

# \_Indicadors clau

		2023	2022	2021	Llei 11/2018, d'informació no financera i diversitat	GRI (Global Reporting Initiative)	SASB (Sustainability Accounting Standard Board)	ODS (Objectius de Desenvolupament Sostenible)
<b>Materialitat</b>								
Temes materials (rellevància alta i mitjana)	u.	22	20	26	✓	2-29; 3-1; 3-2		
Consultes efectives realitzades	u.	2.624	3.289	2.959		2-29; 3-1; 3-2		
Clients	u.	1.004	717	800		2-29; 3-1; 3-2		
Empleats	u.	550	1.165	1.314		2-29; 3-1; 3-2		
No clients	u.	504	n.d.	n.d.		2-29; 3-1; 3-2		
Accionistes minoristes	u.	341	1.197	800		2-29; 3-1; 3-2		
Proveïdors	u.	138	157	n.d.		2-29; 3-1; 3-2		
Directius del Grup	u.	35	38	n.d.		2-29; 3-1; 3-2		
Experts i analistes	u.	18	15	45		2-29; 3-1; 3-2		
Representants BPI	u.	18	n.d.	n.d.		2-29; 3-1; 3-2		
Societat i mitjans BPI	u.	16	n.d.	n.d.		2-29; 3-1; 3-2		
<b>Govern corporatiu</b>								
Recomanacions de Bon Govern (CNMV) - Compliment íntegre	u.	59	59	57		2-29		
Recomanacions de Bon Govern (CNMV) - Compliment parcial	u.	4	4	5		2-29		
Recomanacions de Bon govern (CNMV) - No es compleixen	u.	0	0	1		2-29		
Quòrum Junta General d'Accionistes (JGA) (Ordinària)	%	76,6%	76,1%	75,4%		2-29		
Aprovació mitjana dels punts de l'ordre del dia de la JGA	%	92,0%	94,8%	92,4%		2-29		
Consellers Independents	%	60,0%	60,0%	60,0%		2-29		
Dones al consell	%	40,0%	40,0%	40,0%		2-29; 405-1		
Assistència mitjana a les sessions del Consell	%	99%	98%	98%		2-29		
Consellers - Termini mitjà d'acompliment en el càrrec	anys	5,2	5,0	4,0		2-29		
Consellers independents - Termini mitjà d'acompliment en el càrrec	anys	5,1	5,4	4,4		2-29		
Remuneració mitjana dels Consellers - Homes <sup>1</sup>	milers €	188	173	143	✓	405-2		
Remuneració mitjana dels Consellers - Dones <sup>1</sup>	milers €	205	197	143	✓	405-2		

<sup>1</sup>.No inclou la remuneració derivada de càrrecs diferents dels propis de representació del Consell d'Administració de CaixaBank, S.A.

# \_Indicadors clau

		2023	2022	2021	Llei 11/2018, d'informació no financera i diversitat	GRI (Global Reporting Initiative)	SASB (Sustainability Accounting Standard Board)	ODS (Objectius de Desenvolupament Sostenible)
<b>Acció i estructura accionarial</b>								
Cotització acció a tancament període	€/ac	3,726	3,672	2,414				
Capitalització borsària	M€	27.450	27.520	19.441				
Percentatge participació Fundació "la Caixa"	%	31,9%	30,0%	30,0%				
Percentatge participació FROB	%	17,3%	16,1%	16,1%				
Percentatge participació Autocartera, Consellers i altres accionistes amb representació al Consell	%	1,8%	7,0%	0,1%				
Percentatge participació <i>Free float</i> de gestió	%	48,9%	46,8%	53,7%				
<i>Free float</i> - Minoristes	%	28,1%	28,1%	28,0%				
<i>Free float</i> - Institucionals (Nacionals i Internacionals)	%	70,5%	70,5%	70,3%				
<i>Free float</i> - Empleats	%	1,4%	1,5%	1,7%				
Accionistes	u.	590.313	617.806	663.457				
Remuneració accionista de l'exercici <sup>1</sup>	€/ac	0,39	0,23	0,15				



<sup>1</sup>. Dividend amb càrrec a l'any anterior.

# \_Indicadors clau

		2023	2022	2021	Llei 11/2018, d'informació no financera i diversitat	GRI (Global Reporting Initiative)	SASB (Sustainability Accounting Standard Board)	ODS (Objectius de Desenvolupament Sostenible)
<b>Posicionament comercial</b>								
<b>Clients</b>	M	20,1	20,2	20,7	✓	2-6		8
Clients Espanya	M	18,2	18,3	18,9	✓	2-6		8
Clients Portugal	M	1,9	1,9	1,9	✓	2-6		8
<b>Quotes de mercat a Espanya</b>								
Penetració de clients particulars	%	41,0%	41,9%	43,0%		2-6		8
Penetració de clients particulars com a 1ª entitat	%	30,0%	31,5%	32,0%		2-6		8
Penetració autònoms espanyols	%	44,0%	41,6%	44,3%		2-6		8
Penetració comerços (facturació <1 M€)	%	31,3%	31,5%	32,3%		2-6		8
Crèdits a llars i empreses	%	23,5%	24,0%	24,2%		2-6		8
Crèdits a empreses	%	23,5%	23,8%	23,7%		2-6		8
Crèdit finalitat vivenda	%	24,8%	25,6%	25,9%		2-6		8; 10
Dipòsits a llars i empreses	%	24,7%	24,7%	25,2%		2-6		8
Planes de pensiones	%	34,0%	34,0%	33,9%		2-6		8
Fons d'inversió	%	23,6%	24,5%	24,5%		2-6		8; 12
Assegurances de vida-risc	%	26,0%	23,2%	23,3%		2-6		8
Assegurances de salut <sup>1</sup>	%	30,6%	28,9%	28,9%		2-6		3
Facturació targetes	%	31,1%	31,4%	32,7%		2-6		8; 9
Facturació TPV's	%	30,9%	31,5%	36,7%		2-6		8; 9
Domiciliació pensions	%	34,3%	34,2%	33,7%		2-6		8
Assegurances d'estalvi <sup>2</sup>	%	36,5%	35,5%	34,7%		2-6		8
Estalvi a llarg termini <sup>2,3</sup>	%	29,3%	29,7%	29,5%		2-6		8

<sup>1</sup>. Dades a setembre del 2023.

<sup>2</sup>. S'hi inclou la cartera de Sa Nostra Vida a la dada de 2022. Fusionada a 2023 per VidaCaixa.

<sup>3</sup>. Quota combinada de fons d'inversió, plans de pensions i assegurances d'estalvi. Dada d'assegurança d'estalvi del sector, estimada a partir de l'evolució total assegurances de vida.

# \_Indicadors clau

		2023	2022	2021	Llei 11/2018, d'informació no financera i diversitat	GRI (Global Reporting Initiative)	SASB (Sustainability Accounting Standard Board)	ODS (Objectius de Desenvolupament Sostenible)
<b>Posicionament comercial</b>								
<b>Quotes de mercat a Portugal</b>								
Crèdits a llars i empreses	%	11,7%	11,5%	11,1%		2-6		8
Crèdits a empreses	%	11,3%	11,0%	10,6%		2-6		8
Crèdit Hipoteques	%	14,4%	13,8%	13,2%		2-6		8; 11
Dipòsits a llars i empreses	%	10,5%	10,9%	10,9%		2-6		8
Domiciliació nòmines	%	10,3%	10,0%	9,7%		2-6		8
Fons d'inversió (inclou PPRs) <sup>1</sup>	%	15,6%	11,6%	10,5%		2-6		8; 12



<sup>1</sup>. Perspectiva gestió d'actius.



# \_Indicadors clau

		2023	2022	2021	Llei 11/2018, d'informació no financera i diversitat	GRI (Global Reporting Initiative)	SASB (Sustainability Accounting Standard Board)	ODS (Objectius de Desenvolupament Sostenible)
<b>Banca propera i accessible</b>								
<b>Xarxa Espanya</b>								
Oficines	u.	3.876	4.081	4.966	✓	2-6		8; 12
Oficines <i>Retail</i>	u.	3.618	3.818	4.615	✓	2-6		8; 12
de les quals <i>Store</i>	u.	912	705	608	✓	2-6		8; 12
de les quals <i>Store Negocis</i>	u.	67	67	84 <sup>1</sup>	✓	2-6		8; 12
de les quals oficines rurals AgroBank	u.	1.150	1.152	1.175	✓	2-6		1; 6; 8; 12; 14
de les quals <i>all in one</i> (Espanya)	u.	7	5	4	✓	2-6		8; 12
Centres Banca Privada	u.	86	88	127	✓	2-6		8; 12
Centres Empresa	u.	157	160	208	✓	2-6		8; 12
Centres <i>Institutional Banking</i>	u.	14	14	15	✓	2-6		8; 12
Centres <i>Corporate Banking</i>	u.	1	1	1	✓	2-6		8; 12
Punts de presència internacional	u.	26	27	27		2-6		8; 12
Poblacions espanyoles >5.000 habitants amb presència CaixaBank	%	99%	99%	99%	✓			1; 11
Poblacions espanyoles >10.000 habitants amb presència CaixaBank	%	100%	100%	100%	✓			1; 11
Nombre de poblacions on és l'única entitat present	u.	483	471	420	✓			1; 11
Poblacions espanyoles en què CaixaBank és present	u.	2.233	2.233	2.234	✓			1; 11
Ciutadans que disposen d'una oficina al seu municipi	%	92%	92%	92%	✓			1; 11
Nombre d'Oficines Mòbils (ofibusos)	u.	19	17	14				1; 8; 11
Nombre de poblacions que cobreixen les Oficines Mòbils (ofibusos) <sup>2</sup>	u.	687	626	426				1; 8; 11
Oficines accessibles	%	89%	88%	86%	✓			1; 8; 10; 11
Oficines on s'han eliminat barreres (Espanya)	u.	42	48	16	✓			1; 8; 10; 11
Caixers automàtics	u.	11.335	11.608	13.008	✓	2-6		1; 8; 9; 10; 11
Caixers accessibles	%	100%	100%	100%	✓			1; 8; 9; 10; 11

<sup>1</sup>. Inclouen els Centres *Store Negocis* de microempreses.

<sup>2</sup>. 783 poblacions ateses al gener de 2024.

# \_Indicadors clau

		2023	2022	2021	Llei 11/2018, d'informació no financera i diversitat	GRI (Global Reporting Initiative)	SASB (Sustainability Accounting Standard Board)	ODS (Objectius de Desenvolupament Sostenible)
<b>Banca propera i accessible</b>								
<b>Xarxa Portugal</b>								
Oficines Portugal	u.	315	324	348	✓	2-6		
Oficines <i>Retail</i>	u.	271	278	297	✓	2-6		
Centres Premier/Privada	u.	15	17	22	✓	2-6		
Centres Empresa	u.	29	29	29	✓	2-6		
Poblacions portugueses >5.000 habitants amb presència	%	61,0%	61,0%	63,0%	✓			1; 11
Oficines on s'han eliminat barreres (Portugal)	u.	13	14	n.d.	✓			1; 11
Caixers automàtics - Portugal	u.	1.259	1.339	1.418	✓	2-6		1; 8; 9; 10; 11



# \_Indicadors clau

		2023	2022	2021	Llei 11/2018, d'informació no financera i diversitat	GRI (Global Reporting Initiative)	SASB (Sustainability Accounting Standard Board)	ODS (Objectius de Desenvolupament Sostenible)
<b>Innovació, multicanalitat i digitalització</b>								
<b>CaixaBank Espanya</b>								
Clients digitals (Clients Now)	M	11,5	11,2	10,5				8; 9
Clients <i>mobile only</i>	M	8,0	7,2	6,2				8; 9
Clients <i>mobile</i> (s/ clients digitals)	%	70%	65%	54%				8; 9
Clients que es connecten diàriament (mitjana 6 mesos)	M	4,8	4,6	3,0				8; 9
Clients inTouch	M	3,3	3,4	2,4				8; 9
Clients Imagin	M	3,3	3,0	2,7				8; 9
Targetes digitals (mòbil o rellotge)	M	4,9	4,9	3,8				8; 9
Compres fetes amb el mòbil	M	2,60	1,90	1,15				8; 9
<b>BPI</b>								
Clients digitals (BPI Net)	M	0,9	0,9	0,8				8; 9
<b>Grup CaixaBank</b>								
Facturació targetes	M€	106.146	96.572	64.214				8; 9
Punts de venda (datàfons)	M€	611.844	593.241	713.243				8; 9



# \_Indicadors clau

		2023	2022	2021	Llei 11/2018, d'informació no financera i diversitat	GRI (Global Reporting Initiative)	SASB (Sustainability Accounting Standard Board)	ODS (Objectius de Desenvolupament Sostenible)
<b>Experiència del client i qualitat</b>								
<b>Espanya</b>								
Enquestes NPS <i>Real Time</i> enviades	M/mes	2,8	1,7	n.d				
Comentaris rebuts a les enquestes <i>Real Time</i>	M	1,2	n.d	n.d				
IEX Institucions	u.	93,4	92,4	n.d.				
IEX Corporacions	u.	92,2	91,6	n.d.				
NPS Oficina <sup>1</sup>	u.	78,0	64,0	54,2				
NPS Oficina Retail	u.	73,7	60,7	n.d.				
NPS Oficina Empreses	u.	86,7	n.d.	n.d.				
NPS Oficina Banca Privada	u.	93,4	88,3	n.d.				
CTL Gestió	%	80,6	73	n.d.				
CTL millora NPS <sup>2</sup>	p.p	5,2	4,1	n.d.				
<b>BPI</b>								
IE Particulars	u.	88,9	90,6	91,4				
IE Premier	u.	86,6	87,1	88,6				
IE Empreses	u.	85,5	84,8	85,6				



<sup>1</sup>. L'NPS mesura la recomanació del client de CaixaBank a una escala de 0 a 10. L'índex és el resultat de la diferència entre % clients Promotors (valoracions 9-10) i clients Detractors (valoracions 0-6).

<sup>2</sup>. Punts percentuals de millora del NPS per Gestió d'alertes Close the Loop.



# \_Indicadors clau

		2023	2022	2021	Llei 11/2018, d'informació no financera i diversitat	GRI (Global Reporting Initiative)	SASB (Sustainability Accounting Standard Board)	ODS (Objectius de Desenvolupament Sostenible)
<b>Ciberseguretat, eficiència i infraestructura IT</b>								
Inversió en seguretat de la informació	M€	> 60	> 60	> 50				8; 9
Persones a l'equip de <i>Security &amp; Governance</i>	u.	> 80	> 80	> 50				8; 9
Simulacres de <i>phishing</i> per empleat/any	u.	12	12	12				8; 9
0-clickers en campanyes de <i>phishing</i>	%	63%	59%	33%				8; 9
Empleats formats en Ciberseguretat	%	96%	99%	99%				8; 9
Inversió en desenvolupament i tecnologia	M€	1.263	1.051	1.038				8; 9
Transaccions processades	M	240.604	214.567	153.179				8; 9
Incidències rellevants resoltes en menys de 4 hores	%	84%	83%	85%				8; 9
Nombre d'aplicacions gestionades al núvol intern	u.	1.117	1.035	612				8; 9
Qualitat i Resiliència. Indicador CSF.	M	4,1	3,9	n.d.				8; 9
Operatives que automatitza l'assistent virtual	u.	109	90	n.d.				8; 9
Plantilla de CaixaBank Tech amb formació <i>Agile</i>	%	88,0%	39,8%	n.d.				8; 9
Dades gestionades diàriament en el model <i>datapool</i>	TB	22	20	15				8; 9
Estalvis Cloudnow el 2022	M€	13,9	4,2	n.d.				8; 9
Absorció <i>Cloud</i> el 2022	%	30%	25%	n.d.				8; 9
Casos de robòtics implantats	u.	502	444	451				8; 9
Nombre de fuites d'informació	u.	0	0	0		418-1	✓	8; 9
Nombre de fuites amb informació personal identificable	u.	0	0	0		418-1	✓	8; 9
Número clients afectats per la fuites d'informació personal identificable	u.	0	0	0		418-1	✓	8; 9

# \_Indicadors clau

		2023	2022	2021	Llei 11/2018, d'informació no financera i diversitat	GRI (Global Reporting Initiative)	SASB (Sustainability Accounting Standard Board)	ODS (Objectius de Desenvolupament Sostenible)
<b>Persones que treballen a CaixaBank</b>								
Empleats Grup CaixaBank	u.	44.863	44.625	49.762	✓	2-7		8
CaixaBank, S.A.	u.	36.225	36.089	41.602		2-7		8
BPI	u.	4.263	4.387	4.462		2-7		8
Altres societats del Grup	u.	4.375	4.149	3.698		2-7		8
Edat mitjana	anys	46,4	45,8	46,0	✓	2-7		8
Antiguitat mitjana	anys	18,5	17,9	18,4		2-7		8
Nombre de treballadors amb discapacitat	u.	593	578	588	✓	2-7; 405-1		8
Empleats amb contracte fix o indefinit a temps complet	%	99,6%	99,5%	99,8%	✓	2-7		8
Dones	%	56,3%	56,5%	55,5%	✓	2-7 ; 405-1		5; 8
Dones en posicions directives a partir de subdirecció d'oficina gran (A o B) <sup>1</sup>	%	43,0%	41,8%	41,3%		2-7; 405-1		5; 8
Posicions directives cobertes internament <sup>1</sup>	%	99,0%	100,0%	99,9%		2,7; 401-1		8
Remuneracions mitjanes	€	73.588	68.109	64.754	✓	2-7; 2-21; 405-2		8
Remuneracions mitjanes - Dones	€	68.090	62.534	59.082	✓	2-7; 2-21; 405-2		8
Remuneracions mitjanes - Homes	€	80.702	75.368	71.872	✓	2-7; 2-21; 405-2		8
Bretxa salarial ajustada	%	1,1%	1,1%	1,05%	✓	2-7; 405-2		5; 8
Remuneracions mitjanes - Directius	€	123.765	114.432	102.604	✓	2-7; 2-21; 405-2		8
Remuneracions mitjanes - Càrrecs Intermedis	€	87.202	81.676	76.749	✓	2-7; 2-21; 405-2		8
Remuneracions mitjanes - Resta empleats	€	61.219	56.222	53.650	✓	2-7; 2-21; 405-2		8
Aportacions al sistema de pensions dels empleats	M€	177	n.d	n.d	✓	2-7; 2-21; 405-2		8
Assegurances (pòlissa sanitària i gestió de serveis d'automòbil)	M€	25	n.d	n.d	✓	2-7; 2-21; 405-2		3; 8
Hores de formació per empleat	hores	66,1	70,0	82,0	✓	2-7; 404-1		4; 8
Formació Online	%	93,7%	96,4%	98,2%	✓	2-7; 404-1		4; 8
Inversió en formació per empleat	€	338	335	263	✓	2-7; 404-1		4; 8
Empleats certificats a MiFiD II <sup>1</sup>	u.	31.843	33.512	32.088		2-7; 404-1 ; 404-2		4; 8
Empleats certificats en Llei de Crèdit Immobiliari <sup>1</sup>	u.	29.189	28.792	30.664		2-7; 404-1 ; 404-2		4; 8
Empleats certificats en IDD ( <i>Insurance Distribution Directive</i> ) <sup>1</sup>	u.	30.510	30.440	33.259		2-7; 404-1 ; 404-2		4; 8

<sup>1</sup>. CaixaBank S.A.

# \_Indicadors clau

		2023	2022	2021	Llei 11/2018, d'informació no financera i diversitat	GRI (Global Reporting Initiative)	SASB (Sustainability Accounting Standard Board)	ODS (Objectius de Desenvolupament Sostenible)
<b>Persones que treballen a CaixaBank</b>								
Incorporacions	u.	1.295	949	172	✓	2-7; 401-1		8
Incorporacions - Dones	u.	556	453	95	✓	2-7; 401-1		8
Incorporacions - Homes	u.	739	496	77	✓	2-7; 401-1		8
Acomiadaments	u.	153	113	82	✓	2-7; 401-1		8
Acomiadaments - Dones	u.	75	57	39	✓	2-7; 401-1		8
Acomiadaments - Homes	u.	78	56	43	✓	2-7; 401-1		8
Empleats coberts per algun conveni col·lectiu	%	100%	100%	100%	✓	2-7; 2-30		8
Empleats que van gaudir de reduccions de jornada (atenció fills) <sup>1</sup>	u.	2.017	2.326	2.166		2-7		5; 8
Empleats d'excedència (cura de persones, etc.) <sup>1</sup>	u.	507	526	615		2-7		5; 8
Empleats que van gaudir de permisos retribuïts <sup>1</sup>	u.	2.492	3.081	3.059		2-7		5; 8
Nombre d'accidents de treball	u.	452	430	418	✓	2-7; 403-9		3; 8
Nombre d'accidents laborals - Dones	u.	319	315	288	✓	2-7; 403-9		3; 8
Nombre d'accidents laborals - Homes	u.	133	115	130	✓	2-7; 403-9		3; 8
Freqüència dels accidents a la feina (índex d'accidentabilitat)	u.	1,61	1,57	0,90	✓	2-7; 403-9		3; 8
Freqüència dels accidents a la feina (índex d'accidentabilitat) - Dones	u.	2,18	2,22	1,07	✓	2-7; 403-9		3; 8
Freqüència dels accidents a la feina (índex d'accidentabilitat) - Homes	u.	0,86	0,76	0,70	✓	2-7; 403-9		3; 8
Índex de gravetat	u.	0,12	0,11	0,10	✓	2-7; 403-9		3; 8
Índex de gravetat - Dones	u.	0,15	0,13	0,11	✓	2-7; 403-9		3; 8
Índex de gravetat - Homes	u.	0,09	0,07	0,09	✓	2-7; 403-9		3; 8
Taxa d'absentisme gestionable	%	3,8%	4,2%	3,5%	✓	2-7		3; 8
Participació Estudi Compromís <sup>2</sup>	%	75%	75%	74%		2-7		8
Satisfacció global Estudi Compromís <sup>2</sup>	%	67%	67%	56%		2-7		8

<sup>1</sup>. CaixaBank S.A.

<sup>2</sup>. L'Estudi es fa biennalment, per la qual cosa els resultats de 2022 i 2023 són els mateixos.

# \_Indicadors clau

		2023	2022	2021	Llei 11/2018, d'informació no financera i diversitat	GRI (Global Reporting Initiative)	SASB (Sustainability Accounting Standard Board)	ODS (Objectius de Desenvolupament Sostenible)
<b>Comportament responsable i ètic</b>								
Accions sobre sensibilització	u.	165	408	361	✓	2-23; 2-25; 2-27; 205-1; 205-2		12; 16
Canal de Denúncies	u.	62	27	33	✓	2-23; 2-25; 2-26; 2-27; 205-1		12; 16
s/ Codi de Conducta Telemàtic	u.	3	n.d.	n.d.	✓			12; 16
s/ Comercialització de productes, transparència i protecció al client	u.	16	16	17	✓	417-1; 417-2; 417-3		12; 16
s/ Protecció de dades /confidencialitat de la informació	u.	9	1	4	✓			12; 16
s/ Integritat <sup>1</sup>	u.	6	2	3	✓			12; 16
s/ Incompliment de la normativa de PBC/FT	u.	0	2	1	✓	205-1		12; 16
s/ Assetjament laboral i sexual	u.	14	n.d.	n.d.	✓			12; 16
Altres	u.	14	6	8	✓			12; 16
Canal de Consultes	u.	456	388	417	✓	2-23; 2-25; 2-26; 2-27; 205-1		12; 16
s / Comercialització de productes, transparència i protecció del client	u.	49	18	10	✓			12; 16
s / Protecció de dades/confidencialitat de la informació	u.	19	4	12	✓	418-1		12; 16
s / Conflictos d'interessos	u.	165	113	117	✓			12; 16
s/ Incompliment de la normativa de PBC/FT	u.	28	28	19	✓	205-1		12; 16
s/ Reglament Intern de Conducta (RIC)	u.	46	73	207	✓			12; 16
s / Política Anticorrupció	u.	46	37	15	✓	205-3		12; 16
s/ Informació Privilegiada	u.	1	19	14	✓			12; 16
s/ Honorabilitat comercial i professional en distribució d'assegurances	u.	7	21	n.d.	✓	417-1; 417-2; 417-3		12; 16
Altres	u.	95	75	23	✓			12; 16
Denúncies formals referides a possibles casos d'assetjament <sup>2</sup>	u.	n.d.	2	7	✓			12; 16
Servei Atenció al Risc Reputacional - Consultes	u.	284	235	293				12; 16
Sectors controvertits amb marc d'actuació	u.	34	23	31				12; 16
Persones investigades / amb sancions	u.	37	n.d.	n.d.				12; 16
Protocol en paradisos fiscals	u.	23	n.d.	n.d.				12; 16
Comitè de Producte	u.	28	n.d.	n.d.				12; 16
Sectors ASG (defensa i polítiques ASG)	u.	51	65	129				12; 16
Altres consultes	u.	111	147	133				12; 16

<sup>1</sup>. Inclou Codi Ètic, Política Anticorrupció, Conflicte d'interès i Prevenció de delictes).

<sup>2</sup>. El 2023, les denúncies formals en relació amb els casos d'assetjament s'han inclòs al canal de denúncies.



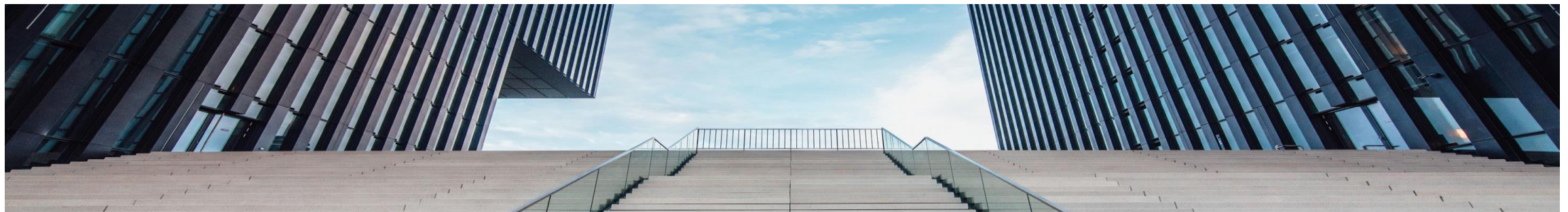
# \_Indicadors clau

		2023	2022	2021	Llei 11/2018, d'informació no financera i diversitat	GRI (Global Reporting Initiative)	SASB (Sustainability Accounting Standard Board)	ODS (Objectius de Desenvolupament Sostenible)
<b>Transparència i comercialització i comunicació responsables</b>								
Productes/serveis analitzats (Comitè de Producte)	u.	214	234	224		417-1		12; 16
Productes/serveis denegats en primera instància (Comitè de Producte)	u.	5	2	6		417-1		12; 16
Revisió d'anuncis o projectes d'anunci (Autocontrol)	u.	5.388	6.015	6.611		417-1		12; 16
<b>Servei d'Atenció al Client (SAC)</b>								
<b>Reclamacions rebudes - SAC - CaixaBank</b>								
Prejudicials	u.	103.754	30.415	51.128	✓	2-29		12; 16
Resta	u.	175.793	170.467	112.231	✓	2-29		12; 16
<b>Reclamacions rebudes - SAC -Filials adherides</b>								
Prejudicials	u.	25.171	21.325	8.258	✓	2-29		12; 16
Resta	u.	34.046	30.037	31.995	✓	2-29		12; 16
Temps mitjà de resolució - < 10 dies	%	78%	64%	35%	✓			12; 16
Temps mitjà de resolució - 10 a 30 dies	%	20%	29%	45%	✓			12; 16
Temps mitjà de resolució - Més de 30 dies	%	2%	7%	20%	✓			12; 16
Resolució - a favor del reclamant	%	50%	47%	47%	✓			12; 16
Resolució - a favor de l'Entitat	%	37%	35%	38%	✓			12; 16
No admeses / sense pronunciament	%	13%	18%	15%	✓			12; 16
Serveis de Reclamacions dels Supervisors	u.	5.088	6.875	3.722	✓			12; 16
<b>Contact Center Clients</b>								
Contactes Contact Center Clients Grup CaixaBank <sup>1</sup>	u.	7.663.724	8.235.638	9.574.251	✓	2-29		12; 16
Contactes Contact Center Clients BPI	u.	938.519	996.238	1.025.369	✓	2-29		12; 16
Contactes Contact Center Clients Consumer Finance	u.	1.243.168	1.185.926	1.352.794	✓	2-29		12; 16
<b>Accionistes i inversors</b>								
Nombre de reunions del Comitè consultiu accionistes	u.	4	4	3	✓	2-29		12; 16
Reunions (road-shows) Inversors i analistes	u.	519	492	406	✓	2-29		12; 16

<sup>1</sup>. Contactes del Grup CaixaBank excepte BPI i Consumer Finance.

# \_Indicadors clau

		2023	2022	2021	Llei 11/2018, d'informació no financera i diversitat	GRI (Global Reporting Initiative)	SASB (Sustainability Accounting Standard Board)	ODS (Objectius de Desenvolupament Sostenible)
<b>Inclusió financera</b>								
Bons socials emesos CaixaBank	M€	1.000	1.000	1.000	✓	203-1; 203-2; 413-1	✓	1; 3; 4; 8
Microcrèdits i altres préstecs amb impacte social concedits	M€	1.383	1.016	953	✓	203-1; 203-2; 413-1	✓	1; 8; 10
Familiars	M€	862	636	547	✓	203-1; 203-2; 413-1	✓	1; 2; 10
Negocis	M€	253	171	196	✓	203-1; 203-2; 413-1	✓	8; 9
Altres préstecs amb impacte social	M€	268	208	210	✓	203-1; 203-2; 413-1	✓	1; 3; 4; 9; 10
Acumulat de fallits sobre capital concedit vençut	%	6,15%	6,18%	6,07%			✓	
Microcrèdits i altres préstecs amb impacte social concedits	u.	144.473	100.323	107.222	✓	203-1; 203-2; 413-1		1; 8; 10
Nous negocis creats gràcies al suport a emprenedors	u.	8.621	5.876	6.672	✓	203-1; 203-2; 413-1		1; 8; 10
Llocs de treball creats gràcies al suport a emprenedors	u.	28.521	17.455	17.007	✓	203-1; 203-2; 413-1		1; 8; 10
Productes bancaris per a col·lectius vulnerables (Comptes de Pagament Bàsic + Comptes Socials + Comptes Inserció) <sup>1</sup>	u.	359.938	324.685	211.432	✓	413-1	✓	1; 8; 10
Núm. gestors especialitzats sènior amb dedicació exclusiva	u.	1.610	1.233	n.a.				1; 10
Núm. sessions formatives presencials col·lectiu sènior (any en curs)	u.	5.295	3.000	n.a.				1; 10
NPS Clients Sènior	u.	72,3	64,1	n.a.				



<sup>1</sup> El 2022 i el 2021 només incloua comptes socials + comptes d'inserció.

# \_Indicadors clau

		2023	2022	2021	Llei 11/2018, d'informació no financera i diversitat	GRI (Global Reporting Initiative)	SASB (Sustainability Accounting Standard Board)	ODS (Objectius de Desenvolupament Sostenible)
<b>Negoci Sostenible</b>								
<b>Negoci Sostenible Espanya</b>								
Mobilització de finances sostenibles (acum. 2022-2024)	M€	50.813	23.583	n.d.	✓	201-2; 203-1; 203-2; 413-1		7; 12; 13
Mobilització de finances sostenibles (any en curs)	M€	27.230	23.583	n.d.	✓	201-2; 203-1; 203-2; 413-1		7; 12; 13
Finançament sostenible (any en curs)	M€	25.096	20.633	n.d.	✓	201-2; 203-1; 203-2; 413-1		7; 12; 13
<b>del qual: segons tipologia</b>								
Verd	M€	9.330	8.074	n.d.		201-2; 203-1; 203-2; 413-1		7; 12; 13
Energies renovables <sup>1</sup>	M€	4.790	3.065	n.d.		201-2; 203-1; 203-2; 413-1		7; 12; 13
Real Estate	M€	3.149	3.532	n.d.		201-2; 203-1; 203-2; 413-1		7; 12; 13
Infraestructura	M€	182	311	n.d.		201-2; 203-1; 203-2; 413-1		7; 12; 13
Transport	M€	460	310	n.d.		201-2; 203-1; 203-2; 413-1		7; 12; 13
Economia Circular	M€	717	n.d.	n.d.		201-2; 203-1; 203-2; 413-1		7; 12; 13
Resta	M€	32	856	n.d.		201-2; 203-1; 203-2; 413-1		7; 12; 13
Social	M€	3.085	1.016	n.d.		201-2; 203-1; 203-2; 413-1		7; 12; 13
Lligats a sostenibilitat	M€	12.681	11.543	n.d.		201-2; 203-1; 203-2; 413-1		7; 12; 13
Mitigació	M€	7.540	n.d.	n.d.		201-2; 203-1; 203-2; 413-1		7; 12; 13
Governança	M€	1.764	n.d.	n.d.		201-2; 203-1; 203-2; 413-1		7; 12; 13
Economia Circular	M€	984	n.d.	n.d.		201-2; 203-1; 203-2; 413-1		7; 12; 13
Social	M€	541	n.d.	n.d.		201-2; 203-1; 203-2; 413-1		7; 12; 13
Recursos hídrics	M€	406	n.d.	n.d.		201-2; 203-1; 203-2; 413-1		7; 12; 13
Biodiversitat	M€	247	n.d.	n.d.		201-2; 203-1; 203-2; 413-1		7; 12; 13
Altres	M€	1.198	n.d.	n.d.		201-2; 203-1; 203-2; 413-1		7; 12; 13
<b>del qual: segons categoria</b>								
Retail	M€	1.749	1.645	n.d.		201-2; 203-1; 203-2; 413-1		7; 12; 13
Empreses <sup>2</sup>	M€	4.123	2.850	n.d.		201-2; 203-1; 203-2; 413-1		7; 12; 13
CIB&IB	M€	19.224	16.138	n.d.		201-2; 203-1; 203-2; 413-1		7; 12; 13

<sup>1</sup>. Inclou operacions de finançament d'energies renovables-Project Finance i altres.

<sup>2</sup>. L'activitat promotora aporta 1.464 M€.



# \_Indicadors clau

		2023	2022	2021	Llei 11/2018, d'informació no financera i diversitat	GRI (Global Reporting Initiative)	SASB (Sustainability Accounting Standard Board)	ODS (Objectius de Desenvolupament Sostenible)
<b>Negoci Sostenible</b>								
Intermediació sostenible (any en curs)	M€	2.133	2.950	n.d.	✓	201-2; 203-1; 203-2; 413-1		7; 12; 13
<b>de la qual:</b> participació en la col·locació de bons sostenibles (excloses emissions pròpies)	M€	1.660	1.134	n.d.		201-2; 203-1; 203-2; 413-1		7; 12; 13
<b>de la qual:</b> increment patrimoni sostenible sota gestió	M€	473	1.816	n.d.		201-2; 203-1; 203-2; 413-1		7; 12; 13
<b>Negoci Sostenible Portugal<sup>1</sup></b>								
Mobilització de finances sostenibles	M€	4.067	2.185	n.d.	✓	201-2; 203-1; 203-2; 413-1		7; 12; 13
Mobilització de finances sostenibles (any en curs)	M€	1.881	2.185	n.d.	✓	201-2; 203-1; 203-2; 413-1		7; 12; 13
Finançament sostenible (any en curs)	M€	1.041	785	n.d.	✓	201-2; 203-1; 203-2; 413-1		7; 12; 13
<b>del qual: segons tipologia</b>								
Verd	M€	672	n.d.	n.d.		201-2; 203-1; 203-2; 413-1		7; 12; 13
Social	M€	22	n.d.	n.d.		201-2; 203-1; 203-2; 413-1		7; 12; 13
Lligats a sostenibilitat	M€	347	n.d.	n.d.		201-2; 203-1; 203-2; 413-1		7; 12; 13
<b>del qual: segons categoria</b>								
Retail	M€	260	n.d.	n.d.		201-2; 203-1; 203-2; 413-1		7; 12; 13
Empreses i CIB	M€	781	n.d.	n.d.		201-2; 203-1; 203-2; 413-1		7; 12; 13
Intermediació sostenible (any en curs)	M€	840	1.400	n.d.	✓	201-2; 203-1; 203-2; 413-1		7; 12; 13



<sup>1</sup>. Mobilització finances sostenibles – negoci Portugal: Inclou Crèdit tant per a Empreses (Empreses + CIB + Institucions), com per a Particulars, així com la participació en la col·locació de bons sostenibles. Pel que fa a la intermediació sostenible, s'inclouen els Fons i Assegurances articles 8 i 9, sota SFDR, tant per a la captació líquida com per a la transformació, així com Fons de tercers gestores.



# \_Indicadors clau

		2023	2022	2021	Llei 11/2018, d'informació no financera i diversitat	GRI (Global Reporting Initiative)	SASB (Sustainability Accounting Standard Board)	ODS (Objectius de Desenvolupament Sostenible)
<b>Inversió responsable</b>								
Patrimoni gestionat amb qualificació articles 8 i 9 sota SFDR (Espanya) - (VC+CAM)	M€	57.788	47.605	48.704		413-1		12
Patrimoni gestionat amb qualificació articles 8 i 9 sota SFDR (Portugal) - (VC+CAM)	M€	5.671	4.847	2.522		413-1		12
<b>VidaCaixa</b>								
Recursos gestionats de clients (Espanya) <sup>1</sup>	M€	115.411	107.478	106.032		2-6		12
Recursos gestionats de clients (Portugal) <sup>1</sup>	M€	7.523	7.319	7.978		2-6		12
Inversions que tenen en consideració criteris ASG	%	100%	100%	100%		413-1		12
Exposició a bons sostenibles	M€	6.339	5.914	2.236		413-1		12
Exposició a bons verds	M€	3.444	2.741	1.283		413-1		12; 15
Exposició a bons sostenibles	M€	781	624	523		413-1		12; 15
Exposició a bons socials	M€	1.801	2.235	327		413-1		12; 15
Exposició a bons <i>sustainability linked</i>	M€	313	314	103		413-1		6; 12
<b>Engagement</b>								
Diàlegs col·lectius	u.	6	6	6		2-29; 413-1		12
Diàlegs amb companyies sobre temes ASG	u.	124	65	44		2-29; 413-1		12
Diàlegs amb gestores externes sobre temes ASG	u.	13	12	15		2-29; 413-1		12
<i>Due diligence</i> ASG amb gestores externes	u.	278	340	286		2-29; 413-1		12
Inversió en companyies subjecta a processos d' <i>engagement</i>	%	22%	11%	11%		2-29; 413-1		12
Temàtiques ASG tractades als diàlegs amb companyies	u.	193	117	82		2-29; 413-1		12
<b>Proxy voting</b>								
Juntes en què s'ha votat en contra de membres del Consell per motius de controvèrsies ASG	u.	16	16	19		2-29; 413-1		12
Juntes en què s'ha votat a favor de resolucions dels accionistes en matèria mediambiental i social	u.	88	77	61		2-29; 413-1		12

<sup>1</sup>. Inclou el negoci de vida i de plans de pensions de VidaCaixa, S.A.

# \_Indicadors clau

		2023	2022	2021	Llei 11/2018, d'informació no financera i diversitat	GRI (Global Reporting Initiative)	SASB (Sustainability Accounting Standard Board)	ODS (Objectius de Desenvolupament Sostenible)
<b>Inversió responsable</b>								
<b>Distribució patrimoni de productes sota SFDR (Plans de pensions a Espanya)<sup>1</sup></b>								
Patrimoni de productes classificat sota article 6	M€/%	12.659 / 28,5%	21.843 / 51,4%	24.770 / 52,8%		413-1		12
Patrimoni de productes amb qualificació de sostenibilitat (article 8)	M€/%	30.551 / 68,8%	19.108 / 45,0%	21.970 / 46,8%		413-1		12
Patrimoni de productes amb qualificació de sostenibilitat (article 9)	M€/%	1.181 / 2,7%	1.507 / 3,5%	195 / 0,4%		413-1		12
<b>Distribució patrimoni de productes sota SFDR (Plans de pensions a Portugal)</b>								
Patrimoni de productes classificat sota article 6	M€/%	2.809 / 43,3%	3.549 / 56,1 %	n.d.		413-1		12
Patrimoni de productes amb qualificació de sostenibilitat (article 8)	M€/%	3.683 / 56,7 %	2.777 / 43,9 %	n.d.		413-1		12
Patrimoni de productes amb qualificació de sostenibilitat (article 9)	M€/%	0 / 0,0%	0 / 0,0 %	n.d.		413-1		12



<sup>1</sup>. No inclou el negoci procedent de la fusió amb Sa Nostra Vida.

# \_Indicadors clau

		2023	2022	2021	Llei 11/2018, d'informació no financera i diversitat	GRI (Global Reporting Initiative)	SASB (Sustainability Accounting Standard Board)	ODS (Objectius de Desenvolupament Sostenible)
<b>Inversió responsable</b>								
<b>CaixaBank Asset Management</b>								
Actius sota gestió (Espanya)	M€	89.784	81.530	84.507		2-6		12
Actius sota gestió (Portugal)	M€	6.725	6.942	7.959		2-6		12
Actius sota gestió (Luxemburg)	M€	808	837	967		2-6		12
Gestió discrecional de carteres (Espanya)	M€	45.446	43.723	43.723		2-6		12
Gestió discrecional de carteres (Portugal)	M€	3.381	3.582	4.090		2-6		12
Inversions que tenen en consideració criteris ASG	%	100%	100%	100%		413-1		12
Exposició a bons sostenibles	M€	4.351	4.018	4.231		413-1		12
Exposició a bons verds	M€	2.886	2.315	2.372		413-1		12; 15
Exposició a bons sostenibles	M€	349	309	1.111		413-1		12; 15
Exposició a bons socials	M€	755	995	479		413-1		12; 15
Exposició a bons <i>sustainability linked</i>	M€	361	401	269		413-1		6; 12
<b>Engagement<sup>1</sup></b>								
Diàlegs col·lectius	u.	3	3	2		2-29; 413-1		12
Diàlegs amb companyies sobre temes ASG	u.	647	131	115		2-29; 413-1		12
<i>Due diligence</i> ASG amb gestores externes i diàlegs amb tercers gestores	u.	200	161	230		2-29; 413-1		12
Temàtiques ASG tractades als diàlegs amb companyies	u.	1.623	162	172		2-29; 413-1		12
<b>Proxy voting</b>								
Juntes en què s'ha votat en contra de membres del Consell per motius de controvèrsies ASG	u.	25	17	20		2-29; 413-1		12
Juntes en què s'ha votat a favor de resolucions dels accionistes en matèria mediambiental i social	u.	95	81	61		2-29; 413-1		12

<sup>1</sup>. Diàlegs inclou aquells actius a 31/12 així com aquells iniciats i finalitzats dins de l'exercici 2023.

# \_Indicadors clau

		2023	2022	2021	Llei 11/2018, d'informació no GRI financera i diversitat	SASB (Sustainability Accounting Standard Board)	ODS (Objectius de Desenvolupament Sostenible)
<b>Inversió responsable</b>							
<b>Distribució patrimoni de productes comercialitzats activament sota SFDR - Espanya</b>							
Patrimoni de productes classificat sota article 6	M€/%	56.095 / 68,3%	48.146 / 64,1%	50.360 / 65,5%		413-1	12
Patrimoni de productes amb qualificació de sostenibilitat (article 8)	M€/%	24.424 / 29,7%	24.495/32,6%	23.325 / 30,3%		413-1	12
Patrimoni de productes amb qualificació de sostenibilitat (article 9)	M€/%	1.633 / 2,0%	2.495 / 3,3%	3.214 / 4,2%		413-1	12
<b>Distribució patrimoni de productes comercialitzats activament sota SFDR - Portugal</b>							
Patrimoni de productes classificat sota article 6	M€/%	1.536 / 43,6%	1.467 / 41,5%	1.514 / 37,5%		413-1	12
Patrimoni de productes amb qualificació de sostenibilitat (article 8)	M€/%	1.885 / 53,5%	1.994 / 56,4%	2.522 / 62,5%		413-1	12
Patrimoni de productes amb qualificació de sostenibilitat (article 9)	M€/%	103 / 2,9%	76 / 2,1%	0 / 0%		413-1	12





# \_Indicadors clau

		2023	2022	2021	Llei 11/2018, d'informació no financera i diversitat	GRI (Global Reporting Initiative)	SASB (Sustainability Accounting Standard Board)	ODS (Objectius de Desenvolupament Sostenible)
<b>Estratègia mediambiental</b>								
Bons verds emesos any en curs CaixaBank <sup>1</sup>	M€	1.250	2.000	2.582	✓	203-1; 203-2; 413-1		6; 7; 9; 11; 12
Participació en la col·locació de bons sostenibles <sup>2</sup>	M€	533	475	n.d.	✓	203-1; 203-2; 413-1		7; 9; 12; 13
Participació en la col·locació de bons verds <sup>2</sup>	M€	1.010	476	n.d.	✓	203-1; 203-2; 413-1		7; 9; 12; 13
Participació en la col·locació de <i>Sustainability Linked Bonds</i> <sup>2</sup>	M€	117	183	n.d.	✓	203-1; 203-2; 413-1		7; 9; 12; 13
Principis de l'Equador - Operacions finançades	M€	841	1.286	843	✓	201-2; 203-2; 403-2; 413-1; 413-2; 403-2		7; 12; 13
Categoria A (potencials impactes ASG significatius)	M€	346	536	0	✓	201-2; 203-2; 403-2; 413-1; 413-2; 403-2		7; 12; 13
Categoria B (potencials impactes ASG limitats i mitigables)	M€	225	439	843	✓	201-2; 203-2; 403-2; 413-1; 413-2; 403-2		7; 12; 13
Categoria C (potencials impactes ASG mínims o sense impacte advers)	M€	270	311	0	✓	201-2; 203-2; 403-2; 413-1; 413-2; 403-2		7; 12; 13
<b>Taxonomia - Reglament (UE) 2020/852 del Parlament Europeu i del Consell</b>								
<b>Grup Bancari - no inclou grup assegurador</b>								
<b>Segons Turnover</b>								
% Actius Elegibles	%	41,9%	n.d.	n.d.				12
% Actius alineats	%	1,1%	n.d.	n.d.				12
<b>Segons CAPEX</b>								
% Actius Elegibles	%	42,7%	n.d.	n.d.				12
% Actius alineats	%	2,3%	n.d.	n.d.				12
<b>Negoci Assegurador</b>								
% Actius Elegibles	%	7%	n.d.	n.d.				12
% Actius alineats	%	2,7%	n.d.	n.d.				12
<b>Negoci de Plans de Pensions i EPSV</b>								
% Actius Elegibles	%	3%	n.d.	n.d.				12
% Actius alineats	%	1,1%	n.d.	n.d.				12

<sup>1</sup>. Bo verd emès el mes de febrer de 2024.

<sup>2</sup>. Correspon a la participació de CaixaBank en la col·locació de bons sostenibles (verds, socials o SLB) dels clients. No inclou la col·locació d'emissions pròpies, com ara el bo social emès per CaixaBank.

# \_Indicadors clau

		2023	2022	2021	Llei 11/2018, d'informació no financera i diversitat	GRI (Global Reporting Initiative)	SASB (Sustainability Accounting Standard Board)	ODS (Objectius de Desenvolupament Sostenible)
<b>Accés a l'habitatge</b>								
Dacions en pagament any en curs	u.	334	419	843	✓	203-1; 203-2		1; 10; 11
Expedients que ha revisat el Servei d'Atenció al Client Hipotecari	u.	1.431	2.443	2.216	✓	203-1; 203-2		1; 10; 11
Habitatges programa de lloguer social - Espanya	u.	9.992	11.105	13.235	✓	203-1; 203-2		1; 10; 11
Habitatges amb bonificació	u.	2.990	3.360	4.160	✓	203-1; 203-2		1; 10; 11
Habitatges sense bonificació	u.	6.557	7.161	7.996	✓	203-1; 203-2		1; 10; 11
Programa de lloguer social centralitzat - Fundació Bancària "la Caixa"	u.	445	584	1.079	✓	203-1; 203-2		1; 10; 11
Import mitjà dels lloguers de la cartera social amb bonificació	€	307	280	262	✓	203-1; 203-2		1; 10; 11
Import mitjà dels lloguers de la cartera social sense bonificació	€	217	227	220	✓	203-1; 203-2		1; 10; 11
<b>Cultura financera</b>								
Núm. Conferències realitzades	u.	1.016	363	n.d.		413-1	✓	1; 4
Núm. Assistents a conferències	u.	> 73.000	59.873	n.d.		413-1	✓	1; 4
Núm. Cursos efectuats	u.	8	13	n.d.		413-1	✓	1; 4
Núm. Tallers efectuats	u.	2.658	2.193	n.d.		413-1	✓	1; 4
Núm. Sessions efectuades	u.	5.295	3.000	n.d.		413-1	✓	1; 4
Núm. Assistents a cursos, tallers i sessions de formació	u.	72.779	43.641	n.d.		413-1	✓	1; 4
Núm. <i>Webinars</i> efectuats	u.	12	15	n.d.		413-1	✓	1; 4
Núm. Pòdcasts efectuats	u.	24	23	n.d.		413-1	✓	1; 4
Núm. Vídeos efectuats	u.	73	52	n.d.		413-1	✓	1; 4
Núm. Visualitzacions del contingut digital ( <i>webinars</i> , pòdcasts i vídeos)	M	48	12,5	n.d.		413-1	✓	1; 4

# \_Indicadors clau

		2023	2022	2021	Llei 11/2018, d'informació no financera i diversitat	GRI (Global Reporting Initiative)	SASB (Sustainability Accounting Standard Board)	ODS (Objectius de Desenvolupament Sostenible)
<b>Proveïdors<sup>1</sup></b>								
Nombre de proveïdors Actius <sup>2,3</sup>	u.	2.037	3.323	3.390		2-6		8
Volum facturat per proveïdors Actius <sup>3</sup>	M€	2.960	3.011	2.979		2-6		8
Proveïdors homologats al tancament de l'exercici <sup>4</sup>	u.	1.477	1.949	1.157	✓	2-6; 308-1; 414-1		8; 13
Nous proveïdors Actius	u.	171	502	882		2-6		8
Termini mitjà de pagament a proveïdors	dies	11,9	16,8	22,1	✓	2-6		8
Volum negociat a través de negociació electrònica <sup>5</sup>	M€	1.526	1.287	636		2-6		8; 9
Processos negociats amb negociació electrònica	M€	1.294	1.223	851		2-6		8; 9
Volum de gestió corresponent a proveïdors locals - Espanya	%	87%	93%	97%	✓	2-6; 204-1		8
Volum adjudicat a centres especials de treball (CEE)	M€	5	7	7,3	✓	2-6; 204-1		8
Auditories efectuades durant l'any a proveïdors	u.	31	30	30	✓	2-6; 308-1; 414-1		8; 13
Proveïdors que han aportat certificats en matèria social i mediambiental	u.	721	249	n.d.	✓	2-6; 308-1; 414-1		8; 13



<sup>1</sup>. Aplicable a les empreses del Grup dins del model corporatiu de Compres. Inclouen proveïdors amb facturació el 2023 sigui superior a 30.000€. Se n'exclouen creditors, organismes oficials, comunitats de propietaris.

<sup>2</sup>. Es defineix com a proveïdor actiu el que compleix alguna de les següents: algun contracte actiu a Ariba (plataforma de proveïdors) amb data acord darrers 3 anys; ha facturat en any actual o anterior o ha participat en alguna negociació en els darrers 12 mesos. El 2023 s'ha reforçat el criteri de proveïdor actiu, eliminant de la definició els proveïdors relacionats amb convenis i col·laboracions entre d'altres.

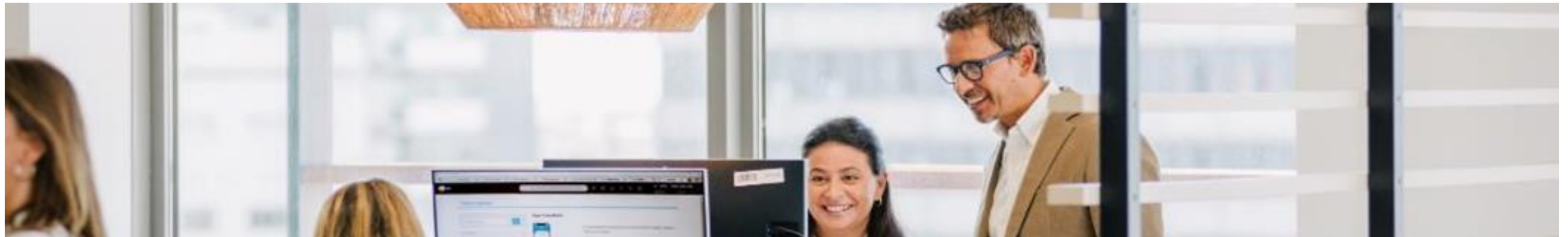
<sup>3</sup>. Aplicable a les empreses del Grup dins del model corporatiu de Compres i VidaCaixa.

<sup>4</sup>. D'acord amb el procés d'homologació vigent inclou els proveïdors de compres centralitzades que han superat el procés de qualificació financer i els proveïdors de compres descentralitzades que han completat el procés de registre i tenen vigents els certificats obligatoris.

<sup>5</sup>. Import total negociat (pluriennal), el 2021 l'import reflectit era anual.

# \_Indicadors clau

		2023	2022	2021	Llei 11/2018, d'informació no financera i diversitat	GRI (Global Reporting Initiative)	SASB (Sustainability Accounting Standard Board)	ODS (Objectius de Desenvolupament Sostenible)
<b>Acció social</b>								
Aportacions CaixaBank (Acció Social) <sup>1</sup>	M€	8,9	9,6	n.d.	✓	2-8; 203-1; 203-2; 413-1		1; 2; 10; 17
Canalització de fons a projectes (Acció Social)	M€	45,0	49,4	n.d.	✓	203-1; 203-2; 413-1		1; 2; 10; 17
Acció Social amb la Fundació "la Caixa" - Fons adreçats a entitats socials que canalitzat a través de la xarxa d'oficines <sup>2</sup>	M€	25,0	25,0	40,0	✓	203-2; 413-1		1; 2; 10; 17
Acció Social amb la Fundació "la Caixa" - Nombre d'accions	u.	5.833	5.624	7.607	✓	203-2; 413-1		1; 2; 10; 17
Acció Social amb la Fundació "la Caixa" - Entitats beneficiàries	u.	5.302	5.041	6.427	✓	203-2; 413-1		1; 2; 10; 17
Acció Social - Plataforma de captació de donatius <sup>2</sup>	M€	18,5	22,9	21,0	✓	203-2; 413-1		1; 2; 10; 17
Voluntaris <sup>3</sup>	u.	17.240	14.000	n.d.	✓	203-2; 413-1	✓	1; 2; 10; 17
CaixaBank Dualitza - Estudiants Beneficiats	u.	6.905	6.864	6.489	✓	203-2; 413-1	✓	1; 4; 8; 17
CaixaBank Dualitza - Empreses Beneficiades	u.	1.024	484	459	✓	203-2; 413-1		1; 4; 8; 17
CaixaBank Dualitza - Docents Beneficiats	u.	1.747	2.143	1.767	✓	203-2; 413-1	✓	1; 4; 8; 17
CaixaBank Dualitza - Centres Educatius Beneficiats	u.	944	316	595	✓	203-2; 413-1	✓	1; 4; 8; 17
Inversió anual Dualitza	M€	2,43	n.d.	n.d.	✓	2-8; 203-1; 203-2; 413-1		1; 4; 8; 17



<sup>1</sup>. S'hi inclou a més de les diferents aportacions a altres programes destacats i a programes amb altres fundacions d'àmbit territorial, l'aportació a l'Associació de Voluntaris de CaixaBank.

<sup>2</sup>. L'import està inclòs dins de l'indicador "Canalització de fons a projectes (Acció Social)".

<sup>3</sup>. Inclou el nombre total de persones que han participat en activitats de voluntariat dins i fora de l'àmbit del Mes Social en els darrers 12 mesos. La xifra elimina duplicitats dels voluntaris participants en tots dos àmbits. Inclou els participants al Mes Social de maig 2023.



# \_Indicadors clau

		2023	2022	2021	Llei 11/2018, d'informació no financera i diversitat	GRI (Global Reporting Initiative)	SASB (Sustainability Accounting Standard Board)	ODS (Objectius de Desenvolupament Sostenible)
<b>Altres indicadors d'impacte</b>								
Aportació directa i indirecta al PIB espanyol	M€	16.897	13.323	11.519		201-1; 203-2		8; 9
% Aportació directa i indirecta al PIB espanyol	%	1,16%	1,00%	0,96%		201-1; 203-2		8; 9
Valor afegit Brut de CaixaBank sobre el sector financer i d'assegurances	%	16%	17%	17%		201-1; 203-2		8; 9
Aportació directa i indirecta al PIB portuguès	M€	1.444	1.000	913		201-1; 203-2		8; 9
% Aportació directa i indirecta al PIB portuguès	%	0,54%	0,42%	0,43%		201-1; 203-2		8; 9
Valor afegit Brut de BPI sobre el sector financer i d'assegurances	%	9,0%	7,0%	6,8%		201-1; 203-2		8; 9
Llocs de treball generats a través de l'efecte de compres a proveïdors <sup>1</sup>	u.	68.929	62.928	57.108	✓	203-2		8; 9
Llocs de treball generats a través de l'efecte de compres a proveïdors - Portugal <sup>1</sup>	u.	7.878	6.068	6.738	✓	203-2		8; 9
Tributs pagats i recaptació de tributs de tercers <sup>2</sup>	M€	3.938	3.672	4.074		201-1; 207-4		8; 9
Tributs propis pagats <sup>3</sup>	M€	1.903	1.894	2.254	✓	201-1; 207-4		8; 9
Tributs recaptats de tercers	M€	2.036	1.778	1.820		201-1; 207-4		8; 9
Tipus impositiu total <sup>4</sup>	%	21,6%	30,0%	30,0%		201-1; 207-4		8; 9
Altres aportacions (Contribució FGD, FUR, extraordinari sector bancari Portugal i Prestació Patrimonial DTA monetitzables)	M€	809	766	748		201-1		8; 9
Premis Emprenedor XXI - Premis	M€	0,8	0,8	0,8	✓	413-1		8; 9
Premis Emprenedor XXI - Participants a Espanya i Portugal	u.	1.056	1.135	763	✓	413-1		8; 9

<sup>1</sup>. CaixaBank Research, a partir del valor de l'activitat de CaixaBank, el PIB espanyol ocupa segons Comptabilitat Nacional i les xifres per treballador i en funció de taules input-output de l'Institut Nacional d'Estadística (INE) amb dades del quart trimestre.

<sup>2</sup>. Aquests imports inclouen tant els impostos pagats com els recaptats de les sucursals internacionals i les filials de Luxemburg.

<sup>3</sup>. No inclou Altres Aportacions (FGD, FUR, Prestació Patrimonial DTA's monetitzables i Contribucions al Sector Bancari Portugal).

<sup>4</sup>. El tipus impositiu total es mesura com el percentatge que representen els impostos totals pagats - excloent-ne Altres Aportacions (FGD, FUR, Prestació Patrimonial DTA's monetitzables i Contribucions al Sector Bancari Portugal)- sobre el benefici abans d'impostos  $1.903/(1.903+6.924)=21,56\%$ .

# \_Indicadors clau

		2023	2022	2021	Llei 11/2018, d'informació no financera i diversitat	GRI (Global Reporting Initiative)	SASB (Sustainability Accounting Standard Board)	ODS (Objectius de Desenvolupament Sostenible)
<b>Pla de Gestió Ambiental</b>								
Consum energia elèctrica <sup>1</sup>	MWh	233.472	259.726	302.319	✓	302-1		7; 12; 13
Consum energia elèctrica per empleat <sup>1</sup>	MWh	5,25	5,88	6,09		302-3		7; 12; 13
Consum de paper <sup>1</sup>	Tones	902	815	1.246	✓	301-1; 306-1		7; 12; 13
Consum de paper per empleat <sup>1</sup>	Tones	0,02	0,02	0,03		301-1; 306-1		7; 12; 13
Consum d'aigua <sup>1</sup>	m <sup>3</sup>	421.769	398.206	506.848	✓	303-5		7; 12; 13
Consum d'aigua per empleat <sup>1</sup>	m <sup>3</sup>	11,69	10,84	11,89		303-5		7; 12; 13
Emissions de gasos hivernacle (GEH) generades - Petjada de carboni (perímetre actual) <sup>2</sup>	t CO <sub>2</sub> eq	230.287,25	211.903,19	216.845,05	✓	305-1; 305-2; 305-3		7; 12; 13
Abast 1	t CO <sub>2</sub> eq	8.423,34	9.576,29	9.257,38	✓	305-1		7; 12; 13
Abast 2 (market-based method)	t CO <sub>2</sub> eq	0	0	1.153,55	✓	305-2		7; 12; 13
Abast 3	t CO <sub>2</sub> eq	221.863,91	202.326,90	206.434,11	✓	305-3		7; 12; 13



<sup>1</sup>. Dades de CaixaBank, S.A.

<sup>2</sup>. CO<sub>2</sub>e = CO<sub>2</sub> equivalent. En línia amb la metodologia PCAF, inclou els gasos d'efecte hivernacle següents: CO<sub>2</sub>, CH<sub>4</sub>, N<sub>2</sub>O, HFCs, PFCs, SF<sub>6</sub> i NF<sub>3</sub>.

# \_Indicadors clau

## >EMISSIONS DE GEI DE LA CARTERA DE FINANÇAMENT I INVERSIÓ - EXERCICI 2022

Visió per tipus d'actiu	Exposició		Emissions absolutes		Intensitat econòmica
	Total exposició (M€)	% d'import calculat	S1+2 (ktCO <sub>2</sub> e)	S3 (ktCO <sub>2</sub> e)	Intensitat d'emissions S1+2 (tCO <sub>2</sub> e/M€)
CRE	6.231	91,1%	102	–	18
Hipoteques	119.467	99,9%	2.796	–	23
Finançament Empresarial	137.595	81,4%	13.664	51.901	122
Prèstecs automòbils	5.407	94,9%	1.411	–	275
Renta Variable (RV) <sup>1</sup>	718	99,4%	6	21	8
Renda Fixa (RF)	18.336	98,7%	203	228	11
<b>Total</b>	<b>287.754</b>		<b>18.181</b>	<b>52.150</b>	

Visió per sector (finançament empresarial)	Exposició		Emissions absolutes		Intensitat econòmica
	Total exposició (M€)	% Exposició calculada	S1+2 (ktCO <sub>2</sub> e)	S3 (ktCO <sub>2</sub> e)	Intensitat d'emissions S1+2 (tCO <sub>2</sub> e/M€)
Petrol i gas	6.301	74,5%	1.251	9.287	267
Energia	15.677	95,0%	2.594	5.833	174
Transport	18.835	80,0%	2.518	6.492	167
Real Estate	19.684	77,8%	824	1.596	54
Ciment	287	87,7%	591	59	2.351
Ferro i Acer	2.055	92,5%	570	866	300
Agricultura (inclou ramaderia)	4.000	84,7%	1.295	705	382
Alumini	507	79,3%	82	254	204
Carbó	4	98,3%	11	5	3.046
Altres sectors no intensius	70.247	79,9%	3.928	26.803	70
<b>Total</b>	<b>137.595</b>		<b>13.664</b>	<b>51.901</b>	

Visió per geografia	Exposició		Emissions absolutes		Intensitat econòmica
	Total exposició (M€)	% Exposició calculada	S1+2 (ktCO <sub>2</sub> e)	S3 (ktCO <sub>2</sub> e)	Intensitat d'emissions S1+2 (tCO <sub>2</sub> e/M€)
Espanya	250.488	95,5%	15.134	38.834	63
Europa	23.368	67,6%	1.232	10.107	78
Resta del món	13.898	42,6%	1.815	3.209	307
<b>Total</b>	<b>287.754</b>		<b>18.181</b>	<b>52.150</b>	

<sup>1</sup>. No inclou participades ni cartera de negociació.

# \_Indicadors clau

## > OBJECTIUS DE DESCARBONITZACIÓ

Sector	Abast de les emissions	Mètrica	Any base	Mètrica Any base	2021	2022	Objectiu de reducció 2030	Mètrica objectiu 2030	Reducció 2022 respecte de l'any base	Any de publicació
Electricitat	1	Intensitat física	2020	136 kg CO <sub>2</sub> e/MWh	111 kg CO <sub>2</sub> e/MWh	118 kg CO <sub>2</sub> e/MWh	-30%	95 kg CO <sub>2</sub> e/MWh	(13)%	2022
Petrol i gas	1,2,3	Total emissions finançades	2020	9,08 Mt CO <sub>2</sub> e	7,5 Mt CO <sub>2</sub> e	7,4 Mt CO <sub>2</sub> e	-23%	6,99 Mt CO <sub>2</sub> e	(19)%	2022
Automoció	3 <sup>1</sup>	Intensitat física	2022	154 g CO <sub>2</sub> /vkm			-33%	103 g CO <sub>2</sub> /vkm		2023
Ferro i acer	1+2	Intensitat física	2022	1.230 kg CO <sub>2</sub> e/t acer			[10-20] %	1.107-984 kg CO <sub>2</sub> e/t acer		2023
Carbó	n/a	Total exposició	2022	2.845 M€ (213 M€ considerant factors mitigants) <sup>2</sup>			-100%	0 M€		2023

<sup>1</sup>. Es contemplen les emissions Abast 3 categoria 1: Use of sold producte, tank-to-wheel.

<sup>2</sup>. Es consideren factors mitigants els compromisos i passi-out <=2030 o només finançament de renovables.