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

2024

ÍNDICE

00 REPASO DEL EJERCICIO

CaixaBank en un vistazo 04

01 IMPACTO DEL NEGOCIO

Contribución a la economía 06

Tributos pagados y recaudados de terceros 06

Comprometidos con el empleo 07

02 PRESENCIA DE CAIXABANK

Red comercial 09

Cajeros automáticos 11

Cuotas de mercado 12

Modelo de negocio 13

03 GRUPOS DE INTERÉS

Clientes 18

Accionistas e inversores 20

Empleados 22

Proveedores 24

Sociedad 26

Engagement con grupos de interés 41

04 ACTUACIÓN RESPONSABLE

Plan de Banca Sostenible 2022-2024 43

Gobernanza de sostenibilidad 44

Gestión responsable 46

Adhesiones y alianzas 48

Índices y *ratings* de sostenibilidad 51

Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) 53

Estudio de doble materialidad y ODS 59

Reconocimientos 2024 60

05 NEGOCIO RESPONSABLE

Negocio sostenible 62

Microcréditos y otra financiación con impacto social 67

Finanzas inclusivas 70

Inversión responsable 71

06 CAMBIO CLIMÁTICO, NATURALEZA Y RIESGOS ASG

Cambio climático 76

Gestión medioambiental 78

Gestión de los riesgos ASG 81

Naturaleza 82

07 TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Relación digital 84

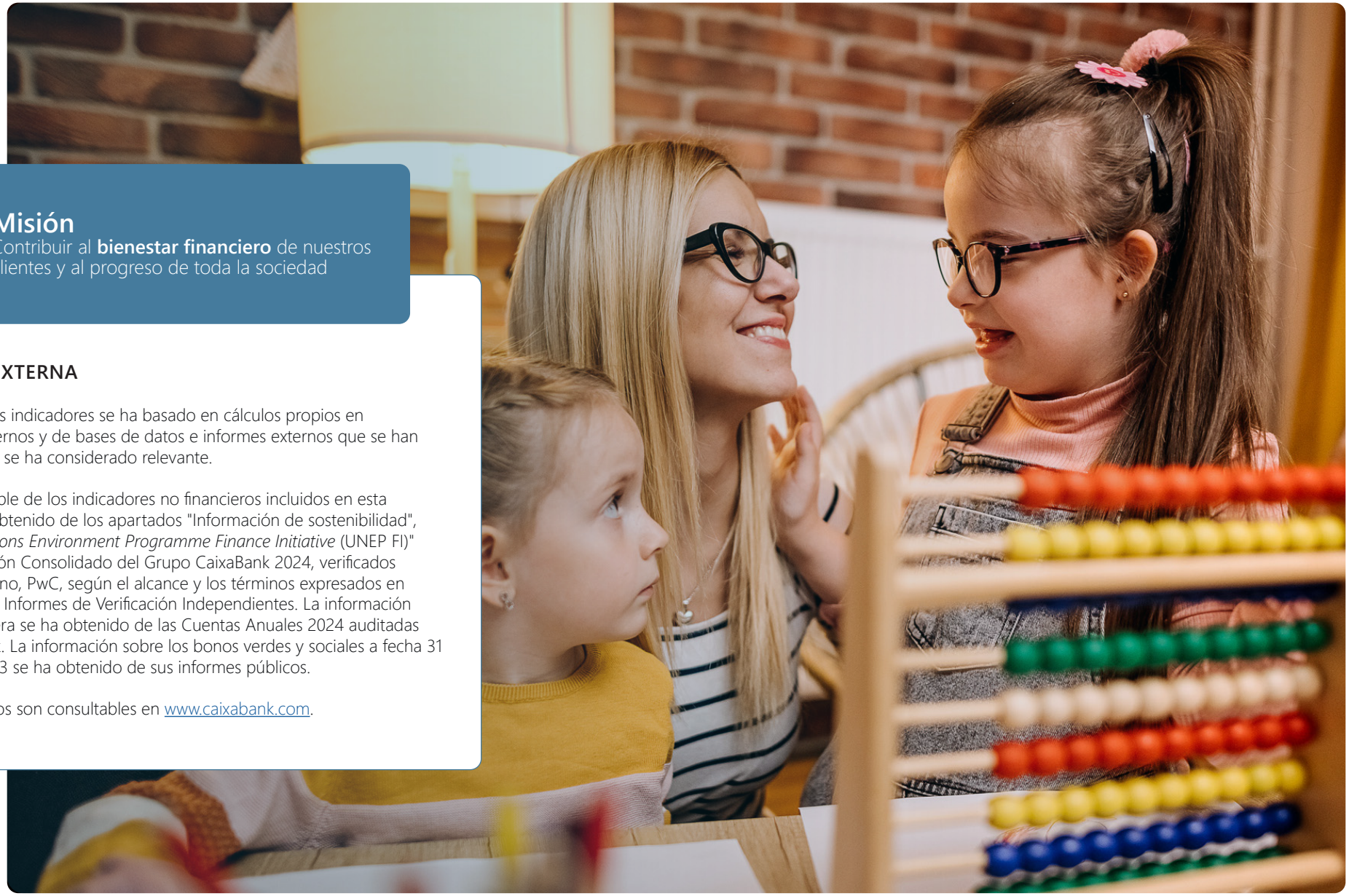
Seguridad de la información 86

Eficiencia y digitalización 87

AA ANEXOS

Emisión de bonos propios 90

Indicadores clasificados según ASG 92



Misión

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

VERIFICACIÓN EXTERNA

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

Una parte considerable de los indicadores no financieros incluidos en esta publicación se han obtenido de los apartados "Información de sostenibilidad", "EINF" y "*United Nations Environment Programme Finance Initiative* (UNEP FI)" del Informe de Gestión Consolidado del Grupo CaixaBank 2024, verificados por un experto externo, PwC, según el alcance y los términos expresados en los correspondientes Informes de Verificación Independientes. La información económica y financiera se ha obtenido de las Cuentas Anuales 2024 auditadas del Grupo CaixaBank. La información sobre los bonos verdes y sociales a fecha 31 de diciembre de 2023 se ha obtenido de sus informes públicos.

Todos los documentos son consultables en www.caixabank.com.

CAIXABANK EN UN VISTAZO

TRANSVERSAL

1,18 %
Aportación al PIB

18.872 MM €
De aportación **directa e indirecta** al PIB español

16 %
Valor añadido bruto de CaixaBank sobre el sector financiero y de seguros

86.770 MM €
Movilización de **finanzas sostenibles** desde enero 2022

73.381 MM €
Financiación sostenible

13.389 MM €
Intermediación sostenible

AMBIENTAL

Transición hacia una economía **neutra en carbono**

10.673 MM €
Financiación **verde**

DECLARACIÓN SOBRE NATURALEZA
aprobada por el Consejo de Administración

Mejor Banco en Financiación Sostenible de Europa Occidental

***Best Bank for Sustainable Finance** in Europe*

SOCIAL

Comprometidos con los **colectivos vulnerables**

2.066 MM €
En **microcréditos** y financiación con impacto social

92 %
De los ciudadanos españoles **tienen una oficina en su municipio**

68.777
Puestos de trabajo generados a través del **efecto multiplicador** de compras a proveedores

32.245
Puestos de trabajo directos creados con el **apoyo a emprendedores**

Top Employer
CaixaBank distinguida con el sello *Top Employer Spain* 2025

CaixaBank mantiene en 2024 la certificación de **Organización Saludable** por AENOR

GOBERNANZA

43,4 %
De **mujeres en posiciones directivas**

+70 MM €
Invertidos en **seguridad de la información**

1.368 MM €
Invertidos en **desarrollo y tecnología**

Actualización de la Política Corporativa de Gestión de Riesgos de Sostenibilidad/ASG

Mejor Banco digital en España 2024

Institución financiera más innovadora en Europa Occidental 2024

IMPACTO DEL NEGOCIO

/ Objetivos de Desarrollo Sostenible que cubre este capítulo y contribución de CaixaBank

ECONOMÍA 01

18.872 MM €
De aportación al PIB español

32.245
Puestos de trabajo directos creados con el apoyo a emprendedores

46.014
Empleados del Grupo CaixaBank

1,18 % contribución al PIB español

FIN DE LA POBREZA

- Microcrédito familiar: apoyo al desarrollo personal y familiar
- Programa Incorpora de Fundación "la Caixa"

TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

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

REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES

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

CONTRIBUCIÓN A LA ECONOMÍA

APORTACIÓN AL PIB

CaixaBank

1,18 %

16 % **Valor añadido bruto** de CaixaBank sobre el sector financiero y de seguros

18.872 MM € De aportación **directa e indirecta** al PIB español

BPI

0,56 %

7 % **Valor añadido bruto** de BPI sobre el sector financiero y de seguros

1.613 MM € De aportación **directa e indirecta** al PIB portugués

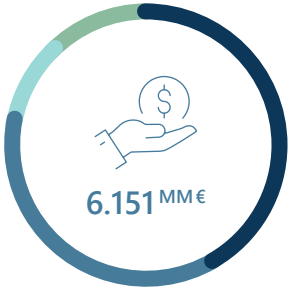
TRIBUTOS PAGADOS Y RECAUDADOS DE TERCEROS

6.151 MM € **Tributos pagados** y recaudados de terceros[1]

5.787 MM € Resultado **atribuido al Grupo**

27 MM € Contribución extraordinaria al **sector bancario** (Portugal)

129 MM € Prestación patrimonial **DTA monetizables**



TRIBUTOS RECAUDADOS EN NOMBRE DE TERCEROS

● **2.559 MM €**

TRIBUTOS PROPIOS PAGADOS

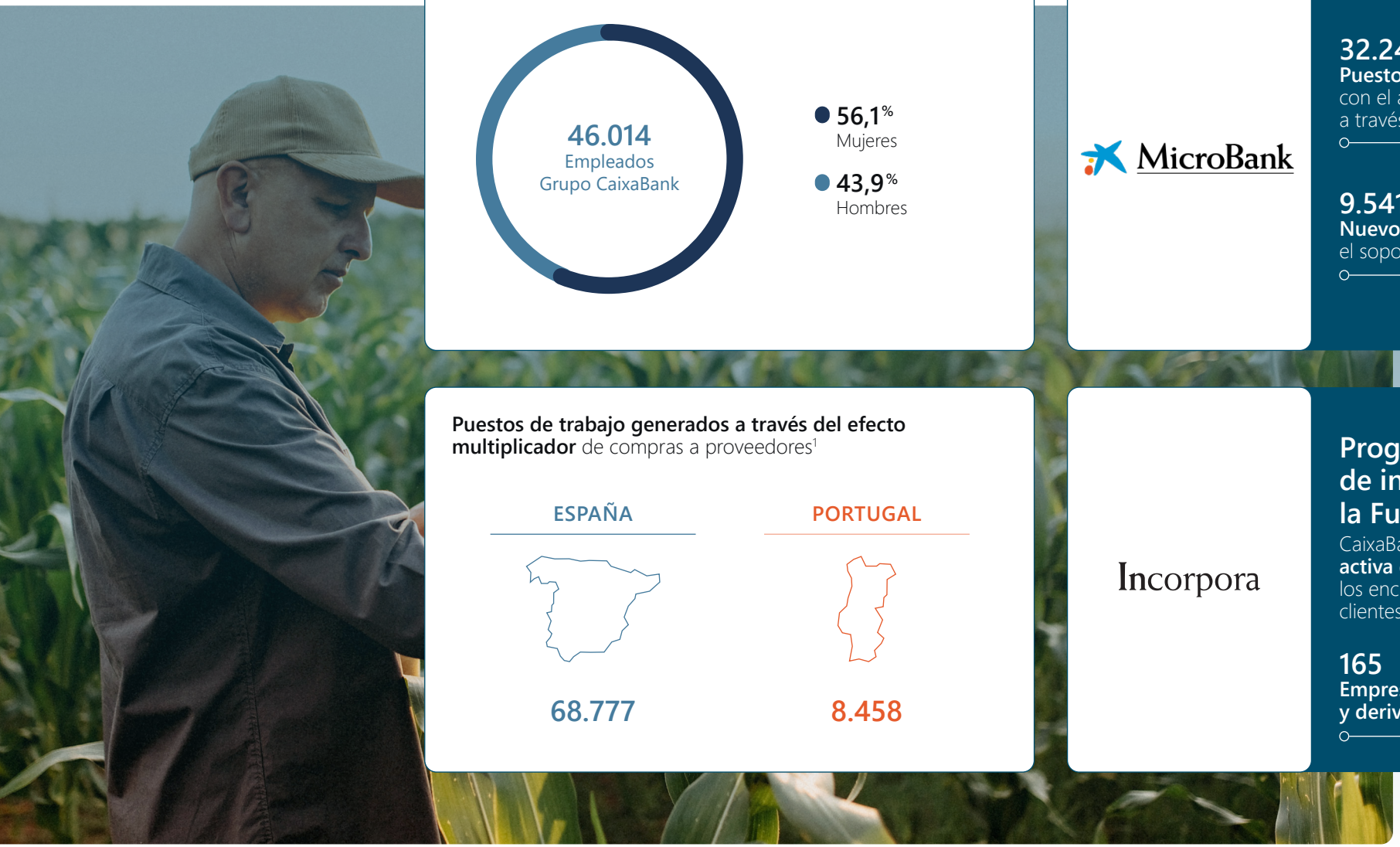
● **2.215 MM €** Tributos **directos**

● **694 MM €** Seguridad **Social**

● **683 MM €** Tributos **indirectos**

[1] Estos importes incluyen tanto los impuestos pagados como los recaudados de las sucursales internacionales y las filiales de Luxemburgo.

COMPROMETIDOS CON EL EMPLEO



46.014
Empleados
Grupo CaixaBank

56,1%
Mujeres

43,9%
Hombres

MicroBank

32.245
Puestos de trabajo creados con el apoyo a emprendedores a través de MicroBank

9.541
Nuevos negocios iniciados con el soporte financiero recibido

Puestos de trabajo generados a través del efecto multiplicador de compras a proveedores[1]

ESPAÑA

68.777

PORTUGAL

8.458

Incorpora

Programa Incorpora de inserción laboral de la Fundación "la Caixa"

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

165
Empresas contactadas y derivadas

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

PRESENCIA DE CAIXABANK

/ Objetivos de Desarrollo Sostenible que cubre este capítulo y contribución de CaixaBank

MERCADO 02

92 %
De los ciudadanos tienen una oficina en su municipio

1.403
Oficinas rurales en poblaciones < 10.000 habitantes

99 % de poblaciones españolas > 5.000 habitantes con presencia CaixaBank

FIN DE LA POBREZA

- Proximidad a través de la red de oficinas
- AgroBank

TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

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

INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA

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

REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES

- AgroBank

CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES

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

ACCIÓN POR EL CLIMA

- Préstamo Agroinversión Transición Ecológica para la Financiación de las Placas Solares
- Préstamo Agroinversión Leñosos
- Financiación de paneles solares y la adquisición de vehículos eléctricos Banca *Retail*

RED COMERCIAL

RED ESPAÑA

- **3.570** *Retail*
- **87** Banca privada
- **1** *Corporate Banking*
- **153** Centros de Empresas
- **14** *Institutional Banking*

RED PORTUGAL

- **261** *Retail*
- **29** Banca Empresas
- **13** *Premier*/Privada

92%
Ciudadanos que disponen de una oficina **en su municipio (España)**

99%
Poblaciones españolas **> 5.000 habitantes con presencia de CaixaBank**

2.234
Poblaciones españolas en las que CaixaBank **está presente**

459
Poblaciones españolas en las que CaixaBank es la **única entidad con modelo de oficina bancaria**

60%
Poblaciones portuguesas > 5.000 habitantes con presencia de BPI

Compromiso CaixaBank

CaixaBank ha manifestado su compromiso de mantener el servicio en todas las poblaciones donde ahora está presente.

CaixaBank apuesta por no abandonar aquellos municipios en los que es la única entidad bancaria.

MODELO URBANO

10
Centros *All in One*

698
Centros *Store Retail*

85
Centros *Store Premier*

73
Centros *Store* Pymes

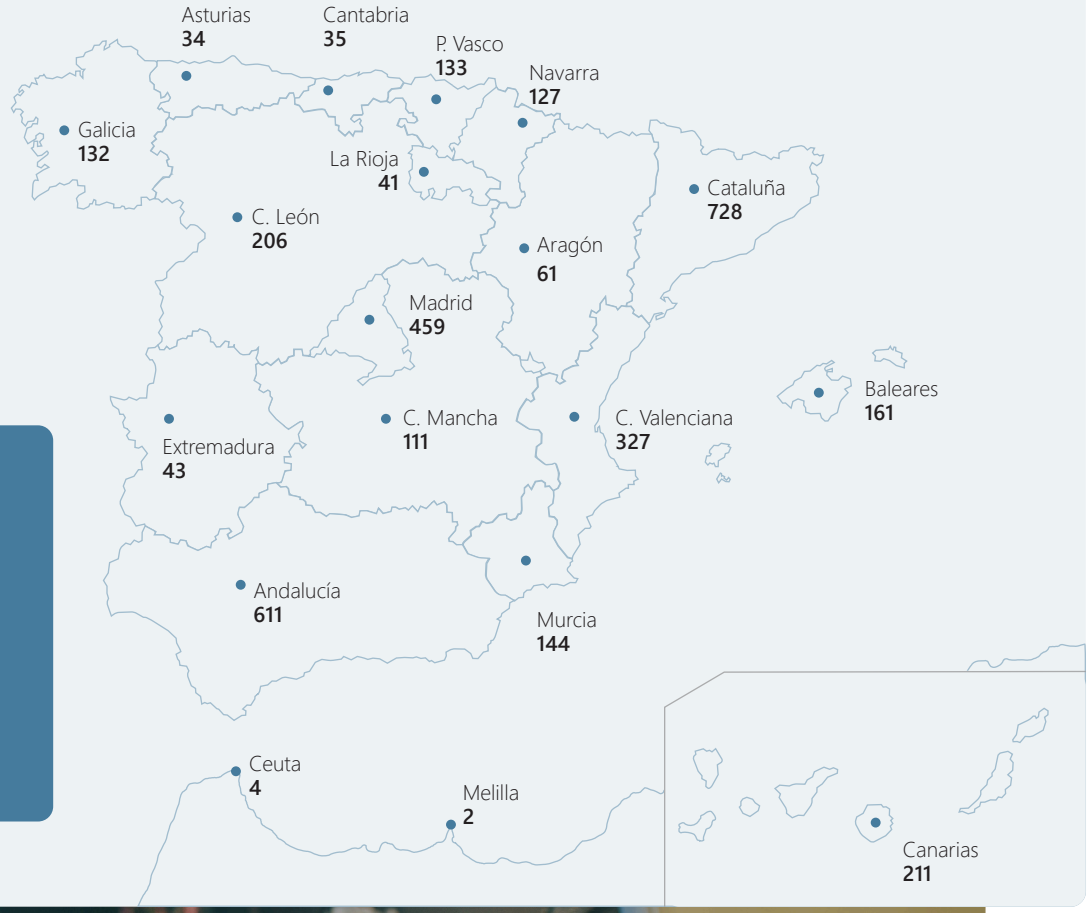
70
Centros *Store* Negocios

MODELO RURAL

1.403
Oficinas rurales en poblaciones de < 10.000 habitantes

1.294
Poblaciones atendidas con oficinas móviles "Ofibuses"

NÚMERO DE OFICINAS POR CC. AA.



Oficinas *retail*

3.570
Oficinas *retail* en España

CAJEROS AUTOMÁTICOS

/ En el marco del proyecto Mejora de Atención al Cliente (MAC), se ha puesto foco en **mejorar la calidad de la red de cajeros**, desarrollando nuevas propuestas orientadas a mejorar el funcionamiento y la eficiencia de los mismos.

España

11.137 cajeros

Portugal

1.233 cajeros

Implantada en los cajeros la **devolución del cambio de pagos de recibos a través de Bizum.**

Mejora de más de un 15 % en la valoración del canal por parte de los clientes en el último año

PRESENCIA INTERNACIONAL

17

Oficinas de representación

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

7

Sucursales internacionales (9 oficinas)

Varsovia, Frankfurt, Londres, Oporto, París, Marruecos - 3 oficinas: Casablanca, Tánger, Agadir, Milán

2

Spanish desks

Viena, Ciudad de México

CUOTAS DE MERCADO

CaixaBank es el "Grupo elegido" por los clientes particulares en España, con una franquicia en Portugal sólida y en crecimiento

631.003 MM€
De activos **totales**

685.365 MM€
Recursos de clientes

361.214 MM€
Crédito a la **clientela bruto**

ESPAÑA

23,4 % **Créditos** a hogares y empresas	**24,6 %** **Crédito** con finalidad vivienda	**23,6 %** **Crédito** a empresas	**29,5 %** **Cuota ahorro** a largo plazo[1]
24,7 % **Depósitos** de hogares y empresas	**23,7 %** **Fondos** de inversión	**34,3 %** **Planes** de pensiones	**37,7 %** **Seguros** vida-ahorro

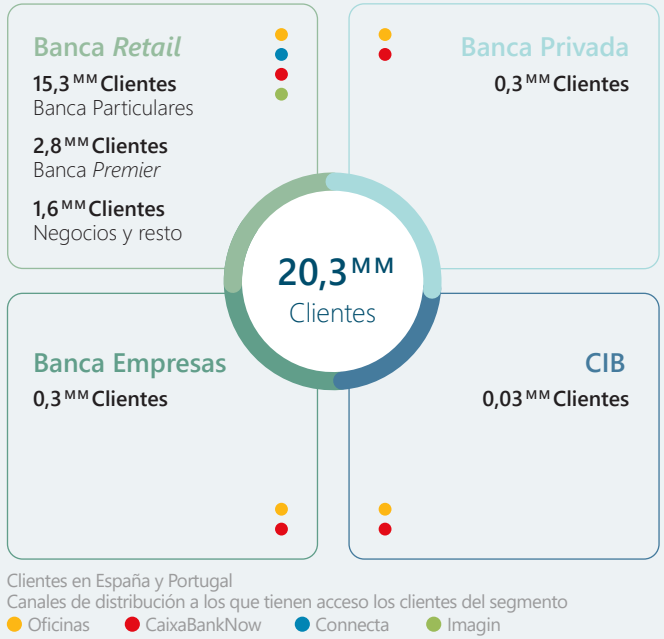
PORTUGAL[1]

11,7 % **Créditos** a hogares y empresas	**14,6 %** **Hipotecas**	**11,2 %** **Crédito** a empresas
13,7 % **Seguros** vida-riesgo	**10,4 %** **Depósitos** de hogares y empresas	**14,2 %** **Fondos** de inversión

[1] Datos a noviembre 2024.

MODELO DE NEGOCIO

BANCA *RETAIL*



Clientes en España y Portugal
Canales de distribución a los que tienen acceso los clientes del segmento
Oficinas · CaixaBankNow · Connecta · Imagin

- Banco de **referencia en España y Portugal**
- **Potentes filiales** en seguros y gestión del ahorro a largo plazo
- **Amplia base de clientes** y modelo de **banca universal**
- **Fortaleza financiera**
- Modelo de **distribución multicanal**
- Referentes en **banca sostenible**
- Conocimiento del cliente: datos y capacidades analíticas
- Excelente **equipo humano**

BANCA PARTICULARES

CLIENTES PARTICULARES CON UNA POSICIÓN DE **HASTA 60.000 €**

- Consolidación y ampliación de la oferta de **financiación de paneles solares** en viviendas unifamiliares, negocios, autónomos y microempresas
- Oferta continua de *renting* y financiación de vehículos de ocasión, **potenciando la oferta de vehículos sostenibles**
- **Impulso del negocio hipotecario** con nuevos productos especializados como la **Hipoteca Eficiente** y la **Hipoteca Evolución**

INDICADORES PRINCIPALES

- **13,3 MM clientes** vinculados[2]
- **71,8 % clientes particulares** vinculados
- **78,2 % clientes** con gestor asignado

BANCA *PREMIER*

CLIENTES PARTICULARES CON UNA POSICIÓN DESDE **60.000 A 500.000 € O NÓMINAS SUPERIORES A 4.000 €**

- **Evaluación de las preferencias de los clientes en materia de sostenibilidad**
- **Fomento de la formación continua** de los Gestores Premier y de las nuevas incorporaciones, para la obtención de la **Certificación en Inversiones Sostenibles**
- **Impulso a la financiación de paneles solares** y la **adquisición de vehículos eléctricos**

INDICADORES PRINCIPALES

- **76,6 % NPS** *Premier*
- **85 centros** *Store Premier*
- **3.556 gestores** especializados
- **603.258 clientes** asesorados

NEGOCIO

CLIENTES **AUTÓNOMOS, PROFESIONALES Y COMERCIOS**

- **Posicionamiento con una oferta diferencial** dirigida a colectivos que demandan una atención personalizada debido a sus necesidades específicas: *Food&Drinks*, *Pharma* y *Feel Good*, que contempla todos los sectores relacionados con el bienestar de las familias, y comunidades de propietarios
- Actualización del **catálogo de financiación para adaptarlo mejor a las necesidades de los clientes** con líneas específicas de innovación, emprendimiento, productos sostenibles y apoyo a la digitalización

INDICADORES PRINCIPALES

- **45,2 % penetración** autónomos
- **32,5 % cuota de segmento comercios**
- **70 centros** *Store* Negocios
- **224.955 clientes** en comunidades *Food&Drinks, Feel Good* y *Pharma*
- **2.423 gestores** de negocio

[1] La movilización de negocio sostenible se describe en el apartado "Negocio sostenible".
[2] Todos los segmentos.

CENTROS ESPECIALIZADOS

BANCA PRIVADA

CaixaBank Banca Privada

CLIENTES PARTICULARES CON
UNA POSICIÓN DE MÁS DE 500.000 €

- **Asesoramiento independiente** con *Wealth, Independent Advisory,* CaixaBank Wealth Management Luxembourg y OpenWealth
- **Propuestas de valor específicas** a colectivos que, por su naturaleza, comparten las mismas necesidades y objetivos a la hora de gestionar su patrimonio

INDICADORES PRINCIPALES

97,3 % **NPS oficina** Banca Privada

152.991 MM € **en recursos y valores** gestionados

33.628 MM € **en gestión discrecional** de carteras

89,5 % **de clientes** asesorados

26.892 MM € **saldos** *Wealth* España

19.807 MM € **saldos asesoramiento** independiente España

BANCA EMPRESAS

CaixaBank Empresas

CLIENTES EMPRESAS
HASTA 500 MM € DE FACTURACIÓN

- El incremento de la cuota de mercado, junto con la financiación de operaciones y proyectos sostenibles, ha sido y será una de las prioridades del segmento para **apoyar el crecimiento sostenible de las empresas**
- En el área de Soluciones Globales de Financiación de Banca Empresas **se ha creado un equipo de 14 personas especializado en sostenibilidad**, con representantes en todas las Direcciones Territoriales, para **ofrecer un servicio integral y un acompañamiento personalizado a las empresas en su camino hacia un modelo industrial más sostenible y descarbonizado**

INDICADORES PRINCIPALES

64.368 MM € **inversión**

cuota de garantías internacionales en España
36,3 % **recibidas**
33,6 % **emitidas**

226 **centros**[1] dedicados en exclusiva a la atención de empresas y pymes. Más de **2.200 profesionales**

24,9 % ***factoring*** **y *confirming***

596 **gestores de segmento Pymes**

CaixaBank Hotels & Tourism

Mantiene el compromiso de la Entidad en el impulso de la producción sostenible a este sector

+ 1.000 MM € **créditos sostenible concedidos**

CaixaBank Real Estate & Homes

Financia la construcción de promociones residenciales y acompaña al promotor en todo el proceso de construcción

+ 1.000 MM € **financiados** entre promociones verdes y sociales

CIB & INTERNATIONAL BANKING

CaixaBank CIB & International Banking

CLIENTES CORPORACIONES CON UNA FACTURACIÓN **SUPERIOR A 500 MM €**, INSTITUCIONES, CLIENTES INTERNACIONALES Y *SPONSORS* FINANCIEROS

- **Apuesta por la financiación sostenible** impulsando la innovación, siendo un ejemplo el *Sustainable Trade Finance* con bancos de países en vías de desarrollo donde CaixaBank cuenta con la cobertura de Multilaterales, con más de 700 MM € en 2025

INDICADORES PRINCIPALES

106.040 MM € **de inversión**

19.530 MM € **financiación** sostenible *CIB*

5.881 MM € **de inversión** en *Asset Finance*

12.994 MM € **financiación a bancos** comerciales en el ámbito de las oficinas de representación

[1] Incluye 153 centros empresas y 73 *store* Pymes.

PROPUESTAS DE VALOR ESPECIALIZADAS

AgroBank

/ El objetivo de AgroBank es **apoyar al mundo rural** e impulsar la transformación del sector agroalimentario en España.

La propuesta de Agrobank está dirigida a los segmentos de particulares, negocios, empresas y banca privada y está basada en 3 ejes:

01
Eje Financiero: la oferta de productos y servicios más completa para el sector agroalimentario

02
Eje Social: programas de ayuda al emprendimiento o de apoyo a jóvenes y mujeres

03
Eje Innovación: impulso a la transformación digital del sector a través de la innovación

491.491
clientes

1.141
oficinas especializadas en el sector agroalimentario

33.548 MM€
de nueva producción en financiación a clientes del segmento

1.403
oficinas rurales en municipios de menos de 10.000 habitantes

AgroBank está comprometido con el impulso de la sostenibilidad, poniendo a disposición de sus clientes una serie de productos destinados a acompañarlos en la descarbonización del sector:

- Préstamo **Agroinversión Transición Ecológica para la Financiación de las Placas Solares** para la transición al uso de energías renovables
- Préstamo **Agroinversión Leñosos** que permite la plantación de nuevos cultivos que ayudan a la fijación de CO_2 con amplias carencias necesarias para su puesta en marcha
- Nuevos productos para la financiación de proyectos empresariales y para **favorecer el relevo generacional en el sector agrario**, en colaboración con MicroBank

dayone

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

Identifica, reconoce y acompaña a las empresas innovadoras de reciente creación con mayor potencial de crecimiento

CaixaBank DayOne | PREMIOS EMPRENDE XXI

18.ª edición de los PEXXI

Desde su creación en 2007, el programa ha invertido 9,1 MM € en premios en metálico y acciones de acompañamiento, que han beneficiado a más de **525 empresas**

960
empresas participantes
de España y Portugal

0,8 MM €
en premios en metálico, formación internacional y visibilidad

LÍNEAS DE ACTUACIÓN

01

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

02

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

03

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

HolaBank

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

- La propuesta de valor **consiste en acompañar al cliente internacional, desde su llegada a España y durante toda su estancia**, ofreciendo un servicio financiero integral que dé respuesta a sus necesidades y facilite al máximo su día a día.
- **Presencia internacional en ferias inmobiliarias** para presentar la propuesta de valor de CaixaBank a clientes que quieren adquirir su segunda residencia vacacional en España, expatriados o nómadas digitales, y presentar las soluciones digitales para el alta de cliente *online* y solicitud de hipoteca a no residentes.

350
oficinas
HolaBank

24/7
banca *online*
en más de 20 idiomas

5.004 MM €
cartera hipotecaria
clientes HolaBank

Atención
telefónica
especializada en inglés

GRUPOS DE INTERÉS

/ Objetivos de Desarrollo Sostenible que cubre este capítulo y contribución de CaixaBank

CONFIANZA 03

20,3 MM
De clientes del Grupo CaixaBank

Implementado
Plan de desarrollo de proveedor en materia ASG

650
Empleados con discapacidad

20.201 voluntarios en la Asociación de Voluntarios de CaixaBank

FIN DE LA POBREZA

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

SALUD Y BIENESTAR

- Nueva estrategia de organización saludable
- Certificación de Organización Saludable por AENOR

EDUCACIÓN DE CALIDAD

- Plan de Cultura Financiera
- Formación de plantilla
- Programa Aula
- CaixaBank Dualiza
- *imaginAcademy*
- Compromiso con el colectivo sénior

IGUALDAD DE GÉNERO

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

TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

- CaixaBank Dualiza

ALIANZAS PARA LOGRAR OBJETIVOS

- CaixaBank Dualiza

CLIENTES

20,3 MM
de clientes
Grupo CaixaBank

3,1 MM/mes
Encuestas NPS
transaccionales enviadas

1,3 MM
Comentarios recibidos
encuestas transaccionales

EXPERIENCIA DEL CLIENTE

CAIXABANK ESPAÑA

18,5 MM
Clientes
de CaixaBank

81,6 %
NPS transaccional
Retail Connecta

79,4 %
NPS transaccional
Retail

97,3 %
NPS transaccional
Banca Privada

91,5 %
NPS transaccional
Banca Pymes

91,9 %
NPS transaccional
Banca Empresas

94,4
IE
Instituciones

93,0
IE
Corporaciones

84,8 %
Close the Loop gestión

6,3 p.p
Close the Loop mejora

CAIXABANK PORTUGAL

1,8 MM
clientes
de BPI

88,3
IE
Particulares

87,4
IE
Premier

CaixaBank es el "Grupo elegido" por los clientes particulares en España, con una franquicia en Portugal sólida y en crecimiento

RECLAMACIONES RECIBIDAS

Reclamaciones recibidas	2024[1]	2023
Servicio de Atención al Cliente - CaixaBank		
Perjudiciales	343.973	103.754
Resto	141.415	175.793
Servicio de Atención al Cliente - Filiales adheridas		
Perjudiciales	28.930	25.171
Resto	33.435	34.046
Presentadas ante los servicios de reclamaciones de supervisores		
Banco de España	2.504	4.336
Comisión Nacional del Mercado de Valores	154	231
Dirección General de Seguros y Planes de Pensiones	467	521

GESTIÓN DE LAS RECLAMACIONES

TIPOLOGÍA DE RECLAMACIÓN

- 72% Operaciones de activo
- 7% Operaciones de pasivo
- 3% Seguros y fondos de pensiones
- 4% Canal
- 4% Tarjetas y TPV
- 7% Otros servicios
- 3% Servicios de cobro y pago
- 0% Servicios de inversión

TIEMPO MEDIO DE RESOLUCIÓN

- 57% Menos de 10 días
- 30% 10 - 30 días
- 13% Más de 30 días

RESOLUCIÓN

- 49% Favorables al reclamante
- 34% Favorables a la Entidad
- 17% Inadmisiones

[1] Adicionalmente, se han inadmitido 118.688 reclamaciones durante 2024 y 47.553 durante 2023. Véase Nota 44.2. "Servicios de atención al cliente" de las cuentas anuales consolidadas adjuntas. Las reclamaciones aquí detalladas no recogen las recibidas por Credifimo (716 en 2024 y 270 en 2023) con un 58 % de resolución favorable al cliente, ni las de Banco BPI (9.939 en 2024 y 7.259 en 2023).

ACCIONISTAS E INVERSORES

CAPITAL FLOTANTE DE GESTIÓN

- **49,9%** *Free float* de gestión[1]
- **31,2%** Fundación "la Caixa"[2]
- **18%** FROB[3]
- **0,8%** Autocartera y Consejo de Administración

- **64,1%** *Institutional* internacional
- **7,9%** *Institutional* nacional
- **26,8%** Minoristas
- **1,3%** Empleados

CAPITALIZACIÓN Y RETRIBUCIÓN

37.269 MM €
De **capitalización bursátil**[4]

Programas de recompra de acciones

1.000 MM € Ejecutados[5]
+
500 MM € Iniciados[6]
+
500 MM € Anunciados[7]

0,4352 €/ACCIÓN
Dividendo 2024[8]

53,5%
***Pay-out* efectivo** dividendo 2024[8]

Rankia AWARDS 2024 — Mejor atención al accionista por cotizada — CAIXABANK

Premio Rankia 2024

Premio Rankia 2024 a la Mejor Atención al Accionista por Cotizada gracias al Espacio del Accionista y su labor de divulgación financiera

[1] Número de acciones emitidas menos las acciones en autocartera, las que son titularidad de los miembros del Consejo de Administración y las que están en manos de la Fundación "la Caixa" y el FROB.
[2] De acuerdo con la información facilitada por Fundación Bancaria "la Caixa" (y de su filial Criteria Caixa, S.A.U.) a 31 de diciembre de 2024.
[3] De acuerdo con la información facilitada por FROB (y de su filial BFA, Tenedora de Acciones, S.A.) a 31 de diciembre de 2024.
[4] Excluye autocartera. El dato de capitalización bursátil es a 31 de diciembre de 2024.
[5] Corresponden al tercer y cuarto programa de recompra de acciones (500 MM € cada uno).
[6] Corresponde al quinto programa de recompra de acciones. A 31 de diciembre de 2024, se han adquirido 49.501.868 acciones por 258.546.270 €.
[7] Corresponde al anuncio del sexto programa de recompra de acciones anunciado en enero de 2025, que se iniciará en algún momento tras la finalización del quinto programa de recompra de acciones.
[8] Dividendo pagadero a cargo de resultados de 2024 acordado por el Consejo de Administración a proponer en la próxima JGA.

ACCIONISTAS **MINORISTAS**

216.650
Accionistas informados mensualmente a través de la *newsletter*

2.576
Accionistas asistentes en los 12 encuentros corporativos

COMITÉ CONSULTIVO DE ACCIONISTAS

Iniciativa pionera en España

4
Reuniones

INVERSORES INSTITUCIONALES Y **ANALISTAS**

INVERSORES INSTITUCIONALES

72 %
Del *free float* en manos de inversores institucionales

COBERTURA DE **ANALISTAS**

219
Informes de analistas publicados sobre CaixaBank, incluyendo sectoriales

Iberian Equity Awards otorgados por AERI (Asociación Española para las Relaciones con Inversores)**:**

- **Mejor Empresa Global en Relación con Inversores** en España
- **Mejor Programa de Relación con Inversores** en el sector financiero en Iberia
- **Mejor Equipo en España de Relación con Inversores**

aeri 1991 - 2024

EMPLEADOS

PLANTILLA

43,4 %
Mujeres en **posiciones directivas** a partir de subdirección de oficina grande[1]

40 %
Mujeres en el **Consejo de Administración**

1,0 %
Brecha salarial[2] del Grupo CaixaBank

99,8%
Plantilla del Grupo CaixaBank adherida a algún **convenio colectivo**

650
Empleados **con discapacidad** en el Grupo CaixaBank

[1] A partir de subdirección de oficinas A y B. CaixaBank, S.A.
[2] Es la brecha salarial ajustada, que se calcula comparando salarios entre empleados con la misma antigüedad en la empresa, que realizan la misma función y que disponen del mismo nivel profesional.

FORMACIÓN

15,4 MM €
De **inversión** en formación

Inversión

EQUIPO **CUALIFICADO**

2.992.780
Horas de formación

92,5 %
Formación ***online***

7,5 %
Formación **presencial**

65,9
Horas de formación **por empleado**

100 %
Personas que han realizado formación

42.295
Empleados con **bonus** vinculado a la formación

31.813
Profesionales de CaixaBank certificados en la **Ley de Crédito Inmobiliario**

33.146
Empleados certificados en ***Insurance Distribution Directive*** (IDD)

31.990
Profesionales certificados en MiFID II[1]

PRINCIPALES CURSOS REALIZADOS EN EL ÁMBITO DE LAS PRÁCTICAS RESPONSABLES

	Vinculado a bonus
La protección de datos en CaixaBank	✓
Seguridad de la información y prevención del fraude a clientes	✓
Riesgos de conducta y mercados	✓
Prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo	✓
Prevención de blanqueo de capitales (PBC/FT)	✓

[1] *Markets in Financial Instruments Directive II.*

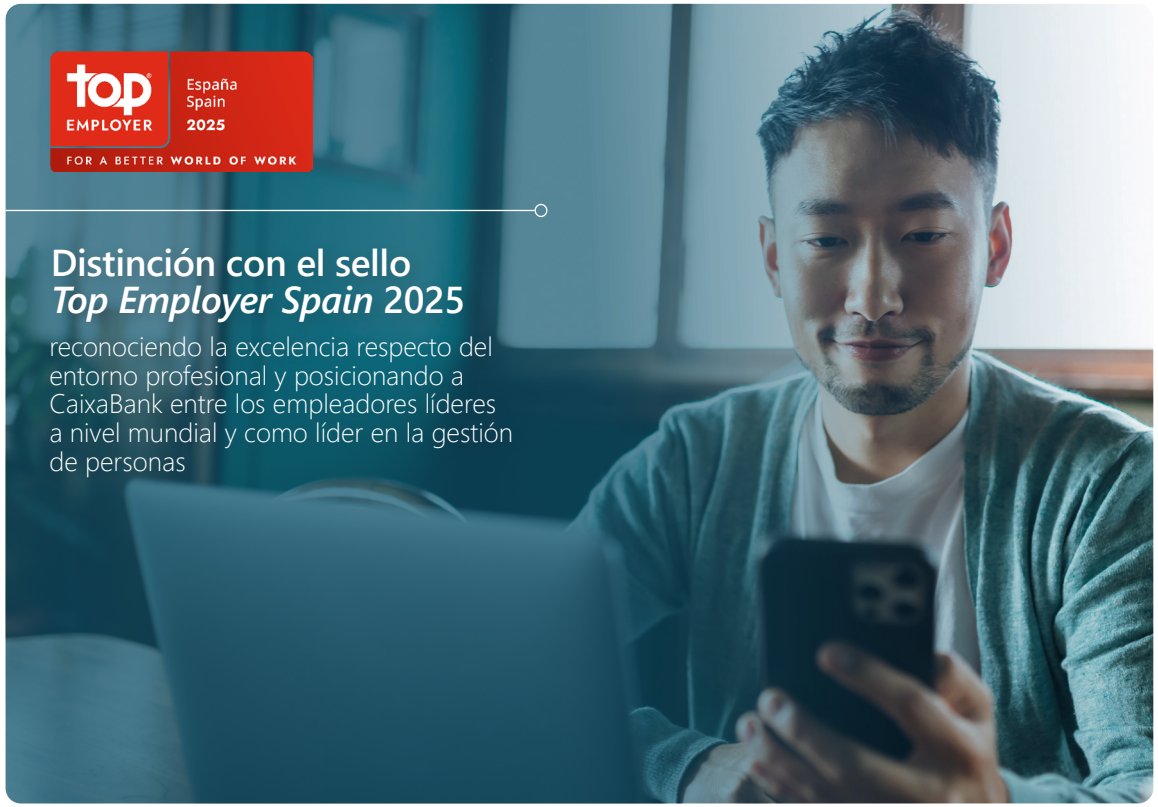
SALUD Y BIENESTAR

AENOR ORGANIZACIÓN SALUDABLE

TOP Wellbeing COMPANY 2024

Certificación de Organización Saludable por AENOR que impulsa el bienestar y la salud de forma transversal en toda la empresa y los distintos grupos de interés.

Reconocimiento ***Top Wellbeing Company* 2024**, que incorpora las empresas con mejores prácticas en salud laboral y bienestar corporativo.



PROVEEDORES

CADENA DE **VALOR**

PROVEEDORES

2.305
Proveedores activos

3.036 MM €
Facturados por **proveedores activos** del Grupo CaixaBank

12,6
Días periodo medio de pago a proveedores

191
Nuevos proveedores activos

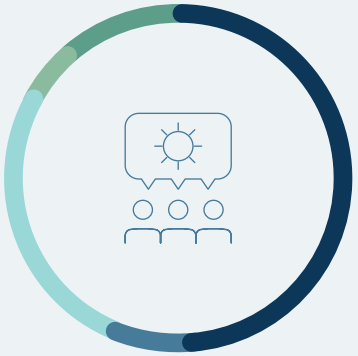
81 %
Proveedores locales en España

5,7 MM €
De **volumen adjudicado a CEE**[2] una de las entidades con mayor volumen en España

PROCESOS DE **COMPRAS**

1.383
Procesos negociados a través de negociación electrónica

1.550 MM €
Volumen negociado a través de negociación electrónica



- **48** % IT
- **7** % Obras y Servicios Generales
- **27** % Servicios Profesionales
- **5** % *Facilities Management*
- **12** % *Marketing* y Comunicación

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

CERTIFICACIONES

688
Proveedores que han aportado certificados en materia social y medioambiental, de los cuales 387 proveedores han aportado el certificado ISO 14001.

Certificaciones
OHSAS 18001/ISO 45000 y certificación y/o auditoría social SA 8000/BSCI *Responsible Business Alliance.*
Desde 2020 se tienen en consideración nuevas certificaciones de proveedores en el proceso de registro-homologación en materia de sostenibilidad.

Los contratos con proveedores
incluyen una **cláusula específica de derechos humanos**.

ACTUACIÓN **RESPONSABLE**

POLÍTICA DE COMPRAS

En marzo 2023 se desarrolló la **Política Corporativa de Compras**, la cual establece los principios y premisas que regulan la gestión de las compras, proporcionando un marco global de referencia en el que se recojan de forma armonizada y homogénea los principios generales y procedimientos de actuación en la gestión de las compras.

PRINCIPIOS DE COMPRAS

En 2023 se han actualizado los **Principios de Compras** que establecen un marco de colaboración equilibrado entre CaixaBank y sus proveedores que promueve unas relaciones comerciales estables, en coherencia con los valores de CaixaBank.

CÓDIGO DE CONDUCTA DE PROVEEDORES

En 2023 se ha actualizado el **Código de Conducta** que incluye los valores y principios fundamentales que deben respetar los proveedores de CaixaBank. La Entidad exige a sus proveedores respeto a los derechos humanos y laborales, y fomenta que estos los incluyan en su propia cadena de valor.

HUELLA DE CARBONO DE PROVEEDORES

En 2024, se amplió y mejoró el cuestionario de **Huella de Carbono** para proveedores estratégicos y preferentes, incorporando nuevos requerimientos de la CSRD y facilitando un cálculo más preciso de la huella de carbono del Grupo CaixaBank.

NORMA DE **GESTIÓN DE COMPRAS** Y PROVEEDORES

En octubre de 2024 se ha actualizado la **Norma de Compras** que establece el marco de referencia para la gestión de compras en el Grupo CaixaBank, incluye las mejores prácticas y optimiza los procesos de compras en la Entidad recogiendo criterios ASG.

1.551
Proveedores activos en perímetro de Compras con el máximo nivel de homologación

34
Auditorías realizadas incluyendo todas las categorías de Compras (*Facility&Logistics*, Obras, IT, Servicios Profesionales y *Marketing*)

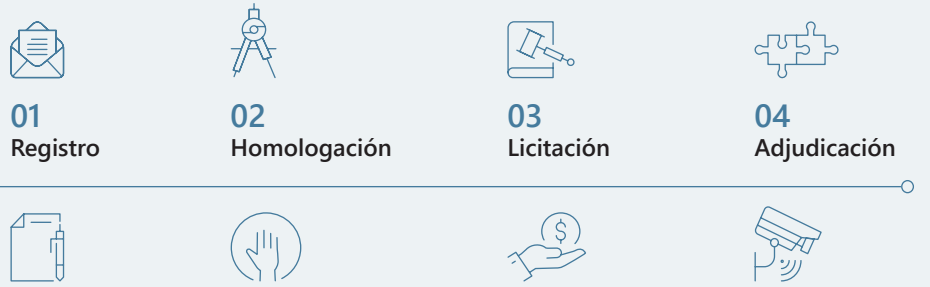
PROCESOS DE GESTIÓN DE COMPRAS Y PROVEEDORES

Política Corporativa de Compras

Norma de gestión de compras y proveedores

Código de Conducta de Proveedores

Se ha realizado una revisión de los procesos de homologación, licitación y contratación del proceso de compras teniendo en cuenta aspectos ASG



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

SOCIEDAD

IMPULSO DE **LA CULTURA FINANCIERA**

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

funcas educa

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

Cultura Financiera Balance Positivo

Contenido divulgativo y de concienciación difundido en redes sociales, en el que *influencers* de distintos territorios de *lifestyle* comparten sus dudas sobre una **temática financiera** (ahorro, inversión, ciberseguridad, etc.) **con una experta**. Cada temática se vincula a un hito del calendario anclado a la actualidad que forma parte de las preocupaciones recurrentes de la sociedad (Semana Santa y escapadas, la vuelta al cole, propósitos de año nuevo, etc.).

- **89,5 MM** impresiones
- **30,3 MM** visualizaciones

imagin academy

Programa dirigido al público joven que ofrece formación y consejos prácticos sobre temas relacionados con las finanzas a través de la *app* y las redes sociales de imagin.

- **50** vídeos publicados *in-app y podcast*
- **42 MM** visualizaciones

imagin planet challenge

Un proyecto con contribución indirecta a los ODS, que ofrece formación a emprendedores para **mejorar financiación, inversión, ahorro**, etc., como empresa y como equipo.

- **48,9 %** de los usuarios de imagin **acceden a la *app* más de 3 veces por semana**
- **71,9 MM** de **accesos** a la aplicación

Aula

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

- **12** **capítulos** nuevos del *podcast* Aula formación financiera con **54.932 reproducciones**
- **11** ***webinars,*** seminarios *online* para accionistas con **7.648 visualizaciones**

Formación sobre ruedas
vídeos cortos con **23 capítulos** y **28.346 visualizaciones**

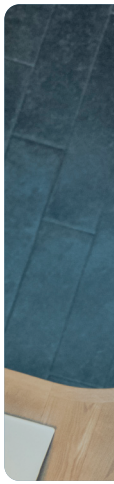
Cursos presenciales
4 cursos con **291 asistentes**

elBulliFoundation

Curso presencial intensivo de "Gestión en Restauración".
Formación para clientes del sector de la restauración realizada en colaboración con elBullifoundation[1].

- **2** **cursos** realizados
- **160** **asistentes** totales
- **32** **horas** de formación impartida

Recetas de gestión con Ferran Adrià
Complemento digital del curso intensivo de "Gestión en Restauración"



[1] Web de formación *online* https://www.caixabanklab-campus.com/.

CaixaBankTalks

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

270
conferencias realizadas

2.088
asistentes

CaixaBank Research

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

707
artículos publicados

199
conferencias realizadas

10
podcasts realizados

Voluntariado CaixaBank

Talleres sobre finanzas básicas en formato presencial y digital[1].

Finanzas para jóvenes

54.175
asistentes

2.289
talleres

Charlas de educación financiera para personas mayores

525
asistentes

26
talleres/charlas

Educación financiera básica y charlas de educación financiera para adultos en riesgo de exclusión

10.487
asistentes

611
talleres/charlas

Educación financiera básica para personas con discapacidad intelectual

1.686
asistentes

114
talleres

Sesiones formativas colectivo sénior

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

2.720
sesiones

7.834
asistentes

[1] Cursos impartidos por la Asociación de Voluntarios de CaixaBank.

ACCIÓN SOCIAL

PROGRAMAS DE **FUNDACIÓN "LA CAIXA"**

Fundación "la Caixa"

ACCIÓN SOCIAL DESCENTRALIZADA

25 MM €
de la Fundación "la Caixa" han sido canalizados por la red de oficinas CaixaBank a favor de **entidades sociales locales**

5.625
acciones destinadas a proyectos de entidades sociales locales

5.238
entidades beneficiarias

PROYECTOS DISTRIBUIDOS POR TIPOLOGÍA

(número de proyectos e inversión destinada en MM €)

- **2.273** (10,06 MM €) enfermedad y discapacidad
- **1.088** (5,15 MM €) interculturalidad y exclusión social
- **294** (1,84 MM €) inserción laboral y otros
- **1.223** (5,42 MM €) pobreza
- **747** (2,53 MM €) gente mayor

OTRAS COLABORACIONES CON FUNDACIÓN "LA CAIXA"

FÓRMULAS SOLIDARIAS

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

62
acuerdos
de fórmula solidaria

0,52 MM €
importe extra
aportado por los clientes

NINGÚN HOGAR SIN ALIMENTOS

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

1,7 MM €
recaudación total
(equivalen a 1.548 t de alimentos)

1,0 MM €
aportación de la Fundación "la Caixa"

0,7 MM €
donativos
recaudados por CaixaBank

ACCIÓN SOCIAL

PROGRAMAS CON **OTRAS FUNDACIONES DE ÁMBITO TERRITORIAL**

Convocatorias sociales con otras fundaciones de ámbito territorial

1,03 MM € **destinados** a convocatorias sociales

228 **proyectos**

Convocatoria medioambiental con otras fundaciones de ámbito territorial

0,12 MM € **destinados** a la convocatoria medioambiental junto a la Fundación Montemadrid[1]

14 **proyectos**

Proyectos socioculturales con otras fundaciones de ámbito territorial

1,62 MM € **importe destinado**

11 **fundaciones territoriales**

Fundación Bancaja · fundación montemadrid · Fundació SA NOSTRA Caixa de Balears · CAJAGRANADA FUNDACIÓN · La Caixa Fundación de CANARIAS · FUNDACIÓ CAIXA CASTELLÓ · FUNDACIÓN CAJAMURCIA · FUNDACIÓ ILURO MATARÓ · FUNDACIÓN ÁVILA · FUNDACIÓN TORREÓN DE LOZOYA SEGOVIA-ESPAÑA · Fundación cajarioja

[1] Fundación Montemadrid aporta 50.000 € extra.

ACCIÓN SOCIAL

Fundación "la Caixa" | BPI

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

PROGRAMAS SOCIALES

PREMIOS BPI FUNDACIÓN "LA CAIXA"

5,1 MM € **de inversión**

133 **proyectos** apoyados

18.096 **beneficiarios**

Se conceden los siguientes premios:

- **Premios Capacitar** autonomía para personas con discapacidad
- **Premio Solidario** integración y lucha contra la exclusión
- **Premio Sénior** envejecimiento activo y saludable
- **Premio Infancia** menores en situación de pobreza

INICIATIVA SOCIAL DESCENTRALIZADA 2024

Apoya proyectos sociales a nivel local a través de las Redes Comerciales de BPI para mejorar la calidad de vida y la igualdad de oportunidades de las personas en situación de vulnerabilidad social.

1,9 MM € **de inversión**

70 mil **beneficiados directos**

330 **proyectos**

PROGRAMA *PROMOVE*

Apoyo a iniciativas innovadoras en áreas estratégicas para el desarrollo de las regiones del interior de Portugal.

5,2 MM € **de inversión**

18 **proyectos piloto** apoyados

11 **proyectos movilizadores de I+D** apoyados

INVESTIGACIÓN Y SALUD

CONCURSO *CAIXARESEARCH* DE INVESTIGACIÓN Y SALUD

Apoya a centros de investigación en las áreas de enfermedades neurodegenerativas, oncológicas, cardiovasculares e infecciosas y tecnologías habilitadoras en las áreas temáticas antes mencionadas.

7,7 MM € **de inversión**

9 **proyectos** apoyados

CULTURA Y CIENCIA

Colabora con instituciones culturales, museos y teatros, da apoyo a orquestas y festivales musicales, así como a distintas iniciativas de exposiciones itinerantes.

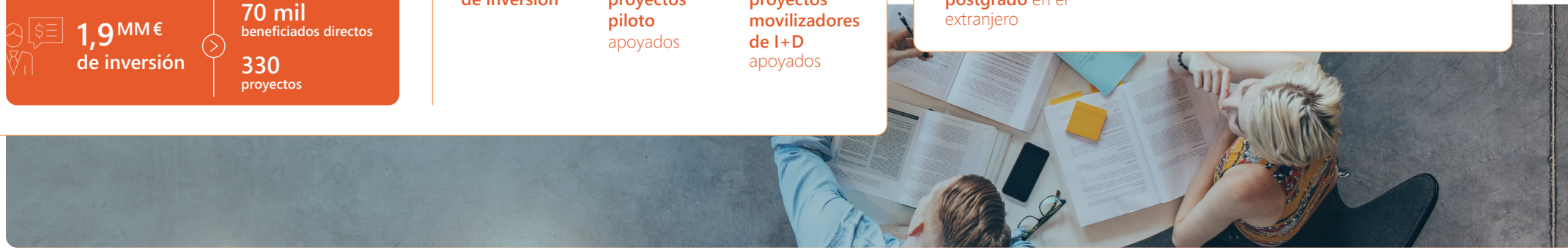
EDUCACIÓN Y BECAS

Programa de Becas Fundación "la Caixa":

4 becas **para estudios de postgrado** en el extranjero

5 becas **de doctorado**

3 becas **de postdoctorado**



ACCIÓN SOCIAL

PROGRAMAS PROPIOS

INFANCIA

EL ÁRBOL DE LOS SUEÑOS

Programa dirigido a la infancia en situación de pobreza, donde niños y niñas escriben una carta solicitando un regalo por Navidad. Clientes y empleados participan apadrinando una carta y comprando dicho regalo, haciendo así realidad sus sueños.

34.136
beneficiarios que han recibido un regalo
34.047 niños y 89 adultos mayores en situación de soledad[1]

360
entidades colaboradoras

1.053
participantes
personas jurídicas

18.358
participantes
personas físicas

SOCIAL/MEDIOAMBIENTAL

REUTILÍZAME

Programa social de economía circular que impulsa la donación, por parte de empresas, de materiales excedentes en buen estado, para que entidades sociales puedan darles uso y mejorar su servicio y sus instalaciones.

633
donaciones

292
entidades beneficiarias

66.597
artículos donados

52
empresas participantes

Portal web: https://cabkreutilizame.com

RETO DEMOGRÁFICO

TIERRA DE OPORTUNIDADES

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

0,63 MM €
de inversión

1.966
emprendedores beneficiarios

168
proyectos premiados

GENTE MAYOR

LLENOS DE VIDA

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

0,16 MM €
de inversión[2]

707
talleres

8.580
beneficiarios mayores

301
poblaciones

OTROS PROGRAMAS EN ALIANZA

CONGRESOS PARA JÓVENES

Impulsamos los **Congresos** de la fundación **Lo Que De Verdad Importa** y del Circuito ***Relife***. Gracias a ello, conseguimos difundir valores universales entre los jóvenes y que puedan escuchar historias de vida inspiradoras y diálogos en torno al mundo de las adicciones, lo cual permite dotarlos de herramientas para empoderarlos y que puedan tener un futuro mejor.

13.895
asistentes a los congresos

[1] En 2024 se ha lanzado un proyecto piloto en el que los beneficiarios son adultos mayores en situación de soledad no deseada.
[2] También se ha utilizado inversión del 2023.

ACCIÓN SOCIAL

APOYO AL TERCER SECTOR SOCIAL

PLATAFORMA DE CAPTACIÓN DE DONATIVOS

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

48,64 MM €
de importe recaudado[1]

2.311
entidades sociales apoyadas[2]

2.783
causas impulsadas[2]

Tarjetas ONG

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

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

RECAUDACIÓN PARA EMERGENCIAS

Emergencias

22,8 MM €
Importe recaudado en 2024 en la emergencia para los afectados por la DANA[3]

CaixaBank habilitó de forma urgente su plataforma de captación de donativos, destinada a causas específicas en apoyo a los afectados por la DANA. También se movilizó a cientos de voluntarios que colaboraron en las zonas afectadas realizando labores de limpieza y desescombro.

[1] Incluye la captación de donativos económicos de Ningún Hogar sin Alimentos.
[2] El número de causas y entidades tiene un gran incremento respecto a 2023 debido a la incorporación de las causas y entidades del servicio Bizum donativos.
[3] Importe incluido en el importe total recaudado de la plataforma de donativos (48,64 MM €).

ACCIÓN SOCIAL

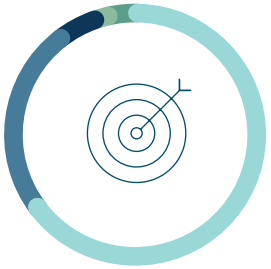
Voluntariado CaixaBank

Voluntariado CaixaBank ofrece solución a todas aquellas personas que buscan iniciativas para desarrollar su voluntad de contribuir en cuestiones de impacto social. La oferta, organizada en tres ámbitos (programas estratégicos, actividades locales y apoyo en situaciones de emergencia), se complementa con actividades de voluntariado corporativo para empleados, aunque la invitación a participar se hace extensiva al resto de la sociedad.

20.201	433.514	29.935	2.509
voluntarios	**destinatarios/ beneficiarios**	**actividades realizadas**	**entidades colaboradoras**

El Campus de Voluntariado es un **nuevo espacio formativo** que busca, a través de contenidos de valor e inspiracionales, formar técnicamente a los voluntarios para acompañar y comprender mejor a las personas de colectivos vulnerables y ampliar a su vez el conocimiento técnico necesario para desarrollar un voluntariado con impacto social positivo.

ACTIVIDADES REALIZADAS POR VOLUNTARIOS CAIXABANK



- **68%** acompañamiento
- **2%** medioambiente
- **1%** otros
- **28%** educación
- **1%** digitalización

MES SOCIAL

La mayor **movilización anual de voluntariado corporativo que realiza la Asociación de Voluntarios de CaixaBank** celebrada durante todo el mes de mayo de 2024.

16.580	117.786	2.749	998	37%
voluntarios	**destinatarios/ beneficiarios**	**actividades realizadas**	**entidades colaboradoras**	**plantilla del Grupo CaixaBank ha participado en el Mes Social**

EL PROYECTO DE TODOS

Programa de **apoyo a proyectos sociales en los que participen los profesionales de CaixaBank, presentando sus candidaturas** a favor de una entidad social cercana con la que colaboren habitualmente, para que reciban una donación económica por parte de CaixaBank.

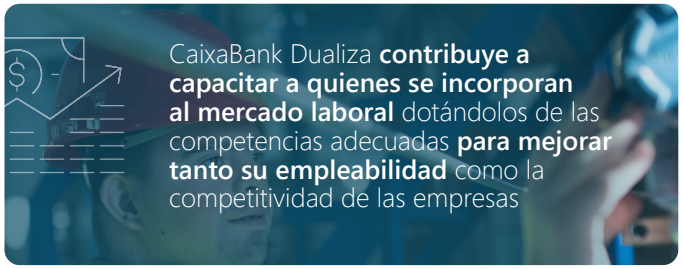
756.000€	150
importe donado	**proyectos apoyados**

CAIXABANK **DUALIZA**

CaixaBank | dualiza

4 EDUCACIÓN DE CALIDAD · 8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO · 17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

CaixaBank Dualiza es el compromiso de la Fundación por la Formación Dual CaixaBank con la promoción y la difusión de la Formación Profesional, así como con el papel fundamental que este itinerario formativo ha de jugar en el futuro de la sociedad. Solo a través de una mejor formación se puede conseguir una sociedad más cohesionada en la que se reduzcan las desigualdades.



IMPACTO EN 2024:

12.472	4.114	2.499	1.378
Estudiantes	Docentes	Empresas	Centros FP

INVERSIÓN ANUAL

- **1,69** MM € Ayudas Línea Impulso
- **0,46** MM € Ayudas Línea Investigación
- **0,38** MM € Ayudas Línea Orientación

INICIATIVAS PARA **ACERCAR A CENTROS DE FP Y EMPRESAS**

Encuentros y Desayunos Dualiza
- 33 eventos desarrollados con 767 empresas y 457 centros FP.

Talleres sectoriales para dar a conocer la nueva FP
- 25 talleres, con 163 empresas y 976 docentes participantes.

Participación activa en jornadas y congresos de FP
- X Congreso anual FP Empresa, con más de 900 asistentes.
- 92 actos y jornadas apoyados sobre FP.

INICIATIVAS SOBRE **ORIENTACIÓN**

Talleres y *webinars*
- 34 acciones de formación para dar a conocer la FP entre los orientadores (más de 2.000 participantes).

Vocaciones Dualiza
- 8 ediciones del programa, con 5.605 estudiantes, 67 centros FP y 74 empresas.

FP STEAM
- 2 ediciones del programa, con 306 estudiantes y 9 empresas.

INICIATIVAS DESTINADAS **A MEJORAR LA CUALIFICACIÓN PROFESIONAL**

- 24h d'Innovació de Barcelona, con 1.280 estudiantes.
- Programa *Soft Skills*, con 742 estudiantes de 21 centros FP.
- 3 *Escape Rooms*, con 1.885 estudiantes.
- MOOC 'Sostenibilidad en FP' con 332 docentes.

INICIATIVAS SOBRE **INVESTIGACIÓN**

Publicación de *12 Briefings* sectoriales y 7 FP Análisis. Elaboración de estudios
- Informe anual del Observatorio: 'La FP ante los retos de sostenibilidad medioambiental en España.
- Estudio monográfico: 'El abandono de los estudios en la Formación Profesional en España: diagnóstico y propuestas de mejora'.

Nuevo Observatorio de la FP
- Único portal con agrupación de datos nacionales de FP.

CONVOCATORIA DUALIZA

Impulsada junto a la **Asociación FPEmpresa** para promover proyectos de innovación desarrollados por centros de FP en colaboración con empresas, entidades u organizaciones públicas o privadas. En la edición de 2024:

30	3.396
Proyectos	Estudiantes
47	**72**
Centros FP	Empresas e instituciones

CaixaBank Dualiza sitúa la investigación como uno de los pilares fundamentales de su actividad.

Desde el Centro de Conocimiento e Innovación y su plataforma **Observatorio de la FP**, se fomenta una investigación orientada a la acción, útil para la toma de decisiones.

CONVOCATORIA DE ORIENTACIÓN

Destinada a reconocer y apoyar las mejores acciones de orientación para dar a conocer la Formación Profesional y/o la FP Dual entre los jóvenes y sus familias.

28	7.386	28
Proyectos	Estudiantes	Centros FP
177		
Empresas e instituciones		

DIVERSIDAD

CaixaBank Wengage *Empowering DIVERSITY*

Programa transversal que promueve y difunde **el valor de la diversidad**, la equidad y la inclusión (DEI) dentro y fuera de CaixaBank

Se impulsa la inclusión y la diversidad en **todas sus dimensiones**: género, funcional, generacional, cultural, LGTBIQ+

Renovado por decimocuarto año consecutivo el **Certificado Empresa Familiarmente Responsable, manteniéndose en el Nivel de Excelencia A.**

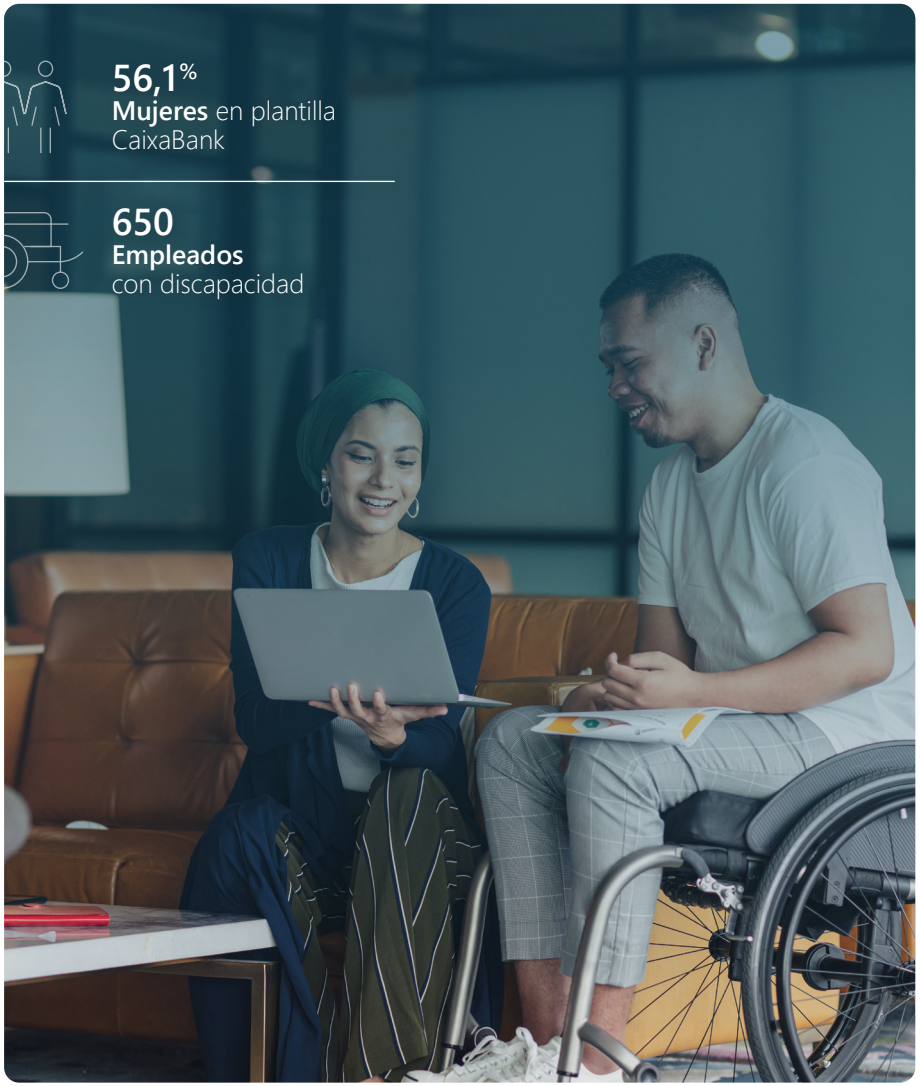
Incluida en el ***Bloomberg Gender Equality Score.***

Distintivo **DIE de Igualdad en la Empresa, otorgado por el Ministerio de Igualdad.**

Sello ***Diversity Leading Company***, un reconocimiento de Equipos & Talento por su compromiso con la gestión de la diversidad. Destaca la consecución del sello ***Empowering Women's Talent*** por el compromiso en el desarrollo del talento femenino.

Premio bronce y 6.ª empresa en el II Ranking Empresas Igualdad de Género de la Fundación Woman Forward, cuyo objetivo es promover el liderazgo femenino en el entorno empresarial.

Diversity and Inclusion Awards otorgados por INTRAMA a las empresas con mejores prácticas en diversidad e inclusión. Segundo premio en la categoría de ***Top Intercultural Diversity Company.***



DIVERSIDAD

DIVERSIDAD FUNCIONAL

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

Política inclusiva
de personas con discapacidad.

Plan de diversidad funcional
2022 - 2024.

Programa de orientación vocacional para jóvenes con TEA
junto a Specialisterne.

Servicio de orientación
sobre discapacidad y dependencia para empleados/as y familiares de primer grado (VivoFácil).

Nueva guía de discapacidad
y trato adecuado para toda la plantilla.

Talento sin etiquetas
Visibilización de las personas con discapacidad con la nueva miniserie interna.

Acuerdo con Specialisterne y Tasubinsa
para la incorporación de profesionales con discapacidad en los equipos del área de Sistemas.

Plan Familia de Fundación Adecco,
un programa para hijos de empleados con discapacidad, destinado a mejorar su autonomía y a conseguir mayores posibilidades de empleo.

APOYO AL DEPORTE DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Apoyo al Deporte Objetivo Paralímpico

Patrocinadores del Comité Paralímpico Español (CPE) y patrocinadores oficiales del equipo paralímpico, lo cual surge del compromiso con la diversidad y la inclusión en el deporte.

Acuerdo de colaboración con la FEDDF[1]
Patrocinador principal de la FEDDF con el objetivo de impulsar el baloncesto en silla de ruedas.

DIVERSIDAD LGTBIQ+

Adherida a REDI
desde 2022.

Impulso de un nuevo Plan de diversidad LGTBIQ+
con escucha activa a empleados y diseño y desarrollo de acciones ad-hoc.

Visibilidad y sensibilización
con la publicación de noticias en PeopleNow y RR.SS.

Actualización del Protocolo
para la prevención, tratamiento y eliminación del acoso, añadiendo al colectivo LGTBIQ+.

Celebración del Día Internacional del Orgullo LGTBIQ+

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

DIVERSIDAD

DIVERSIDAD DE GÉNERO

43,4 %
Mujeres en posiciones directivas[1]

40 %
Mujeres en el Consejo de Administración

CaixaBank trabaja en promover la diversidad de género poniendo en marcha iniciativas de impacto, tanto a nivel interno como a nivel externo.

FOMENTO DE LA IGUALDAD

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

MENTORING FEMENINO

- Programa de ***mentoring* femenino** interno y certificación interna que consolida el dominio de la técnica del *mentoring*.
- **Primera empresa española** en conseguir la certificación AENOR por su programa de *mentoring*.
- **Programa de *mentoring* Closingap.** *Mentoring* cruzado dirigido a mujeres de las organizaciones que forman parte de la asociación Closingap.

DESAYUNOS CON TALENTO

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

VISIBILIZACIÓN DE LA DIVERSIDAD

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

COMITÉ DE DIVERSIDAD

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

> **CaixaBank trabaja en promover la diversidad de género poniendo en marcha iniciativas de impacto, tanto a nivel interno como a nivel externo**

COMITÉ ASESOR EXTERNO

Asesoramiento en decisiones estratégicas en el ámbito de la diversidad y la inclusión, aportando nuevas perspectivas a partir de su experiencia y conocimiento.

Plan de Igualdad

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

Desde 2023 el Plan de Igualdad recoge las **nuevas normativas externas**, especialmente en lo relativo a la inclusión del diagnóstico y la auditoría retributiva.

Protocolos firmados:

- Protocolo conciliación
- Protocolo acoso y mediación
- Protocolo parejas de hecho

Protocolos colectivos vulnerables

- Protocolo de atención a clientes víctimas de violencia de género
- Protocolo de protección patrimonial a colectivos vulnerables

153
Casos analizados desde la implantación

46
Casos derivados Fiscalía

Adhesiones

closingap · WOMEN · WOMEN'S EMPOWERMENT PRINCIPLES · UN WOMEN · UNITED NATIONS GLOBAL COMPACT · CEO & LA DIVERSIDAD · MÁS MUJERES MEJORES EMPRESAS · Firmante Charter de la Diversidad · EJE&CON · TARGET GENDER EQUALITY · ALIANZA STEAM POR EL TALENTO FEMENINO Niñas en pie de ciencia

DIVERSIDAD CULTURAL

Comprender y valorar la diversidad cultural es clave para fortalecer relaciones y fomentar el respeto en un mundo interconectado. En CaixaBank, estamos comprometidos con un entorno inclusivo que promueva la igualdad racial y étnica, donde todos se sientan valorados y respetados.

Nuevo Plan de Acción de diversidad Cultural

Con acciones de sensibilización y comunicación **interna y externa**.

- Guía práctica sobre la diversidad cultural en nuestro entorno profesional.
- Libro "Recetas del Mundo" que recoge la diversidad de culturas de las personas que trabajan en CaixaBank.

[1] A partir de subdirección de oficinas A y B.

DIVERSIDAD

DIVULGACIÓN

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

1. Liderazgo y emprendimiento
2. Innovación y educación
3. Deporte
4. Mujer y entorno rural

LIDERAZGO Y EMPRENDIMIENTO

CaixaBank PREMIO A Mujer Profesional Autónoma

Premia la **trayectoria de trabajadoras por cuenta propia** en España.

CaixaBank PREMIO Empresaria 2024

Galardona a las empresarias líderes en España. **8.ª Edición de CaixaBank Premio Empresaria.**

closingap

Asociación de empresas que **analiza la brecha de género** en los principales sectores y actúa en estrecha colaboración entre el ámbito público y privado.

INNOVACIÓN Y EDUCACIÓN

WONNOW CaixaBank | Microsoft

7.ª Edición Premios WONNOW. Reconocen la excelencia académica y el talento de estudiantes de grados STEM (ciencia, tecnología, ingeniería y matemáticas) con 1.006 candidatas inscritas.

Fundación Quiero Trabajo

Colaboración en el programa de la **Fundación Quiero Trabajo** para impulsar la inclusión laboral de mujeres en riesgo de exclusión.

Alianza STEAM por el talento femenino Niñas en pie de ciencia

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

DEPORTE

baloncesto ESPAÑA | UNIVERSO MUJER BALONCESTO

Apoyo al deporte femenino a través de los patrocinios a la Selección Española Femenina de Baloncesto y otros eventos deportivos.

MUJER Y ENTORNO RURAL

Cátedra AgroBank | CaixaBank | Universitat de Lleida

- **Cátedra AgroBank, Mujer, Empresa y Medio Rural UCLM** (Universidad de Castilla La Mancha).
- **5.ª edición** de la Cátedra Agrobank al **mejor Trabajo Fin de Máster** (TFM) de la UDL (Universitat de Lleida).
- **Apoyo a las mujeres rurales** en el Convenio MA-PA-CaixaBank: programa de mentorización "Crecemos Juntas-Proyecto Mentoras Rurales".
- **Adhesión a las principales asociaciones** que apoyan a la mujer en el ámbito rural: **FADEMUR** (Federación de Asociaciones de Mujeres Rurales), **AFAMMER** (Asociación de Familias y Mujeres Rurales) y **Cooperativas Agroalimentarias de España**.

ACCESIBILIDAD

CaixaBank aspira a convertirse en el **banco de referencia y elección de las personas con discapacidad,** en línea con los valores de la Entidad. Para ello, lleva años trabajando en diferentes proyectos para crear una experiencia omnicanal accesible, eliminando cualquier barrera física o sensorial.

El Grupo CaixaBank está trabajando en un **sistema de diseño corporativo 100 % accesible**

PRINCIPIOS EN EL DISEÑO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

Perceptible
Sentidos
que el contenido pueda ser percibido por los diferentes sentidos

Operable
Motor, voz
que se puede emplear con los periféricos habituales o con productos de apoyo especializados

Comprensible
Cognitivo
que el contenido sea fácil de entender, evite o ayude a solucionar errores

Robusto
Tecnología
el contenido puede ser utilizado por diferentes dispositivos de los usuarios

Tarjeta Braille

En 2022, CaixaBank lanzó una tarjeta financiera con sistema braille, desarrollada junto a ONCE, para facilitar la autonomía de personas con discapacidad visual en compras físicas y *online*.

3.949 Tarjetas Braille

TPV para personas con discapacidad visual

En 2023, CaixaBank, en colaboración con ONCE, mejoró la accesibilidad de los TPV incorporando un 'Modo Accesible' que anuncia en voz alta el importe a pagar para personas con discapacidad visual.

90,3 % TPV con modo accesible
(sobre el total de TPV Android)

Atención en lengua de signos a personas con discapacidad auditiva

Se ha realizado con éxito el programa piloto SVisual en 120 oficinas, facilitando la atención en lengua de signos a personas con discapacidad auditiva mediante un sistema de videointerpretación con intérpretes especializados.

A partir de 2025 todos los productos y servicios que se lancen deberán cumplir con la Directiva (UE) 2019/882 sobre requisitos de accesibilidad. A partir de 2030, la totalidad de los productos y servicios de las entidades deberán estar adaptados a las exigencias de accesibilidad.

CaixaBank cuenta con un **plan para garantizar la accesibilidad** de todos sus productos y servicios

NUESTRO PLAN DE ACCIÓN

- **Visión global:** centralizar los esfuerzos de accesibilidad con una visión única y experta que coordine y potencie su alcance e impacto a clientes y empleados con un enfoque omnicanal.
- **Metodología**: definir o poner en marcha un *framework* de accesibilidad aplicable a cualquier tipo de proyecto, que facilite el desarrollo de productos y servicios accesibles.
- **Comunicación y formación**: llevar a cabo acciones de comunicación y formación sobre accesibilidad y el *framework* definido, para garantizar la concienciación, conocimiento y aplicación por parte de los equipos.
- **Seguimiento**: realizar un seguimiento continuo del estado de la accesibilidad con un enfoque omnicanal, que permita identificar oportunidades de mejora y priorizar los esfuerzos.

AVANCES DEL PLAN EN 2024

- **Dotación de recursos:** reforzando los equipos con perfiles expertos en accesibilidad e invirtiendo en proyectos de desarrollo de la accesibilidad en los distintos canales (***app***, web y cajeros).
- **Productos y servicios actuales:** realizado un análisis detallado del impacto de la nueva normativa para identificar mejoras que se llevarán a cabo los próximos años. Creada una oficina del proyecto para coordinar todos los esfuerzos y potenciar la accesibilidad en toda la Entidad.
- **Productos y servicios futuros:** definida una metodología propia para garantizar que cualquier producto digital incorpore los criterios de accesibilidad más rigurosos y con un diseño 100 % accesible. Establecidos procesos de control de calidad para verificar que los productos y servicios cumplen los requisitos de accesibilidad, antes de su lanzamiento.

OFICINAS

89 % **oficinas** accesibles

18 **oficinas** donde se han eliminado las barreras en España y Portugal

CAJEROS

100 % **oficinas** accesibles

APP

Diseño mejorado con los **contrastes de colores y el tamaño de las fuentes** para una correcta lectura por parte de personas con baja visión

Uso de lenguaje claro y sencillo

Los flujos son definidos teniendo en cuenta la accesibilidad, poniendo en el centro a las personas, mejorando su experiencia y simplificando la navegación

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

WEB

El portal corporativo cumple con el nivel de accesibilidad AA de las directrices de accesibilidad para el contenido web 2.0 del W3C-WAI. **Único portal comercial bancario con dicha acreditación**

ILUNION
realiza auditorías semestrales a todo el portal comercial para detectar posibles errores

ACCESO A LA VIVIENDA

Ayudas para la vivienda

Política activa de ayudas a problemas de primera vivienda

CaixaBank fue el primer banco en adherirse al nuevo Código de Buenas Prácticas del Gobierno de España para la reestructuración viable de las deudas con garantía hipotecaria sobre la vivienda habitual

VIVIENDA **SOCIAL**

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

9.536
Viviendas programa de alquiler social
(incluye 4.861 viviendas aportadas al Fondo Social de la Vivienda)

- **6.391** **Viviendas sin bonificación** (243,63 € importe alquiler medio)
- **3.145** **Viviendas con bonificación** (332,01 € importe alquiler medio)

SERVICIO DE **ATENCIÓN AL CLIENTE HIPOTECARIO** (SACH)

CaixaBank tiene habilitado un Servicio de Atención al Cliente Hipotecario (SACH), **servicio telefónico gratuito para clientes cuya vivienda habitual esté afectada por una demanda de ejecución hipotecaria.** Los especialistas ayudan a resolver las dudas referentes a las fases y afectación de la demanda sobre su vivienda habitual.

En caso de detectar situaciones de exclusión social o vulnerabilidad, o con posible impacto reputacional, revisan los casos y proponen medidas con el resto de los departamentos, para acordar alternativas a la ejecución siempre que sea factible.

1.407 **Expedientes revisados por el SACH** en 2024

32.160 **Expedientes revisados por el SACH** desde su puesta en marcha en 2013

CaixaBank dispone de un equipo **especializado en la gestión social y reputacional**, cuyos **Gestores de Riesgo Reputacional** dan soporte a la red y al resto de departamentos, con el objetivo de detectar y gestionar los casos de **vulnerabilidad y emergencia social**, así como velar por la imagen reputacional de la Entidad.

ENGAGEMENT CON GRUPOS DE INTERÉS

ENGAGEMENT CON CLIENTES

CaixaBank lleva a cabo diversas acciones de compromiso con los distintos grupos de interés, a través de cada uno de los segmentos de negocio, con el objetivo de adaptarse a los distintos perfiles de cliente.

CORPORATE & IB

Servicio de asesoramiento ASG (*ESG Advisory*) para ayudar a sus clientes corporativos e institucionales en su estrategia y posicionamiento en materia de sostenibilidad, impulsando el alineamiento del cliente a través de un proceso de *engagement*:

BANCA DE EMPRESAS

Proyecto de *Engagement* ASG con los clientes empresa para establecer una hoja de ruta que permita construir una propuesta de valor comercial nueva para ayudar a los clientes en la transición y posicione a CaixaBank como entidad líder en sostenibilidad. El objetivo es que las empresas tengan una visión individualizada y completa, a corto y medio plazo, de cómo avanzar en sostenibilidad desde una perspectiva de oportunidades y retos.

Se pone a disposición de las empresas una "calculadora de huella de carbono", herramienta cuya metodología ha sido validada y verificada por AENOR.

BANCA PRIVADA

CaixaBank es pionera en disponer de unidades especializadas que ofrecen a sus clientes de Banca Privada una solución integral que da respuesta a sus necesidades en el ámbito de la filantropía y la inversión responsable y de impacto.

78 clientes que han recibido asesoramiento personalizado en filantropía.

BANCA *RETAIL*

Se pone a disposición de los clientes particulares, a través de *CaixaBankNow*, una **"calculadora de huella de carbono",** herramienta cuya metodología ha sido validada y verificada por AENOR.

ENGAGEMENT CON EMPLEADOS

ESTUDIO DE COMPROMISO Y SATISFACCIÓN DEL EMPLEADO, CULTURA Y LIDERAZGO

RESULTADOS ESTUDIO 2024

83 % **participación global**

69 % **clima y compromiso total favorabilidad**

OBJETIVO 2027
72 %

PLAN NOSOTROS

Iniciativa dirigida a avanzar en la mejora del entorno profesional

+150 iniciativas y acciones de mejora

COMUNICACIÓN INTERNA

PEOPLENow

- **Escuchas en momentos de la verdad**
- **Los representantes de la plantilla**
- **La figura de los *Business Partner***

ENGAGEMENT CON PROVEEDORES

PARTICIPACIÓN EN EL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN DE PROVEEDORES SOSTENIBLES

Proyecto impulsado por el Pacto Mundial de Naciones Unidas, junto con la Fundación ICO e ICEX España Exportación e Inversiones, con el objetivo de **capacitar en sostenibilidad a las cadenas de suministro bajo los marcos de los Diez Principios y la Agenda 2030.**

85
Pymes han participado en el programa

Implementado Plan de desarrollo de proveedor en materia ASG

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

ENGAGEMENT CON ACCIONISTAS E INVERSORES[1]

Aula

12
nuevos capítulos del *podcast* Aula de formación financiera
54.932 visualizaciones

11
webinars: seminarios *online* para accionistas
7.648 visualizaciones

Formación sobre ruedas
Vídeos cortos con **23 capítulos** y 28.346 visualizaciones

Cursos presenciales
4 cursos con 291 asistentes y 582 horas impartidas

529
reuniones con inversores institucionales de renta variable y fija, nacionales y extranjeros

1.237
asistentes

26
reuniones con inversores específicas sobre temas ASG

44
asistentes

[1] Información de *engagement* de VidaCaixa y CAM: ver en pág. 73 y pág. 74.

ACTUACIÓN RESPONSABLE

RESPONSABILIDAD 04

/ Objetivos de Desarrollo Sostenible que cubre este capítulo y contribución de CaixaBank

Plan
de banca sostenible alineado con el Plan Estratégico 2022-2024

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

Incluida en el S&P *Global Sustainability Yearbook* 2025

IGUALDAD DE GÉNERO

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

CIUDADES Y COMUNIDADES AUTÓNOMAS

- Adhesión a *United Nations Tourism*
- Adhesión a los Principios de Poseidón

PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLE

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

PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS

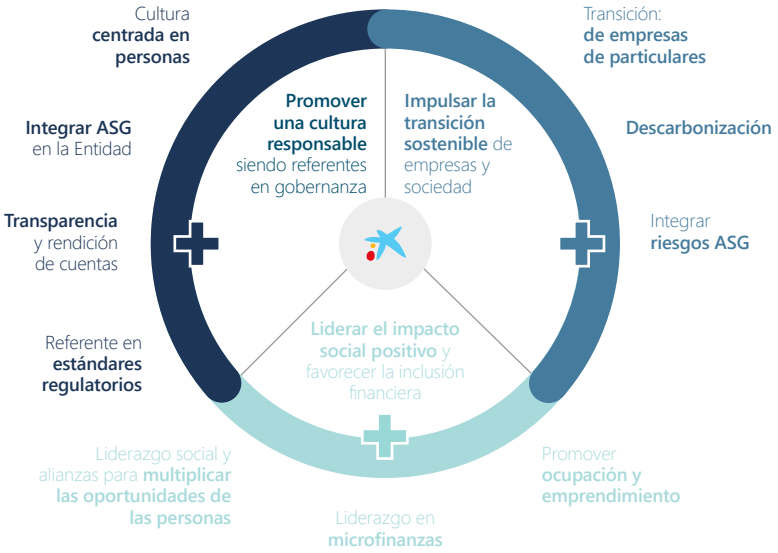
- Control y cumplimiento a través de diferentes comités
- Proceso de debida diligencia y evaluación de los DD. HH.
- Principales políticas de ética e integridad

ALIANZAS PARA LOGRAR OBJETIVOS

- Adhesiones nacionales e internacionales

PLAN DE **BANCA SOSTENIBLE 2022-2024**

ALINEADO CON EL PLAN ESTRATÉGICO 2022-2024



OBJETIVOS DEL **PLAN DE BANCA SOSTENIBLE 2022-2024**

EL Plan de Banca Sostenible 2022-2024 ha alcanzado todos **los objetivos tres meses antes del cierre del Plan**

GLOBAL

64.000 MM€ movilizados en **finanzas sostenibles**[1]

136 % Compromiso alcanzado

Hasta diciembre 2024: **86.770** MM€ movilizados

Mantener **categoría "A"** en el indicador sintético de sostenibilidad

A Diciembre 2024

AMBIENTAL

Avanzar en la descarbonización de la cartera para alcanzar 0 emisiones netas en 2050

O&G | PWR | COAL | I&S | Auto | Naval | Aviación | RE Res. | RE Com. | AGRO

Objetivos definidos para 10 sectores[2] NZBA para reducción de huella financiada a 2030

SOCIAL

413.300 beneficiarios de MicroBank, el banco social del Grupo CaixaBank

117 % Compromiso alcanzado

Hasta diciembre 2024: **484.522** beneficiarios MicroBank

BUEN GOBIERNO

43 % **de mujeres** en posiciones directivas[3]

43,4 % **de mujeres** en posiciones directivas en diciembre 2023

En 2024 el Consejo de Administración ha aprobado el nuevo **Plan de Sostenibilidad para el 2025-2027**[4]

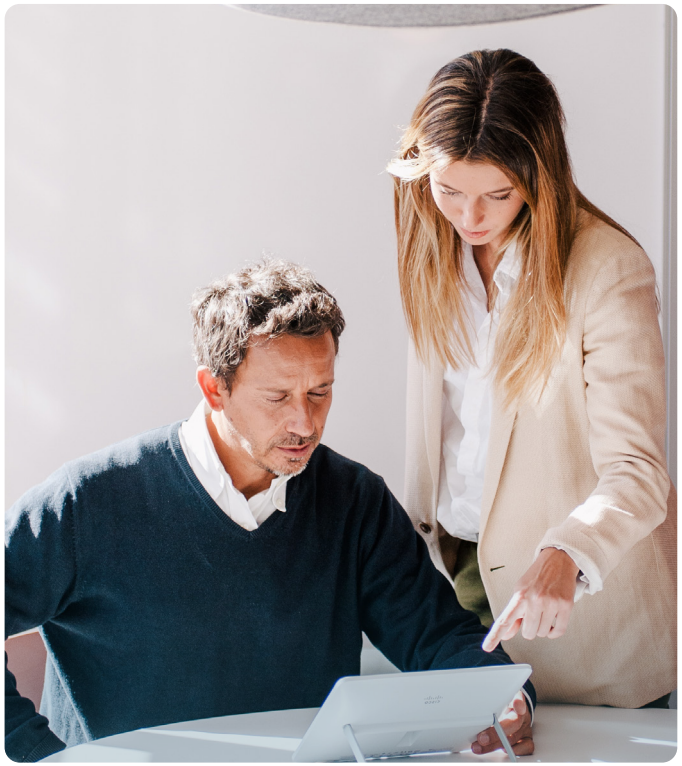
Un Plan que pretende preservar los avances del Plan de Banca Sostenible 2022-2024 y plasmar la propuesta de CaixaBank para afrontar retos como la desigualdad, el cambio climático y la pérdida de biodiversidad o el aumento de los conflictos y los cambios demográficos.

[1] Ver nota 1 de la página 61.
[2] *Oil & Gas, Power, Coal, Iron & Steel,* Auto, Marítimo, Aviación, RE Residencial, RE Comercia y Agro (cualitativo); Cemento (inmaterial) y Aluminio (inmaterial).
[3] Calculado a partir de los resultados en S&P Global-DJSI, Sustainalytics, MSCI e ISS ESG.
[4] Detalle del Plan de Sostenibilidad para 2025-2027, ver en https://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank_com/Estaticos/PDFs/Sostenibilidad/CaixaBank_Plan_de_sostenibilidad_25-27.pdf

GOBERNANZA DE SOSTENIBILIDAD

Consejo de Administración

Máximo órgano responsable de la aprobación de la estrategia y los Principios de actuación en materia de sostenibilidad y de supervisar su implantación



Órganos de gobierno

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Comisión de Auditoría y Control
funciones relacionadas con la información no financiera y la eficacia de los sistemas de control interno

Comisión de Retribución
fijación de la remuneración vinculada a objetivos ASG

Comisión de Nombramientos y Sostenibilidad
supervisa el cumplimiento de las políticas y reglas de la Entidad en materia medioambiental y social

Comisión de Riesgos
propone al Consejo la política de riesgos del Grupo, que incluye los temas ASG

Comité de Dirección
aprueba la estrategia y las líneas de acción en el ámbito de la sostenibilidad

Comité Global del Riesgo
gestiona, controla y supervisa de forma global los riesgos en los que pueda incurrir el Grupo

Comité de Sostenibilidad
garantiza que se implante con éxito la estrategia de sostenibilidad y su impulso en la organización

Órganos de gestión

PRINCIPALES POLÍTICAS Y PRINCIPIOS DE ÉTICA E INTEGRIDAD

Código Ético

Principios generales de la Política Corporativa Anticorrupción

Política de Control y Gestión del Riesgo Fiscal

Principios de Compras

Código de Conducta de Proveedores

Principios de actuación en materia de sostenibilidad

Principios de Derechos Humanos de CaixaBank

Resumen del proceso de debida diligencia y *assessment* en DD. HH.[1]

Principios de actuación de la Política Corporativa de Gestión de Riesgos de Sostenibilidad/ASG

Política de Salud y Seguridad Laboral

Política de Organización Saludable

Principios de actuación de la Política de Seguridad de la Información

Principios generales de la Política Corporativa de Privacidad y Protección de Datos

Política Corporativa del Sistema Interno de Información

Procedimiento de Gestión de Informaciones

Política de implicación en el ámbito de la Gestión Discrecional de Carteras

Marco corporativo de integración de riesgos ASG en los servicios de inversión y gestión de activos.

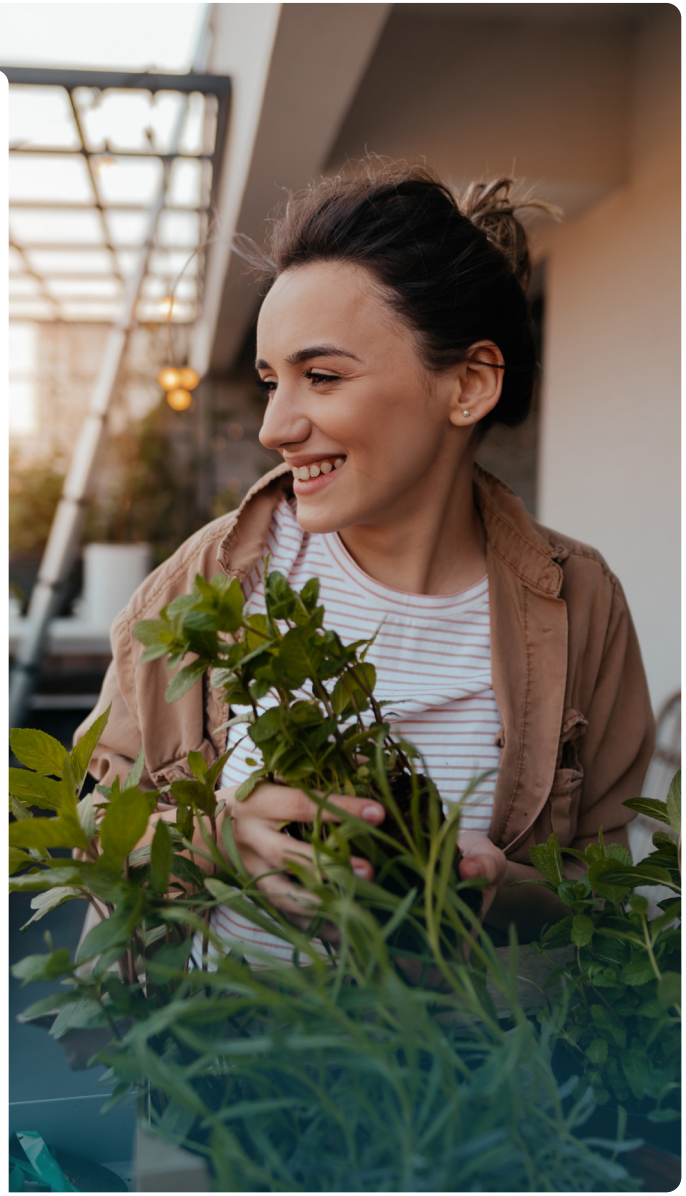
Política Corporativa de *Compliance* Penal

Política Corporativa de Cumplimiento Normativo

Política Corporativa de Prevención del Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo (PBCFT) y de Gestión de las Sanciones y Contramedidas Financieras Internacionales del Grupo CaixaBank

Política General Corporativa de Conflictos de Interés del Grupo CaixaBank

Reglamento Interno de Conducta Corporativo en el Ámbito del Mercado de Valores (RIC)



[1] Actualizado en julio 2023.

GESTIÓN RESPONSABLE

PRINCIPALES COMITÉS

COMITÉ DE SOSTENIBILIDAD

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

Frecuencia: mensual

COMITÉ DE ESTRATEGIA DE PRODUCTO

Aporta una visión estratégica, ágil y eficiente en el proceso de revisión y aprobación de nuevos productos y servicios, y agrupa en un comité de máximo nivel las decisiones de negocio.

Frecuencia: quincenal

COMITÉ DE TRANSPARENCIA

Garantiza la transparencia en la comercialización de los productos y asegura el cumplimiento de los criterios de comercialización exigidos desde el punto de vista regulatorio. Aprueba todos los productos y servicios.

Frecuencia: mensual

23	266	6
sesiones celebradas Comité de Transparencia	**productos/** servicios analizados	**productos/** servicios denegados en primera instancia

COMITÉ GLOBAL DEL RIESGO

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

Frecuencia: mensual

COMITÉ DE RIESGO REPUTACIONAL

Coordina, aprueba, gestiona y promueve las iniciativas y estrategia del Grupo CaixaBank en materia de reputación y riesgo reputacional. Además supervisa el Servicio de Atención al Riesgo Reputacional.

Frecuencia: mensual

COMITÉ DE DIVERSIDAD

Promueve el valor de la diversidad y la igualdad de oportunidades, impulsa y monitorea las acciones en esta materia.

Frecuencia: trimestral

CANAL DE CONSULTAS Y CANAL DE DENUNCIAS

El Grupo CaixaBank dispone de un **Canal de Denuncias** que cumple con las exigencias normativas y con las mejores prácticas nacionales e internacionales, para facilitar la comunicación confidencial y ágil de irregularidades que puedan advertirse en el desarrollo de la actividad profesional y que puedan suponer infracciones.

El **Canal de Consultas** es otro medio de comunicación que el Grupo CaixaBank pone a disposición de los colectivos definidos para la formulación de dudas concretas suscitadas por la aplicación o interpretación del Código Ético y de las normas de conducta.

DENUNCIAS Y CONSULTAS RECIBIDAS EN 2024

- **101** denuncias
- **535** consultas

TIPOLOGÍA DE DENUNCIAS RECIBIDAS

- **10** Código Ético
- **8** Otros
- **37** Acoso laboral y sexual
- **7** Conflictos de interés
- **18** Comercialización de productos, transparencia y protección del cliente
- **5** Política anticorrupción
- **10** Protección de datos/ confidencialidad y uso ético de los datos
- **3** Seguridad y salud en el trabajo/prevención de riesgos laborales
- **2** Código de Conducta Telemático
- **1** Prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo
- **0** Competencia/actividad comercial transfronteriza
- **0** Proceso de contribución a índices de referencia de tipos de interés
- **0** Irregularidades de naturaleza financiera y contable
- **0** Obligaciones tributarias
- **0** Mercado de valores (Reglamento Interno de Conducta (RIC) y operaciones sospechosas de abuso de mercado)

Obtención de la certificación UNE 19601 Sistema de Gestión de ***Compliance*** **Penal**

ADHESIONES Y ALIANZAS

TRANSVERSALES DE **SOSTENIBILIDAD**

Iniciativa internacional de la ONU que promueve el desarrollo sostenible a través de la alineación de la actividad empresarial con diez principios sobre derechos humanos, normas laborales, medioambiente y lucha contra la corrupción. CaixaBank (2005), VidaCaixa (2009), MicroBank (2009), CaixaBank AM (2011), BPI (2020) y CaixaBank Tech (2024).

UNEP FI promueve las finanzas sostenibles y la integración de aspectos ambientales y sociales en el negocio. CaixaBank (2018) y BPI (2023). Los Principios de Banca Responsable, por su parte, son una iniciativa voluntaria para promover la alineación de la actuación de los bancos con los ODS y el Acuerdo de París. CaixaBank (2019) y BPI (2023).

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

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

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

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

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

Alianza de empresas multinacionales unidas con un objetivo común: crear una forma de medir y comparar el valor de la contribución realizada por las empresas a la sociedad, la economía y el medioambiente. La alianza convierte los impactos sociales y medioambientales en datos financieros comparables. CaixaBank (2024).

OTRAS ADHESIONES Y ALIANZAS

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

Aplicamos principios/guías | Participamos en grupos de trabajo | Establecidos objetivos relacionados | Miembros fundadores, promotores y/o representantes en órganos de gobierno | Diálogos colaborativos

MEDIOAMBIENTE Y CLIMA

UN environment programme finance initiative · net-zero banking alliance

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

Net Zero Asset Owner Alliance

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

TNFD Taskforce on Nature-related Financial Disclosures

Grupo asesor de instituciones que publica recomendaciones y pautas de divulgación para incorporar la naturaleza en los informes corporativos. CaixaBank (2023).

PCAF Partnership for Carbon Accounting Financials

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

EQUATOR PRINCIPLES

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

POSEIDON PRINCIPLES

Marco establecido por el *Global Maritime Forum* para evaluar y divulgar la alineación climática de las carteras de financiación del transporte marítimo. CaixaBank (2022).

PEGASUS PRINCIPLES

Promovidos por *Climate Aligned Finance Standard for the Aviation Sector,* para que las instituciones financieras puedan medir y divulgar la alineación climática de sus préstamos de aviación. CaixaBank (2024).

Climate Action 100+

Iniciativa que impulsa el diálogo con las compañías del mundo con mayores niveles de emisiones con efecto invernadero. VidaCaixa (2018), CaixaBank AM (2018), BPI Gestão de Ativos (2018), BPI Vida e Pensões (2018).

spring

Iniciativa de diálogo colaborativo impulsada por PRI que busca promover los objetivos del Marco Mundial de Biodiversidad de Kunming-Montreal. CaixaBank AM (2023), VidaCaixa (2023), BPI Gestão de Ativos (2023).

Grupo Español Crecimiento Verde

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

European Clean Hydrogen Alliance

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

European Energy Efficiency Financing Coalition

Impulsa y desarrolla la producción de hidrógeno verde renovable como motor de la descarbonización con el objetivo de alcanzar los objetivos climáticos de la Unión Europea. CaixaBank (2024).

PBAF Partnership for Biodiversity Accounting Financials

Alianza de instituciones financieras para desarrollar un estándar de evaluación y divulgación del impacto y las dependencias de los préstamos en inversiones en biodiversidad. CaixaBank (2024).

Global Investor Statement to Governments on the Climate Crisis

Iniciativa promovida por inversores institucionales que insta a los gobiernos a aumentar su ambición climática e implementen políticas de transición sólidas. CaixaBank AM (2024) VidaCaixa (2024) y BPI Gestão (2024).

Aplicamos principios/guías · Participamos en grupos de trabajo · Establecidos objetivos relacionados · Miembros fundadores, promotores y/o representantes en órganos de gobierno · Diálogos colaborativos

GOBERNANZA

closingap

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

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

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

TARGET GENDER EQUALITY

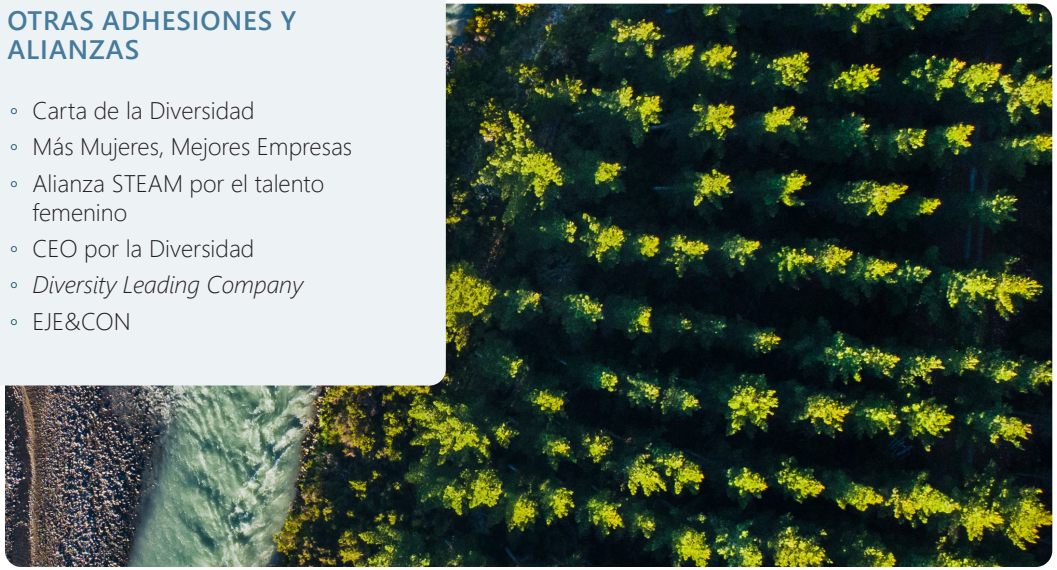
Target Gender Equality, promovido por el Pacto Mundial con el objetivo de aumentar la representación de las mujeres en los consejos de administración y en los puestos de dirección ejecutiva. CaixaBank (2020).

REDI RED EMPRESARIAL POR LA DIVERSIDAD E INCLUSIÓN LGBTI

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

OTRAS ADHESIONES Y ALIANZAS

- Carta de la Diversidad
- Más Mujeres, Mejores Empresas
- Alianza STEAM por el talento femenino
- CEO por la Diversidad
- *Diversity Leading Company*
- EJE&CON



SOCIAL

Fundación "la Caixa"

Alianza con la Fundación "la Caixa", una de las mayores fundaciones del mundo.

Collective Commitment to Financial Health and Inclusion UNEP FINANCE INITIATIVE | PRINCIPLES FOR RESPONSIBLE BANKING

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

Advanced es una iniciativa de diálogo colaborativo impulsada por PRI para influir en compañías y otras instituciones para actuar en materia de derechos humanos y sociales. CaixaBank AM (2022), VidaCaixa (2022), BPI Gestão de Ativos (2022).

REAL ACADEMIA ESPAÑOLA

Fomentar el lenguaje claro y accesible como fundamento de los valores democráticos. Incorporar proyectos en favor de la accesibilidad del lenguaje. CaixaBank (2024).

Impact Europe

Red de inversión de impacto para aumentar la prosperidad y bienestar social de todas las personas, resolver desigualdades e injusticias y preservar el planeta. MicroBank (2024).

OTRAS ADHESIONES Y ALIANZAS

- *European Microfinance Network*
- Programa Funcas de Estímulo de la Educación Financiera, promovido por CECA y Funcas

Aplicamos principios/guías | Participamos en grupos de trabajo | Establecidos objetivos relacionados | Miembros fundadores, promotores y/o representantes en órganos de gobierno | Diálogos colaborativos

ÍNDICES Y *RATINGS* DE SOSTENIBILIDAD

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

Sustainable Fitch — ASG

1.ª entidad bancaria española

que voluntariamente se ha sometido, desde 2023, a la evaluación ASG de ***Sustainable Fitch*** en su modalidad *solicited*, obteniendo un **ESG *Entity Rating* de 2** en su evaluación realizada en octubre de 2024. La Entidad alcanza una de las puntuaciones más elevadas del sector financiero a nivel mundial.

Incluida en el *S&P Global Sustainability Yearbook* 2025 por su excelente desempeño en sostenibilidad.

En febrero de 2025 **CaixaBank asciende a la AA en el *rating* de MSCI** y se sitúa en la categoría *Leader*.

Incluida por 6.º año consecutivo en el ***Bloomberg Gender Equality Index***, índice internacional que evalúa las políticas y programas de las empresas en materia de igualdad de género y la transparencia en la divulgación, **posicionándose como la 3.ª empresa del mundo.**

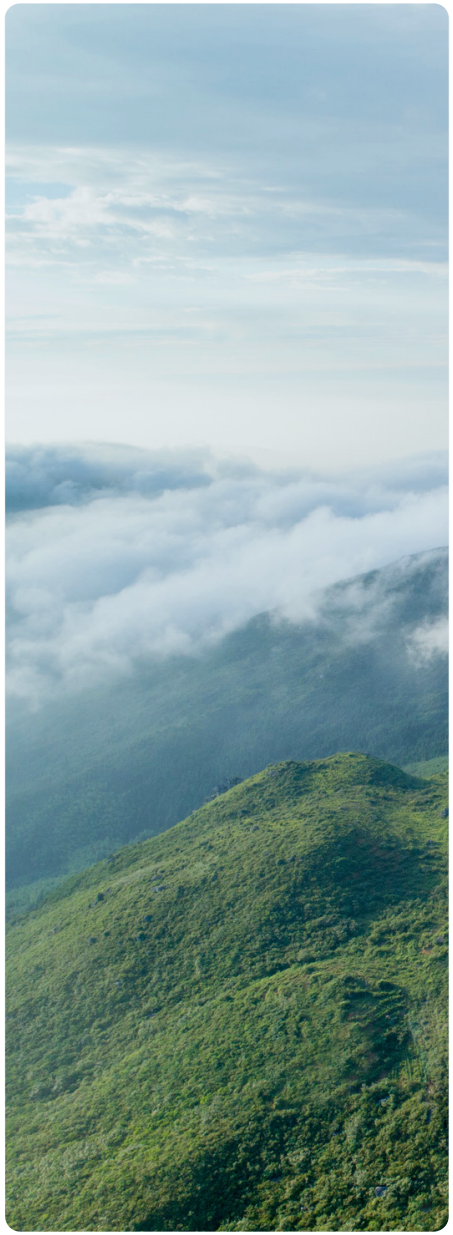
Certificación del Índice de Buen Gobierno Corporativo emitida por AENOR, obteniendo la calificación máxima de G++. Este índice mide el grado de cumplimiento en este aspecto a partir de 9 variables, 41 indicadores y 165 criterios de evaluación.

CaixaBank renueva la certificación AENOR como organización comprometida con las personas mayores por su propuesta de valor en el segmento sénior basada en mejorar la experiencia de sus clientes con servicios de calidad inclusivos y protocolos específicos.

	PEOR < ESCALA > MEJOR	2024	2023	2022
Member of Dow Jones Sustainability Indices Powered by the S&P Global CSA	*ESG Score*: 0 20 40 60 80 **86** 100 *DJSI World*: No **Sí** *DJSI Europe*: No **Sí**	86	• *ESG Score*: **82** • *DJSI World*: **Sí** • *DJSI Europe*: **Sí**	• *ESG Score*: **80** • *DJSI World*: **Sí** • *DJSI Europe*: **Sí**
MSCI ESG RATINGS AA	*MSCI ESG Rating*: CCC B BB BBB A **AA** AAA Rezagado / Media / Líder	AA Líder[1]	• *MSCI ESG Rating*: **A**	• *MSCI ESG Rating*: **A**
Sustainable Fitch	*ESG Entity Rating Score (solicited)*: 5 4 3 **2** 1	2	• *ESG Entity Rating Score (solicited)*: **2**	

[1] Valoración recibida en febrero 2025 (sobre la respuesta de 2024).

	PEOR < ESCALA > MEJOR	2024	2023	2022
STOXX ESG LEADERS INDICES / SUSTAINALYTICS	*ESG Risk Rating*: 100 80 60 40 20 **14,7** 0 *ESG Risk Level*: Severo Alto Medio **Bajo** Nulo	**Riesgo bajo** *(14,7)*	• *ESG Risk Rating:* **16,1** • *ESG Risk Level:* **Bajo**	• *ESG Risk Rating:* **17,5** • *ESG Risk Level:* **Bajo**
Corporate ESG Performance Prime – ISS ESG	*ESG Corporate* Rating: D- **C+** B A+ *ESG Decile Ranking*: 10 8 6 4 2 **1** 0 *Corporate ESG Performance*: No *Prime* ***Prime***	**C+** • Categoría: Prime • Transparencia: Muy alto • *Decile ranking:* #1	• *ESG Corporate Rating:* **C+** • *ESG Decile Ranking:* **1** • *Corporate ESG* • *Performance:* ***Prime***	• *ESG Corporate Rating:* **C** • *ESG Decile Ranking:* **1** • *Corporate ESG* • *Performance:* ***Prime***
FTSE4Good	*ESG Rating*: 1 2 3 **3,9** 4 5	**3,9**	• *ESG Rating:* **4,2**	• *ESG Rating:* **4,1**
CDP	*Climate Change Rating*: D- D C- C B- B A- **A**	**A** Liderazgo[1]	• *Climate Change Rating:* **A**	• *Climate Change Rating:* **A**



[1] Puntuación obtenida en enero de 2024 correspondiente al ejercicio 2023.

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

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

CaixaBank es Socio *Signatory* de la Red Española del

Pacto Mundial de las Naciones Unidas desde 2005

La Entidad integra los 17 ODS de las Naciones Unidas

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

CaixaBank mantiene una

Alianza estratégica

con la Fundación "la Caixa", su accionista de referencia

PRIORITARIOS / ODS INTERRELACIONADOS

Compromiso con las personas

Compromiso con la sociedad

Compromiso con el planeta

CONTRIBUCIÓN DEL GRUPO CAIXABANK A LOS ODS

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

- **Contribuir al bienestar financiero de sus clientes y al progreso de toda la sociedad.**
- **Los 4 ODS prioritarios están interrelacionados con los restantes ODS y CaixaBank contribuye a todos ellos gracias a su carácter transversal.**

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

1 FIN DE LA POBREZA

- **Microcréditos y otra financiación con impacto social**
- **Productos bancarios para colectivos vulnerables**
- **Capilaridad**
- **Proyectos de acción social y alianzas solidarias**
- **AgroBank**
- **Política activa de vivienda**
- **Bonos sociales**
- **Adhesión al *Commitment to Financial Health and Inclusion* de UNEP FI**

2 HAMBRE CERO

- Microcrédito familiar
- Acción social descentralizada
- Ningún hogar sin alimentos
- Eco-préstamos sector agrario

3 SALUD Y BIENESTAR

- Préstamo salud y bienestar
- Programa Somos Saludables (equipo CaixaBank) y Escuela de Rendimiento Sostenible
- Colaboración con GAVI, the Vaccine Alliance a través de Fundación "la Caixa"

4 EDUCACIÓN DE CALIDAD

- Plan de Cultura Financiera
- Programa Aula para accionistas
- Cátedras[1]
- CaixaBank *Research*
- CaixaBank *Talks*
- Escuela de sostenibilidad para empleados
- CaixaBank Dualiza por la Formación Dual

10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES

- Microcréditos y otra financiación con impacto social
- Productos bancarios para colectivos vulnerables
- Acción social descentralizada
- Compromiso con colectivo sénior
- Política activa de vivienda y programa Impulsa
- Plan de Cultura Financiera
- Firma del Código de Buenas Prácticas en mercado hipotecario

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

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

- **Financiación a empresas y autónomos**
- **Microcréditos negocios**
- **Inversión en I+D**
- **Creación de empleo**
- **Bonos sociales**

5 IGUALDAD DE GÉNERO

- Plan de Igualdad
- Programa *Wengage* de diversidad
- Adhesión a los *UN Women Empowerment Principles*
- Premios Mujer Empresaria CaixaBank y BPI, y premios WONNOW (mujeres en STEM, con Microsoft)
- Adhesión a Alianza STEAM "Niñas en pie de ciencia" del Ministerio de Educación y FP
- Soporte a las principales asociaciones de mujeres[2]
- Comité asesor de diversidad

9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA

- Soporte a *start-ups* (*DayOne*)
- Financiación a empresas con impacto social
- Inversión en I+D
- Seguridad de la información
- Plan de digitalización

11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES

- Capilaridad
- Política activa de viviendas
- Adhesión a UNWTO[3]
- *Real Estate & Homes*
- *Hotels & Tourism*

[1] Cátedra CaixaBank de Sostenibilidad e Impacto Social de IESE.
[2] Igualdad en la empresa; Chárter de Diversidad; Más Mujeres, Mejores Empresas; Eje&Con.
[3] *United Nations World Tourism Organization.*

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

- **Adhesión a la *Net Zero Banking Alliance* (NZBA)**
- **Movilización de finanzas sostenibles**
- **Políticas de ética e integridad**
- **Debida diligencia en derechos humanos**
- **Adhesión a los Principios de Banca Responsable de UNEP FI[1]**
- **Adhesión de VidaCaixa y CaixaBank Asset Management a PRI[2]**

- AgroBank
- Marco de emisión de bonos sostenibles, verdes y sociales
- Declaración sobre Naturaleza

- Adhesión a la *Net Zero Banking Alliance* (NZBA)
- Financiación energías renovables
- Reducción consumo energía
- Consumo de energía de origen renovable
- Bonos verdes
- Adhesión a la *European Clean Hydrogen Alliance*

- Adhesión a la *Net Zero Banking Alliance* (NZBA)
- Miembros del GECV[3]
- Principios de Ecuador
- Consumo de energía renovable
- Compensación 100 % emisiones CO_2 operativas
- Financiación de energías renovables y otras soluciones medioambientales
- Adhesión a la Alianza para la Contabilidad del Carbono en la Industria Financiera (PCAF)
- Informe climático
- Establecimiento de objetivos de descarbonización de la cartera financiada

- AgroBank
- Adhesión a Principios de Poseidón
- Declaración sobre Naturaleza

- Marco de emisión de bonos sostenibles, verdes y sociales
- Declaración sobre Naturaleza
- Incorporación a TNFD Forum

- Políticas de ética e integridad y certificaciones externas en *compliance*
- Debida diligencia en los DD. HH.
- Seguridad de la información
- Adhesión a Autocontrol
- Certificación en Buen Gobierno Corporativo por AENOR
- Política Corporativa de Gestión de Riesgos de Sostenibilidad/ASG

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

- **Alianzas relacionadas directamente con los ODS[4]**

Fundación "la Caixa"

- Una de las mayores fundaciones del mundo. Alianza estratégica para la difusión de sus proyectos y participación activa en programas clave como Incorpora, GAVI, the Vaccine Alliance, o la Asociación de Voluntarios de CaixaBank

APOYAMOS EL PACTO MUNDIAL – UN GLOBAL COMPACT

- Organismo encargado de promover los 10 Principios de las Naciones Unidas. Socio *Signatory* de la Red Española del Pacto Mundial de las Naciones Unidas desde 2012

Observatorio de los ODS – Contribución de las empresas españolas

- Iniciativa de la Cátedra Liderazgo y Sostenibilidad de ESADE con la colaboración de Fundación "la Caixa"

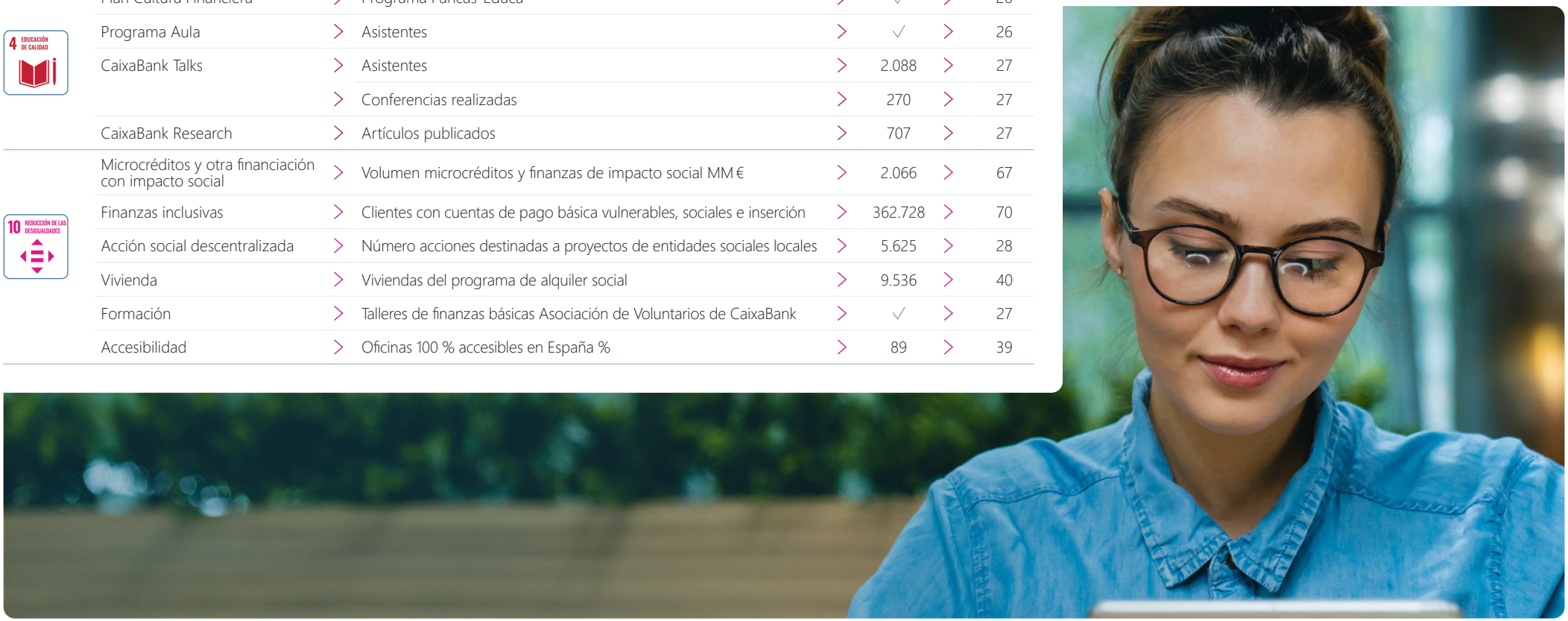
[1] *United Nations Environment Programme Finance Initiative.*
[2] *Principles for Responsible Investment.*
[3] Grupo Español de Crecimiento Verde.
[4] Para más detalle, consultar el apartado "Adhesiones y alianzas".
[5] Declaración de Principales Incidencias Adversas de las decisiones de inversión sobre los factores de sostenibilidad.

ODS RELACIONADOS

	Ámbito	Indicadores destacados	2024	Página
2 HAMBRE CERO	Microcréditos	Volumen de microcréditos familiares MM €	1.406	68
	AgroBank	Nueva producción en financiación a clientes del segmento MM €	33.548	15
	Acción social descentralizada	Número acciones destinadas a proyectos de entidades sociales locales	5.625	28
3 SALUD Y BIENESTAR	Financiación con impacto social	Préstamo salud	✓	69
	Empleados	Certificación de Organización Saludable por AENOR	✓	23
	Alianza Fundación "la Caixa"	Empresas participantes, GAVI the Vaccine Alliance	5.500	74
4 EDUCACIÓN DE CALIDAD	Plan Cultura Financiera	Programa Funcas-Educa	✓	26
	Programa Aula	Asistentes	✓	26
	CaixaBank Talks	Asistentes	2.088	27
		Conferencias realizadas	270	27
	CaixaBank Research	Artículos publicados	707	27
10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES	Microcréditos y otra financiación con impacto social	Volumen microcréditos y finanzas de impacto social MM €	2.066	67
	Finanzas inclusivas	Clientes con cuentas de pago básica vulnerables, sociales e inserción	362.728	70
	Acción social descentralizada	Número acciones destinadas a proyectos de entidades sociales locales	5.625	28
	Vivienda	Viviendas del programa de alquiler social	9.536	40
	Formación	Talleres de finanzas básicas Asociación de Voluntarios de CaixaBank	✓	27
	Accesibilidad	Oficinas 100 % accesibles en España %	89	39

1 FIN DE LA POBREZA

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



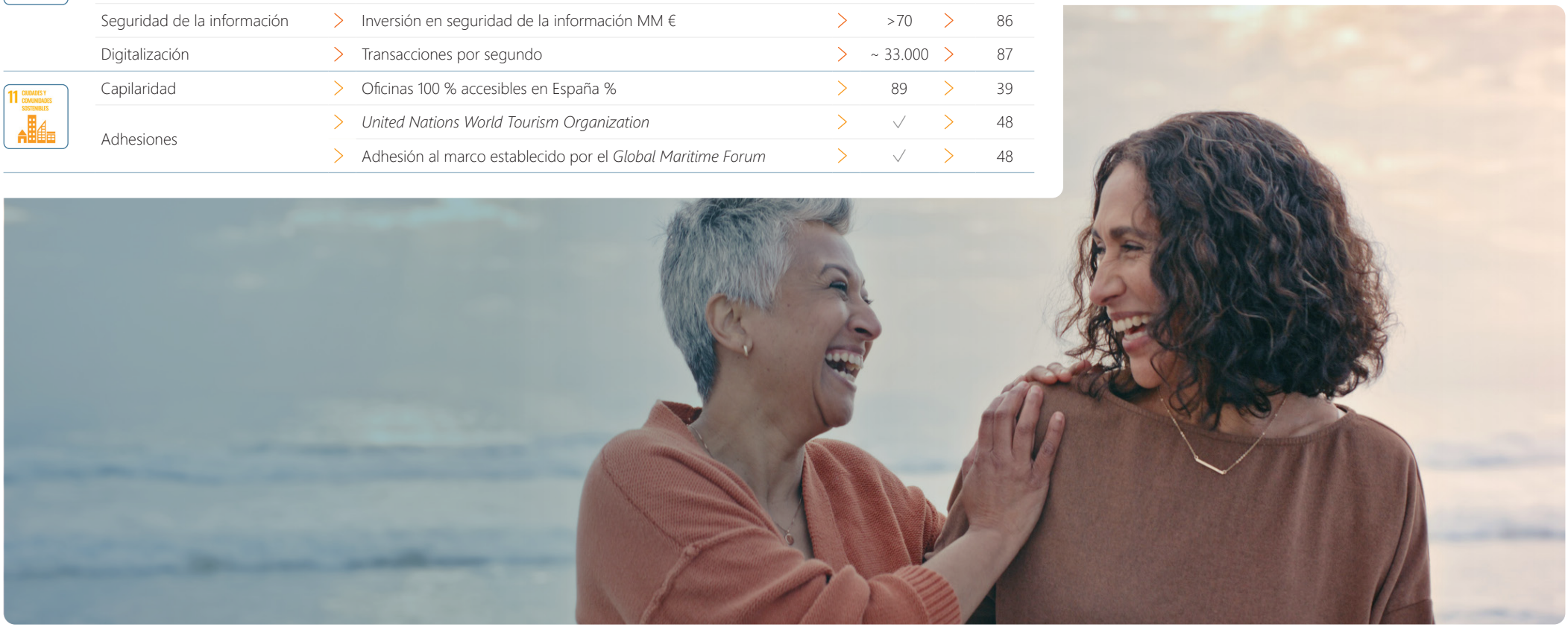
✓ Indicador incluido en el ámbito correspondiente según la tabla ODS RELACIONADOS.

ODS RELACIONADOS

	Ámbito	Indicadores destacados	2024	Página
5 IGUALDAD DE GÉNERO	Diversidad de género	Mujeres en posiciones directivas %	43,4%	37
	Adhesiones	Adhesión a *Women Empowerment Principles* de Naciones Unidas	✓	48
	Patrocinios	Patrocinio al Comité Paralímpico Español (CPE)	✓	36
9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA	Emprendimiento	Volumen premios en metálico, formación internacional y visibilidad de Emprendedor XXI MM €	0,8	16
	Microcréditos	Volumen de microcréditos negocios MM €	317	68
	Innovación	Inversión en desarrollo y tecnología MM €	1.368	87
	Seguridad de la información	Inversión en seguridad de la información MM €	>70	86
	Digitalización	Transacciones por segundo	~ 33.000	87
11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES	Capilaridad	Oficinas 100 % accesibles en España %	89	39
	Adhesiones	*United Nations World Tourism Organization*	✓	48
		Adhesión al marco establecido por el *Global Maritime Forum*	✓	48

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

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



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

ODS RELACIONADOS

Ámbito	Indicadores destacados	2024	Página
Financiación sostenible	Financiación de actividades sostenibles MM €	27.651	62
Bono verde	Emisión bonos verdes	✓	91
Plan de Gestión Ambiental	Energía consumida de origen renovable %	100	80
Adhesiones	Miembro del Grupo Español de Crecimiento Verde	✓	49
Principios de Ecuador	Participación operaciones financiadas MM €	2.025	81
Financiación sostenible	Financiación de actividades sostenibles MM €	27.651	62
Plan de Gestión Ambiental	Energía consumida de origen renovable %	100	80
Sendas	Establecimiento de objetivos de descarbonización de la cartera financiada	✓	77
AgroBank	Línea ecofinanciación proyectos agrarios (eficiencia uso del agua)	✓	15
Adhesiones	Principios de Poseidón	✓	49
Adhesiones	Adhesión a TNFD Forum	✓	55
Adhesiones	Políticas de ética e integridad	✓	45
	Proceso de debida diligencia y evaluación de los DD. HH.	✓	45
	Política corporativa de gestión de sostenibilidad/ASG	✓	81
Seguridad de la información	Inversión en seguridad de la información MM €	>70	86
Adhesión	Autocontrol, Asociación para la Autorregulación Comercial para las buenas prácticas publicitarias	✓	47
Certificaciones	Certificación en Buen Gobierno Corporativo por AENOR	✓	50

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

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

ESTUDIO DE DOBLE MATERIALIDAD Y ODS

/ El Grupo CaixaBank realiza de forma anual un **estudio de doble materialidad de impacto para identificar los temas materiales desde una doble visión**: el impacto financiero (en la empresa) y la materialidad de impacto (grupos de interés).

ODS PRIORITARIOS E INTERRELACIONADOS	SUBTEMAS MATERIALES	TEMAS MATERIALES	PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL[1]
1, 2, 3, 4, 10	Compromiso con los territorios	Colectivos afectados	1, 2, 3, 4, 5, 6, 10
	Inclusión y educación financiera	Consumidores y usuarios finales	1, 2, 4, 5, 6
8, 5, 9, 11	Empleo de calidad y desarrollo profesional	Personal propio	1, 2, 3, 4, 5, 6
	Diversidad, equidad e inclusión		1, 2, 3, 4, 6
	Oferta de valor, comercialización responsable y satisfacción de los clientes	Consumidores y usuarios finales	1, 2, 6
	Privacidad y protección de datos de los consumidores y usuarios finales		1, 2, 6
	Ciberseguridad y seguridad de la información	Ciberseguridad y seguridad de la información	1, 2, 6
12, 6, 7, 13, 14, 15, 16	Adaptación al cambio climático	Cambio climático	1, 7, 8, 9
	Neutralidad de carbono en la operativa y eficiencia energética		7, 8, 9
	Descarbonización de la cartera crediticia y de inversiones		7, 8, 9
	Ética e integridad	Conducta empresarial	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10
	Prevención de corrupción y soborno		1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10
	Gestión de las relaciones con los proveedores, incluidas las prácticas de pago		1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10
	Oferta de productos y servicios con características ASG y *engagement* (movilización sostenible)	Finanzas sostenibles	1, 2, 6, 7, 8, 9
	Gestión de riesgos ASG en las operaciones de financiación e inversión		1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10
17	*Lobby* responsable y transparente	Conducta empresarial	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10

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

[1] https://www.pactomundial.org/noticia/10-principios-17-ods/.

RECONOCIMIENTOS 2024

CaixaBank

REPUTACIÓN **MARCA PREMIUM**

Global Finance
Mejor Banco en España 2024
Mejor Banco en Europa Occidental 2024

Mejor Banco en el Mundo por su Apoyo a la Sociedad 2024
Mejor Banco en Financiación Sostenible en EO 2024
Mejor Banco en EO por su Apoyo a la Sociedad 2024
Mejor Banco en Bonos Sociales en EO 2024
Mejor Banco en Préstamos Sostenibles en EO 2024

Bloomberg GEI
Top 3 Mundial en Igualdad de Género

Dow Jones Sustainability Index
Entre los 15 primeros bancos del mundo en ASG

PRI
Máxima calificación (5 estrellas) en inversión sostenible

Euromoney
Mejor Banco en España 2024

Mejor Banco en Sostenibilidad en España 2024

Mejor Banca Privada en España 2024
Mejor Banca Privada para UHNW en España

Mejor Banca Privada en Gestión Discrecional de Carteras en España
Mejor Banca Privada para servicios de *family office* en España 2024

AMPLIO RECONOCIMIENTO COMO **LÍDER EN INFRAESTRUCTURAS TI**

Global Finance
Institución financiera más innovadora en Europa Occidental 2024

Euromoney
Mejor Banco Digital en España 2024

Qorus
Innovador Europeo del año (plata) 2024

PWM (FT Group)
Mejor Entidad de Banca Privada Digital en Europa 2024

Mejor Entidad de Banca Privada en Europa por su Comunicación y Marketing Digital

BPI

RECONOCIMIENTO COMO **MARCA PREMIUM E INNOVADORA**

Euromoney
Mejor Banco en Portugal 2024

Mejor Banca Privada en Portugal 2024
Mejor Banca Privada en Sostenibilidad en Portugal 2024
Mejor Banca Privada en HNW en Portugal 2024
Mejor Banca Privada en Soluciones Digitales en Portugal 2024
Mejor Banca Privada en Next-Gen en Portugal 2024

Reader's Digest
Marca bancaria de mayor confianza en Portugal en 2024

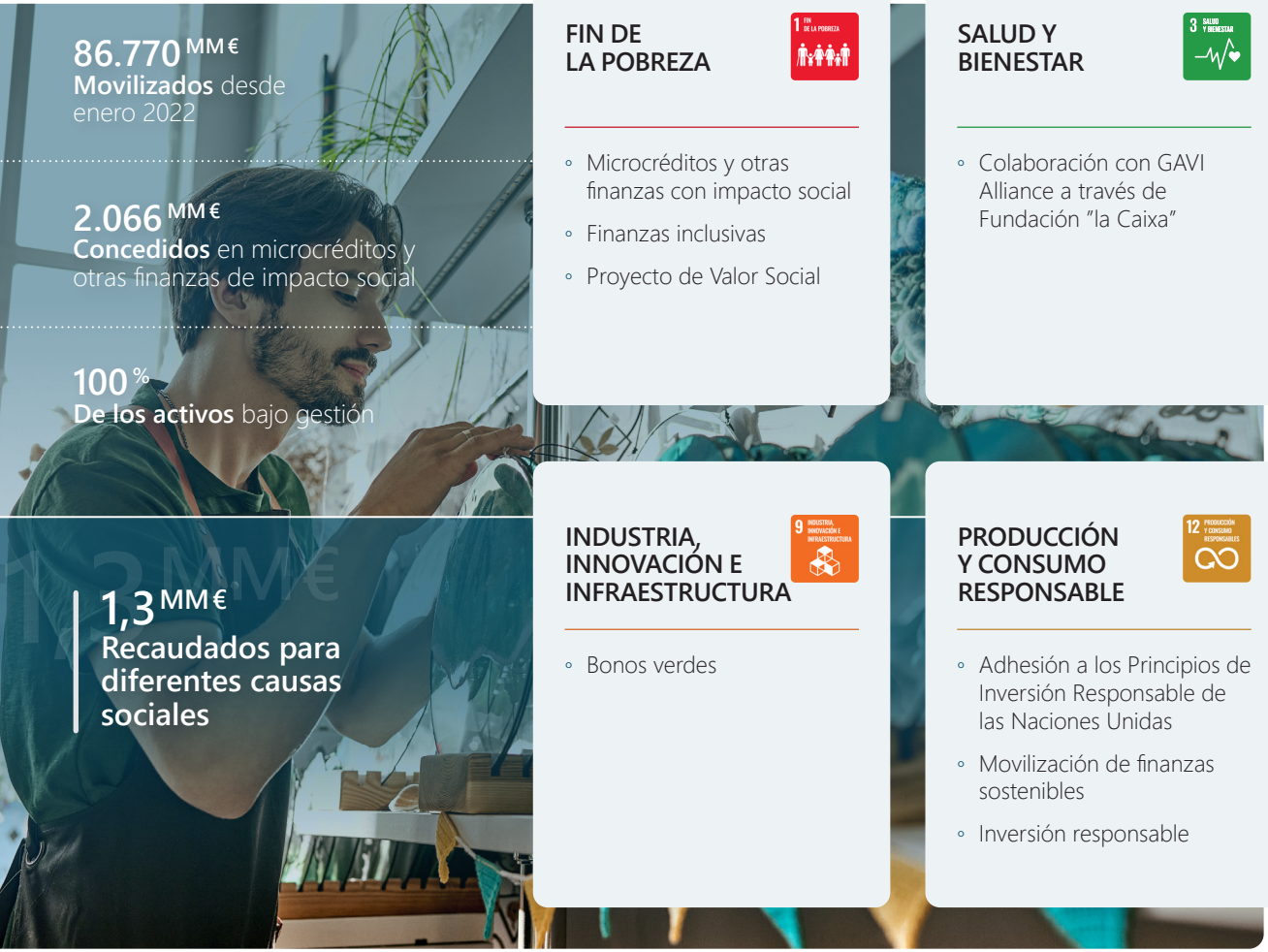
Cinco Estrellas
#1 Productos Prestigio 2024

Euronext Lisbon Awards
Market Member - Bonds 2024

PWM (FT Group)
Mejor Banca Privada para Educación Digital en Europa 2024

NEGOCIO RESPONSABLE

/ Objetivos de Desarrollo Sostenible que cubre este capítulo y contribución de CaixaBank



86.770 MM €
Movilizados desde enero 2022

2.066 MM €
Concedidos en microcréditos y otras finanzas de impacto social

100 %
De los activos bajo gestión

1,3 MM €
Recaudados para diferentes causas sociales

FIN DE LA POBREZA

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

SALUD Y BIENESTAR

- Colaboración con GAVI Alliance a través de Fundación "la Caixa"

INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA

- Bonos verdes

PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLE

- Adhesión a los Principios de Inversión Responsable de las Naciones Unidas
- Movilización de finanzas sostenibles
- Inversión responsable

COMPROMISO 05

ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE

- Bonos verdes

TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

- Bonos sociales

ACCIÓN POR EL CLIMA

- Financiación de proyectos de energías renovables
- Bonos verdes

PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS

- Política Corporativa de Gestión de Riesgos de Sostenibilidad/ASG

NEGOCIO SOSTENIBLE

MOVILIZACIÓN DE FINANZAS SOSTENIBLES EN ESPAÑA

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

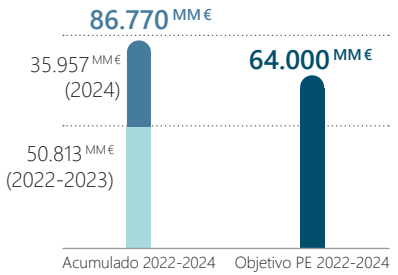
CaixaBank fijó el objetivo de movilizar 64.000 MM€[1] sostenibles a lo largo del período 2022-2024, y en el 2024 **ha superado el objetivo fijado.**

64.000 MM€[1]
objetivo PE 2022-2024

86.770 MM€
movilizados desde enero 2022

73.381 MM€
financiación sostenible

13.389 MM€
intermediación sostenible



CaixaBank, en el marco del Plan Estratégico 2025-2027, se ha fijado como objetivo **movilizar finanzas sostenibles por encima de los 100.000 MM€**

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

[2] https://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank_com/Estaticos/PDFs/Sostenibilidad/21.02.23_Guia_Identificacion_Financiacion_Sostenible_PUBLIC.pdf

FINANCIACIÓN SOSTENIBLE

Durante 2024, CaixaBank ha impulsado la financiación de actividades sostenibles, con una **concesión de 27.651 MM€.**

10.673 MM€ Verde

3.338 MM€ *Retail*

5.984 MM€ Social

4.783 MM€ Empresas

10.994 MM€ Ligados a KPI de sostenibilidad

19.530 MM€ CIB&IB

CaixaBank cuenta con una **Guía de identificación de financiación sostenible**[2] con la definición de criterios para considerar como sostenibles las operaciones de financiación a particulares y empresas por parte de CaixaBank, así como su contribución a los ODS.

Durante 2024 CaixaBank ha sido **premiada por su compromiso con la financiación sostenible a nivel corporativo**

REFINITIV

Refinitiv LSEG reconoce a CaixaBank en sus *league tables* como:

4.º - Cuarto banco en 2024 EMEA *Sustainable Finance Loan - Top Tier.*

13.er - Decimotercer banco en 2024 *Global Sustainable Finance Loan - Top Tier.*

- **Mejor Banco en el Mundo por su Apoyo a la Sociedad 2024**
- **Mejor Banco en Financiación Sostenible en EO 2024**
- **Mejor Banco en EO por su Apoyo a la Sociedad 2024**
- **Mejor Banco en Bonos Sociales en EO 2024**
- **Mejor Banco en Préstamos Sostenibles en EO 2024**

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

European Bank for Reconstruction and Development

2023 Deal of the Year - Green Trade

FINANCIACIÓN VERDE

Aquella que tiene un impacto medioambiental positivo y cuyo subyacente son proyectos o activos elegibles: **energías renovables, eficiencia energética, transporte sostenible, tratamiento de residuos y edificación sostenible.**

Incluidos los préstamos que cumplen con los *Green Loan Principles* (GLP) emitidos por la *Loan Market Association* (LMA), los denominados "*Green Loans*".

FINANCIACIÓN POR CATEGORÍAS

- **41 % (4.405 MM €)** Energías renovables[1]
- **36 % (3.806 MM €)** *Real estate*
- **15 % (1.585 MM €)** Movilidad
- **3 % (296 MM €)** Economía circular
- **5 % (581 MM €)** Resto

ENERGÍAS RENOVABLES

PROJECT FINANCE

11
nuevos proyectos concedidos

1.527 MM €
nuevos proyectos financiados

54 % de la financiación se ha destinado a proyectos de energía eólica y fotovoltaica

FINANCIACIÓN FINALISTA

2.878 MM €
concedidos

REAL ESTATE

HIPOTECAS VERDES

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

1.901 MM €
concedidos

FINANCIACIÓN DE INMUEBLES ENERGÉTICAMENTE EFICIENTES

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

940 MM €
promociones formalizadas
con calificación prevista A o B

965 MM €
financiación
de *Real Estate* comercial

[1] Incluye operaciones de financiación de energías renovables - Project Finance y otras.

MECANISMO DE INCENTIVO PARA LA ORIGINACIÓN DE OPERACIONES SOSTENIBLES (VERDES Y SOCIALES)

CaixaBank cuenta con un Marco de Financiación ligada a los ODS[1], bajo el que emite instrumentos financieros, como bonos, que financian la actividad de financiación verde, social y/o sostenible del banco. Para impulsar la originación de operaciones verdes/sociales/sostenibles por parte de los equipos de negocio del banco, la Entidad tiene establecido un mecanismo interno de incentivo que promueve la financiación sostenible. La aplicación de este incentivo para activos verdes entró en vigor en el ejercicio de 2022 y su extensión en 2023.

PRÉSTAMOS REFERENCIADOS A VARIABLES DE SOSTENIBILIDAD

Préstamos vinculados a indicadores ASG donde las condiciones de la financiación variarán en función de la consecución de objetivos de sostenibilidad. En la mayoría de las operaciones, un asesor externo evalúa la fijación de objetivos siguiendo la recomendación de los *Sustainability Linked Loan Principles*.

10.994 MM €
préstamos
concedidos

160
operaciones
préstamos concedidos

FINANCIACIÓN EN ***SUSTAINABILITY-LINKED LOANS*** POR CATEGORÍAS DE KPI

- **59,9 %** Transición
- **19,9 %** Gobernanza
- **6,9 %** Naturaleza
- **5,5 %** Social
- **5,2 %** Economía circular
- **2,0 %** Diversidad
- **0,6 %** Recursos hídricos

FINANCIACIÓN SOCIAL

La financiación social es aquella que tiene un impacto positivo en la sociedad. CaixaBank cuenta con MicroBank, el banco social del Grupo, que es referente en inclusión financiera a través de microcréditos y otra financiación con impacto social.

2.066 MM €
concedidos en microcréditos y otras finanzas de impacto social

368 MM €
concedidos
en vivienda de protección oficial

3.550 MM €
concedidos
en financiación a entidades y proyectos que generan impacto social positivo con contribución a los ODS más relevantes

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

INTERMEDIACIÓN SOSTENIBLE

PARTICIPACIÓN EN LA COLOCACIÓN DE BONOS SOSTENIBLES

8.306 MM €

1.369 MM €
Participación en colocación de bonos sostenibles
(excluidas emisiones propias)

6.936 MM €
Incremento patrimonio sostenible
bajo gestión

De un total de 16 por 1.369 MM €

10 por 802 MM €
Bonos verdes (importe de participación)[1]

3 por 367 MM €
Bonos sostenibles (importe de participación)[1]

3 por 200 MM €
Sustainability-linked bonds (SLB) (importe de participación)[1]

CaixaBank es firmante de los Principios de los Bonos Verdes desde 2015 (*Green Bond Principles*) establecidos por la *International Capital Markets Association* (ICMA).

Desde entonces, la Entidad ha participado en la colocación de bonos verdes cuyo importe se ha destinado a proyectos con un impacto ambiental positivo.

BONOS VERDES[2]

			Vencimiento	Cupón	ISIN	Participación emisión	Fecha emisión
Red Eléctrica	**500 MM €**	*Deuda senior verde*	10 años	3,000 %	XS2744299335	Joint Bookrunner	Enero 2024
edp	**750 MM €**	*Deuda senior verde*	6,5 años	3,500 %	XS2747766090	Joint Bookrunner	Enero 2024
Iberdrola	**700 MM €**	*Híbrido verde*	Sin vencimiento	4,871 %	XS2748213290	Joint Bookrunner	Enero 2024
Telefónica	**1.100 MM €**	*Híbrido verde*	Sin vencimiento	5,752 %	XS2755535577	Joint Bookrunner	Marzo 2024
Terna	**850 MM €**	*Híbrido verde*	Sin vencimiento	4,750 %	XS2798269069	Joint Bookrunner	Abril 2024
adif	**600 MM €**	*Deuda senior verde*	8 años	3,500 %	ES0200002121	Joint Bookrunner	Abril 2024
Comunidad de Madrid	**600 MM €**	*Deuda senior verde*	5 años	3,173 %	ES00001010P7	Joint Bookrunner	Mayo 2024
ERG	**500 MM €**	*Deuda senior verde*	6 años	4,125 %	XS2853679053	Joint Bookrunner	Junio 2024
redeia	**500 MM €**	*Deuda senior verde*	8 años	3,375 %	XS2838500218	Joint Bookrunner	Junio 2024
FCC Medio Ambiente	**600 MM €**	*Deuda senior verde*	7 años	3,715 %	XS2905583014	Joint Bookrunner	Octubre 2024

BONOS SOSTENIBLES[2]

			Vencimiento	Cupón	ISIN	Participación emisión	Fecha emisión
Tesoro Sostenible	**600 MM €**	*Bono sostenible*	10 años	3,400 %	ES0000106759	Joint Bookrunner	Febrero 2024
Comunidad de Madrid	**1.000 MM €**	*Bono sostenible*	10 años	3,462 %	ES00001010M4	Joint Bookrunner	Febrero 2024
Junta de Andalucía	**750 MM €**	*Bono sostenible*	10 años	3,400 %	ES0000090912	Joint Bookrunner	Marzo 2024

BONOS *SUSTAINABILITY-LINKED BONDS (SLB)*[2]

			Vencimiento	Cupón	ISIN	Participación emisión	Fecha emisión
autostrade per l'italia	**500 MM €**	*Deuda senior SLB*	8,3 años	4,250 %	XS2775027043	Joint Bookrunner	Febrero 2024
autostrade per l'italia	**500 MM €**	*Deuda senior SLB*	12 años	4,625 %	XS2775027472	Joint Bookrunner	Febrero 2024
CEZ GROUP	**700 MM €**	*Deuda senior SLB*	7 años	4,125 %	XS2894908768	Joint Bookrunner	Agosto 2024

[1] Corresponde a la participación proporcional de CaixaBank en la emisión y colocación de bonos sostenibles (verdes, sociales o mixtos) por parte de los clientes. No incluye la colocación de emisiones propias, como el bono social emitido por CaixaBank.

[2] Se indica el importe total de la emisión, no solo la participación de CaixaBank.

MOVILIZACIÓN DE LA FINANCIACIÓN SOSTENIBLE - NEGOCIO EN PORTUGAL[1]

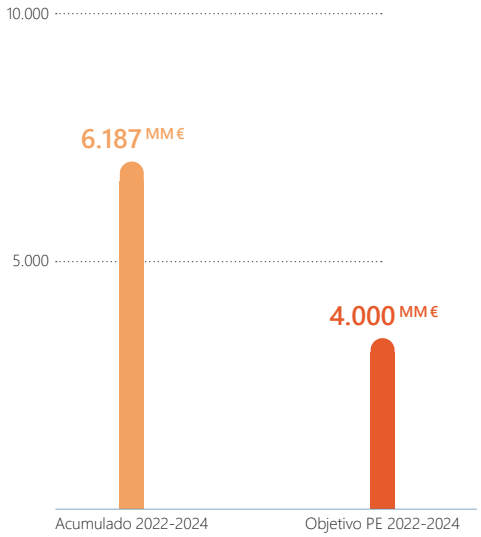
/ Grupo CaixaBank también apuesta por la movilización de finanzas sostenibles en su negocio en Portugal, a través de Banco BPI.

4.000 MM €
objetivo PE 2022-2024

6.187 MM €
movilizados desde enero 2022
2.119 MM€ en 2024

3.744 MM €
financiación sostenible
1.917 MM€ en 2024

2.443 MM €
intermediación sostenible
202 MM€ en 2024



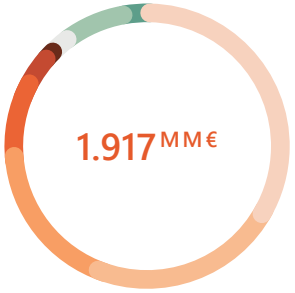
FINANCIACIÓN SOSTENIBLE

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

/ BPI ha impulsado la financiación de actividades sostenibles, con una concesión de 1.917 MM €:

- **1.687 MM €** Verde
- **45 MM €** Social
- **185 MM €** Ligados a sostenibilidad
- **365 MM €** *Retail*
- **1.552 MM €** Empresas y CIB

TIPOLOGÍAS DE FINANCIACIÓN SOSTENIBLE



FINANCIACIÓN VERDE (1687)

- **34 % (642 MM €)** Proyectos de financiación verde empresas
- **22 % (420 MM €)** Proyectos vinculados a objetivos verdes (SLL)
- **18 % (344 MM €)** Crédito hipotecario con calificación energética A+, A o B
- **9 % (179 MM €)** Proyectos inmobiliarios con certificado energético A+, A o B
- **4 % (81 MM €)** Automóvil empresas
- **1 % (21 MM €)** Otros créditos particulares

FINANCIACIÓN SOCIAL (45)

- **2 % (45 MM €)** Préstamos empresas social

FINANCIACIÓN LIGADA A KPI DE SOSTENIBILIDAD (185)

- **9 % (172 MM €)** Financiación ligada a objetivos sostenibles (SLL)
- **1 % (13 MM €)** Línea ASG Empresas

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

MICROCRÉDITOS Y OTRA FINANCIACIÓN **CON IMPACTO SOCIAL**

MicroBank tiene como objetivo contribuir a la inclusión financiera, facilitando financiación a personas y colectivos que puedan tener dificultades de acceso a la financiación tradicional.

Su modelo de banca social sigue los parámetros de rigor y sostenibilidad de una entidad bancaria, favoreciendo su aportación de valor en términos sociales.

MicroBank

233.603
Número de **microcréditos y otros préstamos** con impacto social

2.066 MM €
Volumen **microcréditos y financiación** con impacto social

268
Entidades **colaboradoras**

APOYO DE LAS PRINCIPALES INSTITUCIONES EUROPEAS

EUROPEAN INVESTMENT FUND — CEB COUNCIL OF EUROPE DEVELOPMENT BANK BANQUE DE DEVELOPPEMENT DU CONSEIL DE L'EUROPE — Banco Europeo de Inversiones

La visión estratégica de MicroBank es ser el banco referente en financiación con impacto social.

PRINCIPAL **OFERTA DE FINANCIACIÓN**

MicroBank

MICROCRÉDITOS

OTRA FINANCIACIÓN CON IMPACTO SOCIAL

FAMILIAR

Dirigido a personas con ingresos **por debajo de 25.200 euros/año**[1], que quieran financiar proyectos vinculados al desarrollo personal y familiar, así como necesidades derivadas de situaciones imprevistas.

201.387 Operaciones **concedidas**

1.406 MM € De **volumen**

6.980 € De importe **medio**

NEGOCIOS

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

23.253 Operaciones **concedidas**

317 MM € De **volumen**

13.646 € De importe **medio**

DESARROLLO ECONÓMICO Y CREACIÓN DE EMPLEO

32.245
Puestos de trabajo creados con el apoyo a emprendedores a través de MicroBank

9.541
Nuevos negocios iniciados con el soporte financiero recibido

MICROBANK **ACADEMY**

Este proyecto se enmarca en la estrategia del banco para ofrecer **productos no financieros gratuitos a emprendedores.**

Formación 100 % *online*, abierta a clientes y no clientes en colaboración con Google y con contenido propio (3 vídeos publicados):

40 Cursos

27 Google

13 MicroBank

100 % *Online* y abiertos

Envíos trimestrales a clientes que hayan contratado un préstamo con finalidad empresarial dando a conocer la oferta formativa de MicroBank Academy.

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

PRINCIPAL **OFERTA DE FINANCIACIÓN**

MicroBank — MICROCRÉDITOS — OTRA FINANCIACIÓN CON IMPACTO SOCIAL

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

8.963 Operaciones **concedidas**

344 MM € De **volumen**

38.333 € De importe **medio**

Préstamo ***Skills & Education***

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

Préstamo **Salud**

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

Préstamo **Innovación**

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

Préstamo **Empresa Social**

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

Préstamo **Comunidades Energéticas Locales (CEL)**

Préstamo para financiar el **autoconsumo compartido en el ámbito local**. Las CEL promueven la participación ciudadana en proyectos de energía distribuida, fomentando la generación de energía renovable dentro de la ciudad o municipio donde residen los miembros de la Comunidad. El propósito es que estas CEL generen beneficios económicos, sociales y ambientales no solo para sus miembros, sino también para su localidad.

FINANZAS INCLUSIVAS

CaixaBank refuerza su compromiso de atención a las personas mayores

ATENCIÓN AL COLECTIVO SÉNIOR

Nos adaptamos a su forma de relacionarse

100 %
Cajeros de uso fácil y adaptados para libretas

Atención
Personal por teléfono y WhatsApp

Adelanto
Del pago mensual de las pensiones a día 24

Horario
De caja sin restricciones

900 365 065
Atención directa por un agente especializado, sin filtros previos robotizados

Trabajamos juntos para evitar la exclusión financiera

2.720 sesiones
Formativas presenciales

La red de oficinas
(3.825 en España, de las que 3.570 oficinas *retail)* y cajeros (11.137 en España) **más extensa en España**

No abandonamos
Poblaciones y ampliamos el servicio de *ofibuses* (cobertura de 1.294 municipios con 28 *ofibuses*)

/ CaixaBank, en su vocación de cercanía y calidad de servicio, ha diseñado productos y servicios financieros con el fin de cubrir las necesidades financieras de los colectivos más vulnerables.

SOLUCIONES DE FINANZAS INCLUSIVAS PARA COLECTIVOS VULNERABLES

Soluciones financieras para personas que requieren de apoyo en su capacidad jurídica.

Impulsar la inclusión financiera de las personas con discapacidad supone disponer de soluciones para las personas con discapacidad intelectual y/o trastornos mentales y que requieren de algún apoyo en el ejercicio de su capacidad jurídica. CaixaBank tiene una oferta de productos y servicios para que estas personas puedan llevar una vida autónoma y segura.

Protocolo contra el abuso financiero a personas con discapacidad o personas mayores.

Como medidas mitigadoras para colectivos vulnerables, se ha puesto en marcha un protocolo de actuación para que desde las oficinas se pueda denunciar cualquier sospecha de abuso financiero por parte de terceros a personas con discapacidad o personas mayores. Se analiza cada uno de los casos que suscitan sospechas a los empleados de oficinas y, en caso de existir evidencias claras, se traslada a la Fiscalía General del Estado para que tome las medidas oportunas.

PRODUCTOS PARA COLECTIVOS VULNERABLES

CUENTA DE PAGO BÁSICA

Toda persona residente en la UE puede tener una cuenta de pago básica que garantice el acceso a una operativa financiera básica personal. Si además el cliente está en riesgo de exclusión financiera o vulnerabilidad, esa cuenta puede estar exenta de comisiones. Incluye, entre otros, servicios de mantenimiento de cuenta, depósito de fondos y retirada de dinero en efectivo, operaciones de pago con tarjeta de débito, transferencias SEPA y reintegros en cajeros ajenos.

Cuenta + tarjeta de débito + servicios financieros básicos

362.728
Clientes vulnerables de Cuentas de Pago Básicas[1]

[1] Se incluyen 2.397 titulares de la Cuenta de Inserción.

INVERSIÓN RESPONSABLE

/ El Grupo CaixaBank, del que CaixaBank Asset Management y VidaCaixa forman parte, está **comprometido con la integración de criterios ASG** en las inversiones.

El Grupo ha avanzado en la mejora de la transparencia y de su modelo de gestión de las inversiones bajo criterios ASG, actuando en línea con los Principios del Pacto Mundial y los Principios de Inversión Responsable (PRI), y también bajo el estricto cumplimiento de la normativa europea: Reglamento de Divulgación de Información sobre Finanzas Sostenibles (SFDR) y en la normativa *Green MiFID* de la Unión Europea.

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

VidaCaixa fue en 2022 la **1.ª aseguradora y gestora de fondos de pensiones de España** en adherirse a la *Net Zero Asset Owner Alliance* (NZAOA).

En 2023, el fondo de pensiones de los empleados de CaixaBank (PC30) se ha adherido a la *Net Zero Asset Owners Alliance* (NZAOA)

PATRIMONIO DE PRODUCTOS COMERCIALIZADOS BAJO SFDR

- **53 %** patrimonio de productos clasificados bajo art. 6
- **46,1 %** patrimonio de productos clasificados bajo art. 8
- **0,9 %** patrimonio de productos clasificados bajo art. 9

47 % **del patrimonio** tiene una calificación en artículos 8 y 9 bajo SFDR

100 % **de los activos bajo gestión** con consideraciones de aspectos ASG

INTEGRACIÓN DE RIESGOS ASG

PRI Principles for Responsible Investment

CaixaBank Asset Management ha obtenido la máxima calificación (5 estrellas) en 5 módulos:

- *"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 tenido la máxima calificación (5 estrellas) en 5 módulos:

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

PRI Principles for Responsible Investment ★★★★★ MÁXIMA PUNTUACIÓN EN POLÍTICA, GOBERNANZA Y ESTRATEGIA

CaixaBank Asset Management y VidaCaixa han obtenido la máxima calificación en los Principios de Inversión Responsable de Naciones Unidas (PRI) en el módulo más representativo: *Policy, Governance & Strategy.*

RECONOCIDOS POR LAS GESTIONES EN LAS INVERSIONES

FUNDSPEOPLE AWARDS ESPAÑA 2024

CaixaBank Asset Management recibe el premio a "Mejor Equipo de Sostenibilidad de Gestora Española 2024" en la segunda edición de los *FundsPeople Awards* España, que reconoce el liderazgo en sostenibilidad e ISR de la gestora.

AWARDS VIDACAIXA 2024

VidaCaixa ha sido reconocida como mejor gestora de fondos de pensiones en los premios Expansión-AllFunds y por El Economista como **Mejor Plan de Pensiones en Bolsa, en la X edición de los premios "Inversión a Fondo".**

El Plan de Pensiones de los Empleados de CaixaBank (PC30)

ha obtenido la máxima calificación de 5 estrellas en los Principios de Inversión Responsable de las Naciones Unidas (PRI) en su módulo de Gobernanza, Política y Estrategia, consolidando al PC30 entre los fondos con mejor valoración ASG a nivel internacional

[1] Incluye gestión discrecional de carteras de CaixaBank, los fondos de inversión de CaixaBank Asset Management y los fondos de pensiones, EPSV y ***Unit Linked*** de VidaCaixa.

VidaCaixa

/ Primeros del *ranking* asegurador español con **más de 120.000 millones de euros en activos** bajo gestión en 2024.

ESPAÑA[1]

123.864 MM € **recursos gestionados** de clientes

PORTUGAL[2]

8.070 MM € **recursos gestionados** de clientes

DISTRIBUCIÓN PATRIMONIO DE PRODUCTOS BAJO SFDR

48.789 MM € España

71,3 %[4] **del patrimonio** tiene una calificación en artículos 8 y 9 bajo SFDR
34.766 MM €

6.927 MM € Portugal

55,7 % **del patrimonio** tiene una calificación en artículos 8 y 9 bajo SFDR
3.855 MM €

	España	Portugal
Patrimonio de productos bajo artículo 6	**28,7** % (14.023 MM €)	**44,3** % (3.072 MM €)
Patrimonio de productos bajo artículo 8	**71,3** % (34.759 MM €)	**55,7** % (3.855 MM €)
Patrimonio de productos bajo artículo 9	**0** % (7 MM €)	**0** % (0 MM €)

IMPACTO

EXPOSICIÓN A BONOS SOSTENIBLES

7.103 MM €

- **4.253** MM € Bonos verdes
- **1.027** MM € Bonos sostenibles
- **1.550** MM € Bonos sociales
- **273** MM € Bonos *sustainability-linked*

ENGAGEMENT

6 **diálogos** colectivos

379 ***Due Diligence* ASG** con gestoras externas

16 % **inversión** en compañías sujetas a procesos de *engagement* (de forma directa)

185 **diálogos** con compañías sobre temas ASG

10 **diálogos** con gestoras externas sobre temas ASG

247 **temáticas** ASG tratadas en los diálogos con compañías

PROXY VOTING

536 **juntas** generales de accionistas votadas durante el ejercicio

141 **juntas** donde se ha votado a favor de resoluciones de los accionistas

18 **juntas** donde se ha votado en contra de miembros del Consejo por motivos de controversia ASG o de riesgo climático

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

[1] Incluye el negocio de vida y de planes de pensiones de VidaCaixa, S.A.
[2] Incluye el negocio de vida y planes de pensiones de BPI Vida e Pensões, participada al 100% por VidaCaixa, S.A.
[3] No incluye el negocio procedente de la fusión con Sa Nostra Vida.
[4] Porcentaje e importes calculados sobre planes afectados por la SFDR, incluyendo EPSV y *Unit Linked*. El porcentaje calculado sobre planes y seguros afectados por la SFDR alcanza a cierre del ejercicio el 53,2 %.

CaixaBank ASSET MANAGEMENT

CaixaBank AM es la única gestora de fondos europea en obtener el "Sello EFQM 600"
por su estrategia centrada en la excelencia, la innovación y la sostenibilidad

/ Líderes en gestión de activos

ESPAÑA[1]

23,8 % **cuota de mercado de fondos de inversión en España**

103.597 MM € **de activos** bajo gestión

51.746 MM € **gestión discrecional** de carteras

PORTUGAL[2]

14,3 % **cuota de mercado de fondos de inversión en Portugal**

6.894 MM € **de activos** bajo gestión

3.366 MM € **gestión discrecional** de carteras

LUXEMBURGO[3]

961 MM € **de activos** bajo gestión

DISTRIBUCIÓN PATRIMONIO DE PRODUCTOS BAJO SFDR

33,0 %[3] **del patrimonio** tiene una calificación en artículos 8 y 9 bajo SFDR
31.275 MM €

69,0 % **del patrimonio** tiene una calificación en artículos 8 y 9 bajo SFDR
2.554 MM €

	España	Portugal
Patrimonio de productos clasificados bajo artículo 6	**67,0 %** (63.478 MM €)	**31,1 %** (1.150 MM €)
Patrimonio de productos con calificación de sostenibilidad (artículo 8)	**31,7 %** (30.058 MM €)	**64 %** (2.371 MM €)
Patrimonio de productos con calificación de sostenibilidad (artículo 9)	**1,3 %** (1.217 MM €)	**4,9 %** (183 MM €)

IMPACTO

EXPOSICIÓN A BONOS SOSTENIBLES

- **3.503 MM €** Bonos verdes
- **619 MM €** Bonos sostenibles
- **1.081 MM €** Bonos sociales
- **396 MM €** Bonos *sustainability-linked*

ENGAGEMENT

4 **diálogos** colectivos[4]

60 **diálogos** sobre aspectos medioambientales

182 ***Due Diligence* ASG** y diálogos con terceras gestoras

145 **diálogos** sobre aspectos sociales y vulneración de tratados internacionales

136 **diálogos** sobre aspectos de gobernanza y otros diálogos con varias temáticas

PROXY VOTING

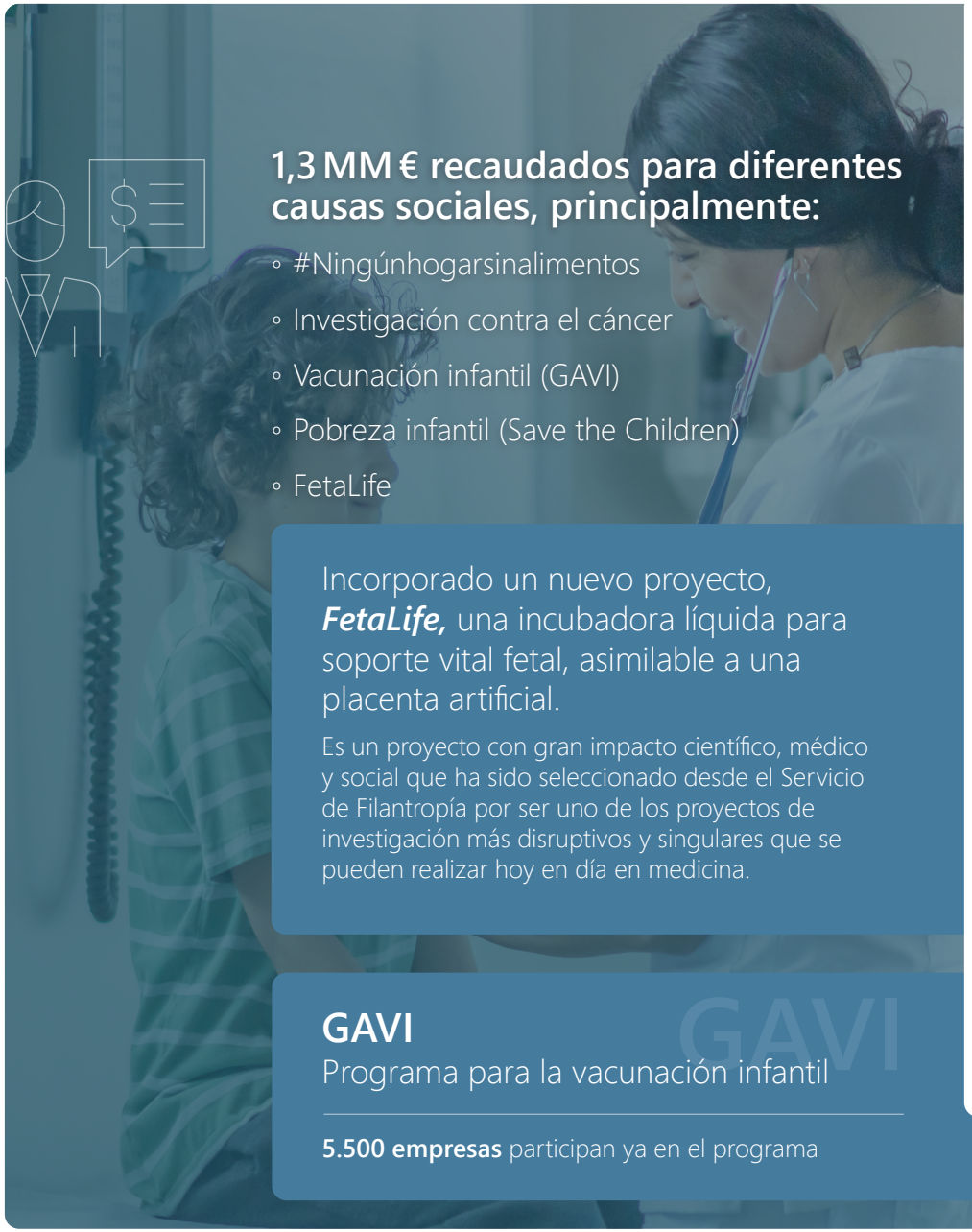
1.010 **juntas** generales de accionistas votadas durante el ejercicio

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

194 **juntas** donde se ha votado a favor de resoluciones de los accionistas

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

[1] Incluye el negocio de fondos, cartera de gestión discrecional y las SICAV de CaixaBank Asset Management SGIIC.
[2] Incluye el negocio de fondos mobiliarios e inmobiliarios y carteras de gestión discrecional de BPI Gestão de Ativos SGFIM, participada al 100 % por CaixaBank Asset Management.
[3] Incluye el negocio de fondos y SICAV de CaixaBank Asset Management Luxembourg, S.A.
[4] Diálogos incluye aquellos activos a 31/12 así como aquellos iniciados y finalizados dentro del ejercicio 2024.



1,3 MM € recaudados para diferentes causas sociales, principalmente:

- #Ningúnhogarsinalimentos
- Investigación contra el cáncer
- Vacunación infantil (GAVI)
- Pobreza infantil (Save the Children)
- FetaLife

Incorporado un nuevo proyecto, ***FetaLife,*** una incubadora líquida para soporte vital fetal, asimilable a una placenta artificial.

Es un proyecto con gran impacto científico, médico y social que ha sido seleccionado desde el Servicio de Filantropía por ser uno de los proyectos de investigación más disruptivos y singulares que se pueden realizar hoy en día en medicina.

GAVI
Programa para la vacunación infantil

5.500 empresas participan ya en el programa

PROYECTO DE VALOR SOCIAL

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

INVERSIÓN SOSTENIBLE Y DE IMPACTO

Banca Privada ha lanzado el Proyecto Darwin Sostenible, con objetivo de reforzar la capacitación de habilidades comerciales de los gestores de Banca Premier y Banca Privada, para desplegar eficazmente el asesoramiento responsable, derivado del cambio en el test de idoneidad en relación con las preferencias en materia de sostenibilidad. Reforzado el discurso con talleres en todos los centros en los que han participado los gestores de Banca Premier y Privada.

DIFUSIÓN, DIVULGACIÓN Y RECONOCIMIENTO

7.ª EDICIÓN DE LOS PREMIOS SOLIDARIOS BANCA PRIVADA

Para poner en valor los proyectos filantrópicos llevados a cabo por los clientes.

210 participantes de ámbitos como la investigación, la educación, la integración de grupos vulnerables y la promoción de la cultura

ASESORAMIENTO PERSONALIZADO EN FILANTROPÍA

CaixaBank **ayuda a elaborar la mejor estrategia filantrópica de sus clientes atendiendo a sus inquietudes, objetivos y recursos** para lograr el mayor impacto en cada etapa de su compromiso.

78 clientes que han recibido asesoramiento personalizado en filantropía

CAMBIO CLIMÁTICO, NATURALEZA Y RIESGOS ASG

/ Objetivos de Desarrollo Sostenible que cubre este capítulo y contribución de CaixaBank

PLANETA

06

PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES

- Alianza de *Net Zero Banking Alliance*
- Adhesión a los Principios de Inversión Responsable de las Naciones Unidas
- Plan de Gestión Ambiental 2022-2024
- Reducción y compensación de emisiones de CO_2

ACCIÓN POR EL CLIMA

- Alianza de *Net Zero Banking Alliance*
- Miembros de la Junta del Grupo de Crecimiento Verde
- Apoyo al trabajo del *Task Force on Climate-related Financial Disclosures*
- Adhesión a *Climate Action* 100+
- Plan de Gestión Ambiental 2022-2024
- Adhesión a TNFD Forum

VIDA SUBMARINA

- Publicación de una Declaración sobre Naturaleza

ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

- Alianza de *Net Zero Banking Alliance*
- Adhesión al *Collective Commitment to Financial Health and Inclusion*
- Miembros de la Junta del Grupo Español de Crecimiento Verde
- Adhesión a la Plataforma Nactiva

CAMBIO **CLIMÁTICO**

En 2021 CaixaBank suscribió, como miembro fundador, la Alianza de la Banca por las Emisiones Netas Cero (NZBA)

Alianza promovida por UNEP FI por la que la Entidad se compromete a alcanzar las emisiones netas cero en 2050 y a fijar objetivos intermedios de descarbonización a 2030 para los sectores más intensivos en emisiones

CaixaBank publica un informe climático anual desde 2022

- **86%** Exposición en perímetro calculada
- **14%** Exposición en perímetro no calculada (datos insuficientes)

EMISIONES DE GEI DE LA CARTERA DE FINANCIACIÓN

Visión por sector (financiación empresarial)[1]	Exposición: Total exposición en perímetro (MM €)	Exposición: % de exposición calculada	Emisiones absolutas: Emisiones S1+2 (kt CO_2e)	Emisiones absolutas: Emisiones S3 (kt CO_2e)	Intensidad económica: Intensidad de emisiones S1+2 (t CO_2e/MM€)
O&G	5.241	75,2%	3.539	11.378	898
Generación eléctrica	15.481	93,7%	1.598	6.103	110
Transporte	26.690	73,8%	3.083	10.905	156
Real Estate	19.737	74,5%	727	2.126	49
Cemento	315	82,9%	376	87	1.443
Hierro y acero	1.985	88,4%	492	881	281
Agricultura (incluye ganadería)	5.372	81,9%	2.421	2.260	550
Aluminio	673	84,4%	111	261	195
Carbón[2]	2	98,7%	56	2	27.266
Otros sectores no intensivos	87.627	69,9%	7.151	19.524	117
Total	**163.123**		**19.553**	**53.528**	

El cálculo de huella financiada correspondiente al ejercicio 2024 fue verificado por el auditor externo PwC[3]

Consideraciones del cálculo

- En el cálculo se ha utilizado la última información financiera y de emisiones disponible para las compañías que forman parte de la cartera de CaixaBank, CPC y BPI. Para aquellas empresas para las que no se dispone de dato real, se han utilizado los últimos factores de intensidad de emisión (t CO_2e/MM € cifra de negocio) publicados por PCAF (en septiembre de 2024) con fecha marzo 2024.
- El cálculo se ha realizado desde un enfoque de control operacional siguiendo la metodología desarrollada por PCAF.
- Financiación empresarial (sociedades no financieras): contempla préstamos para propósitos corporativos generales (incluye PYMES) y *project finance*.
- El cálculo del valor de la compañía para las categorías de Financiación Empresarial y Renta Fija es la suma del patrimonio neto y la deuda (valor en libros), tanto para sociedades cotizadas como no cotizadas.
- Hipotecas y CRE: El cálculo de emisiones se ha realizado teniendo en cuenta:
  - EPC del inmueble.
  - Información de intensidad de emisiones (según tipo de inmueble y ubicación geográfica) publicada por el Instituto para la Diversificación y Ahorro de la Energía de España y CRREM (factores publicados por PCAF en marzo de 2024, con fecha en septiembre de 2023).
- Deuda soberana: se ha utilizado el enfoque de producción definido por PCAF. Bajo este enfoque se consideran las emisiones atribuibles a la actividad productiva desarrollada dentro del territorio de un país (incluyen el consumo interno y las exportaciones, según define el inventario nacional de emisiones de UNFCCC).
- El cálculo del Alcance 3 se ha realizado para todos los sectores que integran la cartera de CaixaBank. Dado el alto riesgo de doble contabilización de emisiones para el cálculo de alcance 3, sólo se reporta la intensidad de emisiones por millones de euros para alcance 1+2.
- Exclusiones: no se han calculado emisiones financiadas para activos con datos insuficientes y no forman parte del perímetro la exposición con entidades de crédito.

[1] Incluye tanto los préstamos con finalidad generalista como la financiación especializada *(Project finance)*.
[2] CNAE 510, 520, 1910.
[3] Aseguramiento razonable realizado de conformidad con la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3410 (NIEA 3410).

OBJETIVOS INTERMEDIOS DE **DESCARBONIZACIÓN**

Hasta la fecha, CaixaBank ha publicado los siguientes objetivos de descarbonización a 2030:

Resumen objetivos de descarbonización sectoriales fijados a 2030

Sector	Alcance de las emisiones	Métrica	Escenarios	Año base	Métrica año base	Objetivo de reducción (2030)	Métrica objetivo (2030)
Generación eléctrica	1	Intensidad física	IEA Net Zero 2050	2020	136 kg CO_2e/MWh	-30 %	95 kg CO_2e/MWh
Petróleo y gas	1, 2, 3	Total emisiones financiadas	IEA Net Zero 2050	2020	9,08 Mt CO_2e	-23 %	6,99 Mt CO_2e
Automoción	3	Intensidad física	IEA Net Zero 2050	2022	154 g CO_2/vkm	-33 %	103 g CO_2/vkm
Hierro y acero	1+2	Intensidad física	IEA Net Zero 2050	2022	1.230 kg CO_2e/t acero	-(10-20) %	1.107 - 984 kg CO_2e/t acero
Carbón térmico	n/a	Total exposición	n/a	2022	2.845 MM € (213 MM € considerando factores mitigantes)	-100%	0 MM€
Inmobiliario comercial	1+2	Intensidad física	CRREM 1,5 º CRE Península Ibérica	2022	20,5 kg CO_2e/m²	-41%	12,1 kg CO_2e/m²
Inmobiliario residencial	1+2	Intensidad física	CRREM 1,5 º CRE España + Portugal	2022	23,57 kg CO_2e/m²	-19 %	19,03 kg CO_2e/m²
Naval	1	% de alineamiento	IMO 2018	2022	AD %=11,9 %	-11,9 p.p	AD %=0 %
Aviación	1	Intensidad física	MPPU 1,5 º	2022	102 g CO_2e/RPK	-30 %	71 g CO_2e/RPK
Agropecuario	Emisiones directas ("*on farm*") + alimentación	Intensidad física	SBTi FLAG Commodity Pathways 1,5 º	2022	Objetivo cualitativo enfocado en la mejora del conocimiento y perfilado de los clientes individuales y del sector en general		

NOVEDAD 2024

Desde los primeros objetivos publicados, se han realizado mejoras transversales metodológicas y en datos que afectan a todos los sectores y que entran en la dinámica normal de evolución de las métricas, así como la inclusión de BPI y de la cartera de inversión en las métricas. Estos cambios tienen, en agregado, un impacto no significativo en las métricas, aunque mejoran mucho la robustez del dato considerando el uso del mismo.

Nota: CO_2e=CO_2 equivalente. Incluye los siguientes gases de efecto invernadero: CO_2, CH_4, N_2O, HFC, PFC, SF_6 y NF_3.

GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL

PLAN DE GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL 2022 - 2024

01 Gobernanza en la gestión ambiental a nivel Grupo

02 Estrategia de mitigación de la huella de carbono

03 Ambientalización de las compras y contrataciones

04 Ambientalización de las ventas de productos no financieros

05 Compromiso con la economía circular

06 Movilidad sostenible

07 Promoción de la eficiencia

08 Renovación de las certificaciones voluntarias y ampliación del alcance

OBJETIVOS DEL PLAN

Objetivo	Indicadores	2022 Objetivo	2022 Real	2023 Objetivo	2023 Real	2024 Objetivo	2024 Real
Minimización y compensación de la huella de carbono	Alcance 1 (vs. 2021)[2]	-7 %	**-10 %**	-10 %	**-21 %**	-15 %	**-32 %**
	Alcance 2 (*MARKET-BASED*) (vs. 2021)	-100 %	**-100 %**	-100 %	**-100 %**	-100 %	**-100 %**
	Alcance 3 operacional perímetro calculado 2021[3]	-12 %	**-38 %**	-15 %	**-35 %**	-18 %	**-34 %**
	Emisiones globales de CO_2 reducidas (vs. 2021)	-12,9 %	**-32 %**	-16 %	**-33 %**	-19 %	**-36 %**
	Carbon Neutral[4]. Emisiones de CO_2 compensadas: alcances 1, 2 y 3.6 (viajes corporativos)	100 %	**100 %**	100 %	**100 %**	100 %	**100 %**
Consumo de energía 100 % renovable	Consumo de energía de origen renovable	100 %	**100 %**	100 %	**100 %**	100 %	**100 %**
Reducción de consumo/ residuo de papel	Reducción consumo de papel (vs. 2021)	-8 %	**-34,6 %**	-12,0 %	**-27,7 %**	-15 %	**-33 %**
Implantación de medidas de eficiencia energética	Ahorro energía consumida (vs. 2021)	-6 %	**-14,1 %**	-8 %	**-22,8 %**	-10 %	**-28 %**
Renovación de certificaciones y ampliación del perímetro	Certificaciones ambientales en principales edificios (vs. 11 certificaciones 2021[5])	2	**2**	3	**3**	4	**4**

[1] Los objetivos asociados a la reducción de emisiones de los alcances 1 y 2, el objetivo *Carbon Neutral*, el consumo de energía 100 % renovable así como su reducción y el número de certificaciones tienen en cuenta a todo el Grupo (incluidas 16 filiales) y el alcance 3 y la reducción del consumo de papel se limita a CaixaBank, S.A.

[2] Para el cálculo del objetivo del alcance 1, los datos de emisiones de gases refrigerantes de CaixaBank toman como año base de referencia la media del periodo 2019-2021.

[3] El objetivo de alcance 3 (operacional) se calculó teniendo en cuenta el perímetro de cálculo previo a la huella de carbono operativa redimensionada, incluyendo varias categorías del alcance 3 con independencia de cuáles son materiales. Los datos de emisiones de viajes corporativos incluidos en este objetivo son de CaixaBank, S.A. y toman como año base de referencia el año 2019 (anterior a las restricciones por COVID-19).

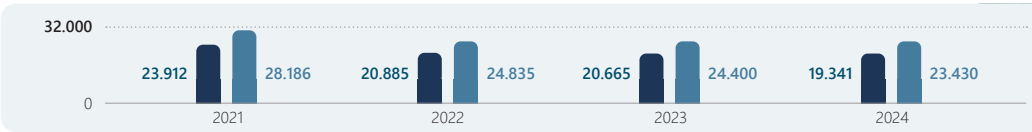
[4] El perímetro de neutralidad en carbono (*"Carbon Neutral"*) incluye los alcances 1, 2 y 3.6 (viajes corporativos) a nivel Grupo CaixaBank. Las emisiones que no se han podido evitar se compensan mediante la compra de créditos en el mercado de compensación de emisiones voluntario, tal y como se explica en el apartado de Estrategia de mitigación de la huella de carbono.

[5] En 2022 CaixaBank vendió el edificio certificado situado en el Paseo de la Castellana 51, trasladando a la mayor parte de sus trabajadores al edificio de Castellana 189, que también cuenta con certificación ISO 14001. El dato base sobre el que valoramos los objetivos ha cambiado a 10 certificaciones sobre las que en 2022 se añadieron 2 edificios nuevos pertenecientes a BPI y un tercero de esta misma entidad en 2023.

[1] Estas sociedades representan un 99,4 % del total de empleados del Grupo CaixaBank. En 2024 se ha incorporado en el perímetro CaixaBank Wealth Management Luxembourg.

HUELLA DE CARBONO OPERACIONAL DEL GRUPO CAIXABANK (TCO_2E)

Concepto			Fuente	2024		2023		2022		2021[1]	
				CaixaBank, S.A.	Grupo CaixaBank	CaixaBank, S.A.	Grupo CaixaBank	CaixaBank, S.A.	Grupo CaixaBank	CaixaBank, S.A.	Grupo CaixaBank
Alcance 1	Combustión en fuentes fijas	Calderas o equipos de emergencia	Gasóleo 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 propano	2,5	2,5	3,6	3,6	-	-	-	-
	Combustión en fuentes móviles	Vehículos de *renting*		210,8	3.808,20	395,9	3.858,30	960,4	4.161,50	1.292,00	4.096,10
	Fugas de gases refrigerantes	Gases refrigerantes		2.159,00	2.511,90	3.376,70	3.439,00	3.548,10	4.106,50	2.818,00	3.326,20
Alcance 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
		Electricidad autoconsumo		-	-	-	-	-	-	-	-
Alcance 3	3.1 Compra de bienes y servicios	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 Bienes 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 y actividades relacionadas con la energía	Cadena de valor y transporte de electricidad y 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 Desplazamientos corporativos	Avión, tren, coches y 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 (perímetro actual)		Alcance 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
		Alcance 2 (*Market-based*)		-	-	-	-	-	-	374,2	1.153,60
		Alcance 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
		Alcance 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 por empleado (*Market-based*)		5,2	7,4	5,7	7,8	5,8	8,2	4,8	7,3
Alcance 3[2]	3.1 Compra de bienes y servicios	Agua de red		157,73	157,73	162,38	162,38	153,31	153,31	195,14	195,14
		Papel 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
		Papel otros		2.107,46	2.107,46	2.346,78	2.346,78	3.489,20	3.489,20	4.126,67	4.126,67
		Otros bienes (tóner, vinilos y tarjetas)		575,86	575,86	575,03	575,03	647,63	647,63	824,34	824,34
	3.2 Bienes de capital	Torres, portátiles, monitores y teclados		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 y actividades relacionadas con la energía (no convencional)	Cadena de valor y transporte de la electricidad no renovable		-	-	-	-	-	-	122,64	122,64
	3.4 Generación de residuos	Tóner y soporte informático		457,9	457,9	1.436,76	1.436,76	1.783,20	1.783,20	1.359,62	1.359,62
	3.6 Desplazamientos corporativos	Avión, tren y coches		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 (perímetro antiguo)		Alcance 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
		Alcance 2 (*Market-based*)		-	-	-	-	-	-	374,17	1.153,55
		Alcance 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
		Alcance 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 por empleado (*Market-based*)		0,53	0,52	0,57	0,55	0,57	0,56	0,56	0,57



Notas: los datos del alcance 3.3 del año 2021 difieren de los publicados en informes anteriores debido a que se han incorporado la totalidad de los combustibles recogidos en el alcance 1 para su cálculo. Asimismo, también han cambiado los valores de los viajes corporativos de 2021, 2022, 2023 debido a un cambio en la consideración de la longitud de una parte de los vuelos. Para el cálculo de la huella de carbono de CaixaBank se utilizan datos de otras empresas de la cadena de valor cuyo período de *reporting* puede ser distinto al de CaixaBank. En ese caso, siempre se utilizan los datos anuales disponibles más recientes. Para el cálculo de la huella operativa se utilizan estimaciones para aquellos datos que no están disponibles a fecha de cierre del informe.

DIMENSIONES DEL PLAN DE **MOVILIDAD SOSTENIBLE**

Empresa
Internalizar la política de movilidad sostenible e implementar medidas de gobierno asociadas (flota propia, viajes corporativos, eventos, etc.)

Proveedores
Avanzar en la reducción de las emisiones relacionadas con la contaminación y promover su descarbonización

Personal
Facilitar a nuestro personal una **movilidad casa-trabajo más sostenible** y a la vez minimizar las necesidades de desplazamientos

Clientes
Ofrecer **productos de movilidad sostenible** a nuestros clientes (particulares, emprendedores y empresas), especialmente aquellos relacionados con la electromovilidad

RENOVACIÓN Y AMPLIACIÓN DE CERTIFICACIONES

EMAS — ISO 50001 — ISO 14001

CaixaBank, S.A. cuenta con 5 edificios certificados con ISO 14001, 2 edificios certificados con ISO 50001 y un edificio certificado bajo el reglamento EMAS, así como con el Distintivo de Calidad Ambiental en todas las oficinas de la red en Cataluña.

2.865
Oficinas **monitorizadas**

1.093
Oficinas **telegestionadas**

42
Edificios monitorizados y/o telegestionados

Energía

100 %
De la energía eléctrica consumida es de **origen renovable certificado**

-27,87 %
Reducción del consumo de energía eléctrica[1] respecto al año 2021

[1] Datos del consumo energético del Grupo CaixaBank.

GESTIÓN DE LOS RIESGOS ASG

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

La base para una gestión adecuada de los riesgos ASG y para la calibración del riesgo en los procesos estratégicos depende de la evaluación de la materialidad. Los riesgos ASG con mayor materialidad a corto, medio y largo plazo son los del cambio climático (riesgos físicos) y de la lucha para evitarlo (riesgos de transición).

POLÍTICA CORPORATIVA DE GESTIÓN DE RIESGOS DE SOSTENIBILIDAD/ASG

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

Defensa | **Energía** | **Minería**

Infraestructuras | **Agricultura, pesca, ganadería y silvicultura**

Aprobada en marzo de 2024
por el Consejo de Administración

PRINCIPIOS DE ECUADOR

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

23 proyectos financiados

21.141 inversión total

2.025 MM € de participación

OPERACIONES FINANCIADAS

	2024	
	Unidades	MM €
Categoría A[1]	2	296
Categoría B[2]	11	927
Categoría C[3]	10	802
Total	**23**	**2.025**

SERVICIO DE ATENCIÓN AL RIESGO REPUTACIONAL

Servicio interno gestionado por la Dirección de Comunicación y Relaciones Institucionales que contribuye al cumplimiento de la **Política Corporativa de Gestión del Riesgo Reputacional,** prestando apoyo a la red comercial y a otros departamentos corporativos.

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

337 **consultas atendidas**

28 % **consultas relacionadas** con la Política Corporativa de Gestión de Riesgos de Sostenibilidad/ ASG

[1] Proyectos con potenciales impactos ambientales/sociales significativos.
[2] Proyectos con potencial impacto ASG limitado y fácilmente mitigable.
[3] Proyectos con impactos sociales o medioambientales mínimos o sin impacto adverso, incluyendo ciertos proyectos de intermediarios financieros con riesgos mínimos o sin riesgos.

NATURALEZA

/ La biodiversidad y los ecosistemas son clave para el planeta, la economía y el bienestar social, y su degradación y pérdida, así como la escasez de recursos y sus impactos asociados, ponen en riesgo el sustento de la sociedad en general.

Uno de los vectores de impacto directo en la naturaleza es el cambio climático y, en consecuencia, proteger la naturaleza y limitar el calentamiento global son objetivos complementarios.

Para las entidades financieras, **los principales impactos, riesgos y oportunidades relacionados** con la naturaleza **proceden principalmente de su cadena de valor.**

CaixaBank trabaja para reducir el impacto negativo en la naturaleza, preservarla y contribuir a reforzar la biodiversidad y los ecosistemas, a través de:

- Firmante de Principios de Ecuador desde 2007.
- Emisión de bonos verdes, que contemplan proyectos relativos al agua (ODS 6) o al consumo y producción sostenibles (ODS 12).
- Considera las Principales Incidencias Adversas de las decisiones de inversión.

DECLARACIÓN SOBRE NATURALEZA[1]

Establece las grandes líneas de actuación a abordar en los próximos ejercicios.

01 Evaluación de impactos, dependencias y de la materialidad de los riesgos

02 Consideración de la naturaleza en la gestión de los riesgos de sostenibilidad

03 Apoyo a los clientes (soluciones de negocio y *engagement*)

04 Gestión de los impactos operativos (residuos, plásticos, consumo agua, etc.)

05 Formación a la plantilla (foco en equipos especializados)

06 Diálogo activo con grupos de interés (como emisores, regulador, clientes)

07 Participación en iniciativas colaborativas

08 Transparencia y *reporting*

PRINCIPALES ACCIONES EN 2024

- **Elaboración del análisis de materialidad** relativo a los riesgos de sostenibilidad (incluye vectores de impacto en la naturaleza).
- Proyecto piloto orientado a **estimar los riesgos derivados de la naturaleza a los que podrían estar expuestos determinados activos financiados por CaixaBank** (foco en activos para la generación eléctrica renovable).
- **Adhesión a *Partnership for Biodiversity Accounting Financials* (PBAF)** con el propósito de avanzar en la comprensión de los efectos sobre la biodiversidad de sus inversiones y préstamos, así como los riesgos y oportunidades asociados.
- **CaixaBank se ha unido al grupo de consulta de TNFD** en España (liderado por Forética).
- **Convocatoria premios EmprendeXXI:** impulsan la innovación en ámbitos como la preservación de los recursos naturales y la agricultura sostenible.
- **Incorporación de finalidades ligadas a la gestión del agua** en el marco de financiación sostenible.
- Lanzamiento de un piloto de **sesiones de sensibilización y diálogo sobre sostenibilidad** (con foco también en naturaleza) con clientes de **Banca de Empresas.**
- **Revisión de los principios de actuación** en materia de sostenibilidad y declaración cambio climático.
- **Formación a referentes y equipos especializados** más allá de Banca de Empresas.
- **Revisión de la Política Corporativa de Gestión de Riesgos de Sostenibilidad/ ASG** y Principios de actuación de la Política Corporativa de Gestión de Riesgos de Sostenibilidad/ ASG.
- Realizado un ejercicio de *deep-dive* en la cartera de crédito corporativa para **identificar y evaluar los impactos y dependencias más relevantes asociados a los sectores financiados por CaixaBank**. Asimismo, se ha trabajado en la determinación de los riesgos físicos y de transición a los están expuestos dichos sectores.

Hoja de ruta 2024

Se ha seguido la Hoja de Ruta definida en 2024 avanzando en las líneas de actuación, priorizando los ámbitos más materiales.

Identificar los sectores de actuación y vectores de presión en la naturaleza prioritarios para CaixaBank, según su exposición, impactos, riesgos y oportunidades potenciales, para centrar su actuación en estos.

Reforzar el conocimiento interno en esta materia, **a través de la formación y participación en foros externos.**

Avanzar en la **integración de la naturaleza en las políticas de sostenibilidad existentes,** tanto en aquellas más globales como en la Política de Gestión de Riegos de Sostenibilidad/ASG o el marco de financiación sostenible.

Mantener la naturaleza como uno de los ámbitos incluidos en los procesos de diálogo activo con los grupos de interés, en especial con clientes y emisores.

Identificar **nuevas oportunidades de negocio** relacionadas con la protección y mejora de la naturaleza.

Avanzar en la identificación y, en lo posible, obtención de **datos de contrapartes y bases de datos externas** necesarios para avanzar en la evaluación y gestión de los riegos y oportunidades.

[1] Aprobada por el Consejo de Administración en febrero 2024.

TRANSFORMACIÓN DIGITAL

/ Objetivos de Desarrollo Sostenible que cubre este capítulo y contribución de CaixaBank

Institución financiera más innovadora en Europa Occidental 2024 por *Global Finance*

1.368 MM €
Invertidos en desarrollo y tecnología

+ 70 MM €
Invertidos en seguridad de la información

Líder en canales digitales

TECNOLOGÍA 07

EDUCACIÓN DE CALIDAD

- imaginAcademy

TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

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

INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA

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

PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS

- Inversión en seguridad de la información

RELACIÓN **DIGITAL**

CaixaBankNow

CaixaBankNow agrupa todos los servicios digitales de la Entidad bajo un mismo concepto.

DETALLE DE LOS **CLIENTES DIGITALES**

42 % 100 % digital
58 % Omnicanal

5,2 MM **de clientes** se conectan diariamente[1]

73 % Móvil
25 % Móvil+web
2 % Web

2,2 MM **clientes *Top Heavy Users***[2] en España

Innovador Europeo del año (plata) 2024 Qorus

Mejor Entidad de Banca Privada Digital en Europa 2024

Institución financiera más innovadora en Europa Occidental 2024

Mejor Banca Privada en Soluciones Digitales en Portugal 2024

EL CANAL *MOBILE* CLAVE

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

3,4 MM € **de compras realizadas con el móvil**

5,5 MM € **de tarjetas descargadas con el teléfono móvil**

COMERCIALIZACIÓN POR CANALES DIGITALES

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

BPI NET

1 MM **clientes digitales**

0,3 MM **usuarios habituales** en Banca Digital

0,8 MM **usuarios habituales** en BPI App

[1] Volumen diario de clientes personas físicas que se conectan a canales digitales, como media de los últimos 6 meses.
[2] Clientes con más de 130 días con conexión a canales digitales durante 6 meses.

Connecta

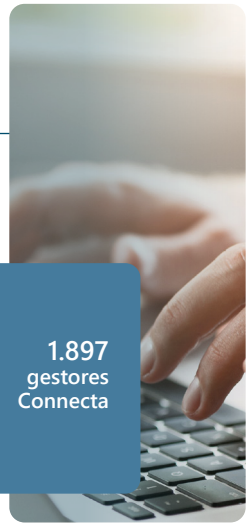
/ Modelo de relación con clientes en remoto.

Un modelo de relación especialmente indicado para aquellos clientes de la Entidad con un perfil digital. **El cliente dispone de un gestor de referencia al que puede dirigir consultas,** con un compromiso de respuesta en 24 horas.

El cliente también puede recibir asesoramiento especializado sobre productos y, si lo desea, realizar la contratación de forma digital.

3,3 MM clientes dentro del modelo de relación Connecta

1.897 gestores Connecta



imagin

Líder entre los jóvenes en España

/ La banca 100 % digital.

3,6 MM de **usuarios**

10,3 MM de **operaciones mensuales de Bizum** a través de imagin

53,6 % de clientes con **ingresos domiciliados**

48,9 % **de los usuarios de imagin** acceden a la *app* más de 3 veces por semana

71,9 MM de **accesos** a la aplicación

AMPLIACIÓN DE LA PROPUESTA DE VALOR DE *IMAGIN*

En 2024 se ha ampliado el portfolio de productos financieros:

- **Broker:** incorporación de los ETF (Exchange Traded Funds) a su catálogo de productos de inversión, ofreciendo a los usuarios una opción accesible y diversificada para iniciarse en el mundo de la inversión, combinando simplicidad, flexibilidad y eficiencia en costes.
- **Huchas automáticas:** se amplían las funcionalidades de las huchas con nuevas opciones inteligentes para fomentar el ahorro de manera sencilla, dando opción a destinar automática-mente un porcentaje de las nóminas de los clientes al ahorro y redondear al alza cada compra realizada con tarjeta, destinando la diferencia a su hucha.
- **Tarjeta viajera:** comercialización de la tarjeta de débito con ventajas para viajar, incluyendo compras en divisa no euro y reintegros internacionales sin comisiones, siendo una palanca clave para la captación de nuevos clientes y el posicionamiento como "mejor tarjeta para viajar" frente a la de los principales neobancos.
- **Seguro de mascotas:** lanzamiento de un seguro de mascotas con una ventaja diferencial, con un chat veterinario 24/7 para que los clientes estén siempre conectados con un profesional.
- **Hipoteca:** lanzamiento de las hipotecas para jóvenes ICO y refuerzo de los convenios con las CC.AA. para ofrecer financiación hasta 90 %.

CONSOLIDACIÓN DE LA PROPUESTA DE VALOR DE *IMAGINTEENS*

***imaginTeens* facilita a los más jóvenes el acceso al mundo financiero, brindándoles autonomía y ayudándolos a dar sus primeros pasos de forma segura.**

Durante 2024 se ha trabajado en consolidar una propuesta de valor específica para el segmento adolescente (12 - 17 años):

- Cuenta sin comisiones
- Tarjeta (débito o prepago) sin comisiones
- *App* propia adaptada a la edad de los menores
- Pago móvil o Bizum (>14 años)

500 mil **clientes entre 12 y 17 años**

1,8 MM **operaciones de Bizum a través de *imaginTeens* desde su lanzamiento (Marzo 2024)**

imagin KIDS

Imaginkids

Para los más pequeños

Una cuenta sin comisiones pensada para que los padres empiecen a ahorrar para el futuro de sus hijos de entre 0 y 11 años.

SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

/ Más de 70 MM € invertidos en seguridad de la información en el Grupo CaixaBank.

EQUIPO CORPORATIVO

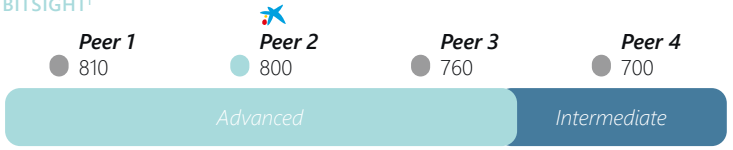
106
empleados dedicados a la seguridad del Grupo

136
Certificaciones de los empleados del equipo

59 %
Externalización

BENCHMARKS

BITSIGHT[1]



	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

DEFENSA ACTIVA

TIBER-EU

4
Ejercicios de *Red Team* al año basados en el *FRAMEWORK TIBER-EU*. Pioneros con programa de *Bug-Bounty*, programa de recompensa en el descubrimiento de fallos y vulnerabilidades

100 %
Cumplimiento del plan de pruebas de los IRM (*Incident Response Management*)

CULTURA DE SEGURIDAD

INFOPROTECT. Think safely

98 %
Plantilla que ha realizado el **curso de seguridad**

9
Simulacros de *phishing* por empleado

75 %
0-Clickers en campaña de ***phishing***

Envío
De *newsletter* con contenidos de seguridad y prevención contra el fraude

Podcast
Con infografías y videos *reels* sobre **casos reales de ciberestafas**

Evento
Para familias de clientes y empleados para fomentar la **concienciación en seguridad y la prevención del fraude**

Certificaciones

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

FIRST | CSIRT.es | ens | AUTHORIZED TO USE CERT | ISO 27001

INICIATIVAS

REWIRE (2020–2024)
Desarrollo de una estrategia europea de formación y certificación en ciberseguridad, donde CaixaBank aporta la visión del sector financiero para alinear necesidades de mercado con ofertas formativas.

ATLANTIS (2022–2025)
Fortalecer la resiliencia de infraestructuras críticas ante ataques complejos. CaixaBank lidera un piloto financiero promoviendo cooperación internacional y ciberinteligencia.

EMERALD (2023–2026)
Transformación de la certificación en la nube mediante Certificación como Servicio (CaaS). CaixaBank liderará casos de uso para la certificación continua de servicios *multicloud*.

INTERSOC (2024–2026)
Mejora de recolección y automatización de ciberinteligencia, incluyendo *Offensive Security* con IA generativa para herramientas de penetración y *Red Team*.

AI4CYBER (2022–2025)
Ecosistema de ciberseguridad basado en IA y *Big Data*. CaixaBank lidera un piloto para mejorar detección de anomalías, uso de IA generativa y tiempos de respuesta ante incidentes.

GREEN.DAT.AI (2023–2025)
Desarrollo de servicios de IA energéticamente eficientes para análisis de datos. CaixaBank lidera un piloto para mejorar la detección de fraudes mediante IA explicable y evitar sesgos.

NG-SOC (2024–2026)
Optimización de capacidades de SOC con IA para detección de ataques, automatización de respuesta y colaboración con otros SOC europeos.

PIQASO (2025–2027)
Desarrollo de soluciones criptográficas postcuánticas. CaixaBank liderará un caso de uso para garantizar la seguridad en transacciones móviles ante ataques cuánticos.

[1] *Rating* externo de *Bitsight* (escala 900-0).
[2] CNPIC Informe Ciberresiliencia 2024.
[3] Ciberejercicios Multisectorial 2023 ISMS Forum.
[4] *Dow Jones Sustainability Index (DJSI) 2024. Information Security.* Véase apartado Índices y *ratings* ASG.
Nota: CaixaBank y BPI obtuvieron la misma nota (800).

EFICIENCIA Y DIGITALIZACIÓN

/ 1.368 MM € invertidos en desarrollo y tecnología en el Grupo CaixaBank.

INFRAESTRUCTURA TECNOLÓGICA

Se dispone de 3 Centros de Proceso de Datos (CPD) de altas prestaciones que cubren las necesidades del negocio.

4,1 MM
Calidad y resiliencia
Indicador CSF
Objetivo 2024: **>4**

275.229 MM €
De transacciones procesadas

~33.000
Transacciones por segundo

1.788
Aplicaciones gestionadas en la nube interna

~88 %
Incidencias relevantes resueltas en menos de 4 horas

PLAN ESTRATÉGICO IT

Completada la ejecución de las 9 líneas de actuación del Plan Estratégico de IT 2022-2024, alcanzando un grado de consecución global de objetivos superior al 94 %.

Diseñado e iniciado el nuevo Plan Estratégico 2025-2027 que permitirá abordar una profunda evolución de los procesos, operaciones y tecnología de una manera coordinada.

100 %
Plantilla de CaixaBank *Tech* con formación *Agile*
Objetivo 2024: 80 %

DATA-DRIVEN

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

15.868
Métricas certificadas en *DataPool*

26 TB
Datos gestionados diariamente

JOURNEY TO CLOUD

CloudNow es el programa de evolución de los sistemas CaixaBank hacia la *cloud* pública.

18,9 MM €
Ahorros *CloudNow*
PE 2022-2024,
Objetivo 2024: 8,5 MM €

33 %
Absorción *Cloud*
PE 2022-2024,
Objetivo 2024: 32 %

ACUERDOS Y ALIANZAS

ACUERDO CON UIPATH

En el contexto del **desarrollo de automatizaciones mediante robots** se ha utilizado desde 2017 uno de los productos líderes en el mercado, que es la suite de herramientas de UiPath. Acuerdo con una vigencia de 5 años a partir de 2025 y centraliza las licencias para el Grupo CaixaBank.

ACUERDO CON SALESFORCE

Acuerdo estratégico para reforzar el compromiso de CaixaBank con la **innovación y la excelencia en la relación con el cliente,** con una duración de **5 años,** que marca un hito significativo en la transformación digital y permitirá:

- el impulso de la **Inteligencia Artificial** en la relación con el cliente
- la potenciación de la hiperconectividad y acceso al dato
- la simplificación de las **soluciones de Marketing Digital**

ACUERDO FUJITSU/NCR

Nuevo **acuerdo de mantenimiento de cajeros** con Fujitsu y NCR con vigencia desde 2025 a 2029.
Los nuevos SLA son diarios (incluyendo fines de semana y festivos) y se miden por punto de servicio, teniendo en cuenta parámetros como número de cajeros en el punto de servicio, proximidad de otros puntos de servicio y tramos horarios con mayor uso de los cajeros.

ACUERDO CON ADOBE

Renovación del acuerdo con Adobe relacionado con el mundo de la **personalización y analítica de canales,** y que permitirá:

- un aumento del número de *Dashboards* de seguimiento en el impacto de los productos digitales dentro de los canales
- una mejora en la capacidad de personalización, A/B *Testing* y CRO y CXO

IMPLANTACIÓN DE NUEVAS TECNOLOGÍAS

La adopción de la Inteligencia Artificial sigue siendo estratégica para ofrecer servicios escalables y robustos a clientes y empleados, y optimizar los servicios financieros con la tecnología. Finalizados distintos proyectos relacionados con la Inteligencia Artificial (IA):

- En el **marco del programa GalaxIA**, implantados y desplegados en producción 5 casos de uso: Noa empleados, SAC, *Contact Center*, Muro y Generación de código. Asimismo, iniciado el desarrollo de 4 nuevos casos de **IA Generativa:** asistente en la contratación de tarjetas en la *app*, disputas de pagos, *FinCrime Hub* y Colectivos.
- **Desarrollo *in-house* de nuevos casos de uso en la plataforma propia de Inteligencia Artificial *Document AI*,** una solución para el procesamiento inteligente de documentos que aporta grandes eficiencias de coste a CaixaBank.
- **Desarrollo de la plataforma para la industrialización de aplicaciones IA**, que incluye una "*model store*" para tener un registro centralizado de los modelos IA utilizados, herramientas para gestionar el ciclo de vida de modelos de IA Gen (LLM), una plataforma de monitorización del *drift* o la explicabilidad de modelos y un *framework* para estandarizar la ejecución de modelos.
- Despliegue de la primera fase del **nuevo buscador en la *app* de clientes**, que ofrece una mejorada *user experience* e incorpora capacidades de búsqueda inteligente como la búsqueda semántica sobre las FAQ, con el tiempo de búsqueda por debajo del 0,5 segundos y predicción *online* de los resultados a medida que el usuario va escribiendo.
- **Implantación de mejoras en el asistente del *Contact Center* telefónico de clientes** que han permitido incrementar la absorción de llamadas, superando el 30 % en 2024, con un ahorro de más de 5 MM €. Dichas mejoras incluyen nuevas operativas automatizadas, mejoras en los flujos de diálogo o contextualización del cliente.

+2 MM
Número de páginas procesadas/día

280
Tipos de documentos gestionados

9,3 MM
Número total de llamadas a LLM

5 MM
Propuestas (conversaciones, borradores, resúmenes, etc.) realizadas con IA Generativa

ANEXOS

AA

EMISIÓN DE BONOS PROPIOS

BONOS SOCIALES

/ En el mes de septiembre de 2024, **CaixaBank emitió 1 bono social por importe de 1.250 MM €.**

IMPACTO BONOS SOCIALES

Cartera social a 31 de diciembre de 2023

Vivienda asequible

19 MM € (0,2 %)

Generación de empleo, incluido a través de los efectos potenciales de la financiación de las pymes y la microfinanciación

4.614 MM € (57,4 %)

Acceso a servicios esenciales (salud, educación, formación profesional)

1.548 MM € (19,2 %)

510 MM € (6,3 %)

125 MM € (1,6 %)

Avance socioeconómico y empoderamiento

1.026 MM € (12,8 %)

200 MM € (2,5 %)

IMPACTO BONOS SOCIALES

En julio de 2024 se publicó **el 5.º informe de impacto de los bonos sociales**[1].

75 millones de euros en préstamos totales en zonas con puntuaciones de nivel alto y moderado-alto en el Índice de Impacto Social Potencial Territorial, lo que representa el **79** % del total de fondos desembolsados a instituciones sin ánimo de lucro y benéficas.

509,6 miles de beneficiarios de préstamos recibidos por instituciones sin fines de lucro y de beneficencia.

19 préstamos otorgados para facilitar la construcción de proyectos de vivienda social.

939 viviendas sociales como resultado de la financiación de la cartera.

El **97** % de los beneficiarios de préstamos afirman que la financiación les ha ayudado a alcanzar sus objetivos.

El **90** % de los beneficiarios de préstamos afirman que el préstamo ha sido extremadamente o muy importante para ellos.

El **77** % de los beneficiarios de préstamos afirman que la financiación ha tenido un impacto positivo en sus vidas.

145 millones de euros dirigidos a familias que viven en zonas rurales y de baja densidad.

12.214 camas en hospitales públicos y centros de salud que han sido respaldadas por préstamos.

68.956 profesionales médicos que complementan su formación vía la financiación.

1.704 equipos médicos y material financiado.

9,4 millones de residentes que viven en el área de influencia de hospitales y centros de salud financiados.

24.492 estudiantes matriculados en centros educativos que reciben directamente financiación crediticia.

2.896 familias beneficiadas con préstamos para buscar oportunidades educativas adicionales.

22 centros educativos beneficiarios de financiación.

743 millones de euros en préstamos totales en zonas con puntuaciones de nivel alto y moderado-alto en el Índice de Impacto Social Potencial Territorial, lo que representa el **72**% del total de fondos desembolsados a empresas propiedad de mujeres.

61 millones de euros destinados a empresas propiedad de mujeres que viven en zonas rurales y de baja densidad.

4.000 millones de euros en préstamos totales en zonas con puntuaciones de nivel alto y moderado-alto en el Índice de Impacto Social Potencial Territorial, lo que representa el **87**% del total de fondos desembolsados a autónomos, microempresas y pymes.

El **94**% de los beneficiarios de préstamos por cuenta propia han mejorado o mantenido su calidad de vida desde que recibieron el préstamo.

6.625 millones de euros al PIB de España (cada 1 millón de euros de financiación de préstamos contribuyó con **1,44** millones de euros en impactos directos e indirectos a la economía española).

El **58**% de las micro, pequeñas y medianas empresas reportan una mayor fortaleza empresarial desde que recibieron el préstamo, mientras que el **85**% reporta estabilidad o crecimiento empresarial.

294 millones de euros en préstamos dirigidos a empresas de zonas rurales y de baja densidad, que beneficiaron a **8.585** prestatarios y representaron **11.102** préstamos individuales.

El **13**% de los préstamos se asignaron a empresas dentro de los primeros tres años de su lanzamiento, mejorando sus posibilidades de sobrevivir y crecer.

Se crearon o mantuvieron **49.699** puestos de trabajo gracias a la financiación de los préstamos incluidos en la Cartera Social (por cada 1 millón de euros de ingresos del préstamo se crearon o mantuvieron 11 puestos de trabajo).

[1] https://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank_com/Estaticos/PDFs/Accionistasinversores/CaixaBank_SocialBonds_Report_Dec23.pdf

BONOS VERDES

/ En 2024 CaixaBank emitió 2 bonos verdes: uno en febrero por importe de **1.250 MM €** y otro en el mes de marzo por importe de **300 MM CHF.**

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

IMPACTO BONOS VERDES

Cartera verde a 31 de diciembre de 2023

- **6,4 MM € (64 %)** energías renovables
- **2,5 MM € (25 %)** edificios energéticamente eficientes
- **0,58 MM € (6 %)** transporte limpio y eficiente
- **0,45 MM € (5 %)** gestión de aguas residuales

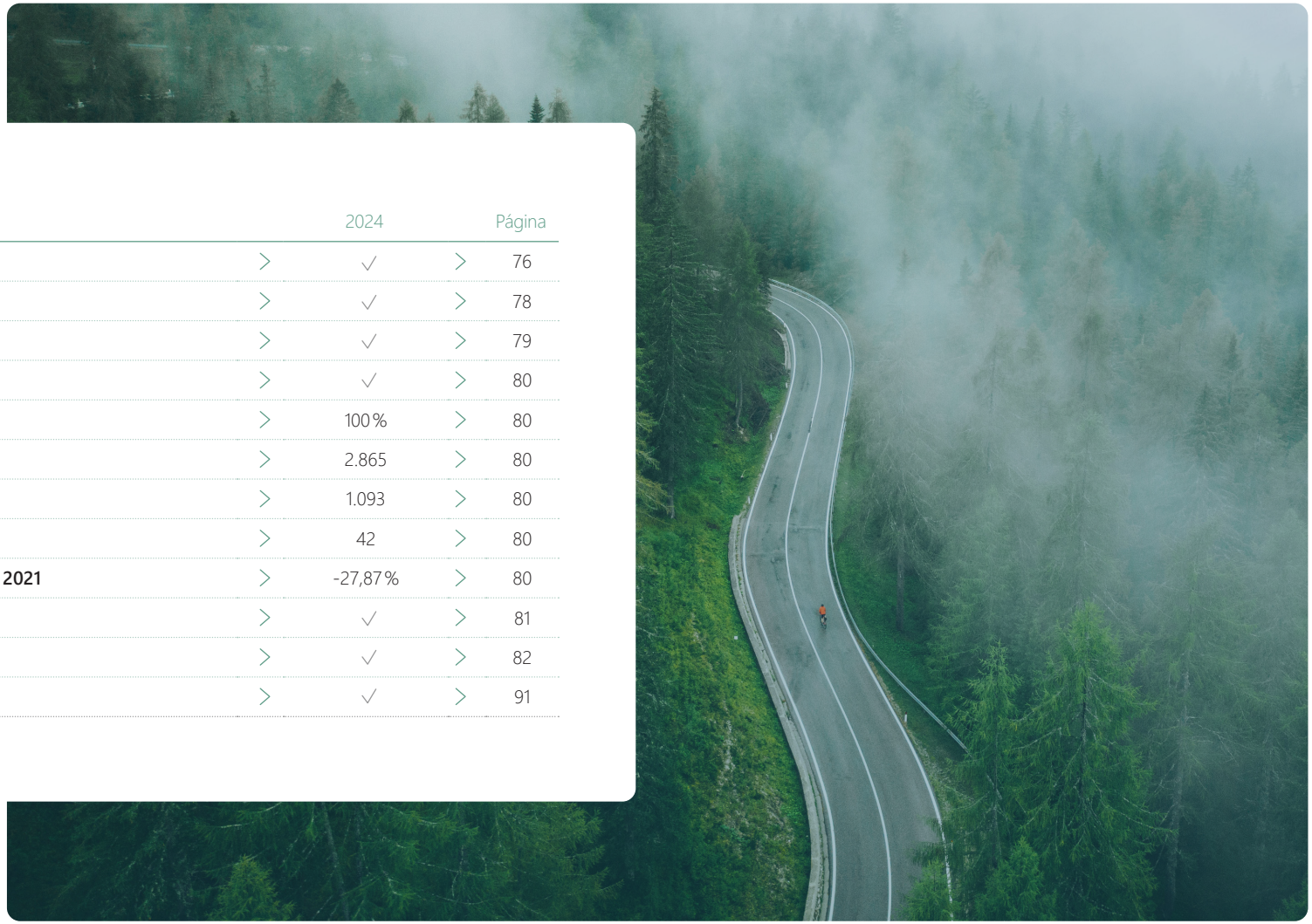
Los fondos captados entre los dos bonos emitidos en 2024 se han destinado a financiar proyectos que impulsan cuatro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS):

- **Disponibilidad del agua,** su gestión sostenible y saneamiento
- Garantizar el acceso a una **energía asequible, segura, sostenible y moderna**
- **Edificios energéticamente eficientes**
- **Sistemas de transporte sostenible**

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

INDICADORES CLASIFICADOS SEGÚN ASG

CRITERIO ASG AMBIENTAL



Indicadores destacados	2024	Página
Cambio climático	✓	76
Plan de gestión medioambiental 2022 - 2024	✓	78
Huella de carbono operativa del grupo CaixaBank	✓	79
Dimensiones del plan de movilidad sostenible	✓	80
Energía eléctrica consumida de origen renovable certificado	100 %	80
Oficinas motorizadas	2.865	80
Oficinas telegestionadas	1.093	80
Edificios motorizados y telegestionados	42	80
Reducción del consumo de energía eléctrica respecto al año 2021	-27,87 %	80
Gestión de los riesgos ASG	✓	81
Naturaleza	✓	82
ANEXOS: Emisión de bonos verdes	✓	91

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

CRITERIO ASG SOCIAL

Indicadores destacados	2024	Página
Programa Incorpora de inserción laboral de la Fundación "la Caixa"	165	7
Puestos de trabajo creados con el apoyo a emprendedores a través de MicroBank	32.245	7
Nuevos negocios iniciados con el soporte financiero recibido	9.541	7
Total oficinas red España	3.825	9
Oficinas *Retail* España	3.570	9
Oficinas Centros de Empresas España	153	9
Oficinas Banca Privada España	87	9
Oficinas *Institucional Banking* España	14	9
Oficinas *Corporate Banking* España	1	9
Total oficinas red Portugal	303	9
Oficinas *Retail* Portugal	261	9
Oficinas Banca Empresas Portugal	29	9
Oficinas Banca *Premier*/Privada Portugal	13	9
Poblaciones españolas en las que CaixaBank está presente	2.234	9
Ciudadanos que disponen de una oficina en su municipio (España)	92 %	9
Presencia en las poblaciones de más de 5.000 habitantes en España	99 %	9
Poblaciones españolas en las que CaixaBank es la única entidad con modelo de oficina bancaria	459	9
Poblaciones portuguesas > 5.000 habitantes con presencia de BPI	60 %	9
Oficinas *Retail* en España por CC.AA.	✓	10
Oficinas centros *Store Retail*	698	10
Oficinas centros *Store Premier*	85	10
Oficinas centros *Store* Pymes	73	10
Oficinas centros *Store* Negocios	70	10
Oficinas CENTROS *ALL IN ONE*	10	10
Oficinas rurales en poblaciones de <10.000 habitantes	1.403	10
Poblaciones atendidas con oficinas móviles "Ofibuses"	1.294	10

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

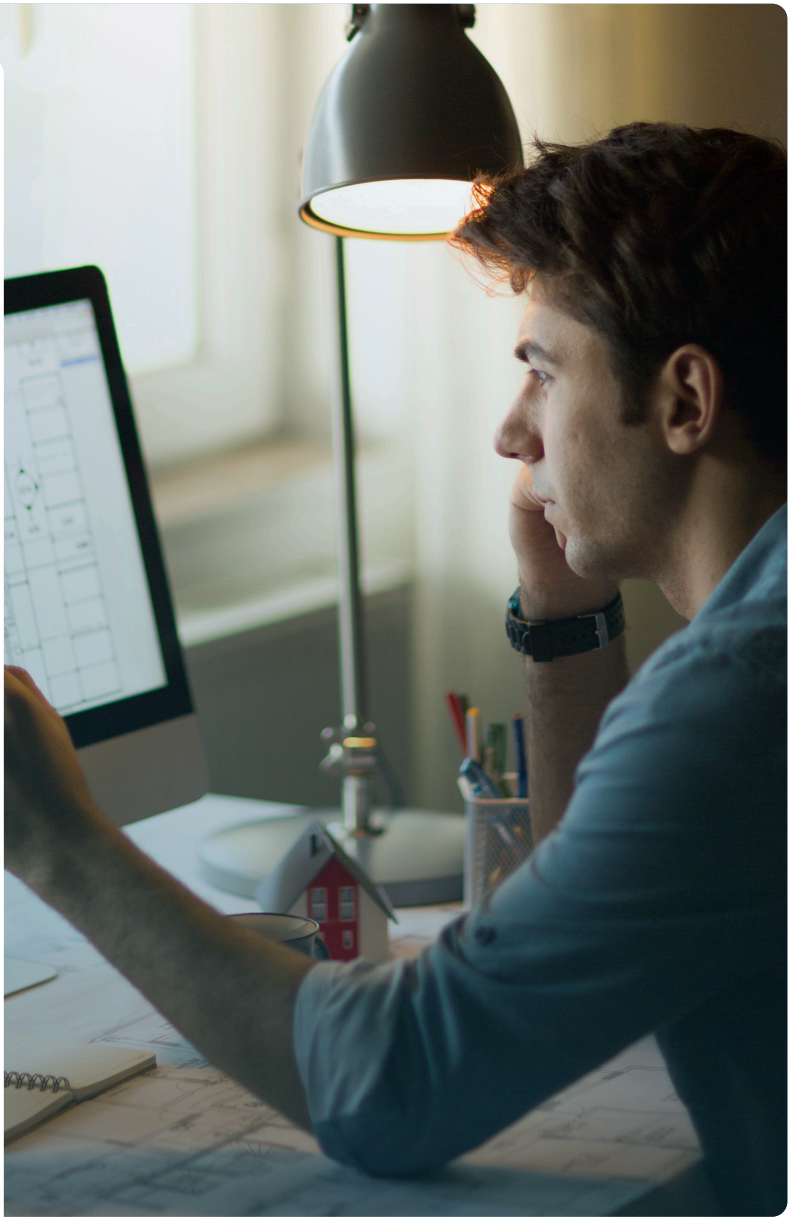
CRITERIO ASG SOCIAL

Indicadores destacados	2024	Página
Cajeros automáticos en España	11.137	11
Cajeros automáticos en Portugal	1.233	11
Oficinas de representación	17	11
Sucursales internacionales	7	11
Spanish desks	2	11
Indicadores principales de *DayOne*	✓	16
Indicadores principales de HolaBank	✓	16
NPS transaccional *Retail* Connecta	81,60 %	18
NPS transaccional Banca Pymes	91,50 %	18
NPS transaccional *Retail*	74,90 %	18
NPS transaccional Banca Empresas	91,90 %	18
NPS transaccional Banca Privada	97,30 %	18
IE Instituciones	94,4	18
IE Corporaciones	93	18
Encuestas NPS transaccionales enviadas	3,1 MM/Mes	18
Comentarios recibidos encuestas transaccionales	1,3 MM	18
IE Particulares BPI	88,3	18
IE *Premier* BPI	87,4	18
Close the Loop gestión	84,80 %	18
Close the Loop mejora	6,3 p.p.	18
Reclamaciones recibidas (Servicio de Atención al Cliente)	✓	19
Gestión de las reclamaciones (Servicio de Atención al Cliente)	✓	19
Total empleados Grupo CaixaBank	46.014	22
% Hombres empleados Grupo CaixaBank	43,90 %	22
% Mujeres empleadas Grupo CaixaBank	56,10 %	22
Total empleados CaixaBank España	41.304	22

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

CRITERIO ASG SOCIAL

Indicadores destacados	2024	Página
Total empleados CaixaBank Portugal	4.426	22
Total empleados CaixaBank Resto	284	22
Mujeres en posiciones directivas en CaixaBank	43,4 %	22
Mujeres en el Consejo de Administración	40,0 %	22
Plantilla del Grupo CaixaBank adherida a algún convenio colectivo	100%	22
Empleados con discapacidad en el Grupo CaixaBank	650	22
Brecha salarial de Grupo CaixaBank	1,00 %	22
Inversión en formación en CaixaBank	15,4 MM €	23
Horas de formación	2.992.780	23
Formación *online*	92,50 %	23
Formación presencial	7,50 %	23
Horas de formación por empleado	65,9	23
Personas que han realizado formación	100,00 %	23
Profesionales de CaixaBank certificados en MiFID II	31.990	23
Profesionales de CaixaBank certificados en la Ley de Crédito Inmobiliario	31.813	23
Empleados certificados en *Insurance Distribution Directive* (IDD)	33.146	23
Empleados con bonus vinculado a la formación	42.295	23
Educa	✓	26
Balance positivo	✓	26
imaginAcademy	✓	26
Aula	✓	26
elBulliFoundation	✓	26
CaixaBank *Research*	✓	27
CaixaBank *Talk*	✓	27
Voluntariado CaixaBank	✓	27
Accion social CaixaBank	✓	28



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

CRITERIO ASG SOCIAL

Indicadores destacados	2024	Página
Accion social BPI	✓	30
CaixaBank Dualiza	✓	34
"Mujeres en plantilla CaixaBank por primera vez"	56,1%	35
Empleados con discapacidad	650	35
Diversidad funcional	✓	35
Diversidad LGTBIQ+	✓	35
Diversidad de género	✓	37
Diversidad cultural	✓	37
Diversidad divulgación	✓	38
Oficinas accesibles CaixaBank	89%	39
Oficinas donde se han eliminado barreras en España y Portugal	18	39
Cajeros accesibles en España	100%	39
Vivienda social	✓	40
SACH	✓	40
MicroBank: número de microcréditos y otros préstamos con impacto social	233.603	67
MicroBank: volumen de microcréditos y financiación con impacto social	2.066 MM €	67
MicroBank: entidades activas colaboradoras	268	67
Microcréditos Familiar	✓	68
Microcréditos Negocios	✓	68
MICROBANK *ACADEMY*	✓	68
Otra financiación con impacto social	✓	69
Clientes vulnerables de Cuentas de Pago Básicas	362.728	70
Atención colectivo sénior	✓	70
Proyecto de Valor Social: importe recaudado para diferentes causas sociales	1,3 MM €	74
GAVI: empresas que participan ya en el programa	5.500	74
Clientes digitales Portugal	1 MM	84

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

CRITERIO ASG SOCIAL

Indicadores destacados	2024	Página
Clientes digitales España	12,1 MM	84
Clientes 100 % digital	42 %	84
Clientes Omnicanal	58 %	84
Clientes *Web*	2 %	84
Clientes *Mobile*	73 %	84
Clientes *Mobile+Web*	25 %	84
Clientes *Top Heavy Users*	2,2 MM	84
Clientes que se conectan diariamente	5,2 MM	84
Volumen de compras realizadas con el móvil	3,4 MM €	84
Tarjetas descargadas en el teléfono móvil	5,5 MM €	84
Usuarios habituales de Banca Digital	0,3 MM	84
Usuarios habituales en BPI App	0,8 MM	84
Connecta: clientes	3,3 MM	85
Connecta: gestores	1.897	85
Imagin: usuarios	3,6 MM	85
Imagin: operaciones mensuales de Bizum	10,3 MM	85
Imagin: accesos a la *app*	71,9 MM	85
Imagin: usuarios que acceden a la *app* más de 3 veces por semana	48,90 %	85
Imagin: clientes con ingresos domiciliados	53,60 %	85
IMAGINTEENS	✓	85
Imaginkids	✓	85
ANEXOS: Emisión de bonos sociales	✓	90

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

CRITERIO ASG GOBERNANZA

Indicadores destacados	2024	Página
Aportación directa e indirecta al PIB español	18.872 MM €	6
% Aportación directa e indirecta al PIB español	1,18 %	6
Aportación directa e indirecta al PIB portugués	1.613 MM €	6
% Aportación directa e indirecta al PIB portugués	0,56 %	6
Valor añadido bruto de CABK sobre el sector financiero y de seguros	16,00 %	6
Valor añadido bruto de BPI sobre el sector financiero y de seguros	7,00 %	6
Tributos pagados y recaudados de terceros (España)	6.151 MM €	6
Resultado atribuido al Grupo	5.787 MM €	6
Contribución extraordinaria al sector bancario (Portugal)	27 MM €	6
"Prestación patrimonial DTA monetizables"	129 MM €	6
Tributos recaudados en nombre de terceros	2.559 MM €	6
Tributos indirectos	2.215 MM €	6
Seguridad Social	694 MM €	6
Tributos directos	683 MM €	6
Recursos de clientes España	685.365 MM €	12
Activos totales España	631.003 MM €	12
Créditos a la clientela brutos España	361.214 MM €	12
Cuotas en España	✓	12
Cuotas Portugal	✓	12
Indicadores principales de Banca Particulares	✓	13
Indicadores principales de Banca *Premier*	✓	13
Indicadores principales de Negocio	✓	13
Indicadores principales de Banca Privada	✓	14
Indicadores principales de *CIB & International Banking*	✓	14
Indicadores principales de Banca Empresas	✓	14
Indicadores principales de AgroBank	✓	15

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

CRITERIO ASG GOBERNANZA

Indicadores destacados	2024	Página
Clientes Grupo CaixaBank	20,3 MM	18
Clientes CaixaBank	18,5 MM	18
Clientes BPI	1,8 MM	18
Porcentaje participación *free float* de gestión	49,9 %	20
Porcentaje participación Fundación "la Caixa"	31,2 %	20
Porcentaje participación FROB	18,0 %	20
Porcentaje participación autocartera, consejeros y otros accionistas con representación en el Consejo	0,8 %	20
***Free float* - Institucionales internacionales**	64,1 %	20
***Free float* - Institucionales nacionales**	7,9 %	20
***Free float* - Minoristas**	26,8 %	20
***Free float* - Empleados**	1,3 %	20
Accionistas	555.620	20
Capitalización bursátil	37.269 MM €	20
Programas de recompra de acciones	✓	20
Dividendo	0,4352 €/acción	20
***Pay-out* efectivo dividendo 2024**	53,5 %	20
Accionistas informados mensualmente a través de la *newsletter* Accionistas	216.650	21
Accionistas asistentes en los encuentros corporativos	2.576	21
Reuniones del Comité Consultivo de Accionistas	4	21
***Free float* institucional en manos de inversores extranjeros**	72,0 %	21
Informes de analistas publicados sobre CaixaBank, incluyendo sectoriales	219	21
Proveedores activos	2.305	24
Facturado por proveedores al Grupo CaixaBank	3.036 MM €	24
Proveedores locales en España	81 %	24
Nuevos proveedores activos	191	24
Periodo medio de pago de los proveedores	12,6	24

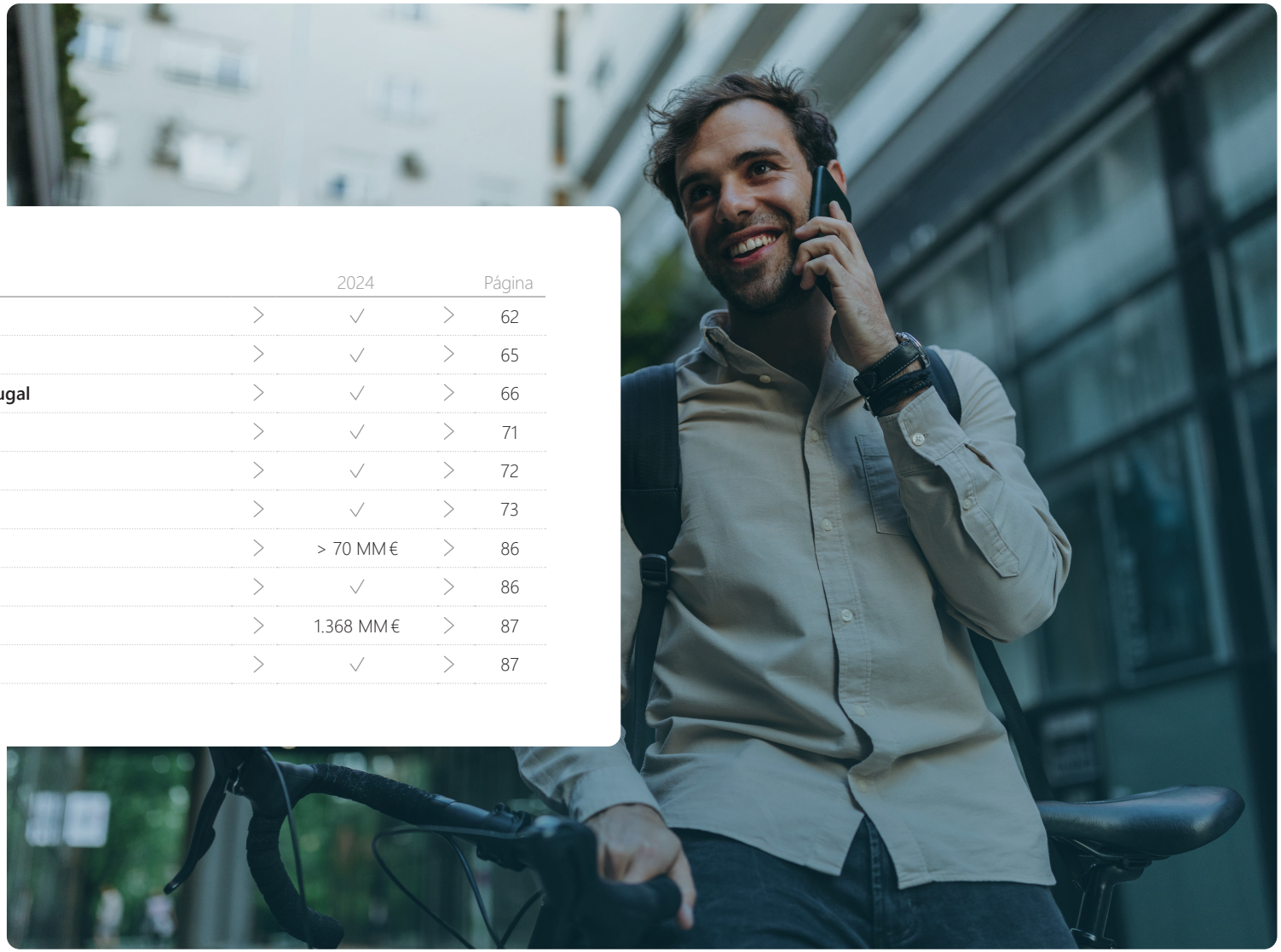
✓ Conjunto de indicadores relativos al ámbito correspondiente disponibles en la página indicada.

CRITERIO ASG GOBERNANZA

Indicadores destacados	2024	Página
Volumen adjudicado a CEE	5,7 MM €	24
Procesos negociados a través de negociación electrónica	1.383	24
Volumen de negociación electrónica	1.550 MM €	24
Puestos de trabajo generados a través del efecto de compras a proveedores - España	68.777	24
Puestos de trabajo generados a través del efecto de compras a proveedores - Portugal	8.458	24
Proveedores que han aportado certificados en materia social y medioambiental	688	25
Proveedores activos en perímetro de Compras con el máximo nivel de homologación	1.551	25
Auditorías realizadas incluyendo todas las categorías de compras	34	25
***Engagement* con clientes**	✓	41
***Engagement* con accionistas e inversores**	✓	41
***Engagement* con empleados**	✓	41
***Engagement* con proveedores**	✓	41
Plan Director de Sostenibilidad 2022-2024	✓	43
Gobernanza de la sostenibilidad	✓	44
Principales políticas y principios de ética e integridad	✓	45
Principales Comités	✓	46
Comité de Transparencia: productos/servicios analizados	266	46
Comité de Transparencia: sesiones celebradas	23	46
Comité de Transparencia: productos/servicios denegados en primera instancia	6	46
Canal de Consultas y Canal de Denuncias	✓	47
Adhesiones y alianzas	✓	48
Índices y *ratings* de sostenibilidad	✓	51
Objetivos de Desarrollo Sostenible	✓	53
Estudio de materialidad y ODS	✓	59
Reconocimientos 2024	✓	60
Movilización de la financiación sostenible en España	✓	62

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

CRITERIO ASG GOBERNANZA



Indicadores destacados	2024	Página
Financiación sostenible CaixaBank	✓	62
Intermediación sostenible CaixaBank	✓	65
Movilización de la financiación sostenible - negocio en Portugal	✓	66
Inversión responsable	✓	71
VidaCaixa	✓	72
CaixaBank Asset Management	✓	73
Invertidos en seguridad de la información Grupo CaixaBank	> 70 MM €	86
Principales indicadores seguridad de la información	✓	86
Inversión en desarrollo y tecnología Grupo CaixaBank	1.368 MM €	87
Principales indicadores eficiencia y digitalización	✓	87

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

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