del 2026.

RECONEGUTS PER LA GESTIÓ EN LES INVERSIONS



FundsPeople Awards Espanya 2026

En la cinquena edició dels premis FundsPeople Awards Espanya CaixaBank Asset Management ha rebut el premi a «Millor Gestora Espanyola en selecció de fons 2026» i VidaCaixa, per tercer any consecutiu, el premi a «Millor Gestora d'Alternatius».



II Edició Estudi sectorial sobre reputació en la gestió d'actius

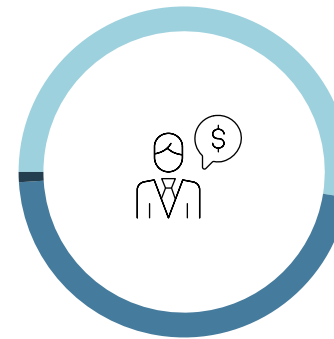
CaixaBank Asset Management és la gestora espanyola amb millor reputació segons el rànquing de FundsPeople i Merco.



Totes les entitats del Grup CaixaBank adherides als Principis d'inversió responsable de les Nacions Unides (PRI) han assolit la màxima qualificació en el mòdul més representatiu: Policy Governance & Strategy. CaixaBank Asset Management ha obtingut la màxima qualificació amb 5 estrelles en 8 dels 10 mòduls avaluats.

*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.*

PATRIMONI DE PRODUCTES COMERCIALITZATS SOTA SFDR



- 53% Patrimoni de productes classificat sota art. 6
- 47% Patrimoni de productes classificat sota art. 8
- 1% Patrimoni de productes classificat sota art. 9

47%

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

100%

Dels actius sota gestió amb consideracions d'aspectes ASG

180.588M€¹

169.328M€ el 2025

¹ Inclou gestió discrecional de carteres de CaixaBank, els fons d'inversió de CaixaBank Asset Management i els fons de pensions, EPSV i Unit Linked de VidaCaixa, així com de les seves gestores dependents respectives.

06

Informació de
sostenibilitat

Gestió del risc ASG per a l'activitat de gestió d'actius

Les activitats de gestió d'actius poden generar impactes sobre el medi ambient i la societat. Per tal de gestionar les possibles incidències adverses derivades d'aquesta activitat, el Grup fa un seguiment d'indicadors representatius dels factors de sostenibilitat principals i disposa de polítiques específiques d'integració de riscos ASG i d'implicació. Així mateix, disposa d'un model d'inversió que incorpora els factors ASG en el procés de presa de decisions, amb l'objectiu de minimitzar els impactes negatius i promoure resultats positius en matèria ambiental i social.

Polítiques d'integració de riscos de sostenibilitat

El Grup disposa de les **Polítiques d'Integració de Riscos de Sostenibilitat de VidaCaixa i CaixaBank Asset Management**, que estableixen els principis d'actuació per a la incorporació dels criteris ASG en els processos i en la presa de decisions per a la prestació dels serveis d'inversió, així com exclusions específiques d'inversió. Aquestes polítiques 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, les premisses i els mecanismes que assegurin un govern, una gestió i un 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](#)

Model d'integració de factors ASG

El Grup té un **model d'Inversió Responsable alineat amb les millors estratègies i pràctiques de gestió de sostenibilitat a escala internacional**, així com amb els **valors, principis i Polítiques del Grup**. Aquest model integra els criteris ASG en la gestió i està basat en els punts següents:



Gestió d'inversió
responsable



Anàlisi i criteris
d'integració ASG en
inversions



Seguiment de
controvèrsies



Implicació:
diàleg i vot



Divulgació





Implicació: diàleg i vot

El Grup considera que la transició cap a una economia més sostenible i la rendibilitat a llarg termini de les inversions 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 mitjançant un diàleg constructiu i un vot actiu. Aquest compromís està plasmat en les **Polítiques d'Implicació**, que recullen els principis generals, criteris i procediments en matèria de vot i diàleg que permeten impulsar millores en la gestió ASG de les societats que configuren la cartera d'inversió, amb dos objectius:

- | Fomentar la implicació de les societats gestores en el govern de les societats invertides.
- | Millorar la transparència de les estratègies d'inversió, les polítiques d'implicació i el procés d'exercici dels drets de vot, sobretot quan s'utilitzen assessors de vot.

➤ [Política d'implicació de VidaCaixa](#)

➤ [Política d'implicació de CaixaBank Asset Management](#)

VidaCaixa i CaixaBank Asset Management disposen dels seus **Plans d'implicació amb emissors 2025-2027**, en què s'inclouen els **objectius de diàleg** per a aquest període, i que es detallen a continuació:

➤ [Pla d'implicació de VidaCaixa](#)

➤ [Pla d'implicació de CaixaBank Asset Management](#)

Canvi climàtic i naturalesa

DESCRIPCIÓ ÀMBIT PRIORITARI

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 naturalesa.

OBJECTIU ANUAL DE DIÀLEG

- | **Dialogar amb empreses o gestors de fons no indexats** que cobreixin almenys un **50% (VidaCaixa) o un 20% CaixaBank Asset Management de les emissions finançades** (abast 1 i 2) en les seves carteres.
- | Diàlegs relacionats amb la naturalesa, principalment a través de diàlegs col·laboratius, a més de recolzar-se en diàlegs directes o en serveis externalitzats.

DH i vulneracions de les normes internacionals principals

Garantir que les companyies respectin els drets humans i disposar de mesures adequades per **prevenir, mitigar** i, si és possible, **posar remei** als impactes negatius en les persones i les comunitats.

- | **Signar el 100% de les accions de diàleg del proveïdor especialitzat que impulsin un canvi o una transparència més gran en les companyies** en cartera, com, per exemple, en relació amb el respecte als drets humans de la cadena de subministrament.

Bon govern i bones pràctiques socials

Garantir que les companyies tinguin un **bon govern**, és a dir, que estiguin gestionades de manera eficient i ètica, que incorporin estructures de gestió i supervisió sòlides i mecanismes de control efectius, entre d'altres, i que considerin les **bones pràctiques socials i laborals**.

- | **Donar suport a les propostes dels accionistes a JGA** que permetin millorar la transparència o l'acompliment. Exercir el dret de vot en contra quan es consideri que no hi ha una diversitat adequada als òrgans de govern o una política de remuneració adequada.
- | **Mínim de 5 diàlegs anuals amb companyies** la posició en cartera de les quals sigui rellevant i en les quals s'hagin identificat eixos de millora.



Diàlegs col·laboratius

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

- | Climate Action 100+: sobre canvi climàtic.
- | Advance PRI: sobre drets humans.
- | Spring PRI: sobre biodiversitat.
- | Know the Chain: sobre riscos laborals en la cadena de valor (VidaCaixa).
- | Votes Against Slavery: sobre esclavitud moderna (VidaCaixa).



Divulgació de la inversió responsable

El 30 de juny del 2026, CaixaBank, CaixaBank Asset Management i VidaCaixa han **publicat la Declaració de principals incidències adverses 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.

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

➤ [Assessorament CaixaBank](#)

06

Informació de sostenibilitat

RECURSOS GESTIONATS DE CLIENTS

138.717M€

A Espanya¹

130.413M€

El desembre del 2025

9.803M€

A Portugal²

9.092M€

El desembre del 2025

100%

dels actius sota gestió
amb consideració d'aspectes
ASG el 30 de juny del 2026
(segons criteris d'UNPRI)



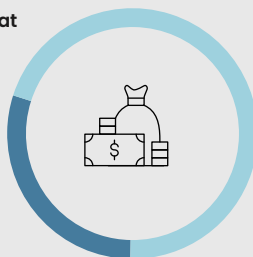
DISTRIBUCIÓ PATRIMONI DE PRODUCTES SOTA SFDR

JUNY 2026

Patrimoni de productes classificat sota l'article 6

Patrimoni de productes classificat sota l'article 8

Patrimoni de productes classificat sota l'article 9



— 30,4%
17.306M€

— 69,6%
39.708M€

— 0%
5M€



— 43,1%
3.638M€

— 56,9%
4.808M€

— 0%
0M€

Espanya

57.019M€

69,6%³

Del patrimoni té una
qualificació en
articles 8 i 9 sota SFDR
(39.713M€)

Portugal

8.446M€

56,9%

Del patrimoni té una
qualificació en articles
8 i 9 sota SFDR
(4.808M€)

DESEMBRE 2025

Patrimoni de productes classificat sota l'article 6

Patrimoni de productes classificat sota l'article 8

Patrimoni de productes classificat sota l'article 9



— 29,8%
15.482M€

— 70,2%
36.545M€

— 0%
6M€



— 43,0%
3.373M€

— 57,0%
4.464M€

— 0%
0M€

Espanya

52.033M€

70,3%

Del patrimoni té una
qualificació en
articles 8 i 9 sota SFDR
(36.551M€)

Portugal

7.837M€

57,0%

Del patrimoni té una
qualificació en articles
8 i 9 sota
SFDR (4.464M€)

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 sota SFDR).

06

Informació de sostenibilitat

ACTIUS SOTA GESTIÓ

121.642M€

A Espanya¹

115.261M€

El desembre del 2025

8.207M€

A Portugal²

7.767M€

El desembre del 2025

3.545M€

A Luxemburg³

2.815M€

A Luxemburg 2025

100%

dels actius sota gestió amb
consideració d'aspectes ASG el
30 de juny del 2026
(segons criteris d'UNPRI)



DISTRIBUCIÓ PATRIMONI DE PRODUCTES SOTA SFDR

JUNY 2026

Patrimoni de productes classificat
sota l'article 6

156

Patrimoni de productes
classificat sota l'article 8Patrimoni de productes
classificat sota l'article 9

65,6%

72.489M€

33,6%

37.123M€

0,8%

937M€



32,3%

1.480M€

63,4%

2.899M€

4,3%

195M€

Espanya

110.549M€

34,4%

Del patrimoni té una
qualificació en
articles 8 i 9 sota SFDR
(38.060M€)

Portugal

4.574M€

67,6%

Del patrimoni té una
qualificació en articles
8 i 9 sota SFDR
(3.094M€)

DESEMBRE 2025

Patrimoni de productes classificat
sota l'article 6Patrimoni de productes
classificat sota l'article 8Patrimoni de productes
classificat sota l'article 9

67,9%

71.433M€

31,2%

32.786M€

0,9%

991M€



30,5%

1.297M€

65,0%

2.760M€

4,5%

191M€

Espanya

105.210M€

32,1%

Del patrimoni té una
qualificació en
articles 8 i 9 sota SFDR
(33.778M€)

Portugal

4.248M€

69,5%

Del patrimoni té una
qualificació en articles
8 i 9 sota SFDR
(2.951M€)

¹ Inclou el negoci de fons, la cartera de gestió discrecional i SICAV de CaixaBank Asset Management SGIC.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.

ÍNDEXS I RÀTINGS

NOVETATS PRINCIPALS – 1R SEMESTRE DEL 2026

S&P Global

Primera entitat a Europa segons l'S&P Global als índexs Dow Jones Best-in-Class. Inclosa a l'S&P Global Sustainability Yearbook **2026** per **tretzè any consecutiu** i distingida amb el reconeixement **Top 10%, S&P Global ESG Score 2025**, pel seu excel·lent acompliment en sostenibilitat.

MSCI
ESG RATINGS

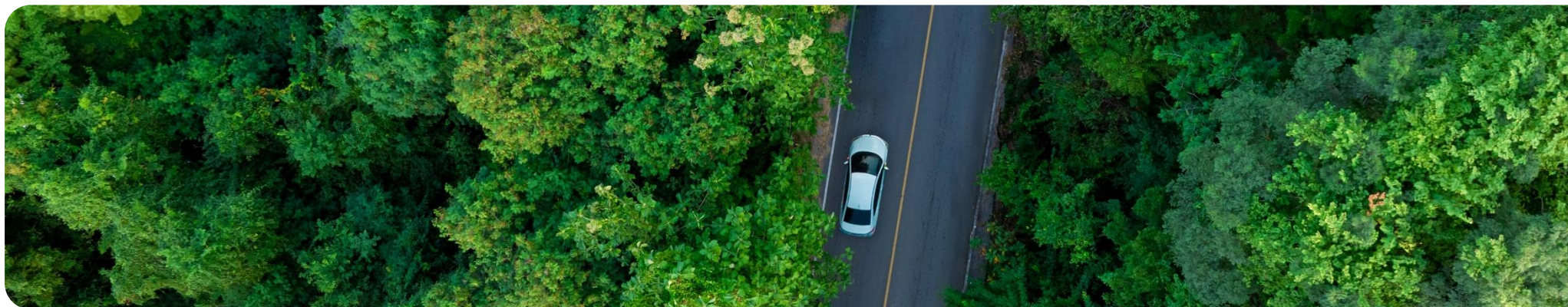
CCC	B	BB	BBB	A	AA	AAA
-----	---	----	-----	---	----	-----



CaixaBank ha obtingut el reconeixement d'MSCI, amb una **qualificació AAA**, i la **categoria Leader** per la bona gestió de la sostenibilitat en termes de governança, descarbonització i gestió dels riscos ambientals, així com per la gestió del capital humà.



CaixaBank consolida per cinquè any consecutiu la màxima puntuació «A» en CDP Climate per la seva actuació contra el canvi climàtic i renova per dotzè any consecutiu la categoria *Leadership*. En CDP Water, l'Entitat ha obtingut un ràting «B», per sobre de la mitjana del sector.



CaixaBank

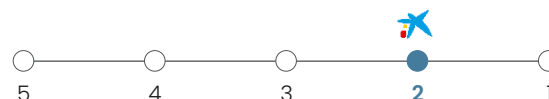
Pitjor – Escala – Millor

Destacats



2

ESG Entity Rating Score (solicited)



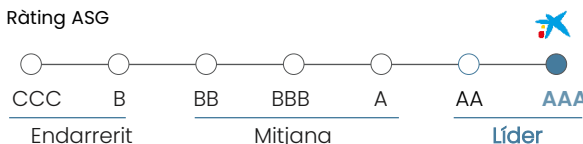
Puntuació en sostenibilitat

S&P Global

88

AAA
(Líder)

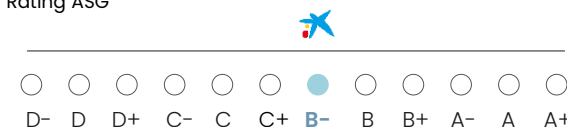
Ràting ASG



Ràting risc ASG

9,5
NegligibleB-
Categoria Prime

Ràting ASG



ESG Entity Rating Score.

Primera inclusió el 2023. Última actualització el setembre del 2025.

CaixaBank és el banc espanyol amb la millor puntuació i l'únic banc espanyol que té la modalitat *solicited* ASG de Sustainable Fitch.

Analista de referència: Sustainable Fitch.

DJBIC World. DJBIC Europe.

Inclòs ininterrompudament des del 2012. Última actualització el maig del 2026.

88 punts sobre 100 en el *Corporate Sustainability Assessment* (CSA).1a entitat financera en el *DJBIC Europe* i 11a del *DJBIC World*.

Analista: S&P.

CaixaBank forma part de l'*MSCI ESG Leader Index*.

Primera inclusió el 2015. Última actualització l'octubre del 2025.

Líder en la categoria de *Financing Environmental, Governance*, i destaca per sobre de la mitjana en *Human Capital Development i Access to Finance*.

Analista MSCI ASG.

STOXX Global ESG.

Primera inclusió el 2013. Última actualització el setembre del 2025.

Exposició de riscos ASG «negligible». La gestió del risc en matèria ASG de CaixaBank és considerada «strong».

Analista: Sustainalytics.

ISS ESG *Europe Governance QualityScore Index*, *Solactive ISS ESG Index Series*.

Primera inclusió el 2013. Última actualització (metodològica) l'abril del 2026.

CaixaBank se situa en la categoria PRIME amb un decil d'1 (tram superior).

Nivell de transparència: Molt alt.

Analista: ISS ESG.

CaixaBank

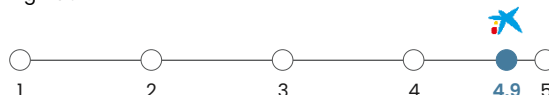
Pitjor – Escala – Millor

Destacats



4,9

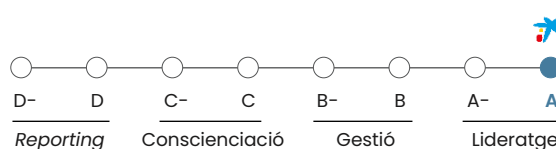
Ràting ASG



- | FTSE4Good Index Series.
- | Primera inclusió el 2011. Última actualització el juny del 2026.
- | Ràting global per sobre de la mitjana sectorial (4,9 vs. 2,8 mitjana del sector).
- | Analista: FTSE Russell.

A
(Lideratge)

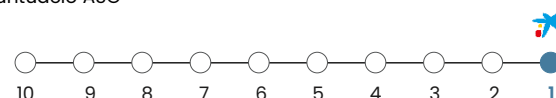
Ràting canvi climàtic



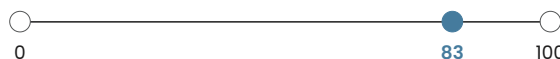
- | Primera inclusió el 2012. Última actualització el desembre del 2025.
- | Present a l'A List per 5è any consecutiu amb la màxima puntuació «A».
- | 12è any consecutiu en la categoria de «Leadership» per transparència corporativa i acció sobre el risc climàtic.
- | El 2025, CaixaBank es va presentar per primera vegada a l'avaluació del qüestionari relatiu a l'aigua i va obtenir un ràting de B, per sobre de la mitjana del sector (C).
- | Analista: CDP.

E/S/G
1/1/1

Puntuació ASG



- | Actualització mensual, última actualització el juny del 2026.
- | Màxima puntuació en les tres dimensions d'ISS ESG Quality Score: Mediambiental, Social i Governança.
- | Analista: ISS.

83
(Gold)

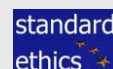
- | Ecovadis Sustainability Rating.
- | Primera inclusió el 2026, periodicitat anual.
- | Categoria Gold, en el Top 5 (percentil 97).
- | Analista: Ecovadis.

Addicionalment, CaixaBank col·labora i manté un diàleg actiu amb altres dels principals grups d'interès per a l'Entitat en matèria ASG, com són les ONG més importants o altres organitzacions, per tal de recollir quins assumptes valoren més i quina percepció tenen de la gestió de l'Entitat pel que fa a aquesta qüestió.

ALTRES ANALISTES/RÀTINGS ASG AMB VALORACIÓ ACTUAL DE CAIXABANK:



esgbook



Categoria sostenible



LSEG



Bloomberg

A photograph of two men in business attire. On the left, a younger man with dark hair, wearing a dark blue suit jacket over a white shirt, is looking down at a document. On the right, an older man with grey hair and a beard, wearing a light blue shirt, is also looking down at the document. They are standing in front of a large window with a grid pattern, and the background is slightly blurred.

Resultats i informació financera

07

Dades rellevants del Grup

PÀG. 161

Evolució dels resultats

PÀG. 162

Evolució de l'activitat

PÀG. 170

Gestió del risc

PÀG. 172

Liquiditat i estructura de finançament

PÀG. 173

Gestió del capital

PÀG. 174

Ràtings

PÀG. 175

Remuneració a l'accionista

PÀG. 176

07 Dades rellevants del Grup

Resultats i
informació
financera



RESULTATS

En milions d'euros	Gener – Juny		
	2026	2025	Var.
Marge d'interessos	5.390	5.282	+2,0%
Ingressos per serveis	2.772	2.581	+7,4%
Marge d'explotació	5.018	4.862	+3,2%
Resultat atribuït al Grup	3.203	2.951	+8,5%



RÀTIOS PRINCIPALS

En %	Gener – Juny		
	2026	2025	Var.
Ràtio d'eficiència	39,6 %	38,6 %	+1,0 pb
Cost del risc (últims 12M)	0,24 %	0,24 %	
ROE	15,4 %	15,7 % ¹	-0,4 pb
ROTE	18,0 %	18,5 % ¹	-0,5 pb
ROA	0,9 %	0,9 % ¹	
RORWA	2,4 %	2,5 % ¹	-0,1 pb



BALANÇ I ACTIVITAT

En milions d'euros	30.06.26	31.12.25	Var.
Actiu total	693.429	664.040	+4,4%
Patrimoni net	38.696	38.526	+0,4%
Recursos de clients	771.943	731.936	+5,5%
Crèdit a la clientela, brut	406.233	384.334	+5,7%
Volum de negoci	1.170.778	1.108.118	+5,7%



GESTIÓ DEL RISC

En %	30.06.26	31.12.25	Var.
Ràtio de morositat	1,78 %	2,07 %	-0,29 pp
Cobertura de la morositat	81 %	77 %	+4,0 pp



LIQUIDITAT

En milions d'euros / %	30.06.26	31.12.25	Var.
Actius líquids totals	165.763	171.830	-6.066M€
Liquidity Coverage Ratio	184 %	202 %	-18 pp
Net Stable Funding Ratio (NSFR)	143 %	146 %	-2 pp
Loan to deposits	88,1 %	86,9 %	+1,2 pp



SOLVÈNCIA

En milions d'euros / %	30.06.26	31.12.25	Var.
CET 1	12,5 %	12,6 %	-0,1 pp
Tier 1	14,3 %	14,5 %	-0,2 pp
Capital total	16,8 %	17,5 %	-0,7 pp
MREL	27,8 %	27,7 %	+0,1 pp
Actius ponderats per risc (APR)	251.487	244.455	+7.031 M€
Leverage Ratio	5,6 %	5,7 %	-0,2 pp

¹ ROE del 15,0%, ROTE del 17,6%, ROA del 0,9% i RORWA del 2,4%, assumint la meritació lineal del gravamen a la banca totalment registrat en el primer trimestre del 2024, per tal de facilitar la comparabilitat amb el criteri de meritació lineal de l'impost sobre el marge d'interessos i comissions (IMIC).

07 Evolució dels resultats

Resultats i
informació
financera

Tot seguit es presenta l'evolució dels resultats del primer semestre.

En milions d'euros	1r semestre 2026	1r semestre 2025	Var. %
Marge d'interessos	5.390	5.282	2,0
Ingressos per dividends	55	58	(5,5)
Resultats d'entitats valorades pel mètode de la participació	173	147	17,9
Comissions netes	2.075	1.948	6,5
Resultat d'operacions financeres	110	136	(19,3)
Resultat del servei d'assegurances	697	633	10,1
Altres ingressos i despeses d'explotació	(162)	(165)	(1,5)
Marge brut	8.338	8.040	3,7
Despeses d'administració i amortització	(3.320)	(3.179)	4,5
Marge d'explotació	5.018	4.862	3,2
Pèrdues per deteriorament d'actius financers	(480)	(372)	28,8
Altres dotacions a provisions	(70)	(105)	(33,1)
Guany/pèrdues en baixa d'actius i altres	71	(31)	
Resultat abans d'impostos	4.539	4.353	4,3
Impost sobre beneficis	(1.332)	(1.399)	(4,8)
Resultat després d'impostos	3.207	2.955	8,6
Resultat atribuït a interessos minoritaris i altres	4	3	35,0
Resultat atribuït al Grup	3.203	2.951	8,5

En milions d'euros	1r semestre 2026	1r semestre 2025	Var. %
Marge d'interessos	5.390	5.282	2,0
Ingressos per serveis ¹	2.772	2.581	7,4
Gestió patrimonial	1.091	973	12,1
Assegurances de protecció	658	575	14,5
Comissions bancàries	1.023	1.034	(1,1)
Altres ingressos ²	176	177	(0,4)
Marge brut	8.338	8.040	3,7

¹ Correspon a la suma dels epígrafs «Comissions netes» i «Resultat del servei d'assegurances» del compte de resultats en format gestió.

² 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.



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 del primer semestre.

	Bancari i assegurances		del qual: activitat asseguradora		BPI		Centre Corporatiu	
En milions d'euros	1r semestre 2026	1r semestre 2025	1r semestre 2026	1r semestre 2025	1r semestre 2026	1r semestre 2025	1r semestre 2026	1r semestre 2025
Marge d'interessos	4.937	4.786	73	80	420	430	33	66
Ingressos per dividends i resultats d'entitats valorades pel mètode de participació	151	144	142	140	18	17	60	45
Comissions netes	1.912	1.798	78	73	163	150	(0)	
Resultat d'operacions financeres	97	127	10	12	14	14	(2)	(5)
Resultat del servei d'assegurances	697	633	691	624				
Altres ingressos i despeses d'explotació	(140)	(158)	3	1	(21)	(3)	(2)	(4)
Marge brut	7.654	7.331	998	931	595	607	89	103
Despeses d'administració i amortització ¹	(3.015)	(2.889)	(84)	(84)	(269)	(255)	(36)	(35)
Marge d'explotació	4.639	4.441	914	847	326	353	52	68
Pèrdues per deteriorament d'actius financers	(450)	(345)	0	0	(30)	(28)	0	
Altres dotacions a provisions	(70)	(105)			(0)	(0)		
Guanys/pèrdues en baixa d'actius i altres	92	(24)	1	0	0	0	(21)	(7)
Resultat abans d'impostos	4.211	3.967	915	847	297	325	32	61
Impost sobre beneficis	(1.255)	(1.303)	(224)	(201)	(78)	(90)	2	(6)
Resultat després d'impostos	2.956	2.665	691	646	218	235	33	55
Resultat atribuït a interessos minoritaris i altres	4	3						
Resultat atribuït al Grup	2.952	2.662	691	646	218	235	33	55

¹ 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 a escala de Grup.

| **Bancari i assegurances:** recull els resultats de l'activitat bancària, d'assegurances, de gestió d'actius, immobiliària i ALCO, entre d'altres, desenvolupades pel Grup essencialment a Espanya. L'activitat asseguradora inclou els resultats de l'activitat desenvolupada per VidaCaixa, amb una oferta especialitzada en productes d'assegurances i pensions, que es distribueixen a la mateixa base de clients del Grup.

| **BPI:** recull els resultats de l'activitat bancària domèstica de BPI, realitzada essencialment a Portugal.

| **Centre Corporatiu:** inclou els resultats, nets del cost de finançament, de les participades BFA, BCI, Coral Homes i Gramina Homes. A 30 de juny del 2026 s'ha reestimat la influència significativa de BCI, cosa que dona lloc a un canvi en la classificació comptable de la participació (d'inversions en negocis conjunts i associades a Actius financers a valor raonable amb canvis en un altre resultat global). La reclassificació no ha tingut un impacte significatiu en el resultat ni en el patrimoni del Grup.

07

Resultats i
informació
financera

EVOLUCIÓ DELS RESULTATS

El resultat atribuït del primer semestre del 2026 és de 3.203 milions d'euros, enfront dels 2.951 milions d'euros obtinguts durant el primer semestre del 2025 (+8,5%).

El **marge d'interessos** assoleix 5.390 milions d'euros (+2,0%). El volum més gran de crèdit i recursos, el menor cost dels dipòsits i del finançament institucional, i els ingressos més elevats de la cartera de renda fixa compensen amb escreix la reducció del rendiment del crèdit.

Els **ingressos per serveis** augmenten un +7,4%, impulsats pel creixement dels **ingressos per gestió patrimonial** (+12,1%, per un volum gestionat més elevat) i dels **ingressos per assegurances de protecció** (+14,5%, després d'una intensa activitat comercial). Les **comissions bancàries** disminueixen (-1,1%).

El **marge brut** creix un +3,7 % i les **despeses d'administració i amortització**, un +4,5%.

Les **pèrdues per deteriorament d'actius financers** augmenten un +28,8%, tot i que el cost del risc de 24 punts bàsics (últims 12 mesos) es manté estable. Les **altres dotacions** disminueixen un -33,1%.

Els **guanys/pèrdues en baixa d'actius i altres** són positius (71 milions d'euros), recolzats en un resultat immobiliari millor.

L'**impost sobre beneficis** inclou, entre d'altres, la meritació lineal de l'impost sobre el marge d'interessos i comissions (IMIC) per -304 milions d'euros el 2026 i -296 milions d'euros el 2025. El 2026, inclou +270 milions d'euros d'ingressos (+151 milions d'euros el 2025) pel registre d'actius fiscals diferits prèviament no reconeguts en balanç.



MARGE D'INTERESSOS

En milions d'euros	1r semestre 2026			1r semestre 2025		
	Saldo mitjà	R/C	Tipus %	Saldo mitjà	R/C	Tipus %
Intermediaris financers	55.132	614	2,24	69.019	913	2,67
Cartera de crèdits (a)	364.624	6.219	3,44	340.624	6.571	3,89
Valors representatius de deute	99.551	868	1,76	89.414	667	1,50
Altres actius amb rendiment	66.411	994	3,02	64.761	936	2,91
Resta d'actius	84.186	75		78.751	97	
Total actius mitjans (b)	669.904	8.770	2,64	642.569	9.184	2,88
Intermediaris financers	31.707	(352)	2,24	30.207	(416)	2,78
Recursos de l'activitat minorista (c)	435.701	(1.132)	0,52	415.811	(1.531)	0,74
Emprèstits institucionals i valors negociables	43.910	(799)	3,67	45.670	(884)	3,90
Passius subordinats	10.444	(140)	2,70	10.081	(153)	3,06
Altres passius amb cost	87.838	(926)	2,13	81.750	(863)	2,13
Resta de passius	60.304	(31)		59.050	(55)	
Total recursos mitjans (d)	669.904	(3.380)	1,02	642.569	(3.902)	1,22
Marge d'interessos		5.390			5.282	
Diferencial de la clientela (a - c)			2,92			3,15
Diferencial del balanç (b - d)			1,62			1,66

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, si bé es registra alhora 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'hi incorporen les operacions de repos preses amb el 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'hi incorporen aquelles partides del balanç que no tenen impacte en el marge d'interessos, així com aquells rendiments i costos que no són assignables a cap altra partida.

El **marge d'interessos** assoleix 5.390 milions d'euros (+2,0%). Aquest creixement és degut a:

- Disminució dels costos de dipòsits de clients per un descens del tipus malgrat l'increment del volum mitjà. Aquest cost inclou l'impacte per la transformació a tipus variable mitjançant cobertures per import limitat.
- Ingressos més elevats de la cartera de valors representatius de deute per un efecte positiu del tipus i del volum mitjà.
- Menor cost del finançament institucional, impactat per un descens del tipus, com a conseqüència del repreu de les emissions transformades a tipus variable pel descens de la corba de tipus d'interès, i per una disminució del volum mitjà.

Aquests efectes s'han vist compensats parcialment per:

- Disminució dels ingressos del crèdit, principalment per una caiguda del tipus mitjà per l'impacte negatiu 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 compensats parcialment per un increment del volum mitjà.
- Reducció de l'aportació dels intermediaris financers nets, principalment per l'impacte d'un menor tipus i volum.

INGRESSOS PER SERVEIS

Els ingressos per serveis (gestió patrimonial, assegurances de protecció i comissions bancàries) assoleixen 2.772 milions d'euros (+7,4%).

En milions d'euros	1r semestre 2026	1r semestre 2025
Gestió patrimonial	1.091	973
Assegurances de protecció	658	575
Comissions bancàries	1.023	1.034
Ingressos per serveis ¹	2.772	2.581
Promemòria:		
de què Comissions netes: (c)	2.075	1.948
de què Resultat del servei d'assegurances: (s)	697	633

¹ En aquest apartat es presenten els ingressos segons la naturalesa i el servei prestat 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 tal de 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) aquells ingressos comptabilitzats a l'epígraf «Resultat del servei d'assegurances».

INGRESSOS PER GESTIÓ PATRIMONIAL

| Els **ingressos per gestió patrimonial** assoleixen 1.091 milions d'euros (+12,1%).

- | Les **comissions associades a actius sota gestió** assoleixen 802 milions d'euros (+15,7 %).
- | Les **comissions de fons d'inversió** assoleixen 627 milions d'euros (+18,6%). La seva evolució positiva ve marcada per l'increment del patrimoni gestionat, impulsat tant per les subscripcions netes positives com per la revaloració dels mercats.
- | Les **comissions de plans de pensions** se situen en 175 milions d'euros (+6,2%), recolzades per l'increment del patrimoni gestionat.



| Els **ingressos per assegurances de vida estalvi** assoleixen 289 milions d'euros (+3,4%).

- | El **resultat d'assegurances de vida estalvi**, exclouent-ne els *Unit Linked*, ha estat de 193 milions d'euros (-1,6%).
- | El **resultat de Unit Linked** s'eleva fins als 75 milions d'euros (+13,1%), impulsat per l'increment del patrimoni gestionat.
- | Els **altres ingressos de Unit Linked** corresponen, essencialment, a ingressos per *Unit Linked* de BPI Vida e Pensões.

En milions d'euros	1r semestre 2026	1r semestre 2025
Actius sota gestió	802	694
Fons d'inversió, carteres i SICAV (c)	627	529
Plans de pensions (c)	175	165
Assegurances de vida estalvi	289	279
Resultat d'assegurances de vida estalvi (s)	193	196
Resultat Unit Linked (s)	75	66
Altres ingressos de Unit Linked ² (c)	21	17
Ingressos per gestió patrimonial	1.091	973

² Ingrés que, atès el seu baix component de risc, es regeix per la NIIF i es registra comptablement a l'epígraf «Comissions».



07

Resultats i
informació
financera

INGRESSOS PER ASSEGURANCES DE PROTECCIÓ

En milions d'euros	1r semestre 2026	1r semestre 2025
Assegurances de vida risc (s)	429	371
Comissions per comercialització d'assegurances (c)	229	204
Ingressos per assegurances de protecció	658	575

Els **ingressos per assegurances de protecció** assoleixen 658 milions d'euros (+14,5%).

- | Els **ingressos del negoci de vida risc** se situen en 429 milions d'euros (+15,8%), impulsats pel creixement sostingut de la cartera.
- | Les **comissions per comercialització d'assegurances** assoleixen 229 milions d'euros (+12,2%), recolzades per una elevada activitat comercial.

COMISSIONS BANCÀRIES

En milions d'euros	1r semestre 2026	1r semestre 2025
Comissions bancàries recurrents (c)	829	849
Comissions bancàries majoristes (c)	193	184
Comissions bancàries ¹	1.023	1.034

¹ El detall inclou, entre d'altres, ingressos d'operacions de valors, transaccionalitat, risc, manteniment de comptes, mitjans de pagament i banca majorista.

Les **comissions bancàries** assoleixen 1.023 milions d'euros (-1,1%).

- | Les **comissions bancàries recurrents** se situen en 829 milions d'euros (-2,4%), impactades, entre altres factors, per menors comissions associades a programes de fidelització, així com per les despeses més elevades de comissions per estructuració d'operacions de transferència de riscos.
- | Les **comissions de banca majorista** sumen 193 milions d'euros (+4,8%).



07

Resultats i
informació
financera

ALTRES INGRESSOS

INGRESSOS DE LA CARTERA DE PARTICIPADES

En milions d'euros	1r semestre 2026	1r semestre 2025
Ingressos per dividends	55	58
Entitats valorades pel mètode de la participació	173	147
Ingressos de la cartera de participades	229	206

Els **ingressos de la cartera de participades** assoleixen 229 milions d'euros (+11,2%).

RESULTAT D'OPERACIONS FINANCERES

En milions d'euros	1r semestre 2026	1r semestre 2025
Resultat d'operacions financeres	110	136

El **resultat d'operacions financeres** se situa en 110 milions d'euros en el 1r semestre del 2026, respecte de 136 milions d'euros en el 1r semestre del 2025.

ALTRES INGRESSOS I DESPESES D'EXPLOTACIÓ

En milions d'euros	1r semestre 2026	1r semestre 2025
Contribucions i gravàmens	(47)	(27)
Altres	(115)	(138)
Altres ingressos i despeses d'explotació ¹	(162)	(165)

¹ L'epígraf inclou, entre d'altres, ingressos per lloguers i despeses per la gestió dels immobles adjudicats, contribucions bancàries, taxes i impostos, així com altres ingressos i càrregues de filials no financeres.

L'epígraf d'**altres ingressos i despeses d'explotació** se situa en -162 milions d'euros, respecte dels -165 milions d'euros del 1r semestre del 2025. En el primer semestre destaca:

- | L'estimació de l'impost sobre béns immobles per -21 milions d'euros (-18 milions d'euros el 2025).
- | La contribució del sector bancari portuguès, per -21 milions d'euros (-23 milions d'euros el 2025). Així mateix, després de la sentència favorable del Tribunal Constitucional de Portugal, durant el 1r semestre del 2025 es va registrar un ingrés extraordinari de +22 ² milions d'euros derivat del dret de BPI a recuperar la taxa de solidaritat sobre el sector bancari portuguès.
- | Contribució al Fons de Resolució Nacional a BPI per -8 milions d'euros (-7 milions d'euros el 2025).

² 4 milions d'euros registrats abans de la sentència en l'exercici 2025 i 18 milions d'exercicis anteriors.



DESPESES D'ADMINISTRACIÓ I AMORTITZACIÓ

En milions d'euros	1r semestre 2026	1r semestre 2025
Despeses de personal	(2.045)	(1.975)
Despeses generals	(862)	(816)
Amortitzacions	(413)	(388)
Despeses d'administració i amortització (a)	(3.320)	(3.179)
Marge brut (b)	8.338	8.040
Ràtio d'eficiència (12 mesos) (a/b)	39,6%	38,6%

Les **despeses d'administració i amortització** assoleixen -3.320 milions d'euros (+4,5%).

- Les **despeses de personal** augmenten un +3,5% a causa, entre altres factors, de l'acord d'ampliació de conveni assolit el 2024 i l'ampliació de la plantilla principalment amb perfils tècnics, d'acord amb el Pla Estratègic 2025-2027.
- Les **despeses generals** creixen un +5,7%, impactades per iniciatives estratègiques.
- Les **amortitzacions** augmenten un +6,4%, en un context de més inversió, en línia amb el que preveu el Pla Estratègic.

Tot això situa la **ràtio d'eficiència (12 mesos)** en el 39,6%.

PÈRDUES PER DETERIORAMENT D'ACTIUS FINANCERS I ALTRES DOTACIONS A PROVISIONS

En milions d'euros	1r semestre 2026	1r semestre 2025
Dotacions per insolvències	(480)	(372)
Altres dotacions a provisions ¹	(70)	(105)
Pèrdues per deteriorament d'actius financers i altres dotacions a provisions	(550)	(478)
Cost del risc (últims 12 mesos)	0,24%	0,24%

¹ Les altres dotacions recullen, principalment, les cobertures per a contingències i el deteriorament d'altres actius.

- Les **pèrdues per deteriorament d'actius financers** s'han situat en -480 milions d'euros (+28,8%). El **cost del risc (últims 12 mesos)** se situa en el 0,24%.

A 30 de juny del 2026, el Grup disposa d'un fons col·lectiu de provisions per 271 milions d'euros, que cobreix riscos associats a pèrdues esperades per risc de crèdit.

- Les altres dotacions disminueixen un -33,1%.

GUANYS/PÈRDUES EN LA BAIXA D'ACTIUS I ALTRES

En milions d'euros	1r semestre 2026	1r semestre 2025
Resultats immobiliaris	109	9
Altres	(37)	(40)
Guany/pèrdua en baixa d'actius i altres ¹	71	(31)

¹ L'epígraf inclou, essencialment, els resultats derivats de vendes i sanejaments d'actius.

Bona evolució dels resultats immobiliaris que inclouen els resultats de vendes d'immobles i el registre de provisions.

IMPOST SOBRE BENEFICIS

En milions d'euros	1r semestre 2026	1r semestre 2025
Impost sobre beneficis ¹	(1.332)	(1.399)

¹ L'epígraf inclou principalment l'impost sobre societats i altres ajustaments fiscals aplicables.

Inclou la meritació de l'impost sobre el marge d'interessos i comissions (IMIC) per -304 milions d'euros (-296 milions d'euros en el 1r semestre del 2025).

Així mateix, inclou l'activació d'actius fiscals diferits prèviament no registrats en el balanç, per un import de +270 milions d'euros (+151 milions d'euros en el 1r semestre del 2025).



07 Evolució de l'activitat

Resultats i
informació
financera

Tot seguit es presenta l'evolució de l'activitat del primer semestre.

	Grup		Bancari i assegurances		BPI ⁴		Centre Corporatiu	
En milions d'euros	30.06.26	31.12.25	30.06.26	31.12.25	30.06.26	31.12.25	30.06.26	31.12.25
Total actiu	693.429	664.040	646.372	615.618	44.385	42.709	2.372	5.713
Total passiu	654.733	625.514	612.703	584.859	41.623	40.237	407	417
Patrimoni net ^{1,2}	38.696	38.526	33.669	30.758	2.762	2.471	2.265	5.296
PN assignat ^{1,2}	100%	100%	87%	80%	7%	6%	6%	14%
Crèdit a la clientela, brut	406.233	384.334	371.244	351.126	34.989	33.208		
Recursos de la clientela en balanç	549.578	524.626	516.612	492.274	32.966	32.353		
Volum de negoci ³	1.170.778	1.108.118	1.097.367	1.037.389	73.412	70.729		

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.

² S'assignen al negoci bancari i d'assegurances els interessos minoritaris.

³ Vegeu «Glossari - Informació financera - Conciliació d'indicadors d'activitat amb criteris de gestió».

⁴ L'assignació de capital a BPI es correspon amb la visió subconsolidada, és a dir, considerant els recursos propis de la filial. El capital consumit de BPI per les participades assignades al negoci de participacions s'assigna de manera consistent a aquest últim negoci.



CRÈDIT A LA CLIENTELA

	Grup		Bancari i assegurances		BPI	
En milions d'euros	30.06.26	31.12.25	30.06.26	31.12.25	30.06.26	31.12.25
Crèdits particulars	195.686	186.505	176.221	167.923	19.465	18.582
Adquisició habitatge	145.527	141.566	127.529	124.404	17.998	17.162
Altres finalitats	50.159	44.940	48.692	43.519	1.467	1.421
del qual: consum	25.102	23.858	23.822	22.619	1.280	1.239
Crèdits a empreses	191.590	179.417	177.935	166.668	13.655	12.750
Sector públic	18.957	18.411	17.089	16.535	1.868	1.876
Crèdit a la clientela, brut ¹	406.233	384.334	371.244	351.126	34.989	33.208
del qual: crèdit sa	398.835	376.182	364.412	343.481	34.423	32.701
Fons per a insolvències	(6.055)	(6.336)	(5.601)	(5.904)	(453)	(431)
Crèdit a la clientela, net	400.179	377.998	365.643	345.221	34.536	32.777
Riscos contingents	34.081	33.168	31.769	30.878	2.313	2.290

¹ Vegeu la conciliació d'indicadors d'activitat amb criteris de gestió a [«Glossari - Informació financera - Conciliació d'indicadors d'activitat amb criteris de gestió»](#).

El **crèdit brut a la clientela** se situa en 406.233 milions d'euros (+5,7%). Destaca l'efecte estacional positiu de l'avançament de la paga doble a pensionistes del juny per aproximadament 4.100 milions d'euros (excloent-ne aquest efecte, +4,6%).

En l'evolució per segments destaca:

- El **crèdit per a l'adquisició d'habitatge** manté el creixement (+2,8%), cosa que reflecteix el dinamisme de l'activitat hipotecària.
- El **crèdit per a altres finalitats** inclou l'esmentada estacionalitat de la paga doble a pensionistes. Per la seva banda, el **crèdit al consum** manté la senda de creixement, recolzat en uns nivells de producció més elevats.
- El **crèdit a empreses** assoleix 191.590 milions d'euros, i es manté com un dels impulsors principals del creixement de la cartera creditícia (+6,8%).
- L'evolució del **crèdit al sector públic** continua marcada per operacions singulars (+3,0%).

07

Resultats i
informació
financera

RECURSOS DE CLIENTS

Els recursos de clients assoleixen 771.943 milions d'euros (+5,5%).

- Els recursos en balanç se situen en 549.578 milions d'euros (+4,8%), gràcies al creixement tant en **estalvi a la vista** (+5,2%) com en **estalvi a termini** (+0,6%), i també gràcies al bon acompliment del mercat assegurador, que impulsa els **passius per contractes d'assegurances** (+6,8%).
- Els **actius sota gestió** se situen en 216.741 milions d'euros (+6,8%), gràcies a l'evolució dels **fons d'inversió, carteres i SICAVs** (+7,0%) i els **plans de pensions** (+6,3%).
- La variació d'**altres comptes** s'explica per la volatilitat dels recursos transitoris associats a transferències i recaptació.

	Grup		Bancari i assegurances		BPI	
En milions d'euros	30.06.26	31.12.25	30.06.26	31.12.25	30.06.26	31.12.25
Recursos de l'activitat de clients	451.365	431.983	418.485	399.731	32.880	32.252
Estalvi a la vista	385.010	365.999	367.724	349.085	17.286	16.914
Estalvi a termini ¹	66.355	65.984	50.760	50.646	15.595	15.338
Passius per contractes d'assegurances ²	91.630	85.765	91.630	85.765		
del quat. Unit Linked i altres ³	30.662	26.990	30.662	26.990		
Cessió temporal d'actius i altres	6.583	6.879	6.497	6.778	85	101
Recursos en balanç	549.578	524.626	516.612	492.274	32.966	32.353
Fons d'inversió, carteres i SICAVs	161.543	150.947	155.573	145.325	5.970	5.622
Plans de pensions	55.198	51.913	55.198	51.913		
Actius sota gestió	216.741	202.860	210.771	197.238	5.970	5.622
Altres comptes	5.624	4.450	5.571	4.397	53	53
Total recursos de clients⁴	771.943	731.936	732.954	693.908	38.989	38.028

¹ Inclou emprèstits retail per import de 63 milions d'euros a 30 de juny del 2026 (445 a 31 de desembre del 2025).

² No inclou la correcció del component financer per actualització del passiu sota 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 sota NIIF 17 corresponent a Unit Linked i Renda Vitalícia Inversió Flexible (part gestionada).

⁴ Vegeu la conciliació d'indicadors d'activitat amb criteris de gestió a [7 «Glossari - Informació financera - Conciliació d'indicadors d'activitat amb criteris de gestió»](#).



07 Gestió del risc

Resultats i
informació
financera

Els **saldos dubtosos** disminueixen fins als 7.839 milions d'euros (-785 milions d'euros durant l'any) després de la bona evolució orgànica de la qualitat de l'actiu i la gestió activa de la morositat, que inclou vendes de carteres.

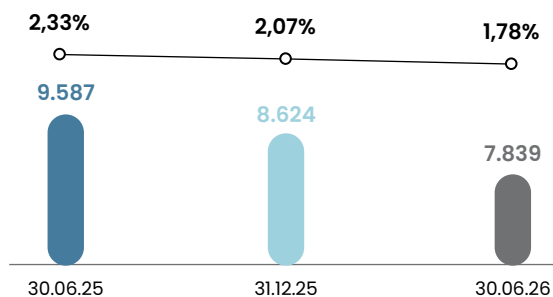
La **ràtio de morositat** se situa en l'1,78% (-29 pb respecte del 31 de desembre del 2025).

Els **fons per a insolvències** se situen en 6.335 milions d'euros (-300 milions d'euros durant l'any) i la ràtio de cobertura és del 81% (+4 pp respecte del 31 de desembre del 2025).



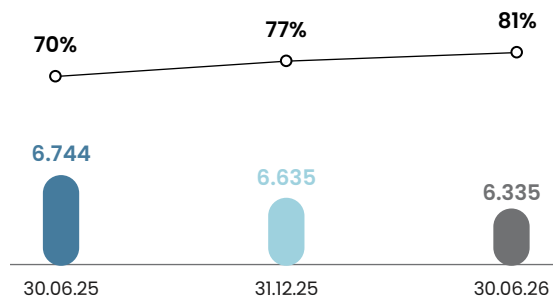
MOROSITAT I RÀTIO DE MORA¹

En milions d'euros / %



PROVISIONS I RÀTIO DE COBERTURA¹

En milions d'euros / %



RÀTIO DE MOROSITAT PER SEGMENTS

En milions d'euros	Grup		Bancari i assegurances		BPI	
	30.06.26	31.12.25	30.06.26	31.12.25	30.06.26	31.12.25
Crèdits a particulars	1,8%	2,2%	1,8%	2,3%	1,4%	1,4%
Adquisició habitatge	1,5%	1,9%	1,5%	2,0%	1,0%	1,0%
Altres finalitats ²	2,7%	3,3%	2,6%	3,2%	6,0%	5,9%
Crèdits a empreses	2,0%	2,2%	2,0%	2,3%	2,2%	2,0%
Sector públic	0,1%	0,1%	0,1%	0,1%	0,0%	0,0%
Ràtio de morositat (crèdits + avals)¹	1,8%	2,1%	1,8%	2,1%	1,5%	1,5%
Ràtio de cobertura de la morositat¹	81%	77%	81%	76%	81%	85%

¹ Càlculs considerant crèdits i riscos contingents.

² La ràtio de morositat d'altres finalitats dedueix a 30.06.26, essencialment, per l'avançament a pensionistes. Excloent-ne aquest efecte, la ràtio de morositat d'altres finalitats se situaria en el 2,9 %, mentre que la ràtio de morositat total es mantindria en l'1,8 %.

07 Liquiditat i estructura de finançament

Resultats i
informació
financera

En milions d'euros	30.06.26	31.12.25
Actius líquids totals	165.763	171.830
Liquidity Coverage Ratio (LCR)	184%	202%
Liquidity Coverage Ratio (últims 12 mesos)	193%	200%
Net Stable Funding Ratio (NSFR)	143%	146%
Loan to Deposits	88,1%	86,9%
Finançament institucional ^{1,2}	50.913	51.016

La informació sobre la col·lateralització de cèdules hipotecàries de CaixaBank i de les emissions del Grup es presenta a la Nota 3.3 i la Nota 16.1 dels Estats financers intermedis resumits consolidats de l'exercici, respectivament.

Els **actius líquids totals** assoleixen 165.763 milions d'euros.

La **Liquidity Coverage Ratio** del Grup (LCR) és del 184%, cosa que reflecteix una posició de liquiditat sòlida (193% de l'LCR mitjana dels últims 12 mesos), molt per sobre del mínim regulador del 100%.

La **Net Stable Funding Ratio (NSFR)** se situa en el 143%, per sobre del llindar mínim regulador.

Estructura de finançament minorista sòlida, amb una ràtio **loan to deposits** del 88,1%.

Estabilitat elevada de la base de dipòsits, després que el pes dels dipòsits minoristes hagi arribat al 76,2% ³. Per la seva banda, el 60,1% dels dipòsits estan garantits ⁴.

El **finançament institucional** se situa en 50.913 milions d'euros, diversificat per instruments, inversors, divises i venciments.

La **capacitat d'emissió no utilitzada** de cèdules hipotecàries i territorials de CaixaBank, S.A. assoleix 59.612 milions d'euros.

¹ Finançament institucional a l'efecte de liquiditat bancària ALCO.

² Vegeu la conciliació d'indicadors d'activitat amb criteris de gestió a [7 «Glossari - Informació financera - Conciliació d'indicadors d'activitat amb criteris de gestió»](#).

³ Basat en les últimes dades publicades del Pilar 3 (dades puntuals).

⁴ Coberts pel Fons de Garantia de Dipòsits (dipòsits ≤ 100.000 €), en percentatge del saldo total de dipòsits.



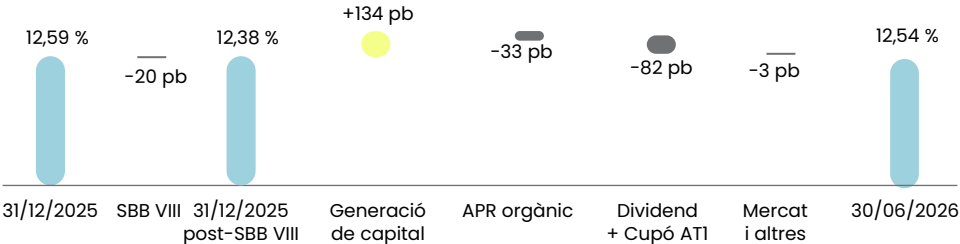
07 Gestió del capital

Resultats i informació financera

En milions d'euros / %	30.06.26			31.12.25		
	Import	Ràtio	Ràtio reguladora	Import	Ràtio	Ràtio reguladora
Common Equity Tier 1 (CET1)	31.529	12,5%	12,3%	30.773	12,6%	12,3%
Tier 1	36.052	14,3%	14,1%	35.541	14,5%	14,2%
Tier 2	6.297	2,5%	2,5%	7.336	3,0%	3,0%
Capital total	42.349	16,8%	16,6%	42.877	17,5%	17,2%
MREL subordinat	62.020	24,7%	24,5%	60.558	24,8%	24,4%
MREL total	69.819	27,8%	27,6%	67.803	27,7%	27,4%
Leverage Ratio		5,6%	5,5%		5,7%	5,6%
Actius ponderats per risc (APR)	251.487			244.455		

La ràtio **Common Equity Tier 1 (CET1)** se situa en el 12,5%. Aquesta xifra recull l'impacte extraordinari de -20 punts bàsics (pb) del vuitè programa de recompra d'accions (SBB VIII) anunciat el 30 d'abril del 2026, per 500 milions d'euros. Excloent-ne aquest efecte extraordinari, l'evolució de la ràtio CET1 del primer semestre va ser de +16 pb, impulsada principalment per:

- | Generació de capital: +134 pb
- | Evolució orgànica APR: -33 pb
- | Previsió de dividend (pay-out del 60 %) i pagament del cupó de l'ATI: -82 pb
- | Evolució del mercat i altres factors: -3 pb



La ràtio **Tier 1** se situa en el 14,3%.

La ràtio de **capital total** assoleix el 16,8%.

El **nivell de palanquejament (leverage ratio)** se situa en el 5,6%.

La ràtio **MREL subordinada** assoleix el 24,7%, mentre que la ràtio **MREL total** se situa en el 27,8%.

L'actual **Pla Estratègic 2025-2027** estableix un objectiu intern per a la ràtio CET1 en un interval entre l'**11,5 % i el 12,5%**. El límit superior de l'objectiu estableix el llindar per a possibles distribucions addicionals de capital (amb subjecció a les autoritzacions del Banc Central Europeu (BCE) i del Consell d'Administració).

A 30 de juny del 2026, la **ràtio CET1 reguladora** se situa en el 12,3%, tenint en compte la previsió de dividends segons el **pay-out** a efectes reguladors ¹.

Pel que fa als **coixins reguladors**, per a l'exercici 2026 el coixí de risc sistèmic domèstic del Grup es manté en el 0,50%. El coixí anticíclic estimat, considerant l'actualització del coixí en determinats països on CaixaBank té exposició creditícia, se situa en el 0,57% i el coixí sistèmic sectorial (SyRB) per les exposicions minoristes garantides per immobles residencials a Portugal, en el 0,07%.

D'acord amb això, els requeriments de capital són els següents:

	Total	de què Pilar 1	de què Pilar 2R	de què coixins
CET 1	9,12%	4,50%	0,98%	3,63%
Tier 1	10,95%	6,00%	1,31%	3,63%
Capital total	13,38%	8,00%	1,75%	3,63%

Sobre la base dels requeriments esmentats, a 30 de juny del 2026 CaixaBank disposa d'un marge de 339 pb (equivalent a 8.522 milions d'euros) respecte al **trigger MDA** del Grup.

Els nivells de solvència del Grup constaten que els requeriments aplicables no impliquen cap limitació automàtica de les esmentades a 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.

Els requeriments mínims d'MREL aplicables a 30 de juny són els següents:

	Requeriment en % APR (incloent-hi CBR actual)	Requeriment en % LRE
MREL subordinat	17,13%	6,04%
MREL total	24,90%	6,04%

A 30 de juny del 2026, CaixaBank disposa d'un marge de 286 pb (equivalent a 7.189 milions d'euros) respecte al **trigger MREL MDA (M-MDA)**.

¹ A efectes reguladors, segons les expectatives supervisores, per calcular el pay-out «estimat» per al 2026, a més de considerar el pay-out real del 2025 (59,3 %), cal considerar també l'impacte dels dos últims programes de recompra d'accions aprovats (SBB VII i SBB VIII); pay-out regulador del 76,3%.

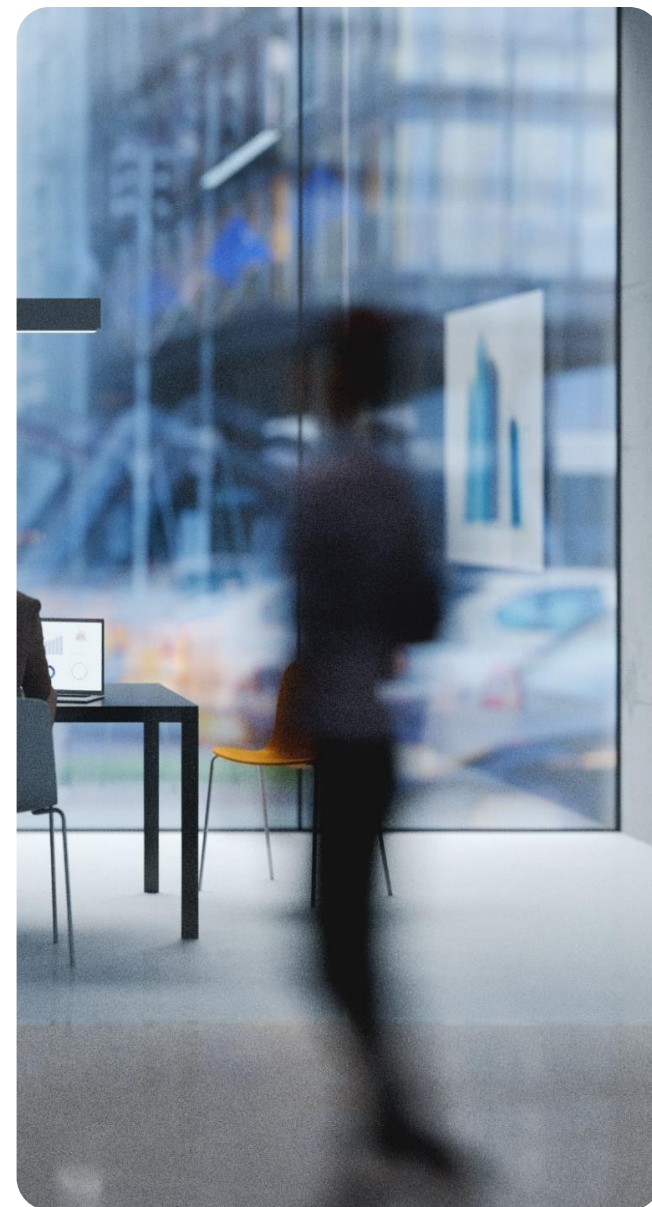
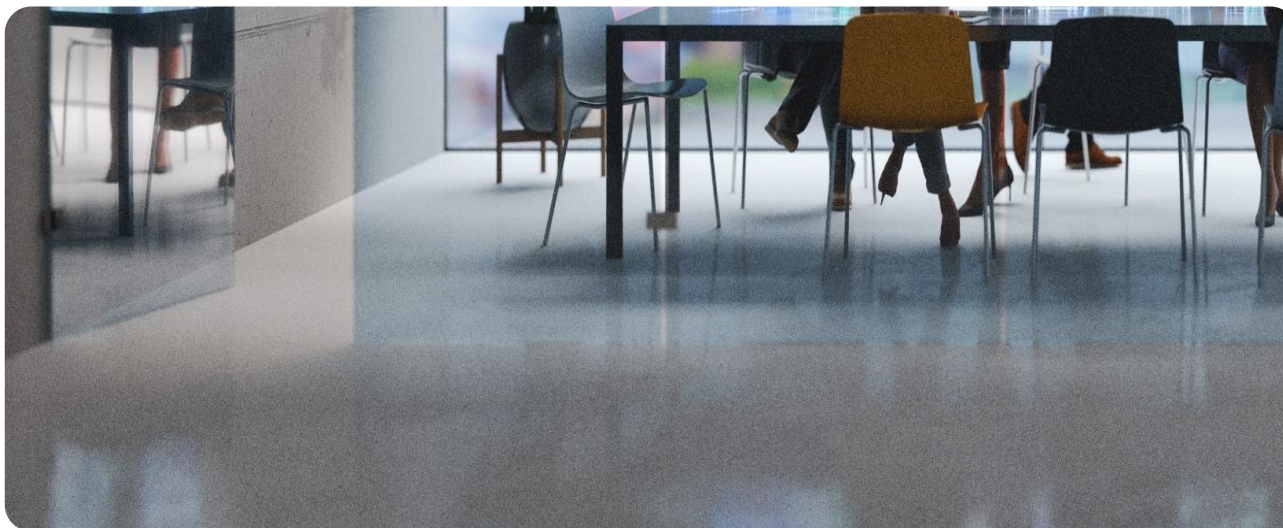
07 Ràtings

Resultats i
informació
financera

Agència	Ràting			Deute sènior preferent	Data última revisió	Cèdules hipotecàries (CHs)	Data última revisió CH
	Llarg termini	Curt termini	Perspectiva				
Fitch Ratings	A+	F1	Estable	A+	08.07.2026	-	-
Moody's	A2	P-1	Estable	A2	21.04.2026	Aaa	03.10.2025
Morningstar DBRS	A (high)	R-1 (middle)	Estable	A (high)	18.12.2025	AAA	09.01.2026
S&P Global	A+	A-1	Estable	A+	19.03.2026	AAA	18.09.2025

Les agències de qualificació creditícia han dut a terme les accions següents durant el 2026:

- | S&P Global va confirmar tots els ràtings, mantenint la perspectiva en estable.
- | Moody's va millorar la fortalesa intrínseca fins a a3 des de baal, apujant un nivell el ràting de deute sènior no preferent (A3 des de Baal), subordinat Tier 2 (Baal des de Baa2) i instruments addicionals Tier 1 (Baa3 des de Ba1). Addicionalment, ha confirmat els ràtings emissor a llarg termini i deute sènior preferent en A2 amb perspectiva estable, després d'incorporar-hi l'impacte de la introducció a Espanya del marc europeu relatiu a la preferència de dipòsits i la millora esmentada de la fortalesa intrínseca.
- | Fitch, després d'actualitzar la seva metodologia, va millorar al maig el ràting emissor de llarg termini fins a A des de A- i va mantenir la perspectiva en positiva. Al juliol, després d'una revisió de CaixaBank, ha millorat la fortalesa intrínseca fins a a des de a-. Aquesta millora ha implicat un *upgrade* d'un nivell en els ràtings emissor i deute sènior preferent fins a A+ des de A, deute sènior no preferent fins a A des de A- i subordinat Tier 2 fins a BBB+ des de BBB. La perspectiva del ràting emissor se situa en estable.



07 Remuneració a l'accionista

Resultats i
informació
financera

El 9 d'abril del 2026, d'acord amb allò aprovat per la Junta General d'Accionistes de CaixaBank del 27 de març, l'Entitat va abonar als seus accionistes el **dividend complementari en efectiu de 2.315 milions d'euros**¹, equivalent a 33,21 cèntims d'euro bruts per acció, amb càrrec als beneficis del 2025. Amb aquesta distribució, l'import total de la remuneració a l'accionista corresponent a l'exercici 2025 es va situar en **3.494 milions d'euros**¹ (50 cèntims d'euro bruts per acció), equivalent al 59,3% del benefici net consolidat, en línia amb el pla de dividends del 2025.

D'altra banda, el març del 2026 va **finalitzar el setè programa de recompra d'accions**, havent-se adquirit 48.590.729 accions pròpies per un import total de **500 milions d'euros**. Atinent el propòsit del programa, el Consell d'Administració del 29 d'abril del 2026 va aprovar la reducció corresponent del capital social de CaixaBank, S.A. mitjançant l'amortització d'aquestes accions, d'1 euro de valor nominal cada una. Addicionalment, el Consell d'Administració del 29 d'abril del 2026 va aprovar el vuitè programa de recompra d'accions per un import màxim de 500 milions d'euros, que es va iniciar el 30 d'abril del 2026. A 30 de juny del 2026, CaixaBank ha adquirit 11.676.392 accions per 135.387.617 euros, equivalents al 27,1% de l'import monetari màxim².

Finalment, el Consell d'Administració del 29 de gener del 2026 va aprovar **mantenir el mateix pla de dividends del 2025 per a l'exercici 2026**. Això significa que es manté una **distribució en efectiu d'entre el 50% i el 60% del benefici net consolidat**, que s'abonarà en dos pagaments:

- | Un dividend a compte, equivalent al 30% - 40% del benefici net del primer semestre, que s'abonarà el novembre del 2026.
- | Un dividend complementari, subjecte a l'aprovació de la Junta General d'Accionistes, que s'abonarà l'abril del 2027.

D'acord amb aquest pla de dividends, l'import que es repartirà en concepte de dividend a compte se situaria entre 961 i 1.281 milions d'euros. L'acord pertinent del Consell d'Administració i l'import final del dividend a compte es definiran l'octubre del 2026.

¹ Es va anunciar un dividend complementari i una remuneració final a l'accionista de 2.320 i 3.499 milions d'euros, respectivament, equivalent al 59,4% del benefici net consolidat.

² 17.494.489 accions per 208.564.560 euros que suposen un 41,7% de l'import màxim, segons la informació pública facilitada en AIR del 24 de juliol del 2026.



A photograph of two men in business suits walking through a modern office hallway with glass walls and wood-paneled doors. The man on the left is wearing a grey suit and looking towards the camera, while the man on the right is wearing a blue suit and looking away.

Glossari

Informació no financera

Informació financera

08

PÀG. 178

PÀG. 181

08 Informació no financera

Glossari

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.
- | **Quota de mercat en crèdit a empreses:** es considera el saldo viu del crèdit brut concedit a empreses no financeres amb negoci a Espanya.
- | **Quota de mercat de gestió patrimonial:** 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 tercers gestores, només els gestionats per CaixaBank Asset Management. Font: Inverco, ICEA.

PORTUGAL

- | **Quota de mercat en crèdit a llars i empreses:** cartera de crèdit total dels segments resident i no resident, incloent-hi les titulitzacions (habitatges i empreses). Font: Banc de Portugal/Portal Cliente Bancário.
- | **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 – Estatísticas 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 d'habitatge:** total del crèdit hipotecari residents, incloent-hi el crèdit titlitzat (mercado estimat). Dades d'elaboració pròpia a partir de dades oficials (Banc de Portugal – Estatísticas Monetárias e Financeiras).
- | **Quota de mercat en crèdit a empreses:** inclou el crèdit a societats no financeres residents amb crèdit titlitzat inclòs. Exclou societats no financeres no residents.
- | **Quota de mercat en assegurances:** dades d'elaboració pròpia a partir de dades oficials. Font: APS (Associação Portuguesa de Seguradores).



- | **Clients digitals:** clients particulars que han fet una o més operacions de *login* a Now, imagin o altres aplicacions de CaixaBank (Pay, Sign) durant els últims sis mesos.
- | **Clients que es connecten diàriament a canals digitals:** volum diari de clients, persones físiques, que es connecten a canals digitals, com a mitjana dels últims sis mesos.
- | **Clients Top Heavy Users a Espanya:** clients amb més de 130 dies amb connexió a canals digitals durant 6 mesos.
- | **Vendes digitals sobre total de vendes (Espanya):** vendes totals de productes minoristes *core* (inclou principalment targetes, finançament al consum, hipoteques, assegurances, productes d'inversió i estalvi) a clients particulars a Espanya, realitzades o completades a través de canals digitals (aplicacions de CaixaBank i imagin, web de CaixaBank i caixers automàtics), com a percentatge del total de vendes de productes minoristes *core*.
- | **Oficines:** nombre total de centres. Inclou les oficines *retail* i la 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.
- | **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 finestra dependent).
- | **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 la normativa vigent.
- | **Ofibusos:** oficines mòbils que donen servei a diferents municipis mitjançant rutes diàries diferents i, en funció de la demanda, visiten les localitats a les quals presten 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 ofibusos:** població segons l'INE (Institut Nacional d'Estadística) de les localitats en què els ofibusos fan parada de servei financer.
- | **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 de clients Promotors (valoracions 9-10) i clients Detractors (valoracions 0-6).
- | **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.

GOVERN CORPORATIU

- | **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 al Consell d'Administració.

PERSONAL PROPI

- | **Empleats:** nombre total d'empleats/ades 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/ades ETT ni excedents.
- | **Empleats amb discapacitat (Nº):** empleats que treballen al Grup 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 la 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 CaixaBank Wealth Management.

- | **Estudi de compromís:** anàlisi quantitativa del nivell de compromís i experiència de l'empleat en diferents dimensions de l'entorn organitzatiu, relacionades amb la seva motivació i efectivitat, i tenint en compte tendències, comparatives amb mercat i resultats específics per diferents segments d'empleat (àrea organitzativa, generació, gènere, etc).
- | **Noves incorporacions:** total acumulat de les noves contractacions fetes durant l'exercici (encara que ja no romanguin a l'empresa).

PROVEÏDORS

- | **Proveïdors actius:** es defineixen com a proveïdors actius aquells proveïdors que compleixen alguna de les característiques següents:
 - | Tenen algun contracte actiu a Ariba amb data d'acord els últims 3 anys.
 - | Han facturat durant l'any actual o anterior.
 - | Han participat en alguna negociació els últims 12 mesos.

SOSTENIBILITAT

- | **Actius sota gestió:** inclou fons d'inversió, carteres gestionades, SICAV, plans de pensions i alguns productes *unit linked*.
- | **SFDR:** sigles en anglès de Sustainable Finance Disclosure Regulation. Reglament de divulgació en matèria de finances sostenibles de la UE.
- | **Tipologia classificació Actius sota gestió d'acord amb SFDR:** **Article 8:** aquells productes i serveis financers que promouen característiques ambientals i/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 i 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.
- | **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.
- | **Negocis creats gràcies al suport a emprenedors:** es considera inici de negoci quan la sol·licitud de l'operació es fa entre 6 mesos abans i un màxim de 2 anys després de l'inici de l'activitat.

- | **Nombre de llocs de treball creats gràcies al suport a emprenedors:** aquesta dada recull el nombre de llocs de treball creats per part dels emprenedors que han rebut finançament de MicroBank per mitjà de microcrèdits i préstecs (préstecs sense garantia real, adreçats a clients amb dificultats d'accés al finançament bancari tradicional).
- | **Mobilització de finances sostenibles:** l'import mobilitzat de finances sostenibles és el resultat de la suma de: i) la nova producció de finançament sostenible a particulars i empreses des dels negocis de *Retail*, Empreses, CIB, MicroBank, CPC i BPI (l'import considerat als efectes de la mobilització és el límit de risc formalitzat en operacions de finançament sostenible a clients, incloent-hi llarg termini, circulant i risc de signatura, i es consideren també les operacions de novació i renovació tàcita o explícita de finançament sostenible), i ii) la intermediació sostenible en la canalització de recursos de tercers cap a inversions sostenibles, incloent-hi: a) l'import de participació de CaixaBank en la col·locació de bons sostenibles de clients, b) l'increment net, sense incloure-hi l'efecte mercat, en actius sota gestió en productes de renda variable i renda fixa corporativa de CaixaBank Asset Management segons MiFID II, c) l'increment brut, sense incloure-hi l'efecte mercat, en patrimoni sota gestió a VidaCaixa en productes sostenibles sota SFDR, d) intermediació de fons sostenibles de tercers gestores sota SFDR, i e) intermediació de renting sostenible. Els criteris per a la consideració de finançament sostenible es recullen a la Guia d'elegibilitat de finançament sostenible i de transició de CaixaBank, desenvolupada amb el suport de Sustainalytics.



08 Informació financera

Glossari

A més de la informació financera, elaborada d'acord amb les Normes internacionals d'informació financera (NIIF), aquest document inclou certes mesures alternatives del rendiment (MAR), segons la definició de les Directrius sobre mesures alternatives del rendiment publicades per la *European Securities and Markets Authority* el 5 d'octubre del 2015 (ESMA/2015/1415, Directrius ESMA). CaixaBank fa servir determinades MAR, que no han estat auditades, 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 manera 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, s'adjunta tot seguit el detall de les MAR utilitzades i la conciliació de determinats indicadors de gestió amb els presentats als estats financers consolidats. Les xifres es presenten en milions d'euros tret que s'indiqui el contrari.



RENDIBILITAT I EFICIÈNCIA

A. DIFERENCIAL DE LA CLIENTELA

Mètrica d'ús habitual en el sector financer que permet el seguiment del marge que es genera entre el rendiment mitjà dels crèdits i el cost mitjà dels dipòsits de clients en un període determinat.

Càlcul	En milions d'euros	2T26	2T25
(a)	Ingressos del trimestre anualitzats de la cartera de crèdit	12.673	12.895
(b)	Saldo mitjà de la cartera de crèdit net ¹	369.634	343.540
(c) = a / b	Tipus mitjà rendiment cartera creditícia (%)	3,43	3,75
(d)	Costos del trimestre anualitzats de recursos minoristes en balanç	2.350	2.748
(e)	Saldo mitjà de recursos minoristes en balanç ^{1,2}	438.511	419.415
(f) = d / e	Tipus mitjà del cost de recursos minoristes en balanç (%)	0,54	0,66
c – f	Diferencial de la clientela (%)	2,89	3,09

¹ Els saldos mitjans del període observat estan calculats sobre la base dels saldos diaris del període, llevat del cas d'algunes filials per a les quals els saldos mitjans es calculen com la mitjana aritmètica dels saldos puntuals vigents a cada tancament mensual.

² Exclou els passius subordinats que es puguin classificar com a minoristes.

B. DIFERENCIAL DE BALANÇ

Mètrica d'ús habitual en el sector financer que permet el seguiment del marge que es genera entre els ingressos i les despeses per interessos en relació amb els actius i recursos totals mitjans del Grup.

Càlcul	En milions d'euros	2T26	2T25
(a)	Ingressos financers del trimestre anualitzats	17.929	17.981
(b)	Actius totals mitjans del període trimestral ¹	677.578	645.683
(c) = a / b	Tipus mitjà del rendiment dels actius (%)	2,65	2,78
(d)	Despeses financeres del trimestre anualitzades	6.985	7.404
(e)	Recursos totals mitjans del període trimestral ¹	677.578	645.683
(f) = d / e	Tipus mitjà del cost dels recursos (%)	1,03	1,15
c – f	Diferencial de balanç (%)	1,62	1,63

¹ Els saldos mitjans del període observat estan calculats sobre la base dels saldos diaris del període, llevat del cas d'algunes filials per a les quals els saldos mitjans es calculen com la mitjana aritmètica dels saldos puntuals vigents a cada tancament mensual.

C. ROE

Mètrica utilitzada per determinar la rendibilitat de les empreses. Reflecteix la rendibilitat sobre els fons propis comptables del banc.

Càlcul	En milions d'euros	1S26	1S25
(a)	Resultat atribuït al Grup 12 M	6.143	6.063
(b)	Cupó <i>Additional Tier 1</i> 12 M	(286)	(264)
(c) = a + b	Resultat atribuït al Grup ajustat 12 M	5.857	5.799
(d)	Fons propis mitjans 12 M	38.654	37.450
(e)	Ajustos de valoració mitjans 12 M	(510)	(611)
(f) = d + e	Fons propis + ajustos de valoració mitjans 12 M	38.144	36.839
c / f	ROE (%)	15,4%	15,7% ²

¹ Calculats com la mitjana dels saldos mitjans mensuals.

² ROE del 15,0%, assumint la meritació lineal del gravamen a la banca totalment registrat en el primer trimestre del 2024, per tal de facilitar la comparabilitat amb el criteri de meritació lineal de l'impost sobre el marge d'interessos i comissions (IMIC).

D. ROTE

Mètrica utilitzada per determinar la rendibilitat de les empreses. Reflecteix la rendibilitat sobre els fons propis comptables del banc, una vegada deduïts els actius intangibles.

Càlcul	En milions d'euros	1S26	1S25
(a)	Resultat atribuït al Grup 12 M	6.143	6.063
(b)	Cupó <i>Additional Tier 1</i> 12 M	(286)	(264)
(c) = a + b	Resultat atribuït al Grup ajustat 12 M	5.857	5.799
(d)	Fons propis mitjans 12 M	38.654	37.450
(e)	Ajustos de valoració mitjans 12 M	(510)	(611)
(f)	Actius intangibles mitjans 12 M ¹	(5.586)	(5.420)
(g) = d + e + f	FP + ajustos de valoració mitjans excloent-ne actius intangibles 12 M ²	32.558	31.418
c / f	ROTE (%)	18,0%	18,5% ³

¹ S'obté de l'epígraf d'actius intangibles del balanç públic més els actius intangibles i els fons de comerç associats a les participades nets del seu fons de deteriorament, registrats a l'epígraf d'inversions en negocis conjunts i associades del balanç públic.

² Calculats com la mitjana de saldos mitjans mensuals.

³ ROTE del 17,6%, assumint la meritació lineal del gravamen a la banca totalment registrat en el primer trimestre del 2024, per tal de facilitar la comparabilitat amb el criteri de meritació lineal de l'impost sobre el marge d'interessos i comissions (IMIC).

E. ROA

Mètrica utilitzada per determinar la rendibilitat, ja que reflecteix el rendiment que s'obté sobre els actius totals.

Càlcul	En milions d'euros	1S26	1S25
(a)	Resultat després d'impostos i abans de minoritaris 12 M	6.154	6.073
(b)	Cupó <i>Additional Tier 1</i> 12 M	(286)	(264)
(c) = a + b	Resultat net ajustat 12 M	5.868	5.810
(d)	Actius totals mitjans 12 M ¹	667.523	637.086
c / d	ROA (%)	0,9%	0,9% ²

¹ Calculats com la mitjana de saldos diaris del període analitzat.
² ROA del 0,9%, assumint la meritació lineal del gravamen a la banca totalment registrat en el primer trimestre del 2024, per tal de facilitar la comparabilitat amb el criteri de meritació lineal de l'impost sobre el marge d'interessos i comissions (IMIC).

F. RORWA

Mètrica utilitzada per determinar la rendibilitat en empreses del sector financer. Aquesta mètrica és una evolució del ROA, que relaciona el resultat del Grup amb els actius ponderats per risc (APR) i incorpora un factor de correcció a la rendibilitat en funció del nivell de risc assumit pel banc.

Càlcul	En milions d'euros	1S26	1S25
(a)	Resultat després d'impostos i abans de minoritaris 12 M	6.154	6.073
(b)	Cupó <i>Additional Tier 1</i> 12 M	(286)	(264)
(c) = a + b	Resultat net ajustat 12 M	5.868	5.810
(d)	Actius ponderats per riscos reguladors 12 M ¹	245.344	235.773
c / d	RORWA (%)	2,4%	2,5% ²

¹ Calculats com la mitjana de saldos mitjans trimestrals del període analitzat.
² RORWA del 2,4%, assumint la meritació lineal del gravamen a la banca totalment registrat en el primer trimestre del 2024, per tal de facilitar la comparabilitat amb el criteri de meritació lineal de l'impost sobre el marge d'interessos i comissions (IMIC).



G. RÀTIO D'EFICIÈNCIA

Ràtio d'ús comú en el sector financer que permet comparar l'eficiència operativa entre entitats i que relaciona les despeses explotació incorregudes per generar els ingressos mesurats per mitjà del marge brut.

Càlcul	En milions d'euros	1S26	1S25
(a)	Despeses d'administració i amortització 12 M	6.557	6.258
(b)	Marge brut 12 M	16.568	16.212
a / b	Ràtio d'eficiència (%)	39,6%	38,6%

H. INGRESSOS CORE

Mètrica que permet conèixer quina part del marge brut correspon a ingressos relacionats amb l'activitat principal de l'Entitat.

Càlcul	En milions d'euros	1S26	1S25
(a)	Marge d'interessos	5.390	5.282
(b)	Ingressos de participades de bancassegurances	148	145
(c)	Comissions netes	2.075	1.948
(d)	Resultat del servei d'assegurances	697	633
a + b + c + d	Ingressos core	8.310	8.009

ACTIVITAT

A. VOLUM DE NEGOCI

Mètrica per avaluar la capacitat del Grup de captar recursos i mantenir una cartera de crèdit saludable. A més, ofereix una visió de negoci i permet la comparabilitat entre entitats.

Càlcul	En milions d'euros	30.06.26	31.12.25
(a)	Recursos de clients	771.943	731.936
(b)	Crèdit sa, brut	398.835	376.182
a + b	Volum de negoci	1.170.778	1.108.118

GESTIÓ DEL RISC

A. COST DEL RISC (COR)

Mètrica d'ús habitual en el sector financer que relaciona les pèrdues per deteriorament d'actius, essencialment associades a risc de crèdit, amb el total de la cartera creditícia.

Càlcul	En milions d'euros	1S26	1S25
(a)	Dotacions per a insolvències 12 M	1.010	942
(b)	Saldo mitjà brut de crèdits + riscos contingents 12 M	418.767	393.756
a / b	Cost del risc (%)	0,24%	0,24%

¹ Calculats com la mitjana dels saldos de tancament de cadascun dels mesos del període.

B. RÀTIO DE MOROSITAT

Mètrica rellevant en el sector bancari que mesura la qualitat de la cartera creditícia del Grup a l'hora de determinar quina part d'aquesta està classificada comptablement com a dubtosa.

Càlcul	En milions d'euros	30.06.26	31.12.25
(a)	Deutors dubtosos crèdit clientela + riscos contingents	7.839	8.624
(b)	Crèdit a la clientela + riscos contingents	440.315	417.501
a / b	Ràtio de morositat (%)	1,78%	2,07%

C. RÀTIO DE COBERTURA

Mètrica que permet conèixer quina part dels préstecs classificats com a dubtosos ha estat coberta comptablement mitjançant provisions.

Càlcul	En milions d'euros	30.06.26	31.12.25
(a)	Fons deteriorament crèdit clientela + riscos contingents	6.335	6.635
(b)	Deutors dubtosos crèdit clientela + riscos contingents	7.839	8.624
a / b	Ràtio de cobertura (%)	81%	77%

D. RÀTIO DE COBERTURA D'IMMOBLES DISPONIBLES PER A LA VENDA

Mètrica que determina quina part dels actius immobiliaris adjudicats disponibles per a la venda han estat coberta mitjançant sanejaments en la seva adjudicació i, posteriorment, mitjançant provisions comptables. Reflecteix el grau de sanejament en relació amb l'exposició a aquesta tipologia d'actius.

Càlcul	En milions d'euros	30.06.26	31.12.25
(a)	Deute brut cancel·lat en execució hipotecària o dació de l'immoble	1.899	2.213
(b)	Valor comptable net de l'actiu adjudicat	922	1.079
c = a - b	Cobertura total de l'actiu adjudicat	977	1.134
c / a	Ràtio de cobertura immobles DPV (%)	51%	51%

E. RÀTIO DE COBERTURA COMPTABLE D'IMMOBLES DISPONIBLES PER A LA VENDA

Mètrica que determina quina part dels actius immobiliaris adjudicats disponibles per a la venda ha estat coberta amb provisions comptables. Reflecteix el grau de sanejament en relació amb l'exposició a aquesta tipologia d'actius.

Càlcul	En milions d'euros	30.06.26	31.12.25
(a)	Provisió comptable dels actius adjudicats	567	631
(b)	Valor comptable net de l'actiu adjudicat	922	1.079
(c) = a + b	Valor comptable brut de l'actiu adjudicat	1.489	1.709
a / c	Ràtio de cobertura comptable immobles DPV (%)	3,8%	37%



LIQUIDITAT

A. ACTIUS LÍQUIDS TOTALS

Mètrica que permet conèixer el nivell d'actius líquids del Grup, que són claus per mitigar el risc de liquiditat davant eventuais dificultats per complir les obligacions d'un banc.

Càlcul	En milions d'euros	30.06.26	31.12.25
(a)	Actius líquids d'alta qualitat (HQLA) ¹	110.859	110.374
(b)	Elegibles disponibles no HQLA	54.904	61.456
a + b	Actius líquids totals	165.763	171.830

¹ High Quality Liquid Assets d'acord amb el que estableix el Reglament delegat de la Comissió Europea de 10 d'octubre del 2014.

B. LOAN TO DEPOSITS

Ràtio que reflecteix l'estructura de finançament minorista del Grup. Permet conèixer la proporció del crèdit de l'activitat de clients que està finançada per dipòsits de l'activitat de clients.

Càlcul	En milions d'euros	30.06.26	31.12.25
(a)	Crèdit a la clientela de gestió brut	406.233	384.334
(b)	Fons per a insolvències	6.055	6.336
(c)	Crèdit de mediació	1.978	2.074
(d) = a - b - c	Crèdit a la clientela de gestió net	398.200	375.924
(e)	Dipòsits de clients	451.365	431.983
(f)	Periodificadores incloses a l'epígraf «Cessió temporal d'actius i altres»	531	442
(g) = e + f	Dipòsits de clients i periodificadores	451.896	432.425
d / g	Loan to Deposits (%)	88,1%	86,9%

RÀTIOS BORSÀRIES

A. BPA (BENEFICI PER ACCIÓ)

Indicador financer que mesura el benefici que genera una empresa en relació amb el nombre d'accions en circulació.

Càlcul	En milions d'euros	1S26	1S25
(a)	Resultat atribuït al Grup 12 M	6.143	6.063
(b)	Nombre mitjà d'accions en circulació netes d'autocartera ¹	7.007	7.148
a / b	BPA (benefici per acció) ²	0,88	0,85
(c)	Cupó Additional Tier 1	(286)	(264)
(a + c) / b	BPA (benefici per acció) ajustat per cupó ATI ²	0,84	0,81

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 (incloent-hi l'efecte de la recompra d'accions pel volum ja executat associat a share buy-backs). Els nombres mitjans es calculen com la mitjana de puntuals de tancament de cada mes del període analitzat.
² BPA del 0,81 del primer semestre del 2025, assumint la meritació lineal del gravamen a la banca totalment registrat en el primer trimestre del 2024, per tal de facilitar la comparabilitat amb el criteri de meritació lineal de l'impost sobre el marge d'interessos i comissions (IMIC). El BPA ajustat per cupó ATI seria del 0,78.

B. PER (PRICE-TO-EARNINGS RATIO)

Indicador financer utilitzat per valorar una empresa (múltiple de valoració). Reflecteix la comparació entre la cotització i el benefici per acció.

Càlcul		1S26	1S25
(a)	Valor de cotització a tancament del període (€/acció)	12,385	7,354
(b)	Benefici per acció (BPA) (€/acció)	0,88	0,85
a / b	PER (Price-to-Earnings Ratio)	14,13	8,67



C. RENDIBILITAT PER DIVIDEND

Mètrica financera, d'ús comú en empreses cotitzades, que indica el rendiment anual d'una inversió en accions en forma de dividends en relacionar la remuneració en dividends amb la cotització.

Càlcul		1S26	1S25
(a)	Dividends pagats (en accions o efectiu)	0,5000	0,4352
(b)	Valor de cotització de l'acció al tancament del període	12,385	7,354
a / b	Rendibilitat per dividend (%)	4,04%	5,92%

D. VALOR TEÒRIC COMPTABLE PER ACCIÓ (VTC)¹

Ràtio d'ús comú a tots els sectors, que reflecteix el valor patrimonial comptable per acció d'una empresa i es fa servir habitualment com a múltiple de valoració.

- VTCT (valor teòric comptable tangible) per acció:** ràtio d'ús comú en tots els sectors, que reflecteix el valor patrimonial comptable per acció d'una empresa un cop descomptats els actius intangibles.
- P/VTC:** quocient entre el valor de cotització de l'acció al tancament del període i el valor teòric comptable.
- P/VTC tangible:** quocient entre el valor de cotització de l'acció al tancament del període i el valor teòric comptable tangible.

Càlcul	En milions d'euros	30.06.26	31.12.25
(a)	Patrimoni net	38.696	38.526
(b)	Interessos minoritaris	(14)	(16)
(c) = a + b	Patrimoni net ajustat	38.683	38.509
(d)	Accions en circulació netes d'autocartera ¹	6.959	7.008
e=(c/d)	Valor teòric comptable (€/acció) ²	5,56	5,49
(f)	Actius intangibles (minoren patrimoni net ajustat)	(5.667)	(5.648)
g = (c + f) / d	Valor teòric comptable tangible (€/acció) ²	4,74	4,69
(h)	Cotització al tancament del període	12,385	10,445
h/e	P/VTC (valor cotització sobre valor comptable)	2,23	1,90
h/g	P/VTC tangible (valor cotització sobre valor comptable tangible)	2,61	2,23

¹ El nombre d'accions en circulació s'obté com les accions emeses (minorades pel nombre d'accions en autocartera) en una data determinada.

² El valor teòric comptable i el valor teòric comptable tangible per acció recullen l'impacte d'eventuals programes de recompra d'accions que puguin estar en marxa per l'import executat en la data de tancament, tant al numerador (excloent dels fons propis el valor de les accions recomprades, malgrat que una part d'aquestes accions encara no han estat amortitzades) com al denominador (el nre. d'accions dedueix les ja recomprades).



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 en resultats, nets.
- | Guanys o pèrdues per actius financers no destinats a negociació valorats obligatòriament a valor raonable amb canvis en resultats, nets.
- | Guanys o pèrdues per actius i passius financers mantinguts per negociar, nets.
- | Guanys o pèrdues resultants de la comptabilitat de cobertures, nets.
- | Diferències de canvi, netes.

Resultat del servei d'assegurances. Inclou els epígrafs següents:

- | Resultat del servei d'assegurances.
- | Resultat del servei de reassegurança.

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 dotacions a 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.

Del qual: Dotacions per a insolvències.

- | Deteriorament del valor o reversió del deteriorament del valor d'actius financers no valorats a valor raonable amb canvis en resultats corresponents a Préstecs i bestretes 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.

Del qual: Altres dotacions a provisions.

- | Deteriorament del valor o reversió del deteriorament del valor d'actius financers no valorats a valor raonable amb canvis en resultats excloent-ne el saldo corresponent a Préstecs i bestretes 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/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, nets.
- | Fons de comerç negatiu reconegut en resultats.
- | 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.

CONCILIACIÓ D'INDICADORS D'ACTIVITAT AMB CRITERIS DE GESTIÓ

CRÈDIT A LA CLIENTELA, BRUT

En milions d'euros	30.06.26	31.12.25
Actius financers a cost amortitzat – Clientela (balanç públic)	397.429	375.328
Cambres de compensació i fiances donades en efectiu	(2.107)	(1.995)
Altres actius financers sense naturalesa minorista	(337)	(380)
Bons de renda fixa assimilables a crèdit minorista (Actius financers a cost amortitzat – Valors representatius de deute del balanç públic)	5.116	4.967
Bons de renda fixa assimilables a crèdit minorista (Actius per contractes de reassegurança del balanç públic)	78	78
Fons per a insolvències	6.055	6.336
Crèdit a la clientela brut amb criteris de gestió	406.233	384.334
Crèdit a la clientela dubtós	(7.398)	(8.151)
Crèdit a la clientela sa	398.835	376.182

PASSIUS PER CONTRACTES D'ASSEGURANCES

En milions d'euros	30.06.26	31.12.25
Passius per contractes d'assegurances (balanç públic)	85.380	79.892
Correcció del component financer per actualització del passiu sota NIIF17 (exclou Unit Linked i altres)	616	730
Passius financers designats a valor raonable amb canvis en resultats (balanç públic)	4.736	4.273
Altres passius financers no assimilables a Passius per contractes d'assegurances	(18)	(4)
Passius financers de BPI Vida registrats a l'epígraf Passius financers a cost amortitzat – Dipòsits de la clientela	915	874
Passius per contractes d'assegurances amb criteri de gestió	91.630	85.765

RECURSOS DE CLIENTS

En milions d'euros	30.06.26	31.12.25
Passius financers a cost amortitzat – Dipòsits de la clientela (balanç públic)	471.057	397.499
Recursos no minoristes (registrats a l'epígraf Passius financers a cost amortitzat – Dipòsits a la clientela)	(13.171)	(10.148)
Cèdules multicedents i dipòsits subordinats	(2.638)	(4.043)
Entitats de contrapartida i altres	(10.533)	(6.105)
Recursos minoristes (registrats a Passius financers a cost amortitzat – Valors representatius de deute)	63	1.433
Emissions retail i altres	63	1.433
Passius emparats per contractes d'assegurances amb criteris de gestió	91.630	74.538
Total recursos de clients en balanç	549.578	463.323
Actius sota gestió	216.741	160.827
Altres comptes ¹	5.624	6.179
Total recursos de clients	771.943	630.330

¹ Inclou, essencialment, recursos transitoris associats a transferències i recaptació.

FINANÇAMENT INSTITUCIONAL A L'EFFECTE DE LA LIQUIDITAT BANCÀRIA

En milions d'euros	30.06.26	31.12.25
Passius financers a cost amortitzat – Valors representatius de deute emesos (balanç públic)	51.377	56.755
Finançament institucional no considerat als efectes de la liquiditat bancària	(3.102)	(4.570)
Bons de titulació	(1.303)	(918)
Ajustaments per valoració	(1.949)	(2.576)
Amb naturalesa minorista	(63)	(1.433)
Emissions adquirides per empreses del Grup i altres	213	356
Dipòsits a la clientela als efectes de la liquiditat bancària ¹	2.638	4.043
Finançament institucional als efectes de la liquiditat bancària	50.913	56.227

¹ A 30.06.26 i 31.12.25, 2.605 milions d'euros de cèdules multicedents (netes d'emissions retinudes) i 33 milions d'euros de dipòsits subordinats.

CONCILIACIÓ ENTRE LA VISIÓ D'INGRESSOS COMPTABLES I LA VISIÓ D'INGRESSOS SEGONS LA NATURALES A I EL SERVEI PRESTAT

Tot seguit es facilita la conciliació dels ingressos entre les dues visions.

INGRESSOS SEGONS EPÍGRAF COMPTABLE

En milions d'euros		1S26	1S25
Marge d'interessos (a)		5.390	5.282
Comissions bancàries recurrents (b)		829	849
Comissions bancàries majoristes (c)		193	184
Comercialització d'assegurances (d)		229	204
Fons d'inversió, carteres i SICAV (e)		627	529
Plans de pensions (f)		175	165
Altres ingressos de Unit Linked ¹ (g)		21	17
Comissions netes (h)		2.075	1.948
Resultat d'assegurances vida-risc i) (i)		429	371
Resultat d'assegurances vida-estalvi (j) (j)		193	196
Resultat Unit Linked (k) (k)		75	66
Resultat del servei d'assegurança (l) (l)		697	633
Ingressos de participades d'assegurances ² (m) (m)		148	145
Altres ingressos de participades (n) (n)		80	60
Ingressos de la cartera de participades (o) (o)		229	206
Resultat d'operacions financeres (p) (p)		110	136
Altres ingressos i despeses d'explotació (q) (q)		(162)	(165)
Marge brut		8.338	8.040
Del qual: ingressos per serveis (h)+(l) (h)+(l)		2.772	2.581
Del qual: ingressos core (a)+(h)+(l)+(m) (a)+(h)+(l)+(m)		8.310	8.009

INGRESSOS SEGONS LA NATURALES A I EL SERVEI PRESTAT

En milions d'euros		1S26	1S25
Marge d'interessos (a) (a)		5.390	5.282
Actius sota gestió (e) + (f) (e) + (f)		802	694
Assegurances vida-estalvi (g) + (j) + (k) (g) + (j) + (k)		289	279
Ingressos per gestió patrimonial (r) (r)		1.091	973
Assegurances vida-risc i) (i)		429	371
Comissions per comercialització d'assegurances (d) (d)		229	204
Ingressos per assegurances de protecció (s) (s)		658	575
Comissions bancàries recurrents (b) (b)		829	849
Comissions bancàries majoristes (c) (c)		193	184
Comissions bancàries (t) (t)		1.023	1.034
Ingressos de participades d'assegurances ² (m) (m)		148	145
Altres ingressos de participades (n) (n)		80	60
Resultat d'operacions financeres (p) (p)		110	136
Altres ingressos i despeses d'explotació (q) (q)		(162)	(165)
Altres ingressos		176	177
Marge brut		8.338	8.040
Del qual: ingressos per serveis (r)+(s)+(t) (r)+(s)+(t)		2.772	2.581
Del qual: ingressos core (a)+(r)+(s)+(t)+(m) (a)+(r)+(s)+(t)+(m)		8.310	8.009

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 classifiquen comptablement a «Comissions».

² Inclou el resultat atribuït de SegurCaixa Adeslas i ingressos d'altres participades de bancassegurances.



Acrònims

09

Acrònims

PÀG. 191

09 Acrònims

Acrònims

AENOR	Associació Espanyola de Normalització i Certificació
ALCO	<i>Assets and Liabilities Committee</i> (Comitè d'Actius i Passius)
APM/MAR	<i>Alternative Performance Measures</i> / Mesures alternatives del rendiment
APR	Actius ponderats per risc
ASG	Ambiental, social i de governança
BCE	Banc Central Europeu
BCI	<i>Banco Comercial e de Investimentos</i> (Moçambic)
BEI	Banc Europeu d'Inversions (<i>European Investment Bank</i>)
BFA	Banco de Fomento de Angola
BPA	Benefici per acció
CDO	<i>Chief Data Officer</i>
CEB	<i>Council of Europe Development Bank</i> (Banc de Desenvolupament del Consell d'Europa)
CET	Centres Especials de Treball
CET1	<i>Common Equity Tier 1</i> (Capital de màxima qualitat)
CIB	<i>Corporate & Institutional Banking</i>
CISO	<i>Chief Information Security Officer</i>
CNMV	Comissió Nacional del Mercat de Valors
CRE	<i>Commercial Real Estate</i>
CSDDD	<i>Corporate Sustainability Due Diligence Directive</i> (Directiva de diligència deguda sostenible)
CSF	<i>Cyber Strategy Framework</i>
CSRD	<i>Corporate Sustainability Reporting Directive</i> (Directiva (UE) 2022/2464 del Parlament Europeu i del Consell, de 14 de desembre del 2022, per la qual es modifiquen el Reglament (UE) núm. 537/2014, la Directiva 2009/109/CE, la Directiva 2006/43/CE i la Directiva 2013/34/UE, pel que fa a la presentació d'informació sobre sostenibilitat per part de les empreses, en la redacció vigent)
DJSI	<i>Dow Jones Sustainability Index</i>
DLT	<i>Distributed Ledger Technology</i>



DORA	<i>Digital Operational Resilience Act</i> (Reglament (UE) 2022/2554 del Parlament Europeu i del Consell, de 14 de desembre del 2022, sobre la resiliència operativa digital del sector financer, pel qual es modifiquen els Reglaments (CE) núm. 1060/2009, (UE) núm. 648/2012, (UE) núm. 600/2014, (UE) núm. 909/2014 i (UE) núm. 2016/1011)
EBA	<i>European Banking Authority</i> (Autoritat Bancària Europea)
EFFAS	<i>European Federation of Financial Analysts Societies</i>
EFR	Empresa Flexible i Responsable
eNPS	<i>Employee Net Promoter Score</i> (Mesurament del grau de satisfacció de l'empleat)
ESMA	<i>European Securities and Markets Authority</i> (Autoritat europea de valors i mercats)
FROB	Fons de Reestructuració Ordenada Bancària
GEH	Gasos d'efecte hivernacle
GICD	Govern de la informació i qualitat de la dada
HQLA	<i>High-quality liquid assets</i> (Actius líquids d'alta qualitat)
HRBP	<i>Human Resources Business Partner</i>
IA	Intel·ligència Artificial
ICO	Institut de Crèdit Oficial
IDD	<i>Insurance Distribution Directive</i>
IE	Índex d'Experiència del Client

IFRS/NIIF	<i>International Financial Reporting Standards / Normes internacionals d'informació financera adoptades a la UE segons el Reglament 1606/2002 relatiu a l'aplicació de normes internacionals de comptabilitat, en la redacció vigent</i>
IMIC	Impost sobre el marge d'interessos i comissions
IEA	<i>Internacional Energy Agency</i> (Agència Internacional de l'Energia)
IGAE	Intervenció General de l'Administració de l'Estat
IT	<i>Information Technology</i>
JGA	Junta General d'Accionistes
KPI	<i>Key Performance Indicator</i>
KYC	<i>Know Your Customer</i>
LCCI	Llei de contracte de crèdit immobiliari
LCR	<i>Liquidity Coverage Ratio</i> (Ràtio de cobertura de liquiditat)
MICA	<i>Markets in Crypto-Assets Regulation</i>
MIFID	<i>Markets in Financial Instruments Directive</i> (Directiva sobre mercats d'instruments financers)
MREL	<i>Minimum requirement for own funds and eligible liabilities</i> (Requeriment mínim de passius elegibles amb capacitat d'absorció de pèrdues, segons la BRRD)
MSCI	<i>Morgan Stanley Capital International</i> (Empresa d'índexs borsaris)
NPS	<i>Net Promoter Score</i> (Indicador de la satisfacció del client)
NSFR	<i>Net Stable Funding Ratio</i> (Coeficient de finançament estable net)
NZAOA	<i>Net Zero Asset Owner Alliance</i>
ODS	Objectius de Desenvolupament Sostenible
AIR	Altra informació rellevant
PBC/FT	Prevenió del blanqueig de capitals i del finançament del terrorisme
PER	<i>Price-to-Earnings Ratio</i>
PIAS	Declaració de principals incidències adverses de sostenibilitat de les decisions d'inversió sobre els factors de sostenibilitat
PNIEC	Pla Nacional Integrat d'Energia i Clima
PRL	Prevenió de riscos laborals

PSD3/PSR	<i>Payment Services Directive 3 / Payment Services Regulation</i>
RAF	<i>Risk Appetite Framework</i> (Marc d'apetència de risc)
RIC	Reglament intern de conducta
ROA	<i>Return on assets</i> (Retorn sobre actius)
ROE	<i>Return on equity</i> (Retorn sobre el capital)
RORWA	<i>Return on risk-weighted assets</i> (Retorn sobre actius ponderats per riscos)
ROTE	<i>Return on tangible equity</i> (Retorn sobre capital tangible)
RRE	<i>Residential Real Estate</i>
SACH	Servei d'Atenció al Client Hipotecari
SBB	<i>Share Buy-Back</i> (programa de recompra d'accions)
SBTi	<i>Science Based Targets initiative</i> (Iniciativa d'Objectius Basats en la Ciència)
SCE	Societat Cooperativa Europea
SGSST	Sistema de Gestió de la Seguretat i Salut en el Treball
SII	Sistema Intern d'Informació
SICAV	Societat d'inversió de capital variable
TIC	Tecnologies de la informació i la comunicació
UN Global Compact	Pacte Mundial de les Nacions Unides





Annexos

Estructura del Grup

10

PÀG. 194

10

Estructura del Grup

Annexos

Grup CaixaBank

47.580

>

CaixaBank, S.A.

37.785

Entitat de crèdit Espanya

ENTITATS DEL GRUP

Suport al negoci	Activitat del negoci					
551	778	341	934	286	4.630	86
CaixaBank Operational Services (100%)	CaixaBank Payments & Consumer (100%)	BuildingCenter (100%)	VidaCaixa (100%)	CaixaBank Asset Management (100%)	Banco BPI (100%)	Imaginersgen (100%)
Serveis de <i>backoffice</i> d'administració	Finançament al consum i mitjans de pagament	Tenidora d'actius immobiliaris	Assegurances de vida i gestió de fons de pensions	Gestió d'institucions d'inversió col·lectiva	Entitat de crèdit	Gestió del segment jove del banc
1.644	9		79	49		49
CaixaBank Tech (100%)	Telefónica Renting, S.A. (50%)	Bankia Habitat (100%)	BPI Vida e Pensões (100%)	BPI Gestão de Ativos (100%)		Nuevo MicroBank (100%)
Prestació de serveis informàtics	Arrendament de béns d'equip	Explotació, gestió i administració d'immobles	Assegurances de vida i gestió de fons de pensions	Gestió d'institucions d'inversió col·lectiva		Finançament de microcrèdits
181	37		15	11		43
CaixaBank Facilities Management (100%)	Facilitea Selectplace, S.A.U (100%)	Living Center (100%)	VidaCaixa Mediación OBS (100%)	CaixaBank AM Luxembourg (100%)		CaixaBank Wealth Management Luxembourg (100%)
Gestió d'obres, manteniment, logística i compres	Comercialització de productes	Promoció immobiliària	Assegurances	Gestió d'institucions d'inversió col·lectiva		Entitat de crèdit a Luxemburg
	6					0
	CaixaBank Equipment Finance (100%)					BPI Suisse (100%)
	Arrendament de vehicles i béns d'equip					Entitat de crèdit a Suïssa
						12
						CaixaBank Titulización (100%)
						Gestora de fons de titulització
						24
						OpenWealth (100%)
						Serveis de consultoria patrimonial independent

ENTITATS ASSOCIADES I NEGOCIS CONJUNTS

Suport al negoci	Activitat del negoci			
IT Now (49%) Serveis i projectes tecnològics i informàtics	Comercia Global Payments Entidad de Pago, S.L. (20%) Entitat de pagament	Coral Homes (20%) Serveis immobiliaris	SegurCaixa Adeslas (49,9%) Assegurances de no vida	Companhia de Seguros Allianz Portugal (35%) Assegurances
	Servired (25%) Societat espanyola de mitjans de pagament	Gramina Homes (20%) Explotació, gestió i administració d'immobles		Banco Comercial e de Investimentos (36%) Entitat de crèdit a Moçambic
	Global Payments Money To Pay, S.L. (49%) Entitat de pagament			
	Redsys Servicios de Procesamiento (25%) Mitjans de pagament			

Nota: s'hi inclouen les entitats més rellevants per la seva contribució al Grup, excloent les operatives de naturalesa accionarial (dividends), operativa extraordinària i activitats non-core: Unión de Crédito para la Financiación Mobiliaria e Inmobiliaria, E.F.C., S.A.U. (13), Puerto Triana, S.A.U. (1), Líderes de Empresa Siglo XXI, S.L. (10), Web Gestión 4, S.A. (6), entre d'altres.

Nombre d'empleats
 Subgrups de societats
 (%) Percentatge de participació a 30 de juny del 2026

