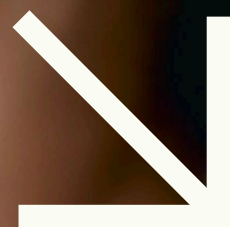


Informe **anual**

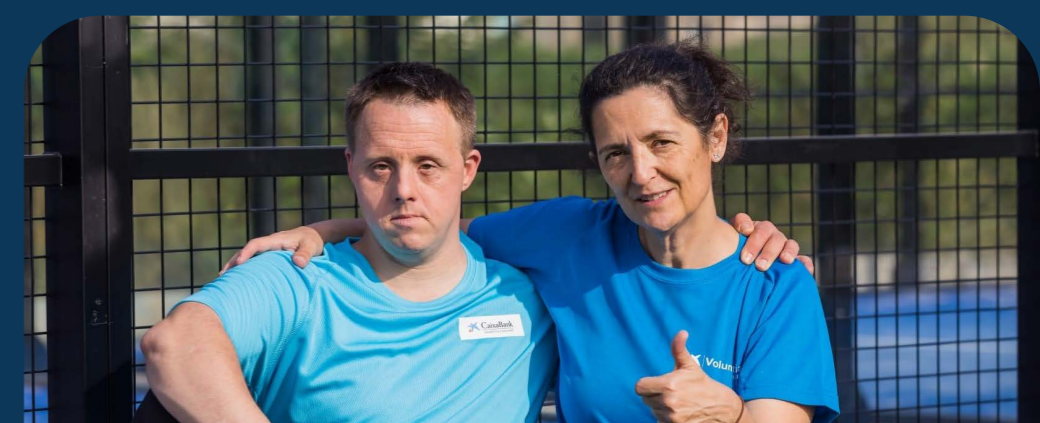


 CaixaBank

#CABKAccióSocial

Imagina
tot el que
podem
**canviar
junts**

20
25



Índex

#CABKAccióSocial

Amb la nostra gran aliada: la Fundació "la Caixa"

- + Acció Social Territorial
- + Convocatòries de Projectes Socials
- + Programa Incorpora
- + Cap Llar Sense Aliments
- + Vaccines4Children

01

Programes i iniciatives socials

- + Infància: L'Arbre dels Somnis
- + Gent gran: L'Arbre dels Somnis
- + Joventut: Relife, LQDVI i Dualitza
- + Economia circular: ReUtilitza'm
- + Desenvolupament local i rural: Terra d'Oportunitats

02

Inclusió financera i banca social

- + MicroBank
- + Oficines mòbils
- + Persones en situació de vulnerabilitat
- + Tercer sector

03

Voluntariat CaixaBank

- + Voluntariat
- + Mes Social
- + Iniciatives d'empleats:
El Projecte de Tots
- + Formació, difusió i reconeixement

04

Visibilitat i difusió

- + Trobades Actua
- + Campanya de compromís social
- + Nous elements de difusió
- + CaixaBank Talks
- + Nou espai divulgatiu BeSocial
- + Reconeixement extern

05



Més a prop de les persones

Vivim una època de grans transformacions. Per aquest motiu, la planificació estratègica és imprescindible. Perquè sigui eficaç, ha d'anar acompanyada de flexibilitat, rapidesa de resposta i visió integral. Les nostres accions han d'estar guiades per valors humanistes i socials. Per això, les persones són al centre de la nostra tasca.

Més de 12 milions de persones a Espanya viuen en risc de pobresa o d'exclusió social, és a dir, prop del 25 % de la població. Són dades de l'últim informe sobre l'estat de la pobresa (2025) de la Xarxa de Lluita contra la Pobresa i l'Exclusió Social a l'Estat espanyol (EAPN-ES).

Des de l'origen —l'any 1904—, la inclusió social forma part de la nostra essència. Per això, avui més que mai, continuem apostant per una banca que posa al centre les persones. La nostra Acció Social està enfocada a generar oportunitats, reduir desigualtats i estar a prop de qui més ho necessita.

Braç a braç amb la nostra gran aliada, la Fundació "la Caixa", i en col·laboració amb centenars d'entitats socials, treballem des de la màxima proximitat, allà on els reptes es viuen amb més intensitat.

A més, gràcies a l'esforç diari dels nostres professionals i al compromís altruista de milers de voluntaris, arribem a tots els racons d'Espanya. I tot això ho fem amb la convicció que cada gest compta, cada acció suma i cada persona importa.



“No es podria entendre la nostra vocació de servei als clients sense un compromís ferm amb la societat i, en concret, amb les persones en situació de vulnerabilitat i qui més ho necessita.”

Gonzalo Gortázar
Conseller delegat de CaixaBank



“El compromís social és una part essencial de la nostra identitat i els nostres valors. Es fa visible en la nostra feina quotidiana al costat de qui necessita més suport impulsant petits gestos que fan possible un impacte real en la seva vida.”

Jordi Mondéjar
Director de Negoci de CaixaBank



“Treballem cada dia per fer que les persones, especialment les que tenen més necessitats, puguin tenir igualtat d'oportunitats i contribuir a construir una societat més justa.”

Josep Parareda
Director d'Acció Social CaixaBank, president del Voluntariat CaixaBank



 Fundació "la Caixa"

 CaixaBank

Amb la nostra gran aliada:

**la Fundació
"la Caixa"**

01



Acció Social Territorial

Fundació "la Caixa" CaixaBank

A Espanya hi ha 12,5 milions de persones en risc de pobresa o exclusió social, la xifra més baixa des del 2014. No obstant això, la millora generalitzada no arriba als 4,1 milions de persones en situació de pobresa severa.*

Cada any, els professionals de la xarxa d'oficines de CaixaBank detecten les necessitats més urgents i properes al seu territori i **canalitzen 25 milions d'euros de la Fundació "la Caixa" a entitats socials** d'àmbit local.

D'aquesta manera, milers d'entitats socials poden desenvolupar els seus projectes per donar suport i millorar l'atenció a les persones més vulnerables.

*Informe sobre l'estat de la pobresa (2025) Xarxa de Lluita contra la Pobresa i l'Exclusió Social a l'Estat espanyol (EAPN-ES).



25M€

Distribuïts

5.192

Entitats beneficiàries

5.541

Projectes

1.291

Municipis



“El nostre compromís social és un tret essencial que ens defineix i ens impulsa a estar atents a les persones que ens envolten, a qui acompanyem i proposem solucions per afrontar realitats complexes.”

Juan Pedro Badiola, director territorial Nord de CaixaBank

Línies d'actuació



42%
Malaltia i discapacitat

10%
Gent gran

20%
Pobresa

6%
Inserció laboral

20%
Interculturalitat i exclusió social

3%
Resta

Convocatòries de Projectes Socials

Fundació "la Caixa"

CaixaBank

A Espanya, una de les organitzacions filantròpiques que la ciutadania més anomena és la Fundació "la Caixa".

3 àmbits d'actuació



Gent gran



Discapacitat, trastorn mental o malaltia



Pobresa i inclusió social

40,6M€

Import distribuït

4.628

Projectes presentats

1.407

Projectes seleccionats

CaixaBank col·labora en el procés d'avaluació de les **Convocatòries de Projectes Socials** de la Fundació "la Caixa", que acompanyen des del 1999 les entitats socials perquè puguin desenvolupar els seus projectes.

L'objectiu és impulsar iniciatives socials transformadores, sostenibles i amb impacte adreçades a promoure la inclusió social, la igualtat d'oportunitats i la millora de la qualitat de vida de les persones en situació de vulnerabilitat que viuen a totes les comunitats autònomes i a les dues ciutats autònomes, Ceuta i Melilla.

*Informe Filantropia a Espanya i Portugal, 2025, Observatori Fundació "la Caixa"



Programa Incorpora

 Fundació "la Caixa"  CaixaBank

CaixaBank col·labora en el **programa Incorpora** de la Fundació "la Caixa", referent en la inserció sociolaboral a Espanya, fomentant la participació en el programa de pimes i grans empreses que són clients del banc. Incorpora impulsa la col·laboració entre empreses i entitats socials per oferir oportunitats reals d'ocupació i promoure una societat més justa i igualitària.

470

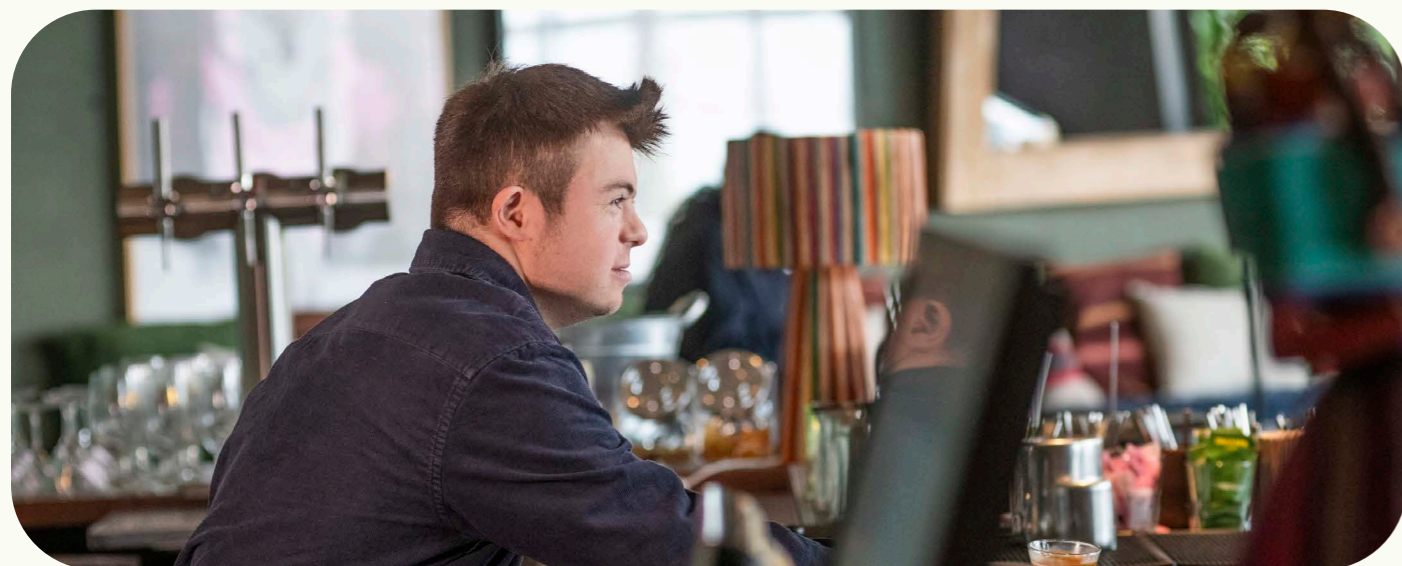
Insercions*

2.720

Insercions acumulades des del 2020

119

Empreses contactades



*Contractes formalitzats l'any 2025 per les empreses derivades des del 2019. Una persona pot tenir més d'una contractació/inserció

La precarietat laboral ha esdevingut la nova normalitat, ja que afecta gairebé la meitat (47,5 %) de la població activa. Es tracta d'11,5 milions de persones atrapades en diferents formes d'inseguretat laboral.*



Direccions que hi col·laboren:

- + Banca d'Empreses
- + CaixaBank Payments & Consumer (CPC)
- + Corporate & Investment Banking (CIB)

*IX Informe FOESSA sobre Exclusió i Desenvolupament Social a Espanya, 2025

Cap Llar Sense Aliments



Al 33 % de les famílies els resulta difícil afrontar la compra de fruita i verdura.*

La pobresa alimentària a Espanya s'ha consolidat els últims anys com un factor social crític que ha canviat els hàbits de consum de milers de famílies.



CaixaBank i la Fundació "la Caixa" impulsen la campanya Cap Llar Sense Aliments, en col·laboració amb la Federació Espanyola de Bancs d'Aliments (FESBAL), amb l'objectiu de garantir una alimentació digna.

Des del 2020, la campanya ha recaptat més de 13 M€ en el conjunt del país per comprar més de 10.000 tones d'aliments bàsics.

"A CaixaBank creiem que la solidaritat és el motor que transforma realitats. Mitjançant la nostra aliança estratègica amb la Fundació "la Caixa", tots els empleats treballem per estar prop de qui més ho necessita."

M. Cruz Rivera, directora territorial de CaixaBank a les Balears



1.092.485€

Recaptats per CaixaBank

+

1.000.000€

Donatius de la Fundació "la Caixa"

620.721€

Donatius econòmics

471.766€

Donatius en espècie

=



1.395

Tones d'aliments

7.135.268€

Recaptats per CaixaBank

+

6.000.000€

Donats per la Fundació "la Caixa"

= 13.135.268€ Des del 2020

*Estudi OCU de solvència familiar, 2025

Vaccines4Children



La pneumònia encara és la causa principal global de mortalitat infantil per infecció i provoca més de 700.000 defuncions cada any, principalment als territoris més desafavorits.

Gràcies a la iniciativa de la Fundació "la Caixa" **Vaccines4Children**, juntament amb Gavi, the Vaccine Alliance, hem aconseguit, amb l'impuls de la recaptació de fons per part de CaixaBank, des del 2008, ajudar a vacunar més de **13 milions d'infants menors de 5 anys**.

Això s'aconsegueix en bona mesura gràcies al compromís de prop de 4.000 gestors de CaixaBank Empreses i CaixaBank Wealth Management, que transmeten aquesta iniciativa als seus clients.



"L'evidència ens porta a demostrar que, quan hi ha vacunes, hi ha vida."

Rafael Vilasanjuan, membre de la junta de Gavi, the Vaccine Alliance

Més de
100M€
des del 2008

2,96M€
Import recaptat per
CaixaBank per a Gavi

Efecte
x4

La Fundació "la Caixa" i la
Fundació Gates doblen
respectivament els fons
recaptats.

11,84M€
Aconseguits



**Programes i
iniciatives socials**

02

Infància, L'Arbre dels Somnis

Amb una taxa del 34,8 % d'infants i adolescents en risc de pobresa o exclusió social, Espanya se situa en la segona posició més elevada de la Unió Europea.*

Per vuitè any consecutiu, amb **L'Arbre dels Somnis** convertim en realitat la il·lusió de milers d'infants en situació de vulnerabilitat. Gràcies a la col·laboració de clients i empleats, aconseguim que rebin el regal que han demanat a la carta. En aquesta edició, hem posat el focus en els valors intangibles de compartir, acompanyar i fer realitat un desig.



Coneix
L'Arbre dels Somnis

- + **Es redueix la bretxa** per manca de recursos familiars.
- + **S'avantposen els valors** que comporta que cada beneficiari rebi un regal per l'atenció, el temps i l'afecte que implica fer realitat un desig.
- + **Es genera una cadena de solidaritat entre famílies, entitats, clients i empleats.**

35.587

Cartes

34.525 1.062

Cartes d'infants

Cartes de gent gran

222.062 Cartes des del 2018

20.029

Participants

18.828 1.201

Persones físiques (61 %, empleats)

Persones jurídiques

400

Entitats socials participants

Gent gran, L'Arbre dels Somnis

La soledat no desitjada augmenta en la població a partir dels 65 anys i afecta el 20 % dels majors de 75.*

L'Arbre dels Somnis ha fet un pas endavant pel que fa al compromís social en incorporar l'any 2025 **més de 1.000 persones grans**, moltes de les quals, en situació de soledat no desitjada. Totes han escrit una carta expressant un desig senzill i, gràcies a la solidaritat de clients i empleats de CaixaBank, aquests somnis s'han fet realitat.

Els beneficiaris viuen en residències o participen en tallers organitzats per entitats socials en diferents punts d'Espanya.

Els lliuraments de regals fan possible:



Sentir-se escoltats i acompanyats



Crear espais d'empatia i proximitat



Conversar i compartir experiències

“Quan les persones grans en situació de soledat reben i obren un regal en companyia, també comparteixen afecte, proximitat i reconeixement. Aquests valors els promovem cada any amb L'Arbre dels Somnis.”

Isabel Moreno, directora territorial Ebre de CaixaBank



*Observatori Estatal de la Soledat no Desitjada, 'SoledadES', 2025, Fundació ONCE

Joventut, prevenció d'addiccions

02



A més de l'alcohol i les drogues, una addicció creixent és l'abús d'internet, telèfons mòbils i xarxes socials, que afecta un de cada cinc joves a Espanya i que augmenta el risc d'ansietat o depressió.



RELIFE®

Amb el programa de jornades educatives **Circuit Relife**, CaixaBank i la Fundació Relife busquen conscienciar adolescents d'entre 14 i 19 anys pel que fa a les addiccions, tant de substàncies com relacionades amb les xarxes socials o els videojocs.

Els joves aprenen a identificar riscos, gestionar la identitat digital i conèixer alternatives saludables per mitjà del voluntariat. Amb aquesta finalitat, tenen la intervenció d'experts en prevenció i participen en tallers interactius.

2.545

Assistents d'entre 14 i 19 anys

2.940

Assistents el 2024 i el 2025

7

Actes el 2025

Sevilla 25 de febrer

Barcelona 11 de març

Valladolid 21 de març

Madrid 8 d'abril

Toledo 26 de setembre

Palma 28 d'octubre

Barcelona 27 de novembre

Joventut, congressos de valors

Impulsem juntament amb Imagin set **congressos de valors de la Fundació LQDVI** (Lo Que De Verdad Importa) que proposen experiències enriquidores i transformadores a milers de joves. En aquestes trobades, compartim històries de vida en primera persona de ponents que conviden a reflexionar sobre els valors que importen de debò a l'hora de construir una societat més conscient i solidària.

“Per a nosaltres sempre és un orgull oferir aquests espais d’inspiració i motivació, amb la convicció que cada jove té el poder de marcar una diferència al món.”

Maria Franco, director general de la Fundació LQDVI



Coneix
la Fundació LQDVI



17.144

Assistents el 2025

63.210

Assistents entre el 2021 i el 2025

11.283

Visualitzacions on-line

1.295.993

Visualitzacions 2021 - 2025

1,02MM

Abast en xarxes socials

92%

Valoració amb una nota superior a 8 (sobre 10)



7 Congressos | Calendari

Sevilla 18 de febrer
Corunya 21 de març
València 8 d'abril
Bilbao 30 de setembre

Barcelona 23 d'octubre
Saragossa 11 de novembre
Madrid 26 de novembre

Novetats

+ Oferim activitats específiques de voluntariat per a joves

3

activitats per ciutat

3

temàtiques: medi ambient, educació i temps lliure

Joventut, Dualitza

02

“El nostre compromís és clar: impulsar l’FP com a eina estratègica per qualificar i capacitar els treballadors anticipant-nos a les demandes del mercat i garantint que cada persona tingui les competències necessàries per afrontar els reptes del futur.”

Paula San Luis, directora de CaixaBank Dualitza

El país necessita 3,5 milions de joves menors de 30 anys per afrontar la bretxa generacional provocada per l’envelliment de treballadors i l’FP és clau per qualificar el nou talent.



Coneix la Fundació Dualitza

dualitza
by CaixaBank



La Fundació per la Formació Dual CaixaBank es dedica de manera íntegra a promoure la formació professional (FP) i donar suport al docent com a motor del canvi. Amb aquesta finalitat, actua en tres línies: impuls, orientació i recerca en la modalitat formativa de l’FP.91

12.791

Estudiants d’FP (beneficiaris directes)

5.123

Docents d’FP beneficiaris

1.967

Empreses i altres entitats amb participació activa en programes de la Fundació



La VIII Convocatòria d’Ajuts Dualitza reafirma el paper com a motor d’innovació i transformació en la formació professional i consolida el creixement amb la selecció dels 32 projectes més innovadors del país.

+400.000€

Dotació

133

Centres d’FP, empreses i altres entitats

2.329

Estudiants beneficiaris directes*

***9.222**

Estudiants beneficiaris indirectes

Temàtiques més rellevants abordades:

- + Sostenibilitat i medi ambient
- + Innovació en l’FP i transferència de coneixement
- + Tecnologia i innovació digital
- + Salut i benestar
- + Inclusió social i serveis a la comunitat

Economia circular, ReUtilitza'm

02

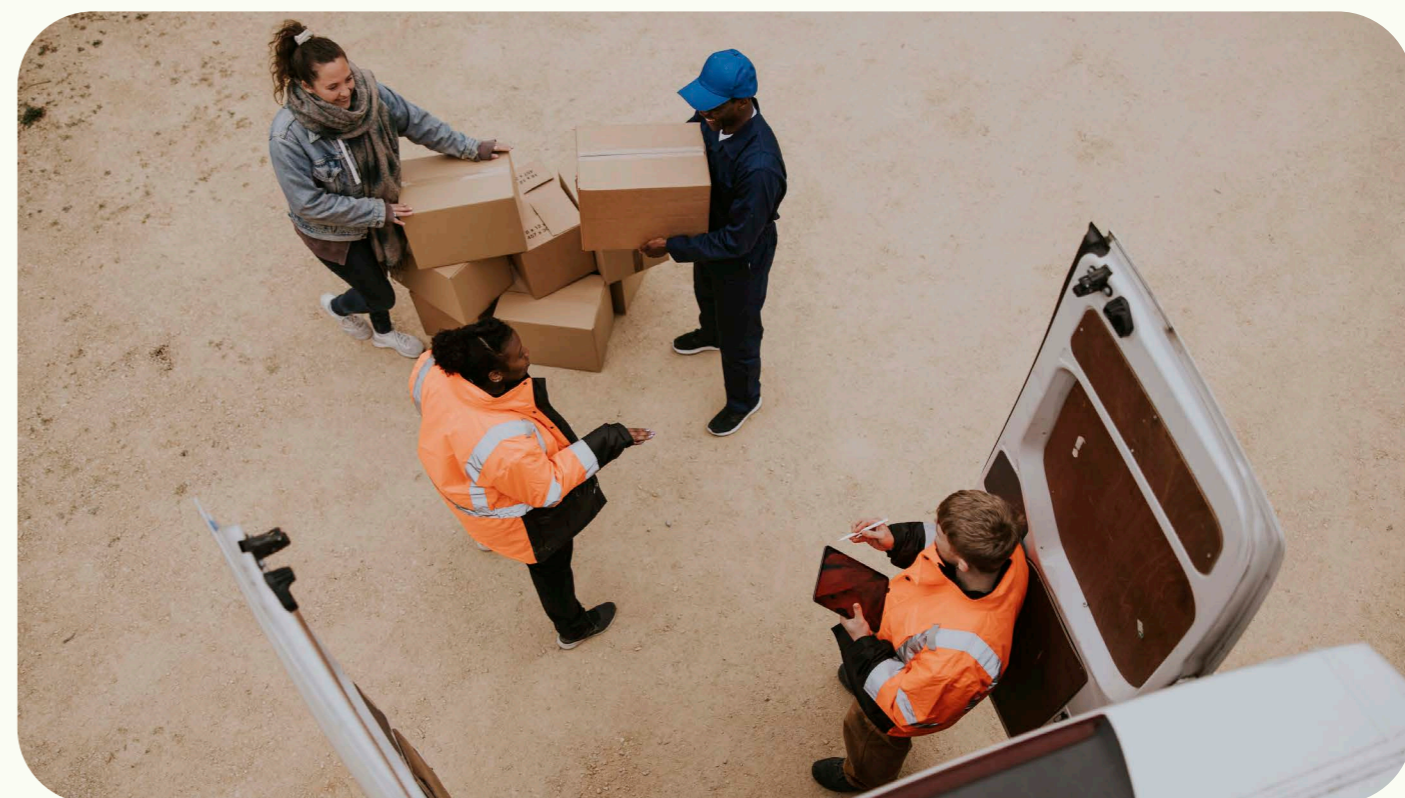
L'objectiu de l'economia circular és mantenir el valor dels productes, materials i recursos durant el màxim temps possible tornant-los al cicle productiu al final del seu ús, al mateix temps que es minimitza la generació de residus.*



Coneix ReUtilitza'm



Amb **ReUtilitza'm**, hem creat una xarxa de solidaritat basada en el reciclatge. A CaixaBank, fomentem i coordinem la donació de materials excedents en bon estat per part d'empreses a entitats socials sense ànim de lucre. Gràcies a la capillaritat territorial de la nostra xarxa d'oficines, contribuïm a allargar la vida útil dels materials donats.



536

Donacions

44

Empreses donants**

24.009

Articles donats

235

Entitats receptores

234.722

Articles donats

118

Empreses donants**

1.053

Entitats receptores

Des de l'inici del programa (2019)

*INE, Institut Nacional d'Estadística, 2025; **Incloent-hi CaixaBank

Desenvolupament local i rural, Terra d'Oportunitats

El repte demogràfic és eminentment rural. La meitat de la superfície del país està en risc de despoblació (menys de 12,5 habitants per km2).*

CaixaBank s'ha continuat sumant al repte demogràfic el 2025. En la cinquena edició, el programa **Terra d'Oportunitats** ha incrementat l'impacte en l'entorn rural per mitjà del suport a emprenedors en poblacions de menys de 10.000 habitants mitjançant convocatòries comarcals, formació, assessorament, concursos formatius i premis.

Novetats del 2025

- + **La nova iniciativa Tàndem Universitari** uneix projectes rurals amb estudiants universitaris
- + **Es reforça la mentoria** amb l'Associació de Voluntaris de CaixaBank
- + **1a Fira de mostres rural**, amb productes i serveis dels emprenedors

*Informe "El repte demogràfic i la despoblació a Espanya en xifres" – MITECO | Ministeri per a la Transició Ecològica i el Repte Demogràfic

"L'esperit de CaixaBank són els voluntaris, els treballadors, les entitats socials i tots els qui formem part d'aquesta gran família."

Francisco Costa, director territorial de CaixaBank a Madrid



Coneix
Terra d'Oportunitats



2.582

Emprenedors*

208

Premis

Increment del 25
% vs. el 2024

51

Convenis

38

Províncies

*Més de 7.000 emprenedors des del 2021



Inclusió financera i banca social

03

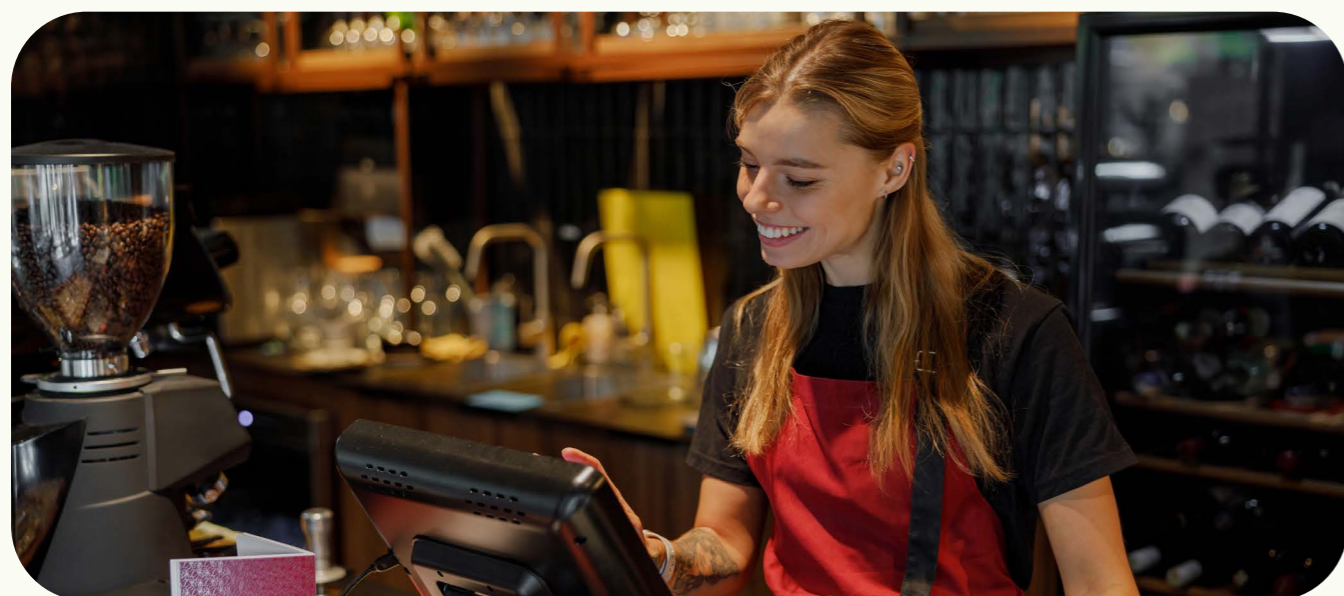
MicroBank



MicroBank és el banc social del Grup CaixaBank. Facilita finançament a collectius en situació de vulnerabilitat social o econòmica que poden tenir dificultats d'accés al sistema financer tradicional.

Premi internacional a l'emprenedoria femenina

Els premis SDG del World Saving and Retail Banking Institute han guardonat el 2025 el projecte d'emprenedoria femenina de MicroBank per la contribució al creixement econòmic i a l'empoderament.



“El microcrèdit és molt més que finançament: és una eina per generar oportunitats i enfortir el teixit social.”

Cristina González, directora general de MicroBank



Coneix
MicroBank

Producció

2.444M€

Import

277.819

Operacions

Impacte directe

30.170

Llocs de treball directes

9.941

Nous negocis



MicroBank Academy

Aquesta nova proposta educativa per a emprenedors ofereix acompanyament, formació i recursos. Inclou cursos en línia gratuïts amb diferents nivells.

50.885

Visites al 2025

Oficines

03



Per a certes persones, sobretot les més grans, la digitalització bancària i un nombre més baix de sucursals poden suposar una limitació per relacionar-se amb el banc i obtenir diners en efectiu.*

El servei **d'oficines mòbils** de CaixaBank, garanteix la inclusió financera a les zones rurals i preserva la relació directa amb el client que resideix en aquests entorns, fet que manté l'aposta pel col·lectiu sènior i el sector agrícola i ramader.

33

Oficines mòbils (29 + 4 de reserva)

644.000

Usuaris potencials

78.000

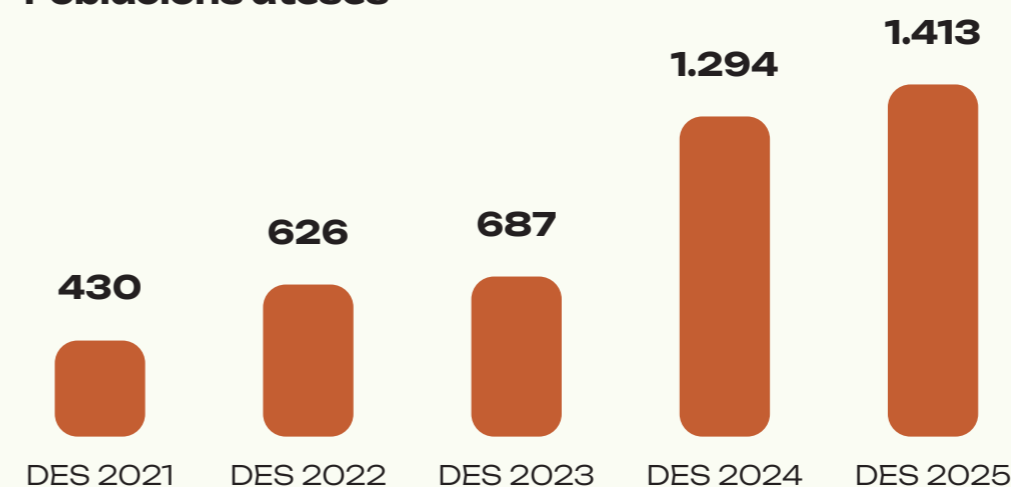
Km/mes

70%

Usuaris de més de 65 anys



Poblacions ateses



Premi internacional a les oficines mòbils

La xarxa d'oficines mòbils ha estat guardonada el 2025 amb un premi SDG del World Saving and Retail Banking Institute per acostar els serveis bancaris a qui més ho necessita.

*Banc d'Espanya, 2025

Persones en situació de vulnerabilitat, Suport a la capacitat jurídica

Treballem per garantir que tothom tingui accés a una atenció financera segura i adaptada a les seves necessitats. Per això, acompanyem clients amb discapacitat intel·lectual o malaltia mental que requereixen **suport en la capacitat jurídica**.

Oferim solucions clares, accessibles i orientades al benestar de les persones:

- + **Productes i serveis adaptats a les necessitats financeres**, com ara targetes, productes d'estalvi, plans de pensions o patrimoni protegit.
- + **Informació en lectura fàcil per comprendre d'una manera clara i senzilla** les característiques de cada producte i servei.
- + **Espais digitals accessibles** amb informació de les propostes financeres inclusives i els recursos de suport.

Reforcem el nostre compromís social

- + Accessibilitat, transparència i autonomia
- + Plena participació en la vida econòmica i social

Compte Patrimoni Protegit

Nova solució per a clients amb discapacitat i les seves famílies. El Compte Patrimoni Protegit permet constituir un conjunt de béns i drets destinats a cobrir les necessitats vitals de la persona amb discapacitat garantint seguretat jurídica i operativa.

- + **Objectiu.** Acumular patrimoni per assegurar independència econòmica futura.
- + **Benefici.** Protecció legal i gestió eficient per a titulars i administradors.

“Allò que importa de debò són les persones. Sens dubte, és essencial apostar per la inclusió i donar veu a qui més ho necessita. Junts, podem fer molt perquè la inclusió sigui una realitat.”

Manuel Afonso, director territorial de CaixaBank a les Canàries



Persones en situació de vulnerabilitat,
**Accessibilitat per a
 persones amb
 discapacitat auditiva**

El 10,6 % de la població té problemes auditius, de tipus i graus diferents, que els plantegen dificultats per entendre una conversa en un to de veu normal.*

El 100 % de les oficines de CaixaBank disposen de **Svisual**, un servei de videointerpretació que garanteix l'atenció en llengua de signes per a clients amb discapacitat auditiva. Aquest avenç reforça el nostre compromís amb una societat més igualitària i inclusiva.

**Videointerpretació
 Svisual**

99

Sol·licituds d'atenció en llengua de signes cobertes

“Gràcies a Svisual, un client amb discapacitat auditiva que depenia de la mare per gestionar-se les finances ara és autònom. El client reconeix que està molt content i recomana el servei, i la mare valora amb un 10 l'experiència, per l'eliminació de barreres i l'autonomia que han aconseguit.”

José Javier Aparicio, gestor d'oficina de CaixaBank

Impacte del servei:

- + Atenció més fluïda
- + Més transparència
- + Foment de l'autonomia
- + Reducció d'errors
- + Millor adequació a propostes d'inversió i finançament



*Estudi Eurotrak a Espanya, 2023

Persones en situació de vulnerabilitat,

Accessibilitat per a persones amb discapacitat visual

Prop d'un milió de persones a Espanya estan afectades per alguna classe de discapacitat visual, baixa visió o ceguesa.*

En col·laboració amb l'ONCE, l'entitat ha implementat en el 100 % dels datàfons amb sistema operatiu Android una funcionalitat que facilita que les persones amb **discapacitat visual** puguin tenir més autonomia en comprar en comerços.

A més, es treballa d'una manera transversal per garantir l'accessibilitat física i digital de tots els canals, és a dir, caixers, oficines i CaixaBankNow, entre d'altres.



CaixaBank va ser la primera entitat a llançar la targeta financera amb sistema Braille a Espanya.



5.282

Parc de targetes braille



Es reforça la **seguretat** a l'hora de pagar



Evita la **dependència** de terceres persones

*Institut Nacional d'Estadística, INE

Persones en situació de vulnerabilitat, Comptes per a clients en risc d'exclusió financera

El 2024, el 13,6 % de la població va viure en situació de pobresa perllongada a Espanya.*

A CaixaBank tenim sistemes per detectar, d'una manera centralitzada, clients que estiguin en una situació de possible vulnerabilitat amb la finalitat d'oferir-los el **Compte de Pagament Bàsic gratuït** i evitar situacions d'exclusió financera.

Amb independència del nivell d'ingressos o de la procedència, a CaixaBank poden domiciliar els ajuts socials i accedir a serveis financers bàsics de manera gratuïta.

En el marc d'aquest enfocament, a CaixaBank col·laborem amb entitats socials i, si és el cas, amb administracions públiques per facilitar l'accés al Compte de Pagament Bàsic a persones que estiguin en situacions d'una especial vulnerabilitat o exclusió financera.

A més dels requisits normatius establerts per acreditar la situació de vulnerabilitat, acceptem informes emesos per professionals de determinades entitats socials especialitzades, que permeten acreditar la situació i afavorir l'accés a aquests serveis financers bàsics.

Campanya de plans de pensions per a persones amb discapacitat

VidaCaixa, comercialitzada per CaixaBank, ofereix una aportació addicional del 10 % (màx. de 1.000 €) sobre l'aportació dels clients amb discapacitat que compleixen els requisits d'acreditació. Avantatge fiscal: desgravació de fins a 24.250 € anuals.



409.158

Clients en situació de vulnerabilitat amb Compte de Pagament Bàsic gratuït*

*S'hi inclouen els 21.325 clients de Comptes d'Inserció



Respecte de l'accessibilitat lingüística contractual, CaixaBank formalitza els contractes en les llengües oficials corresponents (català, valencià, castellà, basc i gallec), i incorpora l'anglès com a llengua estrangera exclusiva de caràcter vinculant.

Persones en situació de vulnerabilitat,

Centre de Suport Especialitzat en Banca Social

A CaixaBank, hem creat el Centre de Suport Especialitzat en Banca Social. El nostre objectiu és oferir una atenció àgil i fiable a les nostres oficines en tot moment.

+1.500

Consultes resoltes el 2025

Model de gestió integral per a consultes sobre:

- + Suport a la capacitat jurídica
- + Gestió de fundacions
- + Servei Svisual
- + Patrimoni Protegit
- + Discapacitat visual
- + Entitats socials
- + Comptes de Pagament Bàsic i d'Inserció
- + Mitjans de pagament - Targetes
- + Multifirma
- + Clients privats de llibertat
- + Protecció a víctimes de violència de gènere
- + Protecció i atenció a persones amb discapacitat

“A CaixaBank creiem que el negoci només té sentit si genera valor per a la societat. Per això, treballem per ser referents en banca responsable, fomentar la inclusió financera i donar suport al desenvolupament econòmic local.”

Maria Alsina, directora territorial de CaixaBank a Barcelona



Servei proper i especialitzat per a qui requereix una atenció amb una sensibilitat diferent.



Mesures que redueixen o eliminen qualsevol situació de discriminació, directa o indirecta, als clients més vulnerables.



Impacte positiu en la societat i minimització de riscos jurídics i reputacionals.



Millora de la traçabilitat, l'organització i l'agilitat en la resposta, per facilitar la feina de tots els equips.

Persones en situació de vulnerabilitat,

Protocols de protecció



CaixaBank té un protocol per a clients víctima de violència de gènere. D'una banda, s'identifiquen les barreres amb què la persona es pot trobar a l'hora d'accedir a serveis i productes bancaris. De l'altra, s'estableixen les **pautes d'actuació i mesures per reforçar la protecció** de les persones en situació de vulnerabilitat.

Punts clau:

- + **Decisió del client.** La persona vulnerable tria com en vol informar i quines dades vol proporcionar.
- + **Atenció prioritària i sense cita prèvia.** La persona pot acudir sola o acompanyada per algú d'una entitat social o un advocat.
- + **Gestió operativa segura.** Garanteix la no concurrència entre titulars.
- + **Canals específics de suport.** Contact Center amb atenció especialitzada per a víctimes de violència de gènere i gestió de cita prèvia als telèfons 93 887 25 25 i 900 40 40 90.

Protocol d'actuació per a situacions de desprotecció patrimonial

Per actuar de manera preventiva en cas d'operacions no habituals o amb dubtes sobre l'interès del titular, les oficines tenen el circuit "Assessorament Oficines Retail".

- + **Situacions de possible desprotecció.** Moviments anòmals en comptes, targetes o altres productes, o indicis d'abús econòmic que comprometin la seguretat patrimonial de clients vulnerables.
- + **Operacions sospitoses.** Disposicions que no es corresponguin amb la situació personal i patrimonial del titular o que generin sospita d'irregularitat amb risc de perjudici futur.
- + **Casos específics en discapacitat.** Insuficiència de mesures de suport judicials o voluntàries, conflictes d'interès amb la persona de suport, indicis d'irregularitat o sol·licituds d'operacions extraordinàries que requereixin revisió o autorització judicial.

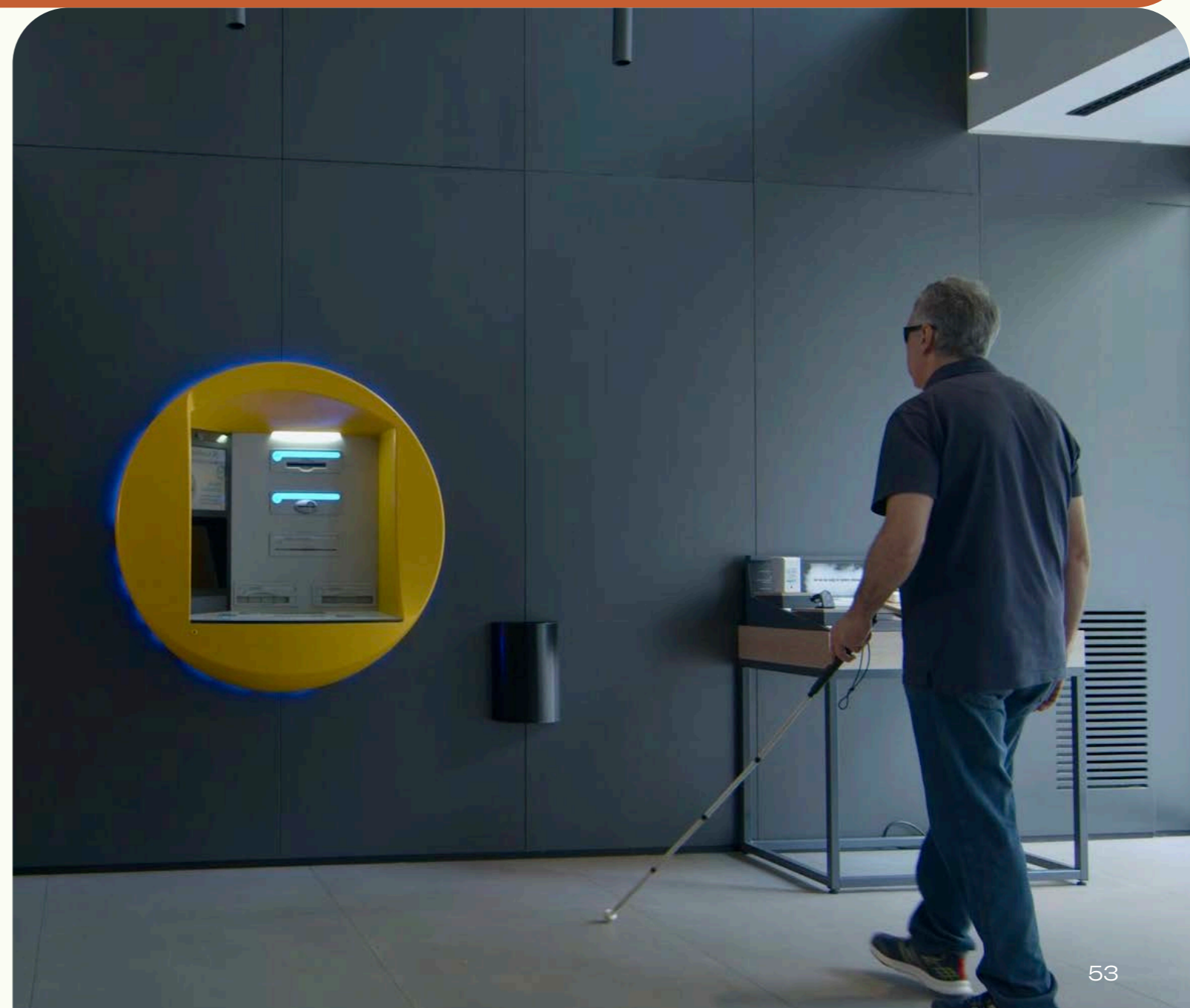


Sensibilització i protocols d'atenció interns

Implementació de protocols específics per millorar l'atenció en oficines a clients amb discapacitat. En col·laboració amb entitats socials especialitzades.

- + Discapacitat auditiva
- + Trastorns del neurodesenvolupament

- + Discapacitat intel·lectual Premiat per Plena Inclusión Aragón
- + Discapacitat visual



Terçer sector

Entitats socials solidàries

03

CaixaBank posa al servei del terçer sector productes i serveis d'acord amb les seves necessitats. **El Compte per a Entitats Socials Solidàries** els ofereix avantatges en l'operativa bancària per facilitar-los la gestió dels recursos destinats a atendre persones en situació de vulnerabilitat o en risc d'exclusió.



20.232

Comptes per a Entitats Socials Solidàries



Fórmula Solidària

Aquesta iniciativa canalitza fons de diferents orígens, incloent-hi la Fundació "la Caixa", i els suma a donatius de clients empreses i particulars de CaixaBank i CaixaBank Payments&Consumer per dotar de mitjans materials entitats socials.



Targetes Solidàries

CaixaBank disposa d'un parc de targetes affinity per als clients més solidaris. El programa consisteix en el fet que una part de la quota anual d'emissió i manteniment de les targetes se cedeix a l'entitat social que tria el client.

"No hi ha res més poderós que tornar a la societat una part del que ens ha donat, sense esperar res a canvi."

Josep Maria González, director territorial de CaixaBank a Catalunya



Acord amb fundacions locals

Convocatòries d'ajuts a entitats socials amb 11 fundacions que tenen un coneixement profund dels territoris en què actuen.

Fundacions participants:

- | | |
|-------------------------------|--------------------------------|
| + Fundació Àvila | + Fundació Sa Nostra |
| + Fundació Bancaja | + Fundació Caixa Castelló |
| + Fundació Torrejón de Lozoya | + Fundació La Caja de Canarias |
| + Fundació Iluro - Mataró | + Fundació Caja Rioja |
| + Fundació Cajamurcia | + CajaGranada Fundación |
| + Fundació Montemadrid | |

Impacte

- + 376 projectes valorats
- + 153 projectes que han rebut suport
- + 42.190 beneficiaris

Tercer sector

Captació de donatius

Com a banc de referència per al tercer sector, CaixaBank posa al servei de les entitats socials una **plataforma de captació de donatius gratuïta**, que facilita obtenir recursos econòmics per finançar-se.

140.018

Donants clients

88.537

Donants no clients

28,5MM€

Import recaptat*

327.740

Donatius

87€

Import mitjà

2.988

Causes impulsades

2.513

Entitats socials

*Aquest import incorpora la informació que es detalla a les pàgines següents



Plataforma de captació de donatius gratuïta

Top d'entitats (milions d'euros)

| | | | |
|------------------------------------|----------------------|---------------------------|--------------------|
| La Marató 3 | 6,9 | 0,6 | 0,4 |
| La Marató de 3CAT | | Fed. de Bancs d'Aliments | Creu Roja |
| AEVI | 2,8 | 0,5 | 0,4 |
| ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE VIDEOJUEGOS | The Vaccine Alliance | M. Salesianes | Cáritas Pamplona |
| MEDICOS SIN FRONTERAS | 1,7 | 0,5 | 0,3 |
| Metges Sense Fronteres | | Arrels Fundació | Save The Children |
| Manos Unidas | 1,1 | 0,5 | 0,3 |
| Manos Unidas | | Oxfam Intermon | Cáritas València |
| Cáritas Española | 1,0 | 0,4 | 11,0 |
| Cáritas Barcelona | | F. Convent de Santa Clara | Resta (2.499 ONGs) |

Tercer sector

Campanyes en col·laboració

La incidència de càncer a Espanya continuarà en ascens el 2026, amb 301.884 casos nous, un 2 % més que el 2025.*

CaixaBank s'ha unit a les **campanyes** de l'AECC en els dies mundials contra el càncer i el càncer de mama, a La Marató de TV3 (en favor de la recerca del càncer) i a la Fundació Pasqual Maragall en el Dia Mundial de l'Alzheimer.

#CABKAccióSocial

21 de setembre: Dia Mundial de l'Alzheimer

La recerca en Alzheimer té nom i cognom

Fundació Pasqual Maragall

Cada minut que passa, l'Alzheimer s'emporta un trosset de la identitat d'una persona, com per exemple en Lluís.

Dona ara i comparteix el teu suport a la recerca escanejant el codi QR o fent un bizum al 33518.



CaixaBank fundació pasqual maragall

LLUÍS

Dia Mundial de l'Alzheimer

21 de setembre

Fundació Pasqual Maragall

14.730€

Import

459

Donacions

#CABKAccióSocial

4 de febrer Dia Mundial Contra el Càncer

L'Associació Contra el Càncer treballa per arribar i ajudar més persones i superar el 70 % de supervivència en càncer.

#TodosContraElCàncer



Fes el teu donatiu ara i dona suport a la recerca escanejant el codi QR o realitzant un Bizum al 11244.

CaixaBank

associació contra el càncer



Dia Mundial contra el Càncer

4 de febrer

Associació Espanyola Contra el Càncer

11.040€

Import

251

Donatius

*Informe "Las cifras del Càncer en España 2026", Societat Espanyola d'Oncologia Mèdica (SEOM), en col·laboració amb la Xarxa de Registre de Càncer (Redecan)

Tercer sector

Campanyes en col·laboració

Dia Mundial contra el Càncer de Mama

19 d'octubre

Associació Espanyola Contra el Càncer



“La detecció precoç salva vides. A CaixaBank, reafirmem el compromís amb la conscienciació, la recerca i el suport a totes les persones afectades.”

Juan Luis Vidal Álvarez-Ossorio, director territorial de Castella-la Manxa i Extremadura

+92.000€

Recaptació total

64.600€

Amb la nostra plataforma de donatius, en 2.697 donatius efectuats

27.400€

Accions amb empleats

+16.700

Empleats que han contribuït a donar-hi visibilitat



Tercer sector

Atenció a situacions d'emergència

03



El 2025 s'ha convertit en el pitjor any d'incendis a Espanya des que n'hi ha registres.*

Juntament amb les accions que du a terme per mitjà del programa de Voluntariat, CaixaBank ha habilitat amb rapidesa l'any 2025 **plans de mesures de suport** per als afectats pels incendis d'estiu a Espanya i pel terratrèmol a Myanmar i Tailàndia, i ha mantingut els canals de recaptació per a les persones damnificades per la dana.

Dana del 2024

32.735.317€

Dades acumulades del 29 d'octubre de 2024 al 31 de desembre de 2025

Terratrèmol a Myanmar i Tailàndia 2025

16.270€

Recaptats

Entitats beneficiàries:
Comitè d'Emergències Espanyol, Unicef

Incendis de l'estiu del 2025

28.896€

Recaptats



*Ministeri d'Agricultura, Pesca i Alimentació



**Voluntariat
CaixaBank**

04

Voluntariat



El **Voluntariat CaixaBank** és una de les iniciatives de voluntariat més grans a Espanya. El nostre propòsit és acostar la pràctica d'accions solidàries a la ciutadania.

Amb una trajectòria de més de 20 anys, oferim tota mena d'opcions, en col·laboració amb entitats socials. Els voluntaris també participen en programes d'Acció Social del banc, fet que converteix el Voluntariat CaixaBank en la nostra activitat més transversal.



Descarrega l'app
del Voluntariat
CaixaBank



Android



iOS

Voluntariado
CaixaBank



Programes estratègics

per donar solucions a necessitats relacionades amb:

Educació financera

- + Educació financera bàsica per a adults
- + Educació financera bàsica per a persones amb discapacitat intel·lectual
- + Finances per a joves
- + Cicle de xerrades d'educació financera per a gent gran

Acompanyament

- A més de les **activitats locals** d'acompanyament assistencial a tots els col·lectius en situació de vulnerabilitat, desenvolupem els programes següents:
- + Col·laboració en Cap Llar Sense Aliments de la Fundació "la Caixa"
 - + Col·laboració en #ArbredelsSomnis deCaixaBank

Infància

- + Acompanyar en la lectura
- + Reforç escolar

Gent gran

- + Col·laboració amb Adopta un avi
- + Col·laboració amb Apropa cultura

Persones amb discapacitat

- + Col·laboració amb l'ONCE

Digitalització

Coneixements bàsics

- + Competències digitals per a la vida diària (cicle de xerrades)
- + Eines digitals d'Oficina

Competències digitals

- + Ciutadania Digital i Tràmits On-line
- + Comunicació Digital i Xarxes Socials
- + Habilitats Digitals per a l'Ocupabilitat

Impuls professional

Inserció laboral

Emprenedoria

Mentoria professional

- + Col·laboració en #TerradOportunitats de CaixaBank
- + Col·laboració en Incorpora de la Fundació "la Caixa"

Medi ambient

- + Activitats en el medi natural
- + Activitats relacionades amb el món animal
- + Esport sostenible
- + Activitats de sensibilització
- + Col·laboració en # ReUtilitza'm de CaixaBank

23.860

Voluntaris

754.902

Beneficiaris

2.422

Entitats socials

31.359

Activitats

Activitats locals

que s'organitzen en cada territori en funció de les necessitats de l'entorn:

- + Més de **14.800**
- + Gestionades per **29 delegacions** arreu d'Espanya
- + En col·laboració amb entitats socials territorials

Resposta a emergències

humanitàries i catàstrofes naturals:

- + Ajuts per als afectats pels incendis forestals
- + Somriures per a Ucraïna
- + Suport a famílies refugiades per conflictes armats

Mes Social



L'any 2025 el voluntariat a Espanya va mobilitzar el 10,5 % de la població, un percentatge que equival a més de 4.400.000 persones de més de 14 anys.

Cada any, pel maig celebrem el **Mes Social** del Voluntariat CaixaBank, una acció de voluntariat corporatiu que s'adreça especialment als empleats. També convidem a participar-hi els clients, els familiars i altres persones pròximes.

18.200

Voluntaris*

41%

Plantilla del Grup CaixaBank

151.154

Beneficiaris*

2.985

Activitats dutes a terme*

1.152

Entitats socials*

*Dades incloses en les dades globals del Voluntariat



També organitzem activitats de **Social Team Building** perquè els milers d'empleats del Grup CaixaBank puguin desenvolupar els seus interessos solidaris. D'aquesta manera, reforcem l'esperit d'equip entre els treballadors.

Èxits

- + Sentiment d'orgull i pertinença
- + Satisfacció personal
- + Coneixement i unió personal d'equips de treball
- + Acostament a realitats de persones vulnerables

*El perfil de la solidaritat el 2025, Plataforma de Voluntariat a Espanya

Iniciatives d'empleats: El Projecte de Tots



“L’actitud, la resiliència i el compromís dels nostres empleats és un exemple de què vol dir pertànyer al Grup CaixaBank: una entitat feta de persones solidàries.”

Olga García Saz, directora territorial de CaixaBank a la Comunitat Valenciana i Múrcia

A CaixaBank, impulsem el compromís social dels empleats amb **El Projecte de Tots**. Mitjançant aquest programa, donem suport econòmic a entitats socials, com ara fundacions, ONG i associacions amb les quals els nostres treballadors mantenen una implicació personal, a més de col·laborar-hi com a voluntaris.

361

Projectes presentats

1.310

Voluntaris participants*

165

Projectes que han rebut suport

16.639

Empleats en la votació

175

Activitats de voluntariat

Fins a

7.000€

donats a cada projecte

*Dades incloses en les dades globals del Voluntariat



Formació, difusió i reconeixement



El Voluntariat CaixaBank ha commemorat el 20è aniversari amb un gran acte de reconeixement a voluntaris i entitats socials.

L'Associació mobilitza anualment prop de 24.000 voluntaris entre empleats, exemplets, amics, familiars, clients i tothom que hi vol participar.



L'espai formatiu on-line per a tots els voluntaris, el **Campus del Voluntariat CaixaBank**, ja té prop de 80 recursos formatius, entre els quals enguany també s'hi han inclòs nous cursos tecnològics de Google.

Enguany s'han organitzat dues sessions de treball per compartir bones pràctiques amb els representants de les 29 delegacions de CaixaBank: una a Palma i l'altra a Granada.



ACTÚA-



**Visibilitat i
difusió**

05

Arribem als empleats

2025, l'any dels Actua

05

La comunicació és l'eix transversal que fa de palanca per amplificar els missatges, generar impacte i mobilitzar empleats, clients i societat en general.



“Formar part d’una acció social que transforma realitats en el nostre territori em recorda per què aquesta feina és tan important.”

Gerardo Cuartero, director territorial de CaixaBank a Castella i Lleó

En aquesta línia, els actes **Actua** neixen el 2025 amb l'objectiu de donar visibilitat al compromís social de CaixaBank. Són trobades en què el territori és el gran protagonista i en què es reconeix la implicació d'empleats, voluntaris i entitats socials i es genera orgull de pertinença.

Actua rep el suport de l'equip directiu de CaixaBank i té un format visual propi basat en dues claus:



Ser far, com a referent que reflecteix el nostre compromís social



Actuar, per donar veu i promoure la participació

+10.400
Assistents

21
Actes

20
Províncies

Arribem als clients

Campanya de compromís social

A CaixaBank el 2025 hem posat en marxa una nova **campanya de visibilitat** en oficines amb el lema “Imagina tot el que podem canviar junts”.

Posem en valor el paper de les oficines com a agents socials locals, capaços de canalitzar ajuts, promoure la inclusió financera, fomentar la sostenibilitat, impulsar la diversitat i enfortir el voluntariat corporatiu.

Varietat d'elements d'alta qualitat

- + Tòtems
- + Vinils exteriors
- + Displays
- + Pantalles interiors



“ Imagina tot el que podem canviar junts ”

El nostre compromís social impulsa, cada dia, la vida i els somnis dels qui més ho necessiten



La campanya s'articula al voltant de 3 grans motors socials:

- + A Acció Social estem **compromesos amb el benestar** de les persones i la societat.
- + A través de MicroBank, facilitem **la inclusió financera i el desenvolupament del territori.**
- + Juntament amb la Fundació “la Caixa”, som **agents de transformació social.**

Arribem als clients

Nous elements de difusió

05



Generem **nous recursos** que donen visibilitat i transparència a la nostra activitat a tot el territori.

Producció de **17 informes**, un per comunitat autònoma, amb informació específica de la nostra activitat a cada territori.



“Les nostres activitats al territori ens permeten estar a prop de les persones que ens necessiten, perquè ho portem a l’ADN.”

Juan Ignacio Zafra, director territorial de CaixaBank a Andalusia

Mapa de compromiso social

¿Sabías que CaixaBank apoya miles de acciones sociales en toda España?

Consulta el mapa social y descubre nuestro impacto local.

Consultar mapa



Landing d'Acció Social



Elnou **Mapa Social**, publicat a la landing d'Acció Social, és una eina interactiva que mostra detalladament les accions solidàries de CaixaBank en els àmbits estatal, autonòmic, provincial i municipal.

Mapa de Compromiso Social

España

1657 Municipios con Impacto Social

Fundación "la Caixa"

Apoyo de Fundación "la Caixa" a entidades sociales
Acción Social Territorial

Fondos de Fundación "la Caixa" canalizados a través de la red de oficinas de CaixaBank a favor de entidades sociales locales. Estas...

5.625 Proyectos

5.219 Entidades

Más información >

CaixaBank

Infancia

El Árbol de los Sueños

Programa dirigido a la infancia en situación de vulnerabilidad, donde niños y niñas escriben una carta solicitando un regalo por Navidad...

34.136 Niños

360 Entidades

Más información >



Arribem a la societat

CaixaBank Talks

CaixaBank Talks és la nostra plataforma audiovisual enfocada a oferir xerrades en directe (streaming) i vídeos de diferents temàtiques. Enguany hem produït dos continguts nous: “Escola de Vida, un camí d’esperança després del càncer” i “Dislèxia, la gran desconeguda”.

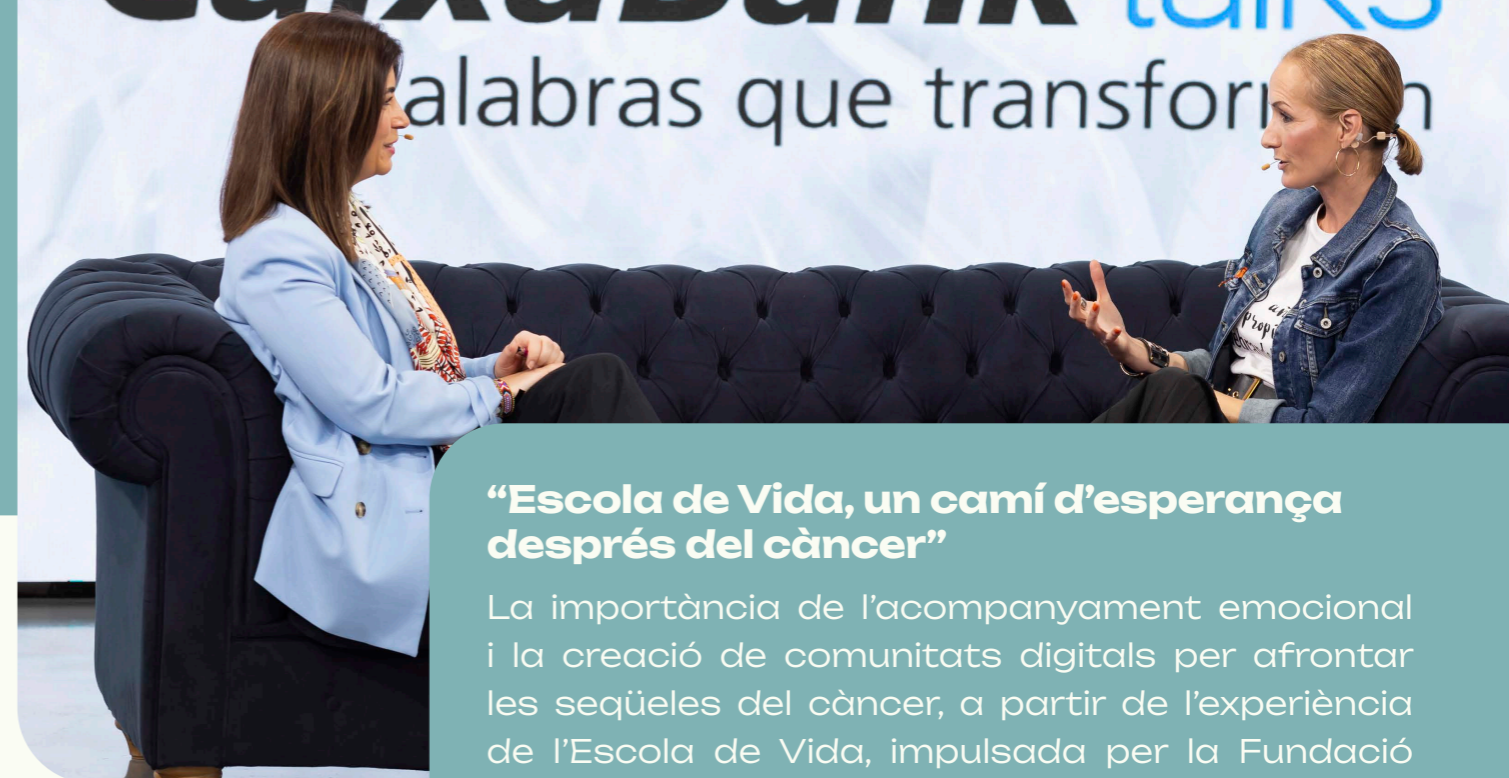
Alta valoració, un gran impacte

Els continguts d’impacte i compromís social es consoliden com els **CaixaBank Talks** més ben valorats per l’audiència, tant en línia com presencial, amb una nota de 9,5 sobre 10 i confirmen el compromís del banc amb la sensibilització i la inclusió social.



CaixaBank talks

Palabras que transforman



“Escola de Vida, un camí d’esperança després del càncer”

La importància de l’acompanyament emocional i la creació de comunitats digitals per afrontar les seqüeles del càncer, a partir de l’experiència de l’Escola de Vida, impulsada per la Fundació Sandra Ibarra.



“Dislèxia, la gran desconeguda”

La clau de la detecció precoç, eines educatives i pautes per afrontar l’impacte en l’edat adulta d’aquest trastorn de l’aprenentatge, que afecta entre un 10 % i un 15 % de la població. Amb la participació d’experts de l’organització iberoamericana DISFAM.

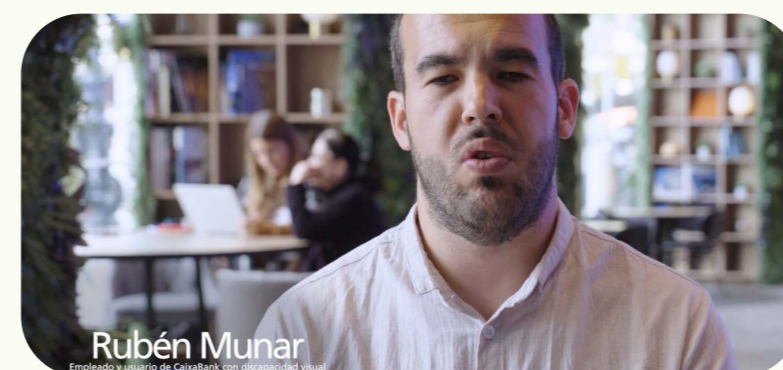
Arribem a la societat Nou espai divulgatiu: #BeSocial

05



Amb la finalitat de difondre la nostra gran oferta de productes i serveis adreçats a les persones en situació de vulnerabilitat, el nou espai de divulgació de Banca Social **#BeSocial** busca reforçar el coneixement i la implicació en accions que promoguin la inclusió i l'accessibilitat.

Cada nou lliurament ofereix continguts pràctics i testimoniatges que expliquen com els serveis i productes adreçats a clients en situació de vulnerabilitat impacten d'una manera directa en la vida de les persones. També s'hi tracten aspectes normatius, com la Llei d'accessibilitat universal.



El que va començar com un espai d'aprenentatge intern per als empleats ha evolucionat d'una manera natural fins a obrir-se a la societat i trobar en canals com YouTube un nou altaveu.

#BeSocial mostra d'una manera didàctica com les solucions de banca social poden transformar realitats i fomentar la participació d'empleats i clients per assolir la inclusió plena.

Un compromís que té reconeixement

CaixaBank és la primera entitat financera que té un model d'acció social certificat per AENOR. Aquesta distinció confirma que les iniciatives d'acció social de l'entitat no són només declaracions d'intencions, sinó fets mesurables i auditats que impacten directament en col·lectius en situació de vulnerabilitat i en el desenvolupament dels nuclis de població.

L'auditoria d'AENOR contrasta com es trasllada l'estratègia en el dia a dia i com els compromisos de l'entitat financera es dinamitzen i compleixen amb rigor a tota la xarxa de l'entitat.

Entre els punts forts que avalen aquest reconeixement hi ha:

- + L'especialització de l'equip dedicat a l'acció social
- + La professionalització i la proximitat
- + La capillaritat
- + La integració en la xarxa comercial



Reconeixement extern

CaixaBank ha rebut el 2025 dos grans premis internacionals: **Millor banc pel suport que dona a la societat** per segon any consecutiu i **Millor banc en bons socials**. La revista nord-americana Global Finance ha reconegut el nostre compromís amb la societat i la inclusió social.

Els Sustainable Finance Awards de Global Finance distingeixen les entitats mundials líders en finançament sostenible que:

- + **Impulsen iniciatives** destinades a mitigar els impactes negatius del canvi climàtic.
- + **Ajuden a construir un futur més sostenible** per a la humanitat.



Segons Global Finance, el compromís de CaixaBank amb la societat es va evidenciar en la **ràpida resposta per mobilitzar recursos en favor dels afectats per la dana l'octubre del 2024**. Aquesta resposta es va materialitzar en accions com ara:



La mobilització del Voluntariat CaixaBank



El lliurament d'aliments



La creació d'una plataforma per recaptar donatius



La donació de material informàtic a escoles i entitats socials



La implicació de l'equip humà de tot el territori





#CABK
Acció
Social