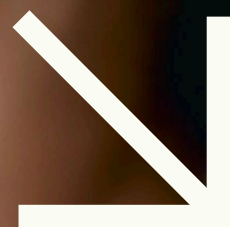


Informe **anual**



 CaixaBank

[#CABKAcciónSocial](#)

Imagina
todo lo que
podemos
**cambiar
juntos**

20
25



Índice

#CABKAcciónSocial

Con nuestra gran aliada: la Fundación "la Caixa"

- + Acción Social Territorial
- + Convocatorias de Proyectos Sociales
- + Programa Incorpora
- + Ningún Hogar Sin Alimentos
- + Vaccines4Children

01

Programas e iniciativas sociales

- + Infancia: El Árbol de los Sueños
- + Mayores: El Árbol de los Sueños
- + Juventud: Relife, LQDVI y Dualiza
- + Economía circular: ReUtilízame
- + Desarrollo local y rural:
Tierra de Oportunidades

02

Inclusión financiera y Banca Social

- + MicroBank
- + Ofimóviles
- + Personas en situación
de vulnerabilidad
- + Tercer Sector

03

Voluntariado CaixaBank

- + Voluntariado
- + Mes Social
- + Iniciativas de empleados:
El Proyecto de Todos
- + Formación, difusión y reconocimiento

04

Visibilidad y difusión

- + Encuentros Actúa
- + Campaña de compromiso social
- + Nuevos elementos de difusión
- + CaixaBank Talks
- + Nuevo espacio divulgativo BeSocial
- + Reconocimiento externo

05



Más cerca de las personas

Vivimos una época de grandes transformaciones. Por ello, la planificación estratégica resulta imprescindible. Para que sea eficaz, necesita ir acompañada de flexibilidad, rapidez de respuesta y visión integral. Nuestras acciones deben estar guiadas por valores humanistas y sociales. Por eso, las personas están en el centro de nuestra labor.

Más de 12 millones de personas viven en España en riesgo de pobreza o de exclusión social, es decir, en torno al 25 % de la población. Son datos del último informe sobre El Estado de la Pobreza 2025, de la Red de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social en el Estado Español (EAPN-ES).

Desde nuestros orígenes -en 1904-, la inclusión social forma parte de nuestra esencia. Por eso, hoy más que nunca, seguimos apostando por una banca que pone en el centro a las personas. Nuestra Acción Social está enfocada a generar oportunidades, reducir desigualdades y estar cerca de quienes más lo necesitan.

De la mano de nuestra gran aliada, la Fundación "la Caixa", y en colaboración con cientos de entidades sociales, trabajamos desde lo más cercano, allí donde los desafíos se viven con mayor intensidad.

Además, gracias al esfuerzo diario de nuestros profesionales y al compromiso altruista de miles de voluntarios, llegamos a todos los rincones de España. Y lo hacemos con la convicción de que cada gesto cuenta, cada acción suma y cada persona importa.



“No se podría entender nuestra vocación de servicio a nuestros clientes sin un firme compromiso con la sociedad y, en concreto, las personas en situación de vulnerabilidad y quienes más lo necesitan”.

Gonzalo Gortázar
Consejero Delegado de CaixaBank



“El compromiso social es parte esencial de nuestra identidad y nuestros valores. Se hace visible en nuestro trabajo cotidiano al lado de quienes más apoyo necesitan, impulsando pequeños gestos que hacen posible un impacto real en sus vidas”.

Jordi Mondéjar
Director de Negocio de CaixaBank



“Trabajamos cada día para que las personas, en especial las que tienen mayores necesidades puedan tener igualdad de oportunidades, contribuyendo a construir una sociedad más justa”.

Josep Parareda
Director de Acción Social CaixaBank, presidente de Voluntariado CaixaBank



 **Fundación "la Caixa"**

 **CaixaBank**

Con nuestra gran aliada:

**la Fundación
"la Caixa"**



01

Acción Social Territorial

 **Fundación "la Caixa"**  **CaixaBank**

En España hay 12,5 millones de personas en riesgo de pobreza o exclusión social, la cifra más baja desde 2014. Sin embargo, la mejora generalizada no alcanza a los 4,1 millones de personas en situación de pobreza severa.*

Cada año, los profesionales de la red de oficinas de CaixaBank detectan las necesidades más urgentes y cercanas de su territorio y **canalizan 25 millones de euros de la Fundación "la Caixa" a entidades sociales** de ámbito local.

De este modo, miles de entidades sociales pueden desarrollar sus proyectos, apoyando y mejorando la atención a las personas más vulnerables.

*Informe Estado de la Pobreza, 2025, Red Europea de Lucha contra la Pobreza y la Exclusión Social en el Estado Español (EAPN-ES)



25MM€

Distribuidos

5.192

Entidades beneficiarias

5.541

Proyectos

1.291

Municipios



“Nuestro compromiso social es un rasgo esencial que nos define y nos impulsa a estar atentos a las personas que nos rodean, a quienes acompañamos y proponemos soluciones para hacer frente a realidades complejas”.

Juan Pedro Badiola, director territorial Norte de CaixaBank

Líneas de actuación



42%

Enfermedad y discapacidad

10%

Personas mayores

20%

Pobreza

6%

Inserción laboral

20%

Interculturalidad y exclusión social

3%

Resto

Convocatorias de Proyectos Sociales

 [Fundación "la Caixa"](#)  [CaixaBank](#)



En España, una de las organizaciones filantrópicas más nombradas por la ciudadanía es la Fundación "la Caixa".

3 ámbitos de actuación



Personas mayores



Discapacidad, trastorno mental o enfermedad



Pobreza e inclusión social

40,6^{MM}€

Importe distribuido

4.628

Proyectos presentados

1.407

Proyectos seleccionados

CaixaBank colabora en el proceso de evaluación de las **Convocatorias de Proyectos Sociales** de la Fundación "la Caixa", que acompañan desde 1999 a las entidades sociales en el desarrollo de sus proyectos.

El objetivo es impulsar iniciativas sociales transformadoras, sostenibles y con impacto dirigidas a promover la inclusión social, la igualdad de oportunidades y la mejora de la calidad de vida de las personas en situación de vulnerabilidad que viven en todas las comunidades autónomas y en las dos ciudades autónomas, Ceuta y Melilla.

*Informe Filantropía en España y Portugal, 2025, Observatorio Fundación "la Caixa"



Programa Incorpora

 Fundación "la Caixa"  CaixaBank

01



CaixaBank colabora con el **Programa Incorpora** de la Fundación "la Caixa", referente en la inserción sociolaboral en España, fomentando la participación de pymes y grandes empresas que son clientes del banco. El programa impulsa la colaboración entre empresas y entidades sociales para ofrecer oportunidades reales de empleo y promover una sociedad más justa e igualitaria.

470

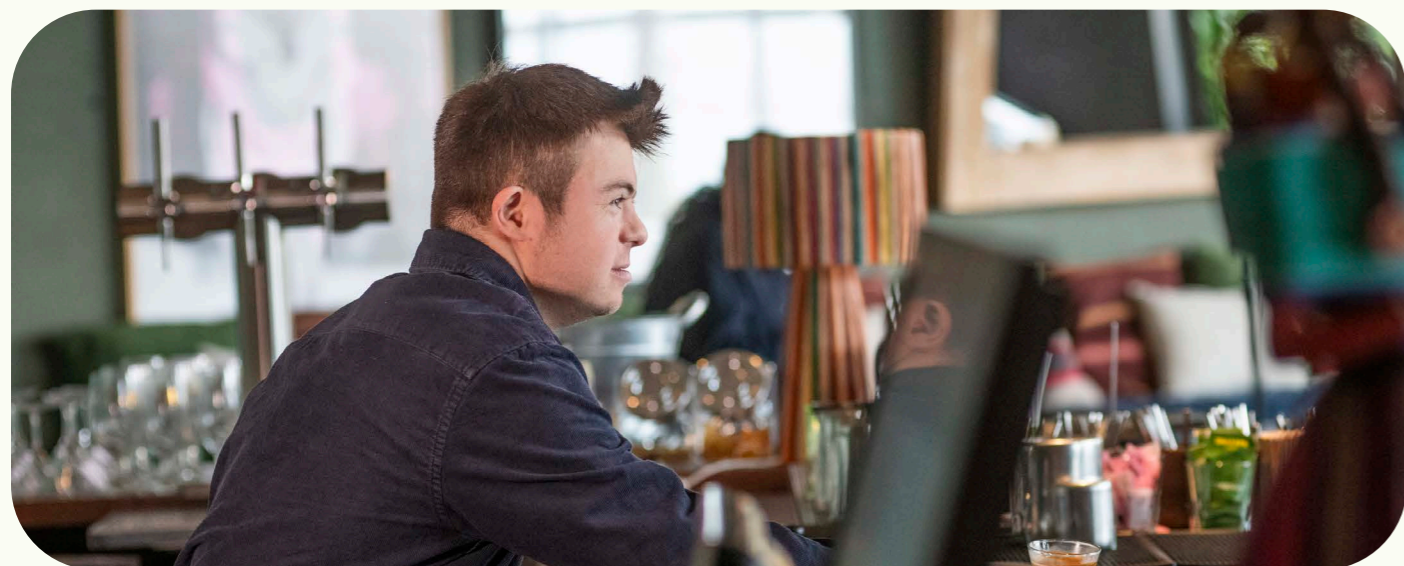
Inserciones*

2.720

Inserciones acumuladas desde 2020

119

Empresas contactadas



*Contratos formalizados en 2025 por las empresas derivadas desde 2019. Una persona puede tener mas de una contratación/inserción

La precariedad laboral se ha convertido en la nueva normalidad, afectando a casi la mitad (47,5%) de la población activa. Se trata de 11,5 millones de personas atrapadas en diversas formas de inseguridad laboral.*



Direcciones que colaboran:

- + Banca de Empresas
- + CaixaBank Payments & Consumer (CPC)
- + Corporate & Investment Banking (CIB)

*IX Informe FOESSA sobre Exclusión y Desarrollo Social en España, 2025

Ningún Hogar Sin Alimentos



Al 33% de las familias les resulta difícil afrontar la compra de frutas y verduras*.

La pobreza alimentaria en España se ha consolidado en los últimos años como un factor social crítico que ha cambiado los hábitos de consumo de miles de familias.



CaixaBank y la Fundación "la Caixa" impulsan la campaña **Ningún Hogar Sin Alimentos**, en colaboración con la Federación Española de Bancos de Alimentos (FESBAL), con el objetivo de garantizar una alimentación digna.

Desde 2020, la campaña ha recaudado más de 13M€ en el conjunto del país para la compra de más de 10.000 toneladas de alimentos básicos.

“En CaixaBank creemos que la solidaridad es el motor que transforma realidades. A través de nuestra alianza estratégica con la Fundación "la Caixa", todos los empleados trabajamos para estar cerca de quienes más lo necesitan”.

M^a Cruz Rivera, directora territorial de CaixaBank en Baleares



1.092.485€

Recaudados por CaixaBank

1.000.000€

Donativos de la Fundación "la Caixa"

620.721€

Donativos económicos

471.766€

Donativos en especie

=



1.395

Toneladas de alimentos

7.135.268€

Recaudados por CaixaBank

+

6.000.000€

Donados por la Fundación "la Caixa"

= 13.135.268€ Desde 2020

*Estudio OCU de solvencia familiar, 2025

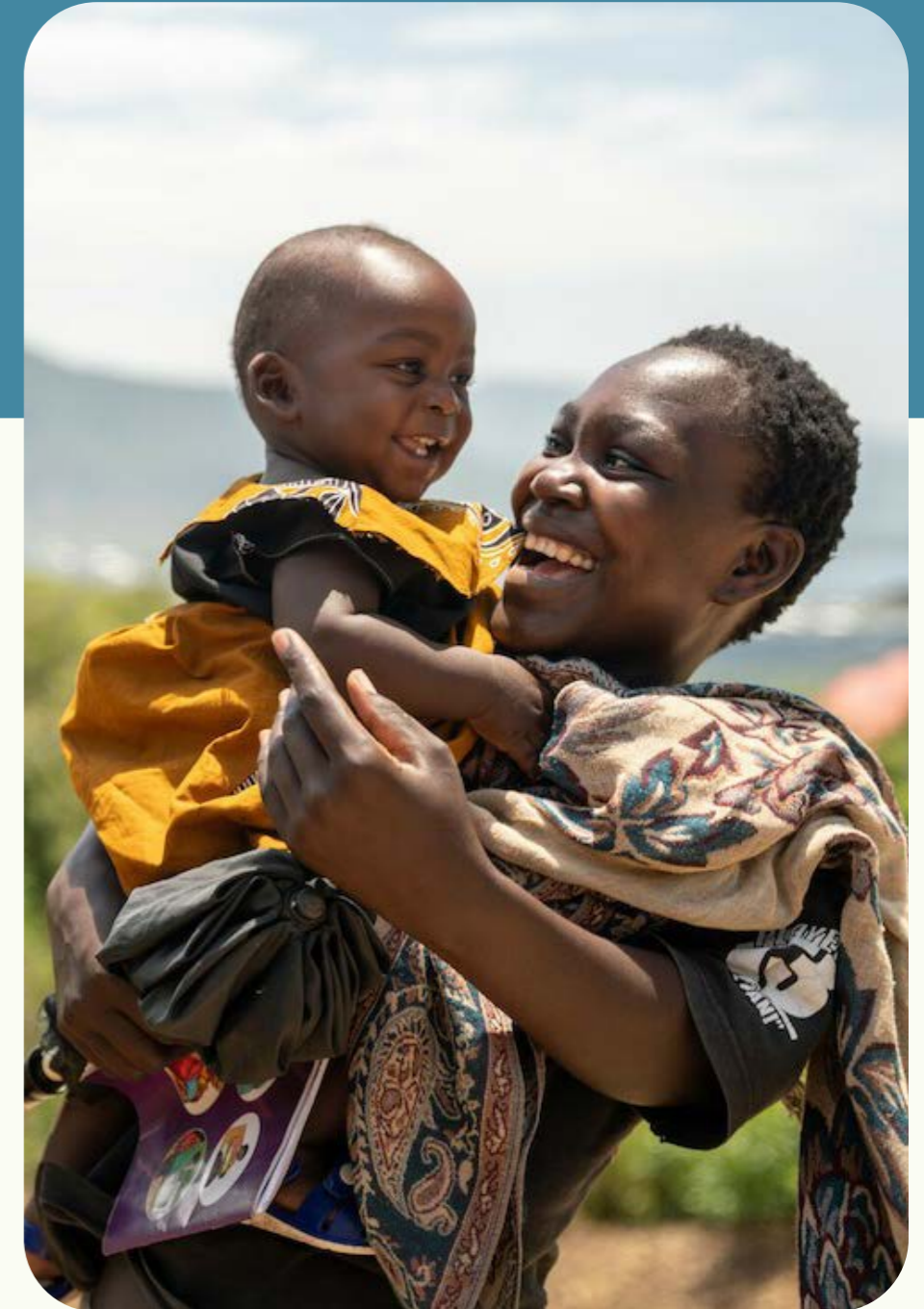
Vaccines4Children

 Fundación "la Caixa"  CaixaBank

La neumonía es todavía la principal causa global de mortalidad infantil por infección y provoca más de 700.000 fallecidos cada año, principalmente en los territorios más desfavorecidos.

Gracias a la iniciativa de la Fundación "la Caixa" **Vaccines4Children**, junto a Gavi, the Vaccine Alliance, hemos conseguido, con el impulso de la recaudación de fondos por parte de CaixaBank, desde 2008, ayudar a vacunar a más de **13 millones de niños y niñas menores de 5 años**.

Esto se logra en buena medida gracias al compromiso de cerca de 4.000 gestores de CaixaBank Empresas y CaixaBank Wealth Management, que transmiten esta iniciativa a sus clientes.



"La evidencia nos está llevando a demostrar que, cuando hay vacunas, hay vida".

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

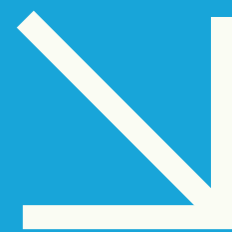
Más de
100MM€
desde 2008

2,96MM€
Importe recaudado por
CaixaBank para Gavi

Efecto
x4

La Fundación "la Caixa" y
la Gates Foundation
doblan respectivamente
los fondos recaudados

11,84MM€
Conseguidos



Programas e iniciativas sociales

02

Infancia, El Árbol de los Sueños

02

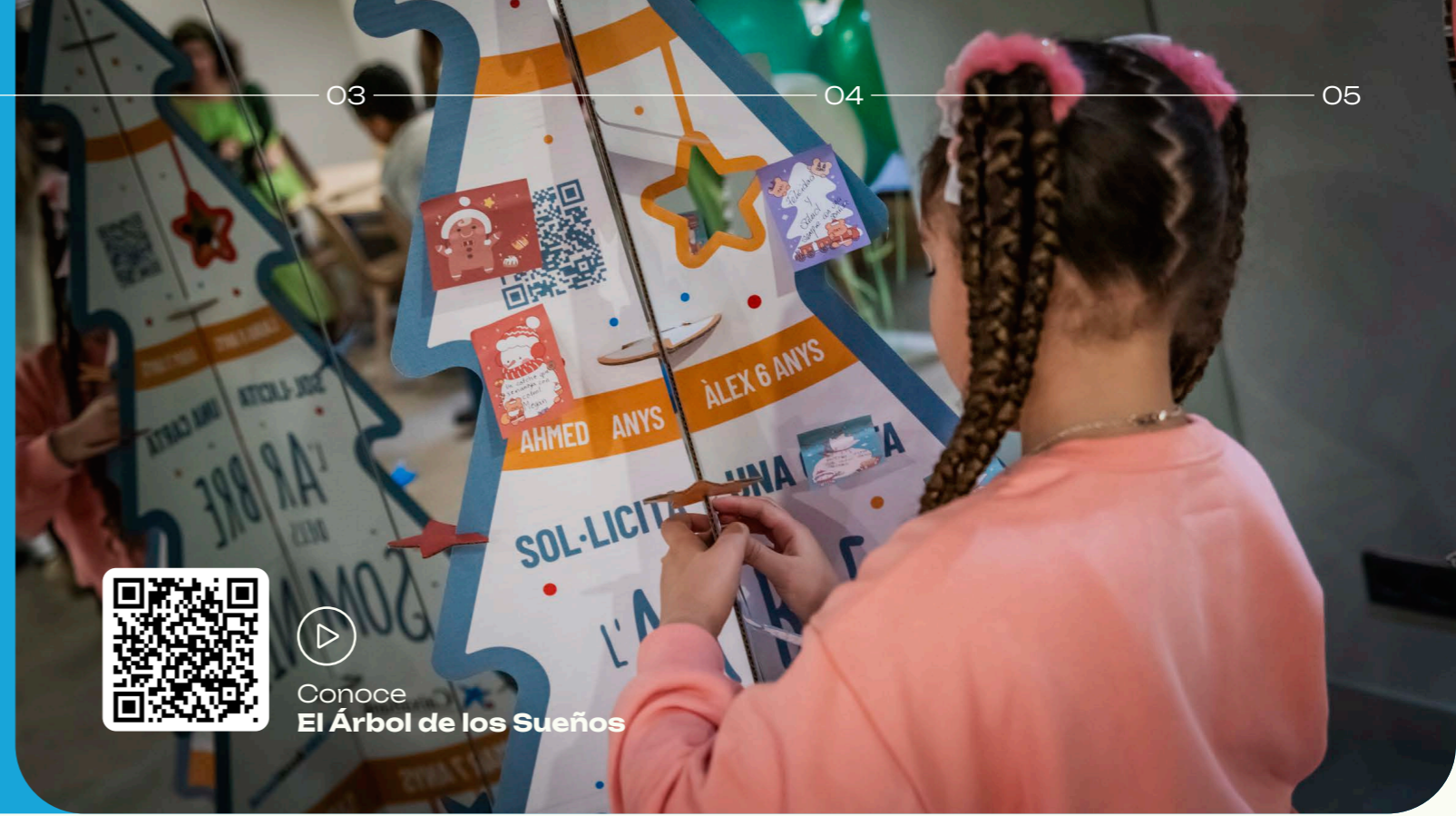


Con una tasa del 34,8 % de niños, niñas y adolescentes en riesgo de pobreza o exclusión social, España se sitúa en la segunda posición más elevada de la Unión Europea.*

Por octavo año consecutivo, con **El Árbol de los Sueños** convertimos en realidad la ilusión de miles de niños y niñas en situación de vulnerabilidad. Gracias a la colaboración de clientes y empleados, logramos que reciban el regalo que han pedido en sus cartas. En esta edición, hemos puesto el foco en los valores intangibles de compartir, acompañar y hacer realidad un deseo.



Conoce
El Árbol de los Sueños



- + **Se reduce la brecha** por falta de recursos familiares.
- + **Se anteponen los valores** que conlleva que cada beneficiario reciba un regalo por la atención, el tiempo y el cariño que implica hacer realidad un deseo.
- + **Se genera una cadena de solidaridad entre familias, entidades, clientes y empleados.**



35.587

Cartas

34.525

Cartas de niños

1.062

Cartas de mayores

222.062 Cartas desde 2018

20.029

Participantes

18.828

Personas físicas (61% empleados)

1.201

Personas jurídicas

400

Entidades sociales participantes

*Informe sobre pobreza infantil en España 2025, UNICEF España

Mayores, El Árbol de los Sueños

02



La soledad no deseada aumenta en la población a partir de los 65 años y alcanza al 20 % de los mayores de 75.*

El Árbol de los Sueños ha dado un paso adelante en su compromiso social al incorporar en 2025 a **más de 1.000 personas mayores**, muchas en situación de soledad no deseada. Todas ellas han escrito una carta expresando un deseo sencillo y, gracias a la solidaridad de clientes y empleados de CaixaBank, estos sueños se han hecho realidad.

Los beneficiarios viven en residencias o participan en talleres organizados por entidades sociales en diferentes puntos de España.

Las entregas de regalos posibilitan:



Sentirse escuchados y acompañados



Crear espacios de empatía y cercanía



Conversar y compartir experiencias

“Cuando las personas mayores en situación de soledad reciben y abren un regalo en compañía, también comparten afecto, cercanía y reconocimiento. Estos son valores que promovemos cada año con El Árbol de los Sueños”.

Isabel Moreno, directora territorial Ebro de CaixaBank



*Observatorio Estatal de la Soledad no Deseada, 'SoledadES', 2025, Fundación ONCE

Juventud, prevención de adicciones

Además del alcohol y las drogas, una adicción creciente es el abuso de Internet, teléfonos móviles y redes sociales, que afecta a uno de cada cinco jóvenes en España aumentando el riesgo de ansiedad o depresión.



RELIFE®

“Con estas jornadas queremos dar a los adolescentes herramientas para tomar buenas decisiones en la vida y, en caso de caer en alguna adicción, demostrarles que siempre hay salida, que pedir ayuda es necesario y que la prevención empieza con informarse y ser conscientes”.

Julio Alberto Moreno, exfutbolista y presidente de la Fundación Relife

Con el programa de jornadas educativas **Circuito Relife**, CaixaBank y la Fundación Relife buscan concienciar a adolescentes de entre 14 y 19 años acerca de las adicciones, tanto de sustancias como las relacionadas con las redes sociales o los videojuegos.

Los jóvenes aprenden a identificar riesgos, gestionar su identidad digital y conocer alternativas saludables a través del voluntariado. Para ello, cuentan con la intervención de expertos en prevención y participan en talleres interactivos.

2.545

Asistentes entre 14 y 19 años

2.940

Asistentes en 2024 y 2025

7

Actos en 2025

Sevilla 25 de febrero

Barcelona 11 de marzo

Valladolid 21 de marzo

Madrid 8 de abril

Toledo 26 de septiembre

Palma 28 de octubre

Barcelona 27 de noviembre

Juventud, congresos de valores

02

“Para nosotros es siempre un orgullo ofrecer estos espacios de inspiración y motivación, con la convicción de que cada joven tiene el poder de hacer una diferencia en el mundo”.

María Franco, directora general de la Fundación LQDVI



Conoce la Fundación LQDVI



Impulsamos junto a Imagin siete **congresos de valores de la Fundación LQDVI** (Lo Que De Verdad Importa) que proponen experiencias enriquecedoras y transformadoras a miles de jóvenes. En estos encuentros, compartimos historias de vida en primera persona de ponentes que invitan a reflexionar sobre los valores que de verdad importan a la hora de construir una sociedad más consciente y solidaria.



17.144

Asistentes en 2025

63.210

Asistentes 2021 - 2025

11.283

Visualizaciones online

1.295.993

Visualizaciones 2021 - 2025

1,02MM

Alcance en redes sociales

92%

Valoración con nota superior a 8 (sobre 10)



7 Congresos | Calendario

Sevilla 18 de febrero
A Coruña 21 de marzo
Valencia 8 de abril
Bilbao 30 de septiembre

Barcelona 23 de octubre
Zaragoza 11 de noviembre
Madrid 26 de noviembre

Novedades

+ Ofrecemos actividades específicas de Voluntariado para jóvenes

3

actividades por ciudad

3

temáticas: medioambiente, educación y tiempo libre

Juventud, Dualiza

02

Nuestro país necesita 3,5 millones de jóvenes menores de 30 años para afrontar la brecha generacional provocada por el envejecimiento de trabajadores y la FP es clave para la cualificación del nuevo talento.

La Fundación por la Formación Dual CaixaBank se dedica de modo íntegro a la promoción de la Formación Profesional (FP) y al apoyo del docente como motor del cambio. Para ello, actúa en tres líneas: impulso, orientación e investigación en la modalidad formativa de la FP.



12.791

Estudiantes de FP (beneficiarios directos)

5.123

Docentes de FP beneficiarios

1.967

Empresas y otras entidades con participación activa en programas de la Fundación



Conoce la Fundación Dualiza

dualiza

by CaixaBank

“Nuestro compromiso es claro: impulsar la FP como herramienta estratégica para cualificar y capacitar a los trabajadores, anticipándonos a las demandas del mercado y garantizando que cada persona cuente con las competencias necesarias para afrontar los retos del futuro”.

Paula San Luis, directora de CaixaBank Dualiza

La **VIII Convocatoria de Ayudas Dualiza** reafirma su papel como motor de innovación y transformación en la Formación Profesional, consolidando su crecimiento con la selección de los 32 proyectos más innovadores del país.

+400.000€

Dotación

133

Centros de FP, empresas y otras entidades

2.329

Estudiantes beneficiarios directos*

***9.222**

Estudiantes beneficiarios indirectos

Temáticas más relevantes abordadas:

- + Sostenibilidad y medioambiente
- + Tecnología e innovación digital
- + Inclusión social y servicios a la comunidad
- + Innovación en la FP y transferencia de conocimiento
- + Salud y bienestar

Economía circular, ReUtilízame

02

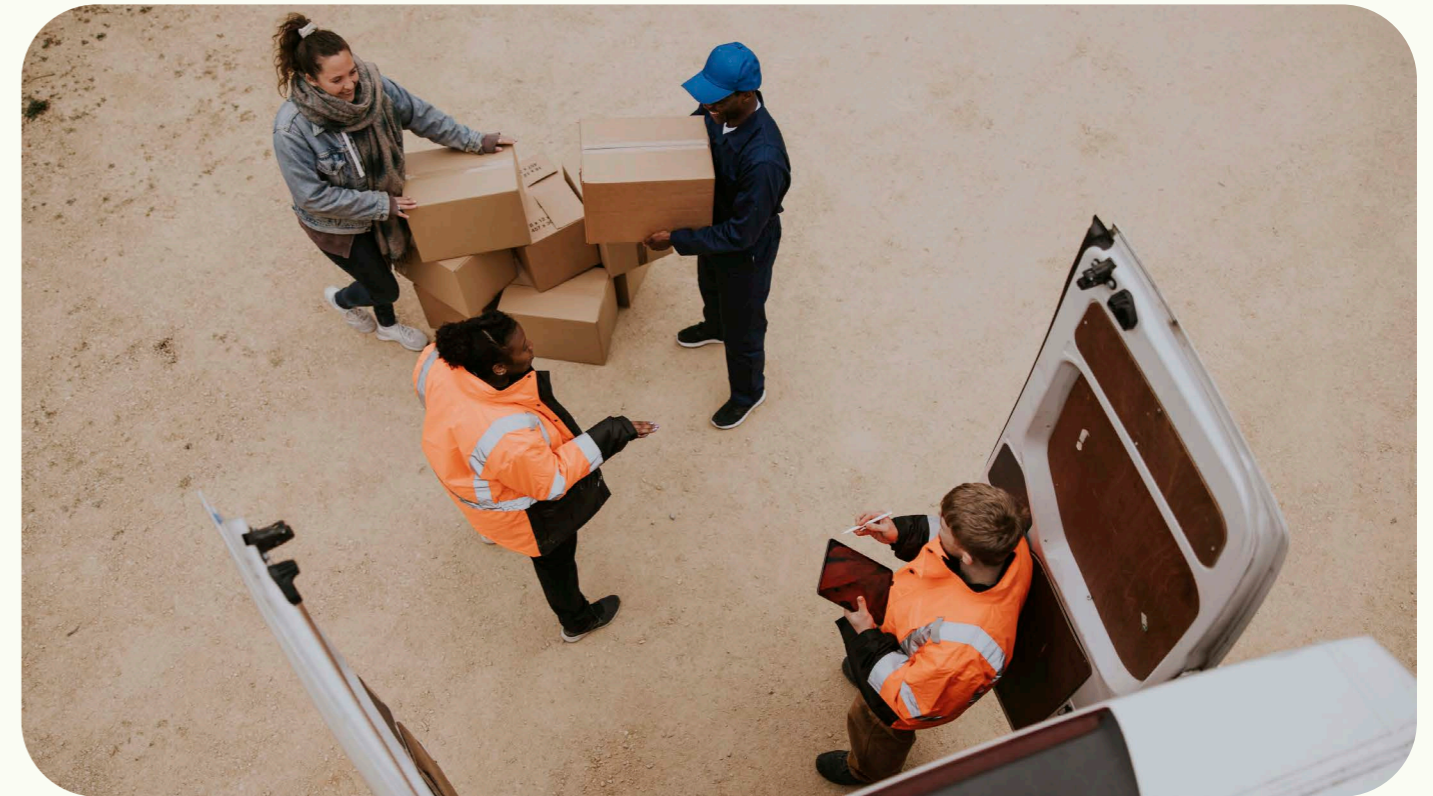
El objetivo de la economía circular es mantener el valor de los productos, materiales y recursos durante el mayor tiempo posible, devolviéndolos al ciclo productivo al final de su uso, al tiempo que se minimiza la generación de residuos.*



Conoce ReUtilízame



Con **ReUtilízame**, hemos creado una red de solidaridad basada en el reciclaje. Desde CaixaBank, fomentamos y coordinamos la donación de materiales excedentes en buen estado por parte de empresas a entidades sociales sin ánimo de lucro. Gracias a la capilaridad territorial de nuestra red de oficinas, contribuimos a alargar la vida útil de los materiales donados.



536

Donaciones

44

Empresas donantes**

24.009

Artículos donados

235

Entidades receptoras

234.722

Artículos donados

118

Empresas donantes**

1.053

Entidades receptoras

Desde el inicio del programa (2019)

*INE, Instituto Nacional de Estadística, 2025; **Incluyendo CaixaBank

Desarrollo local y rural, Tierra de Oportunidades

“El espíritu de CaixaBank son los voluntarios, los trabajadores, las entidades sociales y todos los que formamos parte de esta gran familia”.

Francisco Costa, director territorial de CaixaBank en Madrid



Conoce
Tierra de Oportunidades

El reto demográfico es eminentemente rural. La mitad de la superficie del país está en riesgo de despoblación (menos de 12,5 habitantes por km2).*

CaixaBank ha continuado sumándose al reto demográfico en 2025. En su quinta edición, el programa **Tierra de Oportunidades** ha incrementado el impacto en el entorno rural a través del apoyo a emprendedores en poblaciones de menos de 10.000 habitantes mediante convocatorias comarcales, formación, asesoramiento, concursos formativos y premios.

Novedades 2025

- + **La nueva iniciativa Tándem Universitario** une proyectos rurales con estudiantes universitarios
- + **Se refuerza la mentoría** con la Asociación de Voluntarios de CaixaBank
- + **1ª Feria de muestras rural**, con productos y servicios de los emprendedores

*Informe “El reto demográfico y la despoblación en España en cifras” – MITECO | Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico



2.582

Emprendedores*

208

Premios
Incremento
25% vs 2024

51

Convenios

38

Provincias

* Más de 7.000 emprendedores desde 2021



Inclusión financiera y Banca Social

03

MicroBank



03

MicroBank es el banco social del Grupo CaixaBank. Facilita financiación a colectivos en situación de vulnerabilidad social o económica, que pueden tener dificultades de acceso al sistema financiero tradicional.



Premio internacional al emprendimiento femenino

Los premios SDG del World Saving and Retail Banking Institute han galardonado en 2025 el proyecto de emprendimiento femenino de MicroBank por su contribución al crecimiento económico y al empoderamiento.



“El microcrédito es mucho más que financiación: es una herramienta para generar oportunidades y fortalecer el tejido social”.

Cristina González, directora general de MicroBank



Conoce MicroBank

Producción

2.444MM€

Importe

277.819

Operaciones



Impacto directo

30.170

Puestos de trabajo directos

9.941

Nuevos negocios

MicroBank Academy

Esta nueva propuesta educativa para emprendedores ofrece acompañamiento, formación y recursos. Incluye cursos online gratuitos con distintos niveles.

50.885

Visitas en 2025

Ofimóviles

03



Para ciertas personas, sobre todo las de mayor edad, la digitalización bancaria y el menor número de sucursales pueden suponer una limitación para relacionarse con su banco y obtener dinero en efectivo.*

Ofimóviles, el servicio de oficinas móviles de CaixaBank, garantiza la inclusión financiera en las zonas rurales y preserva la relación directa con el cliente que reside en estos entornos, manteniendo la apuesta con el colectivo sénior y el sector agrícola y ganadero.

33

Ofimóviles (29 + 4 de reserva)

644.000

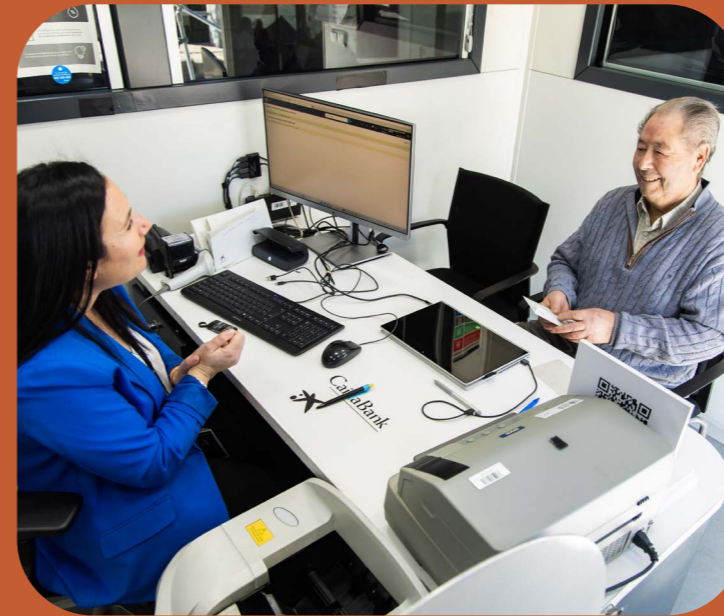
Usuarios potenciales

78.000

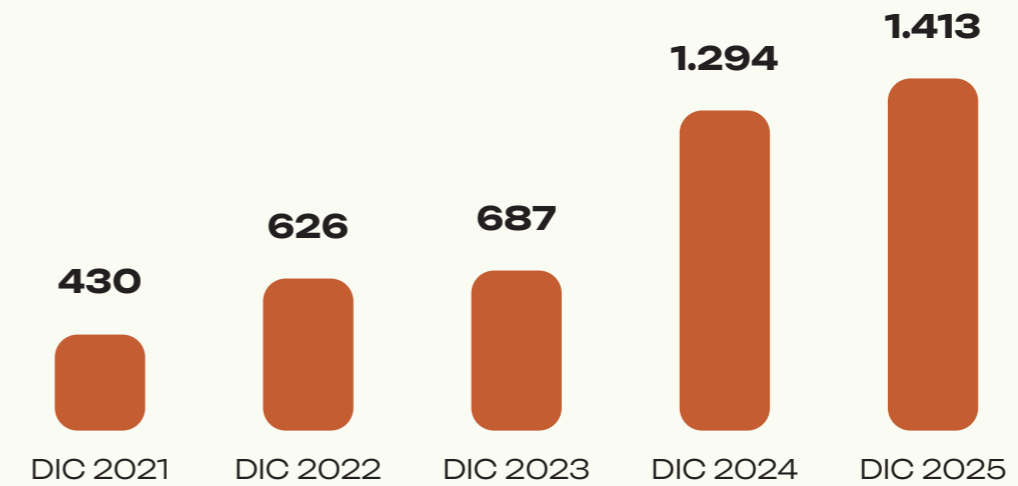
Km/mes

70%

Usuarios mayores de 65 años



Poblaciones atendidas



Premio internacional a Ofimóviles

La red de Ofimóviles ha sido galardonada en 2025 con un premio SDG del World Saving and Retail Banking Institute por acercar los servicios bancarios a quienes más lo necesitan.

*Banco de España, 2025

Personas en situación de vulnerabilidad, Apoyo a la capacidad jurídica

03



Trabajamos para garantizar que todas las personas tengan acceso a una atención financiera segura y adaptada a sus necesidades. Por eso, acompañamos a clientes con discapacidad intelectual o enfermedad mental que requieren **apoyo en su capacidad jurídica**.

Ofrecemos soluciones claras, accesibles y orientadas al bienestar de las personas:

- + **Productos y servicios adaptados a las necesidades financieras**, como tarjetas, productos de ahorro, planes de pensiones o patrimonio protegido.
- + **Información en lectura fácil para comprender de manera clara y sencilla** las características de cada producto y servicio.
- + **Espacios digitales accesibles** con información de las propuestas financieras inclusivas y los recursos de apoyo.

Reforzamos nuestro compromiso social

- + Accesibilidad, transparencia y autonomía
- + Plena participación en la vida económica y social

Cuenta Patrimonio Protegido

Nueva solución para clientes con discapacidad y sus familias. La Cuenta Patrimonio Protegido permite constituir un conjunto de bienes y derechos destinados a cubrir las necesidades vitales de la persona con discapacidad, garantizando seguridad jurídica y operativa.

- + **Objetivo.** Acumular patrimonio para asegurar independencia económica futura.
- + **Beneficio.** Protección legal y gestión eficiente para titulares y administradores.

“Lo que realmente importa son las personas. Sin duda, es esencial apostar por la inclusión y dar voz a quienes más lo necesitan. Juntos, podemos hacer mucho para que la inclusión sea una realidad”.

Manuel Afonso, director territorial de CaixaBank en Canarias



Personas en situación de vulnerabilidad, **Accesibilidad para personas con discapacidad auditiva**

El 10,6 % de la población tiene problemas auditivos, de distinto tipo y grado, que les plantean dificultades para entender una conversación en un tono de voz normal.*

El 100 % de las oficinas de CaixaBank cuenta con **SVisual**, un servicio de videointerpretación que garantiza la atención en lengua de signos para clientes con discapacidad auditiva. Este avance refuerza nuestro compromiso con una sociedad más igualitaria e inclusiva.

Videointerpretación SVisual

99

Solicitudes de atención en lengua de signos cubiertas

“Gracias a SVisual, un cliente con discapacidad auditiva que dependía de su madre para la gestión de sus finanzas ahora es autónomo. El cliente reconoce estar encantado y recomienda el servicio; y su madre valora con un 10 la experiencia, dada la eliminación de barreras y la autonomía lograda”.

José Javier Aparicio, gestor de oficina de CaixaBank

Impacto del servicio:

- + Atención más fluida
- + Mayor transparencia
- + Fomento de la autonomía
- + Reducción de errores
- + Mejor adecuación a propuestas de inversión y financiación



*Estudio Eurotrak en España, 2023

Personas en situación de vulnerabilidad, **Accesibilidad para personas con discapacidad visual**

Cerca de un millón de personas en España está afectada por algún tipo de discapacidad visual, baja visión o ceguera.*

En colaboración con la ONCE, la entidad ha implementado en el 100 % de sus datáfonos con sistema operativo Android una funcionalidad que facilita que las personas con **discapacidad visual** puedan tener mayor autonomía al efectuar compras en comercios.

Además, se trabaja de forma transversal para garantizar la accesibilidad física y digital de todos los canales, es decir, cajeros, oficinas y CaixaBank Now, entre otros.



CaixaBank fue la primera entidad en lanzar la tarjeta financiera con sistema Braille en España.



5.282

Parque tarjetas braille



Se refuerza la **seguridad** en el momento del pago



Evita la **dependencia** de terceras personas

*Instituto Nacional de Estadística, INE

Personas en situación de vulnerabilidad, Cuentas para clientes en riesgo de exclusión financiera

En 2024, el 13,6% de la población vivió en situación de pobreza prolongada en España.*

En CaixaBank contamos con sistemas para detectar, de forma centralizada, clientes que se encuentren en una situación de posible vulnerabilidad con el fin de ofrecerles la **Cuenta de Pago Básica gratuita** y evitar situaciones de exclusión financiera.

Con independencia del nivel de ingresos o procedencia, en CaixaBank pueden domiciliar las ayudas sociales y acceder a servicios financieros básicos de manera gratuita.

En el marco de este enfoque, en CaixaBank colaboramos con entidades sociales y, en su caso, con administraciones públicas, facilitando el acceso a la Cuenta de Pago Básica a personas que se encuentran en situaciones de especial vulnerabilidad o exclusión financiera.

Además de los requisitos normativos establecidos para la acreditación de la situación de vulnerabilidad, aceptamos informes emitidos por profesionales de determinadas entidades sociales especializadas, que permiten acreditar dicha situación y favorecer el acceso a estos servicios financieros básicos.

Campaña de planes de pensiones para personas con discapacidad

VidaCaixa, comercializada por CaixaBank, ofrece una aportación adicional del 10% (máx. 1.000 €) sobre la aportación de aquellos clientes con discapacidad que cumplen los requisitos de acreditación. Ventaja fiscal: desgravación de hasta 24.250 € anuales.



409.158

Clientes en situación de vulnerabilidad con Cuenta de Pago Básica gratuita*

*Se incluyen los 21.325 clientes de Cuentas de Inserción



Respecto a la accesibilidad lingüística contractual, CaixaBank formaliza sus contratos en las lenguas oficiales correspondientes (castellano, catalán, euskera, gallego y valenciano), incorporando el inglés exclusivamente como lengua extranjera de carácter vinculante.

Personas en situación de vulnerabilidad, Centro de Soporte Especializado en Banca Social

En CaixaBank, hemos creado el Centro de Soporte Especializado en Banca Social. Nuestro objetivo es ofrecer atención ágil y fiable a nuestras oficinas en todo momento.

+1.500

Consultas resueltas en 2025

Modelo de gestión integral para consultas sobre:

- + Apoyo a la capacidad jurídica
- + Gestión de fundaciones
- + Servicio SVisual
- + Patrimonio Protegido
- + Discapacidad visual
- + Entidades sociales
- + Cuentas Pago Básica e Inserción
- + Medios de Pago - Tarjetas
- + Multifirma
- + Clientes privados de libertad
- + Protección a víctimas de violencia de género
- + Protección y atención a personas con discapacidad

“En CaixaBank creemos que el negocio solo tiene sentido si genera valor para la sociedad. Por eso, trabajamos para ser referentes en banca responsable, fomentando la inclusión financiera y apoyando el desarrollo económico local”.

Maria Alsina, directora territorial de CaixaBank en Barcelona



Servicio cercano y especializado para quienes requieren una atención con una sensibilidad diferente.



Medidas que reducen o eliminan cualquier situación de discriminación, directa o indirecta, hacia los clientes más vulnerables.



Impacto positivo en la sociedad y minimización de riesgos jurídicos y reputacionales.



Mejora de la trazabilidad, organización y agilidad en la respuesta, facilitando el trabajo de todos los equipos.

Personas en situación de vulnerabilidad,

Protocolos de protección



CaixaBank dispone de un protocolo para clientes víctimas de violencia de género. Por un lado, se identifican las barreras con las que la persona puede encontrarse a la hora de acceder a servicios y productos bancarios. Por otro, se establecen las **pautas de actuación y medidas para reforzar la protección** de las personas en situación de vulnerabilidad.

Puntos clave:

- + **Decisión del cliente.** La persona vulnerable elige cómo quiere informar y qué datos desea proporcionar.
- + **Atención prioritaria y sin cita previa.** La persona puede acudir sola o acompañada por una entidad social o un o una abogada.
- + **Gestión operativa segura.** Garantiza la no concurrencia entre titulares.
- + **Canales específicos de apoyo.** Contact Center con atención especializada para víctimas de violencia de género y gestión de cita previa en los teléfonos 93 887 25 25 y 900 40 40 90.

Protocolo de actuación ante situaciones de desprotección patrimonial

Para actuar de forma preventiva ante operaciones no habituales o con dudas sobre el interés del titular, las oficinas disponen del circuito "Asesoramiento Oficinas Retail".

- + **Situaciones de posible desprotección.** Movimientos anómalos en cuentas, tarjetas u otros productos, o indicios de abuso económico que comprometan la seguridad patrimonial de clientes vulnerables.
- + **Operaciones sospechosas.** Disposiciones que no se correspondan con la situación personal y patrimonial del titular o que generen sospecha de irregularidad con riesgo de perjuicio futuro.
- + **Casos específicos en discapacidad.** Insuficiencia de medidas de apoyo judiciales o voluntarias, conflictos de interés con la persona de apoyo, indicios de irregularidad, o solicitudes de operaciones extraordinarias que requieran revisión o autorización judicial.



Sensibilización y protocolos de atención internos

Implementación de protocolos específicos para la mejora de la atención en oficinas a clientes con discapacidad. En colaboración con entidades sociales especializadas.

- + Discapacidad auditiva
- + Trastornos del neurodesarrollo
- + Discapacidad intelectual. Premiado por Plena Inclusión Aragón
- + Discapacidad visual



Tercer sector

Entidades sociales solidarias

03



CaixaBank pone al servicio del Tercer Sector productos y servicios acordes a sus necesidades. La **Cuenta para Entidades Sociales Solidarias** les ofrece ventajas en su operativa bancaria para facilitar la gestión de sus recursos, destinados a atender a personas en situación de vulnerabilidad o en riesgo de exclusión.

20.232

Cuentas Entidades Sociales Solidarias



Fórmula Solidaria

Esta iniciativa canaliza fondos de diferentes orígenes, incluida la Fundación "la Caixa", y los suma a donaciones de clientes empresas y particulares de CaixaBank y CaixaBank Payments & Consumer para dotar de medios materiales a entidades sociales.



Tarjetas Solidarias

CaixaBank dispone de un parque de tarjetas Affinity para los clientes más solidarios. El programa consiste en que parte de la cuota anual de emisión y mantenimiento de las tarjetas se cede a la entidad social que el cliente elige.

“No hay nada más poderoso que devolver a la sociedad parte de lo que nos ha dado, sin esperar nada a cambio”

Josep Maria González, director territorial de CaixaBank en Cataluña



Acuerdos con fundaciones locales

Convocatorias de ayudas a entidades sociales de la mano de 11 fundaciones que cuentan con un profundo conocimiento de los territorios en los que actúan.

Fundaciones participantes:

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

Impacto

- + 376 proyectos valorados
- + 153 proyectos apoyados
- + 42.190 beneficiarios

Tercer sector

Captación de donativos

Como banco de referencia para el Tercer Sector, CaixaBank pone al servicio de las entidades sociales una **plataforma de captación de donativos gratuita**, que facilita la obtención de recursos económicos para financiarse.

140.018

Donantes clientes

88.537

Donantes no clientes

28,5MM€

Importe recaudado*

327.740

Donativos

87€

Importe medio

2.988

Causas impulsadas

2.513

Entidades sociales

*Este importe incorpora la información detallada en las páginas siguientes



Plataforma de **captación de donativos gratuita**

Top Entidades (millones €)

 6,9	 0,6	 0,4
Marató 3CAT	Fed. Bancos de Alimentos	Cruz Roja
  2,8	 0,5	 0,4
AEVI / GAVI	M. Salesianas	Cáritas Pamplona
 1,7	 0,5	 0,3
Médicos Sin Fronteras	Arrels Fundació	Save The Children
 1,1	 0,5	 0,3
Manos Unidas	Oxfam Intermon	Cáritas Valencia
 1,0	 0,4	 11,0
Cáritas Barcelona	F. Convent de Santa Clara	Resto (2.499 ONGs)

Tercer sector

Campañas en colaboración

La incidencia de cáncer en España continuará en ascenso en 2026, con 301.884 nuevos casos, un 2 % más que en 2025.*

CaixaBank se ha unido a las **campañas** de la AECC en los Días Mundiales contra el Cáncer y el Cáncer de Mama, a la Marató de TV3 (a favor de la investigación del cáncer) y a la Fundación Pasqual Maragall en el Día Mundial del Alzheimer.



#CABKAcciónSocial

21 de septiembre: Día Mundial del Alzheimer

La investigación en Alzheimer tiene nombre y apellido

Fundación Pasqual Maragall

Cada minuto que pasa, el Alzheimer se lleva un poco de la identidad de personas como Luis.

Apoya la investigación escaneando el código QR o realizando un Bizum al 33518.



LUIS

CaixaBank fundación pasqual maragall

Día Mundial del Alzheimer

21 de septiembre

Fundación Pasqual Maragall

14.730€

Importe

459

Donaciones

#CABKAcciónSocial

4 de febrero Día Mundial Contra el Cáncer

La Asociación Española Contra el Cáncer trabaja para llegar y ayudar a más personas y superar el 70 % de supervivencia en cáncer.

#TodosContraElCáncer



Haz tu donativo ahora y apoya la investigación escaneando el código QR o realizando un Bizum al 11244.

CaixaBank

asociación española contra el cáncer



Día Mundial Contra el Cáncer

4 de febrero

Asociación Española Contra el Cáncer

11.040€

Importe

251

Donaciones

*Informe "Las cifras del cáncer en España 2026"; Sociedad Española de Oncología Médica (SEOM) en colaboración con la Red de Registros de Cáncer (Redecan)

Tercer sector

Campañas en colaboración

3



Día Mundial Contra el Cáncer de Mama

19 de octubre

Asociación Española Contra el Cáncer

+92.000€

Recaudación total

64.600€

Con nuestra plataforma de donativos en 2.697 donativos realizados

27.400€

Acciones con empleados

+16.700

Empleados han contribuido a dar visibilidad



“La detección precoz salva vidas. Desde CaixaBank, reafirmamos nuestro compromiso con la concienciación, la investigación y el apoyo a todas las personas afectadas”.

Juan Luis Vidal Álvarez-Ossorio, director territorial de Castilla - La Mancha y Extremadura



Tercer sector

Atención a situaciones de emergencia



El 2025 se ha convertido en el peor año de incendios en España desde que existen registros.*

Junto a las acciones que lleva a cabo a través del programa de Voluntariado, CaixaBank ha habilitado con rapidez en 2025 **planes de medidas de apoyo** para los afectados por los incendios de verano en España y por el terremoto en Myanmar y Tailandia, y ha mantenido los canales de recaudación para las personas damnificadas por la Dana.

Dana 2024

32.735.317€

Datos acumulados del 29 de octubre de 2024 al 31 de diciembre de 2025

Terremoto Myanmar y Tailandia 2025

16.270€

Recaudados

Entidades beneficiarias:
Comité de Emergencias Español, Unicef

Incendios verano 2025

28.896€

Recaudados



* Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación



 **Voluntariado**
CaixaBank



Voluntariado
CaixaBank

04

Voluntariado



Voluntariado CaixaBank es una de las mayores iniciativas de voluntariado en España. Nuestro propósito es acercar la práctica de acciones solidarias a la ciudadanía.

Con una trayectoria de más de 20 años, ofrecemos todo tipo de opciones, en colaboración con entidades sociales. Los voluntarios también participan en programas de Acción Social del banco, convirtiendo a Voluntariado CaixaBank en nuestra actividad más transversal.



Descarga la **App de Voluntariado CaixaBank**



Android



iOS



Programas estratégicos

para dar soluciones a necesidades relacionadas con:

Educación financiera

- + Educación financiera básica para adultos
- + Educación financiera básica para personas con discapacidad intelectual
- + Finanzas para jóvenes
- + Ciclo de charlas de Educación Financiera para personas mayores

Acompañamiento

- Además de las **actividades locales** de acompañamiento asistencial a todos los colectivos en situación de vulnerabilidad, desarrollamos los siguientes programas:
- + Colaboración en Ningún Hogar Sin Alimentos de Fundación "la Caixa"
 - + Colaboración en #ÁrbolDeLosSueños de CaixaBank

Impulso profesional

- Inserción laboral**
- Emprendimiento**
- Mentoring profesional**
- + Colaboración en #TierraDeOportunidades de CaixaBank
- + Colaboración con Incorpora de Fundación "la Caixa"

Digitalización

- Conocimientos básicos**
- + Competencias Digitales para la vida diaria (Ciclo de Charlas)
- + Herramientas Digitales de Oficina
- Competencias digitales**
- + Ciudadanía Digital y Trámites Online
- + Comunicación Digital y Redes Sociales
- + Habilidades Digitales para la Empleabilidad

Infancia

- + Acompañar en la lectura
- + Refuerzo escolar
- Mayores**
- + Colaboración con Adopta un abuelo
- + Colaboración con Apropa cultura

Personas con discapacidad

- + Colaboración con ONCE

Medioambiente

- + Actividades en el medio natural
- + Actividades relacionadas con el mundo animal
- + Deporte sostenible
- + Actividades de sensibilización
- + Colaboración en #ReUtilizame de CaixaBank

23.860

Voluntarios

754.902

Beneficiarios

2.422

Entidades sociales

31.359

Actividades

Actividades locales

que organiza cada territorio en función de las necesidades de su entorno:

- + Más de **14.800**
- + Gestionadas por **29 delegaciones** en toda España
- + En colaboración con entidades sociales territoriales

Respuesta a emergencias

humanitarias y catástrofes naturales:

- + Ayudas por los afectados por los incendios forestales
- + Sonrisas para Ucrania
- + Apoyo a familias refugiadas por conflictos armados

Mes Social

04



En 2025, el voluntariado en España ha movilizado al 10,5% de la población, lo que equivale a más de 4.400.000 personas mayores de 14 años.

Cada año celebramos en mayo el **Mes Social** de Voluntariado CaixaBank, una acción de voluntariado corporativo dirigida en especial a los empleados. También invitamos a participar a los clientes, los familiares y otros allegados.

18.200

Voluntarios*

41%

Plantilla Grupo CaixaBank

151.154

Beneficiarios*

2.985

Actividades realizadas*

1.152

Entidades sociales*

*Datos incluidos en los datos globales de Voluntariado



Logros

- + Sentimiento de orgullo y pertenencia
- + Satisfacción personal
- + Conocimiento y unión personal de equipos de trabajo
- + Acercamiento a realidades de personas vulnerables

También organizamos actividades de **Social Team Building**, para que los miles de empleados del Grupo CaixaBank puedan desarrollar sus intereses solidarios. De esta manera, reforzamos el espíritu de equipo entre los trabajadores.

*El Perfil de la Solidaridad en 2025, Plataforma de Voluntariado en España

Iniciativas de empleados: El Proyecto de Todos

 Voluntariado
CaixaBank

“La actitud, la resiliencia y el compromiso de nuestros empleados es ejemplo de lo que significa pertenecer al Grupo CaixaBank: una entidad hecha de personas solidarias”.

Olga García Saz, directora territorial de CaixaBank en Comunidad Valenciana y Murcia

Desde CaixaBank, impulsamos el compromiso social de nuestros empleados con **El Proyecto de Todos**. A través de este programa, apoyamos económicamente a entidades sociales, como fundaciones, ONG y asociaciones, con las que nuestros trabajadores mantienen una implicación personal, además de colaborar como voluntarios.

361

Proyectos presentados

1.310

Voluntarios participantes*

165

Proyectos apoyados

16.639

Empleados en la votación

175

Actividades de voluntariado

Hasta

7.000€

donados a cada proyecto



*Datos incluidos en los datos globales de Voluntariado

Formación, difusión y reconocimiento



Voluntariado CaixaBank ha conmemorado su 20 aniversario con un gran acto de reconocimiento a voluntarios y entidades sociales.

La Asociación moviliza al año a cerca de 24.000 voluntarios, empleados, exempleados, amigos, familiares, clientes y todas aquellas personas que quieran participar.



El espacio formativo online para todos los voluntarios, el **Campus de Voluntariado CaixaBank**, cuenta ya con cerca de 80 recursos formativos, entre los que este año se han incluido también nuevos cursos tecnológicos de Google.

Este año se han organizado dos sesiones de trabajo para compartir buenas prácticas con los representantes de las 29 delegaciones de CaixaBank: una en Palma de Mallorca y la otra en Granada.



ACTÚA-



**Visibilidad
y difusión**

05

Llegamos a los empleados 2025, el año de los Actúa

La comunicación es el eje transversal que sirve como palanca para amplificar los mensajes, generar impacto y movilizar a empleados, clientes y sociedad en general.

En esta línea, los eventos **Actúa** nacen en 2025 con el objetivo de visibilizar el compromiso social de CaixaBank. Son encuentros en los que el territorio es el gran protagonista y donde se reconoce la implicación de empleados, voluntarios y entidades sociales, generando orgullo de pertenencia.

Actúa cuenta con el apoyo del equipo directivo de CaixaBank y con un formato visual propio basado en dos claves:



Ser faro, como referente que refleja nuestro compromiso social



Actuar, para dar voz y promover la participación



“Formar parte de una acción social que transforma realidades en nuestro territorio me recuerda por qué este trabajo importa tanto”.

Gerardo Cuartero, director territorial de CaixaBank en Castilla y León



+10.400
Asistentes

21
Actos

20
Provincias

Llegamos a los clientes

Campaña de compromiso social



Desde CaixaBank hemos puesto en marcha en 2025 una nueva **campaña de visibilidad** en oficinas con el lema “Imagina todo lo que podemos cambiar juntos”.

Ponemos en valor el papel de nuestras oficinas como agentes sociales locales, capaces de canalizar ayudas, promover la inclusión financiera, fomentar la sostenibilidad, impulsar la diversidad y fortalecer el voluntariado corporativo.

Variedad de elementos de alta calidad

- + Tótems
- + Vinilos exteriores
- + Displays
- + Pantallas interiores



“ Imagina todo lo que podemos cambiar juntos ”

Nuestro compromiso social impulsa, cada día, las vidas y los sueños de los que más lo necesitan



La campaña se articula en torno a 3 grandes motores sociales:

- + Desde Acción Social estamos **comprometidos con el bienestar** de las personas y la sociedad.
- + A través de MicroBank facilitamos la **inclusión financiera y el desarrollo del territorio.**
- + Junto a la Fundación “la Caixa” somos **agentes de transformación social.**

Llegamos a los clientes Nuevos elementos de difusión

05



Generamos **nuevos recursos** que dan visibilidad y transparencia a nuestra actividad en todo el territorio.

Producción de **17 informes**, uno por comunidad autónoma, con información específica de nuestra actividad en cada territorio.



“Nuestras actividades en el territorio nos permiten estar cerca de las personas que nos necesitan, porque es algo que llevamos en nuestro ADN”.

Juan Ignacio Zafra, director territorial de CaixaBank en Andalucía

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 de
Acción Social



El nuevo **Mapa Social**, publicado en la landing de Acción Social, es una herramienta interactiva que muestra con detalle las acciones solidarias de CaixaBank en los ámbitos nacional, autonómico, provincial y 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 >



Llegamos a la sociedad

CaixaBank Talks

CaixaBank Talks es nuestra plataforma audiovisual enfocada en ofrecer charlas en directo (streaming) y vídeos de diferentes temáticas. Este año hemos producido dos contenidos nuevos: “Escuela de Vida, un camino de esperanza tras el cáncer” y “Dislexia, la gran desconocida”.

Alta valoración, gran impacto

Los contenidos de Impacto y Compromiso Social se consolidan como los **CaixaBank Talks** mejor valorados por la audiencia, online y presencial, con una nota de 9,5 sobre 10 y confirman el compromiso del banco con la sensibilización y la inclusión social.



“Escuela de la Vida, un camino de esperanza tras el cáncer”

La importancia del acompañamiento emocional y la creación de comunidades digitales para afrontar las secuelas del cáncer a partir de la experiencia de Escuela de Vida, impulsada por la Fundación Sandra Ibarra.



“Dislexia, la gran desconocida”

La clave de la detección temprana, herramientas educativas y pautas para afrontar el impacto en la edad adulta de este trastorno del aprendizaje, que afecta a entre un 10 y un 15 % de la población. Con la participación de expertos de la organización iberoamericana DISFAM.

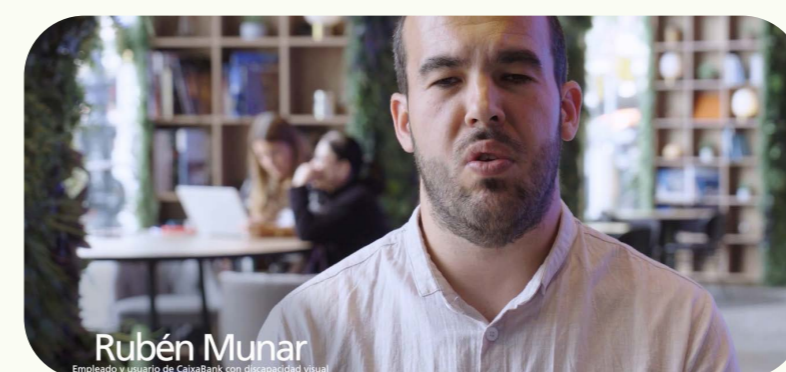
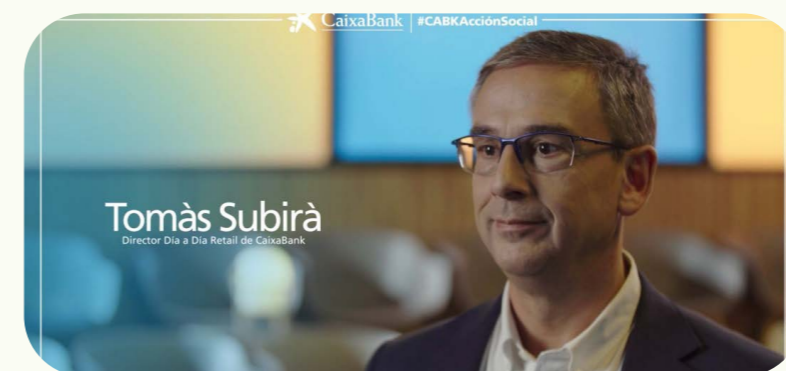
Llegamos a la sociedad

Nuevo espacio divulgativo: #BeSocial



Con el fin de difundir nuestra gran oferta de productos y servicios dirigidos a las personas en situación de vulnerabilidad, el nuevo espacio de divulgación de Banca Social **#BeSocial** busca reforzar el conocimiento y la implicación en acciones que promueven la inclusión y la accesibilidad.

Cada nueva entrega ofrece contenidos prácticos y testimoniales que explican cómo los servicios y productos dirigidos a clientes en situación de vulnerabilidad impactan de forma directa en la vida de las personas. También se abordan aspectos normativos, como la Ley de Accesibilidad Universal.



Lo que comenzó como un espacio de aprendizaje interno para los empleados evolucionó de forma natural hasta abrirse a la sociedad, encontrando en canales como YouTube un nuevo altavoz.

#BeSocial muestra de manera didáctica cómo las soluciones de Banca Social pueden transformar realidades y fomentar la participación de empleados y clientes para lograr la plena inclusión.

Un compromiso que tiene reconocimiento

CaixaBank es la primera entidad financiera cuyo modelo de Acción Social ha sido certificado por AENOR. Esta distinción confirma que las iniciativas de acción social de la entidad no son solo declaraciones de intenciones, sino hechos medibles y auditados que impactan directamente en colectivos en situación de vulnerabilidad y en el desarrollo de los núcleos de población.

La **auditoría de AENOR** contrasta cómo se traslada la estrategia en el día a día y cómo los compromisos de la entidad financiera se dinamizan y cumplen con rigor en toda la red de la entidad.

Entre los puntos fuertes que avalan este reconocimiento se encuentran:

- + La especialización del equipo dedicado a la Acción Social
- + La profesionalización y la cercanía
- + La capilaridad
- + La integración en la red comercial



Reconocimiento externo

CaixaBank ha recibido en 2025 dos grandes premios internacionales: **Mejor Banco por su Apoyo a la Sociedad** por segundo año consecutivo y **Mejor Banco en Bonos Sociales**. Así, la revista estadounidense Global Finance ha reconocido nuestro compromiso con la sociedad y la inclusión social.

Los Sustainable Finance Awards de Global Finance distinguen a las entidades mundiales líderes en financiación sostenible que:

- + **Impulsan iniciativas** destinadas a mitigar los impactos negativos del cambio climático,
- + **Ayudan a construir un futuro más sostenible** para la humanidad.



Según Global Finance, el compromiso con la sociedad de CaixaBank se evidenció en la **rápida respuesta para movilizar recursos en favor de los afectados por la DANA** en octubre de 2024. Esta respuesta se materializó con acciones como:



La movilización de Voluntariado CaixaBank



La entrega de alimentos



La creación de una plataforma para recaudación de donativos



La donación de material informático a escuelas y entidades sociales



La implicación del equipo humano de todo el territorio





#CABK
Acción
Social