



**SOSTENIBILITAT,
IMPACTE SOCIOECONÒMIC I
CONTRIBUCIÓ ALS ODS
DE LES NACIONS UNIDES**

2024



REPÀS DE L'EXERCICI

CaixaBank d'un cop d'ull 04

GRUPS D'INTERÈS

Clients 18
Accionistes i inversors 20
Empleats 22
Proveïdors 24
Societat 26
Engagement amb grups d'interès 41

CANVI CLIMÀTIC, NATURALESIA I RISCOS ASG

Canvi climàtic 76
Gestió mediambiental 78
Gestió dels riscos ASG 81
Naturalesia 82

IMPACTE DEL NEGOCI

Contribució a l'economia 06
Tributs pagats i recaptats de
tercers 06
Compromesos amb
l'ocupació 07

ACTUACIÓ RESPONSABLE

Pla de Banca Sostenible 2022-2024 43
Governança de sostenibilitat 44
Gestió responsable 46
Adhesions i aliances 48
Índexs i ràtings de sostenibilitat 51
Objectius de desenvolupament
sostenible (ODS) 53
Estudi de doble materialitat
i ODS 59
Reconeixements 2024 60

TRANSFORMACIÓ DIGITAL

Relació digital 84
Seguretat de la informació 86
Eficiència i digitalització 87

PRESÈNCIA DE CAIXABANK

Xarxa comercial 09
Caixers automàtics 11
Quotes de mercat 12
Model de negoci 13

NEGOCI RESPONSABLE

Negoci sostenible 62
Microcrèdits i altre
finançament amb impacte social 67
Finances inclusives 70
Inversió responsable 71

ANNEXOS

Emissió de bons propis 90
Indicadors classificats segons
ASG 92

INDEX





Missió

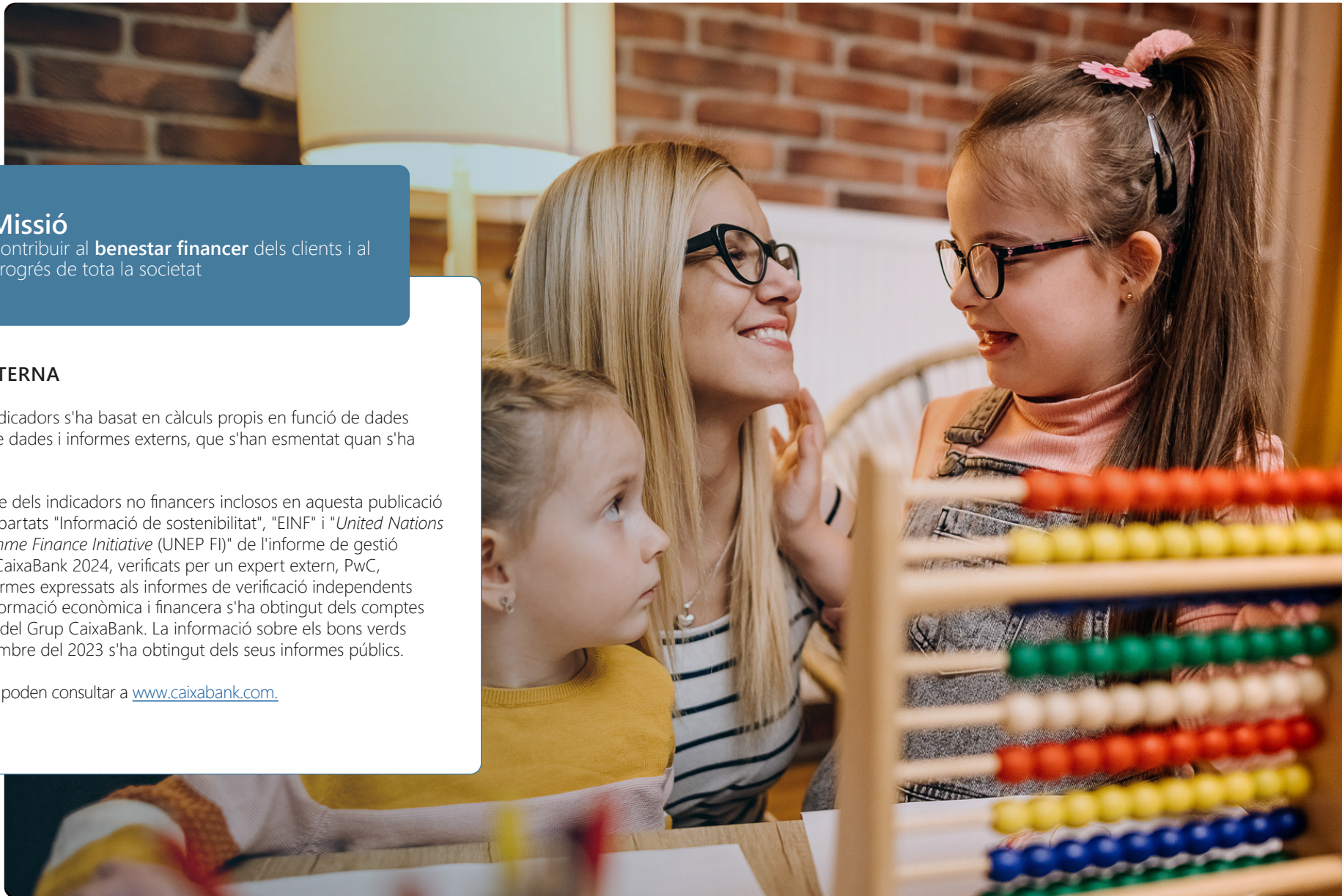
Contribuir al **benestar financer** dels clients i al progrés de tota la societat

VERIFICACIÓ EXTERNA

La recopilació dels indicadors s'ha basat en càlculs propis en funció de dades internes i de bases de dades i informes externs, que s'han esmentat quan s'ha considerat rellevant.

Una part considerable dels indicadors no financers inclosos en aquesta publicació s'han obtingut dels apartats "Informació de sostenibilitat", "EINF" i "United Nations Environment Programme Finance Initiative (UNEP FI)" de l'informe de gestió consolidat del Grup CaixaBank 2024, verificats per un expert extern, PwC, segons l'abast i els termes expressats als informes de verificació independents corresponents. La informació econòmica i financera s'ha obtingut dels comptes anuals 2024 auditats del Grup CaixaBank. La informació sobre els bons verds i socials a 31 de desembre del 2023 s'ha obtingut dels seus informes públics.

Tots els documents es poden consultar a www.caixabank.com.



CAIXABANK D'UN COP D'ULL

TRANSVERSAL

1,18 %

Aportació al PIB

18.872MM€

D'aportació directa i indirecta al PIB espanyol

16 %

Valor afegit brut de CaixaBank sobre el sector financer i d'assegurances

86.770MM€

Mobilització de finances sostenibles des del gener 2022

73.381MM€

Finançament sostenible

13.389MM€

Intermediació sostenible

EUROMONEY AWARDS FOR EXCELLENCE SPAIN BEST BANK 2024

Millor Banc a Espanya 2024



7

ENERGIA NETA

9

INDUSTRIES

12

CIUTADANIA

13

CLIMA

15

CONSUMIDORS

17

ALIANÇA

AMBIENTAL

Transició cap a una economia neutra en carboni

10.673MM€

Finançament verd

DECLARACIÓ SOBRE NATUREALESA

aprovada pel Consell d'Administració

1

FORÇA DE TREBALL

8

TRABALL DIGNO

10

CONVIVÈNCIA

SOCIAL

Compromesos amb els col·lectius vulnerables

2.066MM€

En microcrèdits i finançament amb impacte social

92 %

Dels ciutadans espanyols tenen una oficina al seu municipi

68.777

Llocs de treball generats a través de l'efecte multiplicador de compres a proveïdors

32.245

Llocs de treball directes creats amb el suport a emprenedors

5

IGUALTAT

11

CIUTADANIA

13

CLIMA

15

CONSUMIDORS

16

COMUNITAT

17

ALIANÇA

GOVERNANÇA

43,4 %

De dones en posicions directives

+70MM€

Invertits en seguretat de la informació

1.368MM€

Invertits en desenvolupament i tecnologia

Actualització de la Política corporativa de gestió de riscos de sostenibilitat/ASG

SUSTAINABLE FINANCE AWARDS 2024

GLOBAL FINANCE

THE DIGITAL BANKER

Millor Banc en Finançament Sostenible

d'Europa Occidental

Best Bank for Sustainable Finance in Europe

top EMPLOYER

Espanya

Spain

2025

AENOR

ORGANIZACIÓN SALUDABLE

Top Employer

CaixaBank distingida amb el segell Top Employer Spain 2025

CaixaBank manté el 2024 la certificació d'Organització Saludable per AENOR

EUROMONEY AWARDS FOR EXCELLENCE 2024

BEST DIGITAL BANK AWARD 2024

25th ANNUAL GLOBAL FINANCE

Millor Banc digital a Espanya 2024

Institució financera més innovadora a Europa Occidental 2024

IMPACTE DEL NEGOCI

/ Objectius de desenvolupament sostenible que cobreix aquest capítol i contribució de CaixaBank

18.872 MM €
D'aportació al PIB espanyol

32.245
Llocs de treball directes creats amb el suport a emprenedors

46.014
Empleats del Grup CaixaBank

1,18 % contribució al PIB espanyol

FI DE LA POBRESA



- Microcrèdit familiar: suport al desenvolupament personal i familiar
- Programa Incorpora de la Fundació "la Caixa"

TREBALL DECENT I CREIXEMENT ECONÒMIC



- Desenvolupament professional per a empleats del Grup
- Aportació directa i indirecta al PIB espanyol i portuguès
- Creació d'ocupació indirecta a través de la contractació de proveïdors
- Llocs de treball creats i negocis iniciats amb el suport de Microbank

REDUCCIÓ DE LES DESIGUALTATS



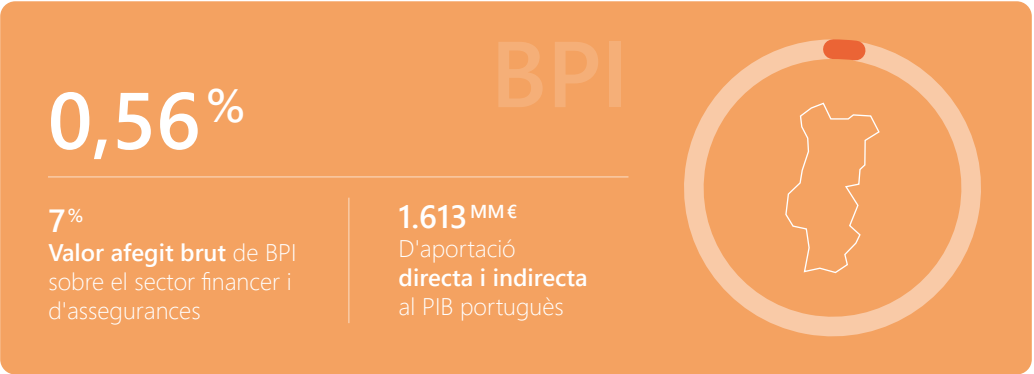
- Activitat de microfinances - MicroBank
- Programa Incorpora de la Fundació "la Caixa"

01

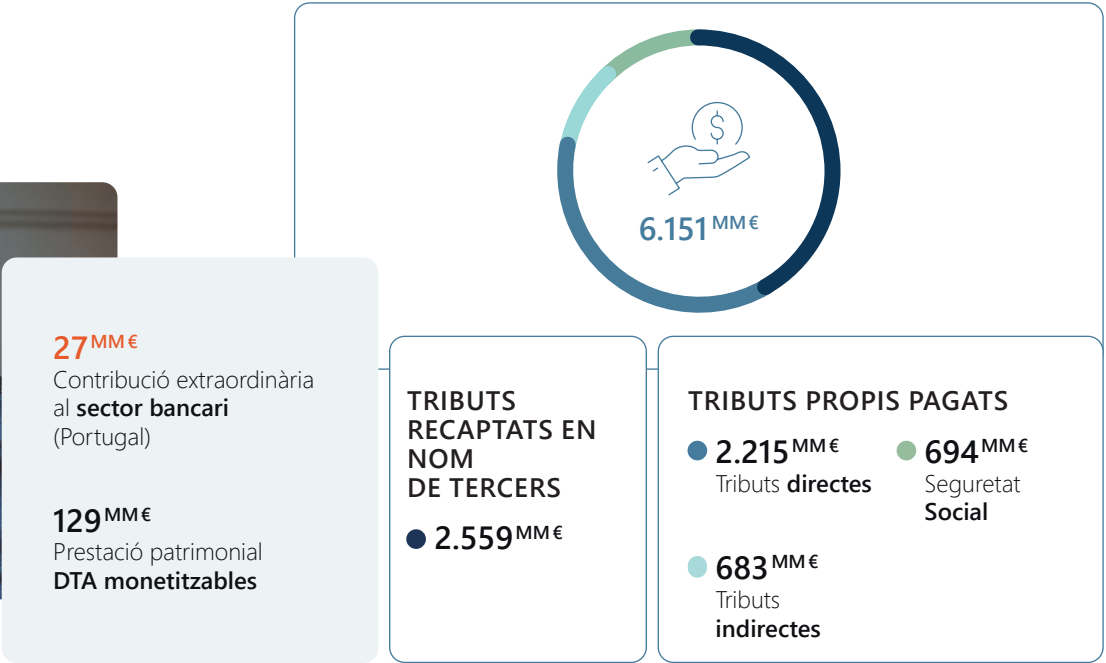


CONTRIBUCIÓ A L'ECONOMIA

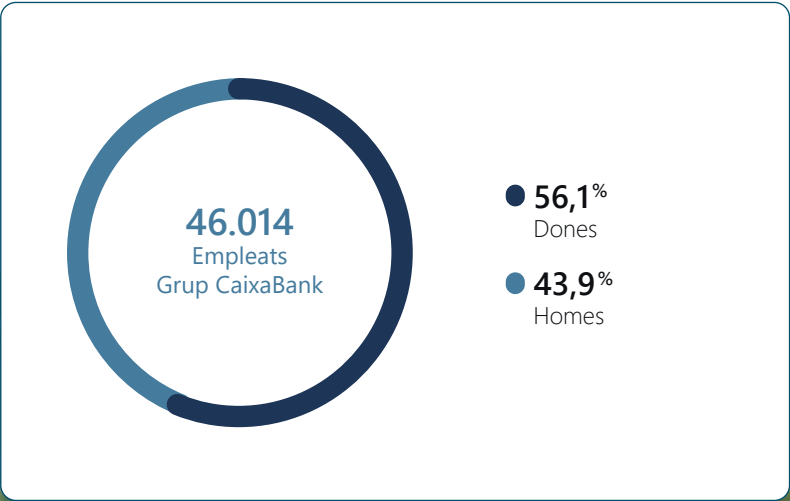
APORTACIÓ AL PIB



TRIBUTS PAGATS I RECAPTATS DE TERCERS

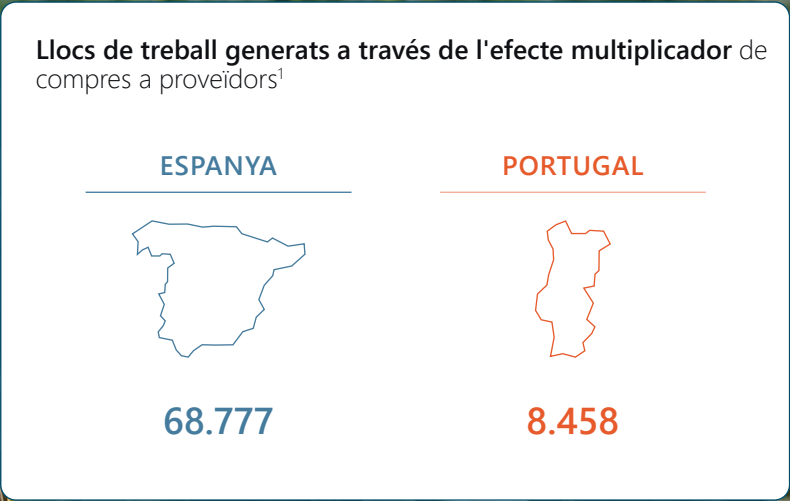


COMPROMESOS AMB L'OCUPACIÓ



32.245
Llocs de treball creats amb el suport a emprenedors a través de MicroBank

9.541
Nous negocis iniciats amb el suport financer rebut



Incorpora

Programa Incorpora d'inserció laboral de la Fundació "la Caixa"

CaixaBank difon de forma activa des de la xarxa d'oficines i a les trobades amb les empreses clients el programa Incorpora

165
Empreses contactades i derivades

PRESÈNCIA DE CAIXABANK

/ **Objectius de desenvolupament sostenible** que cobreix aquest capítol i contribució de CaixaBank

92 %

Dels ciutadans tenen una oficina al seu municipi

1.403

Oficines rurals en poblacions <10.000 habitants

99 % de poblacions espanyoles >5.000 habitants amb presència de CaixaBank

FI DE LA POBRESA



- Proximitat a través de la xarxa d'oficines
- AgroBank

TREBALL DECENT I CREIXEMENT ECONÒMIC



- Finançament a empreses, autònoms, negocis i emprenedors
- Quotes de mercat i model de negoci
- Xarxa comercial nacional, internacional i especialitzada

INDÚSTRIA, INNOVACIÓ I INFRAESTRUCTURA



- DayOne
- Real Estate & Homes
- Hotels & Tourism

REDUCCIÓ DE LES DESIGUALTATS



- AgroBank

CIUTATS I COMUNITATS SOSTENIBLES



- Proximitat a través de la xarxa d'oficines
- Xarxa comercial nacional i internacional
- Real Estate & Homes
- Hotels & Tourism
- Oficines rurals

ACCIÓ PEL CLIMA



- Préstec Agroinversió Transició Ecològica per al Finançament de les Plaques Solars
- Préstec Agroinversió Llenyosos
- Finançament de panells solars i per a l'adquisició de vehicles elèctrics Banca Retail



02

XARXA COMERCIAL



XARXA ESPANYA



XARXA PORTUGAL



92%

Ciutadans que disposen d'una oficina **al seu municipi (Espanya)**

99%

Poblacions espanyoles **>5.000 habitants amb presència de CaixaBank**

2.234

Poblacions espanyoles on CaixaBank **és present**

459

Poblacions espanyoles en què CaixaBank és l'**única entitat amb model d'oficina bancària**

60%

Poblacions portugueses **>5.000 habitants amb presència de BPI**



Compromís CaixaBank

CaixaBank ha manifestat el seu compromís de mantenir el servei a totes les poblacions on ara és present.

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



MODEL URBÀ

10
Centres *All in One*

698
Centres *Store Retail*

85
Centres *Store Premier*

73
Centres *Store Pimes*

70
Centres *Store Negocis*



MODEL RURAL

1.403
Oficines rurals en poblacions de <10.000 habitants

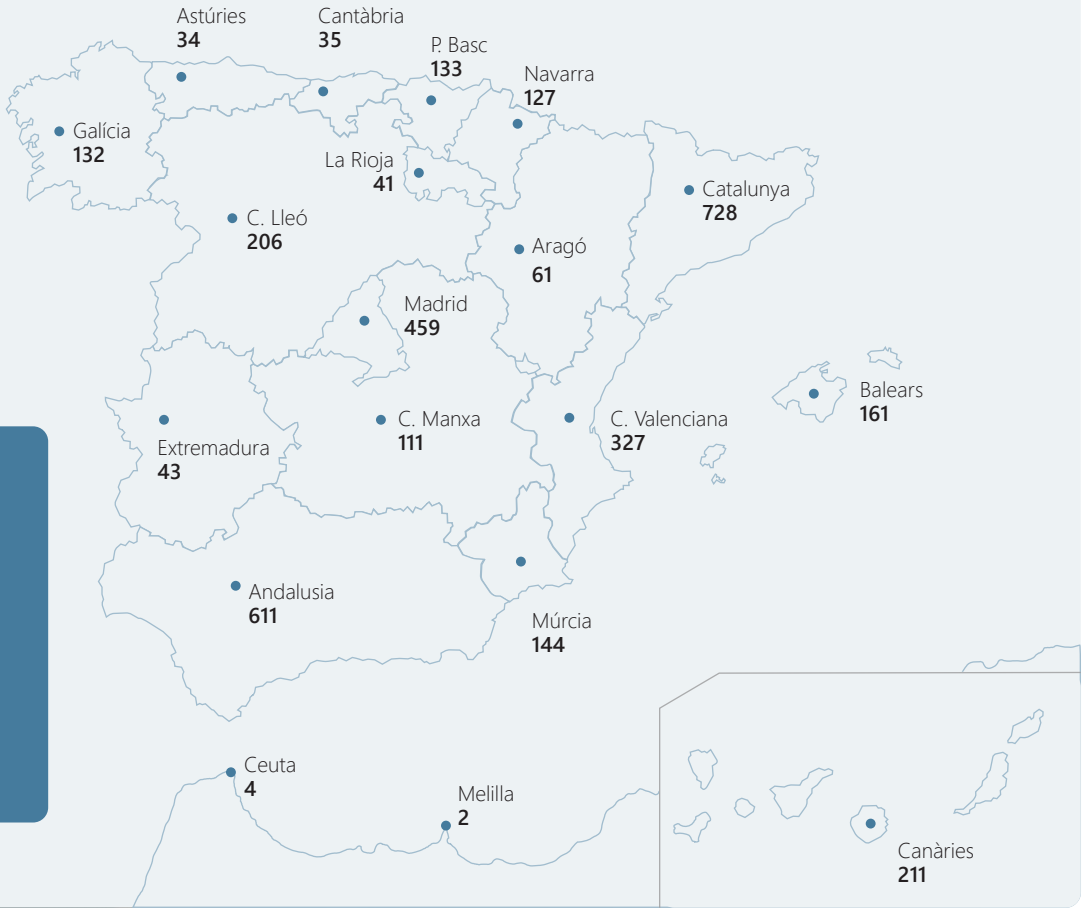
1.294
Poblacions ateses amb oficines mòbils "Ofibusos"



Oficines
retail

3.570
Oficines *retail* a Espanya

NOMBRE D'OFICINES PER CA



CAIXERS AUTOMÀTICS

/ En el marc del projecte **Millora d'Atenció al Client (MAC)**, s'ha posat focus a **millorar la qualitat de la xarxa de caixers**, desenvolupant noves propostes orientades a millorar-ne el funcionament i l'eficiència.



Implantada als caixers la **devolució del canvi de pagaments de rebuts a través de Bizum**.



PRESÈNCIA INTERNACIONAL

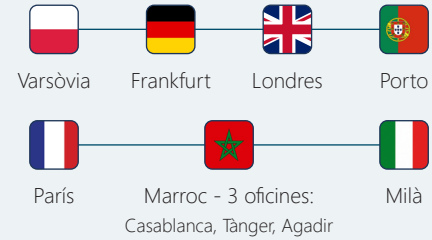


17
Oficines de representació

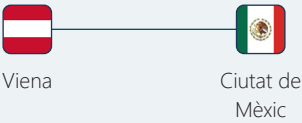
Pequín, Xangai, Hong Kong, Singapur, Nova Delhi, Sydney, Dubai, Istanbul, El Caire, Alger, Johannesburg, Toronto, Nova York, Bogotá, Lima, São Paulo, Santiago de Xile.



7
Sucursals internacionals (9 oficines)



2
Spanish desks



QUOTES DE MERCAT



CaixaBank és el "Grup elegit" pels clients particulars a Espanya, amb una franquícia a Portugal sòlida i en creixement



631.003 MM€
D'actius **totals**



685.365 MM€
Recursos de clients



361.214 MM€
Crèdit a la **clientela brut**



ESPANYA

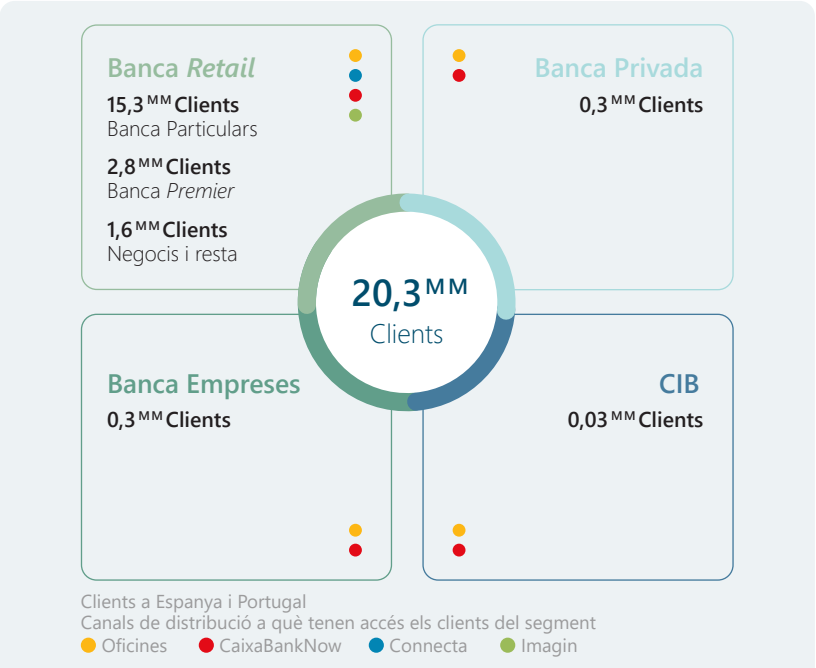
23,4 % Crèdits a llars i empreses	24,6 % Crèdit amb finalitat habitatge	23,6 % Crèdit a empreses	29,5 % Quota estalvi a llarg termini ¹
24,7 % Dipòsits de llars i empreses	23,7 % Fons d'inversió	34,3 % Plans de pensions	37,7 % Assegurances vida-estalvi

PORTUGAL¹

11,7 % Crèdits a llars i empreses	14,6 % Hipoteques	11,2 % Crèdit a empreses
13,7 % Assegurances vida-risc	10,4 % Dipòsits de llars i empreses	14,2 % Fons d'inversió

¹ Dades a novembre 2024.

MODEL DE NEGOCI





Banc de referència a Espanya i Portugal



Filials potents en assegurances i gestió de l'estalvi a llarg termini



Àmplia base de clients i model de banca universal



Fortalesa financera



Model de distribució multicanal



Referents en banca sostenible



Coneixement del client: dades i capacitats analítiques



Excel·lent equip humà

BANCA RETAIL

BANCA PARTICULARS

CLIENTS PARTICULARS AMB UNA POSICIÓ DE FINS A 60.000 €

- Consolidació i ampliació de l'oferta de **finançament de panells solars** en habitatges unifamiliars, negocis, autònoms i microempreses
- Oferta contínua de rènting i finançament de vehicles d'ociació, **potenciant l'oferta de vehicles sostenibles**
- Impuls del negoci hipotecari** amb nous productes especialitzats com ara la **Hipoteca Eficient** i la **Hipoteca Evolució**

INDICADORS PRINCIPALS

13,3MM clients vinculats²

71,8% clients particulars vinculats

78,2% clients amb gestor assignat

BANCA PREMIER

CLIENTS PARTICULARS AMB UNA POSICIÓ DES DE 60.000 A 500.000 € O NÒMINS SUPERIORS A 4.000 €

- Avaluació de les preferències dels clients en matèria de sostenibilitat**
- Foment de la formació** contínua dels gestors Premier i de les noves incorporacions, per a l'obtenció de la **Certificació en Inversions Sostenibles**
- Impuls al finançament de panells solars** i per a l'**adquisició de vehicles elèctrics**

INDICADORS PRINCIPALS

76,6% NPS Premier

85 centres Store Premier

3.556 gestors especialitzats

603.258 clients assessorats

NEGOCI

CLIENTS AUTÒNOMS, PROFESSIONALS I COMERÇOS

- Posicionament amb una oferta diferencial** dirigida a col·lectius que requereixen una atenció personalitzada a causa de les seves necessitats específiques: *Food&Drinks*, *Pharma* i *Feel Good*, que inclou tots els sectors relacionats amb el benestar de les famílies, i comunitats de propietaris
- Actualització del **catàleg de finançament per adaptar-lo millor a les necessitats dels clients** amb línies específiques d'innovació, emprenedoria, productes sostenibles i suport a la digitalització

INDICADORS PRINCIPALS

45,2% penetració autònoms

32,5% quota de segment comerços

70 centres Store Negocis

2.423 gestors de negoci

224.955 clients en comunitats *Food&Drinks*, *Feel Good* i *Pharma*

¹ La mobilització de negoci sostenible es descriu a l'apartat "Negoci sostenible".
² Tots els segments.

PROPOSTES DE VALOR ESPECIALITZADES

AgroBank

/ L'objectiu d'AgroBank és donar suport al món rural i impulsar la transformació del sector agroalimentari a Espanya.

La proposta d'Agrobank està adreçada als segments de particulars, negocis, empreses i banca privada, i està basada en tres eixos:

491.491
clients

1.141
oficines
especialitzades en el sector agroalimentari

33.548 MM€
de nova producció en finançament a clients del segment

1.403
oficines rurals a municipis de menys de 10.000 habitants

01

Eix Financer: l'oferta de productes i serveis més completa per al sector agroalimentari

02

Eix Social: programes d'ajuda a l'emprenedoria o de suport a joves i dones

03

Eix Innovació: impuls a la transformació digital del sector a través de la innovació

AgroBank està compromès amb l'impuls de la sostenibilitat, posant a disposició dels seus clients una sèrie de productes destinats a acompanyar-los en la descarbonització del sector:

- Préstec **Agroinversió Transició Ecològica per al Finançament de les Plaques Solars** per a la transició a l'ús d'energies renovables

- Préstec **Agroinversió Llenyosos** que permet la plantació de nous cultius que ajuden a la fixació de CO₂ amb àmplies carències necessàries per a la posada en marxa

- Nous productes per al finançament de projectes empresarials i per **afavorir el relleu generacional en el sector agrari**, en col·laboració amb MicroBank





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

Identifica, reconeix i acompanya les empreses innovadores de creació recent amb més potencial de creixement



960
empreses participants
d'Espanya i Portugal



0,8 MM€
en premis en metàl·lic,
formació internacional
i visibilitat

Des de la seva creació el 2007, el programa ha invertit 9,1MM € en premis en metàl·lic i accions d'acompanyament, que han beneficiat més de **525 empreses**

LÍNIES D'ACTUACIÓ

01

DayOne AlumniXXI, una comunitat virtual d'emprenedors, neix amb l'objectiu d'ajudar les empreses emergents en el desenvolupament mitjançant l'intercanvi de coneixement, idees i experiències entre els guanyadors dels premis, i pretén afavorir les oportunitats de negoci i l'accés a la inversió

02

DayOne organitza l'Investors Day Emprèn XXI per posar en contacte els guanyadors dels premis amb l'ecosistema inversor

03

L'**Observatori DayOne** d'empreses emergents a Ibèria, en col·laboració amb el Centre d'Innovació i Iniciativa Emprenedora de l'IESE, té l'objectiu de generar informació i recerca del teixit d'empreses emergents a Espanya i Portugal



HolaBank

Programa especialitzat de CaixaBank **destinat als clients internacionals** que passen llargues temporades o que es volen instal·lar a Espanya.

- La proposta de valor **consisteix a acompanyar el client internacional, des de la seva arribada a Espanya i durant tota l'estada**, oferint un servei financer integral que doni resposta a les seves necessitats i li faciliti al màxim el dia a dia.
- Presència internacional a fires immobiliàries** per presentar la proposta de valor de CaixaBank a clients que volen adquirir la seva segona residència de vacances a Espanya, expatriats o nòmades digitals, i presentar les solucions digitals per a l'alta de client en línia i sol·licitud d'hipoteca a no-residents.

350
oficines
HolaBank

5.004 MM€
cartera hipotecària
clients HolaBank

24/7
banca online
en més de 20 idiomes

Atenció
telefònica
especialitzada en anglès

El Compte HolaBank inclou un paquet de serveis financers específicament pensats per **al client internacional, així com l'accés al Club HolaBank**, que inclou una sèrie d'avantatges i serveis gratuïts, **exclusius per als titulars**

GRUPS D'INTERÈS

/ **Objectius de desenvolupament sostenible** que cobreix aquest capítol i contribució de CaixaBank

20,3 MM
De clients del
Grup CaixaBank

Implementat
Pla de desenvolupament
de proveïdor en matèria ASG

650
Empleats amb discapacitat

20.201 voluntaris a
l'Associació de Voluntaris
de CaixaBank

FI DE LA POBRESA



- Voluntariat CaixaBank
- Pla de Cultura Financera
- Compromís amb la comunitat
- Política activa d'habitatge

SALUT I BENESTAR



- Nova estratègia d'organització saludable
- Certificació d'Organització Saludable per AENOR

EDUCACIÓ DE QUALITAT



- Pla de Cultura Financera
- Formació de la plantilla
- Programa Aula
- CaixaBank Dualiza
- *imaginAcademy*
- Compromís amb el col·lectiu sènior

IGUALTAT DE GÈNERE



- Pla d'Igualtat
- Protocol víctimes violència de gènere
- Programa de diversitat Wengage
- Adhesió als Women Empowerment Principles de les Nacions Unides
- Patrocini de l'esport femení

TREBALL DECENT I CREIXEMENT ECONÒMIC



- CaixaBank Dualiza

ALIANCES PER ASSOLIR ELS OBJECTIUS



- CaixaBank Dualiza



03

CLIENTS

Més granularitat i abast

20,3 MM de clients
Grup CaixaBank

3,1 MM/mes Enquestes NPS transaccionals enviades

1,3 MM Comentaris rebuts enquestes transaccionals

EXPERIÈNCIA DEL CLIENT

CAIXABANK ESPANYA

18,5 MM
Clients de CaixaBank

81,6 %
NPS transaccional
Retail Connecta

79,4 %
NPS transaccional
Retail

97,3 %
NPS transaccional
Banca Privada

94,4
IE
Institucions

84,8 %
Close the Loop
gestió

91,5 %
NPS transaccional
Banca Pimes

91,9 %
NPS transaccional
Banca Empreses

93,0
IE
Corporacions

6,3 PP
Close the Loop
millora

CAIXABANK PORTUGAL

1,8 MM
clients de BPI

88,3
IE
Particulars

87,4
IE
Premier

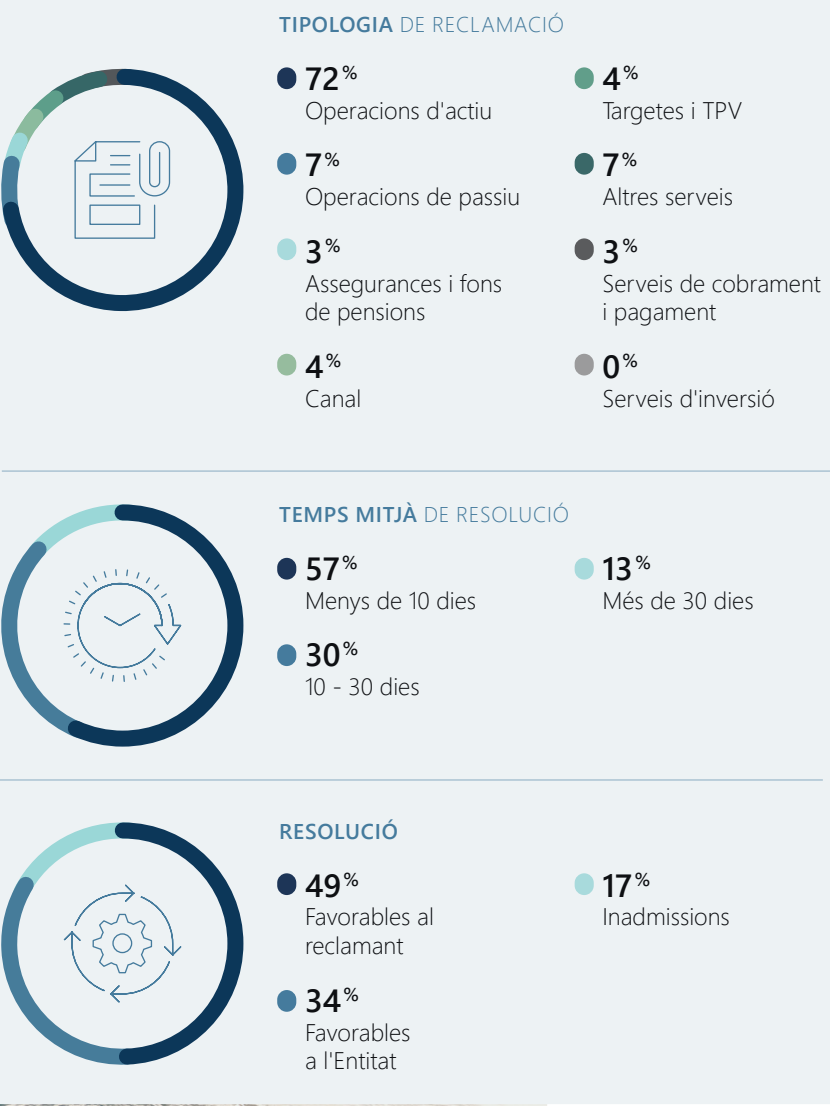
CaixaBank és el "Grup elegit" pels clients particulars a Espanya, amb una franquícia a Portugal sòlida i en creixement

RECLAMACIONS REBUDES

Reclamacions rebudes	2024 ¹	2023
Servei d'Atenció al Client - CaixaBank		
Perjudicials	343.973	103.754
Resta	141.415	175.793
Servei d'Atenció al Client - Filials adherides		
Perjudicials	28.930	25.171
Resta	33.435	34.046
Presentades davant els serveis de reclamacions de supervisors		
Banc d'Espanya	2.504	4.336
Comissió Nacional del Mercat de Valors	154	231
Direcció General d'Assegurances i Plans de Pensions	467	521



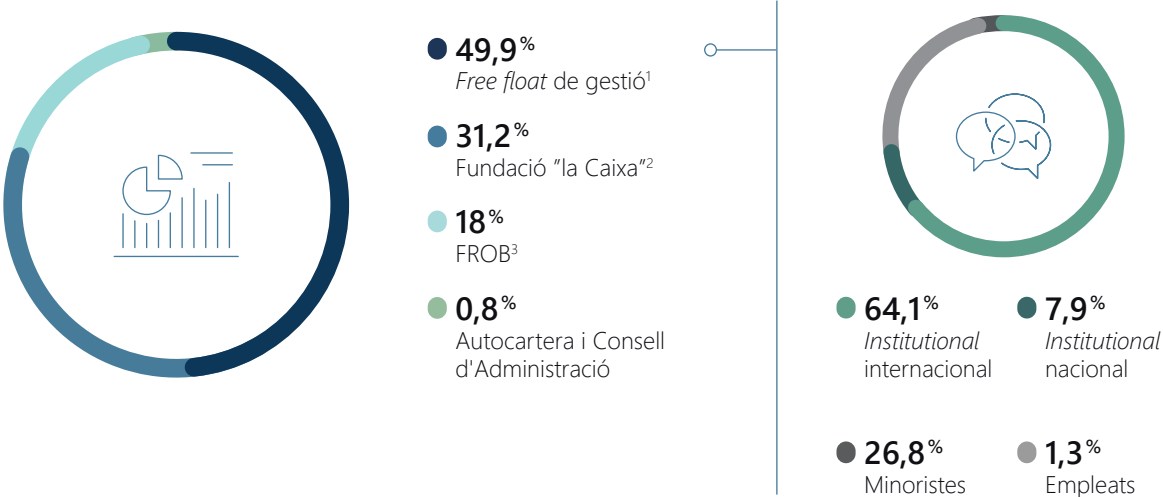
GESTIÓ DE LES RECLAMACIONS



¹ Adicionalment, s'han inadmès 118.688 reclamacions durant el 2024 i 47.553 durant el 2023. Vegeu la Nota 44.2. "Serveis d'atenció al client" dels comptes anuals consolidats adjunts. Les reclamacions aquí detallades no recullen les rebudes per Credifimo (716 el 2024 i 270 el 2023), amb un 58 % de resolució favorable al client, ni les de Banco BPI (9.939 el 2024 i 7.259 el 2023).

ACCIONISTES I INVERSORS

CAPITAL FLOTANT DE GESTIÓ



CAPITALITZACIÓ I RETRIBUCIÓ

37.269^{MM}€ De capitalització borsària ⁴	Programes de recompra d'accions 1.000^{MM}€ Executats ⁵ + 500^{MM}€ Iniciats ⁶ + 500^{MM}€ Anunciats ⁷	0,4352 €/ACCIÓ Dividend 2024 ⁸	53,5% Pay-out efectiu dividend 2024 ⁸
--	--	---	--



Premi Rankia 2024

Premi Rankia 2024 a la Millor Atenció a l'Accionista per Cotitzada gràcies a l'Espai de l'Accionista i a la tasca de divulgació financera

¹ Nombre d'accions emeses menys les accions en autocartera, les que són titularitat dels membres del Consell d'Administració i les que estan en mans de la Fundació "la Caixa" i el FROB.

² D'acord amb la informació facilitada per la Fundació Bancària "la Caixa" (i de la seva filial Criteria Caixa, SAU) a 31 de desembre del 2024.

³ D'acord amb la informació facilitada pel FROB (i la seva filial BFA, Tenedora de Acciones, SA) a 31 de desembre de 2024.

⁴ Exclou autocartera. La dada de capitalització borsària és del 31 de desembre del 2024.

⁵ Corresponen al tercer i quart programa de recompra d'accions (500 MM € cadascun).

⁶ Correspon al cinquè programa de recompra d'accions. El 31 de desembre del 2024, s'han adquirit 49.501.868 accions per 258.546.270 €.

⁷ Correspon a l'anunci del sisè programa de recompra d'accions, anunciat el gener del 2025, que s'iniciarà en algun moment després de la finalització del cinquè programa de recompra d'accions.

⁸ Dividend pagable a càrrec de resultats del 2024 acordat pel Consell d'Administració que es proposarà a la propera JGA.

ACCIONISTES MINORISTES

216.650
Accionistes informats mensualment a través del **butlletí informatiu**

2.576
Accionistes assistents a les 12 trobades corporatives

COMITÈ CONSULTIU D'ACCIONISTES

Iniciativa pionera a Espanya



4
 Reunions

INVERSORS INSTITUCIONALS I ANALISTES

INVERSORS INSTITUCIONALS

72 %
Del free float en mans d'inversors institucionals

COBERTURA D'ANALISTES

219
Informes d'analistes publicats sobre CaixaBank, inclosos sectorials

Iberian Equity Awards atorgats per AERI (Associació Espanyola per a les Relacions amb Inversors):



- **Millor Empresa Global en Relació amb Inversors** a Espanya
- **Millor Programa de Relació amb Inversors** en el sector financer a Ibèria
- **Millor Equip a Espanya de Relació amb Inversors**



EMPLLEATS

PLANTILLA



¹ A partir de subdirecció d'oficines A i B. CaixaBank, SA.
² És la bretxa salarial ajustada, que es calcula comparant salaris entre empleats amb la mateixa antiguitat a l'empresa, que realitzen la mateixa funció i que disposen del mateix nivell professional.

FORMACIÓ

15,4^{MM}€

D'inversió en formació

Inversió

EQUIP QUALIFICAT

2.992.780	92,5%	7,5%
Hores de formació	Formació <i>online</i>	Formació <i>presencial</i>
65,9	100%	42.295
Hores de formació per empleat	Persones que han realitzat formació	Empleats amb bonus vinculat a la formació
31.813	33.146	31.990
Professionals de CaixaBank certificats en la Llei de crèdit immobiliari	Empleats certificats en Insurance Distribution Directive (IDD)	Professionals certificats en MiFID II ¹

CURSOS PRINCIPALS REALITZATS EN L'ÀMBIT DE LES PRÀCTIQUES RESPONSABLES

	Vinculat a bonus
La protecció de dades a CaixaBank	✓
Seguretat de la informació i prevenció del frau a clients	✓
Riscos de conducta i mercats	✓
Prevenció del blanqueig de capitals i del finançament del terrorisme	✓
Prevenció de blanqueig de capitals (PBC/FT)	✓

¹ Markets in Financial Instruments Directive II.

SALUT I BENESTAR

Certificació d'Organització Saludable per AENOR que impulsa el benestar i la salut de manera transversal a tota l'empresa i als diferents grups d'interès.

Reconeixement **Top Wellbeing Company 2024**, que incorpora les empreses amb millors pràctiques en salut laboral i benestar corporatiu.

Distinció amb el segell Top Employer Spain 2025

reconeixent l'excel·lència respecte de l'entorn professional i posicionant CaixaBank entre els ocupadors líders a escala mundial i com a líder en la gestió de persones

PROVEÏDORS

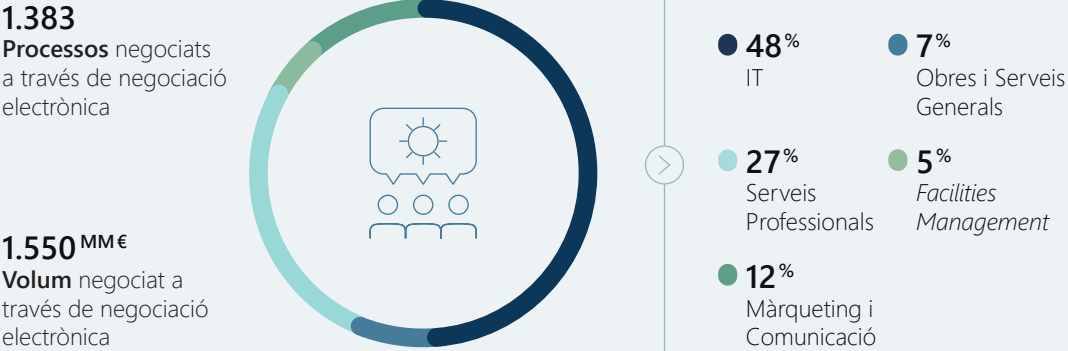
CADENA DE VALOR



PROVEÏDORS



PROCESSOS DE COMPRES



¹ Font: CaixaBank Research, a partir del valor afegit de l'activitat de CaixaBank, el PIB espanyol, l'ocupació segons Comptabilitat Nacional i les xifres de productivitat per treballador i en funció de taules *input-output* de l'Institut Nacional d'Estadística (INE) amb dades del 4T.
² Centres especials de treball.

CERTIFICACIONS

688
Proveïdors que han aportat certificats en matèria social i mediambiental, dels quals 387 proveïdors han aportat el certificat ISO 14001.

Certificacions OHSAS 18001/ISO 45000 i certificació i/o auditoria social SA 8000/BSCI Responsible Business Alliance.
Des del 2020 es tenen en consideració noves certificacions de proveïdors en el procés de registre-homologació en matèria de sostenibilitat.

Els contractes amb proveïdors
inclouen una clàusula específica de drets humans.



ACTUACIÓ RESPONSABLE

POLÍTICA DE COMPRES

El març del 2023 es va desenvolupar la **Política corporativa de compres**, la qual estableix els principis i les premisses que regulen la gestió de les compres, proporcionant un marc global de referència en què es recullen de forma harmonitzada i homogènia els principis generals i els procediments d'actuació en la gestió de les compres.

PRINCIPIIS DE COMPRES

El 2023 s'han actualitzat els **Principis de compres** que estableixen un marc de col·laboració equilibrat entre CaixaBank i els seus proveïdors que promou unes relacions comercials estables, en coherència amb els valors de CaixaBank.

CODI DE CONDUCTA DE PROVEÏDORS

El 2023 s'ha actualitzat el **Codi de conducta** que inclou els valors i els principis fonamentals que han de respectar els proveïdors de CaixaBank. L'Entitat exigeix als seus proveïdors el respecte als drets humans i laborals, i fomenta que els incloguin en la seva cadena de valor.

PETJADA DE CARBONI DE PROVEÏDORS

El 2024, es va ampliar i millorar el qüestionari de **petjada de carboni** per a proveïdors estratègics i preferents, incorporant-hi nous requeriments de la CSRD i facilitant un càlcul més precís de la petjada de carboni del Grup CaixaBank.



NORMA DE GESTIÓ DE COMPRES I PROVEÏDORS

L'octubre del 2024 s'ha actualitzat la **norma de compres** que estableix el marc de referència per a la gestió de compres al Grup CaixaBank, inclou les millors pràctiques i optimitza els processos de compres a l'Entitat recollint criteris ASG.

1.551
Proveïdors actius en perímetre de Compres amb el màxim nivell d'homologació

34
Auditories realitzades incloent-hi totes les categories de Compres (Facility&Logistics, Obres, IT, Serveis Professionals i Màrqueting)

PROCESSOS DE GESTIÓ DE COMPRES I PROVEÏDORS

Política corporativa de compres

Norma de gestió de compres i proveïdors

Codi de conducta de proveïdors

S'ha fet una revisió dels processos d'homologació, licitació i contractació del procés de compres tenint en compte aspectes ASG

01
Registre

02
Homologació

03
Licitació

04
Adjudicació

05
Contracte

06
Prestació de serveis

07
Pagament a proveïdors

08
Seguiment

¹ Facilities&Logistics, obres, IT, serveis professionals i màrqueting.

CaixaBank | PÀG. 25

SOCIETAT

IMPULS DE LA CULTURA FINANCERA

/ A través d'iniciatives dirigides a diferents públics, l'Entitat té com a objectiu millorar el coneixement financer de les persones per promoure la presa de decisions que augmentin el seu benestar.



Des del 2018 CaixaBank forma part del Programa Funcas-Educa d'Estímul de l'Educació Financera, promogut per CECA i la fundació Funcas. El seu objectiu és **millorar el nivell i la qualitat de la cultura financera de la societat espanyola**



Contingut divulgatiu i de conscienciació difós a les xarxes socials, en què *influencers* de diferents territoris de *lifestyle* comparteixen els seus dubtes sobre una **temàtica financera** (estalvi, inversió, ciberseguretat, etc.) **amb una experta**. Cada temàtica es vincula a una fita del calendari ancorada a l'actualitat que forma part de les preocupacions recurrents de la societat (Setmana Santa i escapades, tornada a l'escola, propòsits d'any nou, etc.).

89,5 MM
impressions

30,3 MM
visualitzacions



Programa dirigit al públic jove que ofereix formació i consells pràctics sobre temes relacionats amb les finances a través de l'aplicació i les xarxes socials d'imagin.

50
vídeos publicats
in-app i pòdcast

42 MM
visualitzacions



Un projecte amb contribució indirecta als ODS, que ofereix formació a emprenedors per **millorar el finançament, la inversió, l'estalvi, etc.**, com a empresa i com a equip.

48,9 %
dels usuaris d'imagin accedeixen a l'aplicació més de tres cops per setmana

71,9 MM
d'accessos a l'aplicació



Aula

Programa de **formació sobre economia i finances** dirigit als accionistes de CaixaBank.

12
capítols nous del pòdcast Aula de formació financera amb **54.932 reproduccions**

Formació sobre rodes
vídeos curts amb **23 capítols** i **28.346 visualitzacions**

11
webinars, seminaris en línia per a accionistes amb **7.648 visualitzacions**

Cursos presencials
4 cursos amb **291 assistents**

elBulliFoundation

Curs presencial intensiu de "Gestió en Restauració". Formació per a clients del sector de la restauració realitzada en col·laboració amb elBulliFoundation¹.

2
cursos realitzats

160
assistents totals

32
hores de formació impartida

Receptes de gestió amb Ferran Adrià
Complement digital del curs intensiu de "Gestió en Restauració"

¹ Web de formació en línia <https://www.caixabanklab-campus.com/>.

CaixaBankTalks

Xerrades divulgatives sobre estalvi, protecció i planificació financera en diferents situacions vitals.

270

conferències realitzades

2.088

assistents



Creació i difusió de coneixement mitjançant la recerca i l'anàlisi econòmica.

707

articles publicats

199

conferències realitzades

10

pòdcasts realitzats



Tallers sobre finances bàsiques en format presencial i digital¹.

Finances per a joves

54.175

assistents

2.289

tallers

Xerrades d'educació financera per a persones grans

525

assistents

26

tallers/xerrades

Educació financera bàsica i xerrades d'educació financera per a adults en risc d'exclusió

10.487

assistents

611

tallers/xerrades

Educació financera bàsica per a persones amb discapacitat intel·lectual

1.686

assistents

114

tallers



Sessions formatives col·lectiu sènior

Sessions que inclouen formació en l'ús de WhatsApp, Bizum o en seguretat informàtica.

2.720

sessions

7.834

assistents

¹ Cursos impartits per l'Associació de Voluntaris de CaixaBank.

ACCIÓ SOCIAL

PROGRAMES DE LA FUNDACIÓ "LA CAIXA"

ACCIÓ SOCIAL DESCENTRALITZADA

25 MM€
de la Fundació "la Caixa" han estat canalitzats per la xarxa d'oficines CaixaBank a favor d'entitats socials locals

5.625
accions destinades a projectes d'entitats socials locals

5.238
entitats beneficiàries

ALTRES COL·LABORACIONS AMB LA FUNDACIÓ "LA CAIXA"

FÓRMULES SOLIDÀRIES

Iniciatives promogudes per la xarxa d'oficines CaixaBank amb CaixaBank Payments & Consumer que complementen els fons de l'Acció Social Descentralitzada amb aportacions d'empreses i particulars.

62
acords
de fórmula solidària

0,52 MM€
import extra
aportat pels clients

CAP LLAR SENSE ALIMENTS

Gràcies al servei de captació de donatius i en col·laboració amb el Banc d'Aliments i la Fundació "la Caixa" s'aconsegueixen fons per comprar aliments en favor de 54 Bancs d'Aliments de tot Espanya.

1,7 MM€
recaptació total
(equivalen a 1.548 t d'aliments)

1,0 MM€
aportació de la
Fundació "la Caixa"

0,7 MM€
donatius recaptats
per CaixaBank

PROJECTES DISTRIBUÏTS PER TIPOLOGIA

(nombre de projectes i inversió destinada en MM€)



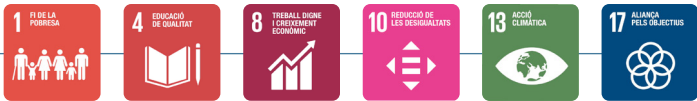
- 2.273** (10,06 MM€)
malaltia i discapacitat
- 1.088** (5,15 MM€)
interculturalitat i exclusió social
- 294** (1,84 MM€)
inserció laboral i d'altres
- 1.223** (5,42 MM€)
pobresa
- 747** (2,53 MM€)
gent gran



Global Finance guardona CaixaBank com el "Millor banc del món pel seu suport a la societat 2024" als Sustainable Finance Awards 2024

ACCIÓ SOCIAL

PROGRAMES AMB ALTRES FUNDACIONS D'ÀMBIT TERRITORIAL



Convocatòries socials amb altres fundacions d'àmbit territorial

1,03 ^{MM€}
destinats a
convocatòries
socials



228
projectes

Convocatòria mediambiental amb altres fundacions d'àmbit territorial

0,12 ^{MM€}
destinats a la convocatòria mediambiental al costat
de la Fundació Montemadrid¹



14
projectes

Projectes socioculturals amb
altres fundacions d'àmbit
territorial

1,62 ^{MM€}
import destinat



11
fundacions territorials

Fundación Bancaja

fundación montemadrid

Fundació SA NOSTRA Caixa de Balears

CAJAGRANADA FUNDACIÓN

La Caja Fundación de CANARIAS

FUNDACIÓN CAIXA CASTELLÓ

FUNDACIÓN CAJAMURCIA

FUNDACIÓN ILURO MATARÓ

FUNDACIÓN AVILA

FUNDACIÓN TORREÓN DE LOZOYA, SEGOVIA-ESPAÑA

Fundación cajarrioja

¹ Fundació Montemadrid aporta 50.000 € addicionals.

ACCIÓ SOCIAL



/ El compromís social de BPI es desenvolupa en col·laboració amb la Fundació "la Caixa" en quatre àrees d'activitat: programes socials, recerca i salut, cultura i ciència, educació i beques.

PROGRAMES SOCIALS

PREMIS BPI FUNDACIÓ "LA CAIXA"

5,1MM€
d'inversió

133
projectes
recolzats

18.096
beneficiaris

Es concedeixen els premis següents:

Premis Capacitar autonomia per a persones amb discapacitat	Premi Solidari integració i lluita contra l'exclusió	Premi Sènior envelliment actiu i saludable	Premi Infància menors en situació de pobresa

INICIATIVA SOCIAL DESCENTRALITZADA 2024

Dona suport a projectes socials a escala local a través de les Xarxes Comercials de BPI per millorar la qualitat de vida i la igualtat d'oportunitats de les persones en situació de vulnerabilitat social.

	1,9MM€ d'inversió		70 mil beneficiats directes
			330 projectes

PROGRAMA PROMOVE

Suport a iniciatives innovadores en àrees estratègiques per al desenvolupament de les regions de l'interior de Portugal.

5,2MM€ d'inversió	18 projectes pilot recolzats	11 projectes mobilitzadors d'R+D recolzats
-----------------------------	---	--

RECERCA I SALUT

CONCURS CAIXARESEARCH DE RECERCA I SALUT

Dona suport a centres de recerca en les àrees de malalties neurodegeneratives, oncològiques, cardiovasculars i infeccioses, i tecnologies habilitadores en les àrees temàtiques esmentades anteriorment.

7,7MM€
d'inversió

9
projectes recolzats

CULTURA I CIÈNCIA

Col·labora amb institucions culturals, museus i teatres, dona suport a orquestres i festivals musicals, així com a diverses iniciatives d'exposicions itinerants.

EDUCACIÓ I BEQUES

Programa de Beques Fundació "la Caixa":

4 beques per a estudis de postgrau a l'estranger	5 beques de doctorat	3 beques de postdoctorat
--	--------------------------------	------------------------------------



ACCIÓ SOCIAL

PROGRAMES PROPIS

INFÀNCIA

1 FI DE LA POBRESA

10 REDUCCIÓ DE LES DESIGUALTATS

17 ALIANÇA PELS OBJECTIUS

L'ARBRE DELS SOMNIS

Programa dirigit a la infància en situació de pobresa, en què nens i nenes escriuen una carta sol·licitant un regal per Nadal. Clients i empleats hi participen apadrinant una carta i comprant aquest regal, fent així realitat els seus somnis.

34.136 beneficiaris que han rebut un regal

34.047 nens i 89 adults grans en situació de solitud¹

360 entitats col·laboradores

1.053 participants persones jurídiques

18.358 participants persones físiques

SOCIAL/MEDIAMBIENTAL

1 FI DE LA POBRESA

8 TREBALL DIGNI I ECONOMIA RESPONSABLE

11 CIUTATS I COMUNITATS SOSTENIBLES

12 CONSUM I PRODUCCIÓ RESPONSABLES

13 ACCIÓ CLIMÀTICA

REUTILITZA'M

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

633 donacions

66.597 articles donats

292 entitats beneficiàries

52 empreses participants

Portal web: <https://cabkreutilizame.com>

REPTE DEMOGRÀFIC

1 FI DE LA POBRESA

4 EDUCACIÓ DE QUALITAT

5 IGUALTAT DE GÈNERE

8 TREBALL DIGNI I ECONOMIA RESPONSABLE

11 CIUTATS I COMUNITATS SOSTENIBLES

13 ACCIÓ CLIMÀTICA

17 ALIANÇA PELS OBJECTIUS

TERRA D'OPORTUNITATS

Programa col·laboratiu per crear ocupació, fomentar l'emprenedoria i fixar població a l'entorn rural.

0,63 MM€ d'inversió

1.966 emprenedors beneficiaris

168 projectes premiats

ALTRES PROGRAMES EN ALIANÇA

GENT GRAN

3 SALUT I BIENESTAR

10 REDUCCIÓ DE LES DESIGUALTATS

17 ALIANÇA PELS OBJECTIUS

PLENS DE VIDA

Programa dirigit a la gent gran, prioritant zones de més despoblació, amb l'objectiu de fomentar el benestar físic, psíquic i social promovent un estil de vida saludable.

0,16 MM€ d'inversió²

8.580 beneficiaris grans

707 tallers

301 poblacions

CONGRESSOS PER A JOVES

Impulsem els congressos de la fundació **Lo Que De Verdad Importa** i del Circuit **Relife**. Gràcies a això, aconseguim difondre valors universals entre els joves i que puguin escoltar històries de vida inspiradores i diàlegs al voltant del món de les addiccions, cosa que permet dotar-los d'eines per empoderar-los i que puguin tenir un futur millor.

13.895 assistents als congressos

¹ El 2024 s'ha llançat un projecte pilot en què els beneficiaris són adults grans en situació de solitud no desitjada.
² També s'ha utilitzat inversió del 2023.

CaixaBank

PÀG. 31

ACCIÓ SOCIAL

SUPORT AL TERCER SECTOR SOCIAL

PLATAFORMA DE CAPTACIÓ DE DONATIUS



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

48,64 MM€
d'import
recaptat¹

2.311
entitats socials
recolzades²

2.783
causes
impulsades²



Targetes ONG

Els clients poden donar suport a les entitats socials amb què simpatitzen a través de les targetes ONG.

CaixaBank aporta anualment a les entitats socials vinculades a les targetes un import fix per targeta activa o bé un percentatge de l'import anual de les compres fetes pel client en funció de la targeta que triï.

RECAPTACIÓ PER A EMERGÈNCIES



Emergències

22,8 MM€
Import recaptat el 2024 en
l'emergència per als afectats per la
DANA³

CaixaBank va habilitar de manera urgent la seva plataforma de captació de donatius, destinada a causes específiques en suport als afectats per la DANA. També es van mobilitzar centenars de voluntaris que van col·laborar a les zones afectades duent a terme tasques de neteja i desenrunament.



¹ Inclou la captació de donatius econòmics de Cap llar sense aliments.
² El nombre de causes i entitats té un gran increment respecte del 2023 a causa de la incorporació de les causes i entitats del servei Bizum donatius.
³ Import inclòs a l'import total recaptat de la plataforma de donatius (48,64 MM €).

ACCIÓ SOCIAL



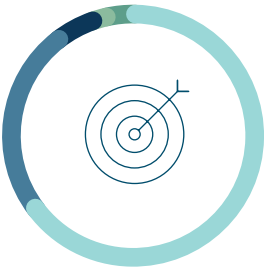
Voluntariat CaixaBank ofereix solució a totes aquelles persones que busquen iniciatives per desenvolupar la voluntat de contribuir en qüestions d'impacte social. L'oferta, organitzada en tres àmbits (programes estratègics, activitats locals i suport en situacions d'emergència), es complementa amb activitats de voluntariat corporatiu per a empleats, encara que la invitació a participar-hi es fa extensiva a la resta de la societat.

20.201 voluntaris	433.514 destinatariis/ beneficiariis	29.935 activitatss realitzadess	2.509 entitatss col·laboradoress
----------------------	--	---------------------------------------	--



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

ACTIVITATS REALITZADES PER VOLUNTARIS CAIXABANK



68% acompanyament	2% medi ambient	1% altres
28% educació	1% digitalització	

MES SOCIAL

La mobilització anual més gran de voluntariat corporatiu que realitza l'Associació de Voluntaris de CaixaBank celebrada durant tot el mes de maig del 2024.

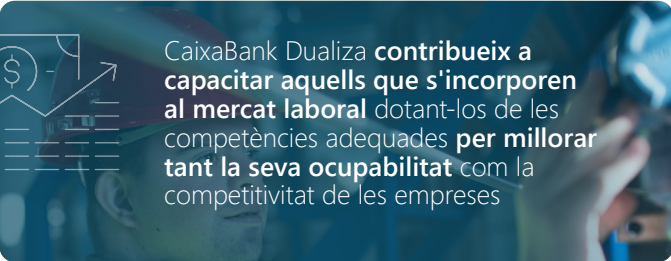
16.580 voluntaris	117.786 destinatariis/ beneficiariis	2.749 activitatss realitzadess	998 entitatss col·laboradoress	37% plantilla del Grup CaixaBank ha participat en el Mes Social
----------------------	--	--------------------------------------	--------------------------------------	--

EL PROJECTE DE TOTS

Programa de suport a projectes socials en què participin els professionals de CaixaBank, presentant les seves candidatures a favor d'una entitat social propera amb què col·laborin habitualment, perquè rebin una donació econòmica per part de CaixaBank.

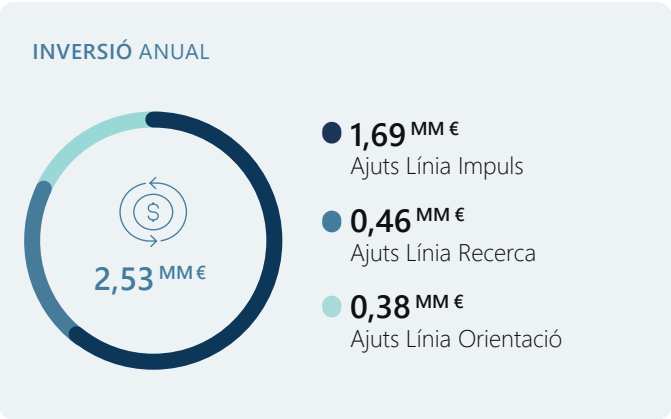
756.000€ import donat	150 projectes recolzats
--------------------------	----------------------------

CaixaBank Dualiza és el compromís de la Fundació per a la Formació Dual CaixaBank amb la promoció i la difusió de la formació professional, així com amb el paper fonamental que aquest itinerari formatiu ha de jugar en el futur de la societat. Només mitjançant una millor formació es pot aconseguir una societat més cohesionada en què es redueixin les desigualtats.



IMPACTE EL 2024:

12.472	4.114	2.499	1.378
Estudiants	Docents	Empreses	Centres FP



INICIATIVES PER ACOSTAR CENTRES D'FP I EMPRESES

Trobades i Esmorzars Dualiza

- 33 esdeveniments desenvolupats amb 767 empreses i 457 centres FP.

Tallers sectorials per donar a conèixer la nova FP

- 25 tallers, amb 163 empreses i 976 docents participants.

Participació activa en jornades i congressos d'FP

- X Congrés anual FP Empresa, amb més de 900 assistents.
- 92 actes i jornades recolzats sobre FP.

INICIATIVES SOBRE ORIENTACIÓ

Tallers i webinars

- 34 accions de formació per donar a conèixer l'FP entre els orientadors (més de 2.000 participants).

Vocacions Dualiza

- 8 edicions del programa, amb 5.605 estudiants, 67 centres FP i 74 empreses.

FP STEAM

- 2 edicions del programa, amb 306 estudiants i 9 empreses.

INICIATIVES DESTINADES A MILLORAR LA QUALIFICACIÓ PROFESSIONAL

- 24h d'Innovació de Barcelona, amb 1.280 estudiants.
- Programa *Soft Skills*, amb 742 estudiants de 21 centres FP.
- 3 *Escape Rooms*, amb 1.885 estudiants.
- MOOC 'Sostenibilitat en FP' amb 332 docents.

INICIATIVES SOBRE RECERCA

Publicació de 12 Briefings sectorials i 7 FP Anàlisis. Elaboració d'estudis

- Informe anual de l'Observatori: 'L'FP davant els reptes de sostenibilitat mediambiental a Espanya.
- Estudi monogràfic: 'L'abandonament dels estudis en la Formació Professional a Espanya: Diagnòstic i propostes de millora'.

Nou Observatori de l'FP

- Únic portal amb agrupació de dades nacionals d'FP.

CONVOCATÒRIA DUALIZA

Impulsada juntament amb l'Associació FPEmpresa per promoure projectes d'innovació desenvolupats per centres d'FP en col·laboració amb empreses, entitats o organitzacions públiques o privades. En l'edició del 2024:

30

Projectes

3.396

Estudiants

47

Centres FP

72

Empreses i institucions

CaixaBank Dualiza situa la recerca com un dels pilars fonamentals de la seva activitat.

Des del Centre de Coneixement i Innovació i la seva plataforma Observatori de l'FP, es fomenta una recerca orientada a l'acció, útil per a la presa de decisions.

CONVOCATÒRIA D'ORIENTACIÓ

Destinada a reconèixer i donar suport a les millors accions d'orientació per donar a conèixer la Formació Professional i/o la FP Dual entre els joves i les famílies.

28

Projectes

7.386

Estudiants

28

Centres FP

177

Empreses i institucions



PÀG. 34

DIVERSITAT



Programa transversal que promou i difon **el valor de la diversitat**, l'equitat i la inclusió (DEI) dins i fora de CaixaBank



S'impulsa la inclusió i la diversitat en **totes les seves dimensions**: gènere, funcional, generacional, cultural, LGTBIQ+



Bloomberg



Inclusa al **Bloomberg Gender Equality Score**.

Distintiu **DIE d'Igualtat a l'Empresa**, atorgat pel Ministeri d'Igualtat.



Woman Forward
Impulsando el talento femenino



Diversity and Inclusion Awards atorgats per INTRAMA a les empreses amb millors pràctiques en diversitat i inclusió. Segon premi en la categoria de **Top Intercultural Diversity Company**.

Segell **Diversity Leading Company**, un reconeixement d'Equipos & Talento, pel seu compromís amb la gestió de la diversitat. Destaca la consecució del segell **Empowering Women's Talent** pel compromís en el desenvolupament del talent femení.

Premi bronze i 6a empresa al **II Rànquing Empreses Igualtat de Gènere de la Fundació Woman Forward**, l'objectiu de la qual és promoure el lideratge femení a l'entorn empresarial.



56,1%
Dones en plantilla CaixaBank

650
Empleats
amb discapacitat

DIVERSITAT

DIVERSITAT
FUNCIONAL

DIVERSITAT
LGTBIQ+

Compromesa

amb la inclusió de les persones amb discapacitat i el seu rol actiu a la societat.

Política inclusiva

de persones amb discapacitat.

Pla de diversitat funcional

2022-2024.

Programa d'orientació vocacional per a joves amb TEA

al costat de Specialisterne.

Servei d'orientació

sobre discapacitat i dependència per a empleats/ades i familiars de primer grau (VivoFácil).

Nova guia de discapacitat

i tracte adequat per a tota la plantilla.

Talent sense etiquetes

Visibilització de les persones amb discapacitat amb la nova minisèrie interna.

Acord amb Specialisterne i Tasubinsa

per a la incorporació de professionals amb discapacitat als equips de l'àrea de Sistemes.

Pla Família de la Fundació Adecco,

un programa per a fills d'empleats amb discapacitat, destinat a millorar-ne l'autonomia i a aconseguir més possibilitats d'ocupació.

SUPORT A L'ESPORT DE PERSONES AMB DISCAPACITAT



Patrocinadors del Comitè Paralímpic Espanyol (CPE) i patrocinadors oficials de l'equip paralímpic, cosa que sorgeix del compromís amb la diversitat i la inclusió a l'esport.



Acord de col·laboració amb l'**FEDDF**¹
 Patrocinador principal de l'**FEDDF** amb l'objectiu d'impulsar el bàsquet en cadira de rodes.



Adherida a REDI

des del 2022.

Impuls d'un nou Pla de diversitat LGTBIQ+

amb escolta activa a empleats i disseny i desenvolupament d'accions ad-hoc.

Visibilitat i sensibilització

amb la publicació de notícies a PeopleNow i XS.

Actualització del Protocol

per a la prevenció, el tractament i l'eliminació de l'assetjament, afegint-hi el col·lectiu LGTBIQ+.

Celebració del Dia Internacional de l'Orgull LGTBIQ+



¹ FEDDF - Federació Espanyola d'Esports de Persones amb Discapacitat Física.

DIVERSITAT



43,4 %

Dones en posicions directives¹



40 %

Dones al Consell d'Administració

CaixaBank treballa per promoure la diversitat de gènere posant en marxa iniciatives d'impacte, tant a escala interna com a escala externa.

FOMENT DE LA IGUALTAT

En els processos de promoció directa almenys **1 de cada 3 precandidats ha de ser una persona del sexe menys representat**.

MENTORING FEMENÍ

- Programa de **mentoring femení** intern i certificació interna que consolida el domini de la tècnica del *mentoring*.
- Primera empresa espanyola** a aconseguir la certificació AENOR pel seu programa de *mentoring*.
- Programa de mentoring Closingap.** *Mentoring* creuat dirigit a dones de les organitzacions que formen part de l'associació Closingap.

ESMORZARS AMB TALENT

Sessions per compartir experiències amb focus en el segment de les dones predirectives.

VISIBILITZACIÓ DE LA DIVERSITAT

A través de sessions de **networking de directives**, de la nostra xarxa d'agents d'igualtat i de la divulgació de notícies a la intranet corporativa.

COMITÈ DE DIVERSITAT

Defineix, impulsa i garanteix la implantació d'iniciatives per fomentar la diversitat i la inclusió a l'Entitat.

CaixaBank treballa per promoure la diversitat de gènere posant en marxa iniciatives d'impacte, tant a escala interna com a escala externa

COMITÈ ASSESSOR EXTERN

Assessorament en decisions estratègiques en l'àmbit de la diversitat i la inclusió, aportant noves perspectives a partir de la seva experiència i coneixement.

Pla d'Igualtat

Acord amb el 100 % de la representació sindical que amplia els compromisos del Pla d'Igualtat del 2020.

Des del 2023, el Pla d'Igualtat recull les **noves normatives externes**, especialment pel que fa a la inclusió del diagnòstic i l'auditoria retributiva.

Protocols signats:

- Protocol de conciliació
- Protocol d'assetjament i mediació
- Protocol de parelles de fet

Protocols per a col·lectius vulnerables

- Protocol d'atenció a clients víctimes de violència de gènere
- Protocol de protecció patrimonial a col·lectius vulnerables

153

Casos analitzats des de la implantació

46

Casos derivats a la Fiscalia

Adhesions



Comprendre i valorar la diversitat cultural és clau per enfortir les relacions i fomentar el respecte en un món interconnectat. A CaixaBank estem compromesos amb un entorn inclusiu que promogui la igualtat racial i ètnica, en què tothom se senti valorat i respectat.

Nou Pla d'acció de diversitat cultural
Amb accions de sensibilització i comunicació interna i externa.

- Guia pràctica sobre la diversitat cultural al nostre entorn professional.
- Llibre "Recetas del Mundo" que recull la diversitat de cultures de les persones que treballen a CaixaBank.



¹ A partir de subdirecció d'oficines A i B.

DIVERSITAT



Wengage també desenvolupa iniciatives d'àmbit extern per als clients i la societat, basant-se a impulsar la diversitat i la igualtat d'oportunitats en quatre àmbits d'actuació:

1. Lideratge i emprenedoria
2. Innovació i educació
3. Esport
4. Dona i entorn rural

LIDERATGE I EMPRENEDORIA



Premia la **trajectòria de treballadores per compte propi** a Espanya.



Guardona les empresàries líders a Espanya. **8a Edició de CaixaBank Premi Empresària.**

closingap

Associació d'empreses que **analitza la bretxa de gènere** en els sectors principals i actua en estreta col·laboració entre l'àmbit públic i privat.

INNOVACIÓ I EDUCACIÓ



7a edició Premis WONNOW. Reconeixen l'excel·lència acadèmica i el talent d'estudiants de grau STEM (ciència, tecnologia, enginyeria i matemàtiques) amb 1.006 candidates inscrites.



Col·laboració en el programa de la **Fundación Quiero Trabajo** per impulsar la inclusió laboral de dones en risc d'exclusió.



Una de les entitats adherides a l'**Alianza STEAM pel talent femení "Nenes en peu de ciència"**, iniciativa liderada pel Ministeri d'Educació i Formació Professional per impulsar les vocacions STEAM en les nenes i les joves.

ESPORT



Suport a l'esport femení a través dels patrocinis a la Selecció Espanyola Femenina de Bàsquet i altres esdeveniments esportius.

DONA I ENTORN RURAL



- **Càtedra AgroBank, Dona, Empresa i Medi Rural UCLM** (Universitat de Castella-la Manxa).
- **5a edició** de la Càtedra AgroBank al **millor treball de fi de màster** (TFM) de la UDL (Universitat de Lleida).
- **Suport a les dones rurals** en el Conveni MAPA-Caixa-Bank: programa de mentorització "Creixem Junes-Proyecto Mentores Rurals".
- **Adhesió a les principals associacions** que donen suport a la dona en l'àmbit rural: **FADEMUR** (Federació d'Associacions de Dones Rurals), **AFAMMER** (Associació de Famílies i Dones Rurals) i **Cooperatives Agroalimentàries d'Espanya**.

ACCESSIBILITAT

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



El Grup CaixaBank està treballant en un **sistema de disseny corporatiu 100 % accessible**

PRINCIPIS EN EL DISSENY DE PRODUCTES I SERVEIS



Perceptible

Sentits
que el contingut pugui ser percebut pels diferents sentits



Comprensible

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



Operable

Motor, veu
que es pot fer servir amb els perifèrics habituals o amb productes de suport especialitzats



Robust

Tecnologia
el contingut pot ser utilitzat per diferents dispositius dels usuaris



Targeta Braille

El 2022, CaixaBank va llançar una targeta financera amb sistema braille, desenvolupada juntament amb ONCE, per facilitar l'autonomia de les persones amb discapacitat visual en compres físiques i en línia.

3.949 Targetes Braille



TPV per a persones amb discapacitat visual

El 2023, CaixaBank, en col·laboració amb ONCE, va millorar l'accessibilitat dels TPV incorporant-hi un 'Mode Accessible' que anuncia en veu alta l'import a pagar per a persones amb discapacitat visual.

90,3 % TPV amb mode accessible (sobre el total de TPV Android)



Atenció en llengua de signes a persones amb discapacitat auditiva

S'ha realitzat amb èxit el programa pilot SVisual a 120 oficines, facilitant l'atenció en llengua de signes a persones amb discapacitat auditiva mitjançant un sistema de videointerpretació amb intèrprets especialitzats.



CaixaBank disposa d'un **pla per garantir l'accessibilitat** de tots els seus productes i serveis

EL NOSTRE PLA D'ACCIÓ

- **Visió global:** centralitzar els esforços d'accessibilitat amb una visió única i experta que coordini i potenciï el seu abast i impacte a clients i empleats amb un enfocament omnicanal.
- **Metodologia:** definir o posar en marxa un *framework* d'accessibilitat aplicable a qualsevol tipus de projecte, que faciliti el desenvolupament de productes i serveis accessibles.
- **Comunicació i formació:** dur a terme accions de comunicació i formació sobre accessibilitat i el *framework* definit, per tal de garantir la conscienciació, el coneixement i l'aplicació per part dels equips.
- **Seguiment:** fer un seguiment continu de l'estat de l'accessibilitat amb un enfocament omnicanal, que permeti identificar oportunitats de millora i prioritzar els esforços.

AVENÇOS DEL PLA EL 2024

- **Dotació de recursos:** reforçant els equips amb perfils experts en accessibilitat i invertint en projectes de desenvolupament de l'accessibilitat als diferents canals (aplicació, web i caixers).
- **Productes i serveis actuals:** s'ha fet una anàlisi detallada de l'impacte de la nova normativa per identificar millores que es duran a terme els propers anys. S'ha creat una oficina del projecte per coordinar tots els esforços i potenciar l'accessibilitat a tota l'Entitat.
- **Productes i serveis futurs:** s'ha definit una metodologia pròpia per garantir que qualsevol producte digital incorpori els criteris d'accessibilitat més rigorosos i amb un disseny 100 % accessible. S'han establert processos de control de qualitat per verificar que els productes i serveis compleixen els requisits d'accessibilitat, abans del seu llançament.



OFICINES

89 %
oficines accessibles

18
oficines on s'han eliminat les barreres a Espanya i Portugal

CAIXERS

100 %
oficines accessibles

APP

Disseny millorat amb els **contrastos de colors i la mida de les fonts** per a una lectura correcta per part de persones amb baixa visió

Ús de llenguatge clar i senzill

Els fluxos són definits tenint en compte l'accessibilitat, posant al centre les persones, millorant la seva experiència i simplificant la navegació
Disseny de navegació *VoiceOver* (iOS) i *TalkBack* (Android) per a la locució de tota la informació i les accions de pantalla

WEB

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



ACCÉS A L'HABITATGE



Ajuts per a l'habitatge

Política activa d'ajudes a problemes de primer habitatge

CaixaBank va ser el primer banc a adherir-se al Codi de bones pràctiques del Govern d'Espanya per a la reestructuració viable dels deutes amb garantia hipotecària sobre l'habitatge habitual



HABITATGE SOCIAL

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

9.536

Habitatges programa de lloguer social

(inclou 4.861 habitatges aportats al Fons Social de l'Habitatge)

6.391
Habitatges sense bonificació
(243,63 € import lloguer mitjà)

3.145
Habitatges amb bonificació
(332,01 € import lloguer mitjà)



SERVEI D'ATENCIÓ AL CLIENT HIPOTECARI (SACH)

CaixaBank té habilitat un Servei d'Atenció al Client Hipotecari (SACH), **servei telefònic gratuït per a clients l'habitatge habitual dels quals estigui afectat per una demanda d'execució hipotecària**. Els especialistes ajuden a resoldre els dubtes referents a les fases i l'afectació de la demanda sobre l'habitatge habitual.

En cas de detectar situacions d'exclusió social o vulnerabilitat, o amb possible impacte reputacional, revisen els casos i proposen mesures amb la resta dels departaments, per tal d'acordar alternatives a l'execució sempre que sigui factible.

1.407 Expedients revisats pel SACH el 2024 | 32.160 Expedients revisats pel SACH des de la seva posada en marxa el 2013

CaixaBank disposa d'un equip **especialitzat en la gestió social i reputacional**, els **gestors de risc reputacional** del qual donen suport a la xarxa i a la resta de departaments, amb l'objectiu de detectar i gestionar els casos de **vulnerabilitat i emergència social**, així com vetllar per la imatge reputacional de l'Entitat.

ENGAGEMENT AMB GRUPS D'INTERÈS

ENGAGEMENT AMB CLIENTS

CaixaBank duu a terme diverses accions de compromís amb els diferents grups d'interès, a través de cadascun dels segments de negoci, amb l'objectiu d'adaptar-se als diferents perfils de client.

CORPORATE & IB

Servei d'assessorament ASG (ESG Advisory) per ajudar els clients corporatius i institucionals en la seva estratègia i posicionament en matèria de sostenibilitat, impulsant l'alineament del client a través d'un procés d'*engagement*.

BANCA D'EMPRESES

Projecte d'Engagement ASG amb els clients empresa per establir un full de ruta que permeti construir una proposta de valor comercial nova per tal d'ajudar els clients en la transició i que posicioni CaixaBank com a entitat líder en sostenibilitat. L'objectiu és que les empreses tinguin una visió individualitzada i completa, a curt i mitjà termini, de com avançar en sostenibilitat des d'una perspectiva d'oportunitats i de reptes.

Es posa a disposició de les empreses una "calculadora de petjada de carboni", eina la metodologia de la qual ha estat validada i verificada per AENOR.

BANCA PRIVADA

CaixaBank és pionera a disposar d'unitats especialitzades que ofereixen als seus clients de Banca Privada una solució integral que dona resposta a les seves necessitats en l'àmbit de la filantropia i la inversió responsable i d'impacte.

78 clients que han rebut assessorament personalitzat en filantropia.

BANCA RETAIL

Es posa a disposició dels clients particulars, a través de *CaixaBankNow*, una "**calculadora de petjada de carboni**", eina la metodologia de la qual ha estat validada i verificada per AENOR.

ENGAGEMENT AMB EMPLEATS

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

RESULTATS ESTUDI 2024

83 %
participació global

69 %
clima i compromís total favorabilitat

OBJECTIU 2027
72%

PLA NOSALTRES

Iniciativa adreçada a avançar en la millora de l'entorn professional



+ 150 iniciatives i accions de millora

COMUNICACIÓ INTERNA



- Escoltes en moments de la veritat
- Els representants de la plantilla
- La figura dels *Business Partner*

ENGAGEMENT AMB PROVEÏDORS

PARTICIPACIÓ EN EL PROGRAMA DE CAPACITACIÓ DE PROVEÏDORS SOSTENIBLES

Projecte impulsat pel Pacte Mundial de les Nacions Unides, juntament amb la Fundació ICO i ICEX España Exportación e Inversiones, amb l'objectiu de **capacitar en sostenibilitat les cadenes de subministrament** sota els marcs dels deu principis i l'Agenda 2030.

85
Pimes han participat en el programa

ENGAGEMENT AMB ACCIONISTES I INVERSORS¹

Aula

12 capítols nous del pòdcast Aula de formació financera
54.932 reproduccions

11 webinars: seminaris en línia per a accionistes
7.648 visualitzacions

Formació sobre rodes Vídeos curts amb **23 capítols** i 28.346 visualitzacions

Cursos presencials
4 cursos amb 291 assistents i 582 hores impartides

529 reunions amb inversors institucionals de renda variable i fixa, nacionals i estrangers

1.237 assistents

26 reunions amb inversors específiques sobre temes ASG

44 assistents

Implementat el Pla de desenvolupament de proveïdor en matèria ASG

Com a part del projecte de compres sostenibles de CaixaBank per ajudar els proveïdors estratègics a obtenir un millor posicionament en matèria de sostenibilitat

¹ Informació d'*engagement* de VidaCaixa i CAM: vegeu la pàg. 73 i pàg. 74.

ACTUACIÓ RESPONSABLE

/ Objectius de desenvolupament sostenible que cobreix aquest capítol i contribució de CaixaBank

Pla de banca sostenible alineat amb el Pla Estratègic 2022-2024

Única entitat certificada per AENOR com a organització compromesa amb la gent gran

Inclusa a l'S&P Global Sustainability Yearbook 2025

IGUALTAT DE GÈNERE



- Índex d'Igualtat de Gènere de Bloomberg
- Adhesió als Women Empowerment Principles de les Nacions Unides Comitè de Diversitat

CIUTATS I COMUNITATS AUTÒNOMES



- Adhesió a United Nations Tourism
- Adhesió als Principis de Posidó

PRODUCCIÓ I CONSUM RESPONSABLES



- Soci Signatory de la Xarxa Espanyola del Pacte Mundial de les Nacions Unides
- Adhesió als Principis d'Inversió Responsable de les Nacions Unides
- Inclusió al Dow Jones Sustainability Index
- Inclusió a la A list de CDP

PAU, JUSTÍCIA I INSTITUCIONS SÒLIDES



- Control i compliment a través de diferents comitès
- Procés de diligència deguda i avaluació dels DH
- Polítiques principals d'ètica i integritat

ALIANCES PER ASSOLIR ELS OBJECTIUS

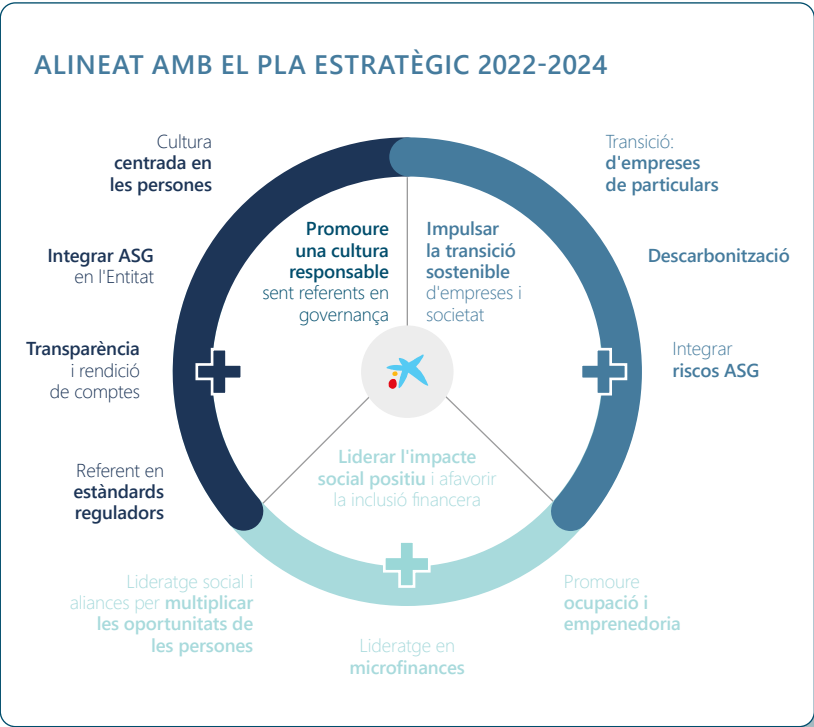


- Adhesions nacionals i internacionals

04

RESPONSABILITAT

PLA DE BANCA SOSTENIBLE 2022-2024



OBJECTIUS DEL PLA DE BANCA SOSTENIBLE 2022-2024

El Pla de Banca Sostenible 2022-2024 ha assolit tots els objectius tres mesos abans del tancament del Pla

GLOBAL

64.000^{MM€} mobilitzats en finances sostenibles¹



Fins al desembre 2024:
86.770^{MM€} mobilitzats

Mantenir la categoria "A" en l'indicador sintètic de sostenibilitat.

A
Desembre 2024

AMBIENTAL

Avançar en la descarbonització de la cartera per assolir les 0 emissions netes el 2050



Objectius definits per a 10 sectors² NZBA per a reducció de petjada financada el 2030

SOCIAL

413.300 beneficiaris de MicroBank, el banc social del Grup CaixaBank



Fins al desembre 2024:
484.522 beneficiaris MicroBank

BON GOVERN

43% de dones en posicions directives³

43,4% de dones en posicions directives el desembre 2023

El 2024 el Consell d'Administració ha aprovat el nou **Pla de Sostenibilitat per al 2025-2027**⁴

Un Pla que pretén preservar els avenços del Pla de Banca Sostenible 2022-2024 i plasmar la proposta de CaixaBank per afrontar reptes com ara la desigualtat, el canvi climàtic i la pèrdua de biodiversitat o l'augment dels conflictes i els canvis demogràfics.

¹ Vegeu la nota 1 de la pàgina 61.
² Oil & Gas, Power, Coal, Iron & Steel, Automoció, Marítim, Aviació, RE Residencial, RE Comercial i Agro (qualitatiu); Cement (immateral) i Alumini (immateral).
³ Calculat a partir dels resultats a S&P Global-DJSI, Sustainalytics, MSCI i ISS ESG.
⁴ Detall del Pla de Sostenibilitat per al 2025-2027, vegeu https://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank_com/Estaticos/PDFs/Sostenibilidad/CaixaBank_Pla_de_Sostenibilitat_25-27.pdf

GOVERNANÇA DE SOSTENIBILITAT



Consell d'Administració

Màxim òrgan responsable de l'aprovació de l'estratègia i els Principis d'actuació en matèria de sostenibilitat i de supervisar-ne la implantació



POLÍTIQUES I PRINCIPIS FONAMENTALS D'ÈTICA I INTEGRITAT



Codi ètic



Principis generals de la Política corporativa anticorrupció



Política de control i gestió del risc fiscal



Principis de compres



Codi de conducta de proveïdors



Principis d'actuació en matèria de sostenibilitat



Principis de drets humans de CaixaBank

Resum del procés de diligència deguda i *assessment* en DH¹



Principis d'actuació de la Política corporativa de gestió de riscos de sostenibilitat/ASG



Política de salut i seguretat laboral



Política d'organització saludable



Principis d'actuació de la Política de seguretat de la informació



Principis generals de la Política corporativa de privacitat i protecció de dades



Política corporativa del sistema intern d'informació



Procediment de gestió d'informacions



Política d'implicació en l'àmbit de la gestió discrecional de carteres

Marc corporatiu d'integració de riscos ASG en els serveis d'inversió i gestió d'actius.



Política corporativa de *compliance* penal



Política corporativa de compliment normatiu



Política corporativa de prevenció del blanqueig de capitals i del finançament del terrorisme (PBCFT) i de gestió de les sancions i contramesures financeres internacionals del Grup CaixaBank



Política general corporativa de conflictes d'interès del Grup CaixaBank



Reglament intern de conducta corporatiu en l'àmbit del mercat de valors (RIC)



¹ Actualitzat el juliol 2023.

GESTIÓ RESPONSABLE

COMITÈS PRINCIPALS

COMITÈ DE SOSTENIBILITAT

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

Freqüència: mensual

COMITÈ D'ESTRATÈGIA DE PRODUCTE

Aporta una visió estratègica, àgil i eficient en el procés de revisió i aprovació de nous productes i serveis, i agrupa en un comitè de màxim nivell les decisions de negoci.

Freqüència: quinzenal

COMITÈ DE TRANSPARÈNCIA

Garanteix la transparència en la comercialització dels productes i assegura el compliment dels criteris de comercialització exigits des del punt de vista regulador. Aprova tots els productes i serveis.

Freqüència: mensual

23 sessions celebrades Comitè de Transparència	266 productes/serveis analitzats	6 productes/serveis denegats en primera instància
--	----------------------------------	---

COMITÈ GLOBAL DEL RISC

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

Freqüència: mensual

COMITÈ DE RISC REPUTACIONAL

Coordina, aprova, gestiona i promou les iniciatives i l'estratègia del Grup CaixaBank en matèria de reputació i risc reputacional. A més, supervisa el Servei d'Atenció al Risc Reputacional.

Freqüència: mensual

COMITÈ DE DIVERSITAT

Promou el valor de la diversitat i la igualtat d'oportunitats, impulsa i monitora les accions en aquesta matèria.

Freqüència: trimestral



CANAL DE CONSULTES I CANAL DE DENÚNCIES

El Grup CaixaBank disposa d'un **Canal de Denúncies** que compleix les exigències normatives i les millors pràctiques nacionals i internacionals, per tal de facilitar la comunicació confidencial i àgil d'irregularitats que es puguin advertir en el desenvolupament de l'activitat professional i que puguin suposar infraccions.

El **Canal de Consultes** és un altre mitjà de comunicació que el Grup CaixaBank posa a disposició dels col·lectius definits per a la formulació de dubtes concrets suscitats per l'aplicació o la interpretació del Codi ètic i de les normes de conducta.

DENÚNCIES I CONSULTES REBUDES EL 2024



101 denúncies

535 consultes

TIPOLOGIA DE DENÚNCIES REBUDES



- 37 Assetjament laboral i sexual
- 18 Comercialització de productes, transparència i protecció del client
- 10 Protecció de dades/confidencialitat i ús ètic de les dades

- 10 Codi ètic
- 8 Altres
- 7 Conflictes d'interès
- 5 Política anticorrupció
- 3 Seguretat i salut a la feina/prevenió de riscos laborals

- 2 Codi de conducta telemàtic
- 1 Prevenció de blanqueig de capitals i finançament del terrorisme
- 0 Competència/activitat comercial transfronterera
- 0 Procés de contribució a índexs de referència de tipus d'interès
- 0 Irregularitats de naturalesa financera i comptable



Obtenció de la certificació UNE 19601 Sistema de gestió de **compliance** penal

- 0 Obligacions tributàries
- 0 Mercat de valors (Reglament intern de conducta (RIC) i operacions sospitoses d'abús de mercat)

AUTOCONTROL

CaixaBank està adherida de manera voluntària a Autocontrol

L'Associació per a l'Autoregulació Comercial, a favor de les bones pràctiques publicitàries

ADHESIONS I ALIANCES

TRANSVERSALS DE SOSTENIBILITAT

UN GLOBAL COMPACT

Iniciativa internacional de l'ONU que promou el desenvolupament sostenible mitjançant l'alineació de l'activitat empresarial amb deu principis sobre drets humans, normes laborals, medi ambient i lluita contra la corrupció. CaixaBank (2005), VidaCaixa (2009), MicroBank (2009), CaixaBank AM (2011), BPI (2020) y CaixaBank Tech (2024).

UNEP FINANCE INITIATIVE

UNEP FI promou les finances sostenibles i la integració d'aspectes ambientals i socials en el negoci. CaixaBank (2018) i BPI (2023). Els Principis de Banca Responsable, per la seva banda, són una iniciativa voluntària per promoure l'alineació de l'actuació dels bancs amb els ODS i l'Acord de París. CaixaBank (2019) i BPI (2023).

PRI Principles for Responsible Investment

Impulsen la gestió d'inversions sobre la base de criteris ambientals, socials i de bon govern. VidaCaixa (2009), CaixaBank AM (2016) i BPI Gestão de Ativos (2019).

PSI Principles for Sustainable Insurance

Iniciativa que fomenta el desenvolupament i l'ampliació de les solucions innovadores de gestió de riscos i assegurances que contribueixin a la sostenibilitat mediambiental, social i econòmica. VidaCaixa (2020).

spainsif

Promoció de la inversió sostenible i responsable a Espanya (2011).

GSG Driving real impact **SpainNAB** CONSEJO ASesor PARA LA INVERSIÓN DE IMPACTO

Persegueix la consecució dels ODS mitjançant el foment de les inversions d'impacte. CaixaBank ostenta la presidència de l'SpainNAB, el Consell Assessor per a la Inversió d'Impacte (2019).

IESE Cátedra CaixaBank de Sostenibilidad e Impacto Social

Fomenta, promociona i divulga nous coneixements sobre la sostenibilitat i l'impacte social (2005).

value balancing alliance

Aliança d'empreses multinacionals unides amb un objectiu comú: crear una manera de mesurar i comparar el valor de la contribució realitzada per les empreses a la societat, l'economia i el medi ambient. L'aliança converteix els impactes socials i mediambientals en dades financeres comparables. CaixaBank (2024).

ALTRES ADHESIONS I ALIANCES

- Forética
- Fundació Seres
- Barcelona Centre Financer
- DIRSE
- UN Tourism



- Apliquem principis/guies
- Participem en grups de treball
- Establerts objectius relacionats
- Membres fundadors, promotors i/o representants en òrgans de govern
- Diàlegs col·laboratius

MEDI AMBIENT I CLIMA



Compromís d'assolir la neutralitat en emissions netes de gasos amb efecte d'hivernacle de les carteres de crèdit i d'inversió el 2050 com a data límit. CaixaBank (2021).



Iniciativa impulsada per les Nacions Unides i PRI que implica el compromís de realitzar una transició de les carteres cap a un nivell d'emissions netes de gasos amb efecte d'hivernacle zero el 2050. VidaCaixa (2022).



Grup assessor d'institucions que publica recomanacions i pautes de divulgació per incorporar la naturalesa als informes corporatius. CaixaBank (2023).



Aliança d'institucions financeres per desenvolupar i implementar una metodologia de mesurament i reporting d'emissions de gasos amb efecte d'hivernacle associades amb préstecs i inversions. CaixaBank (2021).



Compromís per aplicar un marc voluntari de gestió de riscos per tal de determinar, avaluar i gestionar el risc ambiental i social en el finançament de projectes. CaixaBank (2007).



Marc establert pel *Global Maritime Forum* per avaluar i divulgar l'alineació climàtica de les carteres de finançament del transport marítim. CaixaBank (2022).



Promoguts per *Climate Aligned Finance Standard for the Aviation Sector*, perquè les institucions financeres puguin mesurar i divulgar l'alineació climàtica dels seus préstecs d'aviació. CaixaBank (2024).



Iniciativa que impulsa el diàleg amb les companyies del món amb els nivells d'emissions amb efecte d'hivernacle més elevats. VidaCaixa (2018), CaixaBank AM (2018), BPI Gestão de Ativos (2018), BPI Vida e Pensões (2018).



Iniciativa de diàleg col·laboratiu impulsada per PRI que busca promoure els objectius del Marc Mundial de Biodiversitat de Kunming-Montreal. CaixaBank AM (2023), VidaCaixa (2023), BPI Gestão de Ativos (2023).



Promou el creixement econòmic lligat a una economia sostenible, circular i eficient a través de la col·laboració pública-privada; CaixaBank n'és soci fundador (2016).



European Green Hydrogen Alliance. Promou i desenvolupa la producció d'hidrogen verd renovable com a motor de descarbonització per assolir els objectius climàtics de la Unió Europea. CaixaBank (2021).



Impulsa i desenvolupa la producció d'hidrogen verd renovable com a motor de la descarbonització amb l'objectiu d'assolir els objectius climàtics de la Unió Europea. CaixaBank (2024).



Aliança d'institucions financeres per desenvolupar un estàndard d'avaluació i de divulgació de l'impacte i les dependències dels préstecs en inversions en biodiversitat. CaixaBank (2024).



Iniciativa promoguda per inversors institucionals que insta els governs a augmentar la seva ambició climàtica i implementar polítiques de transició sòlides. CaixaBank AM (2024), VidaCaixa (2024) i BPI Gestão (2024).

GOVERNANÇA



Aliança d'empreses que actua com a clúster de referència, amb col·laboració públicoprivada, i que analitza el cost d'oportunitat econòmic i social de les bretxes de gènere. CaixaBank (2021).



Target Gender Equality, promogut pel Pacte Mundial amb l'objectiu d'augmentar la representació de les dones als consells d'administració i als càrrecs de direcció executiva. CaixaBank (2020).



In support of
WOMEN'S EMPOWERMENT PRINCIPLES
Established by UN Women and the UN Global Compact Office

Principis promoguts per les Nacions Unides per promoure la igualtat de gènere i l'empoderament de la dona a la feina i a la comunitat. CaixaBank (2013) i BPI (2021).

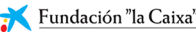


Associació espanyola sense ànim de lucre que fomenta un ambient incliusiu i respectuós amb la diversitat LGBTI a l'entorn laboral. CaixaBank (2022).

ALTRES ADHESIONS I ALIANCES

- Carta de la Diversitat
- Més Dones, Millors Empreses
- Aliança STEAM pel talent femení
- CEO per la Diversitat
- Diversity Leading Company
- EJE&CON

SOCIAL



Aliança amb la Fundació “la Caixa”, una de les fundacions més grans del món.



Iniciativa per fomentar la millora de la salut i la inclusió financera dels clients i la societat en general. CaixaBank (2021).



We are proud to be participating in
Advanced as a collaborating investor

Advanced és una iniciativa de diàleg col·laboratiu impulsada per PRI per influir en companyies i altres institucions per actuar en matèria de drets humans i socials. CaixaBank AM (2022), VidaCaixa (2022), BPI Gestão de Ativos (2022).



REAL ACADEMIA ESPAÑOLA

Fomentar el llenguatge clar i accessible com a fonament dels valors democràtics. Incorporar projectes a favor de l'accessibilitat del llenguatge. CaixaBank (2024).



Impact Europe

Xarxa d'inversió d'impacte per augmentar la prosperitat i el benestar social de totes les persones, resoldre desigualtats i injustícies, i preservar el planeta. MicroBank (2024).

ALTRES ADHESIONS I ALIANCES

- European Microfinance Network
- Programa Funcas d'Estímul de l'Educació Financera, promogut per CECA i Funcas



Apliquem principis/guies



Participem en grups de treball



Establerts objectius relacionats



Membres fundadors, promotors i/o representants en òrgans de govern



Diàlegs col·laboratius

ÍNDEXS I RÀTINGS DE SOSTENIBILITAT

/ **Reconeixement** per part dels índexs i les agències de **qualificació en sostenibilitat principals**.



ASG

1a entitat bancària espanyola

que voluntàriament s'ha sotmès, des del 2023, a l'avaluació ASG de **Sustainable Fitch** en la modalitat *solicited*, obtenint un **ESG Entity Rating de 2** en l'avaluació realitzada l'octubre del 2024. L'Entitat assoleix una de les puntuacions més elevades del sector financer a escala mundial.



Inclusa a l'S&P **Global Sustainability Yearbook 2025** pel seu acompliment excel·lent en sostenibilitat.



El febrer del 2025 **CaixaBank** ascendeix a la **AA** al **ràting d'MSCI** i se situa en la categoria **Leader**.



Inclusa per 6è any consecutiu al **Bloomberg Gender Equality Index**, índex internacional que avalua les polítiques i els programes de les empreses en matèria d'igualtat de gènere i la transparència en la divulgació, **posicionant-se com la 3a empresa del món**.



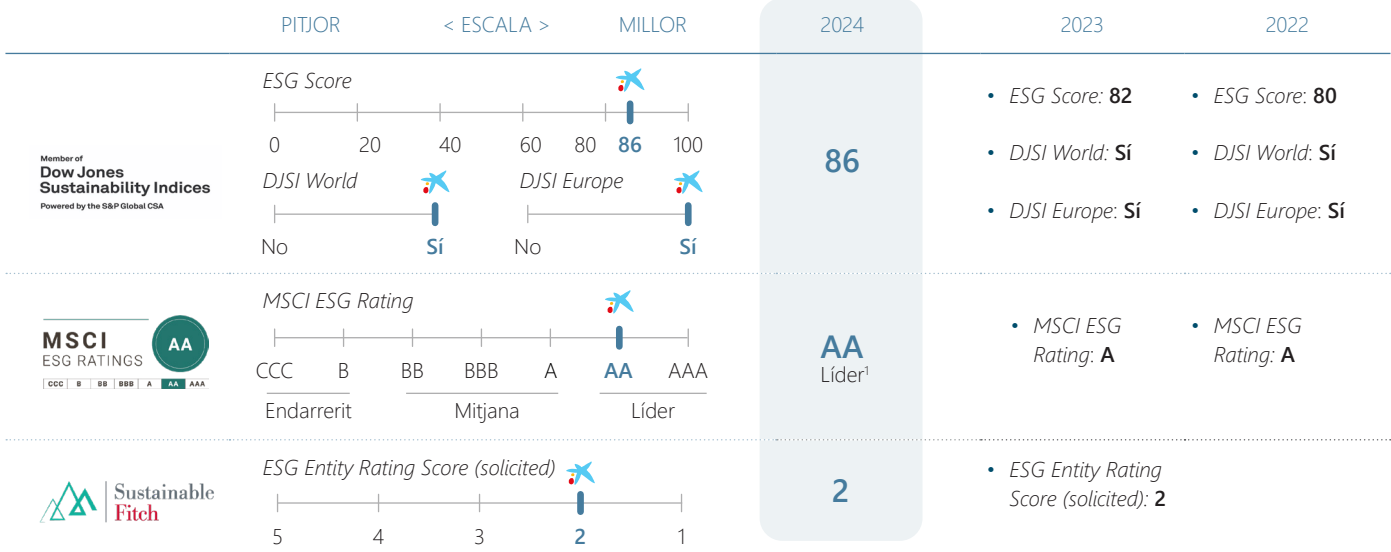
Certificació de l'Índex de Bon Govern Corporatiu emesa per AENOR, obtenint la qualificació màxima de G++. Aquest índex mesura el grau de compliment en aquest aspecte a partir de 9 variables, 41 indicadors i 165 criteris d'avaluació.



CaixaBank renova la certificació AENOR com a organització compromesa amb la gent gran per la seva proposta de valor en el segment sènior basada a millorar l'experiència dels seus clients amb serveis de qualitat inclosius i protocols específics.



Inclusió al **Dow Jones Sustainability Index World** per 13è any consecutiu. **9a entitat financera més sostenible del món** segons **DJSI World** i **2a entitat a DJSI Europe**



¹ Valoració rebuda el febrer 2025 (sobre la resposta del 2024).

OBJECTIUS DE DESENVOLUPAMENT SOSTENIBLE

/ CaixaBank, per la seva dimensió i compromís social, **contribueix a tots els ODS** a través de la seva activitat, acció social i aliances estratègiques.



CaixaBank és soci *Signatory* de la Xarxa Espanyola del **Pacte Mundial de les Nacions Unides des del 2005**

L'Entitat integra els 17 ODS de les Nacions Unides al seu Pla Estratègic i Pla de Banca Sostenible, a més de contribuir de forma transversal a tots ells i de manera coherent amb el seu compromís amb els Principis de Banca Responsable impulsats per UNEP FI

CaixaBank manté una **Aliança estratègica** amb la Fundació "la Caixa", el seu accionista de referència

PRIORITARIS / ODS INTERRELACIONATS




Compromís amb les persones




Compromís amb la societat




Compromís amb el planeta



CONTRIBUCIÓ DEL GRUP CAIXABANK ALS ODS

CaixaBank centra el seu perímetre d'acció amb més intensitat en 4 ODS prioritaris que permeten portar a terme la missió de l'Entitat:

- Contribuir al benestar financer dels clients i al progrés de tota la societat.
- Els 4 ODS prioritaris estan interrelacionats amb els ODS restants i CaixaBank contribueix a tots ells gràcies al seu caràcter transversal.

/ Contribució al progrés i benestar dels col·lectius més vulnerables a través de l'accés als serveis financers, accions socials i una política activa d'habitatge.



- Microcrèdits i altre finançament amb impacte social
- Productes bancaris per a col·lectius vulnerables
- Capil·laritat
- Projectes d'acció social i aliances solidàries
- AgroBank
- Política activa d'habitatge
- Bons socials
- Adhesió al *Commitment to Financial Health and Inclusion* d'UNEP FI



- Microcrèdit familiar
- Acció social descentralitzada
- Cap llar sense aliments
- Ecopréstecs sector agrari



- Préstec salut i benestar
- Programa Som Saludables (equip CaixaBank) i Escola de Rendiment Sostenible
- Col·laboració amb GAVI, the Vaccine Alliance, a través de la Fundació "la Caixa"



- Pla de Cultura Financera
- Programa Aula per a accionistes
- Càtedres¹
- CaixaBank Research
- CaixaBank Talks
- Escola de sostenibilitat per a empleats
- CaixaBank Dualiza per la Formació Dual



- Microcrèdits i altre finançament amb impacte social
- Productes bancaris per a col·lectius vulnerables
- Acció social descentralitzada
- Compromís amb el col·lectiu sènior
- Política activa d'habitatge i programa Impulsa
- Pla de Cultura Financera
- Signatura del Codi de bones pràctiques en el mercat hipotecari

/ Impuls de l'activitat econòmica promovent la inversió en innovació, l'emprenedoria i el creixement de les microempreses i pimes.



- Finançament a empreses i autònoms
- Microcrèdits negocis
- Inversió en R+D
- Creació d'ocupació
- Bons socials



- Pla d'Igualtat
- Programa *Wengage* de diversitat
- Adhesió als *UN Women Empowerment Principles*
- Premis Dona Empresària CaixaBank i BPI, i premis WONNOW (dones en STEM, amb Microsoft)
- Adhesió a l'Aliança STEAM "Nenes en peu de ciència" del Ministeri d'Educació i FP
- Suport a les associacions de dones principals²
- Comitè assessor de diversitat



- Suport a *start-ups* (*DayOne*)
- Finançament a empreses amb impacte social
- Inversió en R+D
- Seguretat de la informació
- Pla de digitalització



- Capil·laritat
- Política activa d'habitatge
- Adhesió a UNWTO3
- *Real Estate & Homes*
- *Hotels & Tourism*

¹ Càtedra CaixaBank de Sostenibilitat i Impacte Social d'IESE.

² Igualtat a l'empresa; Carta de la diversitat; Més Dones, Millors Empreses; Eje&Con.

³ United Nations World Tourism Organization.

/ Adopció d'un model de banca sostenible basat en una gestió sostenible i eficient dels recursos naturals.



/ Contribució a tots els ODS amb programes propis i a través d'aliances.



¹ United Nations Environment Programme Finance Initiative.

² Principles for Responsible Investment.

³ Grup Espanyol de Creixement Verd.

⁴ Per a més detall, consulteu l'apartat "Adhesions i aliances".

⁵ Declaració de Principals Incidències Adverses de les decisions d'inversió sobre els factors de sostenibilitat.

ODS RELACIONATS

	Àmbit	Indicadors destacats	2024	Pàgina
2 TAM ZERO 	Microcrèdits	> Volum de microcrèdits familiars (MM €)	> 1.406 >	68
	AgroBank	> Nova producció en finançament a clients del segment (MM€)	> 33.548 >	15
	Acció social descentralitzada	> Nombre d'accions destinades a projectes d'entitats socials locals	> 5.625 >	28
3 SALUT I BENESTAR 	Finançament amb impacte social	> Préstec salut	> ✓ >	69
	Empleats	> Certificació d'organització saludable per AENOR	> ✓ >	23
	Aliança Fundació "la Caixa"	> Empreses participants; GAVI, the Vaccine Alliance	> 5.500 >	74
	Pla de Cultura Financera	> Programa Funcas-Educa	> ✓ >	26
4 EDUCACIÓ DE QUALITAT 	Programa Aula	> Assistents	> ✓ >	26
	CaixaBank Talks	> Assistents	> 2.088 >	27
		> Conferències realitzades	> 270 >	27
	CaixaBank Research	> Articles publicats	> 707 >	27
	Microcrèdits i altre finançament amb impacte social	> Volum microcrèdits i finances d'impacte social (MM€)	> 2.066 >	67
10 REDUCCIÓ DE LES DESIGUALTATS 	Finances inclusives	> Clients amb comptes de pagament bàsic vulnerables, socials i inserció	> 362.728 >	70
	Acció social descentralitzada	> Nombre d'accions destinades a projectes d'entitats socials locals	> 5.625 >	28
	Habitatge	> Habitatges programa de lloguer social	> 9.536 >	40
	Formació	> Tallers de finances bàsiques Associació de Voluntaris de CaixaBank	> ✓ >	27
	Accessibilitat	> Oficines 100 % accessibles a Espanya (%)	> 89 >	39



/ Contribució al progrés i benestar dels col·lectius més vulnerables a través de l'accés als serveis financers, accions socials i una política activa d'habitatge.



✓ Indicador inclòs en l'àmbit corresponent segons la taula ODS RELACIONATS.

ODS RELACIONATS

	Àmbit	Indicadors destacats	2024	Pàgina
5 IGUALTAT DE GÈNERE	Diversitat de gènere	> Dones en posicions directives (%)	> 43,4 % >	37
	Adhesions	> Adhesió als <i>Women Empowerment Principles</i> de les Nacions Unides	> ✓ >	48
	Patrocinis	> Patrocini al Comitè Paralímpic Espanyol (CPE)	> ✓ >	36
9 INDÚSTRIA, INNOVACIÓ I INFRAESTRUCTURES	Emprenedoria	> Volum premis en metàl·lic, formació internacional i visibilitat d'Em- prendedor XXI (MM€)	> 0,8 >	16
	Microcrèdits	> Volum de microcrèdits negocis (MM €)	> 317 >	68
	Innovació	> Inversió en desenvolupament i tecnologia (MM €)	> 1.368 >	87
	Seguretat de la informació	> Inversió en seguretat de la informació (MM €)	> >70 >	86
	Digitalització	> Transaccions per segon	> ~ 33.000 >	87
11 CITATATS I COMUNITATS SOSTENIBLES	Capil·laritat	> Oficines 100 % accessibles a Espanya (%)	> 89 >	39
	Adhesions	> <i>United Nations World Tourism Organization</i>	> ✓ >	48
		> Adhesió al marc establert pel <i>Global Maritime Forum</i>	> ✓ >	48



/ Impuls de l'activitat econòmica promovent la inversió en innovació, l'emprenedoria i el creixement de les microempreses i pimes.



✓ Indicador inclòs en l'àmbit corresponent segons la taula ODS RELACIONATS.

ODS RELACIONATS

	Àmbit	Indicadors destacats	2024	Pàgina
7 ENERGIA NETA I ASSOCIABLE 	Finançament sostenible	> Finançament d'activitats sostenibles (MM €)	> 27.651 >	62
	Bo verd	> Emissió bons verds	> ✓ >	91
	Pla de Gestió Ambiental	> Energia consumida d'origen renovable (%)	> 100 >	80
13 ACCIO CLIMÀTICA 	Adhesions	> Membre del Grup Espanyol de Creixement Verd	> ✓ >	49
	Principis de l'Equador	> Participació operacions finançades (MM €)	> 2.025 >	81
	Finançament sostenible	> Finançament d'activitats sostenibles (MM €)	> 27.651 >	62
	Pla de Gestió Ambiental	> Energia consumida d'origen renovable (%)	> 100 >	80
14 VIDA SUBMARINA 	AgroBank	> Línia ecofinançament projectes agraris (eficiència ús de l'aigua)	> ✓ >	15
	Adhesions	> Principis de Posidó	> ✓ >	49
15 VIDA TERRESTRE 	Adhesions	> Adhesió a TNFD Forum	> ✓ >	55
16 PAU JUSTICIAL INSTITUCIONS SÒLIDES 		> Polítiques d'ètica i integritat	> ✓ >	45
	Adhesions	> Procés de diligència deguda i avaluació dels DH	> ✓ >	45
		> Política corporativa de gestió de la sostenibilitat/ASG	> ✓ >	81
	Seguretat de la informació	> Inversió en seguretat de la informació (MM €)	> >70 >	86
	Adhesió	> Autocontrol, Associació per a l'Autoregulació Comercial per a les bones pràctiques publicitàries	> ✓ >	47
	Certificacions	> Certificació en bon govern corporatiu per AENOR	> ✓ >	50

12

CONSUM I PRODUCCIÓ RESPONSABLES



/ Adopció d'un model de banca sostenible basat en una gestió sostenible i eficient dels recursos naturals.



✓ Indicador inclòs en l'àmbit corresponent segons la taula ODS RELACIONATS.

ESTUDI DE DOBLE MATERIALITAT I ODS

/ El Grup CaixaBank realitza anualment un **estudi de doble materialitat d'impacte per identificar els temes materials des d'una doble visió**: l'impacte financer (a l'empresa) i la materialitat d'impacte (grups d'interès).

ODS PRIORITARIS I INTERRELACIONATS	SUBTEMES MATERIALS	TEMES MATERIALS	PRINCIPIS DEL PACTE MUNDIAL ¹
1 2 3 4 10	- Compromís amb els territoris - Inclusió i educació financera	- Col·lectius afectats - Consumidors i usuaris finals	1, 2, 3, 4, 5, 6, 10 1, 2, 4, 5, 6
8 5 9 11	- Ocupació de qualitat i desenvolupament professional - Diversitat, equitat i inclusió	Personal propi	1, 2, 3, 4, 5, 6 1, 2, 3, 4, 6
	- Oferta de valor, comercialització responsable i satisfacció dels clients - Privacitat i protecció de dades dels consumidors i usuaris finals	Consumidors i usuaris finals	1, 2, 6 1, 2, 6
	Ciberseguretat i seguretat de la informació	Ciberseguretat i seguretat de la informació	1, 2, 6
	- Adaptació al canvi climàtic - Neutralitat de carboni en l'operativa i l'eficiència energètica - Descarbonització de la cartera creditícia i d'inversions	Canvi climàtic	1, 7, 8, 9 7, 8, 9 7, 8, 9
12 6 7 13 14 15 16	- Ètica i integritat - Prevenió de corrupció i suborn - Gestió de les relacions amb els proveïdors, incloses les pràctiques de pagament	Conducta empresarial	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10
	- Oferta de productes i serveis amb característiques ASG i <i>engagement</i> (mobilització sostenible) - Gestió de riscos ASG en les operacions de finançament i inversió	Finances sostenibles	1, 2, 6, 7, 8, 9 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10
17	Lobby responsable i transparent	Conducta empresarial	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10

● Transversal

● Governança

● Ambiental

● Social

● Drets humans

● Normes laborals

● Medi ambient

● Lluita contra la corrupció



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

RECONeixEMENTS 2024



REPUTACIÓ MARCA PRÈMIUM



Global Finance
Millor Banc a Espanya 2024
Millor Banc a Europa Occidental 2024



Millor Banc al Món pel seu Suport a la Societat 2024
Millor Banc en Finançament Sostenible a EO 2024
Millor Banc a EO pel seu Suport a la Societat 2024
Millor Banc en Bons Socials a EO 2024
Millor Banc en Préstecs Sostenibles a EO 2024



Bloomberg GEI
Top 3 Mundial en Igualtat de Gènere

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

Dow Jones Sustainability Index
Entre els 15 primers bancs del món en ASG



PRI
Principles for Responsible Investment
Màxima qualificació (5 estrelles) en inversió sostenible



Euromoney
Millor Banc a Espanya 2024



Millor Banc en Sostenibilitat a Espanya 2024



Millor Banca Privada a Espanya 2024
Millor Banca Privada per a UHNW a Espanya



Millor Banca Privada en Gestió Discrecional de Carteres a Espanya
Millor Banca Privada per a serveis de *family office* a Espanya 2024



RECONeixEMENT COM A MARCA PRÈMIUM I INNOVADORA



Euromoney
Millor Banc a Portugal 2024



Millor Banca Privada a Portugal 2024
Millor Banca Privada en Sostenibilitat a Portugal 2024
Millor Banca Privada en HNW 2024
Millor Banca Privada en Solucions Digitals a Portugal 2024
Millor Banca Privada en Next-Gen a Portugal 2024



Reader's Digest
Marca bancària de més confiança a Portugal el 2024



Cinco Estrelas
#1 Productes Prestigi 2024



Euronext Lisbon Awards
Market Member - Bonds 2024



PWM (FT Group)
Millor Banca Privada per a Educació Digital a Europa 2024

AMPLI RECONeixEMENT COM A LÍDER EN INFRAESTRUCTURES TI



Global Finance
Institució financera més innovadora a Europa Occidental 2024



Euromoney
Millor Banc Digital a Espanya 2024



Qorus
Innovador Europeu de l'any (plata) 2024

PWM (FT Group)



Millor Entitat de Banca Privada Digital a Europa 2024



Millor Entitat de Banca Privada a Europa per Comunicació i Màrqueting Digital

NEGOCI RESPONSABLE

/ **Objectius de desenvolupament sostenible** que cobreix aquest capítol i contribució de CaixaBank

86.770 MM€
Mobilitzats des del gener 2022

2.066 MM€
Concedits en microcrèdits i altres finances d'impacte social

100 %
Dels actius sota gestió

1,3 MM€
Recaptats per a diferents causes socials

FI DE LA POBRESA



- Microcrèdits i altres finances amb impacte social
- Finances inclusives
- Projecte de Valor Social

SALUT I BENESTAR



- Col·laboració amb GAVI Alliance a través de la Fundació "la Caixa"

INDÚSTRIA, INNOVACIÓ I INFRAESTRUCTURA



- Bons verds

PRODUCCIÓ I CONSUM RESPONSABLE



- Adhesió als Principis d'Inversió Responsable de les Nacions Unides
- Mobilització de finances sostenibles
- Inversió responsable

COMPROMÍS

05

ENERGIA ASSEQUIBLE I NO CONTAMINANT



- Bons verds

TREBALL DECENT I CREIXEMENT ECONÒMIC



- Bons socials

ACCIÓ PEL CLIMA



- Finançament de projectes d'energies renovables
- Bons verds

PAU, JUSTÍCIA I INSTITUCIONS SÒLIDES



- Política corporativa de gestió de riscos de sostenibilitat/ASG



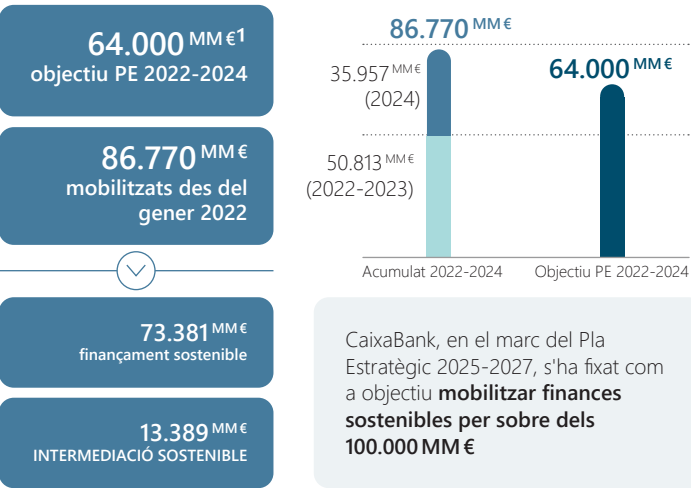
CaixaBank és àmpliament reconeguda pel seu lideratge global en **finançament sostenible**

NEGOCI SOSTENIBLE

MOBILITZACIÓ DE FINANCES SOSTENIBLES A ESPANYA

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

CaixaBank va fixar l'objectiu de mobilitzar 64.000 MM€¹ sostenibles al llarg del període 2022-2024, i el 2024 **ha superat l'objectiu fixat**.



¹ L'import de mobilització de finances sostenibles inclou: i) Finançament hipotecari sostenible (certificat d'eficiència energètica "A" o "B"), finançament per a rehabilitació energètica d'habitatges, finançament de vehicles híbrids/elèctrics, finançament de plaques fotovoltaïques, ecofinançament agro i microcrèdits atorgats per MicroBank; finançament sostenible a Empreses, Promotor i CIB&IB; l'import considerat als efectes de la mobilització de finançament sostenible és el límit de risc formalitzat en operacions de finançament sostenible a clients incloent-hi llarg termini, circulant i risc de signatura. També es consideren les operacions de novació i renovació tàcita o explícita de finançament sostenible; ii) La participació proporcional de CaixaBank en l'emissió i la col·locació de bons sostenibles (verds, socials o mixtos) per part dels clients; iii) Increment net en actius sota gestió a CaixaBank Asset Management en productes classificats sota els articles 8 i 9 de la normativa SFDR (inclou nous fons/fusió de fons registrats com a art. 8 i 9, més aportacions netes —aportacions menys retirades—, incloent-hi l'efecte del mercat en la valoració de les participacions); increment brut en patrimoni sota gestió a VidaCaixa en productes classificats sota els articles 8 i 9 de la normativa SFDR (inclou aportacions brutes —sense considerar retirades ni efecte mercat— a fons de pensions (FP), esquemes de previsió social voluntària (EPSV) i Unit Linked classificats com a art. 8 i 9 sota SFDR. La seva evolució és supervisada per part del Comitè de Sostenibilitat i els òrgans de govern responsables (vegeu l'apartat Govern de la sostenibilitat).

² https://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank_com/Estaticos/PDFs/Sostenibilidad/CAT_Guia_Identificacion_Financiacion_Sostenible_PUBLIC.pdf

FINANÇAMENT SOSTENIBLE

Durant el 2024, CaixaBank ha impulsat el finançament d'activitats sostenibles, amb una **concessió de 27.651 MM€**.



CaixaBank disposa d'una **Guia d'identificació de finançament sostenible²** amb la definició de criteris per considerar com a sostenibles les operacions de finançament a particulars i empreses per part de CaixaBank, així com la seva contribució als ODS.

Durant el 2024 CaixaBank ha estat **premiada pel seu compromís amb el finançament sostenible a escala corporativa**.

REFINITIV

Refinitiv LSEG reconeix CaixaBank a les seves *league tables* com a:

4t - Quart banc el 2024
EMEA Sustainable Finance Loan - Top Tier.

13er - Tretzè banc el 2024
Global Sustainable Finance Loan - Top Tier.

Millor Banc al Món pel seu Suport a la Societat 2024
Millor Banc en Finançament Sostenible a EO 2024
Millor Banc a EO pel seu Suport a la Societat 2024
Millor Banc en Bons Socials a EO 2024
Millor Banc en Préstecs Sostenibles a EO 2024

Best Bank for Sustainable Finance in Europe
Excellence in Net-Zero Transition Initiative

2023 Deal of the Year - Green Trade

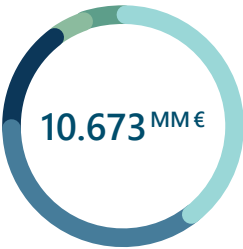
CaixaBank | PÀG. 62

FINANÇAMENT VERD

Aquell que té un impacte mediambiental positiu i el subjacent del qual són projectes o actius elegibles: **energies renovables, eficiència energètica, transport sostenible, tractament de residus i edificació sostenible.**

Inclosos els préstecs que compleixen els *Green Loan Principals* (GLP) emesos per la *Loan Market Association* (LMA), els anomenats "*Green Loans*".

FINANÇAMENT PER CATEGORIES



- **41%** (4.405^{MM€})
Energies renovables¹
- **15%** (1.585^{MM€})
Mobilitat
- **5%** (581^{MM€})
Resta
- **36%** (3.806^{MM€})
Real estate
- **3%** (296^{MM€})
Economia circular

ENERGIES RENOVABLES

PROJECT FINANCE

11
nous projectes concedits

1.527^{MM€}
nous projectes finançats

54% del finançament s'ha destinat a projectes d'energia eòlica i fotovoltaica

FINANÇAMENT FINALISTA

2.878^{MM€}
concedits

REAL ESTATE

HIPOTEQUES VERDES

Préstecs hipotecaris a particulars sobre habitatges amb certificat d'eficiència energètica A o B.

1.901^{MM€}
concedits

FINANÇAMENT D'IMMOBLES ENERGÈTICAMENT EFICIENTS

Les operacions per a les quals es disposa d'evidència documental d'un certificat d'eficiència energètica amb qualificació A o B es consideren mediambientalment sostenibles.

940^{MM€}
promocions formalitzades amb qualificació prevista A o B

965^{MM€}
finançament de Real Estate comercial

¹ Inclou operacions de finançament d'energies renovables - Project Finance i d'altres.

MECANISME D'INCENTIU PER A LA INICIACIÓ D'OPERACIONS SOSTENIBLES (VERDES I SOCIALS)

CaixaBank compta amb un Marc de finançament lligat als ODS¹, sota el qual emet instruments financers, com ara bons, que financen l'activitat de finançament verd, social i sostenible del banc. Per impulsar la iniciació d'operacions verdes/socials/sostenibles per part dels equips de negoci del banc, l'Entitat té un mecanisme intern d'incentiu que promou el finançament sostenible. L'aplicació d'aquest incentiu per a actius verds va entrar en vigor en l'exercici 2022 i la seva extensió el 2023.

FINANÇAMENT SOCIAL

El finançament social és el que té un impacte positiu en la societat. CaixaBank compta amb MicroBank, el banc social del Grup, que és referent en inclusió financera a través de microcrèdits i altre finançament amb impacte social.



2.066 MM€
concedits en
microcrèdits i altres
finances
d'impacte social



368 MM€
concedits en
habitatge de
protecció oficial



3.550 MM€
concedits
en finançament a
entitats i projectes
que generen impacte
social positiu amb
contribució als ODS
més rellevants



PRÉSTECES REFERENCIATS A VARIABLES DE SOSTENIBILITAT

Préstecs vinculats a indicadors ASG en què les condicions variaran en funció de la consecució d'objectius de sostenibilitat. En la majoria de les operacions, un assessor extern avalua la fixació d'objectius, seguint la recomanació dels *Sustainability-Linked Loan Principles*.

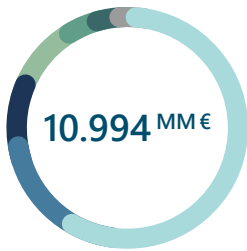


10.994 MM€
préstecs concedits



160
operacions
préstecs concedits

FINANÇAMENT EN *SUSTAINABILITY-LINKED LOANS* PER CATEGORIES DE KPI



59,9%
Transició

19,9%
Governança

6,9%
Naturalesa

5,5%
Social

5,2%
Economia circular

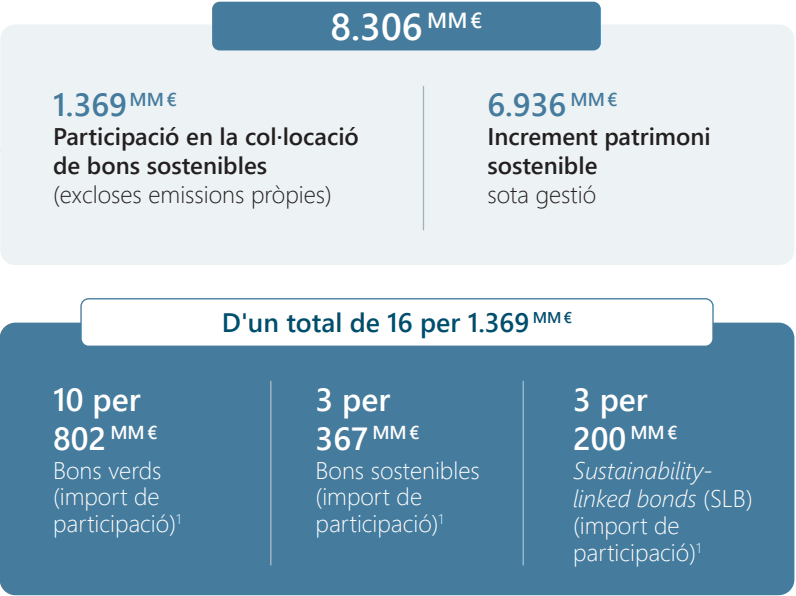
2,0%
Diversitat

0,6%
Recursos hídrics

¹ Marc de finançament lligat als objectius de desenvolupament sostenible (ODS) de CaixaBank (caixabank.com).

INTERMEDIACIÓ SOSTENIBLE

PARTICIPACIÓ EN LA COL·LOCACIÓ DE BONS SOSTENIBLES



CaixaBank és signant dels Principis dels bons verds des del 2015 (*Green Bond Principles*) establerts per la *International Capital Market Association (ICMA)*.

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



BONS VERDS²

			Venciment	Cupó	ISIN	Participació emissió	Data emissió
	500 MM €	Deute sènior verd	10 anys	3,000 %	XS2744299335	Joint Bookrunner	Gener 2024
	750 MM €	Deute sènior verd	6,5 anys	3,500 %	XS2747766090	Joint Bookrunner	Gener 2024
	700 MM €	Híbrid verd	Sense venciment	4,871 %	XS2748213290	Joint Bookrunner	Gener 2024
	1.100 MM €	Híbrid verd	Sense venciment	5,752 %	XS2755535577	Joint Bookrunner	Març 2024
	850 MM €	Híbrid verd	Sense venciment	4,750 %	XS2798269069	Joint Bookrunner	Abril 2024
	600 MM €	Deute sènior verd	8 anys	3,500 %	ES0200002121	Joint Bookrunner	Abril 2024
	600 MM €	Deute sènior verd	5 anys	3,173 %	ES00001010P7	Joint Bookrunner	Maig 2024
	500 MM €	Deute sènior verd	6 anys	4,125 %	XS2853679053	Joint Bookrunner	Juny 2024
	500 MM €	Deute sènior verd	8 anys	3,375 %	XS2838500218	Joint Bookrunner	Juny 2024
	600 MM €	Deute sènior verd	7 anys	3,715 %	XS2905583014	Joint Bookrunner	Octubre 2024

BONS SOSTENIBLES²

			Venciment	Cupó	ISIN	Participació emissió	Data emissió
	600 MM €	Bo sostenible	10 anys	3,400 %	ES0000106759	Joint Bookrunner	Febrer 2024
	1.000 MM €	Bo sostenible	10 anys	3,462 %	ES00001010M4	Joint Bookrunner	Febrer 2024
	750 MM €	Bo sostenible	10 anys	3,400 %	ES0000090912	Joint Bookrunner	Març 2024

BONS SUSTAINABILITY-LINKED BONDS (SLB)²

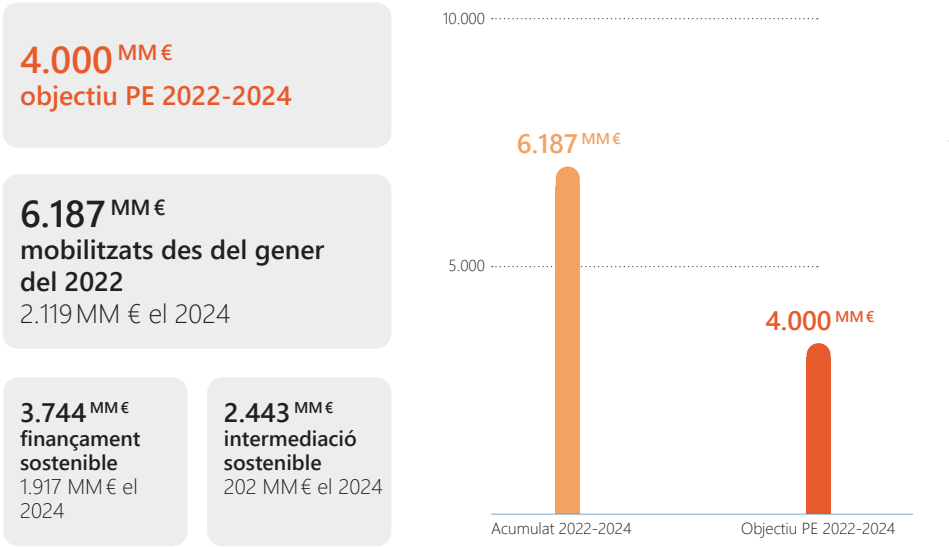
			Venciment	Cupó	ISIN	Participació emissió	Data emissió
	500 MM €	Deute sènior SLB	8,3 anys	4,250 %	XS2775027043	Joint Bookrunner	Febrer 2024
	500 MM €	Deute sènior SLB	12 anys	4,625 %	XS2775027472	Joint Bookrunner	Febrer 2024
	700 MM €	Deute sènior SLB	7 anys	4,125 %	XS2894908768	Joint Bookrunner	Agost 2024

¹ Correspon a la participació proporcional de CaixaBank en l'emissió i la col·locació de bons sostenibles (verds, socials o mixtos) per part dels clients. No inclou la col·locació d'emissions pròpies, com ara el bo social emès per CaixaBank.

² S'hi indica l'import total de l'emissió, no només la participació de CaixaBank.

MOBILITZACIÓ DEL FINANÇAMENT SOSTENIBLE - NEGOCI A PORTUGAL¹

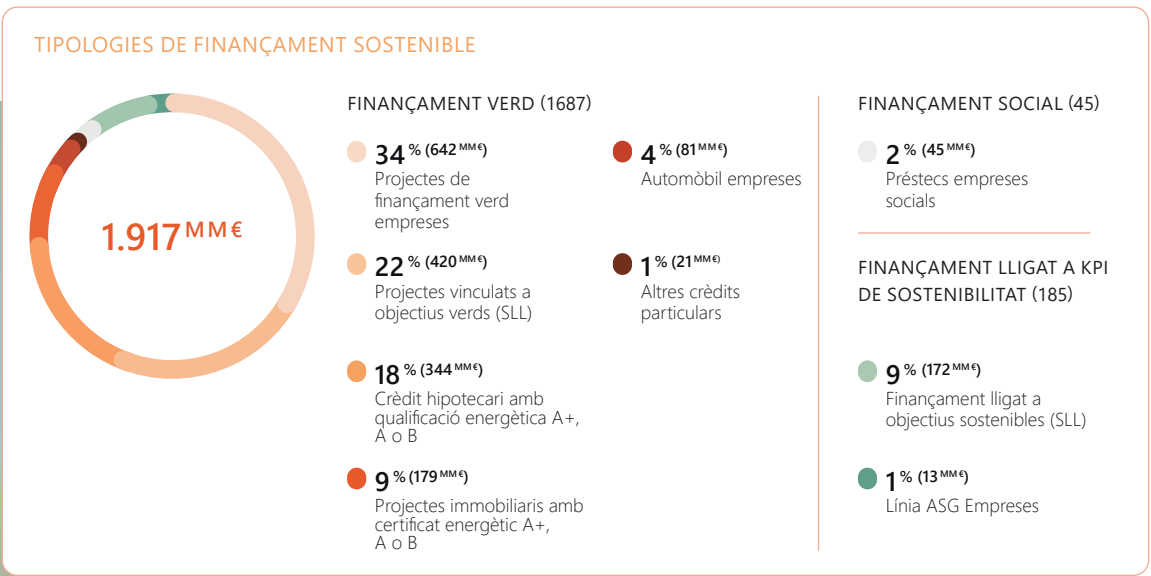
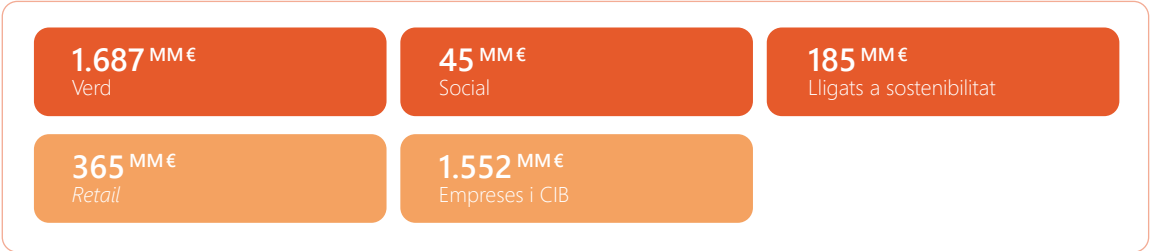
/ El Grup CaixaBank també aposta per la mobilització de finances sostenibles en el seu negoci a Portugal, a través de Banco BPI.



FINANÇAMENT SOSTENIBLE

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

/ BPI ha impulsat el finançament d'activitats sostenibles, amb una concessió de 1.917 MM €:



¹ Mobilització finances sostenibles - negoci Portugal: inclou crèdit tant per a Empreses (Empreses + CIB + Institucions) com per a Particulars, així com la participació en la col·locació de bons sostenibles. Pel que fa a la intermediació sostenible, s'hi inclouen els fons i les assegurances qualificats d'acord amb els articles 8 i 9 sota SFDR, tant per a la captació líquida com per a la transformació, com també fons de tercers gestores.

MICROCRÈDITS I ALTRE FINANÇAMENT AMB IMPACTE SOCIAL



233.603
Nombre de microcrèdits i altres préstecs amb impacte social

2.066 MM€
Volum microcrèdits i finançament amb impacte social

268
Entitats col·laboradores

SUPORT DE LES INSTITUCIONS EUROPEES PRINCIPALS

EUROPEAN INVESTMENT FUND

CEB
COUNCIL OF EUROPE DEVELOPMENT BANK
BANQUE DE DEVELOPPEMENT DU CONSEIL DE L'EUROPE

Banco Europeo de Inversiones

La visió estratègica de MicroBank és ser el banc referent en finançament amb impacte social.

OFERTA DE FINANÇAMENT PRINCIPAL



MICROCRÈDITS



ALTRE FINANÇAMENT AMB IMPACTE SOCIAL

FAMILIAR

Dirigit a persones amb ingressos **per sota dels 25.200 euros/any¹**, que vulguin finançar projectes vinculats al desenvolupament personal i familiar, així com necessitats derivades de situacions imprevistes.

201.387
Operacions
concedides

1.406 MM€
De volum

6.980 €
D'import
mitjà

NEGOCIS

Dirigit a **emprenedors i microempreses amb menys de 10 empleats** i amb una facturació no superior a dos milions d'euros l'any que necessitin finançament per iniciar, consolidar o ampliar el negoci, o per atendre necessitats de capital circulant.

23.253
Operacions
concedides

317 MM€
De volum

13.646 €
D'import
mitjà

MICROBANK ACADEMY

Aquest projecte s'emmarca en l'estratègia del banc per oferir **productes no financers gratuïts a emprenedors**.

Formació 100% en línia, oberta a clients i no clients en col·laboració amb Google i amb contingut propi (3 vídeos publicats):



40
Cursos

27 Google
13 MicroBank

100 %
En línia i
oberts

DESENVOLUPAMENT ECONÒMIC I CREACIÓ D'OCUPACIÓ



32.245
Llocs de treball creats amb el suport a emprenedors a través de MicroBank



9.541
Nous negocis iniciats amb el suport financer rebut

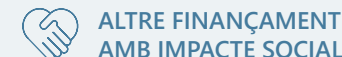


Enviaments trimestrals a clients que hagin contractat un préstec amb finalitat empresarial donant a conèixer l'oferta formativa de MicroBank Academy.



¹ Per determinar el nivell de renda s'ha tingut en compte l'indicador públic de renda d'efectes múltiples (IPREM).

OFERTA DE FINANÇAMENT PRINCIPAL



Préstecs dirigits a **projectes que generen un impacte social positiu en la societat**, en sectors com l'economia social, la salut, l'educació i la innovació.

8.963
Operacions
concedides

344^{MM}€
De volum

38.333€
D'import
mitjà



Préstec *Skills & Education*

- **Estudiants:** dirigit a persones que volen ampliar la seva formació o millorar les seves competències professionals.
- **Negocis:** dirigit a centres educatius i de formació per finançar infraestructures, intangibles i circulant.

Préstec Salut

Préstec per **finançar tractaments mèdics** i assistència temporal a persones que pateixen alguna patologia de salut mental (trastorns alimentaris, de conducta, etc.), amb l'objectiu de contribuir a millorar la seva qualitat de vida i autonomia personal.



Préstec *Innovació*

Dirigit a projectes empresarials amb **caràcter innovador**, ja sigui en el producte, el servei o el model de gestió.



Préstec *Empresa Social*

Dirigit a entitats i empreses socials que generin **impacte social, positiu i mesurable**.



Préstec *Comunitats Energètiques Locals (CEL)*

Préstec per finançar l'**autoconsum compartit a l'àmbit local**. Les CEL promouen la participació ciutadana en projectes d'energia distribuïda, fomentant la generació d'energia renovable dins de la ciutat o el municipi on resideixen els membres de la comunitat. El propòsit és que aquestes CEL generin beneficis econòmics, socials i ambientals no només per als seus membres, sinó també per a la seva localitat.



FINANCES INCLUSIVES



Compromís

CaixaBank reforça el seu compromís d'atenció a la gent gran

ATENCIÓ AL COL·LECTIU SÈNIOR

Ens adaptem a la seva manera de relacionar-se

100 %
Caixers d'ús fàcil i adaptats per a llibretes

Horari
De caixa sense restriccions

Atenció
Personal per telèfon i WhatsApp

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

Avançament
Del pagament mensual de les pensions al dia 24

Treballem junts per evitar l'exclusió financera

2.720 sessions
Formatives presencials

La xarxa d'oficines
(3.825 a Espanya, de les quals 3.570 oficines *retail*) i caixers (11.137 a Espanya) **més extensa a Espanya**

No abandonem
poblacions i ampliem el servei d'*ofibusos* (cobertura de 1.294 municipis amb 28 *ofibusos*)

/ **CaixaBank, amb vocació de proximitat i qualitat de servei**, ha dissenyat productes i serveis financers amb la finalitat de cobrir les necessitats financeres dels col·lectius més vulnerables.

SOLUCIONS DE FINANCES INCLUSIVES PER A COL·LECTIUS VULNERABLES

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

Impulsar la inclusió financera de les persones amb discapacitat suposa disposar de solucions per a les persones amb discapacitat intel·lectual i/o trastorns mentals i que requereixen algun suport en l'exercici de la seva capacitat jurídica. CaixaBank té una oferta de productes i serveis perquè aquestes persones puguin tenir una vida autònoma i segura.

Protocol contra l'abús financer a persones amb discapacitat o gent gran.

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

PRODUCTES PER A COL·LECTIUS VULNERABLES

COMPTE DE PAGAMENT BÀSIC

Tota persona resident a la UE pot tenir un compte de pagament bàsic que li garanteixi l'accés a una operativa financera bàsica personal. Si, a més, el client està en risc d'exclusió financera o vulnerabilitat, aquest compte pot estar exempt de comissions. Inclou, entre d'altres, serveis de manteniment de compte, dipòsit de fons i retirada de diners en efectiu, operacions de pagament amb targeta de dèbit, transferències SEPA i reintegraments a caixers d'altres entitats.



Compte + targeta de dèbit + serveis financers bàsics



362.728
Clients vulnerables de Comptes de Pagament Bàsics¹

¹ S'hi inclouen 2.397 titulars del Compte d'Inserció.

INVERSIÓ RESPONSABLE

/ El Grup CaixaBank, del qual CaixaBank Asset Management i VidaCaixa formen part, està **compromès amb la integració de criteris ASG** en les inversions.

El Grup ha avançat en la millora de la transparència i del seu model de gestió de les inversions sota criteris ASG, actuant en línia amb els Principis del Pacte Mundial i els Principis d'Inversió Responsable (PRI), i també sota l'estricta compliment de la normativa europea: Reglament de divulgació d'informació sobre finances sostenibles (SFDR) i normativa *Green MiFID* de la Unió Europea.



VidaCaixa i CaixaBank Asset Management donen suport a les recomanacions del **TCFD sobre gestió de riscos climàtics**



VidaCaixa va ser el 2022 la **1a asseguradora i gestora de fons de pensions d'Espanya** a adherir-se a la *Net Zero Asset Owner Alliance* (NZAOA).

El 2023, el fons de pensions dels empleats de CaixaBank (PC30) s'ha adherit a la *Net Zero Asset Owner Alliance* (NZAOA)

El pla de pensions dels empleats de CaixaBank (PC30)

ha obtingut la màxima qualificació de 5 estrelles en els Principis d'Inversió Responsable de les Nacions Unides (PRI) en el mòdul de Governança, Política i Estratègia, consolidant el PC30 entre els fons amb millor valoració ASG a escala internacional

PATRIMONI DE PRODUCTES COMERCIALITZATS SOTA SFDR



- **53 %**
patrimoni de productes classificats sota art. 6
- **46,1 %**
patrimoni de productes classificats sota art. 8
- **0,9 %**
patrimoni de productes classificats sota art. 9

47 %
del patrimoni té una qualificació en articles 8 i 9 sota SFDR

100 %
dels actius sota gestió amb consideracions d'aspectes ASG

INTEGRACIÓ DE RISCOS ASG



CaixaBank Asset Management ha obtingut la màxima qualificació (5 estrelles) en cinc mòduls:

- "Policy, Governance and Strategy"
- "Indirect - Listed Equity - Active"
- "Indirect - Fixed Income - Active"
- "Direct - Listed equity - Active Fundamental"
- "Confidence Building Measures"



BPI Gestão de Ativos ha tingut la màxima qualificació (5 estrelles) en cinc mòduls:

- "Policy, Governance and Strategy"
- "Confidence Building Measures"
- "Indirect - Listed Equity - Active"
- "Indirect - Fixed Income - Active"
- "Direct - Hedge Funds - Long/short equity"



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

RECONEGUTS PER LES GESTIONS EN LES INVERSIONS

FUNDSPeople AWARDS ESPANYA 2024

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

AWARDS VIDACAIXA 2024

VidaCaixa ha estat reconeguda com **la millor gestora de fons de pensions** als premis Expansión-AllFunds i per El Economista com a **Millor Pla de Pensions en Borsa en la X edició dels premis "Inversió a Fons"**.

¹ Inclou gestió discrecional de carteres de CaixaBank, els fons d'inversió de CaixaBank Asset Management i els fons de pensions, EPSV i *Unit Linked* de VidaCaixa.



/ Primers del rànquing assegurador espanyol amb **més de 120.000 milions d'euros en actius** sota gestió el 2024.

ESPANYA¹

123.864 MM€
recursos gestionats de clients

PORTUGAL²

8.070 MM€
recursos gestionats de clients

DISTRIBUCIÓ PATRIMONI DE PRODUCTES SOTA SFDR

48.789 MM€
Espanya

71,3%⁴
del patrimoni té una qualificació en articles 8 i 9 sota SFDR

34.766 MM€

6.927 MM€
Portugal

55,7%
del patrimoni té una qualificació en articles 8 i 9 sota SFDR

3.855 MM€

Espanya

Portugal

Patrimoni de productes sota l'article 6

28,7%
(14.023 MM€)

44,3%
(3.072 MM€)

Patrimoni de productes sota l'article 8

71,3%
(34.759 MM€)

55,7%
(3.855 MM€)

Patrimoni de productes sota l'article 9

0%
(7 MM€)

0%
(0 MM€)

IMPACTE

EXPOSICIÓ A BONS SOSTENIBLES

7.103 MM€

4.253 MM€
Bons verds

1.550 MM€
Bons socials

1.027 MM€
Bons sostenibles

273 MM€
Bons sustainability-linked

ENGAGEMENT

6 diàlegs col·lectius

185 diàlegs amb companyies sobre temes ASG

10 diàlegs amb gestores externes sobre temes ASG

379 Due Diligence ASG amb gestores externes

247 temàtiques ASG tractades en els diàlegs amb companyies

16% inversió en companyies subjectes a processos d'engagement (de forma directa)

PROXY VOTING

536 juntes generals d'accionistes votades durant l'exercici

141 juntes a les quals s'ha votat a favor de resolucions dels accionistes

18 juntes a les quals s'ha votat en contra de membres del Consell per motius de controvèrsia ASG o de risc climàtic

94 juntes a les quals s'ha votat a favor de les resolucions dels accionistes en matèria mediambiental i social

¹ Inclou el negoci de vida i de plans de pensions de VidaCaixa, SA.
² Inclou el negoci de vida i plans de pensions de BPI Vida e Pensões, participada al 100% per VidaCaixa, SA.
³ No inclou el negoci procedent de la fusió amb Sa Nostra Vida.
⁴ Percentatge i imports calculats sobre plans afectats per l'SFDR, incloent-hi EPSV i Unit Linked. El percentatge calculat sobre plans i assegurances afectats per l'SFDR assoleix al tancament de l'exercici el 53,2 %.

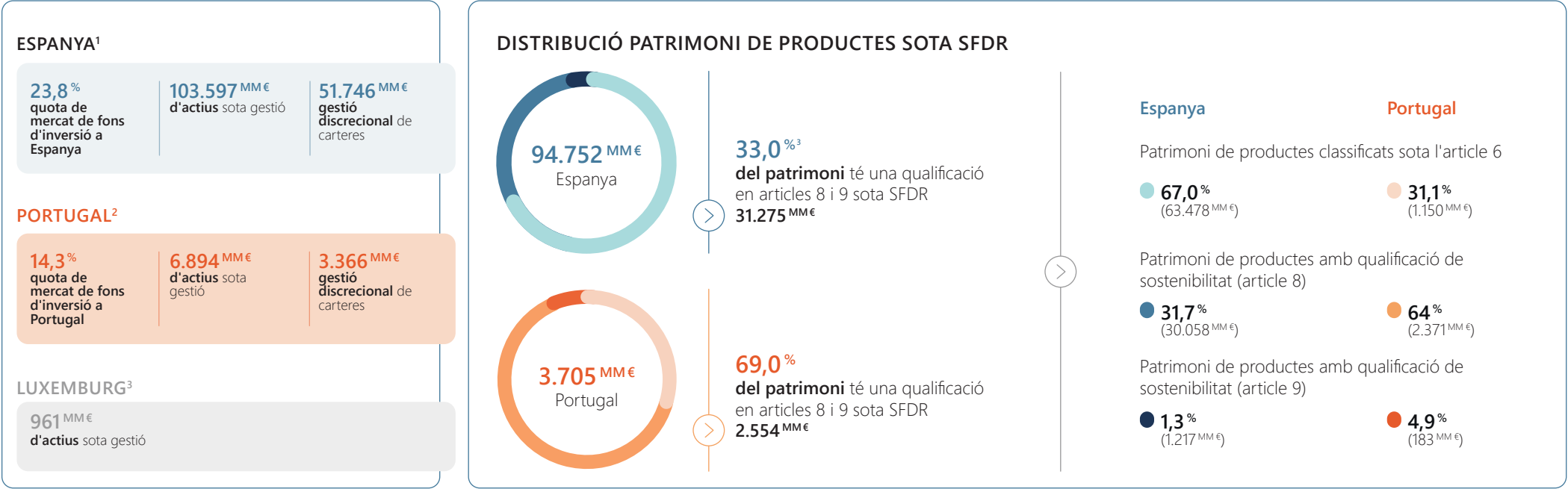
CaixaBank

| PÀG. 72



CaixaBank AM és l'única gestora de fons europea a obtenir el "Segell EFQM 600" per la seva estratègia centrada en l'excel·lència, la innovació i la sostenibilitat

/ Líders en gestió d'actius



1,3 MM € recaptats per a diferents causes socials, principalment:

- #CapLlarSenseAliments
- Recerca contra el càncer
- Vacunació infantil (GAVI)
- Pobresa infantil (Save the Children)
- FetaLife

S'ha incorporat un nou projecte, **FetaLife**, una incubadora líquida per a suport vital fetal, assimilable a una placenta artificial.

És un projecte amb un gran impacte científic, mèdic i social que ha estat seleccionat des del Servei de Filantropia per ser un dels projectes de recerca més disruptius i singulars que es poden realitzar avui dia en medicina.

GAVI
Programa per a la vacunació infantil

5.500 empreses ja participen en el programa

PROJECTE DE VALOR SOCIAL

/ Solució integral que dona resposta als clients de **Banca Privada** en l'àmbit de la **filantropia** i de la **inversió responsable** i d'**impacte**.

INVERSIÓ SOSTENIBLE I D'IMPACTE

Banca Privada ha llançat el Projecte Darwin Sostenible, amb l'objectiu de reforçar la capacitat d'habilitats comercials dels gestors de Banca Premier i Banca Privada, per tal de desplegar eficaçment l'assessorament responsable, derivat del canvi en el test d'idoneïtat en relació amb les preferències en matèria de sostenibilitat. S'ha reforçat el discurs amb tallers a tots els centres en què han participat els gestors de Banca Premier i Privada.

DIFUSIÓ, DIVULGACIÓ I RECONeixEMENT

7A EDICIÓ DELS PREMIS SOLIDARIS BANCA PRIVADA

Per posar en valor els projectes filantròpics duts a terme pels clients.

210 participants d'àmbits com la recerca, l'educació, la integració de grups vulnerables i la promoció de la cultura

ASSESSORAMENT PERSONALITZAT EN FILANTROPIA

CaixaBank **ajuda a elaborar la millor estratègia filantròpica dels clients atenent les seves inquietuds, objectius i recursos** per tal d'assolir el màxim impacte en cada etapa del seu compromís.

78 clients que han rebut assessorament personalitzat en filantropia



CANVI CLIMÀTIC, NATURALES A I RISCOS ASG

/ Objectius de desenvolupament sostenible que cobreix aquest capítol i contribució de CaixaBank



100 %
De l'energia elèctrica consumida és d'origen renovable certificat

Publicació de la Declaració sobre naturalesa



06

PRODUCCIÓ I CONSUM RESPONSABLES



- Aliança de Net Zero Banking Alliance
- Adhesió als Principis d'Inversió Responsable de les Nacions Unides
- Pla de Gestió Ambiental 2022-2024
- Reducció i compensació d'emissions de CO₂

ACCIÓ PEL CLIMA



- Aliança de Net Zero Banking Alliance
- Membres de la Junta del Grup de Creixement Verd
- Suport al treball de la Task Force on Climate-related Financial Disclosures
- Adhesió a Climate Action 100+
- Pla de Gestió Ambiental 2022-2024
- Adhesió a TNFD Forum

VIDA SUBMARINA



- Publicació d'una Declaració sobre naturalesa

ALIANCES PER ASSOLIR ELS OBJECTIUS



- Aliança de Net Zero Banking Alliance
- Adhesió al Collective Commitment to Financial Health and Inclusion
- Membres de la Junta del Grup Espanyol de Creixement Verd
- Adhesió a la Plataforma Nactiva

CANVI CLIMÀTIC

El 2021 CaixaBank va subscriure, com a membre fundador, l'Aliança de la Banca per les Emissions Netes Zero (NZBA)

Aliança promoguda per UNEP FI per la qual l'Entitat es compromet a assolir les emissions netes zero el 2050 i a fixar objectius intermedis de descarbonització el 2030 per als sectors més intensius en emissions

CaixaBank publica un informe climàtic anual des del 2022



- 86% Exposició en perímetre calculada
- 14% Exposició en perímetre no calculada (dades insuficients)

EMISSIONS DE GEH DE LA CARTERA DE FINANÇAMENT

Visió per sector (finançament empresarial) ¹	Exposició		Emissions absolutes		Intensitat econòmica
	Total exposició en perímetre (MM€)	% d'exposició calculada	Emissions S1+2 (ktCO ₂ eq)	Emissions S3 (ktCO ₂ eq)	Intensitat d'emissions S1+2 (tCO ₂ eq/MM €)
O&G	5.241	75,2 %	3.539	11.378	898
Generació elèctrica	15.481	93,7 %	1.598	6.103	110
Transport	26.690	73,8 %	3.083	10.905	156
Real Estate	19.737	74,5 %	727	2.126	49
Ciment	315	82,9 %	376	87	1.443
Ferro i acer	1.985	88,4 %	492	881	281
Agricultura (inclou ramaderia)	5.372	81,9 %	2.421	2.260	550
Alumini	673	84,4 %	111	261	195
Carbó ²	2	98,7 %	56	2	27.266
Altres sectors no intensius	87.627	69,9 %	7.151	19.524	117
Total	163.123		19.553	53.528	

El càlcul de petjada finançada corresponent a l'exercici 2024 va ser verificat per l'auditor extern PwC³

Consideracions del càlcul

- En el càlcul s'ha utilitzat l'última informació financera i d'emissions disponible per a les companyies que formen part de la cartera de CaixaBank, CPC i BPL. Per a aquelles empreses per a les quals no es disposa de dada real, s'han utilitzat els últims factors d'intensitat d'emissió (t CO₂ eq/MM € xifra de negoci) publicats per la PCAF (el setembre del 2024) amb data març 2024.
- El càlcul s'ha realitzat des d'un enfocament de control operacional seguint la metodologia desenvolupada per la PCAF.
- Finançament empresarial (societats no financeres): inclou préstecs per a propòsits corporatius generals (incloent-hi pimes) i project finance
- El càlcul del valor de la companyia per a les categories de Finançament empresarial i Renda fixa és la suma del patrimoni net i el deute (valor en llibres), tant per a societats cotitzades com no cotitzades.
- Hipoteques i CRE: el càlcul d'emissions s'ha realitzat tenint en compte:
 - EPC de l'immoble.
 - Informació d'intensitat d'emissions (segons tipus d'immoble i ubicació geogràfica) publicada per l'Institut per a la Diversificació i Estalvi de l'Energia d'Espanya i CRREM (factores publicats per la PCAF el març del 2024, amb data del setembre del 2023).
- Deute sobirà: s'ha fet servir l'enfocament de producció definit per la PCAF. Amb aquest enfocament es consideren les emissions atribuïbles a l'activitat productiva desenvolupada dins del territori d'un país (inclouen el consum intern i les exportacions, segons defineix l'inventari nacional d'emissions d'UNFCCC).
- El càlcul de l'abast 3 s'ha fet per a tots els sectors que integren la cartera de CaixaBank. Atès l'alt risc de doble comptabilització d'emissions per al càlcul de l'abast 3, només es reporta la intensitat d'emissions per milions d'euros per als abasts 1+2.
- Exclusions: no s'han calculat emissions finançades per a actius amb dades insuficients, i no formen part del perímetre l'exposició amb entitats de crèdit.

¹ Inclou tant els préstecs amb finalitat generalista com el finançament especialitzat (Project Finance).
² CNAE 510, 520, 1910.
³ Assegurament raonable realitzat de conformitat amb la Norma internacional d'encàrrecs d'assegurament 3410 (NIEA 3410).

OBJECTIUS INTERMEDIS DE DESCARBONITZACIÓ

Fins ara, CaixaBank ha publicat els objectius de descarbonització següents per al 2030:

Resum d'objectius de descarbonització sectorials fixats per al 2030

Sector	Abast de les emissions	Mètrica	Escenaris	Any base	Mètrica any base	Objectiu de reducció (2030)	Mètrica objectiu (2030)
Generació elèctrica	1	Intensitat física	IEA Net Zero 2050	2020	136 kg CO ₂ eq/MWh	-30 %	95 kg CO ₂ eq/MWh
Petroli i gas	1, 2, 3	Total emissions finançades	IEA Net Zero 2050	2020	9,08 Mt CO ₂ eq	-23 %	6,99 Mt CO ₂ eq
Automoció	3	Intensitat física	IEA Net Zero 2050	2022	154 g CO ₂ /vkm	-33 %	103 g CO ₂ /vkm
Ferro i acer	1+2	Intensitat física	IEA Net Zero 2050	2022	1.230 kg CO ₂ eq/t acer	-(10-20) %	1.107 - 984 kg CO ₂ eq/t acer
Carbó tèrmic	n/a	Total exposició	n/a	2022	2.845 MM € (213 MM € considerant factors mitigadors)	-100 %	0 MM €
Immobiliari comercial	1+2	Intensitat física	CRREM 1,5° CRE Península Ibèrica	2022	20,5 kg CO ₂ eq/m²	-41%	12,1 kg CO ₂ eq/m²
Immobiliari residencial	1+2	Intensitat física	CRREM 1,5° CRE Espanya + Portugal	2022	23,57 kg CO ₂ eq/m²	-19%	19,03 kg CO ₂ eq/m²
Naval	1	% alineament	IMO 2018	2022	AD % = 11,9%	-11,9pp	AD % = 0%
Aviació	1	Intensitat física	MPPU 1,5°	2022	102 g CO ₂ eq/RPK	-30%	71 g CO ₂ eq/RPK
Agropecuari	Emissions directes ("on-farm") + alimentació	Intensitat física	SBTi FLAG Commodity Pathways 1,5°	2022	Objectiu qualitatiu enfocat a la millora del coneixement i l'elaboració de perfils dels clients individuals i del sector en general		

Des dels primers objectius publicats, s'han realitzat millores transversals metodològiques i en dades que afecten tots els sectors i que entren en la dinàmica normal d'evolució de les mètriques, així com la inclusió de BPI i de la cartera d'inversió en les mètriques. Aquests canvis tenen, de forma agregada, un impacte no significatiu en les mètriques, encara que milloren molt la robustesa de la dada considerant-ne l'ús.



NOVETAT 2024

Nota: CO₂ eq = CO₂ equivalent. Inclou els gasos amb efecte d'hivernacle següents: CO₂, CH₄, N₂O, HFC, PFC, SF₆ i NF₃.

GESTIÓ MEDIAMBIENTAL

PLA DE GESTIÓ MEDIAMBIENTAL 2022-2024



17 filials del Grup¹ participants

8 Línies d'actuació

27 Iniciatives

200 Projectes

01Governança en la gestió ambiental a escala Grup

02Estratègia de mitigació de la petjada de carboni

03Ambientalització de les compres i contractacions

04Ambientalització de les vendes de productes no financers

05Compromís amb l'economia circular

06Mobilitat sostenible

07Promoció de l'eficiència

08Renovació de les certificacions voluntàries i ampliació de l'abast

OBJECTIUS DEL PLA

Objectiu	Indicadors	2022		2023		2024	
		Objectiu	Real	Objectiu	Real	Objectiu	Real
Minimització i compensació de la petjada de carboni	Abast 1 (vs. 2021) ²	-7%	-10%	-10%	-21%	-15%	-32%
	Abast 2 (MARKET-BASED) (vs. 2021)	-100%	-100%	-100%	-100%	-100%	-100%
	Abast 3 operacional perímetre calculat 2021 ³	-12%	-38%	-15%	-35%	-18%	-34%
	Emissions globals de CO ₂ reduïdes (vs. 2021)	-12,9%	-32%	-16%	-33%	-19%	-36%
	Carbon Neutral ⁴ . Emissions de CO ₂ compensades: abasts 1, 2 i 3.6 (viatges corporatius)	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Consum d'energia 100 % renovable	Consum d'energia d'origen renovable	100%	100%	100%	100%	100%	100%
Reducció de consum/residu de paper	Reducció consum de paper (vs. 2021)	-8%	-34,6%	-12,0%	-27,7%	-15%	-33%
Implantació de mesures d'eficiència energètica	Estalvi energia consumida (vs. 2021)	-6%	-14,1%	-8%	-22,8%	-10%	-28%
Renovació de certificacions i ampliació del perímetre	Certificacions ambientals a principals edificis (vs. 11 certificacions 2021 ⁵)	2	2	3	3	4	4

¹ Els objectius associats a la reducció de les emissions dels abasts 1 i 2, l'objectiu *Carbon Neutral*, el consum d'energia 100 % renovable, així com la seva reducció i el nombre de certificacions, tenen en compte tot el Grup (incloses 16 filials), i l'abast 3 i la reducció del consum de paper es limita a CaixaBank, SA.

² Per al càlcul de l'objectiu de l'abast 1, les dades d'emissions de gasos refrigerants de CaixaBank prenen com a any base de referència la mitjana del període 2019-2021.

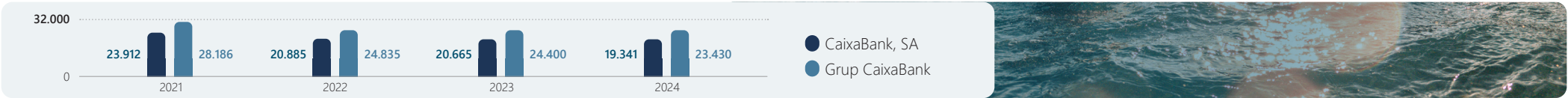
³ L'objectiu de l'abast 3 (operacional) es va calcular tenint en compte el perímetre de càlcul previ a la petjada de carboni operativa redimensionada, incloent-hi diverses categories de l'abast 3 amb independència de quines són materials. Les dades d'emissions de viatges corporatius incloses en aquest objectiu són de CaixaBank, SA i prenen com a any base de referència l'any 2019 (anterior a les restriccions per COVID-19).

⁴ El perímetre de neutralitat en carboni ("*Carbon Neutral*") inclou els abasts 1, 2 i 3.6 (viatges corporatius) a escala Grup CaixaBank. Les emissions que no s'han pogut evitar es compensen mitjançant la compra de crèdits en el mercat de compensació d'emissions voluntari, tal com s'explica a l'apartat Estratègia de mitigació de la petjada de carboni.

⁵ El 2022 CaixaBank va vendre l'edifici certificat situat a Paseo de la Castellana 51 i va traslladar la major part dels seus treballadors a l'edifici de Castellana 189, que també té certificació ISO 14001. La dada base sobre la qual valorem els objectius ha canviat a 10 certificacions sobre les quals el 2022 s'hi van afegir dos edificis nous pertanyents a BPI i un tercer d'aquesta mateixa entitat el 2023.

PETJADA DE CARBONI OPERACIONAL DEL GRUP CAIXABANK (TCO₂ EQ)

			2024		2023		2022		2021¹		
Concepte			Font	CaixaBank, SA	Grup CaixaBank	CaixaBank, SA	Grup CaixaBank	CaixaBank, SA	Grup CaixaBank	CaixaBank, SA	Grup CaixaBank
Abast 1	Combustió en fonts fixes	Calderes o equips d'emergència	Gasoil C	218,9	346,6	290,8	467,9	326,5	415,5	682,6	817,4
			Gas natural	601,8	612,9	621,6	654,6	791,1	892,8	970,1	1.017,70
			Gas propà	2,5	2,5	3,6	3,6	-	-	-	-
	Combustió en fonts mòbils	Vehicles de rènting	210,8	3.808,20	395,9	3.858,30	960,4	4.161,50	1.292,00	4.096,10	
Fuites de gasos refrigerants	Gasos refrigerants	2.159,00	2.511,90	3.376,70	3.439,00	3.548,10	4.106,50	2.818,00	3.326,20		
Abast 2		Market-based method	-	-	-	-	-	-	374,2	1.153,60	
		Location-based method	16.392,90	23.046,80	21.082,10	29.384,00	31.994,70	42.670,70	32.784,10	43.978,80	
		Electricitat autoconsum	-	-	-	-	-	-	-	-	
Abast 3	3.1 Compra de béns i serveis	OPEX	122.702,80	236.247,60	114.887,50	229.492,60	122.152,80	237.891,30	111.993,70	235.307,20	
	3.2 Béns de capital	CAPEX	52.414,50	72.699,60	71.267,50	90.015,70	75.044,10	100.633,70	74.518,80	101.064,80	
	3.3 Combustible i activitats relacionades amb l'energia	Cadena de valor i transport d'electricitat i combustibles	3.177,30	5.177,50	3.996,60	6.142,60	4.584,70	6.715,70	6.382,50	8.853,70	
	3.6 Desplaçaments corporatius	Avió, tren, cotxes i hotel	9.837,30	12.454,10	9.006,40	11.166,50	5.809,90	6.872,90	4.473,40	5.057,30	
Total (perímetre actual)	Abast 1		3.192,90	7.282,20	4.688,60	8.423,30	5.626,10	9.576,30	5.762,60	9.257,40	
	Abast 2 (Market-based)		-	-	-	-	-	-	374,2	1.153,60	
	Abast 2 (Location-based)		16.392,90	23.046,80	21.082,10	29.384,00	31.994,70	42.670,70	32.784,10	43.978,80	
	Abast 3		188.131,90	326.518,80	199.158,00	336.817,40	207.591,50	352.113,60	197.368,30	350.282,90	
	Total (Market-based)		191.324,80	333.800,90	203.846,60	345.240,80	213.217,70	361.689,90	203.505,10	360.693,80	
	Total (Location-based)		207.717,60	356.847,70	224.928,70	374.624,80	245.212,30	404.360,60	235.915,10	403.519,10	
	Total per empleat (Market-based)		5,2	7,4	5,7	7,8	5,8	8,2	4,8	7,3	
	Aigua de la xarxa		157,73	157,73	162,38	162,38	153,31	153,31	195,14	195,14	
Abast 3²	3.1 Compra de béns i serveis	Paper A4	1.535,83	1.535,83	1.649,59	1.649,59	2.054,94	2.054,94	3.105,14	3.105,14	
		Paper (altres)	2.107,46	2.107,46	2.346,78	2.346,78	3.489,20	3.489,20	4.126,67	4.126,67	
		Altres béns (tòner, vinils i targetes)	575,86	575,86	575,03	575,03	647,63	647,63	824,34	824,34	
	3.2 Béns de capital	Torres, portàtils, monitors i teclats	1.890,50	1.890,50	979,45	979,45	1.440,47	1.440,47	3.946,41	3.946,41	
3.3 Combustibles i activitats relacionades amb l'energia (no convencional)	Cadena de valor i transport de l'electricitat no renovable	-	-	-	-	-	-	122,64	122,64		
3.4 Generació de residus	Tòner i suport informàtic	457,9	457,9	1.436,76	1.436,76	1.783,20	1.783,20	1.359,62	1.359,62		
3.6 Desplaçaments corporatius	Avió, tren i cotxes	9.422,44	9.422,44	8.826,88	8.826,88	5.689,98	5.689,98	4.094,93	4.094,93		
Total (perímetre antic)	Abast 1		3.192,90	7.282,16	4.688,62	8.423,34	5.626,12	9.576,29	5.762,63	9.257,38	
	Abast 2 (Market-based)		-	-	-	-	-	-	374,17	1.153,55	
	Abast 2 (Location-based)		16.392,87	23.046,75	21.082,12	29.383,98	31.994,66	42.670,71	32.784,12	43.978,80	
	Abast 3		16.147,72	16.147,72	15.976,88	15.976,88	15.258,73	15.258,73	17.774,89	17.774,89	
	Total (Market-based)		19.340,62	23.429,87	20.655,49	24.400,22	20.884,85	24.835,02	23.911,69	28.185,83	
	Total (Location-based)		35.733,49	46.476,63	41.747,61	53.784,20	52.879,51	67.505,73	56.321,64	71.011,08	
	Total per empleat (Market-based)		0,53	0,52	0,57	0,55	0,57	0,56	0,56	0,57	



DIMENSIONS DEL PLA DE MOBILITAT SOSTENIBLE



RENOVACIÓ I AMPLIACIÓ DE CERTIFICACIONS

CaixaBank, SA compta amb cinc edificis certificats amb ISO 14001, dos edificis certificats amb ISO 50001 i un edifici certificat sota el Reglament EMAS, així com amb el distintiu de garantia de qualitat ambiental a totes les oficines de la xarxa a Catalunya.

2.865

Oficines monitorades

1.093

Oficines telegestionades

42

Edificis monitorats o telegestionats

Energia

100 %

De l'energia elèctrica consumida és d'origen renovable certificat

-27,87 %

Reducció del consum d'energia elèctrica¹ respecte de l'any 2021

¹ Dades del consum energètic del Grup CaixaBank.

GESTIÓ DELS RISCOS ASG

AVALUACIÓ DE LA MATERIALITAT DELS RISCOS DE SOSTENIBILITAT (ASG)

La base per a una gestió adequada dels riscos ASG i per al calibratge del risc en els processos estratègics depèn de l'avaluació de la materialitat. Els riscos ASG amb més materialitat a curt, mitjà i llarg termini són els del canvi climàtic (riscos físics) i de la lluita per evitar-lo (riscos de transició).

POLÍTICA CORPORATIVA DE GESTIÓ DE RISCOS DE SOSTENIBILITAT/ASG

- Estableix els criteris per a l'anàlisi ASG en els processos d'admissió de clients i d'aprovació d'operacions de finançament creditici de l'Entitat.
- Estableix exclusions generals i sectorials vinculades a activitats que puguin tenir un impacte significatiu en els drets humans, el medi ambient, la biodiversitat i el clima, en les quals CaixaBank no assumirà risc de crèdit.
- Sectors als quals s'apliquen exclusions específiques:

 **Defensa**

 **Energia**

 **Mineria**

 **Infraestructures**

 **Agricultura, pesca, ramaderia i silvicultura**



Aprovada el març del 2024

pel Consell d'Administració



El màxim òrgan executiu especialitzat en la gestió del risc de sostenibilitat és el

Comitè de Sostenibilitat



PRINCIPIS DE L'EQUADOR

Es van establir per identificar, avaluar i gestionar riscos mediambientals i socials potencials, inclosos els relacionats amb drets humans, canvi climàtic i biodiversitat.

23projectes finançats

21.141inversió total

2.025^{MM€}de participació

OPERACIONS FINANÇADES

	2024	
	Unitats	MM €
Categoria A ¹	2	296
Categoria B ²	11	927
Categoria C ³	10	802
Total	23	2.025

SERVEI D'ATENCIÓ AL RISC REPUTACIONAL

Servei intern gestionat per la Direcció de Comunicació i Relacions Institucionals que contribueix al compliment de la **Política corporativa de gestió del risc reputacional**, prestant suport a la xarxa comercial i a altres departaments corporatius.

Analitza consultes sobre operacions potencials que puguin vulnerar els codis de conducta o que puguin tenir un impacte en la reputació de l'Entitat.

337consultes ateses

28%consultes relacionades amb la Política corporativa de gestió de riscos de sostenibilitat/ASG

¹ Projectes amb impactes ambientals/socials potencials significatius.
² Projectes amb impacte ASG potencial limitat i fàcilment mitigable.
³ Projectes amb impactes socials o mediambientals mínims o sense impacte advers, incloent-hi certs projectes d'intermediaris financers amb riscos mínims o sense riscos.



NATURESA

/ La biodiversitat i els ecosistemes són clau per al planeta, l'economia i el benestar social, i la seva degradació i pèrdua, així com l'escassetat de recursos i els impactes associats, posen en risc el suport de la societat en general.

Un dels vectors d'impacte directe en la naturalesa és el canvi climàtic i, en conseqüència, protegir la naturalesa i limitar l'escalfament global són objectius complementaris.

Per a les entitats financeres, els principals impactes, riscos i oportunitats relacionats amb la naturalesa procedeixen principalment de la seva cadena de valor.

CaixaBank treballa per reduir l'impacte negatiu en la naturalesa, preservar-la i contribuir a reforçar la biodiversitat i els ecosistemes, a través de:

- Signant dels Principis de l'Equador des del 2007.
- Emissió de bons verds, que consideren projectes relatius a l'aigua (ODS 6) o al consum i la producció sostenibles (ODS 12).
- Considera les principals incidències adverses de les decisions d'inversió.

DECLARACIÓ SOBRE NATURESA¹

Estableix les grans línies d'actuació que cal abordar en els propers exercicis.

- | | | | |
|--|---|--|---|
| 01
Avaluació d'impactes, dependències i de la materialitat dels riscos | 02
Consideració de la naturalesa en la gestió dels riscos de sostenibilitat | 03
Suport als clients (solucions de negoci i engagement) | 04
Gestió dels impactes operatius (residus, plàstics, consum aigua, etc.) |
| 05
Formació a la plantilla (focus en equips especialitzats) | 06
Diàleg actiu amb grups d'interès (com ara emissors, regulador, clients) | 07
Participació en iniciatives col·laboratives | 08
Transparència i reporting |

ACCIONS PRINCIPALS EL 2024

- **Elaboració de l'anàlisi de materialitat** relativa als riscos de sostenibilitat (inclou vectors d'impacte en la naturalesa).
- Projecte pilot orientat a **estimar els riscos derivats de la naturalesa als quals podrien estar exposats determinats actius finançats per CaixaBank** (focus en actius per a la generació elèctrica renovable).
- **Adhesió a Partnership for Biodiversity Accounting Financials (PBAF)** amb el propòsit d'avançar en la comprensió dels efectes sobre la biodiversitat de les seves inversions i préstecs, així com els riscos i oportunitats associats.
- **CaixaBank s'ha unit al grup de consulta de la TNFD** a Espanya (liderat per Forética).
- **Convocatòria premis Emprèn XXI:** impulsen la innovació en àmbits com ara la preservació dels recursos naturals i l'agricultura sostenible.
- **Incorporació de finalitats lligades a la gestió de l'aigua** en el marc del finançament sostenible.
- Llançament d'un pilot de **sessions de sensibilització i diàleg sobre sostenibilitat** (amb focus també en naturalesa) amb clients de Banca d'Empreses.
- **Revisió dels principis d'actuació** en matèria de sostenibilitat i la declaració de canvi climàtic.
- **Formació a referents i equips especialitzats** més enllà de Banca d'Empreses.
- **Revisió de la Política corporativa de gestió de riscos de sostenibilitat/ASG** i els Principis d'actuació de la Política corporativa de gestió de riscos de sostenibilitat/ASG.
- S'ha realitzat un exercici de *deep-dive* en la cartera de crèdit corporativa per tal d'**identificar i avaluar els impactes i les dependències més rellevants associats als sectors finançats per CaixaBank**. Així mateix, s'ha treballat en la determinació dels riscos físics i de transició als quals estan exposats aquests sectors.

Full de ruta 2024

S'ha seguit el full de ruta definit el 2024 i s'ha avançat en les línies d'actuació, prioritzant els àmbits més materials.



Identificar els sectors d'actuació i vectors de pressió en la naturalesa prioritaris per a CaixaBank, segons la seva exposició, impactes, riscos i oportunitats potencials, per centrar-hi la seva actuació.



Reforçar el coneixement intern en aquesta matèria, a través de la formació i participació en fòrums externs.



Avançar en la **integració de la naturalesa en les polítiques de sostenibilitat existents**, tant en aquelles més globals com en la Política de gestió de riscos de sostenibilitat/ASG o el marc de finançament sostenible.



Mantenir la naturalesa com un dels àmbits inclosos en els processos de diàleg actiu amb els grups d'interès, especialment amb clients i emissors.



Identificar **noves oportunitats de negoci** relacionades amb la protecció i millora de la naturalesa.



Avançar en la identificació i, en la mesura del possible, obtenció de **dades de contraparts i bases de dades externes** necessàries per avançar en l'avaluació i la gestió dels riscos i les oportunitats.

¹ Aprovada pel Consell d'Administració el febrer del 2024.

TRANSFORMACIÓ DIGITAL

/ Objectius de desenvolupament sostenible que cobreix aquest capítol i contribució de CaixaBank

Institució financera més innovadora a Europa Occidental 2024 per *Global Finance*

1.368 MM € Invertits en desenvolupament i tecnologia

+70 MM € Invertits en seguretat de la informació

Líder en canals digitals



07

EDUCACIÓ DE QUALITAT



- imaginAcademy

TREBALL DECENT I CREIXEMENT ECONÒMIC



- Inversió en desenvolupament i tecnologia
- Inversió en seguretat de la informació
- Projecte estratègic de digitalització

INDÚSTRIA, INNOVACIÓ I INFRAESTRUCTURA



- Inversió en desenvolupament i tecnologia
- Inversió en seguretat de la informació
- Projecte estratègic de digitalització

PAU, JUSTÍCIA I INSTITUCIONS SÒLIDES



- Inversió en seguretat de la informació



RELACIÓ DIGITAL

CaixaBankNow

Líder

Líder en canals digitals

Clients digitals



12,1 MM Espanya



1 MM Portugal

CaixaBankNow agrupa tots els serveis digitals de l'Entitat sota un mateix concepte.

DETALL DELS CLIENTS DIGITALS



42%

100% digital

58%

Omnicanal

5,2 MM

de clients es connecten diàriament¹



73%

Mòbil

25%

Mòbil+web

2%

Web

2,2 MM

clients *Top Heavy Users*² a Espanya



Innovador Europeu de l'any (plata) 2024 Qorus



Millor Entitat de Banca Privada Digital a Europa 2024



Institució financera més innovadora a Europa Occidental 2024



Millor Banca Privada en Solucions Digitals a Portugal 2024

EL CANAL MOBILE CLAU

NowMobile és una aplicació amb personalització i intel·ligència artificial que permet la signatura de les transaccions des del mòbil.

3,4 MM€

de compres realitzades amb el mòbil

5,5 MM€

de targetes descarregades amb el telèfon mòbil

COMERCIALITZACIÓ PER CANALS DIGITALS

El canal digital es va transformant en un canal generador de vendes i que ha mantingut un creixement sostingut els darrers anys.

BPI NET

1 MM

clients digitals

0,3 MM

usuaris habituals en Banca Digital

0,8 MM

usuaris habituals a BPI App

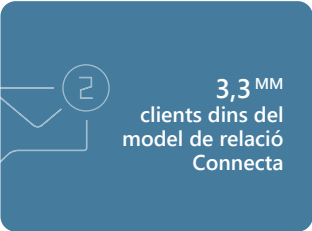
¹ Volum diari de clients persones físiques que es connecten a canals digitals, com a mitjana dels últims sis mesos.
² Clients amb més de 130 dies amb connexió a canals digitals durant sis mesos.



/ Model de relació amb clients en remot.

Un model de relació especialment indicat per a aquells clients de l'Entitat amb un perfil digital. **El client disposa d'un gestor de referència al qual pot adreçar consultes**, amb un compromís de resposta en 24 hores.

El client també pot rebre assessorament especialitzat sobre productes i, si vol, fer la contractació de forma digital.



/ La banca 100% digital.

3,6 MM d'usuaris

10,3 MM d'operacions mensuals de Bizum a través d'imagin

53,6 % de clients amb ingressos domiciliats

48,9 % dels usuaris d'imagin accedeixen a l'aplicació més de tres cops per setmana

71,9 MM d'accessos a l'aplicació

AMPLIACIÓ DE LA PROPOSTA DE VALOR D'IMAGIN

El 2024 s'ha ampliat la cartera de productes financers:

- Broker:** incorporació dels ETF (Exchange Traded Funds) al seu catàleg de productes d'inversió, oferint als usuaris una opció accessible i diversificada per iniciar-se en el món de la inversió, combinant simplicitat, flexibilitat i eficiència en costos.
- Guardioles automàtiques:** s'amplien les funcionalitats de les guardioles amb noves opcions intel·ligents per fomentar l'estalvi de manera senzilla, donant opció a destinar automàticament un percentatge de les nòmines dels clients a l'estalvi i arrodonir a l'alça cada compra feta amb targeta, destinant la diferència a la guardiola.
- Targeta viatgera:** comercialització de la targeta de dèbit amb avantatges per viatjar, incloent-hi compres en divisa no euro i reintegraments internacionals sense comissions, sent una palanca clau per a la captació de nous clients i el posicionament com a "millor targeta per viatjar" davant la dels principals neobancs.
- Assegurança de mascotes:** llançament d'una assegurança de mascotes amb un avantatge diferencial, amb un xat veterinari 24/7 perquè els clients estiguin sempre connectats amb un professional.
- Hipoteca:** llançament de les hipoteques per a joves ICO i reforç dels convenis amb les CA per oferir finançament fins al 90 %.

CONSOLIDACIÓ DE LA PROPOSTA DE VALOR D'IMAGINTEENS

imaginTeens facilita als més joves l'accés al món financer, brindant-los autonomia i ajudant-los a fer els seus primers passos de forma segura.

Durant el 2024 s'ha treballat a consolidar una proposta de valor específica per al segment adolescent (12-17 anys):

- Compte sense comissions
- Targeta (dèbit o prepagament) sense comissions
- App pròpia adaptada a l'edat dels menors
- Pagament mòbil o Bizum (>14 anys)

500 mil clients entre 12 i 17 anys

1,8 MM operacions de Bizum a través d'*imaginTeens* des del seu llançament (març 2024)



Imaginkids

Per als més petits

Un compte sense comissions pensat perquè els pares comencin a estalviar per al futur dels seus fills entre 0 i 11 anys.



SEGURETAT DE LA INFORMACIÓ

/ Més de 70MM € invertits en seguretat de la informació al Grup CaixaBank.

EQUIP CORPORATIU

106

empleats dedicats a la seguretat del Grup

136

Certificacions dels empleats de l'equip

59%

Externalització

DEFENSA ACTIVA

4

Exercicis de Red Team l'any basats en el FRAMEWORK TIBER-EU. Pioners amb el programa de Bug-Bounty, programa de recompenses en el descobriment de fallades i vulnerabilitats

100%

Compliment del pla de proves dels IRM (Incident Response Management)

BENCHMARKS

BITSIGHT¹

Peer 1810

Peer 2800

Peer 3760

Peer 4700

Advanced

Intermediate

	CNPIC ²	ISMS ³	DJSI ⁴	CSF ⁵
CaixaBank	4,2/5	8,53/10	100/100	4,11/5
PEERS	4,3/5	7,57/10	76/100	3,21/5

CULTURA DE SEGURETAT

98%

Plantilla que ha realitzat el curs de seguretat

9

Simulacres de phishing per empleat

75%

0-clickers en campanya de phishing

Enviament

De butlletí informatiu amb continguts de seguretat i prevenció contra el frau

Pòdcast

Amb infografies i vídeos reals sobre casos reals de ciberestafes

Esdeveniment

Per a famílies de clients i empleats per fomentar la conscienciació en seguretat i la prevenció del frau

INFOPROTECT.

Think safely

INICIATIVES

REWIRE (2020-2024)

Desenvolupament d'una estratègia europea de formació i certificació en ciberseguretat, en què CaixaBank aporta la visió del sector financer per alinear necessitats de mercat amb ofertes formatives.

ATLANTIS (2022-2025)

Reforçar la resiliència d'infraestructures crítiques davant d'atacs complexos. CaixaBank lidera un pilot financer promovent cooperació internacional i ciberintel·ligència.

EMERALD (2023-2026)

Transformació de la certificació al núvol mitjançant Certificació com a Servei (CaaS). CaixaBank liderarà casos d'ús per a la certificació contínua de serveis multicloud.

INTERSOC (2024-2026)

Millora de recollició i automatització de ciberintel·ligència, incloent-hi Offensive Security amb IA generativa per a eines de penetració i Red Team.

AI4CYBER (2022-2025)

Ecosistema de ciberseguretat basat en IA i Big Data. CaixaBank lidera un pilot per millorar la detecció d'anomalies, l'ús d'IA generativa i el temps de resposta davant d'incidents.

GREEN.DAT.AI (2023-2025)

Desenvolupament de serveis d'IA energèticament eficients per a l'anàlisi de dades. CaixaBank lidera un pilot per millorar la detecció de frauds mitjançant IA explicable i evitar biaixos.

NG-SOC (2024-2026)

Optimització de capacitats de SOC amb IA per a detecció d'atacs, automatització de resposta i col·laboració amb altres SOC europeus.

PIQASO (2025-2027)

Desenvolupament de solucions criptogràfiques postquàntiques. CaixaBank liderarà un cas d'ús per garantir la seguretat en transaccions mòbils davant d'atacs quàntics.

Certificacions

Model de ciberseguretat avançat que compta amb la certificació ISO 27001 i constituït com a CERT oficial, mitjançant un equip d'especialistes entrenat i preparat les 24 hores

FIRST

CSIRT.es

ens

GER AUTHORIZED TO USE CERT

ISO 27001

¹ Ràting extern de Bitsight (escala 900-0).

² CNPIC Informe ciberresiliència 2024.

³ Ciberexercicis Multisectorial 2023 ISMS Forum.

⁴ Dow Jones Sustainability Index (DJSI) 2024. Information Security. Vegeu l'apartat Índexs i ràtings ASG.

⁵ Nota: CaixaBank i BPI van obtenir la mateixa nota (800).

CaixaBank

PÀG. 86

EFICIÈNCIA I DIGITALITZACIÓ

/ 1.368 MM € invertits en desenvolupament i tecnologia al Grup CaixaBank.

INFRAESTRUCTURA TECNOLÒGICA

Es disposa de tres centres de processament de dades (CPD) d'altres prestacions que cobreixen les necessitats del negoci.

4,1^{MM}

Qualitat i resiliència

Indicador CSF

Objectiu 2024: >4

275.229^{MM €}

De transaccions processades

~33.000

Transaccions per segon

1.788

Aplicacions gestionades al núvol intern

~88 %

Incidències rellevants resoltes en menys de 4 hores

PLA ESTRATÈGIC IT

S'ha completat l'execució de les nou línies d'actuació del Pla Estratègic d'IT 2022-2024, amb un grau d'assoliment global d'objectius superior al 94%.

S'ha dissenyat i iniciat el nou Pla Estratègic 2025-2027 que permetrà abordar una evolució profunda dels processos, les operacions i la tecnologia d'una manera coordinada.

100 %

Plantilla de CaixaBank Tech amb formació Agile

Objectiu 2024: 80 %

DATA-DRIVEN

Plataforma informacional amb un repositori centralitzat del govern necessari per garantir la qualitat i disponibilitat de les dades i solucions tecnològiques per treure el màxim valor de les dades en usos analítics i d'intel·ligència artificial.

15.868

Mètriques certificades a DataPool

26^{TB}

Dades gestionades diàriament

JOURNEY TO CLOUD

CloudNow és el programa d'evolució dels sistemes CaixaBank cap al núvol públic

18,9^{MM €}

Estalvis CloudNow

PE 2022-2024,

Objectiu 2024: 8,5 MM €

33 %

Absorció Cloud

PE 2022-2024,

Objectiu 2024: 32 %

ACORDS I ALIANCES

ACORD AMB UIPATH

En el context del desenvolupament d'automatitzacions mitjançant robots s'ha utilitzat des del 2017 un dels productes líders en el mercat, que és la suite d'eines d'UiPath. Acord amb una vigència de cinc anys a partir del 2025 i que centralitza les llicències per al Grup CaixaBank.

ACORD AMB SALESFORCE

Acord estratègic per reforçar el compromís de CaixaBank amb la innovació i l'excel·lència en la relació amb el client, amb una durada de cinc anys, que marca una fita significativa en la transformació digital i permetrà:

- l'impuls de la intel·ligència artificial en la relació amb el client
- la potenciació de la hiperconnectivitat i l'accés a les dades
- la simplificació de les solucions de màrqueting digital

ACORD FUJITSU/NCR

Nou acord de manteniment de caixers amb Fujitsu i NCR amb vigència del 2025 al 2029. Els nous SLA són diaris (inclosos caps de setmana i festius) i es mesuren per punt de servei, tenint en compte paràmetres com ara nombre de caixers al punt de servei, proximitat d'altres punts de servei i trams horaris amb més ús dels caixers.

ACORD AMB ADOBE

Renovació de l'acord amb Adobe relacionat amb el món de la personalització i analítica de canals, i que permetrà:

- un augment del nombre de Dashboards de seguiment en l'impacte dels productes digitals dins dels canals
- una millora en la capacitat de personalització, A/B Testing i CRO i CXO

IMPLANTACIÓ DE NOVES TECNOLOGIES

L'adopció de la intel·ligència artificial continua sent **estratègica per oferir serveis escalables i robusts** a clients i empleats, i optimitzar els serveis financers amb la tecnologia. S'han finalitzat diferents projectes relacionats amb la intel·ligència artificial (IA):

- En el **marc del programa GalaxIA**, s'han implantat i desplegat en producció cinc casos d'ús: Noa empleats, SAC, *Contact Center*, Mur i Generació de codi. Així mateix, s'ha iniciat el desenvolupament de quatre nous casos d'**IA Generativa**: assistent en la contractació de targetes a l'aplicació, disputes de pagaments, *FinCrime Hub* i *Collectius*.
- Desenvolupament in-house** de nous casos d'ús a la **plataforma pròpia d'intel·ligència artificial Document AI**, una solució per al processament intel·ligent de documents que aporta grans eficiències de cost a CaixaBank.
- Desenvolupament de la plataforma per a la industrialització d'aplicacions IA**, que inclou una "*model store*" per tenir un registre centralitzat dels models IA utilitzats, eines per gestionar el cicle de vida de models d'IA Gen (LLM), una plataforma de monitoratge del *drift* o l'explicabilitat de models i un *framework* per estandarditzar l'execució de models.

- Desplegament de la primera fase del **nou cercador a l'aplicació de clients**, que ofereix una *experiència d'usuari* millorada i incorpora capacitats de cerca intel·ligent com la cerca semàntica sobre les FAQ, amb el temps de cerca per sota dels 0,5 segons i predicció en línia dels resultats a mesura que l'usuari va escrivint.
- Implantació de millores a l'assistent del Contact Center telefònic de clients** que han permès incrementar l'absorció de trucades, superant el 30% el 2024, amb un estalvi de més de 5 MM €. Aquestes millores inclouen noves operatives automatitzades, millores en els fluxos de diàleg o contextualització del client.



+2 MM

Nombre de pàgines processades/dia



280

Tipus de documents gestionats



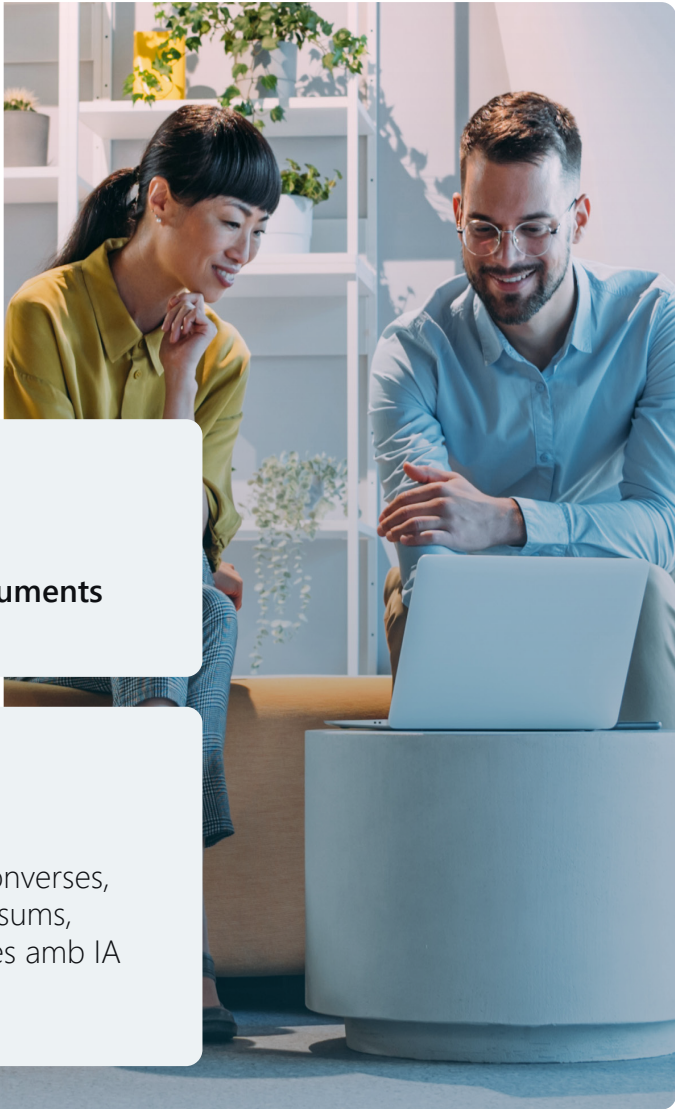
9,3 MM

Nombre total de trucades a LLM



5 MM

Propostes (converses, esborranys, resums, etc.) realitzades amb IA generativa



ANNEXOS



EMISSION DE BONNS PROPIS

BONNS SOCIALS

/ El mes de setembre del 2024, CaixaBank va emetre un bo social per un import de 1.250 MM€.

IMPACTE BONNS SOCIALS

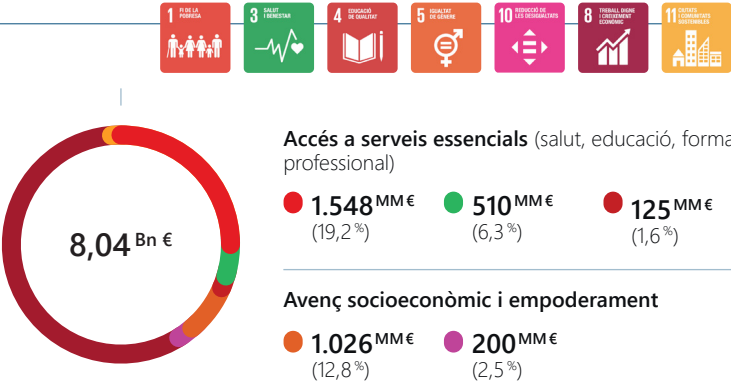
Cartera social a 31 de desembre del 2023

Habitatge assequible

19 MM €
(0,2 %)

Generació d'ocupació, també a través dels efectes potencials del finançament de les pimes i el microfinançament

4.614 MM €
(57,4 %)



IMPACTE BONNS SOCIALS

El juliol del 2024 es va publicar el 5è informe d'impacte dels bons socials¹.

10 OPORTUNITAT DE CREIXEMENT

75 milions d'euros en préstecs totals en zones amb puntuacions de nivell alt i moderat-alt en l'Índex d'impacte social potencial territorial, cosa que representa el 79 % del total de fons desemborsats a institucions sense ànim de lucre i benèfiques.

509,6 milers de beneficiaris de préstecs rebuts per institucions sense ànim de lucre i de beneficència.

11 CENTRES EDUCATIUS

19 préstecs atorgats per facilitar la construcció de projectes d'habitatge social.

939 habitatges socials com a resultat del finançament de la cartera.

1 HABITATGE ASSEQUIBLE

El 97 % dels beneficiaris de préstecs afirmen que el finançament els ha ajudat a assolir els seus objectius.

El 90 % dels beneficiaris de préstecs afirmen que el préstec ha estat extremadament o molt important per a ells.

El 77 % dels beneficiaris de préstecs afirmen que el finançament ha tingut un impacte positiu a les seves vides.

145 milions d'euros dirigits a famílies que viuen en zones rurals i de baixa densitat.

3 SALUT I BIENESTAR

12.214 llits en hospitals públics i centres de salut que han estat recolzats per préstecs.

68.956 professionals mèdics que complementen la seva formació mitjançant el finançament.

1.704 equips mèdics i material finançat.

9,4 milions de residents que viuen a l'àrea d'influència d'hospitals i centres de salut finançats.

4 EDUCACIÓ I FORMACIÓ

24.492 estudiants matriculats en centres educatius que reben directament finançament creditici.

2.896 famílies beneficiades amb préstecs per cercar oportunitats educatives addicionals.

22 centres educatius beneficiaris de finançament.

5 OPORTUNITAT DE CREIXEMENT

743 milions d'euros en préstecs totals en zones amb puntuacions de nivell alt i moderat-alt en l'Índex d'impacte social potencial territorial, cosa que representa el 72 % del total de fons desemborsats a empreses propietat de dones.

61 milions d'euros destinats a empreses propietat de dones que viuen a zones rurals i de baixa densitat.

8 TREBALL I BONEU ECONOMIQU

4.000 milions d'euros en préstecs totals en zones amb puntuacions de nivell alt i moderat-alt en l'Índex d'impacte social potencial territorial, cosa que representa el 87 % del total de fons desemborsats a autònoms, microempreses i pimes.

El 94 % dels beneficiaris de préstecs per compte propi han millorat o mantingut la seva qualitat de vida des que van rebre el préstec.

6.625 milions d'euros al PIB d'Espanya (cada 1 milió d'euros de finançament de préstecs va contribuir amb 1,44 milions d'euros en impactes directes i indirectes a l'economia espanyola).

El 58 % de les micro, petites i mitjanes empreses reporten una fortalesa empresarial més gran des que van rebre el préstec, mentre que el 85 % reporta estabilitat o creixement empresarial.

294 milions d'euros en préstecs dirigits a empreses de zones rurals i de baixa densitat, que van beneficiar 8.585 prestataris i van representar 11.102 préstecs individuals.

El 13 % dels préstecs es van assignar a empreses dins dels primers tres anys del seu llançament, millorant les seves possibilitats de sobreviure i créixer.

Es van crear o mantenir 49.699 llocs de treball gràcies al finançament dels préstecs inclosos en la Cartera Social (per cada 1 milió d'euros d'ingressos del préstec es van crear o mantenir 11 llocs de treball).

¹ https://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank_com/Estaticos/PDFs/AccionistasInversores/CaixaBank_SocialBonds_Report_Dec23.pdf

BONS VERDS

/ El 2024 **CaixaBank va emetre dos bons verds**: un al febrer per import de **1.250 MM €** i un altre al març per import de **300 MM CHF**.

La cartera d'actius elegibles verds es compon de préstecs destinats principalment a projectes d'energia renovable solar i eòlica.

IMPACTE BONS VERDS

Cartera verda a 31 de desembre del 2023

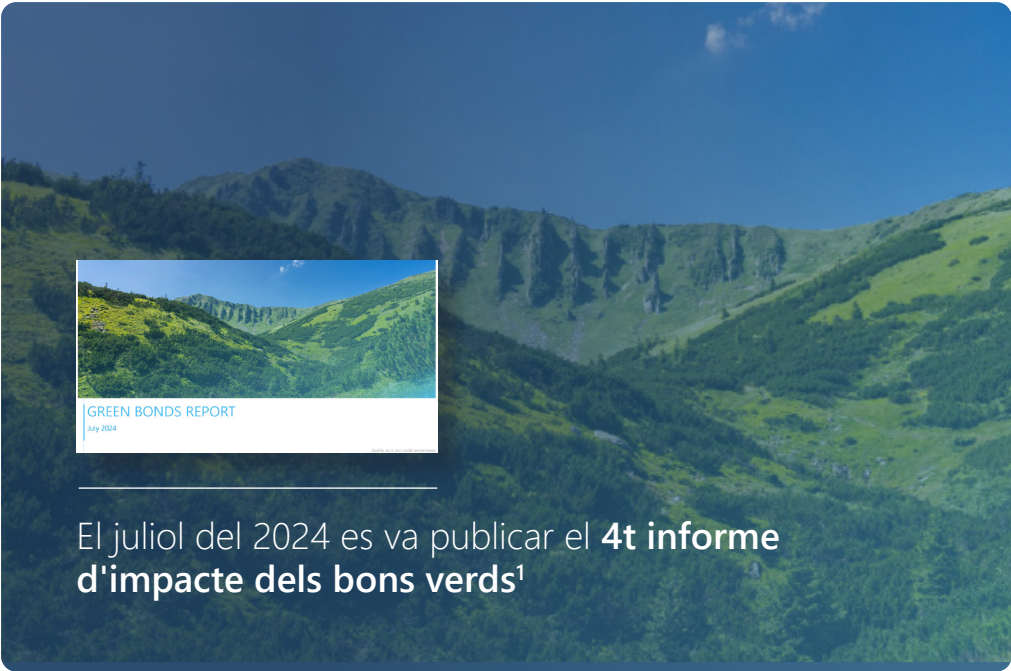


6,4 MM € (64%)
energies renovables

0,58 MM € (6%)
transport net i eficient

2,5 MM € (25%)
edificis energèticament
eficients

0,45 MM € (5%)
gestió d'aigües residuals



El juliol del 2024 es va publicar el **4t informe d'impacte dels bons verds**¹

Els fons captats entre els dos bons emesos el 2024 s'han destinat a finançarprojectes que impulsen quatre dels objectius de desenvolupament sostenible (ODS):



Disponibilitat de l'aigua,
la seva gestió sostenible i
sanejament



Garantir l'accés a una
energia assequible, segura,
sostenible i moderna



**Edificis energèticament
eficients**



**Sistemes de transport
sostenible**

¹ https://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank_com/Estaticos/PDFs/Accionistasinversores/CaixaBank_GreenBonds_Report_Dec23.pdf

INDICADORS CLASSIFICATS SEGONS ASG

CRITERI ASG AMBIENTAL

Indicadors destacats		2024		Pàgina
Canvi climàtic	>	✓	>	76
Pla de gestió mediambiental 2022-2024	>	✓	>	78
Petjada de carboni operativa del Grup CaixaBank	>	✓	>	79
Dimensions del Pla de mobilitat sostenible	>	✓	>	80
Energia elèctrica consumida d'origen renovable certificat	>	100%	>	80
Oficines motoritzades	>	2.865	>	80
Oficines telegestionades	>	1.093	>	80
Edificis motoritzats i telegestionats	>	42	>	80
Reducció del consum d'energia elèctrica respecte de l'any 2021	>	-27,87%	>	80
Gestió dels riscos ASG	>	✓	>	81
Naturalesa	>	✓	>	82
ANNEXOS: Emissió de bons verds	>	✓	>	91

✓ Conjunt d'indicadors relatius a l'àmbit corresponent disponibles a la pàgina indicada.

CRITERI ASG SOCIAL

Indicadors destacats		2024		Pàgina
Programa Incorpora d'inserció laboral de la Fundació "la Caixa"	>	165	>	7
Llocs de treball creats amb el suport a emprenedors a través de MicroBank	>	32.245	>	7
Nous negocis iniciats amb el suport financer rebut	>	9.541	>	7
Total oficines xarxa Espanya	>	3.825	>	9
Oficines Retail Espanya	>	3.570	>	9
Oficines Centres d'Empreses Espanya	>	153	>	9
Oficines Banca Privada Espanya	>	87	>	9
Oficines Institucional Banking Espanya	>	14	>	9
Oficines Corporate Banking Espanya	>	1	>	9
Total oficines xarxa Portugal	>	303	>	9
Oficines Retail Portugal	>	261	>	9
Oficines Banca Empreses Portugal	>	29	>	9
Oficines Banca Premier/Privada Portugal	>	13	>	9
Poblacions espanyoles on CaixaBank és present	>	2.234	>	9
Ciutadans que disposen d'una oficina al seu municipi (Espanya)	>	92 %	>	9
Presència a les poblacions de més de 5.000 habitants a Espanya	>	99 %	>	9
Poblacions espanyoles en què CaixaBank és l'única entitat amb model d'oficina bancària	>	459	>	9
Poblacions portugueses > 5.000 habitants amb presència de BPI	>	60 %	>	9
Oficines Retail a Espanya per CA	>	✓	>	10
Oficines centres Store Retail	>	698	>	10
Oficines centres Store Premier	>	85	>	10
Oficines centres Store Pimes	>	73	>	10
Oficines centres Store Negocis	>	70	>	10
Oficines CENTRES ALL IN ONE	>	10	>	10
Oficines rurals en poblacions de <10.000 habitants	>	1.403	>	10
Poblacions ateses amb oficines mòbils "Ofibusos"	>	1.294	>	10

✓ Conjunt d'indicadors relatius a l'àmbit corresponent disponibles a la pàgina indicada.



CRITERI ASG SOCIAL



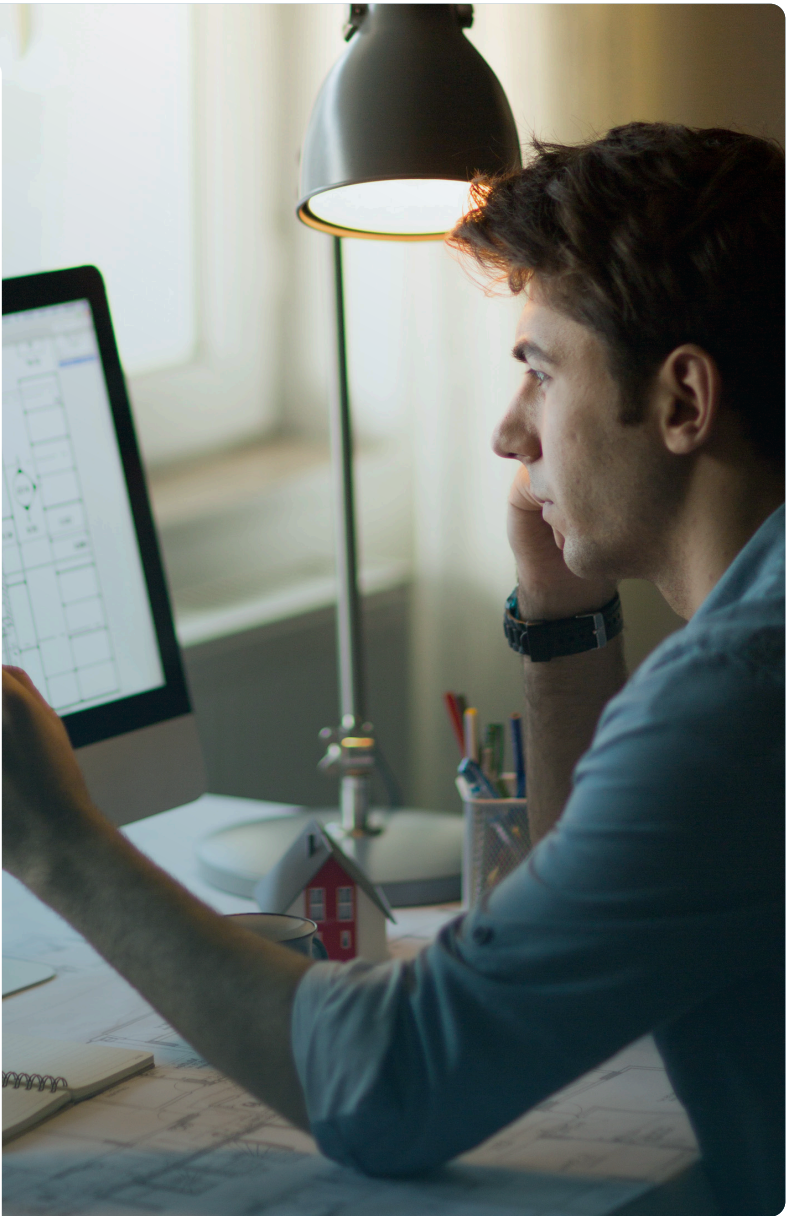
Indicadors destacats	2024	Pàgina
Caixers automàtics a Espanya	> 11.137	> 11
Caixers automàtics a Portugal	> 1.233	> 11
Oficines de representació	> 17	> 11
Sucursals internacionals	> 7	> 11
Spanish desks	> 2	> 11
Indicadors principals de DayOne	> ✓	> 16
Indicadors principals d'HolaBank	> ✓	> 16
NPS transaccional Retail Connecta	> 81,60 %	> 18
NPS transaccional Banca Pimes	> 91,50 %	> 18
NPS transaccional Retail	> 74,90 %	> 18
NPS transaccional Banca Empreses	> 91,90 %	> 18
NPS transaccional Banca Privada	> 97,30 %	> 18
IE Institucions	> 94,4	> 18
IE Corporacions	> 93	> 18
Enquestes NPS transaccionals enviades	> 3,1 MM/mes	> 18
Comentaris rebuts enquestes transaccionals	> 1,3 MM	> 18
IE Particulars BPI	> 88,3	> 18
IE Premier BPI	> 87,4	> 18
Close the Loop gestió	> 84,80 %	> 18
Close the Loop millora	> 6,3 pp	> 18
Reclamacions rebudes (Servei d'Atenció al Client)	> ✓	> 19
Gestió de les reclamacions (Servei d'Atenció al Client)	> ✓	> 19
Total empleats Grup CaixaBank	> 46.014	> 22
% homes empleats al Grup CaixaBank	> 43,90 %	> 22
% dones empleades al Grup CaixaBank	> 56,10 %	> 22
Total empleats CaixaBank Espanya	> 41.304	> 22

✓ Conjunt d'indicadors relatius a l'àmbit corresponent disponibles a la pàgina indicada.

CRITERI ASG SOCIAL

Indicadors destacats		2024		Pàgina
Total empleats CaixaBank Portugal	>	4.426	>	22
Total empleats CaixaBank Resta	>	284	>	22
Dones en posicions directives a CaixaBank	>	43,4%	>	22
Dones al Consell d'Administració	>	40,0%	>	22
Plantilla del Grup CaixaBank adherida a algun conveni col·lectiu	>	100 %	>	22
Empleats amb discapacitat al Grup CaixaBank	>	650	>	22
Bretxa salarial del Grup CaixaBank	>	1,00%	>	22
Inversió en formació a CaixaBank	>	15,4 MM €	>	23
Hores de formació	>	2.992.780	>	23
Formació online	>	92,50%	>	23
Formació presencial	>	7,50%	>	23
Hores de formació per empleat	>	65,9	>	23
Persones que han realitzat formació	>	100,00%	>	23
Professionals de CaixaBank certificats en MiFID II	>	31.990	>	23
Professionals de CaixaBank certificats en la Llei de crèdit immobiliari	>	31.813	>	23
Empleats certificats en Insurance Distribution Directive (IDD)	>	33.146	>	23
Empleats amb bonus vinculat a la formació	>	42.295	>	23
Educa	>	✓	>	26
Balanç positiu	>	✓	>	26
imaginAcademy	>	✓	>	26
Aula	>	✓	>	26
elBulliFoundation	>	✓	>	26
CaixaBank Research	>	✓	>	27
CaixaBank Talk	>	✓	>	27
Voluntariat CaixaBank	>	✓	>	27
Acció social de CaixaBank	>	✓	>	28

✓ Conjunt d'indicadors relatius a l'àmbit corresponent disponibles a la pàgina indicada.



CRITERI ASG SOCIAL



✓ Conjunt d'indicadors relatius a l'àmbit corresponent disponibles a la pàgina indicada.

Indicadors destacats		2024		Pàgina
Acció social BPI	>	✓	>	30
CaixaBank Dualiza	>	✓	>	34
"Dones en plantilla CaixaBank per primera vegada"	>	56,1%	>	35
Empleats amb discapacitat	>	650	>	35
Diversitat funcional	>	✓	>	35
Diversitat LGTBIQ+	>	✓	>	35
Diversitat de gènere	>	✓	>	37
Diversitat cultural	>	✓	>	37
Diversitat divulgació	>	✓	>	38
Oficines accessibles CaixaBank	>	89%	>	39
Oficines on s'han eliminat barreres a Espanya i Portugal	>	18	>	39
Caixers accessibles a Espanya	>	100%	>	39
Habitatge social	>	✓	>	40
SACH	>	✓	>	40
MicroBank: nombre de microcrèdits i altres préstecs amb impacte social	>	233.603	>	67
MicroBank: volum de microcrèdits i finançament amb impacte social	>	2.066 MM €	>	67
MicroBank: entitats actives col·laboradores	>	268	>	67
Microcrèdits familiars	>	✓	>	68
Microcrèdits negocis	>	✓	>	68
MICROBANK ACADEMY	>	✓	>	68
Altre finançament amb impacte social	>	✓	>	69
Clients vulnerables de Comptes de Pagament Bàsics	>	362.728	>	70
Atenció al col·lectiu sènior	>	✓	>	70
Projecte de Valor Social: import recaptat per a diferents causes socials	>	1,3 MM€	>	74
GAVI: empreses que ja participen en el programa	>	5.500	>	74
Clients digitals Portugal	>	1 MM	>	84

CRITERI ASG SOCIAL

Indicadors destacats		2024		Pàgina
Clients digitals Espanya	>	12,1 MM	>	84
Clients 100 % digitals	>	42 %	>	84
Clients omnicanal	>	58 %	>	84
Clients Web	>	2 %	>	84
Clients Mobile	>	73 %	>	84
Clients Mobile + Web	>	25 %	>	84
Clients Top Heavy Users	>	2,2 MM	>	84
Clients que es connecten diàriament	>	5,2 MM	>	84
Volum de compres realitzades amb el mòbil	>	3,4 MM €	>	84
Targetes descarregades al telèfon mòbil	>	5,5 MM €	>	84
Usuaris habituals de banca digital	>	0,3 MM	>	84
Usuaris habituals a BPI App	>	0,8 MM	>	84
Connecta: clients	>	3,3 MM	>	85
Connecta: gestors	>	1.897	>	85
Imagin: usuaris	>	3,6 MM	>	85
Imagin: operacions mensuals de Bizum	>	10,3 MM	>	85
Imagin: accessos a l'aplicació	>	71,9 MM	>	85
Imagin: usuaris que accedeixen a l'aplicació més de tres cops per setmana	>	48,90 %	>	85
Imagin: clients amb ingressos domiciliats	>	53,60 %	>	85
IMAGINTEENS	>	✓	>	85
Imaginkids	>	✓	>	85
ANNEXOS: Emissió de bons socials	>	✓	>	90



✓ Conjunt d'indicadors relatius a l'àmbit corresponent disponibles a la pàgina indicada.

CRITERI ASG GOVERNANÇA



Indicadors destacats		2024		Pàgina
Aportació directa i indirecta al PIB espanyol	>	18.872 MM €	>	6
% aportació directa i indirecta al PIB espanyol	>	1,18 %	>	6
Aportació directa i indirecta al PIB portuguès	>	1.613 MM €	>	6
% aportació directa i indirecta al PIB portuguès	>	0,56 %	>	6
Valor afegit brut de CABK sobre el sector financer i d'assegurances	>	16,00 %	>	6
Valor afegit brut de BPI sobre el sector financer i d'assegurances	>	7,00 %	>	6
Tributs pagats i recaptats de tercers (Espanya)	>	6.151 MM €	>	6
Resultat atribuït al Grup	>	5.787 MM €	>	6
Contribució extraordinària al sector bancari (Portugal)	>	27 MM €	>	6
"Prestació patrimonial DTA monetitzables"	>	129 MM €	>	6
Tributs recaptats en nom de tercers	>	2.559 MM €	>	6
Tributs indirectes	>	2.215 MM €	>	6
Seguretat Social	>	694 MM €	>	6
Tributs directes	>	683 MM €	>	6
Recursos de clients a Espanya	>	685.365 MM €	>	12
Actius totals a Espanya	>	631.003 MM €	>	12
Crèdits a la clientela bruts Espanya	>	361.214 MM €	>	12
Quotes a Espanya	>	✓	>	12
Quotes a Portugal	>	✓	>	12
Indicadors principals de Banca Particulars	>	✓	>	13
Indicadors principals de Banca Premier	>	✓	>	13
Indicadors principals de Negoci	>	✓	>	13
Indicadors principals de Banca Privada	>	✓	>	14
Indicadors principals de CIB & International Banking	>	✓	>	14
Indicadors principals de Banca Empreses	>	✓	>	14
Indicadors principals d'AgroBank	>	✓	>	15

✓ Conjunt d'indicadors relatius a l'àmbit corresponent disponibles a la pàgina indicada.

CRITERI ASG GOVERNANÇA

Indicadors destacats		2024		Pàgina
Clients Grup CaixaBank	>	20,3 MM	>	18
Clients CaixaBank	>	18,5 MM	>	18
Clients BPI	>	1,8 MM	>	18
Percentatge de participació <i>free float</i> de gestió	>	49,9%	>	20
Percentatge participació Fundació "la Caixa"	>	31,2%	>	20
Percentatge participació FROB	>	18,0%	>	20
Percentatge participació autocartera, consellers i altres accionistes amb representació al Consell	>	0,8%	>	20
<i>Free float</i> - Institucionals internacionals	>	64,1%	>	20
<i>Free float</i> - Institucionals nacionals	>	7,9%	>	20
<i>Free float</i> - Minoristes	>	26,8%	>	20
<i>Free float</i> - Empleats	>	1,3%	>	20
Accionistes	>	555.620	>	20
Capitalització borsària	>	37.269 MM €	>	20
Programes de recompra d'accions	>	✓	>	20
Dividend	>	0,4352 €/acció	>	20
<i>Pay-out</i> efectiu dividend 2024	>	53,5%	>	20
Accionistes informats mensualment a través del butlletí informatiu Accionistes	>	216.650	>	21
Accionistes assistents a les trobades corporatives	>	2.576	>	21
Reunions del Comitè Consultiu d'Accionistes	>	4	>	21
<i>Free float</i> institucional en mans d'inversors estrangers	>	72,0%	>	21
Informes d'analistes publicats sobre CaixaBank, inclosos sectorials	>	219	>	21
Proveïdors actius	>	2.305	>	24
Facturat per proveïdors al Grup CaixaBank	>	3.036 MM €	>	24
Proveïdors locals a Espanya	>	81%	>	24
Nous proveïdors actius	>	191	>	24
Període mitjà de pagament dels proveïdors	>	12,6	>	24

✓ Conjunt d'indicadors relatius a l'àmbit corresponent disponibles a la pàgina indicada.



CRITERI ASG GOVERNANÇA



Indicadors destacats		2024		Pàgina
Volum adjudicat a CET	>	5,7 MM €	>	24
Processos negociats a través de negociació electrònica	>	1.383	>	24
Volum de negociació electrònica	>	1.550 MM €	>	24
Llocs de treball generats a través de l'efecte de compres a proveïdors - Espanya	>	68.777	>	24
Llocs de treball generats a través de l'efecte de compres a proveïdors - Portugal	>	8.458	>	24
Proveïdors que han aportat certificats en matèria social i mediambiental	>	688	>	25
Proveïdors actius en perímetre de Compres amb el màxim nivell d'homologació	>	1.551	>	25
Auditories realitzades incloses totes les categories de compres	>	34	>	25
Engagement amb clients	>	✓	>	41
Engagement amb accionistes i inversors	>	✓	>	41
Engagement amb empleats	>	✓	>	41
Engagement amb proveïdors	>	✓	>	41
Pla Director de Sostenibilitat 2022-2024	>	✓	>	43
Governança de la sostenibilitat	>	✓	>	44
Polítiques i principis fonamentals d'ètica i integritat	>	✓	>	45
Comitès principals	>	✓	>	46
Comitè de Transparència: productes/serveis analitzats	>	266	>	46
Comitè de Transparència: sessions celebrades	>	23	>	46
Comitè de Transparència: productes/serveis denegats en primera instància	>	6	>	46
Canal de Consultes i Canal de Denúncies	>	✓	>	47
Adhesions i aliances	>	✓	>	48
Índexs i ràtings de sostenibilitat	>	✓	>	51
Objectius de desenvolupament sostenible	>	✓	>	53
Estudi de materialitat i ODS	>	✓	>	59
Reconeixements 2024	>	✓	>	60
Mobilització del finançament sostenible a Espanya	>	✓	>	62

✓ Conjunt d'indicadors relatius a l'àmbit corresponent disponibles a la pàgina indicada.

CRITERI ASG GOVERNANÇA

Indicadors destacats		2024		Pàgina
Finançament sostenible CaixaBank	>	✓	>	62
Intermediació sostenible CaixaBank	>	✓	>	65
Mobilització del finançament sostenible - negoci a Portugal	>	✓	>	66
Inversió responsable	>	✓	>	71
VidaCaixa	>	✓	>	72
CaixaBank Asset Management	>	✓	>	73
Invertits en seguretat de la informació Grup CaixaBank	>	> 70 MM€	>	86
Indicadors principals seguretat de la informació	>	✓	>	86
Inversió en desenvolupament i tecnologia Grup CaixaBank	>	1.368 MM€	>	87
Indicadors principals eficiència i digitalització	>	✓	>	87

✓ Conjunt d'indicadors relatius a l'àmbit corresponent disponibles a la pàgina indicada.



SOSTENIBILITAT, IMPACTE SOCIOECONÒMIC I CONTRIBUCIÓ ALS ODS DE LES NACIONS UNIDES