



2022

SOSTENIBILIDAD,
IMPACTO SOCIOECONÓMICO
Y CONTRIBUCIÓN A LOS ODS
DE LAS NACIONES UNIDAS



DOCUMENTO INTERACTIVO



00

REPASO DEL EJERCICIO

CaixaBank en un vistazo 04

01

IMPACTO DEL NEGOCIO

Contribución a la economía 06

Tributos pagados y recaudados de terceros 06

Comprometidos con el empleo 07

02

PRESENCIA DE CAIXABANK

Red comercial 09

Cajeros automáticos 11

Cuotas de mercado 12

Modelo de negocio 13

03

GRUPOS DE INTERÉS

Clientes 18

Accionistas e inversores 20

Empleados 22

Proveedores 24

Sociedad 26

04

NEGOCIO RESPONSABLE

Microcréditos y otra financiación con impacto social 42

Finanzas inclusivas 45

Inversión responsable 46

Negocio sostenible 51

Emisión de bonos propios 56

Gestión de los riesgos ASG 58

Cambio climático 59

Gestión medioambiental 60

05

TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Relación digital 64

Seguridad de la información 67

Eficiencia y digitalización 68

06

ACTUACIÓN RESPONSABLE

Plan de Banca Sostenible 70

Gobernanza de la sostenibilidad 71

Gestión responsable 72

Adhesiones y alianzas 74

Índices y ratings de sostenibilidad 76

Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) 78

Estudio de doble materialidad y ODS 84

Reconocimientos 2022 85

A

ANEXOS

Indicadores clasificados según ASG 86



MISIÓN

Contribuir al bienestar financiero de nuestros clientes y al progreso de toda la sociedad

I VERIFICACIÓN EXTERNA

La recopilación de los indicadores se ha basado en cálculos propios en función de datos internos y de bases de datos e informes externos que se han mencionado cuando se ha considerado relevante.

Una parte considerable de los indicadores no financieros incluidos en esta publicación se ha obtenido del apartado “Estado de Información No Financiera” del Informe de Gestión Consolidado del Grupo CaixaBank 2022. El citado “Estado de Información No Financiera” ha sido verificado por un experto externo, PwC, según el alcance y los términos expresados en el correspondiente Informe de Verificación Independiente. La información económica y financiera se ha obtenido de las Cuentas Anuales 2022 auditadas del Grupo CaixaBank.

Ambos documentos son consultables en www.caixabank.com



CAIXABANK EN UN VISTAZO

TRANSVERSAL

1,00%
APORTACIÓN
al PIB



13.323 MM €
DE APORTACIÓN
directa e indirecta al PIB español

17%
VALOR AÑADIDO BRUTO
de CaixaBank sobre el sector financiero y de seguros

23.583 MM €

MOVILIZACIÓN
de finanzas sostenibles⁴

De los que

11.543 MM €
FINANCIACIÓN
sostenible ligada a variables de sostenibilidad



AMBIENTAL

Publicación de los objetivos intermedios de descarbonización a 2030 de la cartera crediticia, tras la adhesión como miembro fundador a la *Net Zero Banking Alliance* (NZBA) en 2021⁵.
Primera entidad financiera española que ha suscrito la Declaración del sector financiero sobre biodiversidad.

8.074

FINANCIACIÓN
verde

2.000 MM €
DE BONOS VERDES PROPIOS
emitidos

REFINITIV

REFINITIV reconoce a CaixaBank en su *league table* como:

16.º
Banco a nivel global –
Global Top Tier Green & ESG Loans
3.ER
Banco de EMEA¹ –
Top Tier Green & ESG Loans

Bloomberg

Bloomberg reconoce a CaixaBank en sus *league tables* como:

3.ER
Banco a nivel global –
Global Top Tier Green Use of Proceeds
1.ER
Banco de EMEA –
Top Tier Green Use of Proceeds



Máxima calificación
en CDP A List

SOCIAL

Reafirmación del compromiso con el colectivo sénior, con la puesta en práctica de una decena de iniciativas para cubrir las necesidades de estos clientes.

1.016 MM €
MICROCRÉDITOS
y otras finanzas con
impacto social

1.000 MM €
DE BONOS
sociales propios
emitidos

62.928
PUESTOS DE TRABAJO
generados en España a través del efecto
multiplicador de compras a proveedores²

17.455
PUESTOS DE TRABAJO
creados con el apoyo a
emprendedores a través de MicroBank

92%
DE LOS CIUDADANOS
españoles disponen de una oficina
en su municipio (España)

25 MM €
DE LA FUNDACIÓN "LA CAIXA"
dirigidos a entidades sociales se han
canalizado a través de la red de oficinas



Incluida por 5.º año consecutivo
en el *Bloomberg Gender
Equality Index*



Primera entidad certificada por
AENOR como organización
comprometida con las personas
mayores

GOBERNANZA

Declaración de Principales Incidencias Adversas de Sostenibilidad en las decisiones de inversión sobre los factores de sostenibilidad.

41,8%
DE MUJERES
en posiciones
directivas³

1.051 MM €
INVERTIDOS
en desarrollo y tecnología
+60 MM €
INVERTIDOS
en seguridad de la información

POLÍTICA
CORPORATIVA
DE GESTIÓN
DE RIESGOS DE
SOSTENIBILIDAD/
ASG



Incluida en el *S&P Global Sustainability Yearbook 2023* por undécimo año consecutivo y distinguida con el reconocimiento *Top 10%*, *S&P Global ESG Score 2022*, por su excelente desempeño en sostenibilidad
Certificación del Índice de Buen Gobierno Corporativo emitida por AENOR, obteniendo la calificación máxima de G++



Máxima calificación en
los Principios de Inversión
Responsable (PRI) de
Naciones Unidas de CaixaBank
Asset Management y VidaCaixa

¹ Europa, Oriente Medio y África.

² CaixaBank Research, a partir del valor de la actividad de CaixaBank, el PIB español la ocupación según contabilidad nacional y las cifras por trabajador y en función de tablas *input-output* del Instituto Nacional de Estadística (INE) con datos del cuarto trimestre.

³ A partir de subdirección de oficinas A y B.

⁴ Ver nota 1 de la página 51.

⁵ Sectores eléctrico y petróleo y gas.

IMPACTO DEL NEGOCIO

ECONOMÍA



OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE QUE CUBRE ESTE CAPÍTULO Y CONTRIBUCIÓN DE CAIXABANK



» FIN DE LA POBREZA

- > Microfinanzas y puestos de trabajo creados gracias a MicroBank
- > Programa Incorpora de Fundación "la Caixa"



» TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

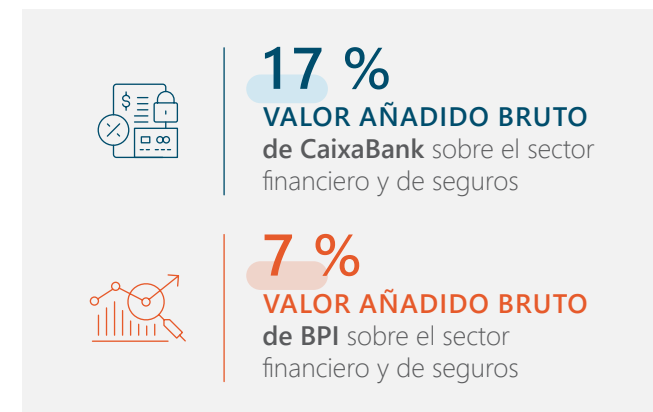
- > Desarrollo profesional para empleados del Grupo
- > Aportación directa e indirecta al PIB español y portugués
- > Creación de empleo indirecto a través de la contratación de proveedores
- > Puestos de trabajo creados y negocios iniciados con el apoyo de los microcréditos



» REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES

- > Actividad de microfinanzas - MicroBank
- > Programa Incorpora de Fundación "la Caixa"

CONTRIBUCIÓN A LA ECONOMÍA



TRIBUTOS PAGADOS Y RECAUDADOS DE TERCEROS



407 MM €
CONTRIBUCIÓN al Fondo de Garantía de Depósitos

158 MM €
CONTRIBUCIÓN al Fondo Único de Resolución

25 MM €
CONTRIBUCIÓN extraordinaria al sector bancario (Portugal)

149 MM €
PRESTACIÓN patrimonial DTA monetizables



1.778 MM €
TRIBUTOS RECAUDADOS EN NOMBRE DE TERCEROS

577 MM €
tributos directos

716 MM €
tributos indirectos

601 MM €
seguridad social

TRIBUTOS PROPIOS PAGADOS

¹ Fuente: CaixaBank Research, a partir de datos del Instituto Nacional de Estadística.

² Resultado atribuido ajustado (sin extraordinarios fusión en base comparable).

COMPROMETIDOS CON EL EMPLEO



>> CAIXABANK 99,7 % CONTRATOS INDEFINIDOS



>> BANCO BPI 99,4 % CONTRATOS INDEFINIDOS



MicroBank

17.455

PUESTOS DE TRABAJO

creados con el apoyo a emprendedores a través de MicroBank

5.876

NUEVOS NEGOCIOS

iniciados con el apoyo de los microcréditos

Incorpora

PROGRAMA INCORPORA DE INSERCIÓN LABORAL DE LA FUNDACIÓN "LA CAIXA"

CaixaBank difunde de forma activa desde la red de oficinas y en los encuentros con las empresas clientes el programa Incorpora

723

EMPRESAS CONTACTADAS Y DERIVADAS A INCORPORA

¹ Fuente: CaixaBank Research, a partir del valor añadido de la actividad de CaixaBank, el PIB español, la ocupación según la contabilidad nacional y las cifras de productividad por trabajador y en función de tablas *input-output* del Instituto Nacional de Estadística (INE) con datos del 4T.

PRESENCIA DE CAIXABANK

MERCADO



92 %
DE LOS CIUDADANOS
tienen una oficina en
su municipio



1.501
OFICINAS RURALES
en poblaciones de
< 10.000 habitantes

**99% DE POBLACIONES
ESPAÑOLAS > 5.000 HABITANTES**

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE QUE CUBRE ESTE CAPÍTULO Y CONTRIBUCIÓN DE CAIXABANK



» FIN DE LA POBREZA

- > Proximidad a través de la red de oficinas
- > AgroBank



» IGUALDAD DE GÉNERO

- > Programa de Diversidad AgroBank



» TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

- > Financiación a empresas, autónomos, negocios y emprendedores
- > Cuotas de mercado y modelo de negocio
- > Red comercial nacional, internacional y especializada



» INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA

- > DayOne
- > Real Estate & Homes
- > Hotels & Tourism



» REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES

- > AgroBank
- > Compromiso con el colectivo sénior

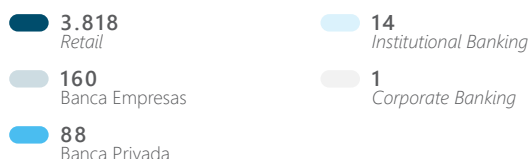


» CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES

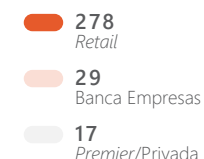
- > Proximidad a través de la red de oficinas
- > Red comercial nacional e internacional
- > Real Estate & Homes
- > Hotels & Tourism
- > Oficinas rurales

RED COMERCIAL

RED ESPAÑA



RED PORTUGAL



92 %

CIUDADANOS
que disponen de una oficina
en su municipio (España)

99 %

POBLACIONES
españolas > 5.000 habitantes
con presencia de CaixaBank

2.233

POBLACIONES
españolas en las que
CaixaBank está presente

471

POBLACIONES
españolas en las que
CaixaBank es la única
entidad bancaria

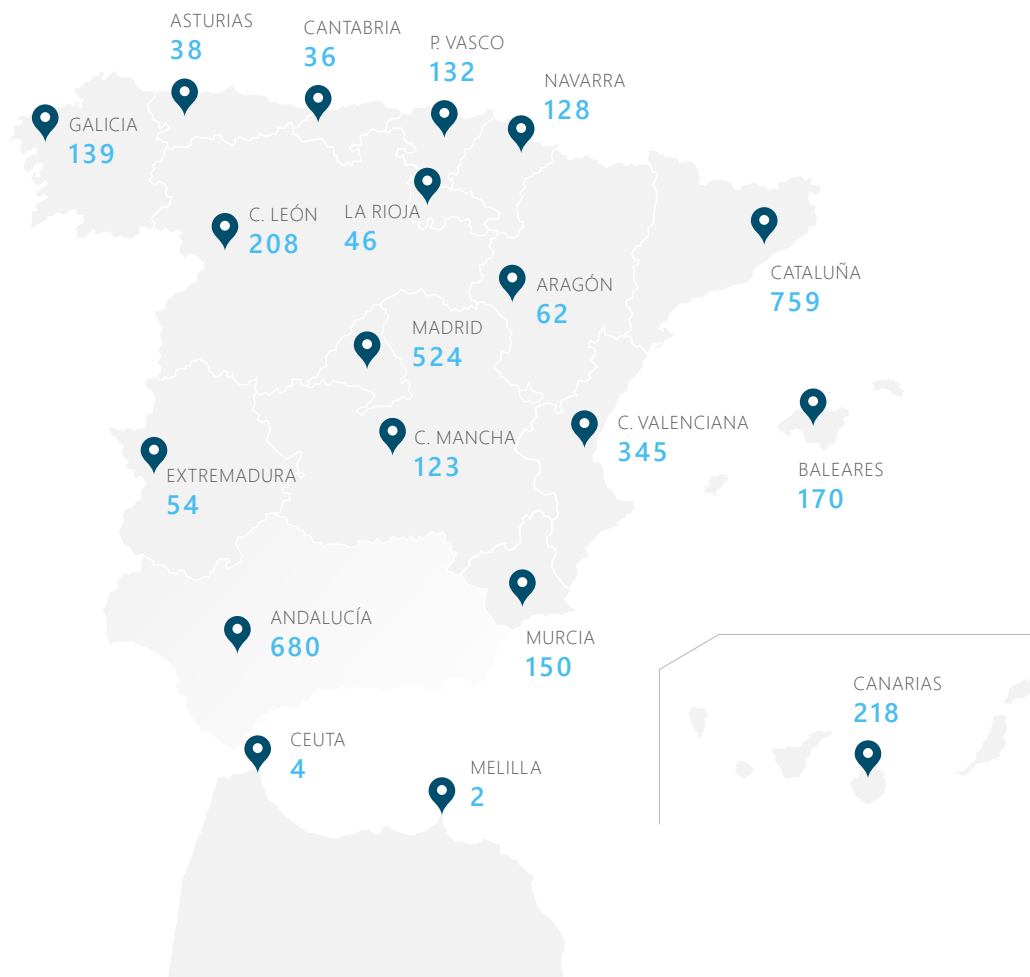
61 %

POBLACIONES
portuguesas > 5.000
habitantes con presencia
de BPI



CAIXABANK HA MANIFESTADO SU COMPROMISO DE
MANTENER EL SERVICIO EN TODAS LAS POBLACIONES
DONDE AHORA ESTÁ PRESENTE

NÚMERO DE OFICINAS POR CC. AA.



MODELO URBANO

5
CENTROS
All in One

705
CENTROS
Store

MODELO RURAL

1.501
OFICINAS
rurales en poblaciones de < 10.000 habitantes

626
POBLACIONES
atendidas con oficinas móviles "Ofibuses"



3.818
OFICINAS *RETAIL*
en España

CAJEROS AUTOMÁTICOS

Se ha iniciado el despliegue de una **nueva plataforma tecnológica para cajeros, ATMNow**, diseñada para transformar por completo la experiencia de usuario e incorporar nuevos servicios y funcionalidades.

 **11.608**
CAJEROS
en España

 **1.339**
CAJEROS
en Portugal



Cajeros: **líder destacado** del mercado con más de **200 funcionalidades**



Cajeros y el canal digital **absorben el 99 %** de la operativa **transaccional**

PRESENCIA INTERNACIONAL

 **17**
OFICINAS DE REPRESENTACIÓN

Pekín, Shanghái, Hong Kong, Singapur, Nueva Delhi, Sídney, Dubái, Estambul, El Cairo, Argel, Johannesburgo, Toronto, Nueva York, Bogotá, Lima, São Paulo, Santiago de Chile.

 **7**
SUCURSALES INTERNACIONALES
(9 oficinas)

 Varsovia

 Marruecos
(3 oficinas: Casablanca - Tánger - Agadir)

 Londres

 Frankfurt

 París

 Oporto

 Milán

 **2**
SPANISH DESKS

 Viena

 Ciudad de México

CUOTAS DE MERCADO



BANCO #1 EN ESPAÑA CON UNA SÓLIDA POSICIÓN EN PORTUGAL



GRUPO CAIXABANK

» ESPAÑA

» BANCA MINORISTA



» PARTICULARES



» EMPRESAS



» RECURSOS BAJO GESTIÓN



» SEGUROS



» SISTEMAS DE PAGO



» PORTUGAL

» BANCA MINORISTA



» PARTICULARES



» EMPRESAS



» RECURSOS BAJO GESTIÓN



» SEGUROS



¹ Datos a noviembre de 2022.

² Se incluye la contribución de la integración de Sa Nostra Vida en el cuarto trimestre de 2022.

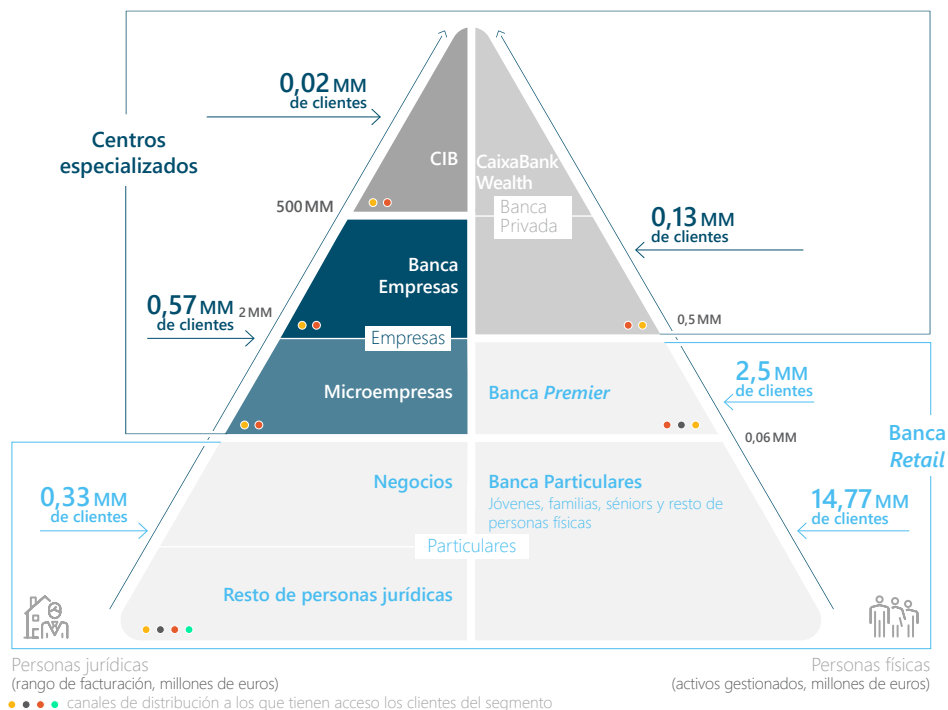
³ Cuota combinada de fondos de inversión, planes de pensiones y seguros de ahorro. Dato de seguros de ahorro del sector, estimado a partir de la evolución de total seguros vida.

⁴ Perspectiva gestión de activos.

MODELO DE NEGOCIO



CaixaBank tiene un modelo de banca universal que **busca la mejor experiencia de cliente**.



BANCA RETAIL

BANCA PARTICULARES



Clientes particulares con una posición de **hasta 60.000 €**

- > Consolidación de la oferta de **financiación de paneles solares**
- > Se ha **potenciado** la oferta de **vehículos sostenibles**

INDICADORES PRINCIPALES

12,2 MM
CLIENTES
vinculados

8,1 MM
CLIENTES
omnicanal (oficinas,
cajeros y digital)

9 MM
COMERCIALIZACIÓN
de tarjetas *MyCard*

81,2 %
CLIENTES
con gestor asignado

BANCA PREMIER



Clientes particulares con una posición **desde 60.000 a 500.000 €** o **nóminas superiores a 4.000 €**

- > **Introducción de nuevos productos** dentro de los fondos de inversión Gama SI, con objetivos **vinculados a los ODS**
- > **Formación y certificación** de los gestores *Premier* en inversiones sostenibles
- > **Financiación de placas fotovoltaicas**

INDICADORES PRINCIPALES

65,6 %
DE CUMPLIMIENTO
en el modelo de atención

75
CENTROS
Store Premier

4.300
GESTORES
especializados

882.918
CLIENTES
asesorados

NEGOCIOS Y EMPRENDEDORES



Clientes autónomos, profesionales y comercios

- > **Posicionamiento con una oferta diferencial** dirigida a colectivos que demandan una atención personalizada debido a sus necesidades específicas: *Food&Drinks*, *Pharma* y *FeelGood*

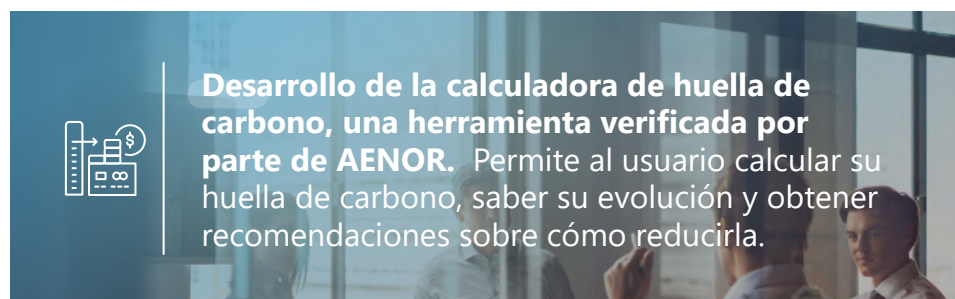
INDICADORES PRINCIPALES

44,3 %
PENETRACIÓN
autónomos

31,5 %
CUOTA COMERCIOS
con facturación < 1MM€

3.671
GESTORES
de negocios

67
CENTROS
Store Negocios



Desarrollo de la calculadora de huella de carbono, una herramienta verificada por parte de AENOR. Permite al usuario calcular su huella de carbono, saber su evolución y obtener recomendaciones sobre cómo reducirla.

CENTROS ESPECIALIZADOS



BANCA PRIVADA



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

- > Refuerzo de la responsabilidad y el compromiso social con un asesoramiento financiero único y sostenible, para convertirse en un referente en sostenibilidad en banca privada
- > Pionera en disponer de una unidad especializada que ofrece a los clientes una solución integral que da respuesta a sus necesidades en el ámbito de la filantropía y la inversión sostenible y de impacto
- > CaixaBank es la entidad con más patrimonio gestionado de productos bajo SFDR en artículo 9 del mercado español a través de la gama de productos de impacto (fondos de inversión y planes de pensiones), Gama SI Soluciones de Impacto

INDICADORES PRINCIPALES

88,3
NPS OFICINA
Banca Privada

116.660 MM €
EN RECURSOS Y VALORES
gestionados

91,4 %
DE CLIENTES
asesorados

24.676 MM €
EN GESTIÓN DISCRECIONAL
de carteras

210
GESTORAS DE FONDOS
a través de *Ocean*

3.887
FONDOS
a través de *Ocean*

18.575 MM €
SALDOS
Wealth España

6.176 MM €
SALDOS
Asesoramiento
independiente España

BANCA EMPRESAS



Clientes empresas **entre 2 y 500 MM € de facturación**

- > La financiación de operaciones y proyectos sostenibles sigue siendo una de las prioridades del segmento para apoyar el crecimiento sostenible de las empresas
- > En enero de 2023 se ha profundizado en la especialización y atención a las microempresas (facturación entre 0 y 2 MM €) con la creación de una red especializada de 73 centros y 896 empleados

INDICADORES PRINCIPALES

57.846 MM €
INVERSIÓN

23,9 %
CUOTA CRÉDITOS
a empresas

31,5 %
RECIBIDAS

Cuota de garantías
internacionales en España¹
★ LÍDERES

30,6 %
EMITIDAS

30,9 %
FACTORING Y
CONFIRMING
★ LÍDERES

597
GESTORES
de microempresas

37,5 %
PENETRACIÓN
microempresas



Servicio especializado en el
mercado turístico y hotelero
2.779 MM €
DE NUEVA CONCESIÓN
AL SECTOR



Referente del sector inmobiliario a nivel nacional
en **financiación de proyectos inmobiliarios,
de viviendas**, de las que más del 97% tienen
previsto obtener la calificación energética A o B

CIB & INTERNATIONAL BANKING



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



- > Participación en la formalización del primer préstamo sindicado verde respaldado por CESCE en España, por 500 MM €, actuando como banco agente
- > Servicio de asesoramiento ASG (*ESG Advisory*) para ayudar a clientes corporativos e institucionales en su estrategia y posicionamiento sostenible
- > Coordinador sostenible (*ESG Coordinator Sustainable Finance Lending*), con una labor de asesoramiento ASG a clientes corporativos que se encuentran en proceso de estructuración de soluciones de financiación

INDICADORES PRINCIPALES

89.612 MM €
DE INVERSIÓN

2.138 MM €
INVERSIÓN
en *Asset Finance*

16.138 MM €
FINANCIACIÓN
sostenible CIB&IB

1.716
ACUERDOS
con bancos
corresponsales

¹ A noviembre de 2022.

PROPUESTAS DE VALOR ESPECIALIZADAS

AgroBank

Clientes pertenecientes al sector agroalimentario cubriendo todos los eslabones de la cadena de valor: **producción, transformación y comercialización.**

- > Creación de “**AgroBank Tech**”, el ecosistema de innovación y digitalización agro; lanzamiento de “**AgroBank Tech Digital INNOvation**”, un programa de aceleración de *start-ups* para ofrecer al sector las mejores soluciones tecnológicas
- > Nuevo convenio de colaboración **con el Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación** centrando la estrategia en la digitalización, la mejora de la capacitación sectorial, así como la incorporación de la mujer y el relevo generacional para una mejora en la competitividad del sector
- > **Alianza con el European Innovation Council (EIC)**. Seleccionadas 5 *start-ups* para desarrollar POC y analizar nuevos modelos de distribución y financiación de cara a hacer llegar las mejores soluciones digitales a nuestros clientes
- > **Programa de Diversidad AgroBank** para fomentar la figura de la mujer en el ámbito rural:
 - > Nueva Cátedra AgroBank “Mujer, Empresa y Mundo Rural”, creada junto a la Universidad de Castilla-La Mancha
 - > Presentación del informe *ClosinGap* que cuantifica el coste de oportunidad de la brecha en el medio rural
 - > Acuerdo de colaboración entre FADEMUR y MicroBank, para facilitar la financiación de proyectos empresariales a través de microcréditos con el fin de favorecer la igualdad de oportunidades y el emprendimiento en el medio rural

510.429
CLIENTES

1.152
OFICINAS
especializadas en el sector agroalimentario

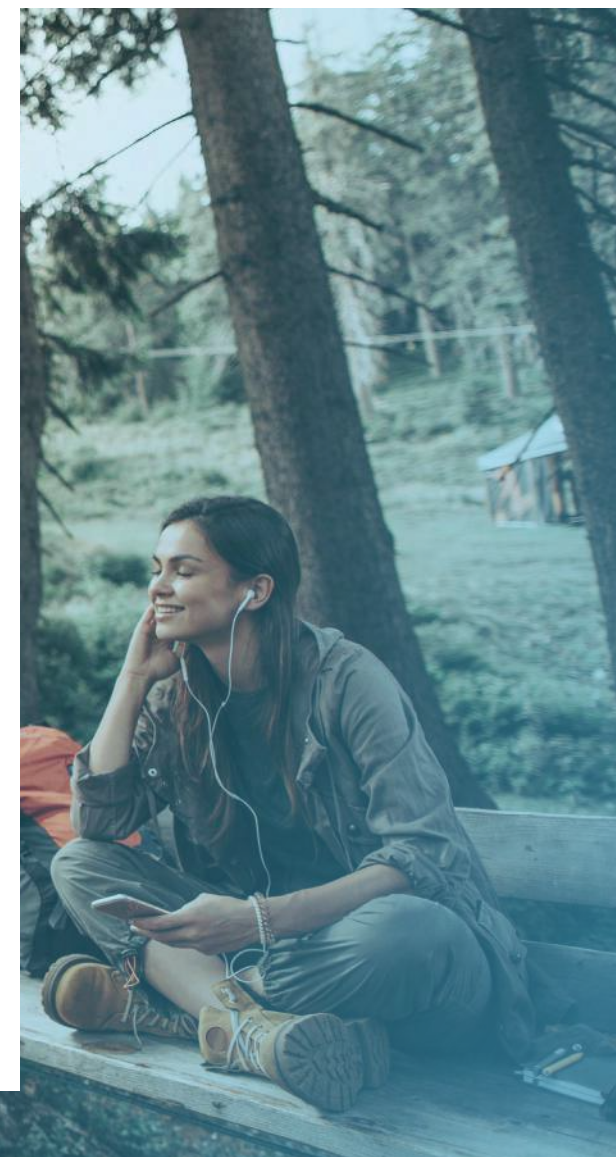
29.479 MM €
DE NUEVA PRODUCCIÓN
en financiación a clientes del segmento

1.501
OFICINAS RURALES
en municipios de menos de 10.000 habitantes



Promueve la transmisión de conocimiento científico y técnico entre la institución académica y los profesionales del sector

- > Se refuerza la relación con **CaixaBank Dualiza** con el objetivo de unir formación y agricultura, y preparar a futuros profesionales del sector a través de la FP
- > Creación del Kit Digital Agro para aprovechar los fondos NGEU y ayudar a la digitalización del sector
- > Lanzamiento de **Placas solares agro** con una solución fotovoltaica llave en mano adaptada al mundo agro y rural





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



Contribuyen al **desarrollo de jóvenes empresas innovadoras** con un alto potencial de crecimiento

DESDE SU CREACIÓN EN 2007, EL PROGRAMA HA INVERTIDO 6,7 MM € EN PREMIOS EN METÁLICO Y ACCIONES DE ACOMPAÑAMIENTO, QUE HAN BENEFICIADO A MÁS DE 430 EMPRESAS

» 16.ª EDICIÓN DE LOS PEXXI



1.135
EMPRESAS PARTICIPANTES
de España y Portugal



0,8 MM €
EN PREMIOS
en metálico, formación internacional y visibilidad

Sobre el observatorio *DayOne* con IESE, en **junio de 2022** se publicó el **4.º informe** correspondiente a los datos de la 15.ª edición de los PEXXI.

01

DayOne AlumniXXI, una comunidad virtual de emprendedores, nace con el objetivo de ayudar a las *start-ups* en su desarrollo mediante el intercambio de conocimiento, ideas y experiencias entre los ganadores de los premios, y pretende favorecer sus oportunidades de negocio y el acceso a la inversión

02

DayOne organiza el **Investors Day Emprende XXI** para poner en contacto a los ganadores de los premios con el ecosistema inversor

03

El **Observatorio DayOne** de *Start-ups* en Iberia, en colaboración con el Centro de Innovación e Iniciativa Emprendedora del IESE, tiene el objetivo de generar información e investigación del tejido de *start-ups* en España y Portugal



HolaBank

Programa especializado de CaixaBank **destinado a los clientes internacionales** que pasan largas temporadas o que desean instalarse en España.

- > La propuesta de valor **consiste en acompañar al cliente internacional, desde su llegada a España y durante toda su estancia**, ofreciendo un servicio financiero integral que dé respuesta a sus necesidades y facilite al máximo su día a día
- > Digitalización del 100 % de los procesos de alta de no clientes no residentes y de solicitud de hipotecas, lo que ha facilitado que los clientes nuevos puedan iniciar su relación con CaixaBank desde su país

+200
OFICINAS
HolaBank

24/7
BANCA ONLINE
en más de 20 idiomas

4.469 MM €
CARTERA HIPOTECARIA
clientes HolaBank

ATENCIÓN
TELEFÓNICA
especializada en inglés



La Cuenta HolaBank incluye un **pack** de servicios financieros específicamente pensados para **el cliente internacional, así como el acceso al Club HolaBank**, que incluye una serie de ventajas y servicios gratuitos, **exclusivos para los titulares**

GRUPOS DE INTERÉS

CONFIANZA

 **20,2 MM**
DE CLIENTES
del Grupo CaixaBank

 **IMPLEMENTADO**
PLAN DE DESARROLLO DE
PROVEEDOR EN MATERIA ASG

 **5.263**
VOLUNTARIOS
en la Asociación de Voluntarios
de CaixaBank¹

**BANCO PRINCIPAL PARA EL 32 %
DE LOS ESPAÑOLES**

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE QUE CUBRE ESTE CAPÍTULO Y CONTRIBUCIÓN DE CAIXABANK



» FIN DE LA POBREZA

- > Voluntariado CaixaBank
- > Plan de Cultura Financiera
- > Compromiso con la comunidad
- > Política activa de vivienda



» SALUD Y BIENESTAR

- > Colaboración con GAVI Alliance a través de Fundación "la Caixa"
- > Nueva estrategia de organización saludable



» EDUCACIÓN DE CALIDAD

- > Plan de Cultura Financiera
- > Formación de plantilla
- > Programa Aula
- > CaixaBank Dualiza



» IGUALDAD DE GÉNERO

- > Plan de Igualdad
- > Derechos víctimas violencia de género
- > Programa de diversidad Wengage
- > Adhesión a los *Women Empowerment Principles* de las Naciones Unidas
- > Patrocinio del deporte femenino



» TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

- > Desarrollo profesional para empleados del Grupo CaixaBank
- > Puestos de trabajo generados a través del efecto multiplicador de compras a proveedores
- > Contratación a centros especiales de empleo



» ALIANZAS PARA LOGRAR OBJETIVOS

- > Alianza estratégica con Fundación "la Caixa"
- > Voluntariado CaixaBank
- > Adhesión a los *Women Empowerment Principles* de las Naciones Unidas
- > Cátedra CaixaBank de Sostenibilidad e Impacto Social de IESE

¹ No incluye voluntarios de la Semana Social.

CLIENTES



IMPLEMENTANDO UN MODELO DE ESCUCHA *REAL TIME*

Transformación del modelo tradicional de escucha, a través de la inteligencia artificial preguntando al cliente en cada interacción y contactando con él si la valoración no es positiva



1,7 MM/MES
ENCUESTAS NPS *REAL TIME* ENVIADAS



19 %
TASA DE RESPUESTA



20,2 MM
DE CLIENTES
Grupo CaixaBank

EXPERIENCIA DEL CLIENTE

>> CAIXABANK ESPAÑA

18,3 MM
CLIENTES
de CaixaBank

86,5 IE²
EMPRESAS

92,4 IE
INSTITUCIONES

42 %
#1 PENETRACIÓN
clientes particulares

32 %
#1 BANCO PRINCIPAL
para clientes particulares

24.004.294
ENCUESTAS
enviadas

91,6 IE
CORPORACIONES

64
*NET PROMOTER
SCORE OFICINA¹*

72,9 %
*CLOSE THE
LOOP GESTIÓN³*

4,1 p.p.
*CLOSE THE
LOOP MEJORA⁴*

>> CAIXABANK PORTUGAL

1,9 MM
CLIENTES
de BPI

90,6 IE
PARTICULARES

84,8 IE
EMPRESAS

87,1 IE
PREMIER

¹ El NPS mide la recomendación del cliente de CaixaBank en una escala de 0 a 10. El índice es el resultado de la diferencia entre % clientes promotores (valoraciones 9-10) y clientes detractores (0-6).

² Índice de Experiencia del Cliente: mide la experiencia global del cliente en una escala de 0 a 100, en cada uno de los negocios.

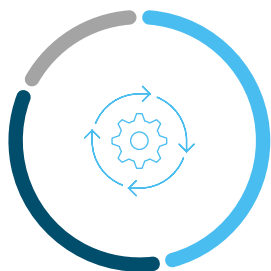
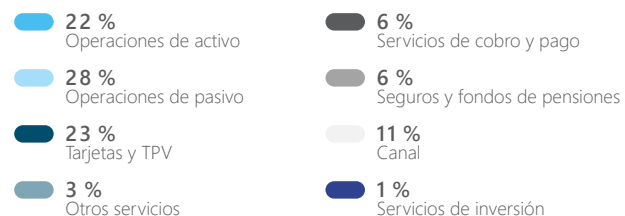
³ Porcentaje de clientes detractores (valoración 0 a 6 en encuesta NPS) que son contactados por el director/a de la oficina para gestionar su insatisfacción.

⁴ Puntos porcentuales de mejora en el NPS tras el contacto realizado por el director/a de la oficina con los clientes detractores y el envío al cliente de una segunda encuesta NPS.

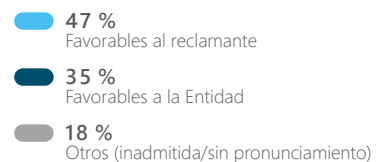
GESTIÓN DE LAS RECLAMACIONES



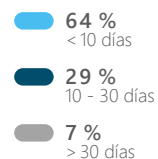
» TIPOLOGÍA DE RECLAMACIÓN



» RESOLUCIÓN



» TIEMPO MEDIO DE RESOLUCIÓN



RECLAMACIONES RECIBIDAS

RECLAMACIONES RECIBIDAS

Servicio de Atención al Cliente - CaixaBank

Presentadas ante los servicios de reclamaciones de los supervisores

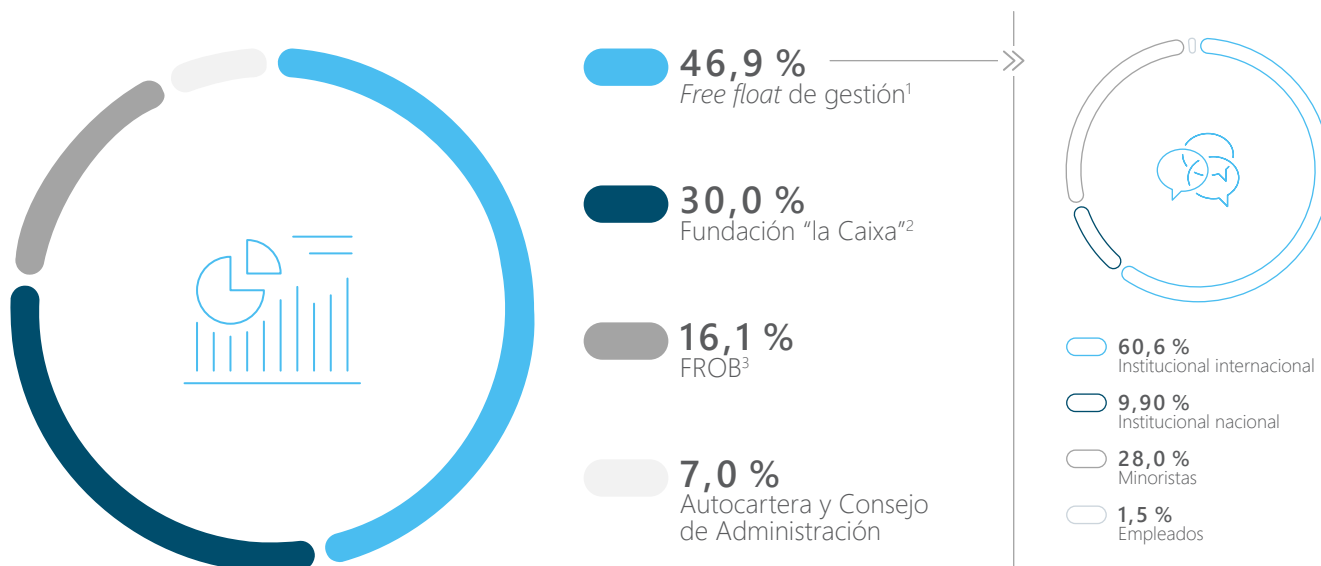
- > Banco de España
- > Comisión Nacional del Mercado de Valores
- > Dirección General de Seguros y Planes de Pensiones

2022	2021
306.548	239.347
6.875	3.720
6.381	3.363
265	183
229	174



ACCIONISTAS E INVERSORES

CAPITAL FLOTANTE DE GESTIÓN



CAPITALIZACIÓN Y RETRIBUCIÓN

25.870 MM €
DE CAPITALIZACIÓN
bursátil⁴

1.800 MM €
EN RECOMPRA
de acciones⁵

0,2306
€/ACCIÓN
dividendo 2022⁶

55 %
PAY-OUT EFECTIVO
dividendo 2022⁶

¹ Número de acciones emitidas menos las acciones en autocartera, las que son titularidad de los miembros del Consejo de Administración y las que están en manos de la Fundación "la Caixa" y el FROB.

² Participación que ostenta, según notificación presentada a la CNMV a 29 de marzo de 2021, a través de Critería Caixa, S.A.U.

³ Participación que ostenta, según notificación presentada a la CNMV a 30 de marzo de 2021, a través de BFA Tenedora de Acciones, S.A.

⁴ Excluye autocartera. El dato de capitalización bursátil es a 31 de diciembre de 2022.

⁵ Programa de recompra de acciones propias ejecutado en 2022. Se adquirió un total de 558,5 millones de acciones, equivalentes al 6,93 % del capital social. El propósito del programa era reducir dicho capital social mediante la amortización de las acciones propias adquiridas en el marco del mismo.

⁶ Dividendo pagadero a cargo de resultados de 2022 acordado por el Consejo de Administración a proponer en la próxima JGA.

ACCIONISTAS MINORISTAS



Premio Rankia a la Mejor Atención al Accionista por Cotizada 2021 gracias al Espacio del Accionista y su labor de divulgación financiera

+200.000

ACCIONISTAS INFORMADOS
mensualmente a través de la *newsletter* Accionistas

2.464

ACCIONISTAS CONECTADOS
en los **7 encuentros** corporativos

» COMITÉ CONSULTIVO DE ACCIONISTAS

Iniciativa pionera en España.



12
MIEMBROS



4
REUNIONES

Aula

12

NUEVOS CAPÍTULO
del *podcast* Aula de formación financiera con 2.562 reproducciones

11

WEBINARS
seminarios *online* para accionistas con 10.427 visualizaciones

FORMACIÓN

SOBRE RUEDAS
videos cortos con 43 capítulos y 49.265 reproducciones

CURSOS

PRESENCIALES
7 cursos con 405 asistentes

INVERSORES INSTITUCIONALES Y ANALISTAS

» INVERSORES INSTITUCIONALES

86 %

DEL FREE FLOAT
institucional en manos de inversores extranjeros

492

REUNIONES
con inversores en *roadshows* y conferencias

Investor Day

Celebrado el 17 de mayo de 2022 en Madrid con formato híbrido (presencial y virtual)

» ANALISTAS

333

INFORMES DE ANALISTAS
publicados sobre CaixaBank, incluyendo sectoriales



EMPLEADOS

PLANTILLA



57,5 %
Mujeres

42,5 %
Hombres



56,9 %
Mujeres

43,1 %
Hombres

100 %
POSICIONES DIRECTIVAS
cubiertas internamente
en CaixaBank

100 %
PLANTILLA
del Grupo CaixaBank
adherida a algún
convenio colectivo

578
EMPLEADOS
con discapacidad en el
Grupo CaixaBank

41,8 %
MUJERES
en posiciones directivas
en CaixaBank²

40 %
MUJERES
en el Consejo de
Administración

1,1 %
BRECHA SALARIAL
del Grupo CaixaBank³

¹ Incluye CaixaBank y filiales en España, así como BPI, BPI Vida e Pensões y BPI Gestão de Ativos, tras integrarse en VidaCaixa y CaixaBank Asset Management, respectivamente.

² A partir de subdirección de oficinas A y B.

³ La brecha salarial de género se calcula comparando salarios entre empleados con la misma antigüedad en la empresa, que realizan la misma función o posición y que disponen del mismo nivel. Esto permite comparar trabajos similares.

FORMACIÓN

Más de 15 MM € de inversión en formación.

» EQUIPO CUALIFICADO

3.178.202

HORAS
de formación

70,2

HORAS
de formación por empleado

28.792

PROFESIONALES
de CaixaBank
certificados en la Ley
de Crédito Inmobiliario

96,4 %

DE FORMACIÓN
online

33.512

PROFESIONALES
de CaixaBank certificados
en MIFID II¹

30.440

EMPLEADOS
certificados en distribución
de seguros

» PRINCIPALES CURSOS REALIZADOS EN EL ÁMBITO DE PRÁCTICAS RESPONSABLES

	VINCULADO A BONUS
Seguridad de la información y prevención del fraude a clientes	✓
La protección de datos en CaixaBank 2022	✓
Transparencia en la comercialización de productos bancarios y servicios de pago	✓
Prevención de blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo.	✓
Reglamento Interno de Conducta + Abuso Mercado (genérico)	✓
Reglamento Interno de Conducta + Abuso Mercado (personas sujetas)	✓

RETRIBUCIÓN



43.318

EMPLEADOS

con bonus vinculado a la formación



2.707 MM €

EN SUELDOS

y salarios



NUEVA ESTRATEGIA DE ORGANIZACIÓN SALUDABLE

Proyecto que impulsa el bienestar y la salud de forma transversal en toda la empresa y en los distintos grupos de interés

¹ Markets in Financial Instruments Directive II.

² Ambiental, Social y Gobernanza.

PROVEEDORES

CADENA DE VALOR



PROVEEDORES

3.323
PROVEEDORES activos

3.011 MM €
FACTURADOS por proveedores activos del Grupo CaixaBank

16,8
DÍAS periodo medio de pago a proveedores

502
NUEVOS PROVEEDORES activos

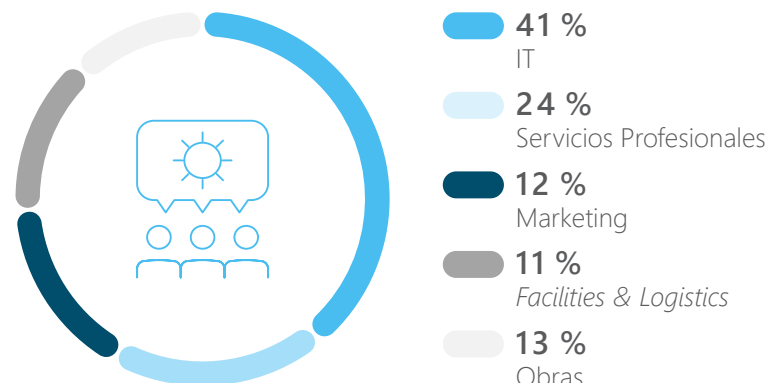
93 %
PROVEEDORES LOCALES en España



PROCESOS DE COMPRAS

1.223
PROCESOS NEGOCIADOS a través de negociación electrónica

1.287 MM €
VOLUMEN NEGOCIADO a través de negociación electrónica



¹Fuente: CaixaBank Research, a partir del valor añadido de la actividad de CaixaBank, el PIB español, la ocupación según contabilidad nacional y las cifras de productividad por trabajador y en función de tablas *input-output* del Instituto Nacional de Estadística (INE) con datos del 4T.

²Centros especiales de empleo.

CERTIFICACIONES



249

PROVEEDORES

que han aportado certificados en materia social y medioambiental. No se han identificado proveedores con potenciales impactos negativos ni sociales ni ambientales



CERTIFICACIÓN OHSAS 18001/ ISO 45000 Y CERTIFICACIÓN Y/O AUDITORÍA SOCIAL SA 8000/BSCI/ RESPONSIBLE BUSINESS ALLIANCE

Desde 2020 se tienen en consideración nuevas certificaciones de proveedores en el proceso de registro-homologación en materia de sostenibilidad



LOS CONTRATOS CON PROVEEDORES

incluyen una cláusula específica de derechos humanos

ACTUACIÓN RESPONSABLE

» PRINCIPIOS DE COMPRAS

Se está trabajando en la actualización del marco de colaboración equilibrado entre CaixaBank y sus proveedores, que promueve unas relaciones comerciales estables, en coherencia con los valores de CaixaBank.

» CÓDIGO DE CONDUCTA DE PROVEEDORES

Valores y principios fundamentales que deben respetar los proveedores de CaixaBank. La Entidad exige a sus proveedores respeto a los derechos humanos y laborales, y fomenta que estos los incluyan en su propia cadena de valor.

» NORMA DE GESTIÓN DE COMPRAS Y PROVEEDORES

Actualización de la norma de compras que establece el marco de referencia para la gestión de compras en el Grupo CaixaBank, incluye las mejores prácticas y optimiza los procesos de compras en la Entidad recogiendo criterios ASG.



30

AUDITORÍAS REALIZADAS

Incluyendo todas las categorías de compras¹ y medidas correctoras definidas



IMPLEMENTADO PLAN DE DESARROLLO DE PROVEEDOR EN MATERIA ASG

Como parte del proyecto de Compras Sostenibles de CaixaBank para ayudar a los proveedores estratégicos a obtener un mejor posicionamiento en materia de sostenibilidad.

- > 10 planes de desarrollo realizados
- > 20 planes como objetivo en 2023

PROCESOS DE COMPRAS



PRINCIPIOS

DE COMPRAS



NORMA

DE COMPRAS



CÓDIGO

DE CONDUCTA DE PROVEEDORES



Registro



Homologación



Licitación



Prestación de servicios



Contrato



Adjudicación



Pago a proveedores



Seguimiento

¹Facilities&Logistics, obras, IT, servicios profesionales y marketing.

SOCIEDAD

IMPULSO DE LA CULTURA FINANCIERA

A través de iniciativas dirigidas a distintos públicos, la Entidad tiene como objetivo mejorar el conocimiento financiero de las personas para promover la toma de decisiones que aumenten su bienestar.



Desde 2018 CaixaBank forma parte del Programa Funcas-Educa de Estímulo de la Educación Financiera, promovido por CECA y la fundación Funcas. Su objetivo es **mejorar el nivel y la calidad de la cultura financiera de la sociedad española.**

mucho por hacer

Contenido divulgativo y de concienciación difundido en los principales medios digitales. Conecta conceptos financieros como ahorro, inversión o aseguramiento con historias vitales de personas reconocidas en nuestra sociedad.



141 MM

IMPRESIONES
número de impactos en medios digitales

11 MM

VISUALIZACIONES
de los contenidos audiovisuales

TIPS financieros para jóvenes

Videos cortos dirigidos a público joven a través de la app de imagen y redes sociales.

3

VÍDEOS PUBLICADOS
in-app

1,6 MM

VISUALIZACIONES

Aula

Programa de **formación sobre economía y finanzas** dirigido a los accionistas de CaixaBank.

12

CAPÍTULOS
nuevos del *podcast* Aula formación financiera con 2.562 reproducciones

11

WEBINARS
seminarios *online* para accionistas con 10.427 visualizaciones

FORMACIÓN

SOBRE RUEDAS
vídeos cortos con 43 capítulos y 49.265 reproducciones

CURSOS

PRESENCIALES
7 cursos con 405 asistentes

CaixaBankLab | Campus

Curso presencial intensivo de "Gestión en Restauración". Formación para clientes del sector de la restauración realizada en colaboración con elBullifoundation.

6

CURSOS
realizados

455

ASISTENTES
totales

96

HORAS
de formación impartidas

Recetas de gestión con Ferran Adrià

Complemento digital del curso intensivo de "Gestión en Restauración".



IMPULSO DE LA CULTURA FINANCIERA

CaixaBankTalks

Charlas divulgativas sobre ahorro, protección y planificación financiera en distintas situaciones vitales.

363
CONFERENCIAS
realizadas

59.873
ASISTENTES

CaixaBank Research

Creación y difusión de conocimiento mediante la investigación y el análisis económico.

1.241
ARTÍCULOS
publicados

205
CONFERENCIAS
realizadas

11
PODCASTS
realizados

IESE

Cátedra CaixaBank
de Sostenibilidad
e Impacto Social

Investigación y divulgación de conocimiento y tendencias en los ámbitos de la sostenibilidad y el impacto social, dirigidas al sector empresarial.

4
CUADERNOS
publicados

4
WEBINARS
emitidos

1.303
VISUALIZACIONES
de los webinars

» SESIONES FORMATIVAS COLECTIVO SÉNIOR

Sesiones que incluyen formación en el uso de WhatsApp, Bizum o en seguridad informática

3.000
SESIONES

15.105
INSCRITOS



Voluntariado CaixaBank

Talleres sobre finanzas básicas en formato presencial y digital.

» FINANZAS PARA JÓVENES¹

33.304
ASISTENTES

1.453
TALLERES

» EDUCACIÓN FINANCIERA PARA ADULTOS EN RIESGO DE EXCLUSIÓN¹

5.504
ASISTENTES

433
TALLERES

» EDUCACIÓN FINANCIERA PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD INTELECTUAL¹

1.149
ASISTENTES

92
TALLERES

» EDUCACIÓN FINANCIERA PARA PERSONAS MAYORES¹

2.824
ASISTENTES

215
TALLERES

¹Cursos impartidos por la Asociación de Voluntarios de CaixaBank.

ACCIÓN SOCIAL

» PROGRAMAS DE FUNDACIÓN "LA CAIXA"

» ACCIÓN SOCIAL DESCENTRALIZADA



» PROYECTOS DISTRIBUIDOS POR TIPOLOGÍA (número de proyectos e inversión destinada en MM €)



» OTRAS COLABORACIONES CON FUNDACIÓN "LA CAIXA"

» FÓRMULAS SOLIDARIAS

Iniciativas promovidas por la red de oficinas CaixaBank junto a CaixaBank Payments & Consumer que complementan los fondos de la Acción Social Descentralizada con aportaciones de empresas y particulares.

77
ACUERDOS
de fórmula solidaria

0,48 MM €
IMPORTE EXTRA
aportado por los clientes

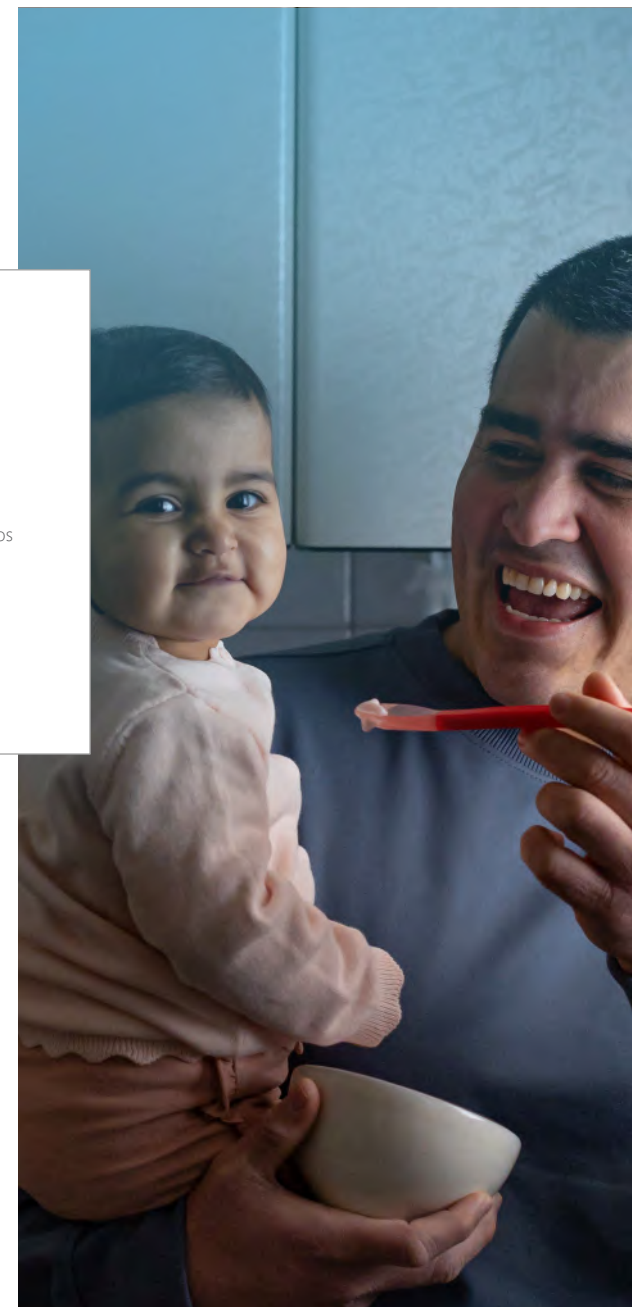
1,7 MM €
RECAUDACIÓN TOTAL
(equivalen a 1.854 toneladas de alimentos)

1 MM €
APORTACIÓN
de Fundación "la Caixa"

0,7 MM €
DONATIVOS
recaudados por CaixaBank

» NINGÚN HOGAR SIN ALIMENTOS

Gracias al servicio de captación de donativos y en colaboración con el Banco de Alimentos y la Fundación "la Caixa" se consiguen fondos para la compra de alimentos en favor de 54 Bancos de Alimentos de toda España.



ACCIÓN SOCIAL

» PROGRAMAS CON OTRAS FUNDACIONES DE ÁMBITO TERRITORIAL



CONVOCATORIAS SOCIALES

2,04 MM €
DE INVERSIÓN

»

476
PROYECTOS

CONVOCATORIAS MEDIOAMBIENTALES

1,00 MM €
DE INVERSIÓN

»

101
PROYECTOS

PROYECTOS SOCIOCULTURALES

1,70 MM €
DE INVERSIÓN

11

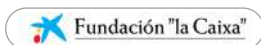
FUNDACIONES TERRITORIALES



fundación
montemadrid



ACCIÓN SOCIAL



CaixaBank colabora de forma activa en la **difusión y promoción de los programas** e iniciativas que impulsa Fundación "la Caixa".



FUNDACIÓN "LA CAIXA", CON 515 MM € DE PRESUPUESTO

para 2022, es un año más la fundación privada española que más recursos destina a la acción social

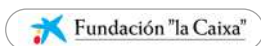
» GAVI, THE VACCINE ALLIANCE

CaixaBank colabora a través de Fundación "la Caixa", difundiendo el programa para la vacunación infantil de forma activa entre clientes y empleados.

2.919

EMPRESAS PARTICIPANTES

ACCIÓN SOCIAL



El fuerte compromiso social de BPI se desarrolla en colaboración con la Fundación "la Caixa" en 4 áreas de actividad: Programas Sociales, Investigación y Salud, Cultura y Ciencia, Educación y Becas.

» PROGRAMAS SOCIALES

4,6 MM €
DE INVERSIÓN

120
PROYECTOS APOYADOS

19 MIL
BENEFICIARIOS

» PREMIOS BPI FUNDACIÓN "LA CAIXA"



PREMIOS CAPACITAR
Autonomía para personas con discapacidad



PREMIO SOLIDARIO
Integración y lucha contra la exclusión



PREMIO SÉNIOR
Envejecimiento activo y saludable



PREMIO INFANCIA
Menores en situación de pobreza

Premios que apoyan proyectos de instituciones de solidaridad social para mejorar la calidad de vida de personas en situación de vulnerabilidad social.

» INVESTIGACIÓN Y SALUD

» PROGRAMA CAIXAIMPULSE

Tiene como objetivo fomentar la transferencia de conocimiento y tecnología a la sociedad y la creación de nuevas empresas basadas en la investigación.

0,3 MM €
DE INVERSIÓN
en 2022

4
PROYECTOS
seleccionados

» CONCURSO CAIXARESEARCH DE INVESTIGACIÓN Y SALUD

Tiene como objetivo apoyar a centros de investigación en las áreas de enfermedades neurodegenerativas, oncológicas, cardiovasculares e infecciosas.

8,9 MM €
DE INVERSIÓN
en 2022

13
PROYECTOS
apoyados

» INICIATIVA SOCIAL DESCENTRALIZADA 2022



1,4 MM €
DE INVERSIÓN

48 MIL
BENEFICIARIOS DIRECTOS

224
PROYECTOS



¹Iniciativa Social Descentralizada.

ACCIÓN SOCIAL

OTROS PROGRAMAS DESTACADOS

» EL ÁRBOL DE LOS SUEÑOS (INFANCIA)



Clientes y empleados **hacen realidad los sueños de niños** en situación de pobreza.

27.429

Niños en España han recibido su regalo

» LLENOS DE VIDA (GENTE MAYOR)



Programa dirigido a **gente mayor**, priorizando zonas de mayor despoblación, con el objetivo de fomentar el bienestar físico, psíquico y social fomentando un estilo de vida saludable.

0,42 MM €

DE INVERSIÓN

6.961

BENEFICIARIOS

» REUTILÍZAME (SOCIAL/MEDIOAMBIENTE)



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

437

DONACIONES

359

ENTIDADES BENEFICIARIAS

46.184

ARTÍCULOS DONADOS

26

EMPRESAS PARTICIPANTES

» TIERRA DE OPORTUNIDADES (RETO DEMOGRÁFICO)



Programa colaborativo para **crear empleo, fomentar el emprendimiento y fijar población** en el entorno rural.

0,62 MM €

DE INVERSIÓN

1.200

BENEFICIARIOS



ACCIÓN SOCIAL

APOYO AL TERCER SECTOR SOCIAL

» PLATAFORMA DE DONATIVOS



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

» BONIFICACIÓN DE TRANSACCIONALIDAD BÁSICA

CaixaBank dispone de una propuesta de valor para entidades sociales, a través de la cual desarrolla productos específicos y bonifica la transaccionalidad básica de las entidades sociales solidarias.

12.130

ENTIDADES SOCIALES

con bonificación de transaccionalidad básica

22,9 MM €

DE IMPORTE RECAUDADO

191

ENTIDADES SOCIALES APOYADAS

319

CAUSAS IMPULSADAS

TARJETAS ONG



Los clientes pueden apoyar a las entidades sociales con las que simpatizan a través de las tarjetas ONG.

CaixaBank aporta anualmente a las entidades sociales vinculadas a las tarjetas un importe fijo por tarjeta activa o bien un porcentaje del importe anual de las compras realizadas por el cliente según la tarjeta elegida por este.



EMERGENCIA UCRANIANA

Se han recaudado **5,6MM€** vía la **Plataforma de Donativos** para causas relacionadas con la emergencia en Ucrania de distintas ONG.



ACCIÓN SOCIAL



Desde 2005, empleados y exempleados del Grupo CaixaBank, Fundación "la Caixa" y Critería, así como sus clientes, familiares y amigos, comparten el **interés por mejorar la sociedad y realizan acciones de voluntariado** centradas en la **educación**, la **digitalización**, el **acompañamiento**, tanto a nivel laboral y a través del *mentoring* como asistencial a personas mayores, y el **medioambiente**.

14.000 VOLUNTARIOS¹ | **482.247** BENEFICIARIOS | **27.692** ACTIVIDADES REALIZADAS | **1.991** ENTIDADES COLABORADORAS

» **5.263** VOLUNTARIOS sin contabilizar los voluntarios de La Semana Social

» SEMANA SOCIAL

La mayor movilización anual de voluntariado corporativo que realiza la Asociación de Voluntarios de CaixaBank, celebrada del 15 al 23 de octubre.

+ 10.000 VOLUNTARIOS PARTICIPANTES | **1.828** ACTIVIDADES

» COOPERANTES CAIXA

Voluntariado CaixaBank, en colaboración con Fundación "la Caixa", impulsa esta acción dirigida a ONG internacionales que desarrollan programas de apoyo a colectivos vulnerables y de fomento de su inclusión en el mercado laboral. Este año los programas se han desarrollado en India, Etiopía, Mozambique y Perú.

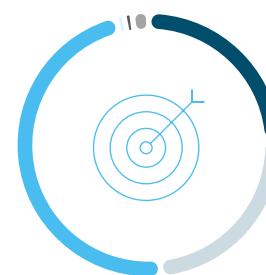
30 COOPERANTES | **4** PAÍSES | **10** PROYECTOS

» PLANTA TU PROYECTO

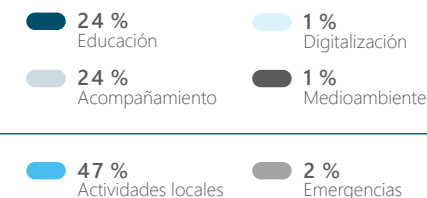
Programa dirigido a empleados del Grupo CaixaBank. **Se respaldan económicamente proyectos sociales de entidades** con los que el empleado tiene vinculación o participa a nivel de voluntariado.

0,51 MM € DE INVERSIÓN | **80** PROYECTOS GANADORES

ACTIVIDADES REALIZADAS POR VOLUNTARIOS CAIXABANK



PROGRAMAS ESTRATÉGICOS



EMERGENCIA UCRANIA

Voluntariado CaixaBank, **a través de la Fundació Convent de Santa Clara**, ha dado respuesta a la crisis humanitaria de refugiados procedentes de Ucrania, dando soporte en la acogida a familias desplazadas a nuestro país.

9 CORREDORES humanitarios habilitados | **75** VEHÍCULOS entregados para uso sanitario
548 PERSONAS REFUGIADAS trasladadas | **RECOGIDA DE AYUDA HUMANITARIA** y logística de material donado

¹Incluye el n.º total de personas que han participado en actividades de voluntariado dentro y fuera del ámbito de la Semana Social. La cifra descarta duplicidades de aquellos voluntarios participantes en ambos ámbitos (tanto dentro como fuera de la Semana Social)

CAIXABANK DUALIZA

dualiza

by CaixaBank

CaixaBank Dualiza es el compromiso de la Fundación por la Formación Dual CaixaBank con la promoción y la difusión de la Formación Profesional. CaixaBank Dualiza apoya las demandas de los docentes y de los centros educativos y trabaja con empresas para la capacitación de los futuros profesionales y la mejora de su empleabilidad.

DESDE EL INICIO:

27.801
ESTUDIANTES

2.641
EMPRESAS

1.563
CENTROS EDUCATIVOS



CaixaBank Dualiza refuerza su compromiso con la promoción de la FP, el impulso de la orientación y el fomento de una investigación orientada a la acción que **faciliten una fotografía real y detallada del estado de la Formación Profesional**

La mayor parte del alumnado, más de 4.100, ha podido participar en **programas de formación** para mejorar sus competencias en el sector sanitario (SANEC), en el digital (DITEC), en comercio exterior (COMEX), en el sector agro o en formaciones ideadas para ayudar a la mejora de las denominadas *soft skills* o competencias blandas, tan requeridas en la nueva economía.

» INICIATIVAS DESTINADAS A IMPULSAR LA INNOVACIÓN:

> "24 horas de Barcelona"

> Hackathones orientados a impulsar el emprendimiento

> Proyecto *InnovaTec* destinado a facilitar nodos de conocimiento entre docentes de FP de la Comunidad Valenciana

CONVOCATORIA DUALIZA

impulsada junto a la asociación de centros de Formación Profesional FPEmpresa. Esta convocatoria ha servido para el desarrollo de cerca de 200 proyectos educativos de centros de FP desarrollados con empresas, que CaixaBank Dualiza ha financiado con más de dos millones de euros.

"EMBAJADORES"

a través del que decenas de profesionales se han acercado a las aulas para contar la realidad de sus profesiones.

CONVOCATORIA ORIENTACIÓN

destinada a apoyar las acciones que los centros educativos desarrollan para dar a conocer la FP a quienes se encuentran en el período de decisión.



6.864
ESTUDIANTES



484
EMPRESAS



2.143
DOCENTES



316
CENTROS EDUCATIVOS



2.378
ESTUDIANTES

durante 2022 en orientación

DIVERSIDAD



PROGRAMA TRANSVERSAL
promueve y difunde el valor de la
diversidad y la inclusión dentro y fuera
de CaixaBank



**PATROCINADOR DEL MES EUROPEO
DE LA DIVERSIDAD**
iniciativa de la Comisión Europea y de la
Plataforma Europea de Chárteres de
la Diversidad



Reconocida por **la Fundación Másfamilia con la certificación EFR** siendo la primera
entidad financiera española en obtener el nivel de excelencia A



Incluida por 5.º año consecutivo en el **Bloomberg Gender Equality Index**,
posicionándose entre las cinco primeras empresas del mundo

57,5 %
MUJERES
en plantilla

578
PROFESIONALES
con discapacidad

DIVERSIDAD FUNCIONAL

Comprometida con la visibilidad de las personas con
discapacidad y su rol en la sociedad.

POLÍTICA

INCLUSIVA
de personas con
discapacidad

PLAN

AFLORA
una iniciativa para
acompañar y visibilizar a
empleados con discapacidad

PREMIOS

DESTINADOS
a mejorar la **calidad de vida** de
las personas con discapacidad

CAPACITAR 2022
PRÉMIOS BPI | Fundação "la Caixa"

» PATROCINIOS, ACUERDOS Y COLABORACIONES



ACUERDO CON EL COMITÉ PARALÍMPICO ESPAÑOL

Para apoyar a los deportistas paralímpicos
durante su camino hacia los Juegos de París 2024



INCLUSIÓN LABORAL DE LOS JÓVENES CON TEA

junto a Specialisterne



ACUERDO DE COLABORACIÓN CON LA FEDDF¹

Patrocinador principal de la FEDDF
con el objetivo de impulsar el
baloncesto en silla de ruedas



PATROCINIO BALONCESTO

en silla de ruedas

¹FEDDF - Federación Española de Deportes de Personas con Discapacidad Física.

DIVERSIDAD

DIVERSIDAD DE GÉNERO

41,8 %

MUJERES

en posiciones directivas¹

40 %

MUJERES

en el Consejo de Administración

Refuerzo del rol de la mujer para sensibilizar e involucrar a toda la plantilla, contribuir desde los procesos de RR. HH. y visualizar la diversidad con iniciativas.

» FOMENTO DE LA IGUALDAD

En los procesos de promoción directiva al menos 1 de cada 3 precandidatos tiene que ser una persona del sexo menos representado.

» MENTORING FEMENINO

- > Programa de *mentoring* interno con más de 600 participantes
- > Programa de *mentoring* cruzado de la alianza *ClosinGap*
- > II Edición *Lead Mentoring* CaixaBank & AED
- > III *Global Mentoring Walk* Madrid junto a la ONG Vital Voices

» DESAYUNOS CON TALENTO

Sesiones para compartir experiencias con foco en el segmento de mujeres predirectivas.



PLAN DE IGUALDAD

Acuerdo con el 100% de la representación sindical que amplía los compromisos del Plan de Igualdad de 2020

Junto al **Plan de Igualdad** se firmaron:



PROTOCOLO
CONCILIACIÓN



PROTOCOLO
ACOSO Y
MEDIACIÓN



PROTOCOLO
PAREJAS DE
HECHO



DERECHOS VÍCTIMAS VIOLENCIA DE GÉNERO

Recopilatorio de los derechos laborales reconocidos a las víctimas de violencia de género y buzón confidencial centralizado, con el fin de facilitar el ejercicio de dichos derechos, así como de mostrar apoyo y evitar que, a causa de su situación, abandonen el mercado laboral

» VISIBILIZACIÓN DE LA DIVERSIDAD

A través de sesiones de *networking* de directivas, de nuestra red de agentes de igualdad y de la divulgación de noticias en la intranet corporativa.

» COMITÉ DE DIVERSIDAD

Define, impulsa y garantiza la implantación de iniciativas para fomentar la diversidad y la inclusión en la entidad.

» COMITÉ ASESOR EXTERNO DE EXPERTOS

Para sumar la visión de directivas de empresas de referencia a las iniciativas en igualdad.

» COMPROMISOS Y ADHESIONES



¹ A partir de subdirección de oficinas A y B.

DIVERSIDAD

DIVULGACIÓN

Wengage también desarrolla **iniciativas a nivel externo para los clientes y la sociedad, basándose en impulsar la diversidad e igualdad de oportunidades en 4 ámbitos de actuación:**

- > Liderazgo y emprendimiento
- > Innovación y educación
- > Deporte
- > Mundo rural

» LIDERAZGO Y EMPRENDIMIENTO



» Premia la trayectoria de trabajadoras por cuenta propia en España



» Galardona a las mujeres empresarias líderes en España. 6.ª Edición Premio Mujer Empresaria

closingap

» Alianza de empresas que actúa como clúster de referencia en estrecha colaboración entre los sectores público y privado

» INNOVACIÓN Y EDUCACIÓN



» Alianza con Microsoft para premiar a las mejores estudiantes de carreras STEM¹



» Charlas en directo, presenciales y online sobre temas de innovación con perspectiva de género



» Una de las entidades adheridas a la Alianza STEAM por el talento femenino "Niñas en pie de ciencia", iniciativa liderada por el Ministerio de Educación y Formación Profesional para impulsar las vocaciones STEAM² en las niñas y las jóvenes

» DEPORTE



Patrocinio del deporte femenino fy creación de contenido para dar visibilidad a las deportistas: patrocinio de la Selección Femenina de Baloncesto, el circuito Plaza 3x3 CaixaBank del programa Universo Mujer Baloncesto, así como las secciones femeninas de clubes de fútbol y la Liga ACT Traineras.

» MUNDO RURAL



Premio al mejor Trabajo Final de Máster realizado por una alumna con temática relacionada con la agricultura, ganadería o alimentación, especialmente en los ámbitos de la innovación, calidad o seguridad.

¹ Ciencia, tecnología, ingeniería y matemáticas.

² Ciencia, tecnología, ingeniería y matemáticas en conexión con las artes y humanidades.

ACCESIBILIDAD

CaixaBank cuenta con un plan para garantizar la accesibilidad de todos sus productos y servicios con el objetivo de crear una experiencia omnicanal accesible, eliminando cualquier barrera física o sensorial. Se ha construido **Omnia, un nuevo sistema de diseño corporativo del Grupo CaixaBank 100 % accesible.**

» PRINCIPIOS EN EL DISEÑO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

 PERCEPTIBLE SENTIDOS Que el contenido pueda ser percibido por los diferentes sentidos	 OPERABLE MOTOR, VOZ Que se puede emplear con los periféricos habituales o con productos de apoyo especializados
 COMPRENSIBLE COGNITIVO Que el contenido sea fácil de entender, evite o ayude a solucionar errores	 ROBUSTO TECNOLOGÍA El contenido puede ser utilizado por diferentes dispositivos de los usuarios

» OFICINAS

88 %

OFICINAS
accesibles

62

OFICINAS
donde se han eliminado las barreras

» WEB

EL PORTAL CORPORATIVO CUMPLE CON EL NIVEL DE ACCESIBILIDAD AA

de las directrices de accesibilidad para el contenido web 2.0 del W3C-WAI

» CAJEROS

100 %

CAJEROS
accesibles

8.139

CAJEROS
disponen de vídeos de ayuda en lengua de signos

» APP

BAJO LAS PAUTAS

de accesibilidad WCAG 2.0¹

CONTINUO FLUJO DE RECOPIACIÓN Y GESTIÓN DE PUNTOS DE MEJORA

aislados, identificados a partir de quejas de usuarios o revisiones internas

DISEÑO DE NAVEGACIÓN

VoiceOver (iOS) y TalkBack (Android) para la locución de toda la información y acciones de pantalla

» ACUERDOS DE COLABORACIÓN CON



LANZAMIENTO DE LA PRIMERA TARJETA FINANCIERA CON SISTEMA BRAILLE EN ESPAÑA.

Desarrollada en colaboración con ONCE, para dar mayor autonomía a las personas con discapacidad visual al efectuar compras en todo tipo de canales, físicos y online.



ILUNION realiza revisiones y auditorías para identificar puntos de mejora

¹ Web Content Accessibility Guidelines del World Wide Web Consortium.

ACCESO A LA VIVIENDA



POLÍTICA ACTIVA DE AYUDAS A PROBLEMAS DE PRIMERA VIVIENDA

CaixaBank es el 1.º banco español en adherirse al nuevo Código de Buenas Prácticas del Gobierno de España para la reestructuración viable de las deudas con garantía hipotecaria sobre la vivienda habitual

» VIVIENDA SOCIAL

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

11.105
VIVIENDAS
PROGRAMA DE
ALQUILER SOCIAL

(Incluye 584 contratos del programa centralizado de la Fundación "la Caixa")



7.161
Viviendas sin bonificación
(226,7€ importe alquiler medio)

3.360
Viviendas con bonificación
(279,9€ importe alquiler medio)

» SERVICIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE HIPOTECARIO (SACH)

Desde 2013 hay habilitado un Servicio de Atención al Cliente Hipotecario (SACH) con un servicio telefónico gratuito para clientes cuya vivienda habitual esté afectada por una demanda de ejecución hipotecaria.

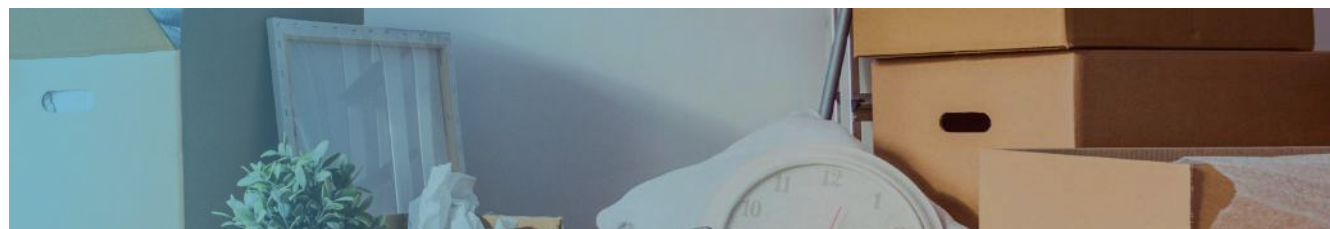
Los especialistas ayudan a resolver dudas referentes a las fases y afectación de la demanda sobre la vivienda habitual.

En caso de situaciones de exclusión social o vulnerabilidad, se revisan los casos y se proponen medidas para acordar alternativas a la ejecución siempre que sea factible.

2.443
EXPEDIENTES REVISADOS
por el SACH en 2022

29.322
EXPEDIENTES REVISADOS
por el SACH desde su puesta en marcha

Desde 2017 CaixaBank dispone de un equipo especializado en la gestión social en materia de vivienda. Tiene como función principal la detección y gestión de casos de vulnerabilidad y emergencia social en vivienda habitual, que se reciben por diferentes circuitos, así como velar por la imagen reputacional de la Entidad.



NEGOCIO RESPONSABLE

COMPROMISO



1.016 MM €

EN MICROCRÉDITOS
y otros préstamos con
impacto social



PRIMERA

ENTIDAD CERTIFICADA POR AENOR
como organización comprometida con las
personas mayores



23.583 MM €

DE MOVILIZACIÓN
de finanzas sostenibles en 2022¹

**ADHESIÓN A LA ALIANZA NET
ZERO BANKING ALLIANCE**

**OBJETIVOS INTERMEDIOS DE
DESCARBONIZACIÓN 2030**

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE QUE CUBRE ESTE CAPÍTULO Y CONTRIBUCIÓN DE CAIXABANK



» FIN DE LA POBREZA

- > Microcréditos y otras finanzas con impacto social
- > Finanzas inclusivas
- > Proyecto de Valor Social



» ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE

- > Bonos verdes



» TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

- > Bonos sociales
- > Adhesión Alianza Europea para el Hidrógeno Verde



» INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA

- > Bonos verdes



» PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLE

- > Alianza de Net Zero Banking Alliance
- > Adhesión a los Principios de Inversión Responsable de las Naciones Unidas
- > Movilización de finanzas sostenibles
- > Inversión responsable
- > Plan de Gestión Ambiental 2022-2024
- > Reducción y compensación de emisiones de CO₂



» ACCIÓN POR EL CLIMA

- > Alianza de Net Zero Banking Alliance
- > Adhesión a la alianza mundial UNEP FI y a los Principios de Banca Responsable
- > Miembros de la Junta del Grupo Español de Crecimiento Verde
- > Apoyo al trabajo del Taskforce on Climate-related Financial Disclosures
- > Adhesión a Climate Action 100+
- > Financiación de proyectos de energías renovables
- > Principios de Ecuador
- > Plan de Gestión Ambiental 2022-2024
- > Bonos verdes
- > Incorporación al Taskforce on Nature-related Financial Disclosures



» VIDA SUBMARINA

- > Adhesión a Principios de Poseidón



» ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

- > Alianza de Net Zero Banking Alliance
- > Adhesión al Collective Commitment to Financial Health and Inclusion
- > Adhesión a la alianza mundial UNEP FI y a los Principios de Banca Responsable
- > Miembros de la Junta del Grupo Español de Crecimiento Verde
- > Apoyo al trabajo del Taskforce on Climate-related Financial Disclosures

¹ Ver nota 1 de la página 51.

MICROCRÉDITOS Y OTRA FINANCIACIÓN CON IMPACTO SOCIAL



EL BANCO SOCIAL DE CAIXABANK ES UNA ENTIDAD DE REFERENCIA EN MICROCRÉDITOS

En 2007 se crea MicroBank, con el objetivo de cubrir las necesidades financieras de los colectivos con recursos limitados con productos adaptados a sus necesidades



100.323

MICROCRÉDITOS
y otros préstamos con impacto social



1.016 MM €

DE VOLUMEN TOTAL



291

ENTIDADES
colaboradoras

APOYO DE LAS PRINCIPALES INSTITUCIONES EUROPEAS



LA VISIÓN ESTRATÉGICA DE MICROBANK

es ser el banco referente en financiación con impacto social

MISIÓN

Contribución al progreso sostenible y bienestar de la sociedad facilitando financiación a colectivos y proyectos que generen un impacto social favorable.

» MICROBANK. PROPUESTA DE VALOR

- > Facilita el acceso al crédito
- > Fomenta la inclusión financiera
- > Especialización de la actividad
- > Colaboración con instituciones

» CAIXABANK. APOYO OPERATIVO DE LA RED DE OFICINAS

- > Accionista único y comercializadora

PRINCIPAL OFERTA DE FINANCIACIÓN |



MICROCRÉDITOS



OTRA FINANCIACIÓN CON IMPACTO SOCIAL

» FAMILIAR

Dirigido a: personas con ingresos limitados, hasta 19.300 euros/año¹, que quieran financiar proyectos vinculados al desarrollo personal y familiar, así como necesidades derivadas de situaciones imprevistas.

81.985

OPERACIONES CONCEDIDAS

636 MM €

DE VOLUMEN

7.764 €

DE IMPORTE MEDIO

» NEGOCIOS

Dirigido a: emprendedores y microempresas con menos de 10 empleados y con una facturación no superior a dos millones de euros al año que necesiten financiación para iniciar, consolidar o ampliar el negocio, o para atender necesidades de capital circulante.

13.118

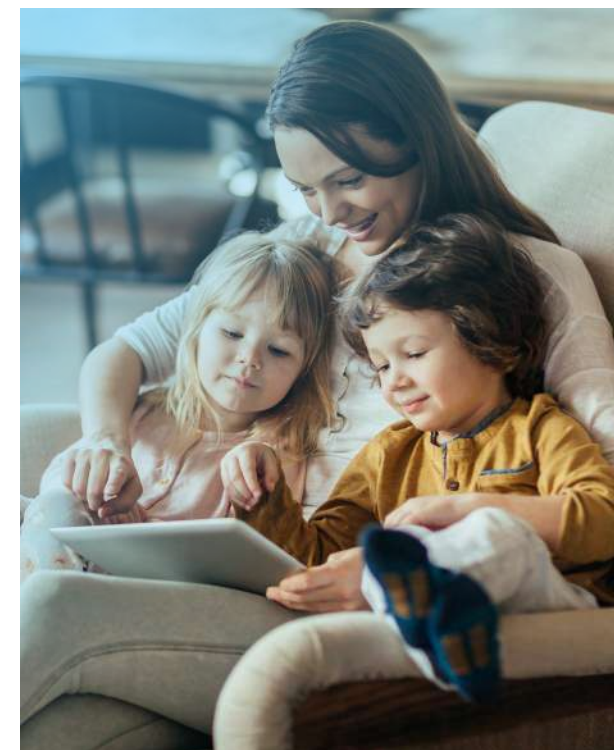
OPERACIONES CONCEDIDAS

171 MM €

DE VOLUMEN

13.046 €

DE IMPORTE MEDIO



DESARROLLO ECONÓMICO Y CREACIÓN DE OCUPACIÓN



17.455

PUESTOS DE TRABAJO

creados con el apoyo a emprendedores a través de MicroBank



1,01

PUESTOS DE TRABAJO

generados por cada microcrédito o préstamo a negocios



5.876

NUEVOS NEGOCIOS

iniciados

¹ Para determinar el nivel de renta se ha tenido en cuenta el Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples (IPREM).

PRINCIPAL OFERTA DE FINANCIACIÓN | MicroBank



MICROCRÉDITOS



OTRA FINANCIACIÓN CON IMPACTO SOCIAL

Préstamos dirigidos a **proyectos que generan un impacto social positivo en la sociedad**, en sectores como la economía social, la salud, la educación y la innovación.

5.220

OPERACIONES CONCEDIDAS

208 MM €

DE VOLUMEN

39.882 €

DE IMPORTE MEDIO

Destacan:

> Préstamo Innovación

Dirigido a proyectos empresariales con carácter innovador, ya sea en el producto, el servicio o el modelo de gestión

> Préstamo EaSI Empresa Social

Dirigido a entidades y empresas sociales que generen impacto social, positivo y medible

> Préstamo Skills&Education

- > **Estudiantes:** dirigido a personas que quieren ampliar su formación o mejorar sus competencias profesionales
- > **Negocios:** dirigido a centros educativos y de formación, para financiar infraestructuras, intangibles y circulante

> Préstamo Salud

Préstamo para financiar tratamientos médicos y asistencia temporal a personas que padecen alguna patología de salud mental (trastornos alimentarios, de conducta, etc.), con el objetivo de contribuir a mejorar su calidad de vida y autonomía personal



PROGRAMA SKILLS AND EDUCATION

Acuerdo con el Fondo Europeo de Inversiones (FEI) para mejorar el acceso a la financiación de los particulares y organizaciones que deseen invertir en capacitación y educación con el objetivo de mejorar su empleabilidad

FINANZAS INCLUSIVAS



CAIXABANK REFUERZA
SU COMPROMISO
DE ATENCIÓN A LAS
PERSONAS MAYORES,
con las medidas más extensas del sector
financiero en España



**Primera entidad certificada
por AENOR** como
organización comprometida
con las personas mayores

CaixaBank, en su vocación de cercanía y calidad de servicio, ha diseñado productos y servicios financieros con el fin de cubrir las necesidades financieras de los colectivos más vulnerables. La entidad cuenta con la siguiente propuesta de valor para este colectivo.



324.685

CUENTA SOCIAL / CUENTA DE INSERCIÓN



ATENCIÓN AL COLECTIVO SÉNIOR

- > Acompañamiento
- > Adaptación
- > Inclusión financiera
- > Soluciones sénior

26.443 MM €

EN RENTAS
vitalicias y VAUL

133.000

CLIENTES MYBOX
Protección sénior



EMERGENCIA UCRANIA

Colaboración facilitando los siguientes servicios a personas vulnerables:

- > **Gratuidad en el servicio de transferencias** a Ucrania y países vecinos
- > Uso gratuito de **cajeros** para clientes de bancos ucranianos
- > **Circuito específico para acelerar el proceso de apertura de cuentas** de personas procedentes de Ucrania
- > **Servicio de traducción simultánea** para las oficinas
- > **Materiales formativos específicos**

INVERSIÓN RESPONSABLE

Lanzamiento de nuevos productos con la máxima clasificación en sostenibilidad según la normativa europea dentro de la **GAMA SI Soluciones de Impacto**. Destaca el fondo **MicroBank SI Impacto Renta Variable**.



LA GAMA SI ES UNA SOLUCIÓN CON UN IMPACTO POSITIVO Y MEDIBLE EN LAS PERSONAS Y EL MEDIO AMBIENTE, QUE CONTRIBUYE A LOGRAR LOS 17 OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE DE LAS NACIONES UNIDAS

VidaCaixa y CaixaBank Asset Management cuentan con sus propias Políticas de integración de riesgos de sostenibilidad.



VidaCaixa y CaixaBank Asset Management **han superado con éxito la primera auditoría de seguimiento de la Certificación de Finanzas Sostenibles** bajo criterios ASG de AENOR



VidaCaixa y CaixaBank Asset Management siguen las recomendaciones del TCFD sobre gestión de riesgos climáticos

SEGUROS DE VIDA Y PLANES DE PENSIONES



ASEGURADORA QUE MÁS PRESTACIONES ABONA EN ESPAÑA

» ESPAÑA¹

107.478 MM €

RECURSOS GESTIONADOS de clientes

34,7 %

CUOTA DE MERCADO seguros de vida total³

9.267 MM €

PRIMAS Y APORTACIONES comercializadas

34 %

CUOTA DE MERCADO en planes de pensiones

4.928 MM €

PRESTACIONES ABONADAS

» ESPAÑA + PORTUGAL



» DISTRIBUCIÓN CLIENTES

- 5,0 MM Clientes individuales
- 1,3 MM Grandes empresas y colectivos
- 0,4 MM Pymes y autónomos

» PORTUGAL²

7.319 MM €

RECURSOS GESTIONADOS de clientes

12,5 %

CUOTA DE MERCADO seguros de vida⁵

> **Declaración de Principales Incidencias Adversas de Sostenibilidad** en las decisiones de inversión sobre los factores de sostenibilidad

> **Primera aseguradora de España en adherirse a la Net Zero Asset Owner Alliance**, asumiendo el compromiso de transitar hacia una cartera de inversiones de zero emisiones netas de CO₂ en 2050³

> Elegida como **“Mejor Gestora de Fondos de Pensiones”**, gracias a su estrategia de diversificación, gestión activa e integración de los criterios ambientales, sociales y de buen gobierno

¹ Incluye el negocio de vida y de planes de pensiones de VidaCaixa, S.A.

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

³ Para inversiones en la cartera aseguradora.

⁴ Para inversiones en banca.

⁵ Dato a noviembre 2022.

» INTEGRACIÓN RIESGOS ASG¹



VidaCaixa cuenta con la **calificación máxima (5 estrellas)** en la categoría **Política de inversión y propiedad activa** por parte de PRI¹



100 %
DE LOS ACTIVOS

bajo gestión con consideración de aspectos ASG a 31 de diciembre de 2022 (según criterios de UNPRI)

» DISTRIBUCIÓN PATRIMONIO DE PRODUCTOS BAJO SFDR



» **48,6 %²**
DEL PATRIMONIO
tiene una calificación en
artículos 8 y 9 bajo SFDR
20.615 MM €



» **43,9 %**
DEL PATRIMONIO
tiene una calificación en
artículos 8 y 9 bajo SFDR
2.777 MM €

ESPAÑA

Patrimonio de productos bajo artículo 6 (integra)

51,4 %
(21.843 MM €)

Patrimonio de productos bajo artículo 8 (impulsa)

45,0 %
(19.108 MM €)

Patrimonio de productos bajo artículo 9 (impacta)

3,5 %
(1.507 MM €)

PORTUGAL

56,1 %
(3.549 MM €)

43,9 %
(2.777 MM €)

0 %
(0 MM €)

» IMPACTO

» EXPOSICIÓN A BONOS SOSTENIBLES



- 2.741 MM €**
Bonos verdes
- 2.235 MM €**
Bonos sociales
- 624 MM €**
Bonos sostenibles
- 314 MM €**
Bonos *sustainability-linked*

2,58 %
EXPOSICIÓN DE LAS CARTERAS
a actividades económicas consideradas intensivas en emisiones de CO₂

» PROXY VOTING

497
JUNTAS
generales de accionistas
votadas durante el ejercicio

126
JUNTAS
donde se ha votado a favor
de resoluciones de los
accionistas

16
JUNTAS
donde se ha votado en contra
miembros del Consejo por
motivos de controversias ASG
o de riesgo climático

77
JUNTAS
donde se ha votado a
favor de resoluciones de
los accionistas en materia
medioambiental y social

» ENGAGEMENT

6
DIÁLOGOS
colectivos

340
DUE DILIGENCE ASG
con gestoras externas

11 %
INVERSIÓN
en compañías sujetas a
procesos de *engagement* (de
forma directa)

65
DIÁLOGOS
con compañías sobre
temas ASG

12
DIÁLOGOS
con gestoras externas
sobre temas ASG

117
TEMÁTICAS
ASG tratadas en los
diálogos con compañías

¹ No incluye información de BPI Vida e Pensões.

² No incluye BPI Vida e Pensões. Porcentaje e importe calculados sobre planes afectados por la SFDR, incluyendo EPSV y Unit Linked. El porcentaje calculado sobre planes y seguros afectados por la SFDR alcanza 43,9%.

| SOLUCIONES DE INVERSIÓN SOSTENIBLE | CaixaBank ASSET MANAGEMENT

LÍDERES EN GESTIÓN DE ACTIVOS

>> ESPAÑA¹



>> PORTUGAL²



>> LUXEMBURGO³



> **Gender Diversity Awards:** elegida como "la gestora con la mejor representación de género del mundo" por *CityWire*

> **Única gestora de fondos europea en obtener el 'Sello EFQM 500'** por su estrategia centrada en la excelencia, la innovación y la sostenibilidad

¹ Incluye el negocio de fondos, cartera de gestión discrecional y las SICAV de CaixaBank Asset Management SGIC.

² Incluye el negocio de fondos mobiliarios e inmobiliarios y carteras de gestión discrecional de BPI Gestão de Ativos SGFIM, participada al 100% CaixaBank Asset Management.

³ Incluye el negocio de fondos y SICAV de CaixaBank Asset Management Luxembourg, S.A.

» INTEGRACIÓN RIESGOS ASG



CaixaBank Asset Management alcanza 5 estrellas en renta variable de inversión directa debido a la integración de factores ASG en los procesos de inversión. BPI Gestão de Ativos, ha sido reconocida con la máxima puntuación (5 estrellas) en *Investment and Stewardship Policy*



100 %

DE LOS ACTIVOS

bajo gestión con consideración de aspectos ASG a 31 de diciembre de 2022 (según criterios de UNPRI)

» DISTRIBUCIÓN PATRIMONIO DE PRODUCTOS BAJO SFDR



35,9 %

DEL PATRIMONIO

tiene una calificación en artículos 8 y 9 bajo SFDR
26.990 MM €



58,5 %

DEL PATRIMONIO

tiene una calificación en artículos 8 y 9 bajo SFDR
2.070 MM €

ESPAÑA

PORTUGAL

Patrimonio de productos bajo artículo 6 (integra)

60,4 %
(45.376 MM €)

41,5 %
(1.467 MM €)

Patrimonio de productos bajo artículo 6 (no integra)

3,7 %
(2.770 MM €)

0 %
(0 MM €)

Patrimonio de productos bajo artículo 8 (impulsa)

32,6 %
(24.495 MM €)

56,4 %
(1.994 MM €)

Patrimonio de productos bajo artículo 9 (impacta)

3,3 %
(2.495 MM €)

2,1 %
(76 MM €)

» IMPACTO

» EXPOSICIÓN A BONOS SOSTENIBLES



2.315 MM €
Bonos verdes

995 MM €
Bonos sociales

309 MM €
Bonos sostenibles

401 MM €
Bonos sustainability-linked

» PROXY VOTING

1.086

JUNTAS

generales de accionistas
votadas durante el ejercicio

17

JUNTAS

donde se ha votado en contra
miembros del Consejo por
motivos de controversias ASG
o de riesgo climático

172

JUNTAS

donde se ha votado a favor
de resoluciones de los
accionistas

81

JUNTAS

donde se ha votado a
favor de resoluciones de
los accionistas en materia
medioambiental y social

» ENGAGEMENT

3

DIÁLOGOS

colectivos¹

131

DIÁLOGOS

con compañías sobre
temas ASG

161

DUE DILIGENCE ASG

y diálogos con
terceras gestoras

162

TEMÁTICAS

ASG tratadas en los
diálogos con compañías

¹ Incluye aquellos activos a 31 de diciembre así como aquellos iniciados y finalizados dentro del ejercicio 2021.

PROYECTO DE VALOR SOCIAL

Solución integral que da respuesta a los clientes de **Banca Privada en el ámbito de la filantropía y de la inversión sostenible.**

1,9 MM €

RECAUDADOS PARA DIFERENTES CAUSAS SOCIALES EN 2022

Principalmente:

#Ningúnhogarsinalimentos, investigación contra el cáncer, vacunación infantil (GAVI) y pobreza infantil (Save the Children)



» DIFUSIÓN, DIVULGACIÓN Y RECONOCIMIENTO

» 5.ª EDICIÓN DE LOS PREMIOS SOLIDARIOS BANCA PRIVADA

Para poner en valor los proyectos filantrópicos llevados a cabo por los clientes. Dos categorías: mejor iniciativa personal y mejor iniciativa colectiva.

» 5.º INFORME ANUAL PROYECTO DE VALOR SOCIAL¹

Presenta el balance anual de actividad realizada desde el Proyecto de Valor Social.

» 3.º ESTUDIO DE POBREZA INFANTIL, "CAMBIANDO VIDAS A TRAVÉS DE LA FILANTROPÍA"

Recomendaciones sobre cómo contribuir a mitigar la pobreza infantil y que cada persona pueda encontrar la manera de colaborar que más se ajuste a sus motivaciones, recursos y expectativas.

» ASESORAMIENTO PERSONALIZADO EN FILANTROPÍA Y RSC

» 4 EVENTOS CON CLIENTES DEL CICLO "FILANTROPÍA DIÁLOGOS"

Para identificar las mejores prácticas, así como referencias que estimulen tanto a la formación de alianzas como a la creación de nuevas iniciativas.

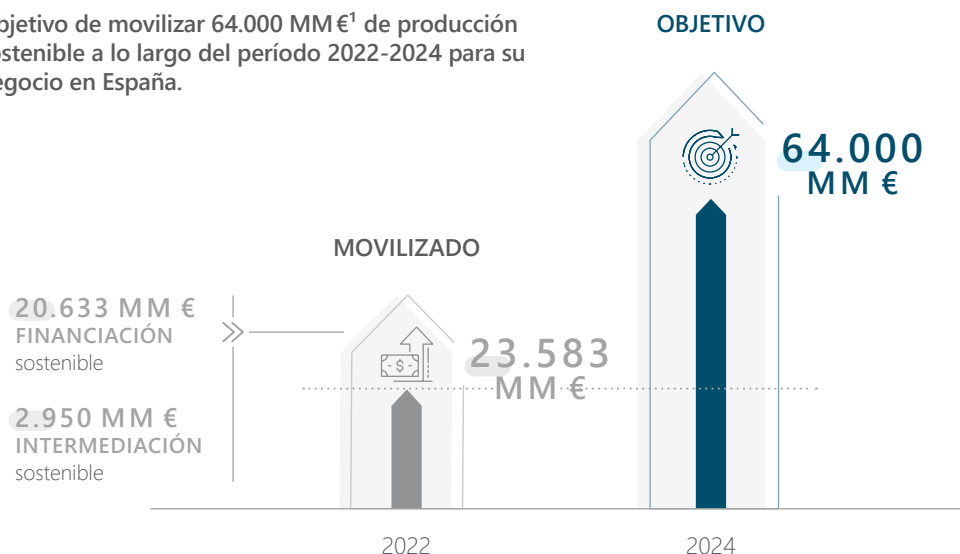
¹ <https://www.caixabank.com/es/sostenibilidad/practicas-responsables/valor-social-banca-privada.html>

NEGOCIO SOSTENIBLE

MOVILIZACIÓN DE FINANZAS SOSTENIBLES

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

Objetivo de movilizar 64.000 MM€¹ de producción sostenible a lo largo del período 2022-2024 para su negocio en España.



¹ El importe de movilización de finanzas sostenibles incluye: i) Financiación hipotecaria sostenible (certificado de eficiencia energética "A" o "B"), financiación para rehabilitación energética de viviendas, financiación de vehículos híbridos/eléctricos, financiación de placas fotovoltaicas, ecofinanciación agro y microcréditos otorgados por MicroBank; financiación sostenible a Empresas, Promotor y CIB&IB. El importe considerado a efectos de la movilización de financiación sostenible es el límite de riesgo formalizado en operaciones de financiación sostenible a clientes incluyendo largo plazo, circulante y riesgo de firma. Se consideran asimismo las operaciones de novación y renovación tácita o explícita de financiación sostenible; ii) La participación proporcional de CaixaBank en la emisión y colocación de bonos sostenibles (verdes, sociales o mixtos) por parte de los clientes; iii) Incremento neto en activos bajo gestión en CaixaBank Asset Management en productos clasificados bajo art. 8 y 9 de la normativa SFDR (incluye nuevos fondos/fusión de fondos registrados como art. 8 y 9, más aportaciones netas — aportaciones menos retiradas —, incluyendo el efecto del mercado en la valoración de las participaciones); incremento bruto en patrimonio bajo gestión en VidaCaixa en productos clasificados bajo art. 8 y 9 de la normativa SFDR (incluye aportaciones brutas — sin considerar retiradas ni efecto mercado — a fondos de pensiones (FP), esquemas de previsión social voluntaria (EPSV) y Unit Linked clasificados como art. 8 y 9 bajo SFDR.

² La actividad promotora aporta 1.098 MM€.

FINANCIACIÓN SOSTENIBLE

Durante el 2022 CaixaBank ha impulsado la financiación de actividades sostenibles, con **una concesión de 20.633 MM€**.



CaixaBank cuenta con equipos especializados en los segmentos de Banca Corporativa, Institucional e Internacional para proyectos de infraestructuras, energía y financiación sostenible, así como en el Negocio Inmobiliario, Agrario, Banca Empresas y Banca Privada.

REFINITIV

reconoce a CaixaBank en su *league table* como:

16.º

Banco a nivel global –
Global Top Tier Green & ESG Loans

3.ER

Banco de EMEA –
Top Tier Green & ESG Loans

Bloomberg

reconoce a CaixaBank en sus *league tables* como:

3.ER

Banco a nivel global –
Global Top Tier Green Use of Proceeds

1.ER

Banco de EMEA –
Top Tier Green Use of Proceeds

» Financiación verde

Aquella que tiene un impacto medioambiental positivo y cuyo subyacente son proyectos o activos elegibles.



» FINANCIACIÓN POR CATEGORÍAS



» ENERGÍAS RENOVABLES

» PROJECT FINANCE

La exposición en energías renovables representa un 82 % de la cartera de proyectos de energía de *Project Finance*.

6
NUEVOS PROYECTOS
concedidos

**QUE SE TRADUCE
EN 5.291 MW**
de potencia de energía
renovable instalada

**948 MM €
CONCEDIDOS**

**80,7 %
DE LA FINANCIACIÓN**
se ha destinado a
proyectos de energía eólica

» PRÉSTAMOS CORPORATIVOS

**2.047 MM €
CONCEDIDOS**

» FINANCIACIÓN PLACAS FOTOVOLTAICAS

**70 MM €
CONCEDIDOS**

» REAL ESTATE

» HIPOTECAS VERDES

Préstamos hipotecarios a particulares sobre viviendas con certificado de eficiencia energética A o B.

**880 MM €
CONCEDIDOS**

» FINANCIACIÓN DE INMUEBLES ENERGÉTICAMENTE EFICIENTES

Las operaciones para las cuales se dispone de evidencia documental de un certificado de eficiencia energética con calificación A o B se consideran medioambientalmente sostenibles.

**1.098 MM €
PROMOCIONES FORMALIZADAS**
con calificación prevista A o B

**1.098 MM €
FINANCIACIÓN**
de *Real Estate* comercial

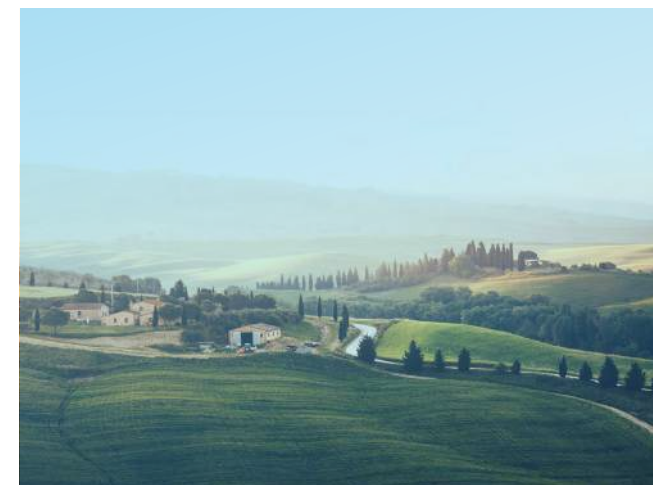
**456 MM €
FINANCIACIÓN**
de *Real Estate* no comercial

» ECOFINANCIACIÓN PARA EL SECTOR AGRARIO

Línea de ecofinanciación específica para impulsar el crédito para proyectos agrarios relacionados con la eficiencia energética, uso del agua, agricultura ecológica, energías renovables, gestión de residuos o desarrollo del entorno rural. CaixaBank cuenta con la propuesta de valor especializada AgroBank, para adaptar los productos a las necesidades concretas del sector agrario.

**611
OPERACIONES**
de préstamos concedidos

**65 MM €
PRÉSTAMOS**
concedidos



¹ Energías renovables - *Project Finance* y otras.

» Financiación social

Principalmente se incluyen los importes correspondientes a microcréditos y otra financiación de impacto concedidos por MicroBank.



1.016 MM €

CONCEDIDOS

en microcréditos y otra financiación con impacto

» Préstamos referenciados a variables de sostenibilidad

Préstamos vinculados a indicadores ASG donde las condiciones de la financiación variarán en función de la consecución de objetivos de sostenibilidad.



115

OPERACIONES

Préstamos concedidos



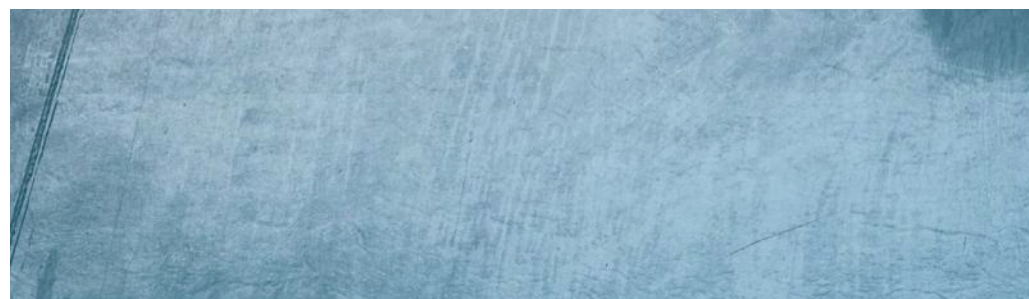
11.543 MM €

PRÉSTAMOS

concedidos

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

CaixaBank cuenta con un Marco de Financiación ligada a los ODS¹, bajo el que emite instrumentos financieros, como bonos, que financian la actividad de financiación verde, social y/o sostenible del banco. Para impulsar la originación de operaciones verdes/sociales/sostenibles por parte de los equipos de negocio del banco, la Entidad tiene establecido un mecanismo interno de incentivo que promueve la financiación sostenible. La aplicación de este incentivo para activos verdes entró en vigor en el ejercicio de 2022 y su extensión a los activos sociales ha entrado en vigor en el ejercicio 2023.



¹ Marco de Financiación ligada a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de CaixaBank (caixabank.com).

» INTERMEDIACIÓN SOSTENIBLE

» Participación en la colocación de bonos sostenibles

2.950 MM €

1.134 MM €
PARTICIPACIÓN EN COLOCACIÓN DE BONOS SOSTENIBLES
(excluidas emisiones propias)

1.816 MM €
INCREMENTO PATRIMONIO SOSTENIBLE
bajo gestión

DE UN TOTAL DE 14 POR 1.134 MM €

7
POR 476 MM €
Bonos verdes
(importe de participación)

4
POR 475 MM €
Bonos sostenibles
(importe de participación)

3
POR 183 MM €
Sustainability-linked bonds (SLB)
(importe de participación)

En 2022, la Entidad ha participado activamente en la colocación de 7 emisiones de bonos verdes para la inversión en activos medioambientalmente sostenibles con un volumen total de 4.700 MM €. Asimismo, ha participado en la colocación de 4 emisiones de bonos sostenibles por 3.000 MM € y en la colocación de 3 bonos ligados a sostenibilidad (*sustainability-linked bonds*) por valor de 2.750 MM €.

» BONOS VERDES

1.500 MM €
Green Snr Unsec
3,125 % 6 años 750 MM €
3,375 % 10 años 750 MM €
ISIN XS2558916693
Nov 2022

500 MM €
Green Snr Unsec
3,500 % 7 años 500 MM €
ISIN ES0200002071
Oct 2022

1.700 MM €
Green Snr Unsec
4,625 % 6 años 800 MM €
5,000 % 10 años 900 MM €
ISIN FR001400DQ84
ISIN FR001400DQ92
Oct 2022

500 MM €
Green Snr Unsec
2,822 % 7 años 500 MM €
ISIN ES00001010J0
Oct 2022

500 MM €
Green Snr Unsec
1,375 % 10 años 500 MM €
ISIN XS2436160183
Ene 2022

» BONOS SOSTENIBLES

500 MM €
Sustainable Snr Unsec
2,400 % 10 años 500 MM €
ISIN ES0000090896
May 2022

1.000 MM €
Sustainable Snr Unsec
2,592 % 9 años 1.000 MM €
ISIN XS2484587048
May 2022

1.000 MM €
Sustainable Snr Unsec
1,723 % 10 años 1.000 MM €
ISIN ES00001010I2
Mar 2022

500 MM €
Sustainable Snr Unsec
1,875 % 11 años 500 MM €
ISIN ES0000106734
Abr 2022

» SUSTAINABILITY-LINKED - SLB

2.750 MM €
SLB
0,250 % 4 años 1.250 MM €
0,875 % 9 años 750 MM €
1,250 % 13 años 750 MM €
Ene 2022

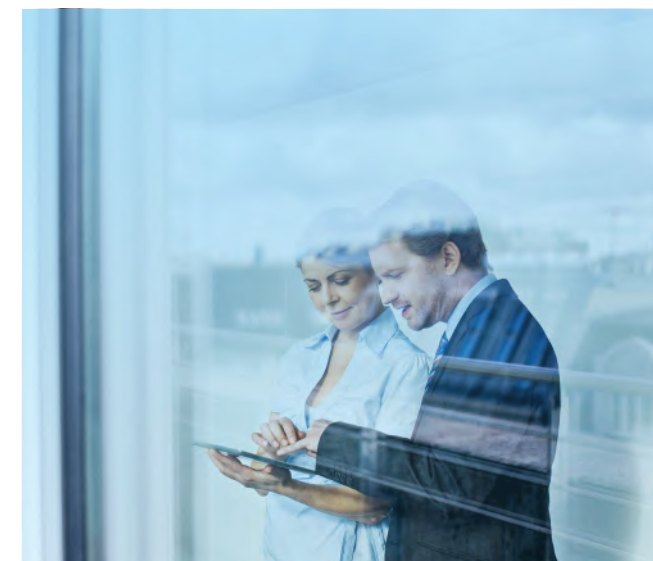
» Incremento patrimonio sostenible bajo gestión

El incremento de los activos bajo gestión clasificados como artículo 8 y 9 bajo SFDR de CaixaBank Asset Management incorpora el efecto mercado, que ha sido negativo en este ejercicio como consecuencia de la evolución de los mercados.

1.816 MM €
DE INCREMENTO
de activos bajo
gestión clasificados
como artículo 8 y 9
bajo SFDR

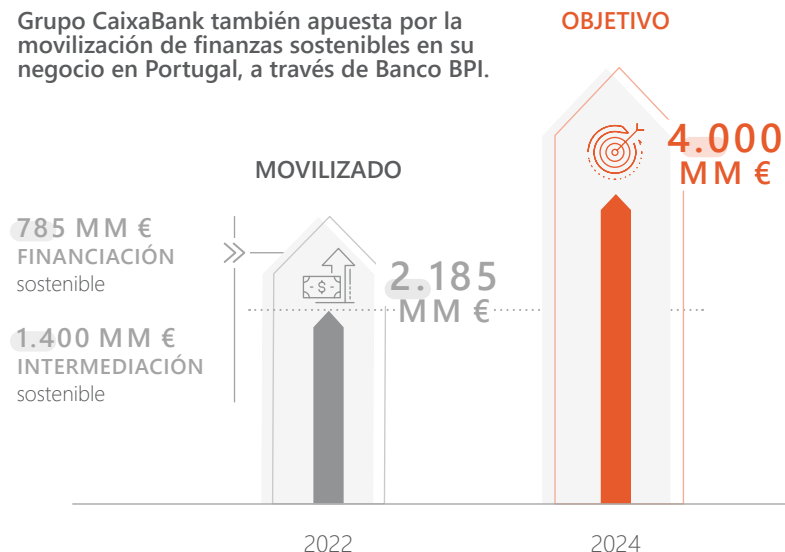
450 MM €
INCREMENTO NETO
en activos bajo gestión en
CaixaBank Asset Management
(fondo de inversión)

1.366 MM €
INCREMENTO BRUTO
en patrimonio bajo gestión
en VidaCaixa (fondos de
pensiones)



I MOVILIZACIÓN DE LA FINANCIACIÓN SOSTENIBLE - NEGOCIO EN PORTUGAL¹

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



» FINANCIACIÓN SOSTENIBLE

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



¹ Movilización finanzas sostenibles - negocio Portugal: incluye crédito tanto para Empresas (Empresas + CIB + Instituciones), como para Particulares, así como la participación en la colocación de bonos sostenibles. En relación con la intermediación sostenible se incluyen los fondos y seguros artículos 8 y 9, bajo SFDR, tanto para la captación líquida como para la transformación (así como fondos de terceras gestoras).

² Incluye la participación en la colocación de bonos sostenibles (325 MM €).

» PRINCIPALES LÍNEAS DE CRÉDITO SOSTENIBLE

» CRÉDITO HIPOTECARIO CON CALIFICACIÓN ENERGÉTICA A O B

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

BPI también cuenta con la **Línea BEI - Eficiencia energética**, de la cual BPI es el distribuidor exclusivo en Portugal, que ofrece financiamiento de proyectos de eficiencia energética con unas condiciones muy favorables para los beneficiarios.

361 MM €

PROMOCIONES

formalizadas con calificación prevista A o B

4 MM €

CONCEDIDOS

» FINANCIACIÓN DE INMUEBLES ENERGÉTICAMENTE EFICIENTES

Es una línea de crédito que se destina a la rehabilitación urbana de edificios y espacios industriales abandonados, con el objetivo de mejorar la eficiencia energética.

69 MM €

CONCEDIDOS

» PARTICIPACIÓN EN LA COLOCACIÓN DE BONOS SOSTENIBLES

En 2022, BPI ha participado activamente en la colocación de emisiones de bonos sostenibles para la inversión en activos medioambientalmente sostenibles.

325 MM €

CONCEDIDOS

» LÍNEA ESG EMPRESAS BPI

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

22 MM €

CONCEDIDOS

» INTERMEDIACIÓN SOSTENIBLE

» VARIACIÓN INVERSIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE

En el ejercicio 2022 los activos bajo gestión clasificados como artículo 8 y 9 han incrementado.

1.400 MM €

INCREMENTO INVERSIÓN

socialmente responsable



EMISIÓN DE BONOS PROPIOS

BONOS SOCIALES

En enero de 2022 CaixaBank emitió su 4.º bono social.

» 1.º BONO SOCIAL DEL 2022

	Emisión: 21 enero 2022
	Tipo: Sénior Preferente
	Nominal: 1.000 MM €
	Vencimiento: 21 enero 2028
	Cupón: 0,625 %

Los objetivos del bono social se centran en financiar actividades y proyectos que contribuyan a luchar contra la pobreza, impulsar la educación y el bienestar, y fomentar el desarrollo económico y social en las zonas más desfavorecidas de España.



» CARTERA SOCIAL A 31 DE MARZO DE 2022



6.288 MM €



307.808 OPERACIONES



5.035 MM €
80 %

1.094 MM €
17 %

130 MM €
2 %

29 MM €
1 %

» IMPACTO BONOS SOCIALES

En diciembre de 2022 se publicó el tercer informe de impacto de los bonos sociales, verificado por un tercero independiente, con alcance de aseguramiento limitado.



97 %
De los beneficiarios afirman que la **financiación les ha permitido alcanzar sus objetivos**

82 %
De los **beneficiarios afirman que la financiación ha tenido un impacto positivo en sus vidas**

117 MM €
Concedidos a **familias** viviendo en áreas rurales



1,2 MM
Número de beneficiarios por ser residentes en el área donde se ha financiado un hospital o centro

2.609
Camas en los hospitales / centros médicos financiados



15.445
Estudiantes matriculados en los centros educativos financiados

3
Centros educativos financiados

1
Fundación educativa financiada que opera 8 escuelas beneficiarias del financiamiento



4.400 MM €
Préstamos concedidos en áreas con alto potencial para generar impacto social. Representa un 88 % de la cantidad total financiada a microempresas y pequeñas y medianas empresas

302 MM €
Préstamos concedidos a empresas en áreas rurales

89 %
De autónomos beneficiarios que han mejorado o mantenido su calidad de vida desde la concesión del préstamo

50 %
De empresas que han tenido un fortalecimiento desde la recepción del préstamo
» **90 %** indica que su negocio se ha mantenido estable o crecido

13 %
Empresas beneficiarias en los primeros dos años de su creación

BONOS VERDES

Durante 2022, **CaixaBank** emitió 2 bonos verdes por importe de 2.000 MM €.

La cartera de activos elegibles verdes se compone de préstamos destinados principalmente a proyectos de energía renovable solar y eólica.

» BONOS VERDES

» 1.º BONO VERDE DEL 2022

-  **Emisión:** 7 septiembre 2022
-  **Tipo:** Sénior Preferente
-  **Nominal:** 1.000 MM €
-  **Vencimiento:** 7 septiembre 2029
-  **Cupón:** 3,75 %

» 2.º BONO VERDE DEL 2022

-  **Emisión:** 14 noviembre 2022
-  **Tipo:** Sénior No Preferente
-  **Nominal:** 1.000 MM €
-  **Vencimiento:**¹ 14 noviembre 2030
-  **Cupón:** 5,375 %

Los fondos captados entre los dos bonos emitidos en 2022 se han destinado a **financiar proyectos que impulsan cuatro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS):**



Disponibilidad del agua, su gestión sostenible y saneamiento



Edificios energéticamente eficientes



Garantizar el acceso a una energía asequible, segura, sostenible y moderna



Sistemas de transporte sostenible



¹ Emisión *callable*, pudiendo ejercerse la opción de amortización anticipada antes de la fecha de vencimiento.

GESTIÓN DE LOS RIESGOS ASG



El máximo órgano ejecutivo especializado en la gestión del riesgo de sostenibilidad es el **Comité de Sostenibilidad**

EVALUACIÓN DE LA MATERIALIDAD DE LOS RIESGOS DE SOSTENIBILIDAD (ASG)

Con base en la evaluación realizada en 2022 (y actualizada periódicamente) de la materialidad de los riesgos ASG en su interrelación con los riesgos tradicionales, el despliegue por fases de la gestión de los riesgos ASG en CaixaBank ha priorizado los riesgos climáticos.

POLÍTICA CORPORATIVA DE GESTIÓN DE RIESGOS DE SOSTENIBILIDAD/ASG

- > Establece los criterios para el análisis ASG en los procesos de admisión de clientes y de aprobación de operaciones de financiación crediticia de la Entidad
- > Establece exclusiones generales y sectoriales vinculadas a actividades que puedan tener un impacto significativo en los derechos humanos, el medioambiente, biodiversidad y el clima, en las que CaixaBank no asumirá riesgo de crédito
- > Sectores a los cuales aplica exclusiones específicas:
 - > Defensa
 - > Energía
 - > Minería
 - > Infraestructuras
 - > Agricultura, pesca, ganadería y silvicultura

APROBADA EN MARZO DE 2022 POR EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN



4.049
SOLICITUDES EVALUADAS
entre la DGR, CAR, oficinas internacionales y BPI

PRINCIPIOS DE ECUADOR

Se establecieron para identificar, evaluar y gestionar potenciales riesgos medioambientales y sociales, incluyendo los relacionados con derechos humanos, cambio climático y biodiversidad.

7 PROYECTOS FINANCIADOS | **22.965 MM €** INVERSIÓN TOTAL | **1.286 MM €** DE PARTICIPACIÓN

» OPERACIONES FINANCIADAS

	2022	
	Unidades	MM €
Categoría A ¹	1	536
Categoría B ²	2	439
Categoría C ³	4	311
Total	7	1.286

SERVICIO DE ATENCIÓN AL RIESGO REPUTACIONAL

Servicio interno gestionado por la Dirección de Comunicación y Relaciones Institucionales que contribuye al cumplimiento de la **Política corporativa de gestión del riesgo reputacional**, prestando apoyo a la red comercial y a otros departamentos corporativos.

Analiza consultas sobre potenciales operaciones que puedan vulnerar los códigos de conducta o que puedan tener un impacto en la reputación de la Entidad.

235
CONSULTAS
ATENRIDAS

38 %
CONSULTAS RELACIONADAS
con la Política corporativa de gestión de riesgos de sostenibilidad/ASG



Primera entidad financiera española que ha suscrito la Declaración del sector financiero sobre biodiversidad y participa en uno de los proyectos piloto puestos en marcha por el TNFD y coordinado por UNEP FI

¹ Proyectos con potenciales impactos ambientales/sociales significativos.

² Proyectos con potencial impacto ASG limitado y fácilmente mitigable.

³ Proyectos con impactos sociales o medioambientales mínimos o sin impacto adverso, incluyendo ciertos proyectos de intermediarios financieros con riesgos mínimos o sin riesgos.

CAMBIO CLIMÁTICO



EN 2021 CAIXABANK SUSCRIBIÓ, COMO MIEMBRO FUNDADOR, LA ALIANZA DE LA BANCA POR LAS EMISIONES NETAS CERO (NZBA)

alianza promovida por UNEP FI por la que la Entidad se compromete a alcanzar las emisiones netas cero en 2050 y a fijar objetivos intermedios de descarbonización en octubre de 2022



EN NOVIEMBRE DE 2022 CAIXABANK PUBLICÓ SU PRIMER INFORME CLIMÁTICO

Siguiendo las directrices definidas por la PCAF¹ en su estándar de contabilización y reporte, CaixaBank ha realizado el cálculo de emisiones a 31 de diciembre de 2020 para su cartera crediticia² y ha focalizado esfuerzos para publicar los datos referentes a los sectores eléctrico y petróleo y gas.

EMISIONES DE GEI DE LA CARTERA DE FINANCIACIÓN

CaixaBank año 2020	Capital concedido (en MM €)	Saldo cubierto por el análisis (en %)	Emisiones absolutas (MtCO ₂ e) ³	Intensidad de emisiones (ktCO ₂ e/MM €) ³		Calidad del dato (Score)
			Scope 1+2+3	Scope 1+2	Scope 1+2	Scope 3
Petróleo y gas	5.179	99,8%	26,9	0,5	1,7	2,1

CaixaBank año 2020	Capital concedido (en MM €)	Saldo cubierto por el análisis (en %)	Emisiones absolutas (MtCO ₂ e) ⁵	Intensidad de emisiones (ktCO ₂ e/MM €) ⁵		Calidad del dato (Score)
			Scope 1	Scope 1	Scope 1	Scope 1
Sector eléctrico	17.111	99,5%	4,0	0,2		2,0

> Cálculo realizado bajo un enfoque de control operacional siguiendo la metodología de la PCAF y utilizando límite concedido para el cálculo del factor de atribución
 > Los datos de "Capital concedido" aglutinan la información de CaixaBank, S.A. y Bankia a 31/12/2020. No se incluye la cartera de inversión (renta fija y renta variable). A cierre de 2020, las exposiciones en renta variable y renta fija privada representan menos de un 5 % del total activo
 > La información de emisiones y datos financieros de las compañías que forman parte de la cartera del Banco corresponden al cierre del ejercicio 2020
 > No se ha cubierto el cálculo de aquellos activos de los que no se disponía de datos financieros de las compañías
 > PwC ha realizado un aseguramiento limitado del cálculo en base a la NIEA 4310
 > Las emisiones financiadas incluidas en la tabla incluyen únicamente las empresas en perímetro de los objetivos de descarbonización fijados en el marco de la NZBA

¹ Partnership for Carbon Accounting Financials.

² Para el cálculo del factor de atribución se ha utilizado límite concedido en lugar de dispuesto.

OBJETIVOS INTERMEDIOS DE DESCARBONIZACIÓN 2030:

Los objetivos de descarbonización se establecerán por fases, empezando por los sectores más intensivos. De estos, CaixaBank ha priorizado los sectores eléctrico y petróleo y gas por los siguientes motivos:

- > Suponen aproximadamente el 70 % de las emisiones de CO₂ globales
- > Son materiales en la cartera corporativa de CaixaBank
- > La disponibilidad de datos es comparativamente elevada y existe metodología para el cálculo de emisiones y la determinación del alineamiento de la cartera
- > Dada la relevancia de los sectores energéticos como motor de descarbonización para otros sectores, la acción de la Entidad tiene un mayor impacto

Sector	Alcance de las emisiones	Métrica	Escenario	Año base (2020)	Objetivo (2030)	Métrica objetivo (2030)
Eléctrico	1	Intensidad física	IEA Net Zero 2050	136 kgCO ₂ e/MWh	-30 %	95 kgCO ₂ e/MWh
Petróleo y gas	1, 2, 3	Total emisiones financiadas	IEA Net Zero 2050	26,9 MtCO ₂ e	-23 %	20,7 MtCO ₂ e

Objetivos con alta ambición debido a su diseño específico en términos de perímetro, exposición y cobertura, y a la coyuntura existente.

³ CO₂e = CO₂ equivalente. En línea con la metodología PCAF, incluye los siguientes gases de efecto invernadero: CO₂, CH₄, N₂O, HFC, PFC, SF₆ y NF₃.

GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL

PLAN DE GESTIÓN AMBIENTAL 2022-2024



12 filiales del Grupo participantes

8 PLANES de actuación

27 INICIATIVAS

+200 PROYECTOS

01

Gobernanza en la gestión ambiental a nivel Grupo

02

Estrategia de mitigación de la huella de carbono

03

Ambientalización de las compras y contrataciones

04

Ambientalización de las ventas de productos no financieros

05

Compromiso con la economía circular

06

Movilidad sostenible

07

Promoción de la eficiencia

08

Renovación de las certificaciones voluntarias y ampliación del alcance

» OBJETIVOS DEL PLAN

Indicadores	2022	2022	2023	2024
	Objetivo	Real	Objetivo	Objetivo
Alcance 1 (vs. 2021 ¹)	-7%	-10%	-10%	-15%
Alcance 2 (vs. 2021)	-100%	-100%	-100%	-100%
Alcance 3 operacional (vs. 2021 ²)	-12%	-38%	-15%	-18%
Emisiones de CO ₂ reducidas (vs. 2021)	-12,90%	-31,74%	-16%	-19%
<i>Carbon Neutral</i> ³ . Emisiones de CO ₂ Alcances 1, 2 y 3 operacional reducidas (vs. 2021)	100%	100%	100%	100%
Consumo de energía de origen renovable	100%	100%	100%	100%
Reducción consumo de papel A4 (vs. 2021)	-8%	-34,6%	-12%	-15%
Ahorro energía consumida (vs. 2021)	-6%	-14,1%	-8%	-10%
Certificaciones ambientales en principales edificios (vs. 11 certificaciones 2021 ⁴)	2	2	3	4

¹ Para el cálculo del objetivo del Alcance 1, los datos de emisiones de gases refrigerantes de CaixaBank tomarán como año base de referencia la media del periodo 2019-2021.

² Para el cálculo del objetivo del Alcance 3, los datos de emisiones de viajes corporativos de CaixaBank tomarán como año base de referencia el año 2019 (anterior a las restricciones por COVID). El objetivo se enmarca en el mismo perímetro reportado en 2021, tal y como se explica en este capítulo.

³ Definimos el perímetro de neutralidad en carbono ("*Carbon Neutral*") teniendo en cuenta los Alcances 1, 2 y 3.6 (viajes corporativos) a nivel Grupo CaixaBank. Para alcanzarlo implantamos medidas para reducir emisiones, calculamos las emisiones que no se han podido evitar y las compensamos mediante la compra de créditos en el mercado de compensación de emisiones voluntario.

⁴ En 2022 CaixaBank vendió el edificio certificado situado en el Paseo de la Castellana 51, trasladando a la mayor parte de sus trabajadores al edificio de Castellana 189, que también cuenta con certificación ISO 14001. El dato base sobre el que valoramos los objetivos ha cambiado a 10 certificaciones sobre las que este año hemos añadido 2 edificios nuevos pertenecientes a BPI.

CaixaBank es neutra en la huella de carbono operativa (Alcance 1, 2 y 3.6)

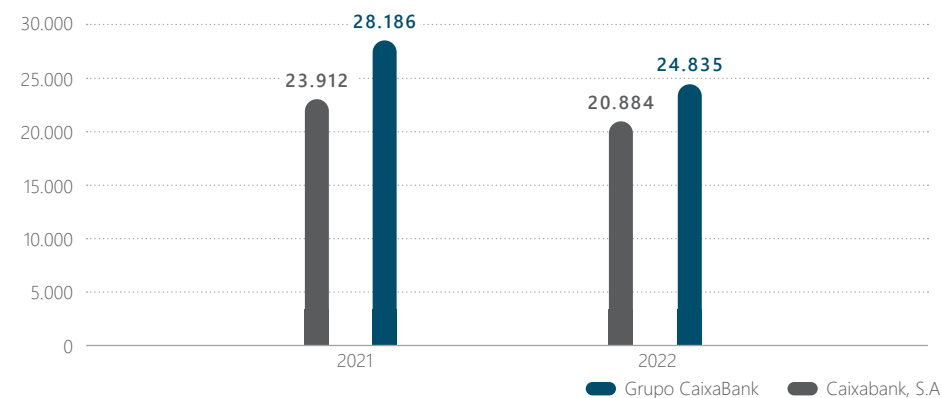
HUELLA DE CARBONO OPERATIVA DEL GRUPO CAIXABANK (TCO₂EQ)

				2021¹		2022	
Concepto			Fuente	Caixabank, S.A.	Grupo CaixaBank	Caixabank, S.A.	Grupo CaixaBank
Alcance 1	Combustión en fuentes fijas	Calderas o equipos de emergencia	Gasóleo C	682,61	817,43	326,46	415,48
			Gas natural	970,07	1.017,72	791,13	892,75
	Combustión en fuentes móviles	Vehículos de renting		1.291,95	4.096,07	960,40	4.161,52
	Fugas de gases refrigerantes	Gases refrigerantes		2.818,00	3.326,17	3.548,13	4.106,54
Alcance 2		Market-based method		374,17	1.153,55	0	0
		Location-based method		32.784,12	43.978,80	31.994,66	42.670,71
		Electricidad autoconsumo		0	0	0	0
Alcance 3	3.1 Compra de bienes y servicios	Agua de red		195,14	195,14	153,31	153,31
		Papel A4		3.105,14	3.105,14	2.054,94	2.054,94
		Papel otros		4.126,67	4.126,67	3.489,20	3.489,20
		Otros bienes (tóner, vinilos y tarjetas)		824,34	824,34	647,63	647,63
	3.2 Bienes de capital	Ordenadores, monitores, teclados		3.946,41	3.946,41	1.440,47	1.440,47
	3.3 Combustible y actividades relacionadas con la energía (no convencional)	Cadena de valor y transporte de la electricidad no renovable		122,64	122,64	0	0
	3.4 Generación de residuos	Soporte informático y tóner		1.359,62	1.359,62	1.783,20	1.783,20
	3.5 Desplazamientos corporativos	Avión, tren, coches		4.094,94	4.094,94	5.689,98	5.689,98
		Alcance 1		5.762,63	9.257,38	5.626,12	9.576,29
		Alcance 2 (Market-based)		374,17	1.153,55	0	0
	Alcance 2 (Location-based)		32.784,12	43.978,80	31.994,66	42.670,71	
Total	Alcance 3		17.774,91	17.774,91	15.205,96	15.205,96	
	Total (Market-based)		23.911,70	28.185,84	20.884,84	24.835,01	
	Total (Location-based)		56.321,66	71.011,09	52.879,50	67.505,72	
	Total por empleado (Market-based)		0,65	0,57	0,49	0,56	



Uno de los hitos alcanzados en 2022 es la

CERTIFICACIÓN MEDIANTE GARANTÍAS DE ORIGEN RENOVABLE DE LA TOTALIDAD DE LA ENERGÍA CONSUMIDA POR EL GRUPO, DE FORMA QUE SE HA ALCANZADO EL OBJETIVO CERO EMISIONES EN EL ALCANCE 2



¹ Los datos de la huella de carbono operativa presentados en el EINF 2021 incluían la suma de los perímetros de cálculo históricos de CaixaBank y Bankia, que no eran iguales. Estos datos han sido recalculados respecto a la publicación del EINF 2021 con la voluntad de unificar este perímetro y poder comparar las emisiones de 2021 y 2022, así como la consecución de los objetivos marcados.

MEDIDAS DE EFICIENCIA AMBIENTAL Y CERTIFICACIONES



Caixabank, S.A. cuenta con 5 edificios certificados con ISO 14001, 1 edificio certificado con ISO 50001 y 1 edificio certificado bajo el Reglamento EMAS, así como del Distintivo de Calidad Ambiental en todas las oficinas de la red en Cataluña.

» ELECTRICIDAD

100 %

DE LA ENERGÍA ELÉCTRICA consumida es de origen renovable certificado

- 14,1 %

REDUCCIÓN¹ del consumo de energía eléctrica desde 2021

731

OFICINAS monitorizadas

961

OFICINAS telegestionadas

27

EDIFICIOS monitorizados y/o telegestionados

» PAPEL

	2021	2022
Consumo papel (t)	1.246,22	814,95
Consumo papel por empleado	0,03	0,02

» AGUA

	2021	2022
Consumo agua (m³)	506.847	398.205
Consumo agua por empleado	13,80	9,34

» RESIDUOS

	2021	2022
Cartuchos de tóner (unidades)	42.337	38.040
Soporte informático (t)	1.262	984

DIMENSIONES DEL PLAN DE MOVILIDAD SOSTENIBLE



¹ Dato del consumo energético del Grupo CaixaBank.

TRANSFORMACIÓN DIGITAL

TECNOLOGÍA



MEJOR BANCO

DIGITAL EN BANCA
de particulares en España
2021 por Global Finance



1.051 MM €

INVERTIDOS
en desarrollo y tecnología



+60 MM €

INVERTIDOS
en seguridad de la información

LÍDER EN CANALES DIGITALES
EN ESPAÑA

05

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE QUE CUBRE ESTE CAPÍTULO Y CONTRIBUCIÓN DE CAIXABANK



» TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

- > Inversión en desarrollo y tecnología
- > Inversión en seguridad de la información
- > Proyecto Estratégico de Digitalización



» INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA

- > Inversión en desarrollo y tecnología
- > Inversión en seguridad de la información
- > Proyecto Estratégico de Digitalización



» PRODUCCIÓN Y CONSUMOS RESPONSABLES

- > Certificación BCorp imagin



» PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS

- > Inversión en seguridad de la información



RELACIÓN DIGITAL

CaixaBankNow

LÍDER
EN CANALES DIGITALES

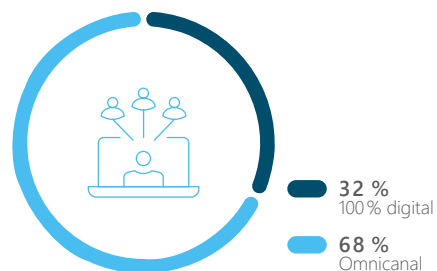
» CLIENTES DIGITALES

11,2 MM
ESPAÑA

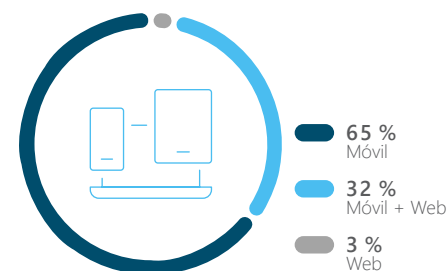
0,9 MM
PORTUGAL

Agrupar todos los servicios digitales de la entidad bajo un mismo concepto.

» DETALLE DE LOS CLIENTES DIGITALES



4,6 MM
DE CLIENTES SE CONECTAN DIARIAMENTE



2,1 MM
CLIENTES TOP HEAVY USERS¹
en España

GLOBAL
FINANCE

- > **Mejor banco digital** en banca de particulares en España 2022, Global Finance
- > **Mejor aplicación móvil** de banca de particulares en Europa Occidental por Global Finance por tercer año consecutivo



- > **Mejor entidad global** en Análisis de datos e Inteligencia Artificial 2022
- > **"Silver"** en la categoría de Banco Más Innovador del Mundo (Global Innovator 2022)

Qorus-Accenture

¹ Clientes con más de 130 días con conexión a canales digitales durante 6 meses.

» EL CANAL MOBILE CLAVE

NowMobile es una *app* con personalización, inteligencia artificial y que permite la firma de las transacciones desde el móvil.

1,9 MM
DE COMPRAS REALIZADAS
con el móvil

4,9 MM
DE TARJETAS DESCARGADAS
con el teléfono móvil

» BPI NET



55,3 %
CLIENTES DIGITALES



400 MIL
USUARIOS HABITUALES
en Banca Digital



670 MIL
USUARIOS HABITUALES
en BPI App

» COMERCIALIZACIÓN POR CANALES DIGITALES

El canal digital se va transformando en un canal generador de ventas y que ha mantenido un crecimiento sostenido en los últimos años.

26,7 %
PLANES
de pensiones

17 %
FONDOS
de inversión
y carteras

14,7 %
DE TARJETAS

» MEDIOS DE PAGO

96.572 MM €
FACTURACIÓN DE TARJETAS

593.241
PUNTOS DE VENTA

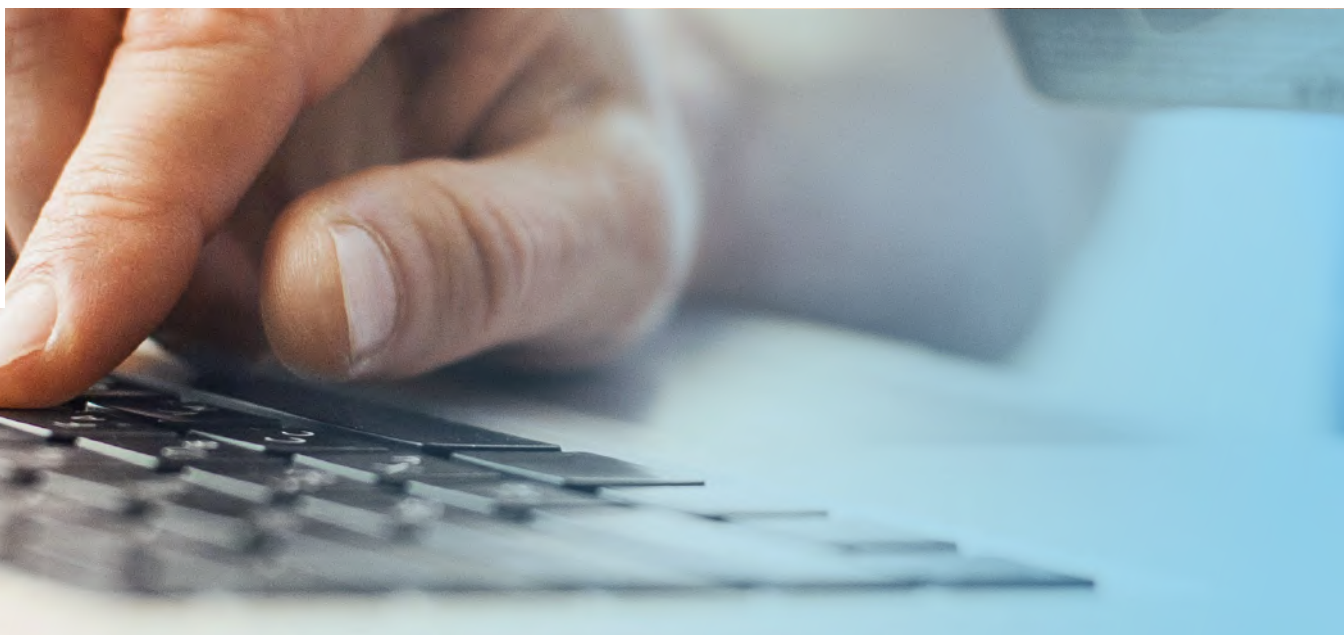
7,2 MM
CLIENTES DE BIZUM

Comercia Global Payments
(20% participación)
#1 métodos de pago

CaixaBank
PAYMENTS & CONSUMER



Alianzas para mejorar la propuesta de valor con los servicios.



inTouch

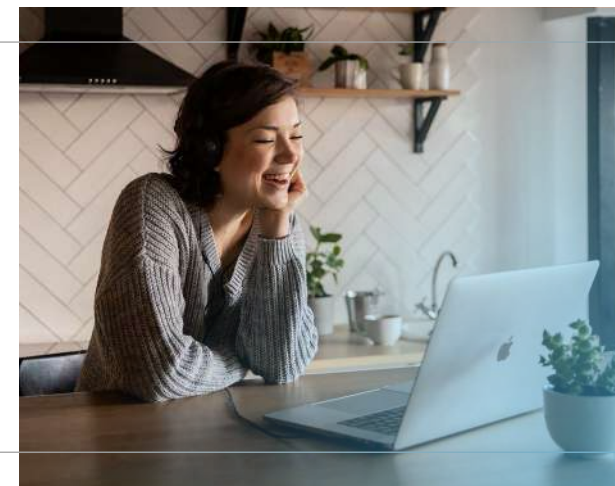
Modelo de relación con los clientes financieros que une las herramientas de comunicación remota (videollamada, llamada de voz, correo electrónico, WhatsApp, etc.) con la relación de confianza que proporciona un gestor experto que, apoyado en las capacidades tecnológicas de CaixaBank, pueda atender las necesidades de los clientes a través de todo tipo de canales a distancia.



3,4 MM
CLIENTES QUE USAN INTOUCH



1.944
GESTORES INTOUCH



Comunidad *lifestyle* de los clientes 100 % digitales.



60 %
DE LOS USUARIOS
DE IMAGIN
acceden a la *app* más
de 3 veces por semana

42 MM
DE ACCESOS
a la aplicación

**Certificación
B CORP** por su
impacto positivo en
el medioambiente y
en la sociedad

7 MM
DE OPERACIONES
mensuales de Bizum a
través de imagin

4,2 MM
DE USUARIOS

» COMPROMISO CON LA SOSTENIBILIDAD

imaginPlanet engloba las iniciativas de impacto positivo en materia de sostenibilidad ambiental y social de su comunidad, promoviendo una sociedad más sostenible y respetuosa con el entorno:

REFORESTACIÓN DE ZONAS DEVASTADAS

300.000
ÁRBOLES PLANTADOS

+ 400
TONELADAS DE CO₂ COMPENSADAS

IMAGIN SEABINS

Instalación en diferentes puertos del territorio español de un innovador dispositivo marino que contribuye a la limpieza de mares y océanos a través de la captura de plásticos, restos flotantes y microfibras

21
TONELADAS DE PLÁSTICOS RECOGIDOS CON **SEABINS**

IMAGIN PLANET CHALLENGE

El programa de emprendimiento en sostenibilidad donde jóvenes universitarios desarrollan sus ideas de negocio

+1.700
PARTICIPANTES

+500
EQUIPOS

**UN PROYECTO GANADOR
ATOM**

que nace con el objetivo de hacer más sostenible el sector de la energía mediante la generación y acumulación de hidrógeno verde

IMAGINMETAHACK

Un nuevo reto en el que 20 equipos han competido para crear videojuegos en la plataforma de *PlayStation* "Dreams" con foco en la resolución de retos de sostenibilidad

» MODELO DE INNOVACIÓN ABIERTA

- > **imaginLand:** el espacio de imagin en el metaverso, convirtiéndose en la primera *fintech* europea con presencia activa en el mundo virtual
- > **imaginAcademy:** un nuevo programa de contenidos digitales para promover los conocimientos sobre finanzas y gestión económica entre los jóvenes



Integración en la *app* de una **calculadora** para que los usuarios puedan medir su huella de carbono

SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

Más de 60 MM € invertidos en seguridad de la información Grupo CaixaBank

EQUIPO CORPORATIVO

+ 80

EMPLEADOS

en equipos en Barcelona, Madrid y Oporto

52 %

EXTERNALIZACIÓN

+ 90

CERTIFICACIONES

de los empleados del equipo

24 h

X 7 DÍAS

Security Operations Center externo

BENCHMARKS

	BITSIGHT ¹	CNPIC ²	INCIBE ³	DJSI ⁴
CaixaBank	800/900	9/10	4,6/5	97/100
PEERS	785/900	8,4/10	4,05/5	89/100

BITSIGHT

PEER 1 800
✈ 800

PEER 2 790

PEER 4 720

ADVANCED

INTERMEDIATE

PEER 3 780

¹ Bitsight. Media entidades financieras españolas.

³ INCIBE. CyberEX España 2022.
⁴ DJSI 2022. Information Security.

² CNPIC. Informe Ciberresiliencia 2022.

CULTURA DE SEGURIDAD

99 %

PLANTILLA

que ha realizado el curso de seguridad

12

SIMULACROS

de phishing por empleado

59

0-CLICKERS

en campaña de phishing

ENVÍO

DE NEWSLETTER

con tips y consejos a los clientes

PODCAST

SOBRE CIBERSEGURIDAD

disponible para los clientes

AVISOS

DE SEGURIDAD

en diferentes medios y en redes sociales

DEFENSA ACTIVA

6

EJERCICIOS DE RED TEAM AL AÑO BASADOS EN EL FRAMEWORK TIBER-EU.

Pioneros con programa de Bug-Bounty, programa de recompensa en el descubrimiento de fallos y vulnerabilidades

INICIATIVAS



TRAPEZE

Mejora de control de la privacidad de los datos de cliente en servicios financieros por parte de los usuarios finales



CONCORDIA

Centro de ciberseguridad paneuropeo x-sector



ENSURESEC

Mejora securización de servicios de e-commerce



INFINITECH

Controles basados en analítica de datos para la evaluación del riesgo de seguridad y fraude en el entorno financiero



REWIRE

Certificación de capacidades para los profesionales que se dedican a la ciberseguridad en el ámbito financiero europeo

CERTIFICACIONES



Modelo de ciberseguridad avanzado certificado bajo certificación ISO 27001 y constituido como CERT oficial, mediante un equipo de especialistas entrenado y preparado las 24 horas



EFICIENCIA Y DIGITALIZACIÓN

1.051 MM€ invertidos en desarrollo y tecnología Grupo CaixaBank

» INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

Se dispone de dos Centros de Proceso de Datos (CPD) de altas prestaciones que cubren las necesidades del negocio.

214.567 MM

DE TRANSACCIONES
procesadas

~29.000

TRANSACCIONES
por segundo

1.035

APLICACIONES GESTIONADAS
en la nube interna

~83 %

INCIDENCIAS RELEVANTES
resueltas en menos de 4 horas

» CONSOLIDACIÓN DE LA INTEGRACIÓN TECNOLÓGICA

- > Integración en una sola plataforma de toda la información y operativa de dos entidades de gran complejidad

» PLAN ESTRATÉGICO IT

- > Da respuesta a las necesidades actuales y futuras para acompañar al negocio, seguir a la vanguardia del mercado y aprovechar las oportunidades que ofrece la tecnología
- > Visión agregada del conjunto de líneas estratégicas, programas e iniciativas a acometer durante los próximos 3 años

» BIG DATA

- > Plataforma informacional con un repositorio centralizado del gobierno necesario para garantizar su calidad y disponibilidad de los datos y soluciones tecnológicas para sacar el máximo valor de los datos en usos analíticos y de inteligencia artificial

12.992
MÉTRICAS CERTIFICADAS
en DataPool
20 TB
DE DATOS GESTIONADOS
diariamente

» JOURNEY TO CLOUD

- > CloudNow es el programa de evolución de los sistemas CaixaBank hacia la cloud pública

> 4,2 MM€
AHORROS CLOUDNOW
PE 2022-2024,
Objetivo 2024: 8,5 MM€

> 25 %
ABSORCIÓN CLOUD
PE 2022-2024,
Objetivo 2024: 32 %

» NUEVAS TECNOLOGÍAS

» LA MEJORA DE LA PRODUCTIVIDAD ES CLAVE PARA LA ADOPCIÓN DE LAS ÚLTIMAS TECNOLOGÍAS.

444

CASOS DE ROBOTICS
implantados¹

15

ASISTENTES COGNITIVOS
para asistir a procesos
administrativos

86 %

RESPUESTAS AUTOMÁTICAS
del asistente virtual con
empleados del Canal Oficina

7.260.434

CONVERSACIONES
iniciadas con asistente virtual de
empleados del Canal Oficina

» LA IMPLANTACIÓN DE NUEVAS TECNOLOGÍAS ES CLAVE PARA LA EFICIENCIA OPERATIVA.

Reducción del tiempo dedicado a procesos administrativos en oficinas, como es el caso de la gestión automática de incidencias en el cargo de recibos.

88

OPERATIVAS AUTOMATIZADAS
por el asistente virtual

» ACUERDOS Y ALIANZAS

» ACUERDO ADOBE

Nueva plataforma *Real Time Customer Data Platform* y *Adobe Journey Optimizer*, que permite centralizar los datos de los clientes para crear un único perfil de cliente y habilitar acciones de marketing en tiempo real a través de cualquier canal.

» MICROSOFT

Contrato estructurado bajo el acuerdo EA (*Enterprise Agreement*) con los objetivos de:

- > Acompañamiento flexible en estrategia hacia el cloud
- > Necesidad de visión corporativa y escalable para la incorporación de las necesidades del proyecto de integración de Bankia
- > Estabilidad en los costes para los próximos años

» SALESFORCE

Creación de una red de alianzas estratégicas que contribuya al avance del proceso de transformación tecnológico, para estudiar cómo la innovación tecnológica permite un mejor conocimiento de las necesidades de los clientes.

» PALO ALTO

Nuevo acuerdo, que hace posible agrupar todos los servicios bajo un único contrato en formato *partnership* a 5 años, que permite a CaixaBank:

- > Una mayor protección ante nuevas ciberamenazas
- > Disponibilidad de un equipo local dedicado con dos figuras: SAM (*Service Account Management*) y TAM (*Technical Account Manager*)
- > Disponibilidad de un *executive sponsor* de primer nivel (el CEO o CTO de la compañía)
- > Mejora de las eficiencias y ahorro de costes

¹ Datos acumulados. En el año 2022 se han creado 3 nuevos robots y se han dado de baja 10.

ACTUACIÓN RESPONSABLE

RESPONSABILIDAD



PLAN

DE BANCA SOSTENIBLE
alineado con el Plan
Estratégico 2022-2024



NUEVA
POLÍTICA CORPORATIVA
de gestión de riesgos de
sostenibilidad/ASG



INCLUIDO
EN EL S&P GLOBAL
SUSTAINABILITY YEARBOOK
2023

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE QUE CUBRE ESTE CAPÍTULO Y CONTRIBUCIÓN DE CAIXABANK



» IGUALDAD DE GÉNERO

- > Índice de Igualdad de Género de Bloomberg
- > Adhesión a los *Women Empowerment Principles* de las Naciones Unidas
- > Comité de Diversidad



» CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES

- > Adhesión a *United Nations World Tourism Organization*
- > Adhesión al marco establecido por el *Global Maritime Forum*



» PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES

- > Socio Signatory de la Red Española del Pacto Mundial de las Naciones Unidas
- > Adhesión a los Principios de Inversión Responsable de las Naciones Unidas
- > Inclusión en el *Dow Jones Sustainability Index*
- > Inclusión en la *A list* de CDP



» PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS

- > Control y cumplimiento a través de diferentes comités
- > Proceso de debida diligencia y evaluación de los DD. HH.
- > Principales políticas de ética e integridad

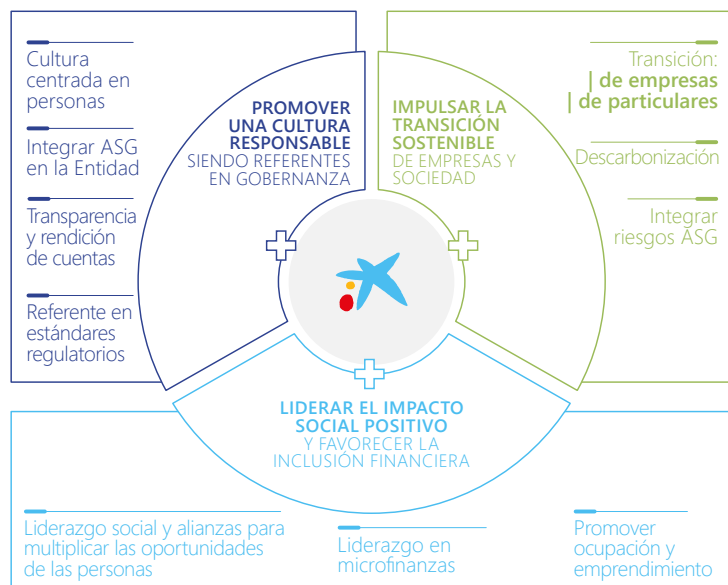


» ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

- > Adhesiones nacionales e internacionales

PLAN DE BANCA SOSTENIBLE

ALINEADO CON EL PLAN ESTRATÉGICO 2022-2024



PRINCIPALES POLÍTICAS Y PRINCIPIOS DE ÉTICA E INTEGRIDAD

	CÓDIGO ÉTICO Y PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN		POLÍTICA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS LABORALES	PRINCIPIOS DE DERECHOS HUMANOS DE CAIXABANK > Resumen del proceso de debida diligencia y <i>assessment</i> en DD. HH. ¹
	POLÍTICA DE CONTROL Y GESTIÓN DEL RIESGO FISCAL		DECLARACIÓN SOBRE CAMBIO CLIMÁTICO	
	PRINCIPIOS DE COMPRAS		CÓDIGO DE CONDUCTA DE PROVEEDORES	PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN DE LA POLÍTICA CORPORATIVA DE GESTIÓN DE RIESGOS DE SOSTENIBILIDAD/ ASG
	PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN EN MATERIA DE SOSTENIBILIDAD		PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN EN MATERIA DE PRIVACIDAD Y DERECHOS DE LOS CLIENTES DE CAIXABANK	
	PRINCIPIOS GENERALES DE LA POLÍTICA CORPORATIVA ANTICORRUPCIÓN			

OBJETIVOS DEL PLAN DE BANCA SOSTENIBLE 2022-2024

» GLOBAL

- > 64.000MM€ movilizados en finanzas sostenibles² >> Avance realizado a 31/12/2022 **23.583 MM€ MOVILIZADOS**
- > Mantener categoría "A" en el indicador sintético de sostenibilidad >> **A CATEGORÍA** Calculada a 31/12/2022

» AMBIENTAL

- > Avanzar en la descarbonización de la cartera para alcanzar 0 emisiones netas en 2050 >> Reducir en un 30% la intensidad media de su cartera crediticia del sector eléctrico, y en un 23% las emisiones absolutas financiadas al sector de petróleo y gas antes de 2030.

» SOCIAL

- > 413.300 beneficiarios de MicroBank, el banco social del Grupo CaixaBank >> Avance realizado a 31/12/2022 **103.181 BENEFICIARIOS** MicroBank

» BUEN GOBIERNO

- > 42% de mujeres en posiciones directivas >> **41,8%** indicador calculado a 31/12/2022

¹ Publicado en 2020 y actualizado en 2021.
² Ver nota 1 de la página 51.

GOBERNANZA DE LA SOSTENIBILIDAD



Consejo de Administración: máximo órgano responsable de la aprobación de la estrategia y los Principios de actuación en materia de sostenibilidad y de supervisar su implantación

ÓRGANOS DE GOBIERNO

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

COMISIÓN DE AUDITORÍA Y CONTROL

Funciones relacionadas con la información no financiera y la eficacia de los sistemas de control interno.

COMISIÓN DE NOMBRAMIENTOS Y SOSTENIBILIDAD

Supervisa el cumplimiento de las políticas y reglas de la Entidad en materia medioambiental y social.

COMISIÓN DE RIESGOS

Propone al Consejo la política de riesgos del Grupo que incluye los temas ASG.

ÓRGANOS DE GESTIÓN

COMITÉ DE DIRECCIÓN

Aprueba las líneas de acción en el ámbito de la sostenibilidad.

COMITÉ DE SOSTENIBILIDAD

Garantiza que se implante con éxito la estrategia de sostenibilidad y su impulso en la organización.

COMITÉ GLOBAL DEL RIESGO

Gestiona, controla y supervisa de forma global los riesgos en los que pueda incurrir el Grupo.



GESTIÓN RESPONSABLE

PRINCIPALES COMITÉS

» COMITÉ DE SOSTENIBILIDAD

Aprueba la estrategia y las prácticas de sostenibilidad de CaixaBank y realiza el seguimiento de las mismas, además de proponer y elevar las políticas generales para la gestión de la sostenibilidad.

 **Frecuencia:** mensual

» COMITÉ DE PRODUCTO

Comprueba la calidad y eficacia de los nuevos productos y servicios, analizando sus características, riesgos asociados y su adaptación a la normativa de transparencia y protección al cliente.

 **Frecuencia:** quincenal

234
PRODUCTOS Y/O
SERVICIOS
analizados

2
PRODUCTOS Y/O
SERVICIOS
denegados en primera instancia

» COMITÉ DE TRANSPARENCIA

Garantiza la transparencia en el diseño y la comercialización de los instrumentos financieros, productos bancarios y de seguros de ahorro e inversión.

 **Frecuencia:** mensual

» COMITÉ DE RIESGO REPUTACIONAL

Realiza el seguimiento de la estrategia y las prácticas de responsabilidad corporativa y propone y eleva las políticas generales para la gestión de la responsabilidad corporativa y de la reputación.

 **Frecuencia:** mensual

» COMITÉ GLOBAL DEL RIESGO

Gestiona, controla y monitoriza de forma global los riesgos incluidos en el Catálogo de Riesgos Corporativo del Grupo CaixaBank.

 **Frecuencia:** mensual

» COMITÉ DE POLÍTICAS DE RIESGO DE CRÉDITO

Aprueba o, en su caso, toma conocimiento y monitoriza las políticas y criterios vinculados a la concesión y gestión del riesgo de crédito.

 **Frecuencia:** mensual

» COMITÉ DE DIVERSIDAD

Crea, impulsa y garantiza la implantación de iniciativas para fomentar la diversidad y la inclusión en la Entidad, con el fin de desarrollar el talento asegurando la meritocracia y la igualdad de oportunidades.

 **Frecuencia:** trimestral

» COMITÉ DE GOBIERNO DE LA INFORMACIÓN Y CALIDAD DEL DATO

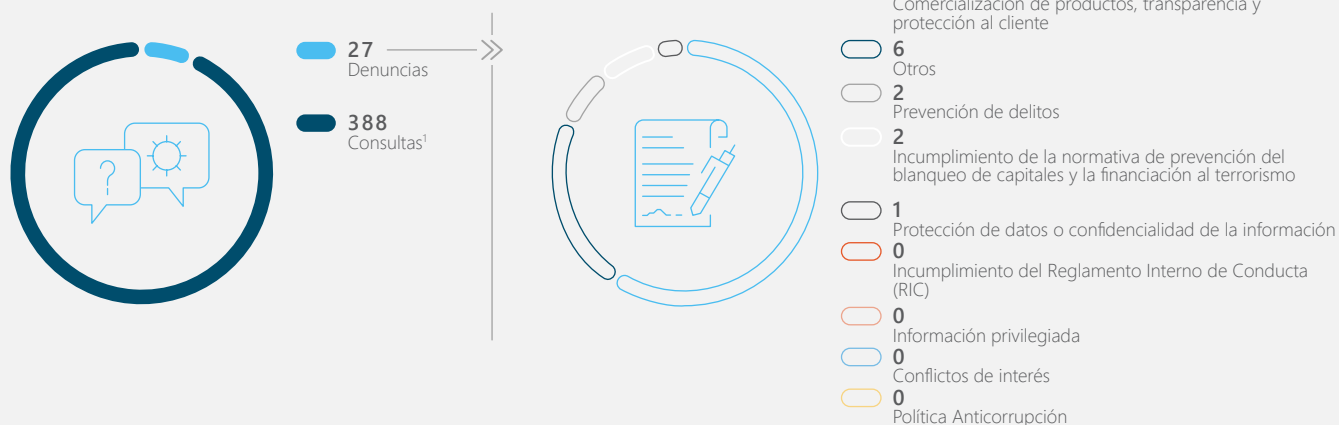
Vela por la coherencia, consistencia y calidad de la información a reportar tanto al regulador como a la dirección del Grupo, aportando en todo momento una visión transversal de la misma.

 **Frecuencia:** trimestral

CANAL DE CONSULTAS Y DENUNCIAS

El Canal de Consultas y el Canal de Denuncias se constituyen como herramientas esenciales en la prevención y corrección de incumplimientos normativos. Los canales corporativos de Grupo CaixaBank están alineados con las mejores prácticas nacionales e internacionales.

» DETALLES CANAL DE CONSULTAS Y DENUNCIAS



AUTOCONTROL



CaixaBank está adherida de manera voluntaria a Autocontrol, la Asociación para la Autorregulación Comercial, a favor de las buenas prácticas publicitarias



¹ Adicionalmente, se registran 3 consultas gestionadas por la filial BPI Gestão de Ativos por fuera del canal corporativo correspondientes al ámbito del RIC.

ADHESIONES Y ALIANZAS

TRANSVERSALES ASG



Iniciativa internacional de la ONU que promueve el desarrollo sostenible a través de la alineación de la actividad empresarial con diez principios sobre derechos humanos, normas laborales, medioambiente y lucha contra la corrupción. CaixaBank (2005); MicroBank y VidaCaixa (2009); CABK AM (2011) y BPI (2021).



Promueve las finanzas sostenibles y la integración de aspectos ambientales y sociales en el negocio (2018). Los Principios, por su parte, son una iniciativa voluntaria para promover la alineación de la actuación de los bancos con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y el Acuerdo de París. CaixaBank (2019).



Impulsan la gestión de inversiones con base en criterios ambientales, sociales y de buen gobierno. VidaCaixa (2009), CaixaBank AM (2016) y BPI Gestão de Ativos (2019).



Iniciativa que fomenta el desarrollo y ampliación de las soluciones innovadoras de gestión de riesgos y seguros que contribuyan a la sostenibilidad medioambiental, social y económica. VidaCaixa (2020).



Promoción de la inversión sostenible y responsable en España (2011)¹.



Entidad que representa a las cajas de ahorro y banca minorista en Europa. Existen diferentes comités con participación de equipos de CaixaBank.



Entidad que representa a las cajas de ahorro en España. Existen diferentes comités con participación de equipos de CaixaBank.



Fomenta, promueve y divulga nuevos conocimientos sobre la sostenibilidad y el impacto social (2005).



Cátedra BPI / Fundación "la Caixa" en finanzas responsables. Promueve la investigación y la educación sobre el papel de las finanzas en el progreso de la sociedad y el desarrollo económico, junto con la Nova School of Business Economics. BPI (2020).



Persigue la consecución de los ODS mediante el fomento de las inversiones de impacto. CaixaBank Asset Management ostenta la presidencia del SpainNAB, el Consejo Asesor para la Inversión de Impacto (2019).



Persiguen asegurar que se destina suficiente capital privado a inversiones sostenibles. Adscritos a la red de centros europeos para la sostenibilidad de las Naciones Unidas (2019).



Fomenta la integración de aspectos sociales, medioambientales y de gobernanza en la gestión de las empresas (2010).



Promueve el compromiso de las empresas en la mejora de la sociedad con actuaciones responsables. CaixaBank está en el patronato y en el Consejo Asesor (2011).



Realiza un seguimiento del cumplimiento de los ODS por parte de empresas españolas. Creado por Fundación "la Caixa" en colaboración con la Cátedra Liderazgo y Sostenibilidad de ESADE (2017).



Promueven el desarrollo e integridad en el mercado de bonos verdes y sociales (2018, 2021).



Grupo de trabajo con otras entidades financieras y académicas y expertos para crear una herramienta común de medición y valoración de impactos. CaixaBank (2022).



Defiende la RSC y la lucha contra la corrupción de las empresas españolas (2019).



Organismo de las Naciones Unidas que promueve el turismo responsable y accesible para todos (2019).



Asociación española de profesionales de responsabilidad social. CaixaBank es vocal de la Junta (2015).

¹ Adhesión de Bankia, integrada en CaixaBank.

AMBIENTAL

Net Zero Banking Alliance

Compromiso de alcanzar la neutralidad en emisiones netas de gases de efecto invernadero de las carteras de crédito y de inversión en 2050 como fecha límite (2021).

Net Zero Asset Owner Alliance

Iniciativa impulsada por Naciones Unidas y PRI que implica el compromiso de realizar una transición de sus carteras hacia un nivel de emisiones netas de gases de efecto invernadero cero en 2050. VidaCaixa (2022).

Compromiso colectivo para la acción climática



Compromiso para la alineación de la estrategia de negocio con los objetivos de temperatura del Acuerdo de París (2019).

TCFD Task Force on Climate-related Financial Disclosures

Iniciativa del *Financial Stability Board* que promueve la divulgación de las exposiciones climáticas de las empresas (2018).



Alianza de instituciones financieras para desarrollar e implementar una metodología de medición y *reporting* de emisiones de gases de efecto invernadero asociadas con préstamos e inversiones (2021).



Compromiso para aplicar un marco voluntario de gestión de riesgos para determinar, evaluar y gestionar el riesgo ambiental y social en la financiación de proyectos (2007).



Iniciativa que impulsa el diálogo con las compañías del mundo con mayor niveles de emisiones con efecto invernadero. VidaCaixa y CABK AM (2018).



Promueve el crecimiento económico ligado a una economía sostenible, circular y eficiente a través de la colaboración público-privada, CaixaBank es socio fundador (2016).



Cátedra para promover la innovación y la sostenibilidad en la industria de los agronegocios (2016).



European Green Hydrogen Alliance. Promueve y desarrolla la producción de hidrógeno verde renovable como motor de descarbonización para alcanzar los objetivos climáticos de la Unión Europea (2021).



Marco establecido por el *Global Maritime Forum* para evaluar y divulgar la alineación climática de las carteras de financiación del transporte marítimo. Su propósito es comprometerse a mejorar el papel de las finanzas marítimas para abordar los objetivos climáticos globales (2022).

GOBERNANZA

closingap

Alianza de empresas que actúa como clúster de referencia, con colaboración público-privada, y que analiza el coste de oportunidad económico y social de las brechas de género (2021).



Principios promovidos por las Naciones Unidas para promover la igualdad de género y el empoderamiento de la mujer en el trabajo y la comunidad. CaixaBank (2013) y BPI (2021).



Promovido por el Pacto Mundial de las Naciones Unidas con el objetivo de aumentar la representación de las mujeres en los consejos de administración de las empresas y en los puestos de dirección ejecutiva (2020).



Asociación española sin ánimo de lucro que fomenta un ambiente inclusivo y respetuoso con la diversidad LGBTI en el entorno laboral. CaixaBank (2022).



Alianza internacional para unificar la respuesta global en cibercrimen de la que CaixaBank es cofundador (2013).

SOCIAL



Alianza con "la Caixa", la primera Obra Social de España y una de las mayores fundaciones del mundo.



Iniciativa para fomentar la mejora de la salud y la inclusión financiera de clientes y sociedad en general (2021).



Iniciativa de diálogo colaborativo impulsada por PRI con el fin de actuar e influir a compañías y otras instituciones para actuar en materia de derechos humanos y sociales. CaixaBank AM y VidaCaixa (2022).



El Programa Fincas de Estímulo de la Educación Financiera, Fincas-Educa, promovido por CECA y Fincas, tiene como objetivo mejorar el nivel y la calidad de la cultura financiera de la sociedad española (2018).

Protocolo Estratégico para Reforzar el Compromiso Social y Sostenible de la Banca

Para reforzar el compromiso social y sostenible de la banca relativo a las medidas de fomento de la inclusión financiera, adhesión a través de CECA (2021).



Promueve las microfinanzas como una herramienta para combatir la exclusión social y financiera en Europa a través del autoempleo y la creación de microempresas. MicroBank (2008).



Su misión es impulsar la cohesión y fortalecer la integración social en Europa financiando proyectos con un fuerte componente social (2008).



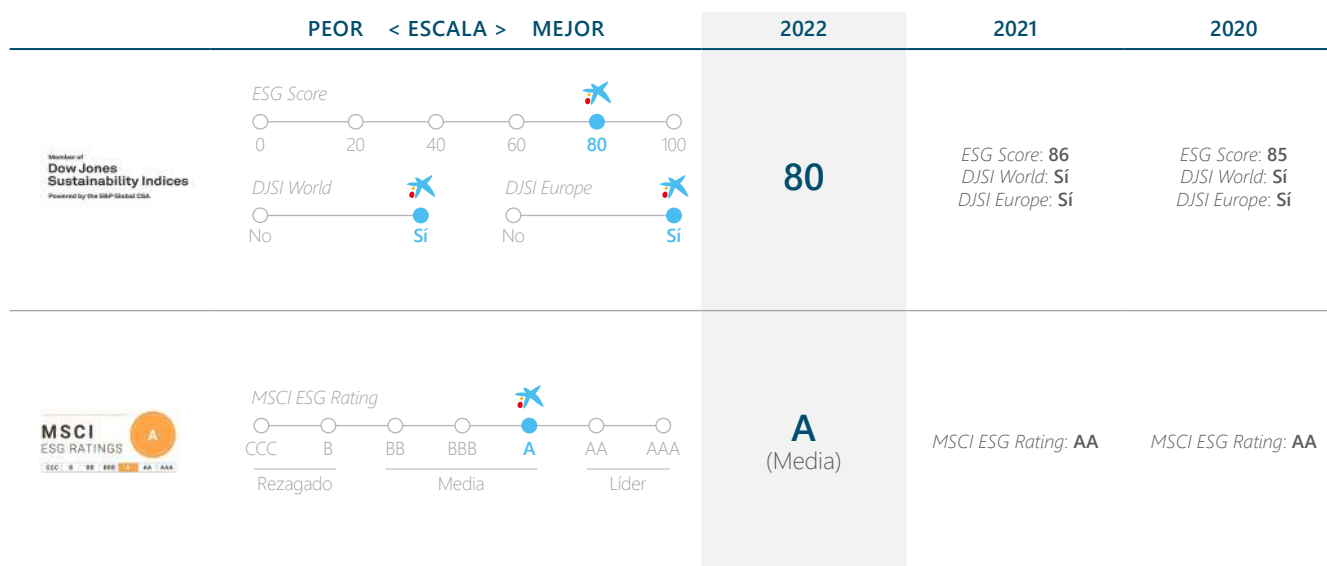
Su misión principal es apoyar a las microempresas y a las pequeñas y medianas empresas europeas (pymes) ayudándolas a acceder a la financiación (2018).

ÍNDICES Y RATINGS DE SOSTENIBILIDAD

Reconocimiento por parte de los principales índices y agencias de calificación en sostenibilidad.

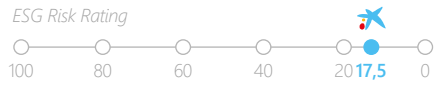
Satisface las expectativas de inversores que apuestan por estrategias a largo plazo y que incluyen criterios ASG en sus decisiones de inversión.

 Incluida en el <i>S&P Global Sustainability Yearbook 2023</i> por undécimo año consecutivo y distinguida con el reconocimiento <i>Top 10%, S&P Global ESG Score 2022</i>, por su excelente desempeño en sostenibilidad.	 Incluida por 5.º año consecutivo en el <i>Bloomberg Gender Equality Index</i>, como reconocimiento del esfuerzo en transparencia y en lograr que las mujeres avancen en el mundo empresarial, posicionándose entre las 5 primeras empresas del mundo.	 CaixaBank, incluida en <i>CDP Supplier Engagement Leader 2022</i> en reconocimiento a sus esfuerzos por reducir el riesgo climático dentro de su cadena de suministro.	 Certificación del Índice de Buen Gobierno Corporativo emitida por AENOR, obteniendo la calificación máxima de G++. Este índice mide el grado de cumplimiento en este aspecto a partir de 9 variables (Consejo de Administración desde diversos ángulos, la participación en la Junta General de Accionistas, la transparencia, la sostenibilidad y gobernanza ASG), 41 indicadores y 165 criterios de evaluación.	 Primera entidad certificada por AENOR como organización comprometida con las personas mayores por su propuesta de valor en el segmento sénior, basada en mejorar la experiencia de sus clientes con servicios de calidad inclusivos y protocolos específicos.
--	--	---	--	--




INCLUSIÓN EN DOW JONES SUSTAINABILITY INDEX WORLD POR 11.º AÑO CONSECUTIVO



	PEOR < ESCALA > MEJOR	2022	2021	2020
 ESG Risk Rating  ESG Risk Level 		Riesgo bajo (17,5)	ESG Risk Rating: 19 ESG Risk Level: Bajo	ESG Risk Rating: 22,6 ESG Risk Level: Medio
 ESG Corporate Rating  ESG Decile Ranking  Corporate ESG Performance 		C Categoría: Prime Transparencia: Muy alto Decile ranking: #1	ESG Corporate Rating: C ESG Decile Ranking: 1 Corporate ESG Performance: Prime	ESG Corporate Rating: C ESG Decile Ranking: 1 Corporate ESG Performance: Prime
 ESG Overall Score  ESG Category 		60¹ (Advanced)	ESG Overall Score: 60 ESG Category: Advanced	ESG Overall Score: 54 ESG Category: Robust
 ESG Rating 		4,1	ESG Rating: 4	ESG Rating: 4,4
 Climate Change Rating 		A (Liderazgo)	Climate Change Rating: A	Climate Change Rating: A-

¹Score 2021, en 2022 el analista no ha realizado la evaluación.

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

CaixaBank, por su dimensión y compromiso social, **contribuye a todos los ODS** a través de su actividad, acción social y alianzas estratégicas.

CaixaBank es **Socio Signatory** de la Red Española del **PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS DESDE 2005**

LA ENTIDAD INTEGRA LOS 17 ODS DE LAS NACIONES UNIDAS

en su Plan Estratégico y Plan de Banca Sostenible, además de contribuir de forma transversal a todos ellos y de forma coherente con su compromiso con los Principios de Banca Responsable impulsados por UNEP FI

CaixaBank mantiene una **ALIANZA ESTRATÉGICA** con la **Fundación "la Caixa"**, su accionista de referencia

» PRIORITARIOS | ODS INTERRELACIONADOS

		Compromiso con las personas
		Compromiso con la sociedad
		Compromiso con el planeta

CONTRIBUCIÓN DEL GRUPO CAIXABANK A LOS ODS

CaixaBank centra su perímetro de acción con más intensidad en 4 ODS prioritarios que permiten llevar a cabo la misión de la entidad:

Contribuir al bienestar financiero de sus clientes y al progreso de toda la sociedad.

Los 4 ODS prioritarios están interrelacionados con los restantes ODS y CaixaBank contribuye a todos ellos gracias a su carácter transversal.

Contribución al progreso y bienestar de los colectivos más vulnerables a través del acceso a los servicios financieros, acciones sociales y una política activa de vivienda.

1 FIN DE LA POBREZA	2 HAMBRE CERO	3 SALUD Y BIENESTAR	4 INNOVACIÓN DE CALIDAD	10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGNAJES
> Microcréditos y otra financiación con impacto social > Productos bancarios para colectivos vulnerables > Capilaridad > Proyectos de acción social y alianzas solidarias > AgroBank > Política activa de vivienda > Bonos sociales > Adhesión al <i>Commitment to Financial Health and Inclusion</i> de UNEP FI > Fondos de inversión y planes de pensiones de impacto (Gama SI, Soluciones de Impacto)	> Microcrédito familiar > Ecopréstamos sector agrario > Acción social con la Fundación "la Caixa" > Ningún hogar sin alimentos > Programa de apoyo a los refugiados ucranianos	> Préstamo salud y bienestar > Programa Somos Saludables (equipo CaixaBank) y Escuela de Rendimiento Sostenible > Colaboración con GAVI, the Vaccine Alliance a través de Fundación "la Caixa"	> Plan de Cultura Financiera > Programa Aula para accionistas > Cátedras* > CaixaBank Research > CaixaBank Talks > Escuela de sostenibilidad para empleados > CaixaBank Dualiza por la Formación Dual	> Microcréditos y otra financiación con impacto social > Productos bancarios para colectivos vulnerables > Acción social con la Fundación "la Caixa" > Política activa de vivienda y programa Impulsa > Plan de Cultura Financiera > Firma del Código de Buenas Prácticas en mercado hipotecario > Compromiso con colectivo sénior

Impulso de la actividad económica promoviendo la inversión en innovación, el emprendimiento y el crecimiento de las microempresas y pymes.

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO	5 IGUALDAD DE GÉNERO	9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURAS	11 SECTORES Y ECONOMÍAS EMERGENTES
> Financiación a empresas y autónomos > Microcréditos negocios > Inversión en I+D > Creación de empleo > Bonos sociales	> Plan de Igualdad > Programa Wengage de diversidad > Adhesión a los <i>UN Women Empowerment Principles</i> > Premios Mujer Empresaria CaixaBank y BPI, y premios <i>WONNOW</i> (mujeres en STEM, con Microsoft) > Adhesión a Alianza STEAM "Niñas en pie de ciencia" del Ministerio de Educación y FP > Soporte a las principales asociaciones de mujeres² > Nuevo comité asesor de diversidad	> Soporte a <i>start-ups</i> (<i>DayOne</i>) > Financiación a empresas con impacto social > Inversión en I+D > Seguridad de la información > Plan de digitalización > Agente impulsor de los fondos europeos <i>Next Generation</i>	> Capilaridad > Política activa de viviendas > Adhesión a <i>UNWTO</i>³ > <i>Real Estate & Homes</i> > <i>Hotels & Tourism</i> > Adhesión al marco establecido por el <i>Global Maritime Forum</i>

* Cátedra CaixaBank de Sostenibilidad e Impacto Social de IESE.

² Igualdad en la empresa; Chárter de Diversidad; Más mujeres, mejores empresas; *Eje&Con*.

³ *United Nations World Tourism Organisation*.

Adopción de un modelo de banca socialmente responsable basado en una gestión sostenible y eficiente de los recursos naturales.

12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES	6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO	7 ENERGÍA LIMPIA Y ACCESIBLE	13 ACCIÓN POR EL CLIMA	14 VIDA SUBMARINA	15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES	16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS
> Adhesión a la <i>Net Zero Banking Alliance</i> (NZBA) > Movilización de finanzas sostenibles > Gama SI, Soluciones de Impacto (productos de inversión y seguros) > Políticas de ética e integridad > Debida diligencia en derechos humanos > Adhesión a los Principios de Banca Responsable de UNEP FI¹ > Adhesión de VidaCaixa y CaixaBank Asset Management a PRI² > Informes de reporte verificados por un tercero > Certificación BCorp imagin	> AgroBank > Marco de emisión de bonos sostenibles, verdes y sociales	> Adhesión a la <i>Net Zero Banking Alliance</i> (NZBA) > Financiación energías renovables > Reducción consumo energía > Consumo de energía de origen renovable > Bonos verdes > Adhesión a la <i>European Clean Hydrogen Alliance</i>	> Adhesión a la <i>Net Zero Banking Alliance</i> (NZBA) > Miembros del GECV³ > Principios de Ecuador > Consumo de energía renovable > Compensación 100% emisiones CO₂ operativas > Financiación de energías renovables y otras soluciones medioambientales > Adhesión a la Alianza para la Contabilidad del Carbono en la Industria Financiera (PCAF) > Adhesión a los Principios de Aseguramiento > Informe climático > Establecimiento de objetivos de descarbonización de la cartera financiada	> AgroBank > Adhesión a Principios de Poseidón	> Marco de emisión de bonos sostenibles, verdes y sociales > Declaración sobre biodiversidad promovida por la ONU en la COP15 > Incorporación al <i>Taskforce on Nature-related Financial Disclosures</i> (TNFD)	> Políticas de ética e integridad y certificaciones externas en <i>compliance</i> > Debida diligencia en los DD. HH. > Seguridad de la información > Adhesión a Autocontrol > Declaración de PIAS⁵ > Certificación en Buen Gobierno Corporativo por AENOR > Política corporativa de gestión de sostenibilidad/ASG

Contribución a todos los ODS con programas propios y a través de alianzas.

17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS	 Fundación "la Caixa"	 Observatorio de los ODS	 Observatorio de los ODS
> Alianzas relacionadas directamente con los ODS⁴	> Primera Obra Social de España y una de las mayores fundaciones del mundo. Alianza estratégica para la difusión de sus proyectos y participación activa en programas clave como Incorpora, GAVI, the Vaccine Alliance, o la Asociación de Voluntarios de CaixaBank	> Organismo encargado de promover los 10 Principios de las Naciones Unidas. Socio <i>Signatory</i> de la Red Española del Pacto Mundial de las Naciones Unidas desde 2012	> Iniciativa de la Cátedra LiderazgoS y Sostenibilidad de ESADE con la colaboración de Fundación "la Caixa"

¹ United Nations Environment Programme Finance Initiative.

² Principles for Responsible Investment.

³ Grupo Español de Crecimiento Verde.

⁴ Para más detalle consultar el apartado "Adhesiones y alianzas".

⁵ Declaración de Principales Incidencias Adversas de las decisiones de inversión sobre los factores de sostenibilidad.

ODS RELACIONADOS

	ÁMBITO		INDICADORES DESTACADOS		2022		PÁGINA
	Microcréditos	>>>	Volumen de microcréditos familiares MM€	>>>	636	>>>	43
	AgroBank	>>>	Nueva producción en financiación a clientes del segmento MM€	>>>	29.479	>>>	15
	Acción social con la Fundación "la Caixa"	>>>	Acciones destinadas a proyectos de entidades sociales locales	>>>	5.624	>>>	28
	Acciones solidarias	>>>	Programa de apoyo a los refugiados ucranianos	>>>	✓	>>>	33
	Financiación con impacto social	>>>	Préstamo salud	>>>	✓	>>>	44
	Empleados	>>>	Nueva estrategia de organización saludable	>>>	✓	>>>	23
	Alianza Fundación "la Caixa"	>>>	Empresas participantes, GAVI the Vaccine Alliance	>>>	2.919	>>>	30
	Plan Cultura Financiera	>>>	Programa Funcas-Educa	>>>	✓	>>>	26
	Programa Aula	>>>	Asistentes	>>>	✓	>>>	26
	CaixaBank Talks	>>>	Asistentes	>>>	59.873	>>>	27
	CaixaBank Research	>>>	Artículos publicados	>>>	1.241	>>>	27
	Cátedras	>>>	Cátedra CaixaBank de Sostenibilidad e Impacto Social de IESE	>>>	✓	>>>	27
	Microcréditos y otra financiación con impacto social	>>>	Volumen proyectos apoyados MM€	>>>	1.016	>>>	42
	Finanzas inclusivas	>>>	Cuenta social / cuenta de inserción	>>>	324.685	>>>	45
		>>>	Clientes MyBox Protección Sénior	>>>	133.000	>>>	45
	Acción social con la Fundación "la Caixa"	>>>	Número acciones destinadas a proyectos de entidades sociales locales	>>>	5.624	>>>	28
	Vivienda	>>>	Viviendas del programa de alquiler social	>>>	11.105	>>>	40
	Formación	>>>	Talleres de finanzas básicas Asociación de Voluntarios de CaixaBank	>>>	✓	>>>	27
	Accesibilidad	>>>	Oficinas 100% accesibles en España %	>>>	88	>>>	39



Contribución al progreso y bienestar de los colectivos más vulnerables a través del acceso a los servicios financieros, acciones sociales y una política activa de vivienda.

✓ Indicador incluido en el ámbito correspondiente según la tabla ODS RELACIONADOS



ODS RELACIONADOS

ÁMBITO	INDICADORES DESTACADOS	2022	PÁGINA
5 IGUALDAD DE GÉNERO	Diversidad de género >>> Mujeres en posiciones directivas% >>>	41,8 >>>	37
	Adhesiones >>> Adhesión a <i>Women Empowerment Principles</i> de Naciones Unidas >>>	✓ >>>	75
	Patrocinios >>> Patrocinio baloncesto en silla de ruedas >>>	✓ >>>	36
	Comités >>> Nuevo comité asesor de diversidad >>>	✓ >>>	37
9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURAS	Emprendimiento >>> Volumen premios en metálico, formación internacional y visibilidad de Emprendedor XXI MM€ >>>	0,8 >>>	16
	Microcréditos >>> Volumen de microcréditos negocios MM€ >>>	171 >>>	43
	Innovación >>> Inversión en desarrollo y tecnología MM€ >>>	1.051 >>>	68
	Seguridad de la información >>> Inversión en seguridad de la información MM€ >>>	>60 >>>	67
	Digitalización >>> Transacciones por segundo >>>	~29.000 >>>	68
11 IGUALDAD DE OPORTUNIDADES	Capilaridad >>> Oficinas 100% accesibles en España% >>>	88 >>>	39
	Adhesiones >>> <i>United Nations World Tourism Organisation</i> >>>	✓ >>>	74
	>>> Adhesión al marco establecido por el <i>Global Maritime Forum</i> >>>	✓ >>>	74



Impulso de la actividad económica promoviendo la inversión en innovación, el emprendimiento y el crecimiento de las microempresas y pymes.

✓ Indicador incluido en el ámbito correspondiente según la tabla ODS RELACIONADOS



ODS RELACIONADOS

ÁMBITO	INDICADORES DESTACADOS	2022	PÁGINA
6 OZON LIMPLO Y SIN AGUJAS	Bonos ODS >>> ODS 6 incluido en el Marco de Emisión de Bonos ligados a los ODS >>>	✓ >>>	56
7 ENERGÍA LIMPIA Y ENERGÍAS RENOVABLES	Financiación sostenible >>> Financiación de actividades sostenibles MM€ >>> 20.633 >>> 51 Bono verde >>> Emisión bonos verdes MM€ >>> ✓ >>> 57 Plan de Gestión Ambiental >>> Energía consumida de origen renovable % >>> 100 >>> 62		
13 ACCIÓN POR EL CLIMA	Adhesiones >>> Miembro del Grupo Español de Crecimiento Verde >>> ✓ >>> 75 Principios de Ecuador >>> Participación operaciones financiadas MM€ >>> 1.286 >>> 58 Financiación sostenible >>> Financiación de actividades sostenibles MM€ >>> 20.633 >>> 51 Plan de Gestión Ambiental >>> Energía consumida de origen renovable % >>> 100 >>> 62 Sendas >>> Establecimiento de objetivos de descarbonización de la cartera financiada >>> ✓ >>> 59		
14 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO	AgroBank >>> Línea ecofinanciación proyectos agrarios (eficiencia uso del agua) >>> ✓ >>> 52 Adhesiones >>> Principios de Poseidón >>> ✓ >>> 75		
15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES	Adhesiones >>> Declaración sobre biodiversidad promovida por Naciones Unidas >>> ✓ >>> 4		
16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS	Adhesiones >>> Políticas de ética e integridad >>> ✓ >>> 70 >>> Proceso de debida diligencia y evaluación de los DD. HH. >>> >>> Declaración de PIAS >>> ✓ >>> 46 >>> Política corporativa de gestión de sostenibilidad/ASG >>> ✓ >>> 58 Seguridad de la información >>> Inversión en seguridad de la información MM€ >>> +60 >>> 67 Adhesión >>> Autocontrol, Asociación para la Autorregulación Comercial para las buenas prácticas publicitarias >>> ✓ >>> 73 Certificaciones >>> Certificación en Buen Gobierno Corporativo por AENOR >>> ✓ >>> 76		



Adopción de un modelo de banca socialmente responsable basado en una gestión sostenible y eficiente de los recursos naturales.

✓ Indicador incluido en el ámbito correspondiente según la tabla ODS RELACIONADOS



ESTUDIO DE DOBLE MATERIALIDAD Y ODS

El Grupo CaixaBank ha realizado un cambio de enfoque en su estudio anual de materialidad para acercarse a los futuros estándares europeos sobre información corporativa en materia de sostenibilidad.

Ha realizado un estudio de doble materialidad de impacto para identificar los temas materiales desde una doble visión: el impacto financiero (en la empresa) y la materialidad de impacto (grupos de interés).



ODS PRIORITARIOS E INTERRELACIONADOS



TEMAS MATERIALES

PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL¹

● Microfinanzas y soluciones con impacto social	1, 2, 4, 5, 6
● Educación financiera	1, 2
● Acción social y voluntariado	1, 2, 3, 4, 5, 6, 10
● Solidez financiera y rentabilidad	1, 2, 6
● Ciberseguridad y protección de datos	1, 2, 6
● Innovación tecnológica ética	1, 2, 6
● Atención especializada y accesibilidad de los canales comerciales	1, 2, 6
● Comercialización responsable	1, 2, 6
● Diversidad, igualdad y conciliación	1, 2, 3, 4, 6
● Seguridad, salud y bienestar laboral	1, 2, 3, 4, 5, 6
● Gestión del talento y desarrollo profesional	1, 2, 3, 4, 6
● Modelo de trabajo ágil y colaborativo	1, 2, 3, 4, 6
● Gobierno corporativo y cultura responsable	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10
● Comunicación clara y transparente	1, 2, 3, 4, 6, 10
● Comercialización responsable	1, 2, 6, 10
● Gestión de los riesgos financieros y no financieros	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10
● Soluciones de financiación e inversión ambiental	1, 2, 7, 8, 9
● Gestión de riesgos derivados del cambio climático	7, 8, 9
● Descarbonización de las inversiones	7, 8, 9
● Gestión ambiental y huella de carbono operativa	7, 8, 9
● Alianzas para promover la sostenibilidad	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10

● Transversal ● Gobernanza ● Ambiental ● Social ● Derechos humanos ● Normas laborales ● Medioambiente ● Lucha contra la corrupción

¹ <https://www.pactomundial.org/noticia/10-principios-17-ods/>

RECONOCIMIENTOS 2022

REPUTACIÓN MARCA PREMIUM



- > Mejor Banco en España 2022
- > Mejor Banco en Responsabilidad Corporativa en Europa Occidental 2022



- > Mejor Banco en España y Europa Occidental en 2022
- > Mejor Entidad de Banca de Particulares del Mundo en 2022
- > Mejor Banco en Finanzas Sostenibles en España en 2022



- > Entidad de Banca Privada con Mejor Evolución en Europa 2022



- > Entre los 25 primeros bancos del mundo en ESG en 2022



- > En el Top 5 Mundial en igualdad de género en 2022



- > Máxima calificación en los Principios de Inversión Responsable (PRI) de Naciones Unidas en 2022



AMPLIO RECONOCIMIENTO COMO LÍDER EN INFRAESTRUCTURAS TI



- > Mejor Banco Digital en Banca de Particulares en España 2022
- > Mejor Banca de Particulares en Productos de Inversión, Depósitos y Tarjetas en el Mundo 2022
- > Mejor Banco Digital de Banca de Particulares en Gestión de Facturas en el Mundo 2022
- > Mejor Banco Digital de Banca de Particulares en Préstamos de Europa Occidental 2022
- > Banca Privada más Innovadora en Europa Occidental en 2022



- > Banco más Innovador en Europa Occidental en 2022



- > Mejor Entidad de Banca Privada en Big Data e Inteligencia Artificial en Europa en 2022
- > Mejor Entidad de Banca Privada en Comunicación y Marketing Digital en Europa 2022



- > Mejor Entidad Global en Análisis de Datos e Inteligencia Artificial 2022
- > "Silver" en la categoría de Banco Más Innovador del Mundo (Global Innovator 2022)



RECONOCIMIENTO COMO MARCA PREMIUM E INNOVADORA



- > Banco del Año en Portugal en 2022



- > Mejor Banco en Portugal 2022



- > #1 Simulador de Planificación Financiera 2022
- > #1 Productos Prestigio 2022
- > #1 Planes de Ahorro para la Jubilación 2022



- > Reconocimiento a la mejor gestión de tesorería y efectivo en 2022



- > Marca Bancaria de Mayor Confianza en Portugal en 2022



- > Marca de Excelencia en 2022



- > Banco con Mejor Reputación 2022



- > Mejor Entidad de Banca Privada en Portugal 2022



- > Mejor Entidad de Banca Privada en Europa en tecnología de gestión de carteras 2022



ANEXOS

INDICADORES CLASIFICADOS SEGÚN ASG



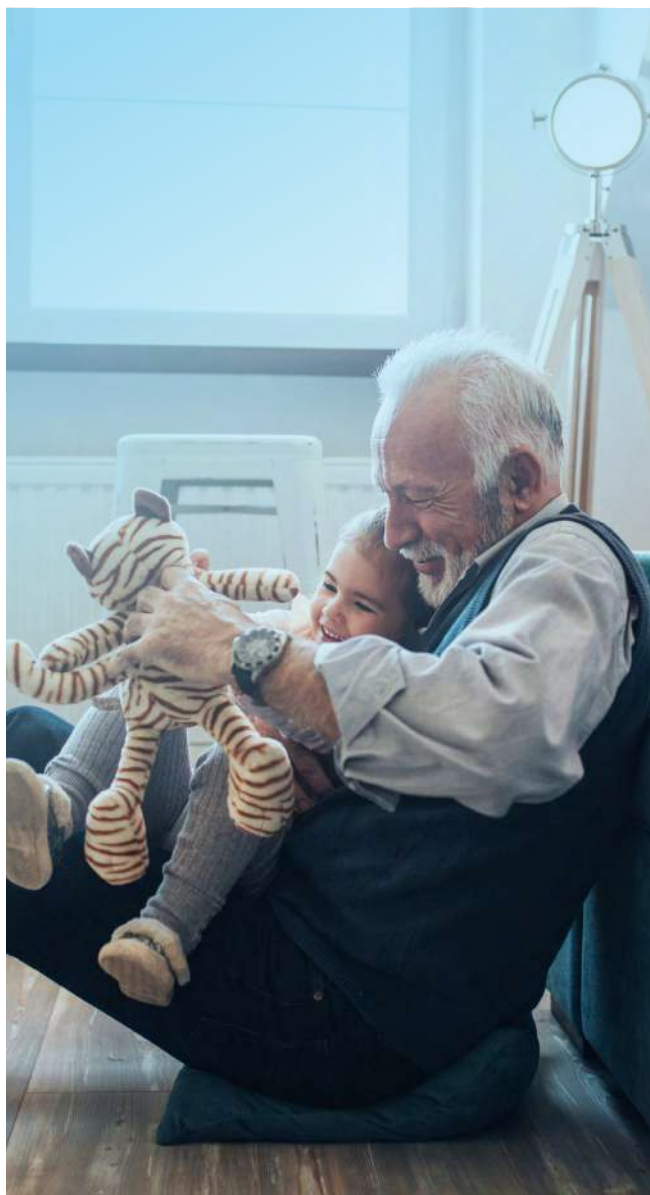
07

I CRITERIO ASG AMBIENTAL

INDICADORES		2022		PÁGINA
Financiación sostenible CaixaBank	>>>	✓	>>>	51
Intermediación sostenible CaixaBank	>>>	✓	>>>	54
Financiación sostenible BPI	>>>	✓	>>>	55
Emisión de bonos verdes	>>>	✓	>>>	57
Gestión riesgos ASG	>>>	✓	>>>	58
Cambio climático	>>>	✓	>>>	59
Plan de gestión medioambiental	>>>	✓	>>>	60
Huella de carbono operativa del grupo CaixaBank	>>>	✓	>>>	61
Medidas de eficiencia ambiental y certificaciones	>>>	✓	>>>	62
Dimensiones del Plan de movilidad sostenible	>>>	✓	>>>	62
Energía eléctrica consumida de origen renovable certificado	>>>	100 %	>>>	62
Oficinas motorizadas	>>>	731	>>>	62
Oficinas telegestionadas	>>>	961	>>>	62
Edificios motorizados y telegestionados	>>>	27	>>>	62
Reducción del consumo de energía eléctrica desde 2021	>>>	14,10 %	>>>	62
Consumo de papel	>>>	814,95 t	>>>	62
Consumo de papel por empleado	>>>	0,02	>>>	62
Consumo de agua	>>>	398.205 m ³	>>>	62
Consumo de agua por empleado	>>>	9,34	>>>	62
Cartuchos de tóner	>>>	38.040	>>>	62
Soporte informático	>>>	984 t	>>>	62



CRITERIO ASG SOCIAL



INDICADORES	2022	PÁGINA
% contratos indefenidos CaixaBank	>>> 99,70 %	>>> 7
% contratos indefenidos BPI	>>> 99,40 %	>>> 7
Incorpora: n.º inserciones	>>> 723	>>> 7
Total oficinas red España	>>> 4.081	>>> 9
Oficinas <i>Retail</i> España	>>> 3.818	>>> 9
Oficinas Banca Empresas España	>>> 160	>>> 9
Oficinas Banca Privada España	>>> 88	>>> 9
Oficinas <i>Institutional Banking</i> España	>>> 14	>>> 9
Oficinas <i>Corporate Banking</i> España	>>> 1	>>> 9
Total oficinas red Portugal	>>> 324	>>> 9
Oficinas <i>Retail</i> Portugal	>>> 278	>>> 9
Oficinas Banca Empresas Portugal	>>> 29	>>> 9
Oficinas Banca <i>Premier/Privada</i> Portugal	>>> 17	>>> 9
Poblaciones españolas en las que CaixaBank está presente	>>> 2.233	>>> 9
Ciudadanos que disponen de una oficina en su municipio (España)	>>> 92 %	>>> 9
Poblaciones españolas > 5.000 habitantes con presencia de CaixaBank	>>> 99 %	>>> 9
Poblaciones españolas en las que CaixaBank es la única entidad bancaria	>>> 471	>>> 9
Poblaciones portuguesas > 5.000 habitantes con presencia de BPI	>>> 61 %	>>> 9
Oficinas <i>Retail</i> en España por CC. AA.	>>> ☑	>>> 10
Oficinas CENTROS <i>STORE</i>	>>> 705	>>> 10
Oficinas CENTROS <i>ALL IN ONE</i>	>>> 5	>>> 10
Oficinas rurales en poblaciones de <10.000 habitantes	>>> 1.501	>>> 10
Poblaciones atendidas con oficinas móviles "Ofibuses"	>>> 626	>>> 10
Cajeros automáticos en España	>>> 11.608	>>> 11
Cajeros automáticos en Portugal	>>> 1.339	>>> 11
Oficinas de representación	>>> 17	>>> 11
Sucursales internacionales	>>> 7	>>> 11
<i>Spanish Desks</i>	>>> 2	>>> 11

I CRITERIO ASG SOCIAL

INDICADORES		2022		PÁGINA
Indicadores principales de DayOne	>>>	✓	>>>	16
Indicadores principales de HolaBank	>>>	✓	>>>	16
Índice de Experiencia Empresas	>>>	86,5	>>>	18
Índice de Experiencia Corporaciones	>>>	91,6	>>>	18
Índice de Experiencia Instituciones	>>>	92,4	>>>	18
Encuestas NPS REAL TIME enviadas	>>>	1,7 MM/mes	>>>	18
Encuestas enviadas	>>>	24.004.294	>>>	18
Tasa respuesta	>>>	19,00 %	>>>	18
Índice de Experiencia Particulares BPI	>>>	90,6	>>>	18
Índice de Experiencia Empresas BPI	>>>	84,8	>>>	18
Índice de Experiencia Premier BPI	>>>	87,1	>>>	18
Net Promoter Score CaixaBank	>>>	64	>>>	18
Close the loop gestión	>>>	72,9 %	>>>	18
Close the loop mejora	>>>	4,1 pp	>>>	18
Reclamaciones recibidas (Servicio de Atención al Cliente)	>>>	✓	>>>	19
Gestión de las reclamaciones (Servicio de Atención al Cliente)	>>>	✓	>>>	19
Total empleados Grupo CaixaBank	>>>	44.625	>>>	22
% Hombres empleados Grupo CaixaBank	>>>	43,50 %	>>>	22
% Mujeres empleados Grupo CaixaBank	>>>	56,50 %	>>>	22
Posiciones directivas cubiertas internamente en CaixaBank	>>>	100 %	>>>	22
Plantilla del Grupo CaixaBank adherida a algún convenio colectivo	>>>	100 %	>>>	22
Empleados con discapacidad en el Grupo CaixaBank	>>>	578	>>>	22
Brecha salarial del Grupo CaixaBank	>>>	1,10 %	>>>	22
Inversión en formación en CaixaBank	>>>	> 15 MM€	>>>	23
Horas de formación	>>>	3.178.202	>>>	23
Formación online	>>>	96,40 %	>>>	23
Horas de formación por empleado	>>>	70,2	>>>	23



CRITERIO ASG SOCIAL



INDICADORES		2022		PÁGINA
Profesionales de CaixaBank certificados en MIFID II	>>>	33.512	>>>	23
Profesionales de CaixaBank certificados en la Ley de Crédito Inmobiliario	>>>	28.792	>>>	23
Empleados certificados en IDD	>>>	30.440	>>>	23
Empleados con bonus vinculado a la formación	>>>	43.318	>>>	23
Educa	>>>	✓	>>>	26
Mucho por hacer	>>>	✓	>>>	26
Tips financieros	>>>	✓	>>>	26
elBullifoundation	>>>	✓	>>>	26
CaixaBank Research	>>>	✓	>>>	27
IESE Cátedra CaixaBank	>>>	✓	>>>	27
CaixaBank Talks	>>>	✓	>>>	27
Accion social	>>>	✓	>>>	28
GAVI, the Vaccine Alliance (empresas participantes)	>>>	2.919	>>>	30
Presupuesto Fundación "la Caixa"	>>>	515 MM€	>>>	30
Accion social BPI	>>>	✓	>>>	31
CaixaBank Dualiza	>>>	✓	>>>	35
Mujeres en plantilla	>>>	57,5 %	>>>	36
Empleados con discapacidad	>>>	578	>>>	36
Oficinas accesibles CaixaBank	>>>	88 %	>>>	39
Oficinas donde se han eliminado barreras	>>>	62	>>>	39
Cajeros accesibles en España	>>>	100 %	>>>	39
Cajeros que disponen de vídeos de ayuda en lengua de signos	>>>	8.139	>>>	39
Vivienda social	>>>	✓	>>>	40
SACH	>>>	✓	>>>	40
MicroBank: proyectos apoyados con microcréditos y otros préstamos con impacto social	>>>	100.323	>>>	42
MicroBank: volumen total de microcréditos	>>>	1.016 MM€	>>>	42

I CRITERIO ASG SOCIAL

INDICADORES		2022		PÁGINA
MicroBank: entidades activas colaboradoras	>>>	291	>>>	42
Microcréditos Familiar	>>>	✓	>>>	43
Microcréditos Negocios	>>>	✓	>>>	43
Puestos de trabajo generados por cada microcrédito	>>>	17.455	>>>	43
Otra financiación con impacto social	>>>	✓	>>>	44
Cuentas sociales / cuentas inserción	>>>	324.685	>>>	45
Rentas vitalicias y VAUL	>>>	26.443 MM	>>>	45
Cientes MyBox Protección Sénior	>>>	133.000	>>>	45
Proyecto de Valor Social: importe recaudado para diferentes causas sociales	>>>	1,9 MM €	>>>	50
Emisión de bonos sociales	>>>	✓	>>>	56
Cientes digitales Portugal	>>>	0,9 MM	>>>	64
Cientes digitales España	>>>	11,2 MM	>>>	64
Cientes 100% digital	>>>	32 %	>>>	64
Cientes Omnicanal	>>>	68 %	>>>	64
Cientes Web	>>>	3 %	>>>	64
Cientes Mobile	>>>	65 %	>>>	64
Cientes Mobile+Web	>>>	32 %	>>>	64
Cientes Top Heavy Users	>>>	2,1MM	>>>	64
Cientes se conectan diariamente	>>>	4,6 MM	>>>	64
Volumen de compras realizadas con el móvil	>>>	1,9 MM	>>>	65
Tarjetas descargadas en el teléfono móvil	>>>	4,9 MM	>>>	65
Puntos de venta	>>>	593.241	>>>	65
Cientes de Bizum	>>>	7,2 MM	>>>	65
Comercialización por canales digitales de planes de pensiones	>>>	26,7 %	>>>	65
Comercialización por canales digitales de fondos de inversión y carteras	>>>	17,0 %	>>>	65
Comercialización por canales digitales de tarjetas	>>>	14,7 %	>>>	65
Cientes digitales BPI	>>>	55,3 %	>>>	65



CRITERIO ASG SOCIAL



INDICADORES		2022	PÁGINA
Usuarios habituales de Banca Digital	>>>	400 ML	>>> 65
Usuarios habituales de BPI Net	>>>	670 ML	>>> 65
InTouch: clientes	>>>	3,4 MM	>>> 66
InTouch: gestores	>>>	1.944	>>> 66
Imagin: usuarios	>>>	4,2 MM	>>> 66
Imagin: operaciones mensuales de Bizum	>>>	7 MM	>>> 66
Imagin: accesos a la app	>>>	42 MM	>>> 66
Imagin: usuarios de imagin que acceden a la app más de 3 veces por semana	>>>	60,00 %	>>> 66
Imagin: compromiso con la sostenibilidad	>>>	✓	>>> 66
Programa Aula	>>>	✓	>>> 21;26
Mujeres en posiciones directivas en CaixaBank	>>>	41,8 %	>>> 22;37
Mujeres en el Consejo de Administración	>>>	40 %	>>> 22;37
Voluntariado	>>>	✓	>>> 27;34
Total empleados CaixaBank	>>>	36.089	>>> 7;22
% Hombres empleados CaixaBank	>>>	42,5 %	>>> 7;22
% Mujeres empleados CaixaBank	>>>	57,5 %	>>> 7;22
Total empleados BPI	>>>	4.387	>>> 7;22
% Hombres empleados BPI	>>>	43,1%	>>> 7;22
% Mujeres empleados BPI	>>>	56,9 %	>>> 7;22
Puestos de trabajo creados gracias a microcréditos	>>>	17.455	>>> 7;43
Nuevos negocios creados con el apoyo de los microcréditos	>>>	5.876	>>> 7;43

I CRITERIO ASG GOBERNANZA

INDICADORES		2022		PÁGINA
Aportación directa e indirecta al PIB español	>>>	13.323 MM €	>>>	6
% Aportación directa e indirecta al PIB español	>>>	1,00 %	>>>	6
Aportación directa e indirecta al PIB portugués	>>>	1.000 MM €	>>>	6
% Aportación directa e indirecta al PIB portugués	>>>	0,42 %	>>>	6
Valor añadido bruto de CABK sobre el sector financiero y de seguros	>>>	17,00 %	>>>	6
Valor añadido bruto de BPI sobre el sector financiero y de seguros	>>>	7,00 %	>>>	6
Tributos de terceros recaudados (España)	>>>	3.672 MM €	>>>	6
Resultado atribuido al Grupo	>>>	3.145 MM €	>>>	6
Contribución al FGD (Fondo de Garantía de Depósitos)	>>>	407 MM €	>>>	6
Contribución al FUR (Fondo Único de Resolución)	>>>	158 MM €	>>>	6
Contribución extraordinaria al sector bancario (Portugal)	>>>	25 MM €	>>>	6
Prestación patrimonial DTA monetizables	>>>	149 MM €	>>>	6
Tributos recaudados en nombre de terceros	>>>	1.778 MM €	>>>	6
Tributos indirectos	>>>	716 MM €	>>>	6
Seguridad Social a cargo de la empresa	>>>	601 MM €	>>>	6
Tributos directos	>>>	577 MM €	>>>	6
Recursos de clientes España	>>>	609.133 MM €	>>>	12
Activos totales España	>>>	592.234 MM €	>>>	12
Créditos a la clientela España	>>>	361.323 MM €	>>>	12
Cuotas en España	>>>	✓	>>>	12
Cuotas en Portugal	>>>	✓	>>>	12
Indicadores principales de Banca Particulares	>>>	✓	>>>	13
Indicadores principales de Banca <i>Premier</i>	>>>	✓	>>>	13
Indicadores principales de Negocio y Emprendedores	>>>	✓	>>>	13
Indicadores principales de Banca Privada	>>>	✓	>>>	14
Indicadores principales de <i>CIB & International Banking</i>	>>>	✓	>>>	14
Indicadores principales de Banca de Empresas	>>>	✓	>>>	14



CRITERIO ASG GOBERNANZA



INDICADORES		2022	PÁGINA
Indicadores principales de AgroBank	>>>	✓	>>> 15
Cientes Grupo CaixaBank	>>>	20,2 MM	>>> 18
Cientes CaixaBank	>>>	18,3 MM	>>> 18
Cientes BPI	>>>	1,9 MM	>>> 18
Penetración clientes particulares en España	>>>	42,0 %	>>> 18
Penetración #1 banco principal para clientes particulares	>>>	32,0 %	>>> 18
Porcentaje participación <i>Free float</i> de gestión	>>>	46,9 %	>>> 20
Porcentaje participación Fundación "la Caixa"	>>>	30 %	>>> 20
Porcentaje participación FROB	>>>	16,1 %	>>> 20
Porcentaje participación autocartera, consejeros y otros accionistas con representación en el Consejo	>>>	7,0 %	>>> 20
<i>Free float</i> - Institucionales internacionales	>>>	60,6 %	>>> 20
<i>Free float</i> - Institucionales nacionales	>>>	9,9 %	>>> 20
<i>Free float</i> - Minoristas	>>>	28,0 %	>>> 20
<i>Free float</i> - Empleados	>>>	1,5 %	>>> 20
Accionistas	>>>	617.806	>>> 20
Capitalización bursátil	>>>	25.870 MM €	>>> 20
Dividendo	>>>	0,2306 €/acción	>>> 20
Ratio <i>pay-out</i>	>>>	55 %	>>> 20
Accionistas informados mensualmente a través de la <i>newsletter</i> Accionistas	>>>	>200.000	>>> 21
Accionistas conectados a encuentros corporativos virtuales	>>>	2.464	>>> 21
Miembros del Comité Consultivo de Accionistas	>>>	12	>>> 21
Reuniones del Comité Consultivo de Accionistas	>>>	4	>>> 21
<i>Free-float</i> institucional en manos de inversores extranjeros	>>>	86 %	>>> 21
Reuniones con inversores en <i>roadshows</i> y conferencias	>>>	492	>>> 21
Informes de analistas publicados sobre CaixaBank, incluyendo sectoriales	>>>	333	>>> 21

I CRITERIO ASG GOBERNANZA

INDICADORES		2022		PÁGINA
Sueldos y salarios Grupo CaixaBank	>>>	2.707 MM €	>>>	23
Proveedores activos	>>>	3.323	>>>	24
Facturados por proveedores activos del Grupo CaixaBank	>>>	3.011 MM €	>>>	24
Proveedores locales en España	>>>	93 %	>>>	24
Periodo medio de pago de los proveedores	>>>	16,8	>>>	24
Nuevos proveedores activos	>>>	502	>>>	24
Volumen adjudicado a CEE	>>>	7 MM €	>>>	24
Procesos negociados a través de negociación electrónica	>>>	1.223	>>>	24
Volumen negociado a través de negociación electrónica	>>>	1.287 MM €	>>>	24
Proveedores que han aportado certificados en materia social y medioambiental	>>>	249	>>>	25
Auditorías realizadas incluyendo todas las categorías de compras	>>>	30	>>>	25
VidaCaixa: recursos gestionados de clientes CaixaBank	>>>	107.478 MM €	>>>	46
VidaCaixa: primas y aportaciones comercializadas	>>>	9.267 MM €	>>>	46
VidaCaixa: prestaciones abonadas	>>>	4.928 MM €	>>>	46
VidaCaixa: cuota de mercado en seguros de vida total en España	>>>	34,7 %	>>>	46
VidaCaixa: cuota de mercado en planes de pensiones en España	>>>	34,0 %	>>>	46
VidaCaixa: recursos gestionados de clientes Portugal	>>>	7.319 MM €	>>>	46
VidaCaixa: cuota de mercado en seguros de vida en Portugal	>>>	12,5 %	>>>	46
VidaCaixa: distribución clientes España+Portugal	>>>	✓	>>>	46
VidaCaixa: exposición a bonos sostenibles	>>>	✓	>>>	47
VidaCaixa: activos bajo gestión con consideración de aspectos ASG (criterios de UNPRI)	>>>	100 %	>>>	47
VidaCaixa: volumen patrimonio con calificación alta de sostenibilidad según SFDR	>>>	✓	>>>	47
VidaCaixa: distribución patrimonio de productos bajo SFRD	>>>	✓	>>>	47
VidaCaixa: <i>proxy voting</i>	>>>	✓	>>>	47
VidaCaixa: <i>engagement</i>	>>>	✓	>>>	47
CaixaBank Asset Management: cuota de mercado de fondos de inversión en España	>>>	24,5 %	>>>	48



I CRITERIO ASG GOBERNANZA



INDICADORES		2022		PÁGINA
CaixaBank Asset Management: activos bajo gestión España	>>>	81.530 MM €	>>>	48
CaixaBank Asset Management: gestión discrecional de carteras España	>>>	43.723 MM €	>>>	48
CaixaBank Asset Management: cuota de mercado de fondos de inversión en Portugal	>>>	17,10 %	>>>	48
CaixaBank Asset Management: activos bajo gestión en Portugal	>>>	6.942 MM €	>>>	48
CaixaBank Asset Management: gestión discrecional de carteras en Portugal	>>>	3.582 MM €	>>>	48
CaixaBank Asset Management: gestión activos bajo gestión en Luxemburgo	>>>	837 MM €	>>>	48
CaixaBank Asset Management: mujeres gestoras de fondos sobre el total	>>>	38,80 %	>>>	48
CaixaBank Asset Management: inversiones que tienen en consideración criterios ASG	>>>	100,00 %	>>>	49
CaixaBank Asset Management: distribución patrimonio de productos bajo SFRD	>>>	✓	>>>	49
CaixaBank Asset Management: exposición a bonos sostenibles	>>>	✓	>>>	49
CaixaBank Asset Management: <i>proxy voting</i>	>>>	✓	>>>	49
CaixaBank Asset Management: <i>engagement</i>	>>>	✓	>>>	49
Facturación tarjetas	>>>	96.572 MM €	>>>	65
Invertidos en seguridad de la información Grupo CaixaBank	>>>	> 60 MM €	>>>	67
Principales indicadores seguridad de la información	>>>	✓	>>>	67
Inversión en desarrollo y tecnología Grupo CaixaBank	>>>	1.051 MM €	>>>	68
Principales indicadores eficiencia y digitalización	>>>	✓	>>>	68
Plan de Banca Sostenible	>>>	✓	>>>	70
Principales políticas y principios de ética e integridad	>>>	✓	>>>	70
Gobernanza de la sostenibilidad	>>>	✓	>>>	71
Principales Comités	>>>	✓	>>>	72
Comité de Producto: productos y servicios analizados	>>>	234	>>>	72
Comité de Producto: productos y servicios denegados en primera instancia	>>>	2	>>>	72
Canal de Consultas y Denuncias	>>>	✓	>>>	73
Adhesiones y alianzas	>>>	✓	>>>	74
Índices y <i>ratings</i> de sostenibilidad	>>>	✓	>>>	76

✓ Conjunto de indicadores relativos al ámbito correspondiente disponibles en la página indicada.

CRITERIO ASG GOBERNANZA

INDICADORES		2022		PÁGINA
Objetivos de Desarrollo Sostenible	>>>	✓	>>>	78
Estudio de materialidad y ODS	>>>	✓	>>>	84
Reconocimientos 2022	>>>	✓	>>>	85
Puestos de trabajo generados a través del efecto de compras a proveedores - España	>>>	62.928	>>>	7;24
Puestos de trabajo generados a través del efecto de compras a proveedores - Portugal	>>>	6.068	>>>	7;24

