



2023

**Sostenibilidad,
impacto socioeconómico
y contribución a los ODS**
de las Naciones Unidas



00 Repaso del ejercicio

CaixaBank en un vistazo

01 Impacto del negocio

04 Contribución a la economía 06
Tributos pagados y recaudados de terceros 06
Comprometidos con el empleo 07

02 Presencia de CaixaBank

06 Red comercial 09
06 Cajeros automáticos 11
Cuotas de mercado 12
07 Modelo de negocio 13

03 Grupos de interés

09 Clientes
11 Accionistas e inversores
12 Empleados
13 Proveedores
Sociedad
Engagement con grupos de interés

04 Actuación responsable

18 Plan de Banca Sostenible 43
20 Gobernanza de la sostenibilidad 44
22 Gestión responsable 46
24 Adhesiones y alianzas 48
26 Índices y *ratings* de sostenibilidad 50
41 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) 52
Estudio de doble materialidad y ODS 58
Reconocimientos 2023 59

05 Negocio responsable

Negocio sostenible 61
Emisión de bonos propios 66
Microcréditos y otra financiación con impacto social 68
Finanzas inclusivas 71
Inversión responsable 72

06 Cambio climático, naturaleza y riesgos ASG

61 Cambio climático 77
66 Gestión medioambiental 78
68 Gestión de los riesgos ASG 81
Naturaleza 82

07 Transformación digital

77 Relación digital 84
78 Seguridad de la información 87
81 Eficiencia y digitalización 88

AA Anexos

84 Indicadores clasificados según ASG 90





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 ha obtenido del apartado "Estado de Información No Financiera" del Informe de Gestión Consolidado del Grupo CaixaBank

2023. El citado "Estado de Información No Financiera" ha sido verificado por un experto externo, PwC, según el alcance y los términos expresados en el correspondiente Informe de Verificación Independiente. La información económica y financiera se ha obtenido de las Cuentas Anuales 2023 auditadas del Grupo CaixaBank.

Ambos documentos son consultables en www.caixabank.com.



CaixaBank en un vistazo



Transversal

1,16 %
aportación
al PIB



16.897 MM €
de aportación directa e indirecta al PIB español

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

50.813 MM €
movilización de finanzas sostenibles

De los que:
45.729 MM €
financiación sostenible

5.083 MM €
intermediación sostenible



Mejor Banco en España 2023



Ambiental

Transición hacia una economía neutra en carbono

9.330 MM €
financiación verde

1.250 MM €
bonos verdes propios emitidos en 2024

Implementación de **medidas de eficiencia ambiental** de acuerdo con los requisitos de normas internacionalmente reconocidas

REFINITIV



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

- Primer banco en la 2023 EMEA Sustainable Finance Loan-Top Tier y
- Sexto banco en la 2023 Global Sustainable Finance Loan-Top Tier.

Banco líder en Préstamos ASG en el Mundo 2023.

Social

Comprometidos con los colectivos vulnerables

1.383 MM €
en microcréditos y otras finanzas con impacto social

92 %
de los ciudadanos españoles disponen de una oficina en sus municipios (España)

68.929
puestos de trabajo generados a través del efecto multiplicador de compras a proveedores

28.521
puestos de trabajo directos creados con el apoyo a emprendedores

Fomento de Salud y Bienestar de empleados



Tercera posición en el *Bloomberg Gender Equality Index*.



Certificación de organización saludable por AENOR.



Distinción con el sello *Top Employer Spain 2024*.



1.ª entidad certificada por AENOR como organización comprometida con las personas mayores.

Gobernanza

43,0 %
de mujeres en posiciones directivas

+ 60 MM €
invertidos en seguridad de la información

1.263 MM €
invertidos en desarrollo y tecnología

Publicada la **Guía de identificación de financiación sostenible**



Incluida en el *S&P Global Sustainability Yearbook 2024* por duodécimo año consecutivo y distinguida con el reconocimiento *Top 10% S&P Global Corporate Sustainability Assessment (CSA) Score 2023*, por su excelente desempeño en sostenibilidad.



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



Mejor Banco Digital de Banca de Particulares en España 2023.

Impacto del negocio

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



ECONOMÍA



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"

16.897 MM €
de aportación al PIB español

28.521
puestos de trabajo directos creados con el apoyo a emprendedores

44.863
empleados del Grupo CaixaBank

1,16% contribución
al PIB español



Contribución a la economía

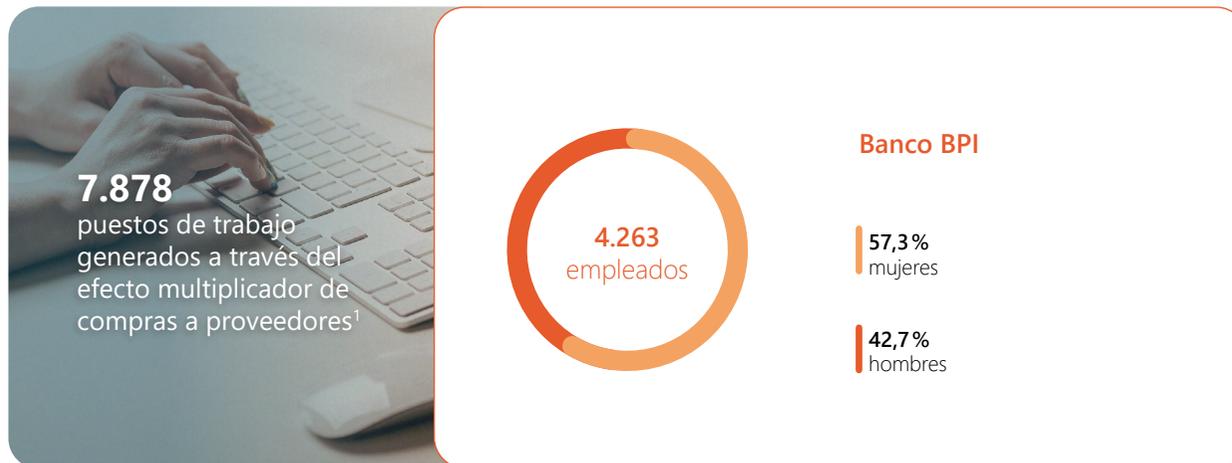


Tributos pagados y recaudados de terceros



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

Comprometidos con el empleo



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



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

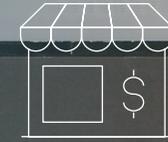
- Proximidad a través de la red de oficinas
- Red comercial nacional e internacional
- *Real Estate & Homes*
- *Hotels & Tourism*
- Oficinas rurales



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*

MERCADO



92 % de los ciudadanos tienen una oficina en su municipio

1.416 oficinas rurales en poblaciones de < 10.000 habitantes

99 % de poblaciones españolas > 5.000 habitantes con presencia de CaixaBank



Red comercial



Red España



Red Portugal



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

99 % poblaciones españolas > 5.000 habitantes con presencia de CaixaBank

2.233 poblaciones españolas en las que CaixaBank está presente

483 poblaciones españolas en las que CaixaBank es la única entidad bancaria

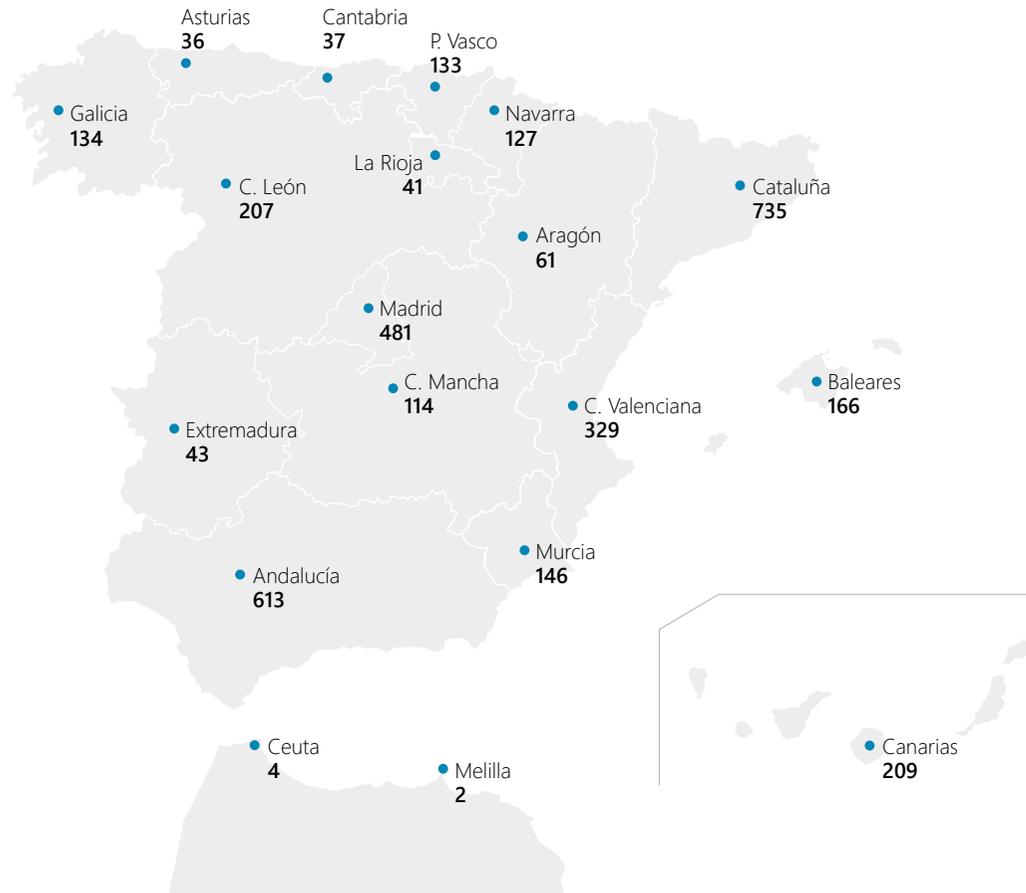
61 % poblaciones portuguesas > 5.000 habitantes con presencia de BPI



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

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

Número de oficinas por CC. AA.



Modelo urbano

7
centros
All in One

691
centros *Store Retail*

81
centros *Store Premier*

73
centros *Store Pymes*

67
centros *Store Negocios*

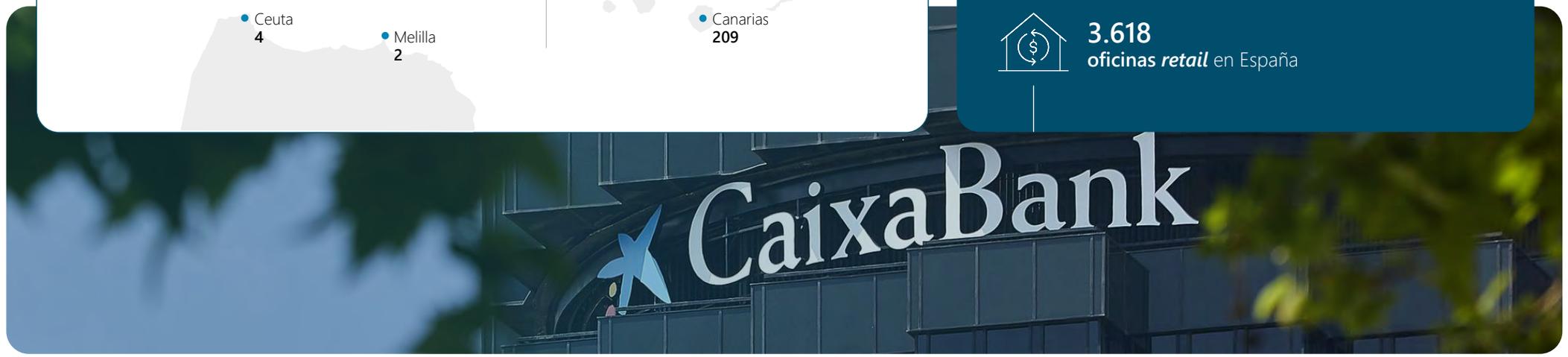
Modelo rural

1.416
oficinas rurales
en poblaciones de
< 10.000 habitantes

687
poblaciones
atendidas
con oficinas móviles
"Ofibuses"



3.618
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.

11.335
cajeros
en España

1.259
cajeros
en Portugal

Continúa el despliegue de una **nueva plataforma tecnológica para cajeros, ATM Now**, diseñada para mejorar y simplificar la experiencia de usuario.



Desplegado ATM Now en el 65% del parque de cajeros



Mejora de más de un 10% 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



Banco #1 en España con una sólida posición en Portugal



607.167 MM €
de activos totales



630.330 MM €
recursos de clientes



354.098 MM €
crédito a la clientela bruto



España

Banca Minorista

23,5 %
créditos a hogares y empresas

24,7 %
depósitos de hogares y empresas

Particulares

34,3 %
domiciliación pensiones

24,8 %
crédito finalidad vivienda

Empresas

23,5 %
crédito a empresas

Recursos bajo gestión

29,3 %
ahorro a largo plazo

Seguros

36,5 %
seguros de ahorro

26,0 %
seguros de vida-riesgo

30,6 %
seguros de salud

Sistemas de pago

31,1 %
facturación tarjetas

30,9 %
facturación TPV

Portugal

Banca Minorista

11,7 %
créditos a hogares y empresas

10,5 %
depósitos de hogares y empresas

Particulares

10,3 %
domiciliación nóminas

14,4 %
hipoteca

Empresas

11,3 %
crédito a empresas

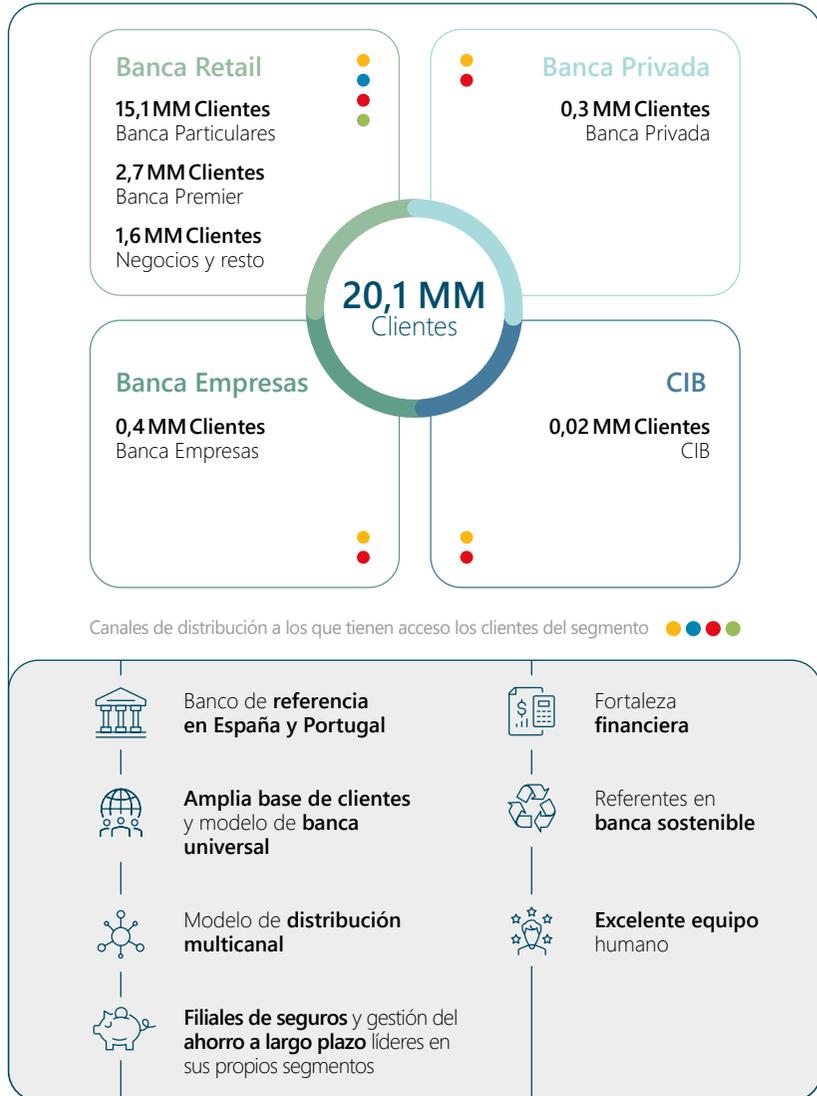
Recursos bajo gestión

15,6 %
fondos de inversión



Modelo de negocio

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



Banca Retail

Banca Particulares | CaixaBank

Clientes particulares con una posición de hasta 60.000 €

- Consolidación de la oferta de **financiación de paneles solares**¹
- Se ha mantenido una oferta continua de *renting* y financiación de vehículos de ocasión, **potenciando la oferta de vehículos sostenibles**

Indicadores principales

12,4 MM clientes vinculados ²	71,5 % clientes particulares vinculados
10 MM comercialización de tarjetas <i>MyCard</i>	79,0 % clientes con gestor asignado

Banca Premier | CaixaBank Banca Premier

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

- Introducción de las **preferencias de los clientes en materia de sostenibilidad**
- Formación continua** de los Gestores Premier para la obtención de la **Certificación en Inversiones Sostenibles**
- Financiación de paneles solares** y la adquisición de vehículos eléctricos

Indicadores principales

76,6 % NPS Premier	81 centros Store Premier
3.351 gestores especializados	763.682 clientes asesorados

Negocio | CaixaBank Negocios

Clientes **autónomos, profesionales y comercios**

- Posicionamiento con una oferta diferencial** dirigida a colectivos que demandan una atención personalizada debido a sus necesidades específicas: *Food&Drinks*, *Pharma* y *FeelGood* que contempla todos los sectores relacionados con el bienestar de las familias

Indicadores principales

44 % penetración autónomos	31,3 % cuota comercios con facturación (< 1 MM €)	2.427 gestores de negocio
67 centros Store Negocios	221.099 clientes en comunidades <i>Food&Drinks</i> , <i>Feel Good</i> y <i>Pharma</i>	21.200 producción Kit digital

¹ La movilización de negocio sostenible se describe en el apartado "Negocio sostenible".

² Todos los segmentos.

Centros especializados

Banca Privada

Clientes particulares con una posición de más de 500.000 €

- **Impulso del modelo de 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

93,4
NPS oficina
Banca Privada

89,8 %
de clientes
asesorados

136.183 MM €
en recursos y valores
gestionados

27.693 MM €
en gestión discrecional
de carteras

22.791 MM €
saldos
Wealth España

14.145 MM €
saldos asesoramiento
independiente España

Banca 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**
- Desde enero de 2023 se ha profundizado en la especialización con la **nueva línea de negocio Pymes** con 73 centros especializados y más de 1.000 profesionales dando servicio a este segmento

Indicadores principales

63.723 MM €
inversión

230
centros¹ dedicados en exclusiva a la atención de empresas y pymes. Más de **2.200 profesionales**

32,9 % > **31,8 %**
recibidas | emitidas
cuota de garantías internacionales en España

29,6 %
factoring y confirming



586
gestores de segmento Pymes



Mantiene el compromiso de la Entidad creciendo de forma considerable la concesión de crédito sostenible a este sector



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

Corporate & IB

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

- **La actividad de Sustainable Transactional Banking** se ha incrementado en un 63% en el año, hasta superar los 8.500 MM €
- **Primer puesto en financiación sostenible** en Europa, Oriente Medio y África (EMEA), con más de 18.700 millones de dólares en el año, de acuerdo al *ranking* elaborado por Refinitiv

Indicadores principales

96.945 MM €
de inversión

19.224 MM €
financiación sostenible
Corporate & IB

3.997 MM €
de inversión
en *Asset Finance*

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



¹ Incluye 157 centros empresas y 73 store Pymes.

Propuestas de valor especializadas

AgroBank

La oferta de AgroBank está dirigida a todos los **clientes pertenecientes al sector agroalimentario**, cubriendo toda la cadena de valor, es decir, producción, transformación y comercialización.

La propuesta de AgroBank está basada en 4 ejes:

01 La oferta de productos y servicios más completa

03 Acciones de impulso al sector

02 La especialización de oficinas y equipos

04 Innovación y transformación digital del sector



La búsqueda de la **mejor experiencia de cliente** ha supuesto un mayor nivel de especialización y personalización, y en consecuencia la creación de negocios/centros especializados donde gestores formados en ámbitos concretos ofrecen servicios de asesoramiento financiero específico, entendiendo su realidad de cerca, la realidad de nuestros clientes.

463.203
clientes

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

1.150
oficinas especializadas en el sector agroalimentario

1.416
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 CO₂ con amplias carencias necesarias para su puesta en marcha





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



Desde su creación en 2007, el programa ha invertido 8,4MM € en premios en metálico y acciones de acompañamiento, que han beneficiado a más de 400 empresas

17.ª edición de los PEXXI

1.056
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



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

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

+ 295
oficinas
HolaBank

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

4.482 MM €
cartera hipotecaria
clientes *HolaBank*

Atención
telefónica
especializada en inglés

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



Grupos de interés

/Objetivos de Desarrollo Sostenible

que cubre este capítulo y contribución de CaixaBank



Fin de la pobreza

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



Salud y bienestar

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

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



Alianza para lograr objetivos

- Alianza estratégica con Fundación "la Caixa"
- Voluntariado CaixaBank

CONFIANZA



20,1 MM
de clientes del Grupo
CaixaBank

Implementando
Plan de desarrollo
de proveedor en
materia ASG

17.240
voluntarios en la
Asociación de Voluntarios
de CaixaBank

Banco principal
para el 30% de los
españoles



Cientes

Experiencia del cliente

CaixaBank España

18,2 MM
clientes
de CaixaBank

30 %
#1 banco principal
para clientes particulares

41 %
#1 penetración
clientes particulares

73,7
NPS Oficina
Retail

86,7
NPS Oficina
Banca Empresas

93,4
IEX⁴
instituciones

93,4
NPS Oficina
Banca Privada

81,0
NPS Oficina
Microempresas

92,2
IEX corporaciones

78
Net
Promoter
Score oficina
(NPS)¹

80,6 %
Close the
Loop gestión²

5,2 p.p.
Close the
Loop mejora³

CaixaBank Portugal

1,9 MM
clientes
de BPI

88,9 IE⁴
Particulares

85,5 IE
Empresas

86,6 IE
Premier

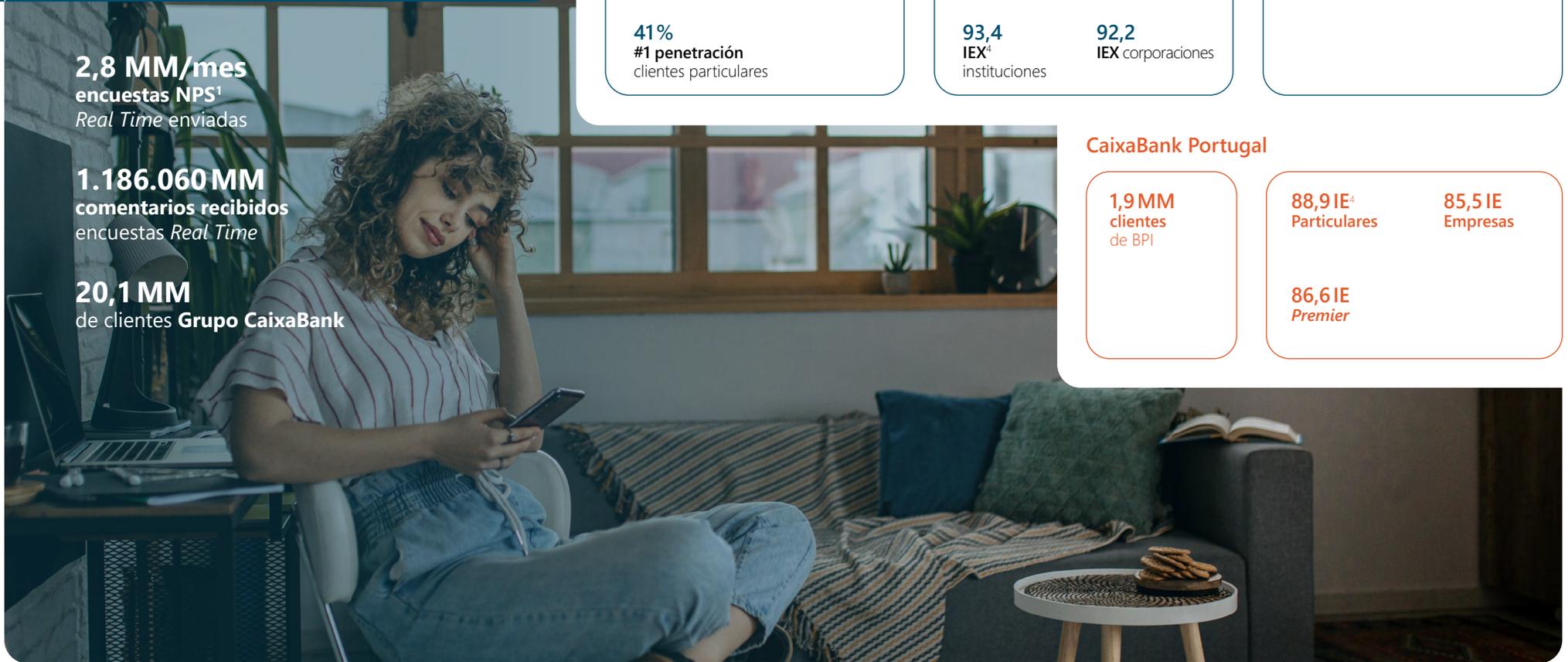
Implementando un modelo de escucha Real Time

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

2,8 MM/mes
encuestas NPS¹
Real Time enviadas

1.186.060 MM
comentarios recibidos
encuestas Real Time

20,1 MM
de clientes Grupo CaixaBank



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

² Porcentaje de clientes detractores (valoración 0 a 6 en encuesta NPS) que son contactados por el director/a de la oficina para gestionar su insatisfacción.

³ Puntos porcentuales de mejora en el NPS tras el contacto realizado por el director/a de la oficina con los clientes detractores y el envío al cliente de una segunda encuesta NPS.

⁴ Índice de Experiencia del Cliente que mide la experiencia global del cliente en una escala de 0 a 100, en cada uno de los negocios.

Reclamaciones recibidas

Reclamaciones recibidas	2023 ¹	2022
Servicio de Atención al Cliente - CaixaBank		
• Prejudiciales	103.754	30.415
• Resto	175.793	170.467
Servicio de Atención al Cliente - Filiales adheridas		
• Prejudiciales	25.171	21.325
• Resto	34.046	30.037
Presentadas ante los servicios de reclamaciones de los supervisores		
• Banco de España	4.336	6.381
• Comisión Nacional del Mercado de Valores	231	265
• Dirección General de Seguros y Planes de Pensiones	521	229

¹ Adicionalmente, se han inadmitido 47.553 reclamaciones durante 2023 y 54.304 durante 2022. Las reclamaciones aquí detalladas no recogen las recibidas por Credifimo (270 en 2023 y 109 en 2022) con un 27% de resolución favorable al cliente, ni las de Banco BPI (7.259 en 2023 y 6.268 en 2022).



Gestión de las reclamaciones

Tipología de reclamación



- 40% operaciones de activo
- 21% tarjetas y TPV
- 16% operaciones de pasivo
- 9% canal
- 7% seguros y fondos de pensiones
- 4% servicios de cobro y pago
- 3% otros servicios
- 1% servicios de inversión

Resolución



- 50% favorables al reclamante
- 37% favorables a la Entidad
- 13% otros (inadmitida/sin pronunciamiento)

Tiempo medio de resolución



- 78% menos de 10 días
- 20% 10 - 30 días
- 2% más de 30 días

Accionistas e inversores

Capital flotante de gestión



48,93 %
Free float de gestión¹

31,92 %
Fundación "la Caixa"²

17,32 %
FROB³

1,83 %
Autocartera y Consejo de Administración



62,2 %
institucional internacional

8,3 %
institucional nacional

28,1 %
minoristas

1,4 %
empleados

590.313
accionistas



Capitalización y retribución

27.450 MM €
de capitalización
bursátil⁴

500 MM €
en recompra
de acciones⁵

0,3919 €/acción
dividendo 2023⁶

60 %
pay-out efectivo
dividendo 2023⁶

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 2023.

³ De acuerdo con la información facilitada por FROB (y de su filial BFA, Tenedora de Acciones, S.A.) a 31 de diciembre de 2023.

⁴ Excluye autocartera. El dato de capitalización bursátil es a 31 de diciembre de 2023.

⁵ A 31 de diciembre de 2023 el importe ejecutado era de 495 MM €.

⁶ Dividendo pagadero a cargo de resultados de 2023 acordado por el Consejo de Administración a proponer en la próxima JGA.



Accionistas minoristas

+223.000

accionistas informados mensualmente a través de la *newsletter* Accionistas

2.603

accionistas conectados en los **12 encuentros** corporativos

Comité consultivo de accionistas

Iniciativa pionera en España.



12
miembros



4
reuniones

Inversores institucionales y analistas

Inversores institucionales

70,5 %

del *Free Float* en manos de inversores institucionales

Cobertura de analistas

266

informes de analistas publicados sobre CaixaBank, incluyendo sectoriales



Empleados

Plantilla



¹ A partir de subdirección de Oficinas A y B. CaixaBank, S.A.

² No incluye la remuneración derivada de cargos distintos a los propios de representación del Consejo de Administración de CaixaBank, S.A.

Formación

 **15,1MM €** de inversión en formación

Equipo cualificado

2.955.351 horas de formación **93,7%** de formación *online* **6,3%** formación presencial

66,1 horas de formación por empleado **100%** personas que han realizado formación

29.189 profesionales de CaixaBank certificados en la Ley de Crédito Inmobiliario **30.510** empleados certificados en *Insurance Distribution Directive (IDD)* **31.843** profesionales certificados en MIFID II¹

Principales cursos realizados en el ámbito de prácticas responsables

Vinculado a bonus

- Transparencia en la comercialización de productos de seguros y planes de pensiones ✓
- Prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo ✓
- Ética e integridad ✓
- Cambio climático, descarbonización y *reporting* ✓
- Protección al cliente: colectivos vulnerables ✓

Retribución

 **41.433** empleados con bonus vinculado a la formación

 **2.413 MM €** en sueldos y salarios

Salud y bienestar

Obtención en 2023 de la certificación de Organización Saludable por AENOR que impulsa el bienestar y la salud de forma transversal en toda la empresa y en los distintos grupos de interés, además de certificar su Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Laboral bajo el referencial ISO 45001.



Distinción con el sello *Top Employer Spain 2024*

reconociendo la excelencia respecto del entorno profesional y posicionando a CaixaBank entre los empleadores líderes a nivel mundial y como líder en la gestión de personas



¹ Markets in Financial Instruments Directive II.

Proveedores

Cadena de valor

68.929 puestos de trabajo generados a través del efecto multiplicador de compras a proveedores en España¹

7.878 puestos de trabajo generados a través del efecto multiplicador de compras a proveedores en Portugal

Proveedores

2.037 proveedores activos

11,9 días periodo medio de pago a proveedores

87% proveedores locales en España

2.960 MM € facturados por proveedores activos del Grupo CaixaBank

171 nuevos proveedores activos

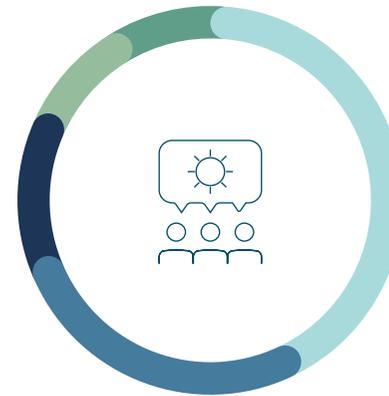
5 MM € de volumen adjudicado a CEE² una de las entidades con mayor volumen en España



Procesos de compras

1.294 procesos negociados a través de negociación electrónica

1.526 MM € volumen negociado a través de negociación electrónica



43% IT

9% Obras y Servicios Generales

25% Servicios Profesionales

9% Facilities Management

14% 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

721

proveedores que han aportado certificados en materia social y medioambiental, de los cuales 347 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.

Norma de gestión de compras y proveedores

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



31 auditorías realizadas incluyendo todas las categorías de compras¹ y medidas correctoras definidas. Un 10% de los proveedores activos ya ha sido analizado desde el inicio de las auditorías en 2019



Desarrollado un nuevo Índice ASG que clasifica a los proveedores en función de criterios sostenibles

Procesos de gestión de compras y proveedores

Política corporativa de compras

Norma de gestión de compras y proveedores

Código de conducta de proveedores



01. Registro



02. Homologación



03. Licitación



04. Adjudicación



05. Contrato



06. Prestación de servicios



07. Pago a proveedores



08. Seguimiento

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.



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

mucho por hacer

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

113 MM impresiones: número de impactos en medios digitales

8,4 MM visualizaciones de los contenidos audiovisuales



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**.

42 vídeos publicados (*in-app* y RR. SS.)

39,6 MM visualizaciones

Aula

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

12 capítulos nuevos del *podcast* Aula formación financiera con **7.284 reproducciones**

12 webinars, seminarios *online* para accionistas con **7.755 visualizaciones**

Formación sobre ruedas vídeos cortos con **31 capítulos** y **27.816 visualizaciones**

Cursos presenciales **4 cursos** con **236 asistentes**

elBulliFoundation

Curso presencial intensivo de "Gestión en Restauración". Formación para clientes del sector de la restauración realizada en colaboración con elBulliFoundation¹.

4 cursos realizados

325 asistentes totales

64 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/>.

Impulso de la cultura financiera

CaixaBankTalks

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



2.826
conferencias
realizadas

73 mil
asistentes



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

1.119
artículos
publicados

254
conferencias
realizadas

12
podcasts
realizados



Voluntariado CaixaBank

Talleres sobre finanzas básicas en formato presencial y digital¹

Finanzas para jóvenes

42.961
asistentes

1.831
talleres

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

10.070
asistentes

600
talleres/charlas

Educación financiera básica para personas con discapacidad intelectual

2.293
asistentes

155
talleres

Charlas de educación financiera para personas mayores

1.349
asistentes

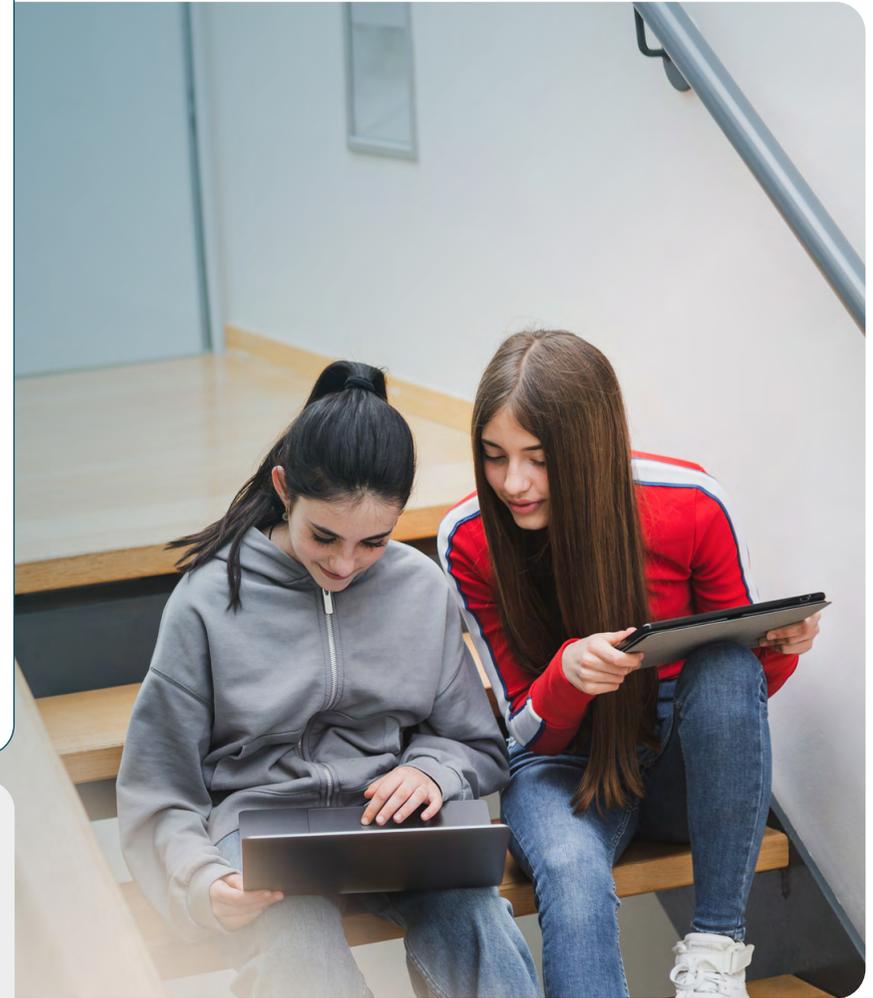
72
talleres/charlas

Sesiones formativas colectivo sénior

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

5.295
sesiones

15.545
asistentes



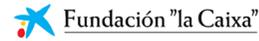
¹ Cursos impartidos por la Asociación de Voluntarios de CaixaBank.

Acción social



Programas de 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**



5.833 acciones destinadas a proyectos de entidades sociales locales

5.302 entidades beneficiarias

Proyectos distribuidos por tipología (número de proyectos e inversión destinada en MM €)



2.310 (9,72 MM €) enfermedad y discapacidad

1.358 (5,41 MM €) pobreza

1.137 (5,46 MM €) interculturalidad y exclusión social

699 (2,23 MM €) gente mayor

329 (2,18 MM €) inserción laboral y otros

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.

69 acuerdos de fórmula solidaria

0,53 MM € importe extra aportado por los clientes

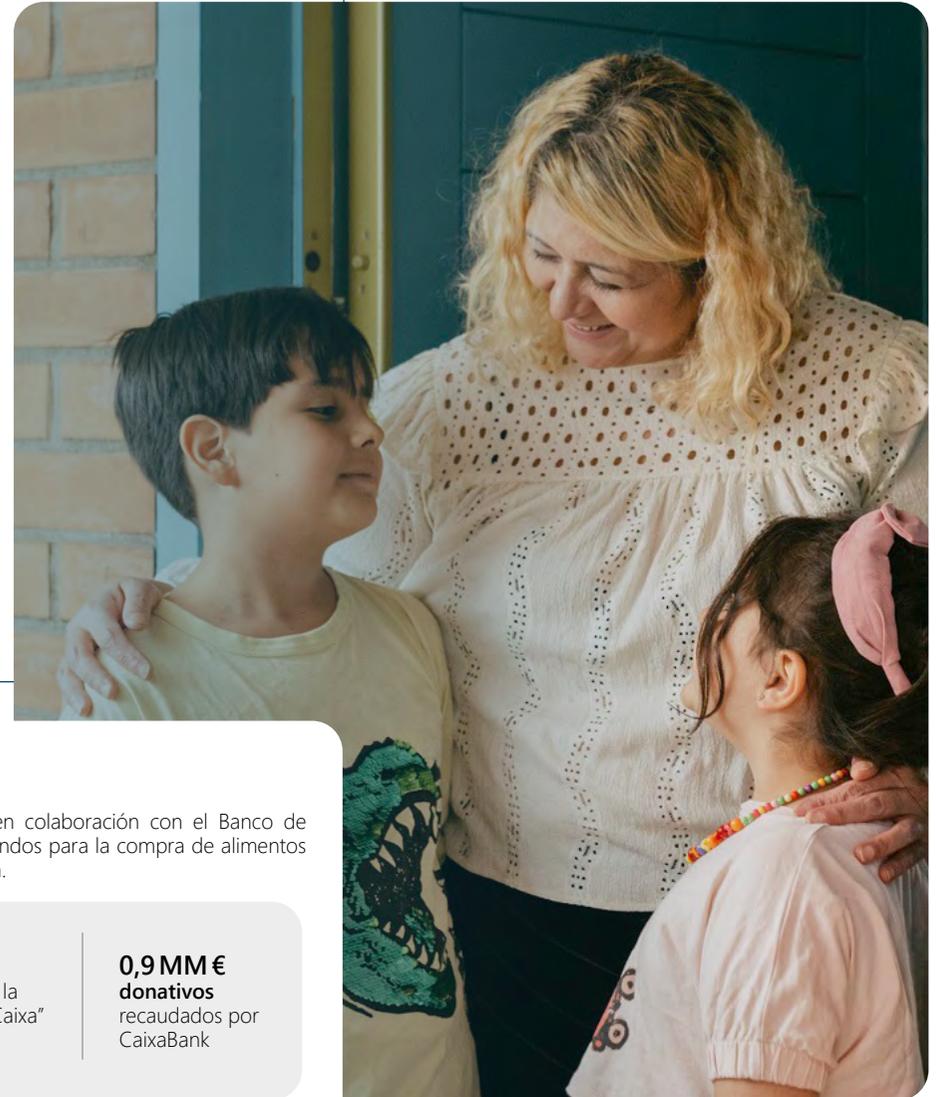
Ningún hogar sin alimentos

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.

1,9 MM € recaudación total (equivalen a 1.709 toneladas de alimentos)

1 MM € aportación de la Fundación "la Caixa"

0,9 MM € donativos recaudados por CaixaBank



Acción social

Programas con otras fundaciones de ámbito territorial y convocatoria CaixaBank



Convocatorias sociales con otras fundaciones territoriales

1,76 MM € de inversión > 379 proyectos

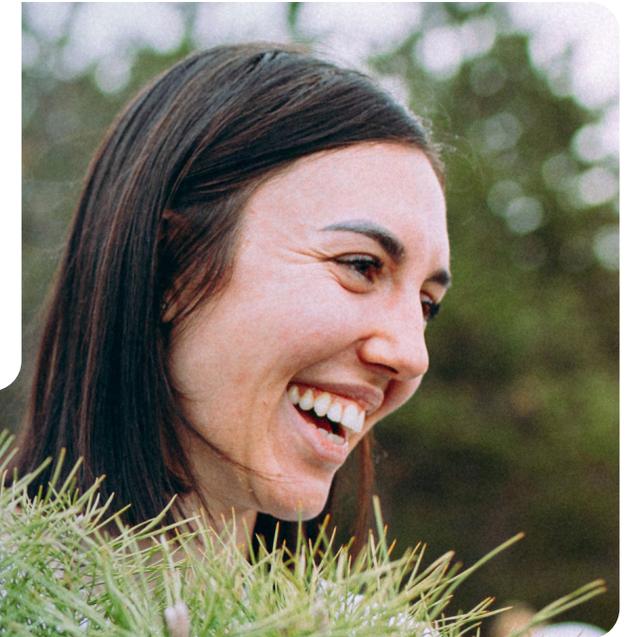
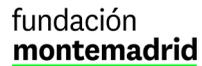
Convocatorias medioambientales CaixaBank y con otras fundaciones territoriales

0,89 MM € destinados a convocatorias medioambientales CaixaBank y convocatorias con 2 fundaciones de ámbito territorial > 91 proyectos

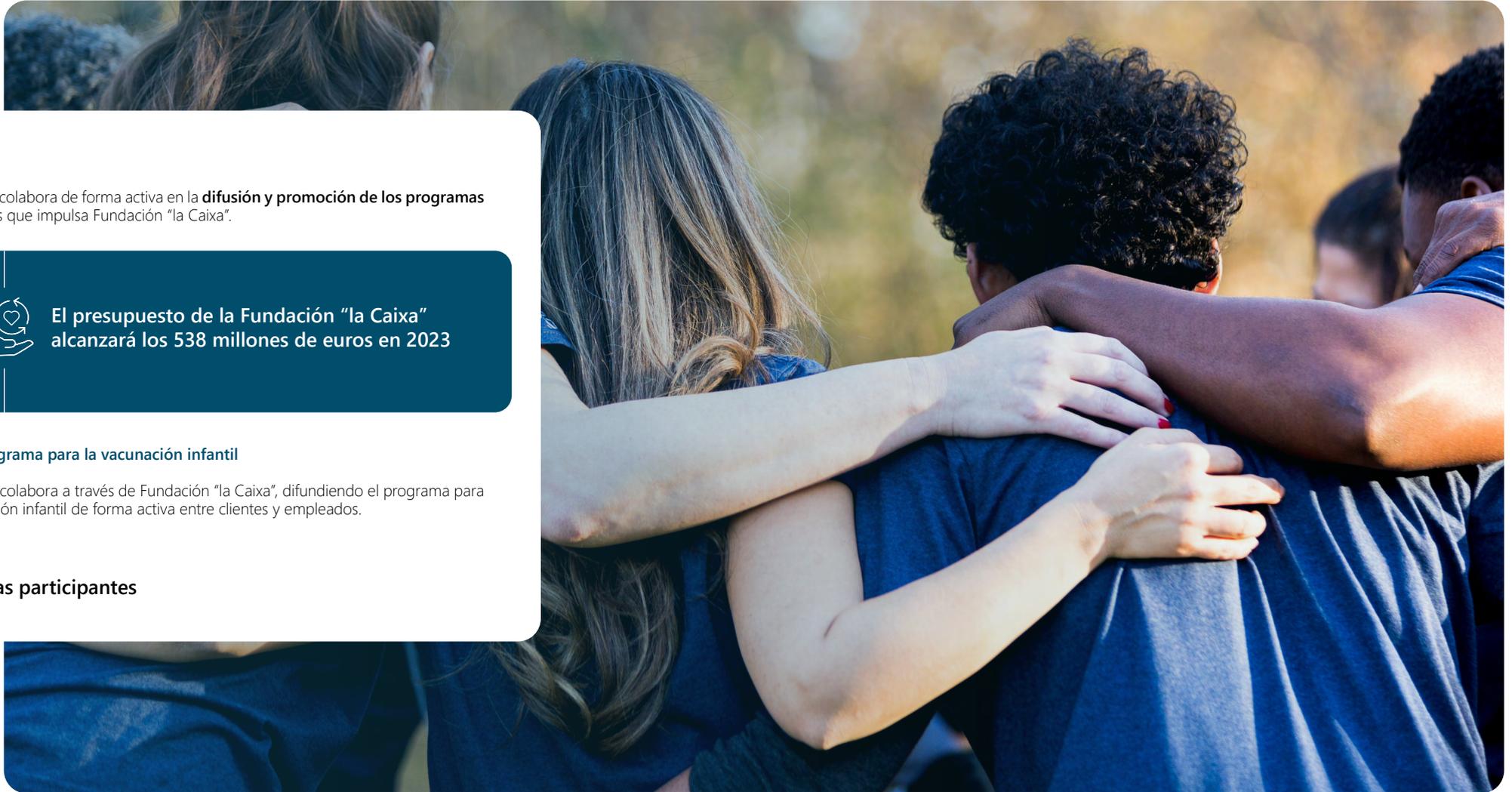
Proyectos socioculturales con otras fundaciones territoriales

1,93 MM € de inversión

11 fundaciones territoriales



Acción social



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



El presupuesto de la Fundación "la Caixa" alcanzará los 538 millones de euros en 2023

GAVI, programa para la vacunación infantil

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

4.200
empresas participantes



Acción social



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"

Premios que promueven la igualdad y la mejora de la calidad de vida de las personas más vulnerables, siendo parte del cambio y empoderamiento del sector social.

4,8 MM€
de inversión

134
proyectos apoyados

18.300 mil
beneficiarios



Iniciativa Social Descentralizada 2023

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.



Programa Promove

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



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.

7,4 MM€
de inversión

11
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":

7 becas
para estudios de
postgrado en el
extranjero

5 becas
de doctorado

6 becas
de postdoctorado

Acción social

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.

29.229
niños en España
han recibido su regalo

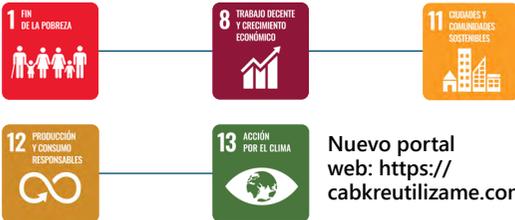
354
entidades
colaboradoras

1.015
participantes
personas jurídicas

17.929
participantes
personas físicas

SOCIAL/MEDIOAMBIENTAL

ReUtilizame



Nuevo portal
web: <https://cabkreutilizame.com>

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.

322
donaciones

152
entidades beneficiarias

44.457
artículos donados

28
empresas participantes

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.

0,42 MM €
de inversión

RETO DEMOGRÁFICO

Tierra de oportunidades



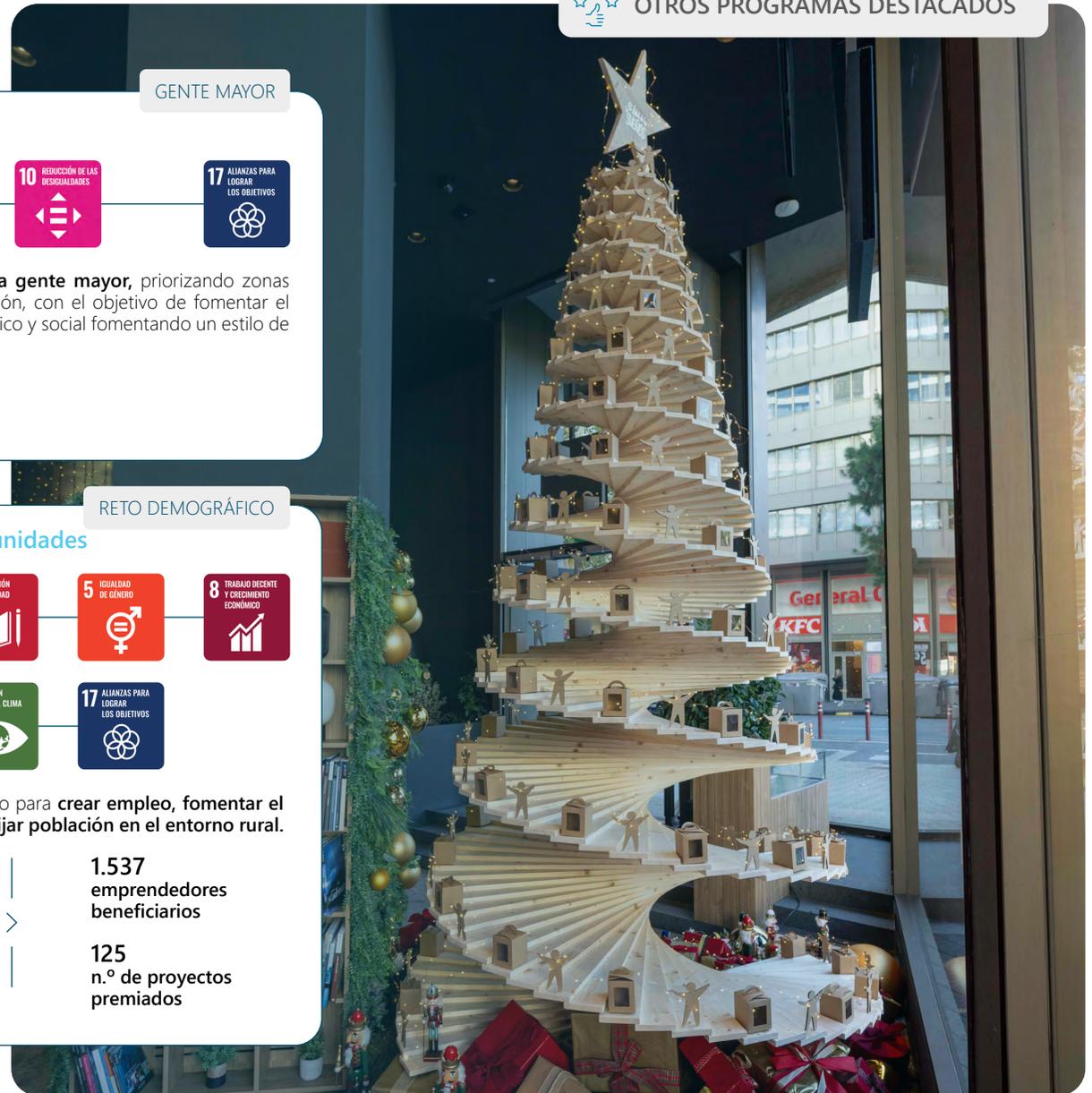
Programa colaborativo para crear empleo, fomentar el emprendimiento y fijar población en el entorno rural.

0,58 MM €
de inversión

1.537
emprendedores
beneficiarios

125
n.º de proyectos
premiados

OTROS PROGRAMAS DESTACADOS



Acción social

APOYO AL TERCER SECTOR SOCIAL

Plataforma de donativos



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

18,5 MM €
de importe recaudado

201
entidades sociales apoyadas

375
causas impulsadas



TARJETAS ONG

Los clientes pueden apoyar a las entidades sociales con las que simpatizan a través de las tarjetas ONG. CaixaBank aporta anualmente a las entidades sociales vinculadas a las tarjetas un importe fijo por tarjeta activa o bien un porcentaje del importe anual de las compras realizadas por el cliente según la tarjeta elegida por este.

Entidades sociales solidarias

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

12.243
entidades sociales con bonificaciones en los servicios de transaccional



1,85 MM €
importe recaudado en emergencias



Acción social



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.

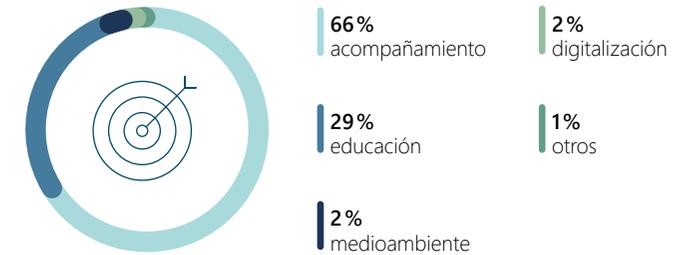


Mes Social

La mayor **movilización anual de voluntariado corporativo** que realiza la **Asociación de Voluntarios de CaixaBank** celebrada durante todo el mes de mayo de 2023.



Actividades realizadas por voluntarios CaixaBank



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.



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

CaixaBank Dualiza



CaixaBank Dualiza es el compromiso de la Fundación por la Formación Dual CaixaBank con la promoción y 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.

CaixaBank Dualiza **contribuye a capacitar a quienes se incorporan al mercado laboral** dotándolos de las competencias adecuadas **para mejorar tanto su empleabilidad** como la competitividad de las empresas

Impacto en 2023:

6.906 estudiantes | **1.747** docentes | **1.024** empresas | **944** centros FP



Iniciativas para acercar centros de FP y empresas

- 17 Encuentros Dualiza: **432 empresas** y **320 centros FP**
- Jornadas, eventos y congresos

Iniciativas para promover e impulsar la innovación en FP

- 24h de Barcelona: **839 estudiantes**
- *Hackathons* y retos sobre emprendimiento: **240 estudiantes**

Iniciativas sobre orientación

- Programa *Embajadores de la FP*: **2.855 estudiantes**
- Programa *FP STEAM*: **230 estudiantes**

Iniciativas destinadas a mejorar la cualificación profesional

- **De los docentes:**
 - Más de 1.200 participantes
 - Curso sobre IA en la FP
 - *Training Tools* (píldoras formativas sobre temáticas de actualidad)
 - Programa *InnovaTec* sobre metodologías activas y creación de redes de innovación
- **De los estudiantes:**
 - Más de 750 participantes
 - Programa *Soft Skills* para el trabajo y mejora de las habilidades para el empleo en FP
 - Cursos de especialización (destinados a sectores de actividad específicos)

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 2023:

30 proyectos	2.195 estudiantes
47 centros FP	96 empresas e instituciones
403.000 € destinados	

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.

24 iniciativas	9.000 estudiantes
37 centros FP	164 empresas e instituciones
60.000 € destinados	



Diversidad



Programa transversal que **promueve y difunde el valor de la diversidad y la inclusión** dentro y fuera de CaixaBank

Patrocinador del Mes Europeo de la Diversidad. Iniciativa de la Comisión Europea y de la Plataforma Europea de Chárteres de la Diversidad



57,4% mujeres en plantilla CaixaBank

593 profesionales con discapacidad



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



Incluida por 6.º año consecutivo en el *Bloomberg Gender Equality Index*, posicionándose como la 3.ª empresa del mundo



Distintivo DIE de Igualdad en la Empresa, otorgado por el Ministerio de Igualdad. En 2023 se ha entregado el II informe anual de seguimiento



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 Plata y 4.ª empresa en el I Ranking Empresas Igualdad de Género de la Fundación Woman Forward, cuyo objetivo es promover el liderazgo femenino en el entorno empresarial

DIVERSIDAD FUNCIONAL

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

Política inclusiva de personas con discapacidad

Plan de diversidad funcional 2022 - 2024

Inclusión laboral de los jóvenes con TEA junto a Specialisterne

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

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

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

Apoyo al deporte adaptado



Apoyo al equipo Paralímpico Español, un compromiso con los deportistas y con sus valores de esfuerzo, sacrificio y constancia



Patrocinio al Comité Paralímpico Español (CPE) surgido del compromiso con la diversidad y la inclusión en el deporte

Diversidad



DIVERSIDAD DE GÉNERO

43 %
mujeres en posiciones directivas¹

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 directiva 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*
- Programa de *reverse mentoring* para asegurar la transmisión de conocimientos y de la cultura.
- 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 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.

Junto al Plan de Igualdad se firmaron:

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

En 2023, el Plan de Igualdad se ha adaptado para recoger las nuevas normativas externas, especialmente en lo relativo a la inclusión del diagnóstico y la auditoría retributiva.



Protocolos aprobados en 2023

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

103
casos analizados desde la implantación

41
casos derivados Fiscalía

Adhesiones

closingap



CEO & LA DIVERSIDAD



¹ A partir de subdirección de oficinas A y B.

Diversidad



DIVULGACIÓN



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

- Liderazgo y emprendimiento
- Innovación y educación
- Deporte
- Mujer y entorno rural

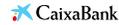
Liderazgo y emprendimiento



PREMIO A

Mujer Profesional Autónoma

Premia la trayectoria de trabajadoras por cuenta propia en España.



Premio Mujer Empresaria

Galardona a las **mujeres empresarias líderes en España. 7.ª Edición Premio Mujer 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.

Deporte



Apoyo al deporte femenino a través de los patrocinios a la selección española femenina de fútbol y baloncesto y de otros eventos deportivos.

Innovación y educación



6.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.



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



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.

Mujer y entorno rural



- Cátedra AgroBank, Mujer, Empresa y Medio Rural UCLM (Universidad de Castilla La Mancha).
- 4.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 MAPA-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 diversidad**, 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 dispone de un **sistema de diseño corporativo 100 % accesible**

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

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



TPV para personas con discapacidad visual
En 2023, CaixaBank, con la colaboración de ONCE, ha mejorado la accesibilidad de los TPV para personas con discapacidad visual. Esta nueva funcionalidad permite activar en el TPV el 'Modo Accesible' que locuta en voz alta el importe a pagar.

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 2023:

- **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:** realizando un análisis detallado del impacto de la nueva normativa para identificar oportunidades de mejora que derivarán en proyectos que se llevarán a cabo los próximos años. Se ha creado una oficina del proyecto para coordinar todos los esfuerzos y potenciar la accesibilidad en toda la Entidad.
- **Productos y servicios futuros:** definiendo una metodología propia para garantizar que cualquier producto digital incorpore los criterios de accesibilidad más rigurosos y con un diseño 100% accesible. Se han establecido procesos de control de calidad para verificar que los productos y servicios cumplen los requisitos de accesibilidad, antes de su lanzamiento.

<p>Oficinas</p> <p>89% oficinas accesibles</p> <p>55 oficinas donde se han eliminado las barreras</p>	<p>Cajeros</p> <p>100% cajeros accesibles</p>	<p>APP</p> <p>Bajo las pautas de accesibilidad WCAG 2.0¹</p> <p>Continuo flujo de recopilación y gestión de puntos de mejora aislados, identificados a partir de quejas de usuarios o revisiones internas</p> <p>Diseño de navegación <i>VoiceOver</i> (iOS) y <i>TalkBack</i> (Android) para la locución de toda la información y acciones de pantalla</p>	<p>WEB</p> <p>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</p>
--	---	---	--



ILUNION realiza revisiones y auditorías para identificar puntos de mejora

¹ Web Content Accessibility Guidelines del World Wide Web Consortium.



Acceso a la vivienda



Política activa de ayudas a problemas de primera vivienda

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

Vivienda social

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

9.992
viviendas programa de alquiler social
(incluye 445 contratos del programa centralizado de la Fundación "la Caixa")

6.557
viviendas sin bonificación
(216,6€ importe alquiler medio)

2.990
viviendas con bonificación
(307,04€ 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.

1.431
expedientes revisados
por el SACH en 2023

30.753
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*:

36 clientes atendidos de Corporate & IB

90 total clientes *pitcheados*

CaixaBank actúa como **coordinador sostenible (ESG Coordinator Sustainable Finance Lending)**, con una labor de **asesoramiento ASG** a clientes corporativos que se encuentran en proceso de estructuración de soluciones de financiación.

Banca de Empresas

CaixaBank aborda el **papel de la financiación en la transformación** hacia modelos de **negocio sostenibles**:

3 jornadas específicas (Madrid, Barcelona y Zaragoza)

+400 empresas, pymes y profesionales reunidos

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

Proyecto *Engagement ASG*, en el que se realizan unas jornadas con clientes para contrastar el apetito real de las empresas por la transición sostenible, con CaixaBank como *partner* de referencia en este camino.

Banca Privada

A través del **Proyecto de Valor Social**, CaixaBank es pionera en disponer de una **unidad especializada** que ofrece a sus clientes de Banca Privada asesoramiento y una solución integral para dar respuesta a sus necesidades en el **ámbito de la inversión sostenible y de impacto y la filantropía**, poniendo a disposición de las personas proyectos solidarios permanentes.

Banca Retail

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

Engagement con accionistas e inversores¹

Aula

12 nuevos capítulos del *podcast* Aula de formación financiera
7.284 reproducciones

12 *webinars*: seminarios online para accionistas
7.755 visualizaciones

Formación sobre ruedas
Videos cortos con **31** capítulos y **27.816** visualizaciones

Cursos presenciales
4 cursos con **236** asistentes

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

922 asistentes

32 reuniones con inversores específicas sobre temas ASG

38 asistentes



Engagement con empleados

Estudio de Compromiso, Cultura y Liderazgo

Resultados estudio 2022

75% participación global

67% clima y compromiso total favorable

En 2023 ha tenido lugar el **Radar del Estudio de Compromiso, Cultura y Liderazgo** que se ha dirigido a una muestra del 20% de la plantilla con una participación del 56% y un resultado global del 64%.



Plan Nosotros

Iniciativa dirigida a avanzar en la mejora del entorno profesional

+ 30 iniciativas y acciones de mejora

Comunicación interna

Destacan **PEOPLENow**
Nueva plataforma **People Xperience** **Nueva Oficina del empleado**

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**.

200 proveedores de la Entidad han participado



Implementando 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

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

Actuación responsable

/Objetivos de Desarrollo Sostenible

que cubre este capítulo y contribución de CaixaBank

RESPONSABILIDAD



Igualdad de género

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



Ciudades y comunidades sostenibles

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



Producción y consumo 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 los objetivos

- Adhesiones nacionales e internacionales



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

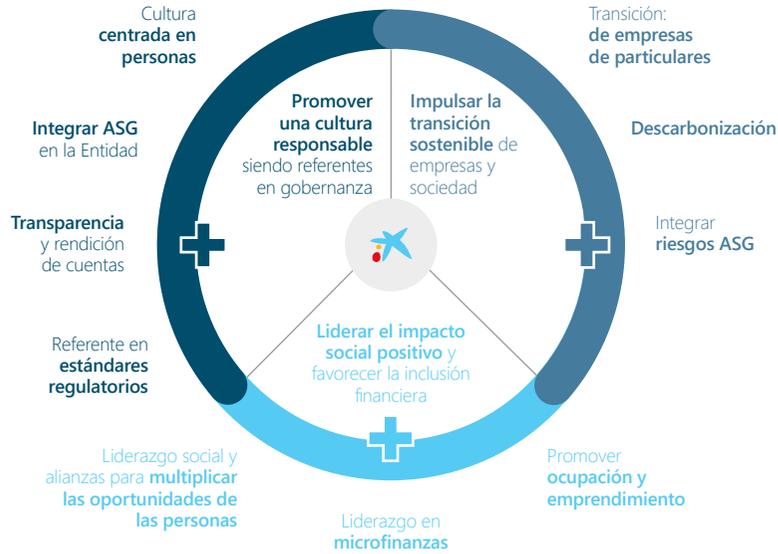
1.ª entidad certificada por AENOR como organización comprometida con las personas mayores

Incluida en el S&P Global Sustainability Yearbook 2024



Plan de Banca Sostenible

Alineado con el Plan Estratégico 2022-2024



Objetivos del Plan de Banca Sostenible 2022-2024

Global

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



Hasta diciembre 2023: **50.813 MM €** movilizados

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

A
Diciembre 2023

Ambiental

- Avanzar en la descarbonización de la cartera para alcanzar 0 emisiones netas en 2050
- Reducir las emisiones financiadas en 2030:

- Electricidad:** -30 %
- Petróleo y gas:** -23 %
- Auto:** -33 %
- Hierro y acero:** -[10-20] %
- Phase-out carbón** -100 %

Compromiso 2024 alcanzado en un 68 %

Social

413.300 **beneficiarios de MicroBank**, el banco social del Grupo CaixaBank



Hasta diciembre 2023: **252.149** beneficiarios MicroBank

Buen gobierno

43 % de mujeres en **posiciones directivas**²

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

¹ Ver nota 1 de la página 61.

² A partir de subdirección de oficinas A y B. CaixaBank, S.A.

Gobernanza de la sostenibilidad



Consejo de Administración



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

Órganos de gobierno

Consejo de Administración

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

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

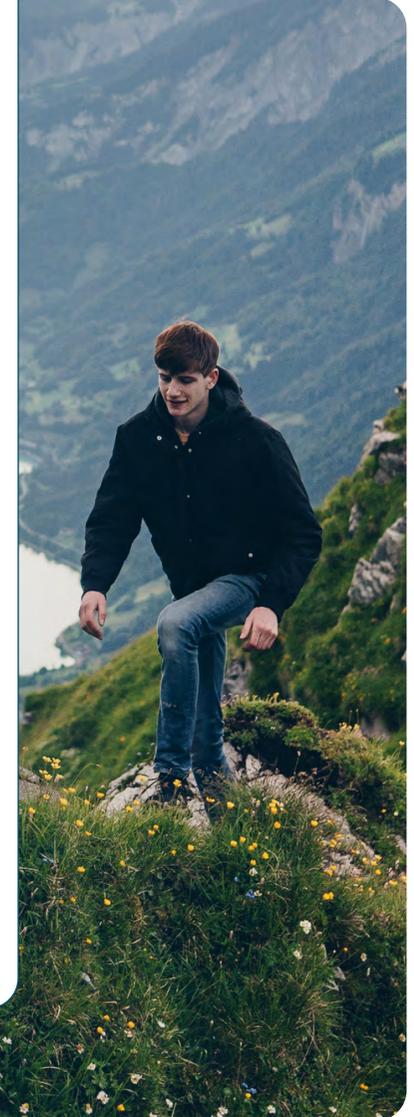
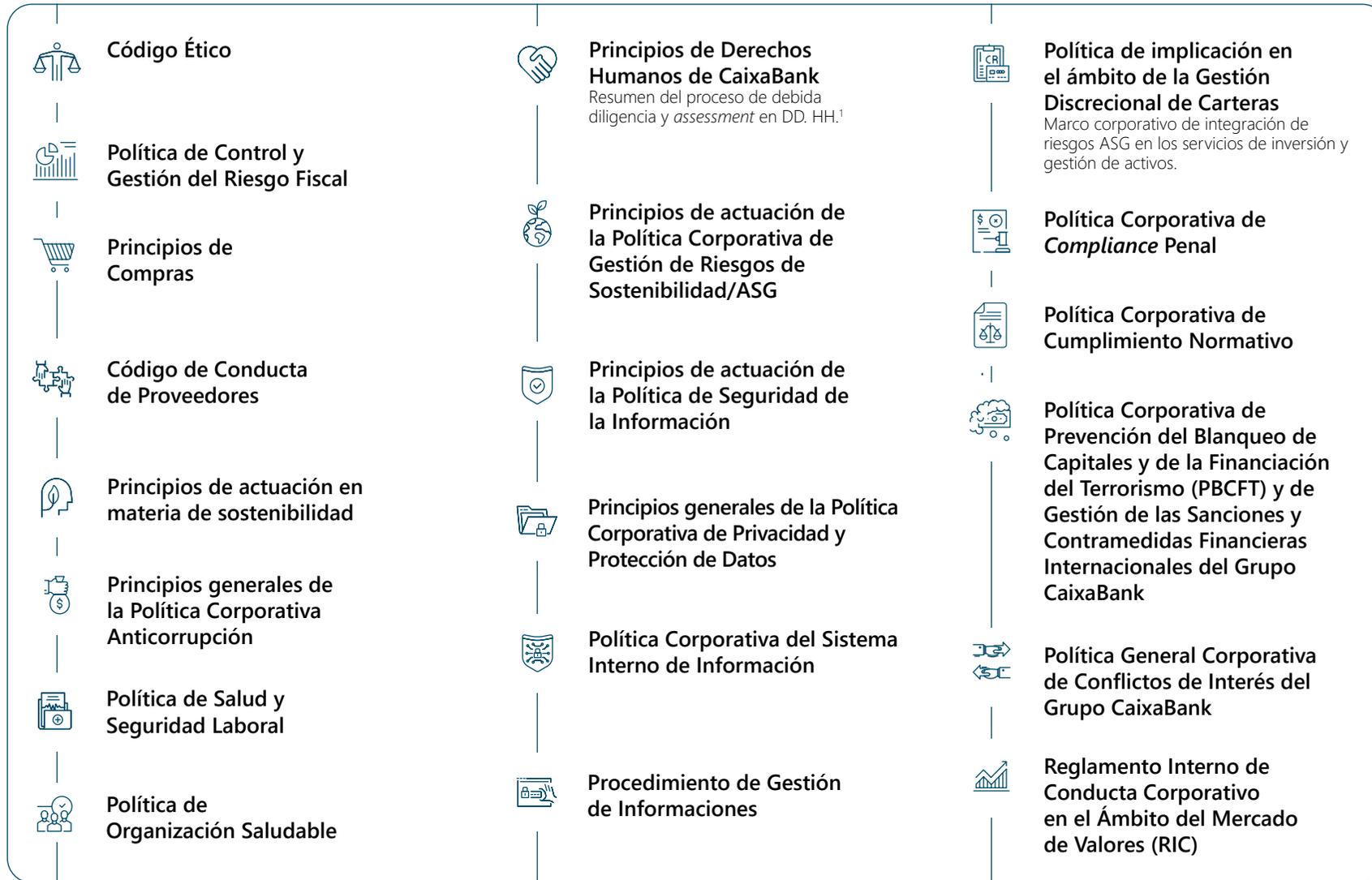
Comisión de Riesgos
propone al Consejo la política de riesgos del Grupo que incluye los temas ASG

Comisión de Retribución
fijación de la remuneración vinculada a objetivos ASG



Órganos de gestión

Principales políticas y principios de ética e integridad



¹ Actualizado en julio 2023.

Gestión responsable

Principales comités

Comité de Sostenibilidad

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

Frecuencia: mensual

Comité de Transparencia

Vela por todos los aspectos que tengan o puedan tener un impacto en la comercialización de productos y servicios para asegurar la adecuada protección a los clientes mediante la transparencia y la comprensión de los mismos por parte de los clientes, y la adecuación a sus necesidades.

Frecuencia: mensual

Comité Global del Riesgo

Gestiona, controla y monitoriza de forma global los riesgos incluidos en el Catálogo de Riesgos Corporativo del Grupo, así como las implicaciones en la gestión de la solvencia y el consumo de capital.

Frecuencia: mensual

Comité de Producto

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

Frecuencia: quincenal

214 productos/servicios analizados

5 productos/servicios denegados en primera instancia

Comité de Riesgo Reputacional

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

Frecuencia: mensual

Comité de Políticas de Riesgo de Crédito

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

Frecuencia: mensual

Comité de Diversidad

Crea, impulsa, realiza seguimiento y presentación de acciones a los estamentos correspondientes para aumentar la diversidad con foco en la representatividad de la mujer en posiciones directivas y evitar la pérdida de talento, así como en el resto de ámbitos de diversidad prioritarios para la Entidad, como la diversidad funcional, la generacional y la cultural.

Frecuencia: trimestral

Comité de Gobierno de la Información y Calidad del Dato

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

Frecuencia: bimestral



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 2023



Tipología de denuncias recibidas

- 16 comercialización de productos, transparencia y protección del cliente
- 14 otros
- 14 acoso laboral y sexual
- 9 protección de datos/ confidencialidad y uso ético de los datos
- 6 integridad (Código Ético, Política Anticorrupción, conflictos de interés, prevención de delitos)
- 3 Código de Conducta Telemático
- 0 obligaciones tributarias
- 0 seguridad y salud en el trabajo/prevencción de riesgos laborales
- 0 competencia/actividad comercial transfronteriza
- 0 prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo
- 0 mercado de valores (Reglamento Interno de Conducta (RIC) y operaciones sospechosas de abuso de mercado)
- 0 proceso de contribución a índices de referencia de tipos de interés
- 0 irregularidades de naturaleza financiera y contable

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

Autocontrol

AUTO CON TROL

CaixaBank está adherida de manera voluntaria a Autocontrol

La Asociación para la Autorregulación Comercial, a favor de las buenas prácticas publicitarias

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); MicroBank y VidaCaixa (2009); CABK AM (2011) y BPI (2021)¹.



UNEP FI promueve las finanzas sostenibles y la integración de aspectos ambientales y sociales en el negocio (2018). Los Principios, por su parte, son una iniciativa voluntaria para promover la alineación de la actuación de los bancos con los 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)².



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



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

Cátedra CaixaBank de Sostenibilidad e Impacto Social



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



Observatorio CaixaBank AM-FundsPeople de Finanzas Sostenibles, centrado en las finanzas sostenibles y su papel en el marco de la transición a una economía descarbonizada y de la Agenda 2030 de desarrollo sostenible. CaixaBank AM (2023).

Otras adhesiones y alianzas

- Forética
- Fundación Seres
- Observatorio de los ODS (de la Cátedra LiderazgoS y Sostenibilidad de Esade, con la colaboración de la Fundación Bancaria "la Caixa")
- FinResp / Barcelona Centre Financer
- DIRSE
- UN World Tourism Organization (UNWTO)

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

¹ Fechas de adhesión de CaixaBank u otras compañías del Grupo CaixaBank.

² Adhesión de Bankia, integrada en CaixaBank.

Medioambiente y clima



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



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).



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



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



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



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



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 (2024).



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



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



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



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

Gobernanza



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



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, 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 (2020).



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



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

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



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



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



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 y VidaCaixa (2022).

Otras adhesiones y alianzas

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

Índices y ratings de sostenibilidad

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




1.ª entidad bancaria española que voluntariamente se ha sometido a la evaluación ASG de **Sustainable Fitch** en su modalidad *solicitada*, obteniendo un **ESG Entity Rating de 2** en su evaluación realizada en agosto de 2023, una de las calificaciones más altas del sector financiero a nivel mundial.



Incluida en el **S&P Global Sustainability Yearbook 2024** por duodécimo año consecutivo y distinguida con el reconocimiento **Top 10% S&P Global Corporate Sustainability Assessment (CSA) Score 2023**, por su excelente desempeño en sostenibilidad.



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**.



Reconocida en 2023 con el **CDP Supplier Engagement Leader Rating** con un **score de «A»**, por sus **esfuerzos en reducir el riesgo climático dentro de su cadena de valor**.



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.



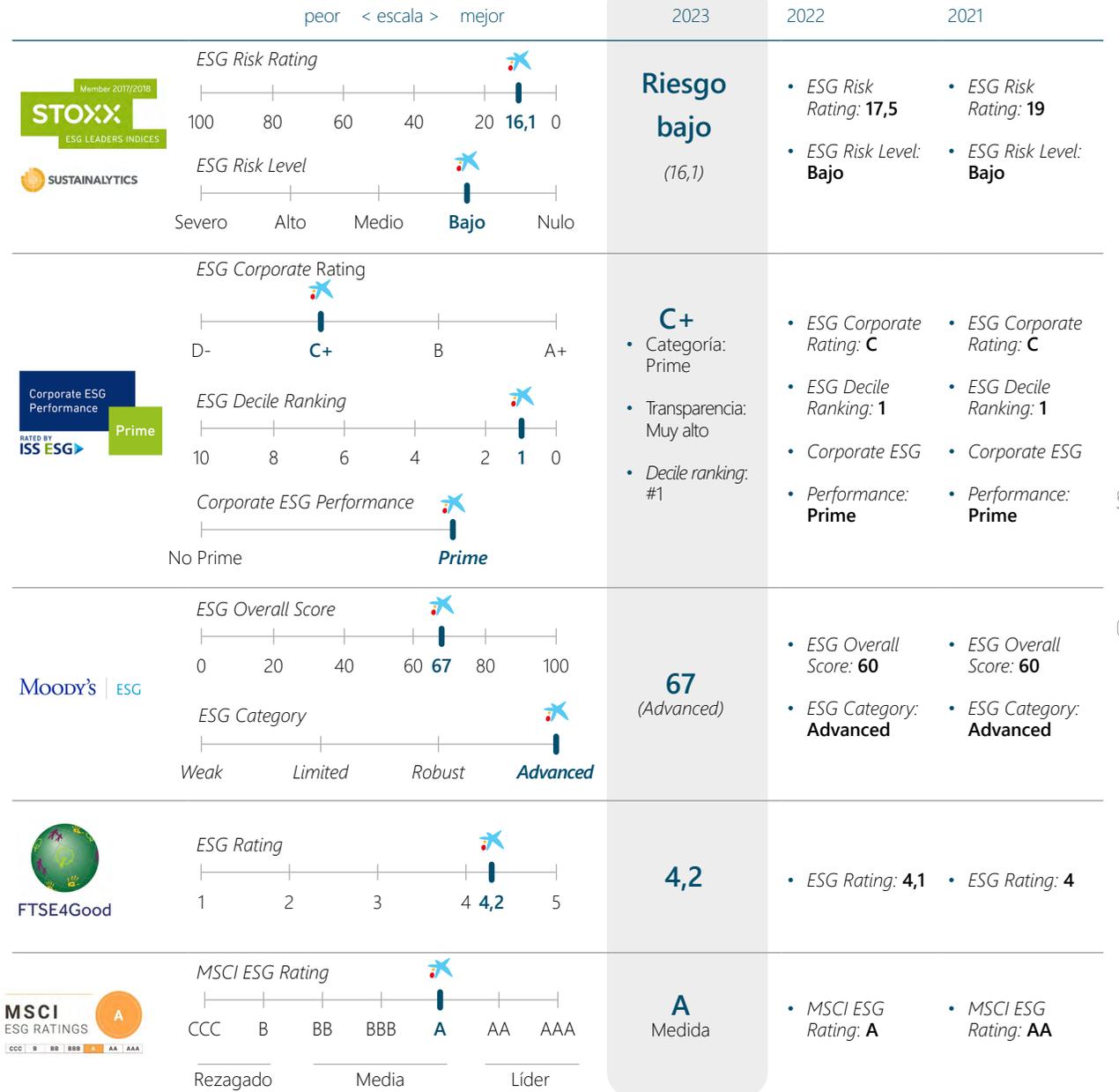
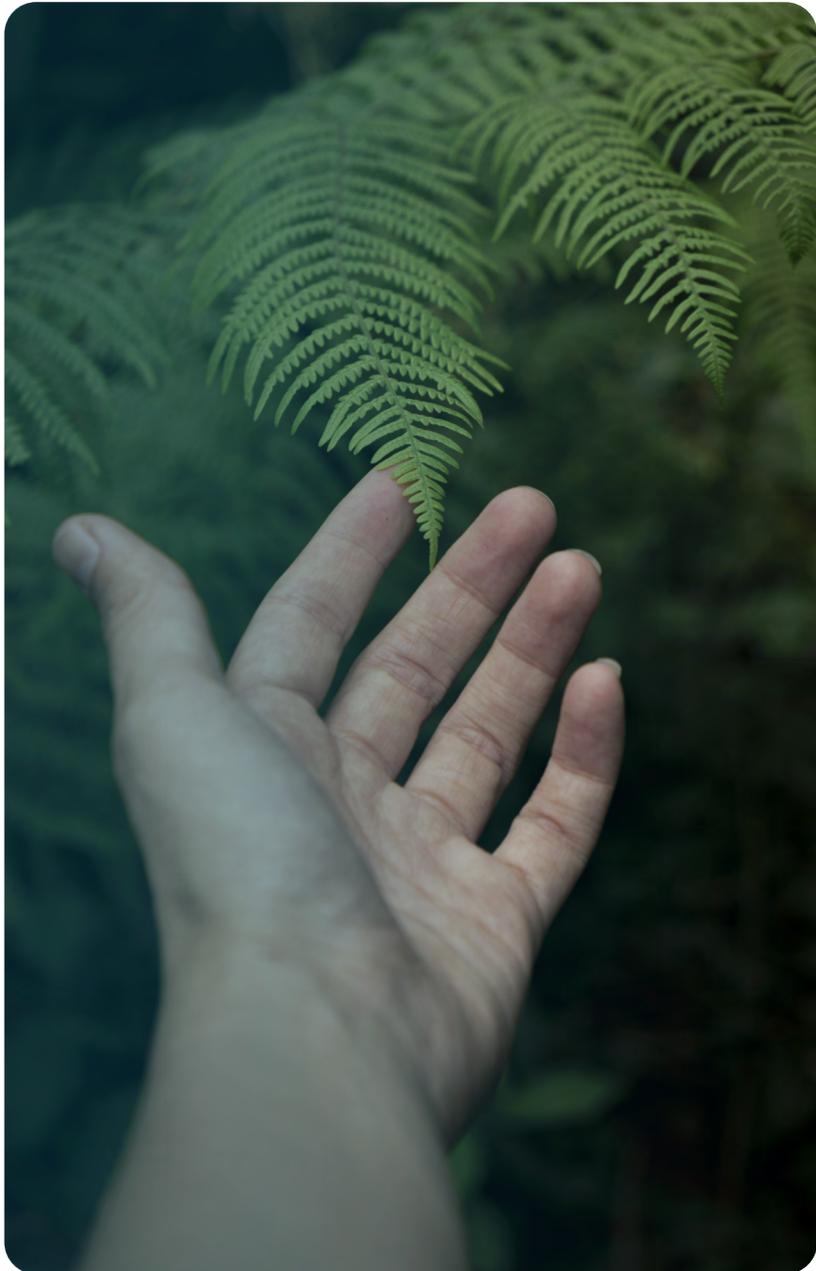
Primera entidad certificada por AENOR como organización comprometida con las personas mayores por su propuesta de valor en el segmento sénior basada en mejorar la experiencia de sus clientes con servicios de calidad inclusivos y protocolos específicos.



Inclusión en Dow Jones Sustainability Index World por **12.º año consecutivo**. **13.ª entidad financiera más sostenible del mundo** según DJSI World y **2.ª entidad en DJSI Europe**

Consolida por 3.º año la máxima puntuación de "A" en CDP por su actuación contra el cambio climático y renueva por 10.º año consecutivo la categoría *Leadership*, obteniendo la máxima calificación en 11 de las 12 categorías analizadas

En 2023, CaixaBank ha sido seleccionada para formar parte de la nueva familia de índices ESG creada en el mercado español, compuesta por **Ibex ESG e IBEX ESG Weighted**



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



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.



- 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
- Fondos de inversión y planes de pensiones de impacto (Gama SI, Soluciones de Impacto)



- Microcrédito familiar
- Acción social descentralizada
- Ningún hogar sin alimentos



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



- Plan de Cultura Financiera
- Programa Aula para accionistas
- Cátedras¹
- CaixaBank Research
- CaixaBank Talks
- Escuela de sostenibilidad para empleados
- CaixaBank Dualiza por la Formación Dual



- Microcréditos y otra financiación con impacto social
- Productos bancarios para colectivos vulnerables
- Acción social 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.



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



- Plan de Igualdad
- Programa Wengage de diversidad
- Adhesión a los *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 mujeres²
- Comité asesor de diversidad



- Soporte a *start-ups* (*DayOne*)
- Financiación a empresas con impacto social
- Inversión en I+D
- Seguridad de la información
- Plan de digitalización
- Agente impulsor de los fondos europeos *Next Generation*



- Capilaridad
- Política activa de viviendas
- Adhesión a *UNWTO*³
- *Real Estate & Homes*
- *Hotels & Tourism*
- Adhesión al marco establecido por el *Global Maritime Forum*



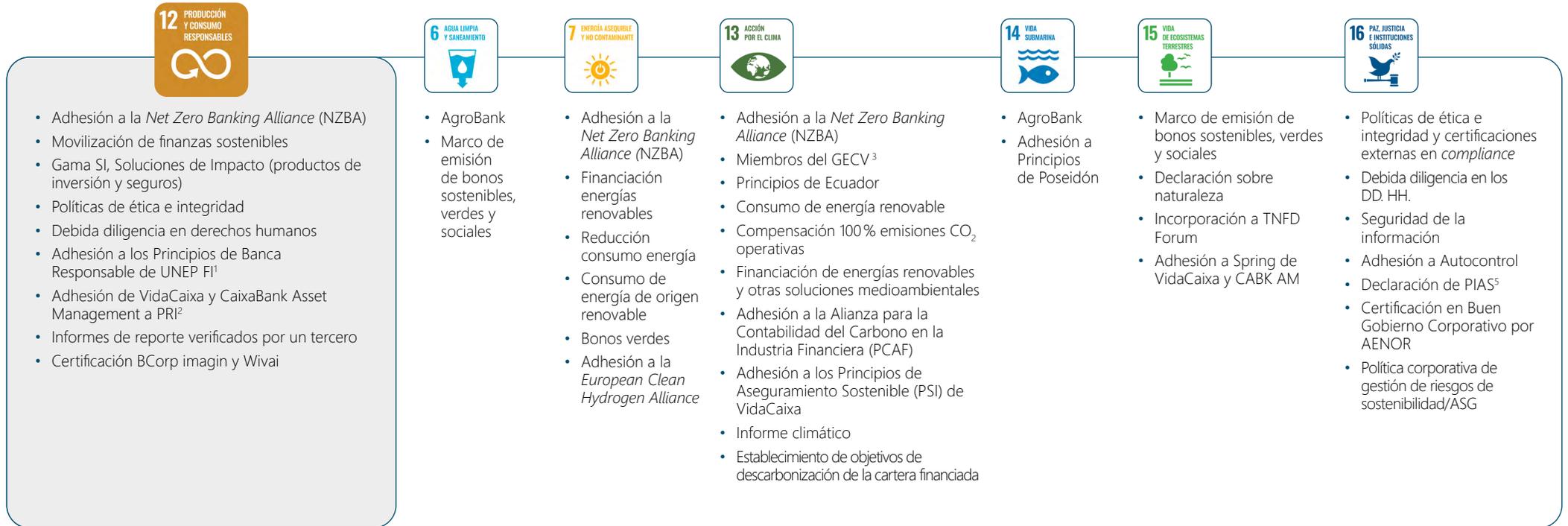
¹ Cátedra CaixaBank de Sostenibilidad e Impacto Social de IESE.

² Igualdad en la empresa; Chárter de Diversidad; Más Mujeres, Mejores Empresas; Eje&Con.

³ *United Nations World Tourism Organisation*.

Adopción de un modelo de banca sostenible

basado en una gestión sostenible y eficiente de los recursos naturales.



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



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".

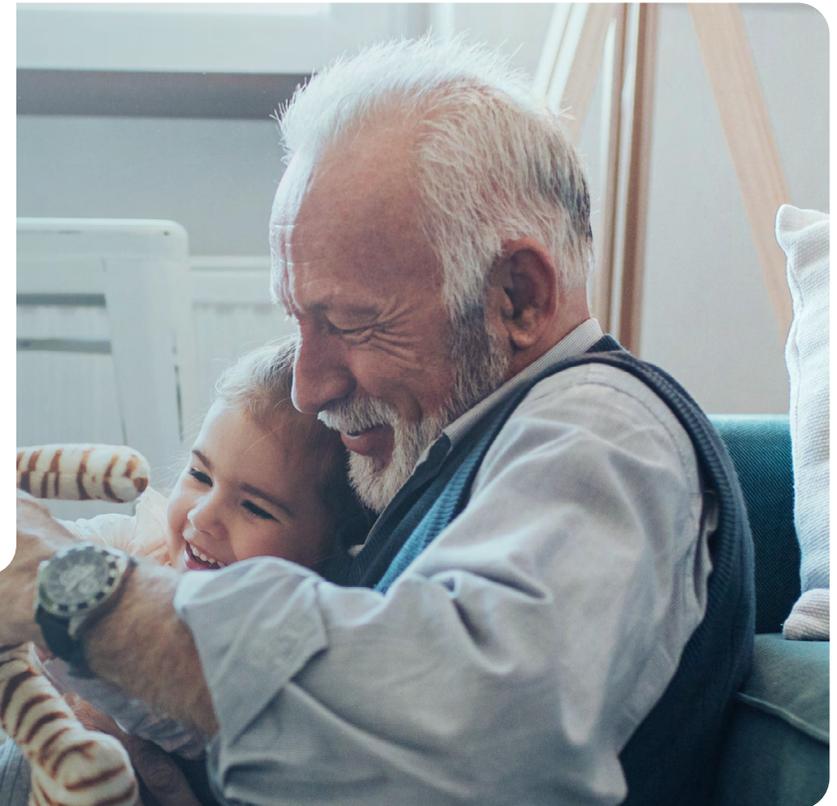
⁵ Declaración de Principales Incidencias Adversas de las decisiones de inversión sobre los factores de sostenibilidad.

ODS relacionados

	Ámbito	Indicadores destacados	2023	Página
	Microcréditos	> Volumen de microcréditos familiares MM€	> 862	> 69
	AgroBank	> Nueva producción en financiación a clientes del segmento MM€	> 28.441	> 15
	Acción social descentralizada	> Número acciones destinadas a proyectos de entidades sociales locales	> 5.833	> 28
	Financiación con impacto social	> Préstamo salud	> ✓	> 70
	Empleados	> Certificación de Organización Saludable por AENOR	> ✓	> 23
	Alianza Fundación "la Caixa"	> Empresas participantes, GAVI the Vaccine Alliance	> 4.200	> 30
	Plan Cultura Financiera	> Programa Funcas-Educa	> ✓	> 26
	Programa Aula	> Asistentes	> ✓	> 26
	CaixaBank Talks	> Asistentes	> 73.000	> 27
	CaixaBank Research	> Artículos publicados	> 1.119	> 27
	Microcréditos y otra financiación con impacto social	> Volumen microcréditos y finanzas de impacto social MM€	> 1.383	> 68
	Finanzas inclusivas	> Clientes con cuentas de pago básica vulnerables, sociales e inserción	> ~ 360.000	> 71
	Acción social descentralizada	> Número acciones destinadas a proyectos de entidades sociales locales	> 5.833	> 28
	Vivienda	> Viviendas del programa de alquiler social	> 9.992	> 40
	Formación	> Talleres de finanzas básicas Asociación de Voluntarios de CaixaBank	> ✓	> 27
	Accesibilidad	> Oficinas 100% accesibles en España %	> 89	> 39



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



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

ODS relacionados

	Ámbito	Indicadores destacados	2023	Página
	Diversidad de género	Mujeres en posiciones directivas %	43	37
	Adhesiones	Adhesión a <i>Women Empowerment Principles</i> de Naciones Unidas	✓	49
	Patrocinios	Patrocinio al Comité Paralímpico Español (CPE)	✓	36
	Emprendimiento	Volumen premios en metálico, formación internacional y visibilidad de Emprendedor XXI MM€	0,8	16
	Microcréditos	Volumen de microcréditos negocios MM€	253	69
	Innovación	Inversión en desarrollo y tecnología MM€	1.263	88
	Seguridad de la información	Inversión en seguridad de la información MM€	60	87
	Digitalización	Transacciones por segundo	~30.000	88
	Capilaridad	Oficinas 100% accesibles en España %	89	39
	Adhesiones	<i>United Nations World Tourism Organisation</i>	✓	48
		Adhesión al marco establecido por el <i>Global Maritime Forum</i>	✓	48



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.

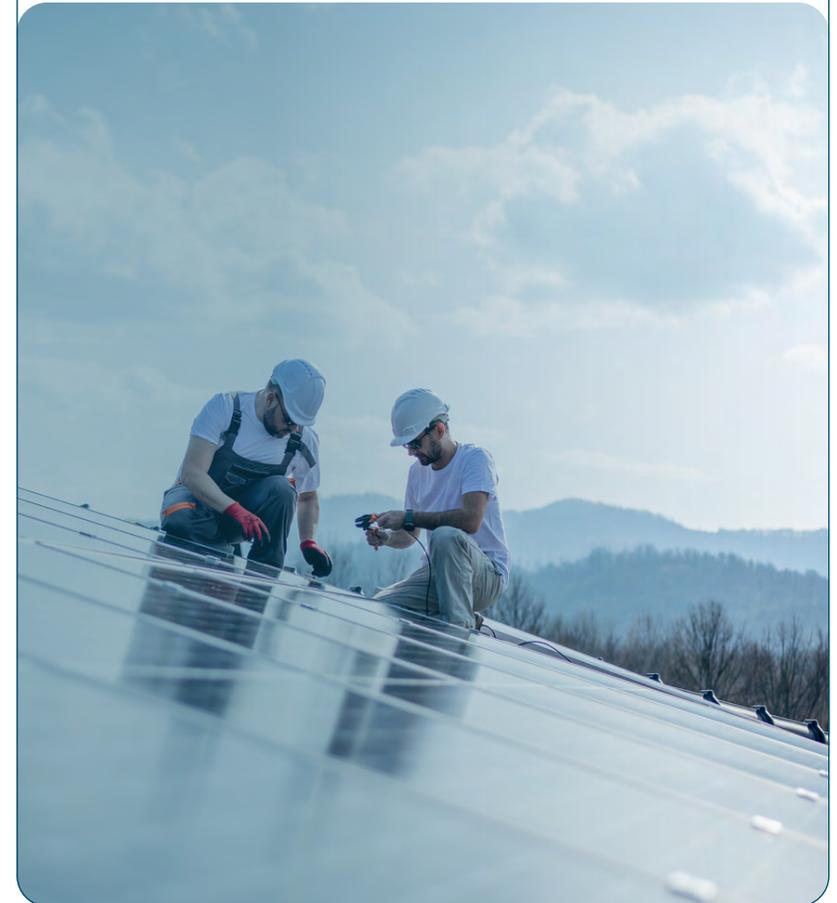


ODS relacionados

Ámbito	Indicadores destacados	2023	Página
	Bonos ODS > ODS 6 incluido en el Marco de Emisión de Bonos ligados a los ODS >	✓ >	67
	Financiación sostenible > Financiación de actividades sostenibles MM € >	45.729 >	61
	Bono verde > Emisión bonos verdes MM € >	✓ >	67
	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 € >	841 >	81
	Financiación sostenible > Financiación de actividades sostenibles MM € >	45.729 >	61
	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 >	✓ >	54
	Adhesiones > Políticas de ética e integridad >	✓ >	45
	Adhesiones > Proceso de debida diligencia y evaluación de los DD. HH. >	✓ >	45
	Adhesiones > Declaración de PIAS >	✓ >	72
	Adhesiones > Política corporativa de gestión de sostenibilidad/ASG >	✓ >	81
	Seguridad de la información > Inversión en seguridad de la información MM € >	60 >	87
	Adhesión > Autocontrol, Asociación para la Autorregulación Comercial para las buenas prácticas publicitarias >	✓ >	47
	Certificaciones > Certificación en Buen Gobierno Corporativo por AENOR >	✓ >	50
	Adhesiones > Políticas de ética e integridad >	✓ >	45



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



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

Temas materiales

Principios del Pacto Mundial¹

● Acceso a microfinanzas y soluciones con impacto social	1, 2, 4, 5, 6
● Promoción de la educación financiera	1, 2
● Acción social y voluntariado	1, 2, 3, 4, 5, 6, 10
● Solidez financiera y rentabilidad	1, 2, 6
● Ciberseguridad y protección de datos	1, 2, 6
● Comercialización responsable	1, 2, 6, 10
● Comunicación clara y transparente	1, 2, 3, 4, 6, 10
● Oferta de calidad, amplia y especializada de productos y servicios financieros	1, 2, 6
● Atención especializada	1, 2, 6
● Accesibilidad e inclusión	1, 2, 6
● Diversidad e igualdad	1, 2, 3, 4, 6
● Condiciones laborales y bienestar de los trabajadores	1, 2, 3, 4, 5, 6
● Gestión del talento y desarrollo profesional	1, 2, 3, 4, 6
● Ética, buen gobierno y cultura responsable	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10
● Gestión de los riesgos financieros y no financieros	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10
● Promoción de la sostenibilidad en la cadena de valor	1, 7, 8, 9
● Adaptación al cambio climático y transición energética	1, 7, 8, 9
● Soluciones de financiación e inversión ambiental	1, 2, 7, 8, 9
● Descarbonización de las inversiones	7, 8, 9
● Gestión ambiental y huella de carbono operativa	7, 8, 9
● Gestión de riesgos derivados del cambio climático	7, 8, 9
● Impulso de alianzas para promover la sostenibilidad	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10

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

Reconocimientos 2023



Reputación marca premium



- Mejor Banco en España 2023
- Mejor Banco Digital en Europa Occidental (E.O.) 2023
- Mejor Banco en Sostenibilidad en España 2023
- Mejor Banco en RSC en España 2023
- Mejor Banco en Soluciones Digitales en España 2023 Euromoney



- Mejor Banco en España y en Europa Occidental en 2023
- Banco líder en Préstamos ASG en el Mundo 2023
- Banco líder en Apoyo a la Sociedad en Europa Occidental 2023 Global Finance



- Mejor Banca Privada en España 2023
- Mejor Banca Privada en España en Gestión Discrecional de Carteras 2023
- Mejor Banca Privada Digital en España 2023 Euromoney



- En el Top 3 Mundial en igualdad de género Bloomberg



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



- Máxima calificación (5 estrellas) en inversión sostenible PRI

Ampio reconocimiento como líder en infraestructuras TI



- Mejor Banco Digital de Banca de Particulares en España 2023
- Mejor App Móvil (B. Particulares) en España 2023
- Mejor Banco (B. Particulares) en Innovación y Transformación en España 2023
- Banca Online (B. Particulares) Mejor Integrada en España 2023
- Mejor Banco Digital (B. Particulares) por Oferta Online en España y E.O. 2023
- Mejor Banco Digital (B. Particulares) en Gestión de Facturas España y E.O. 2023
- Mejor Banco Digital (B. Particulares) en Préstamos en España y E.O. 2023
- Mejor Banco Digital (B. Particulares) en Open Banking API en España 2023
- Mejor Banco Digital (B. Institucional) por Gestión de Efectivo en España 2023 Global Finance



- Proyecto innovador global en la categoría Laboratorios Corporativos de Servicios Financieros 2023: *customer experience labs e Insights Center*
- Proyecto innovador global en Sostenibilidad 2023: calculadora de huella de carbono para particulares Global Finance



- Mejor innovación global en el diseño de la experiencia del cliente: *Insights Center BAI (Bank Admin. Institute)*



- Mejor Entidad de Banca Privada en Comunicación y Marketing Digital en Europa 2023 PWM (FT Group)



- Global Innovator (Bronce) 2023 Qorus-Accenture



Reconocimiento como marca premium e innovadora



- Mejor Banco ASG en Portugal 2023 Euromoney



- Mejor Banca Privada en Portugal 2023 Euromoney



- Mejor Banca Privada en Portugal 2023 PWM (FT Group)



- Reconocimiento a la mejor gestión de tesorería y efectivo en 2023 Global Finance



- Mejor Banco Digital en Innovación y Transformación en Portugal 2023 Global Finance



- Marca de Excelencia en 2023 Superbrands



- Marca Bancaria de Mayor Confianza en Portugal en 2023 Reader's Digest



- Mejor Entidad de Banca Privada por su gestión de la relación con el cliente (CRM) en Europa 2023 PWM (FT Group)



- #1 Banco Digital 2023
- #1 Productos Prestigio 2023
- #1 Hipotecas 2023 Cinco Estrellas



Negocio responsable

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

COMPROMISO



Fin de la pobreza

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



Energía asequible y no contaminante

- Bonos verdes



Trabajo decente y crecimiento económico

- Bonos sociales



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



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



50.813 MM €
de **movilización** de finanzas sostenibles en 2023

1.383 MM €
volumen microcréditos y financiación con impacto social

1,1 MM €
recaudados para diferentes causas sociales

Publicada la Guía de identificación de financiación sostenible

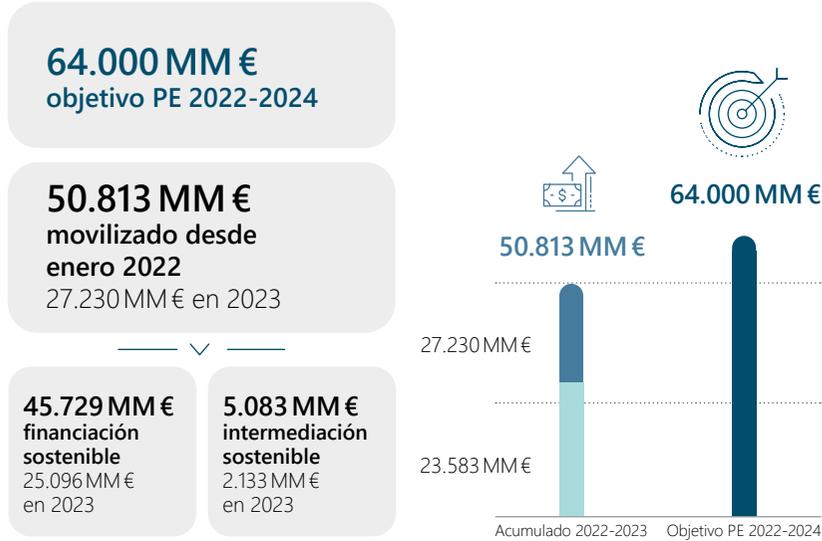


Negocio sostenible

Movilización de finanzas 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.

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



¹El 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 *Corporate & 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: ii) las operaciones de novación y renovación tácita o explícita de financiación sostenible; iii) la participación proporcional de CaixaBank en la emisión y colocación de bonos sostenibles (verdes, sociales o mixtos) por parte de los clientes; iv) el 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), y iv) el 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.

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

³ La actividad promotora aporta 1.464 MM €.

Financiación sostenible

CaixaBank ha impulsado la financiación de actividades sostenibles, con una **concesión de 25.096 MM €**



CaixaBank cuenta con equipos especializados en los segmentos de *Corporate & IB* y Banca Empresas para proyectos de financiación sostenible.

REFINITIV

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

1.º - Primer banco en la 2023 EMEA Sustainable Finance Loan - Top Tier.

6.º - Sexto banco en la 2023 Global Sustainable Finance Loan - Top Tier.



Global Finance reconoce a CaixaBank como **Mejor Banco del Mundo en ESG-loans 2023**



Euromoney reconoce a CaixaBank como el **Mejor Banco de Sostenibilidad de España 2023**



FCC-Aqualia, proyecto del año en la categoría Water de los *Environmental Finance IMPACT Awards*



Publicada la Guía de identificación de financiación sostenible²

Contiene 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.



CaixaBank es ampliamente reconocida por su liderazgo global en **financiación sostenible**

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



- 51% (4.790 MM €) energías renovables¹
- 34% (3.149 MM €) real estate
- 8% (717 MM €) economía circular
- 5% (460 MM €) transporte
- 2% (182 MM €) infraestructura
- 0% (32 MM €) resto

Energías renovables

Project Finance

La exposición en energías renovables representa un 86% de la cartera de proyectos de energía de *Project Finance*.

16
nuevos proyectos
concedidos

1.196 MM €
nuevos proyectos
financiados

Que se traduce en 5.345 MW
de potencia de energía renovable instalada

62%
de los proyectos se ha destinado a proyectos de energía eólica

*Préstamos corporativos –
energías renovables*

3.278 MM €
concedidos

*Financiación placas
fotovoltaicas*

46 MM €
concedidos

Real Estate

Hipotecas verdes

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

832 MM €
concedidos

Financiación de inmuebles energéticamente eficientes

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

1.087 MM €
promociones formalizadas
con calificación prevista A o B

1.230 MM €
financiación
de *Real Estate* comercial

¹ Energías renovables - *Project Finance* y otras.

Financiación social¹

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.



1.383 MM €
concedidos en
microcréditos y otra
financiación



376 MM €
concedidos en vivienda
de protección oficial

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

CaixaBank cuenta con un Marco de Financiación ligada a los ODS², bajo el que emite instrumentos financieros, como bonos, que financian la actividad de financiación verde, social y/o sostenible del banco. Para impulsar la originación de operaciones verdes/sociales/sostenibles por parte de los equipos de negocio del banco, la Entidad tiene establecido un mecanismo interno de incentivo que promueve la financiación sostenible. La aplicación de este incentivo para activos verdes entró en vigor en el ejercicio de 2022 y su extensión a los activos sociales ha entrado en vigor en el ejercicio 2023.

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*.



158
operaciones
préstamos concedidos



12.681 MM €
préstamos
concedidos

Financiación en *Sustainability-Linked Loans* por categorías



¹ De acuerdo con los criterios de elegibilidad recogidos en el CaixaBank *Sustainable Development Goals (SDG) Funding Framework* y criterios adicionales alineados con las mejores prácticas y estándares de mercado vigentes, incluido el borrador de Taxonomía Social, los *Social Loan Principles* de la *Loan Market Association* y los *Social Bond Principles* de ICMA.

² Marco de Financiación ligada a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de CaixaBank (caixabank.com).

Intermediación sostenible

Participación en la colocación de bonos sostenibles

2.133 MM €

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

473 MM €
Incremento patrimonio sostenible bajo gestión

De un total de 20 por 1.660 MM €

12 por 1.010 MM €
Bonos verdes (importe de participación)¹

5 por 533 MM €
Bonos sostenibles (importe de participación)¹

3 por 117 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 climático positivo.



Bonos verdes²

			Vencimiento	Cupón	ISIN	Participación emisión	Fecha emisión
	1000 MM €	Green hybrid	Sin vencimiento	5,94%	PTEDP4OM0025	Joint Bookrunner	ene-23
	500 MM €	Green hybrid	Sin vencimiento	4,63%	XS2552369469	Joint Bookrunner	ene-23
	750 MM €	Green Covered Bond	6 años	3,13%	AT000B049945	Joint Bookrunner	feb-23
	600 MM €	Green bond	12 años	4,63%	XS2589820294	Joint Bookrunner	feb-23
	91,4 MM €	Green bond	2,6 años	4,90%	XS2596338348	Sole Bookrunner	mar-23
	500 MM €	Green bond	10 años	3,90%	ES0200002089	Joint Bookrunner	abr-23
	600 MM €	Green bond	5,4 años	3,36%	ES00001010L6	Joint Bookrunner	jun-23
	750 MM €	Green hybrid	Sin vencimiento	6,75%	XS2646608401	Joint Bookrunner	ago-23
	600 MM € y 750 MM €	Green bond	60 años	4,125% y 4,375%	XS2699159278 - X22699159351	Joint Bookrunner	sep-23
	500 MM €	Green Senior Unsecured	7,5 años	5,13%	X226989998593	Joint Bookrunner	oct-23
	600 MM €	Green Senior Unsecured	6 años	5,25%	X2661068234	Global Coordinator & Green Structuring Agent	oct-23

Bonos sostenibles²

			Vencimiento	Cupón	ISIN	Participación emisión	Fecha emisión
	1000 MM €	Sustainable Bond	10 años	3,60%	ES00001010K8	Joint Bookrunner	feb-23
	500 MM €	Sustainable Bond	6 años	3,71%	ES0001352626	Joint Bookrunner	feb-23
	700 MM €	Sustainable Bond	10,2 años	3,50%	ES0000106742	Joint Bookrunner	feb-23
	600 MM €	Sustainable Bond	10 años	3,95%	ES0000090904	Joint Bookrunner	mar-23
	500 MM €	Sustainable Bond	10 años	3,50%	ES0001351602	Joint Bookrunner	jun-23

Bonos Sustainability-linked bonds (SLB)

			Vencimiento	Cupón	ISIN	Participación emisión	Fecha emisión
	600 MM €	Inaugural SLB	6,5 años	4,13%	X52582860909	Joint Bookrunner	ene-23
	750 MM € y 750 MM €	Sustainable Bond	8 y 20 años	4 y 4,50%	X52589260723 X52589260996	Joint Bookrunner	feb-23

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.

Mobilización de la financiación sostenible - negocio en Portugal¹

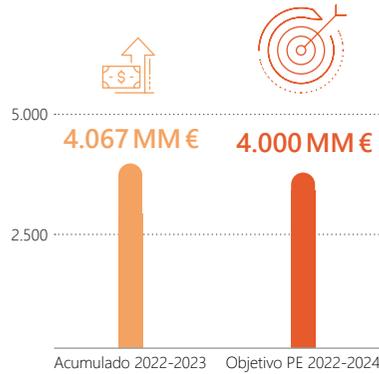
Grupo CaixaBank también apuesta por la movilización de finanzas sostenibles en su negocio en Portugal, a través de Banco BPI.

4.000 MM €
objetivo PE 2022-2024

4.067 MM €
movilizado desde
enero 2022
1.881 MM € en 2023

1.827 MM €
financiación
sostenible
1.041 MM €
en 2023

2.240 MM €
intermediación
sostenible
840 MM €
en 2023



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 1.041 MM €:

672 MM €
verde

22 MM €
social

347 MM €
ligados a sostenibilidad

260 MM €
retail

781 MM €
empresas y CIB



32% (331 MM €)
financiación ligada a
objetivos sostenibles

25% (260 MM €)
crédito vivienda
(eficiencia energética)

15% (155 MM €)
proyectos inmobiliarios
con certificado A+, A o B

13% (134 MM €)
proyectos de
financiación verde

11% (115 MM €)
proyectos vinculados
a objetivos verdes

3% (30 MM €)
otros

2% (16 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 líquida como para la transformación, así como fondos de terceras gestoras.

Emisión de bonos propios

Bonos sociales

Durante el 2023 CaixaBank **emitió un 5.º bono social**.

Bono social emitido en 2023

Emisión: mayo 2023

Tipo: Sénior No Preferente

Nominal: 1.000 MM€

Vencimiento¹: 16 mayo 2027

Cupón: 4,625%

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



Cartera social a 31 de diciembre de 2022



- 6 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO** | **4.720 MM€ (78,8%)** generación y conservación del empleo
- 1 FIN DE LA POBREZA** | **1.212 MM€ (20,2%)** acceso a servicios esenciales
- 3 SALUD Y BIENESTAR** | **36 MM€ (0,6%)** infraestructuras básicas y acceso a servicios esenciales
- 4 EDUCACIÓN DE CALIDAD** | **25 MM€ (0,4%)** acceso a servicios esenciales

Impacto bonos sociales

En diciembre de 2023 se publicó el 4.º informe de impacto de los bonos sociales, verificado por un tercero independiente, con alcance de aseguramiento limitado.

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

132 MM € concedidos a **familias viviendo en áreas rurales**

80% de los **beneficiarios afirman que la financiación ha tenido un impacto positivo en sus vidas**

89% de los beneficiarios afirman que **la financiación ha sido muy importante para ellos**

1,5 MM número de beneficiarios por ser residentes en el área donde se ha financiado un hospital o centro

2.120 camas en los hospitales/ centros médicos financiados

20.849 estudiantes matriculados en los centros educativos financiados

5 centros educativos subvencionados

2 fundaciones educativas que operan 17 escuelas financiadas

3.120 MM € préstamos concedidos a **áreas con alto potencial para generar impacto social**. Representa un 66% de la cantidad total financiada a microempresas y pequeñas y medianas empresas

19% de las empresas beneficiarias de un préstamo en los primeros dos años de su creación han incrementado su probabilidad de supervivencia

302 MM € préstamos concedidos a **empresas en áreas rurales**

89% de **autónomos beneficiarios** que afirman haber mejorado su calidad de vida desde la concesión del préstamo

8.761 en el PIB de España (cada millón de euros de financiación contribuye en 1,86 MM€ en la economía española) (impactos directos e indirectos)

54% de **empresas que han tenido un fortalecimiento desde la concesión del préstamo**

93% indica que su negocio se ha mantenido estable o ha crecido

70.420 puestos de trabajo han sido creados o conservados gracias a los préstamos incluidos en la cartera social



¹ Con la opción de amortización anticipada en el último año por parte del emisor.

² https://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank_com/Estaticos/PDFs/AccionistasInversores/Social_Bonds_Reports_Dec22.pdf.

Bonos verdes

En el mes de febrero de 2024, **CaixaBank emitió 1 bono verde por importe de 1.250 MM €.**

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

Bono verde 2024

Emisión: 9 febrero 2024

Tipo: Sénior No Preferente

Nominal: 1.250 MM €

Vencimiento: 9 febrero 2024
(fecha de amortización anticipada 9/2/2031)

Cupón: 4,125 %

Impacto bonos verdes

Cartera verde a 31 de diciembre de 2022



- 7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE** | **6.215 MM € (67,9%)** energías renovables
- 9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA** | **2.029 MM € (22,2%)** edificios energéticamente eficientes
- 11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES** | **497 MM € (5,4%)** transporte limpio y eficiente
- 6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO** | **411 MM € (4,5%)** gestión de aguas residuales

El diciembre de 2023 se publicó el **3.er informe de impacto de los bonos verdes¹**

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



Edificios energéticamente eficientes



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



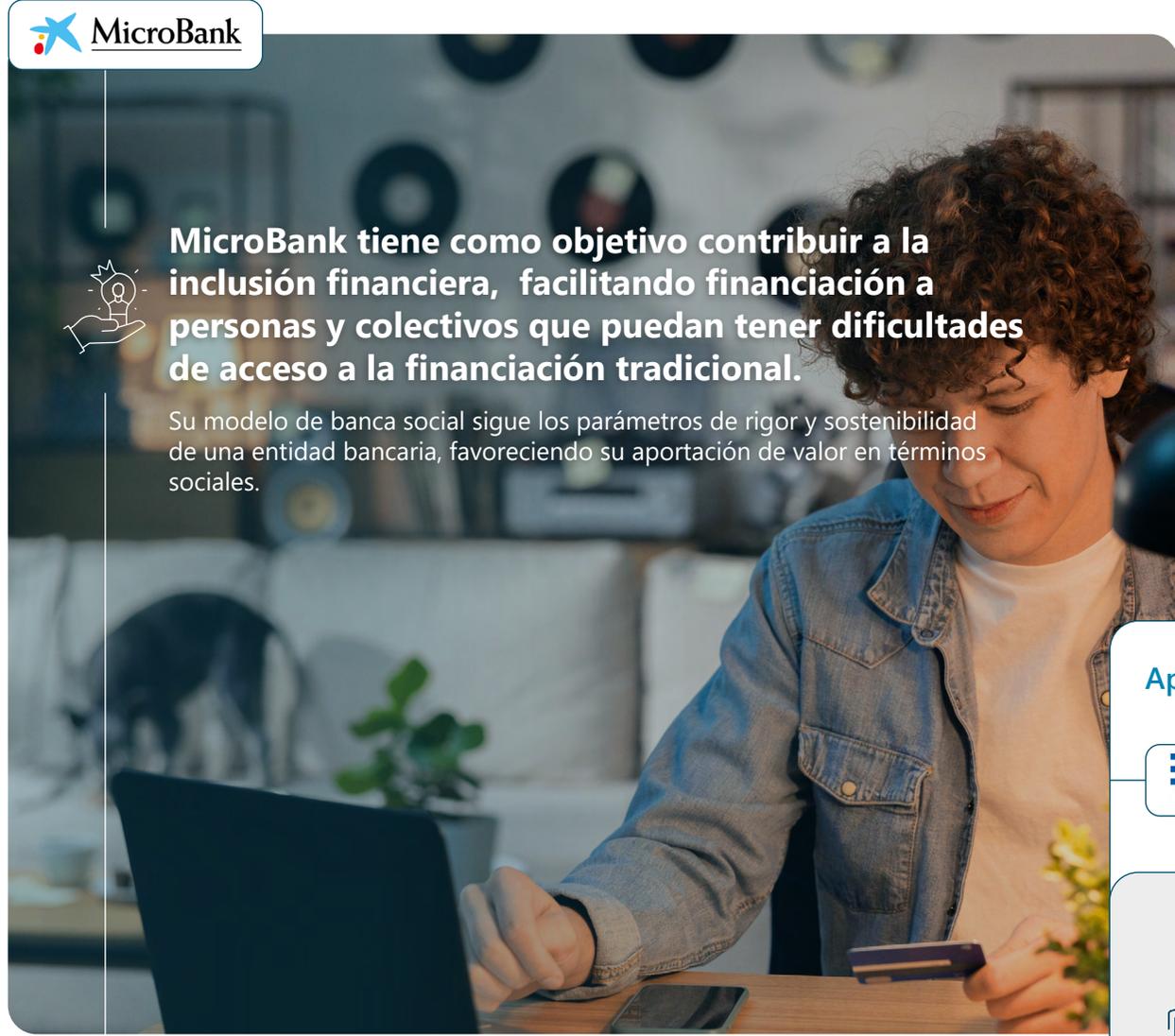
Sistemas de **transporte sostenible**



Producción y **consumo responsable**

¹ Link a la web: https://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank_com/Estaticos/PDFs/AccionistasInversores/Green_Bonds_Report_Dec22.pdf.

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.

- 

144.473
número de microcréditos y otros préstamos con impacto social
- 

1.383 MM €
volumen microcréditos y financiación con impacto social
- 

274
entidades colaboradoras

Apoyo de las principales instituciones europeas



EUROPEAN INVESTMENT FUND



CEB
COUNCIL OF EUROPE DEVELOPMENT BANK
BANCA DE INVESTIMENTOS DE CONSERVATION DEL EUROPA



Banco Europeo de Inversiones



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



Principal oferta de financiación



- MICROCRÉDITOS
- OTRA FINANCIACIÓN CON IMPACTO SOCIAL

Familiar

Dirigido a personas con ingresos por debajo de 25.200 euros/año¹, que quieran financiar proyectos vinculados al desarrollo personal y familiar, así como necesidades derivadas de situaciones imprevistas.

118.753
operaciones concedidas

862 MM €
de volumen

7.260 €
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.

19.267
operaciones concedidas

253 MM €
de volumen

13.150 €
de importe medio

Desarrollo económico y creación de ocupación



28.521
puestos de trabajo creados con el apoyo a emprendedores a través de MicroBank



8.621
nuevos negocios iniciados con el soporte financiero recibido



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



- 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.

6.453 operaciones concedidas | **268 MM €** de volumen | **41.501 €** de importe medio

Destacan:

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 Empresa Social

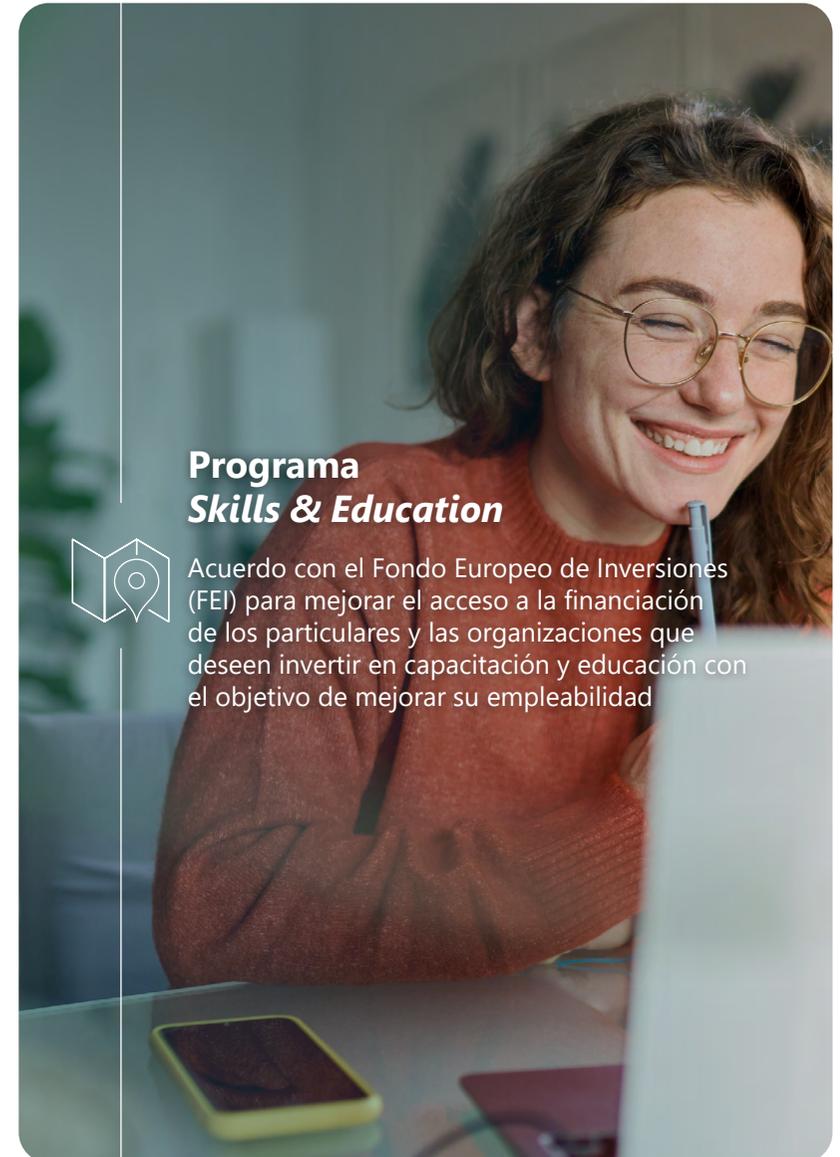
- Dirigido a entidades y empresas sociales que generen impacto social, positivo y medible

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



Programa Skills & Education

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



Finanzas inclusivas



CaixaBank refuerza su compromiso de atención a las personas mayores,

con las medidas más extensas del sector financiero en España



~ 360.000 clientes con cuentas de pago básicas vulnerables, sociales e inserción a cierre de 2023

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. En esta línea cuenta con propuestas de valor de servicios financieros para colectivos vulnerables.

Productos para colectivos vulnerables

Cuenta Social

Solución para personas en riesgo de exclusión que perciben ayudas sociales (particulares perceptores de Ingreso Mínimo Vital, Renta Garantizada de las comunidades, entre otros) o sufren situaciones de pobreza severa.



Depósito vista gratuito + acceso gratuito a servicios financieros básicos

Cuenta de Inserción

Solución para particulares sin acceso a la bancarización por procedencia de jurisdicciones de riesgo y por no acreditación de ingresos (refugiados) o personas que necesitan una cuenta bancaria para domiciliar ayudas sociales o acceder a un primer empleo.



Cuenta + tarjeta débito inserción + CaixaBankNow gratuitos con limitaciones operativas

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.



Cuenta + tarjeta de débito + servicios financieros básicos

23.291 clientes con cuenta de pago básica



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 modelo de gestión de las inversiones de VidaCaixa y CaixaBank Asset Management está alineado con los valores, políticas y principios del Grupo, cumple el marco del Plan de Acción de Finanzas Sostenibles de la Unión Europea e integra las mejores estrategias y prácticas de gestión en sostenibilidad a nivel internacional.

VidaCaixa y CaixaBank Asset Management disponen de la **Certificación en Finanzas Sostenibles bajo criterios ASG de AENOR**

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 Owner Alliance (NZAOA)*

Lanzamiento del fondo CaixaBank Gestión Tendencias FI
un fondo que invierte en grandes tendencias a largo plazo a nivel global con enfoque sostenible

El Plan de Pensiones de los Empleados de CaixaBank (PC30)
galardonado como el "Mejor Fondo de Pensiones de España" según IPE Awards 2023

Patrimonio de productos comercializados bajo SFDR

53,5%
patrimonio de productos clasificados bajo art. 6

44,3%
patrimonio de productos clasificados bajo art. 8

2,1%
patrimonio de productos clasificados bajo art. 9

136.559 MM €¹

46,5 %
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 ASG²

Principles for Responsible Investment

CaixaBank Asset Management ha obtenido la máxima calificación con 5 estrellas en tres módulos:

- "Policy, Governance and Strategy"
- "Confidence Building Measures"
- "Direct - Listed equity - Active fundamental"

BPI Gestão de Ativos ha tenido la máxima calificación (5 estrellas) en cinco módulos:

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

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

100 %
de los activos bajo gestión con consideración de aspectos ASG a 31 de diciembre de 2023 (según criterio de UNPRI)



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.

² No incluye el negocio procedente de la fusión con Sa Nostra Vida.



Primeros del ranking asegurador español

España¹

115.411 MM €
recursos gestionados de clientes

Portugal²

7.523 MM €
recursos gestionados de clientes



Distribución patrimonio de productos bajo SFDR



71,5%³ del patrimonio tiene una calificación en artículos 8 y 9 bajo SFDR
31.732 MM €



56,7% del patrimonio tiene una calificación en artículos 8 y 9 bajo SFDR
3.683 MM €

España

Portugal

Patrimonio de productos bajo artículo 6

28,5%
(12.659 MM €)

43,3%
(2.809 MM €)

Patrimonio de productos bajo artículo 8

68,8%
(30.551 MM €)

56,7%
(3.683 MM €)

Patrimonio de productos bajo artículo 9

2,7%
(1.181 MM €)

0%
(0 MM €)

Impacto

Exposición a bonos sostenibles

3.444 MM €
Bonos verdes

1.801 MM €
Bonos sociales

781 MM €
Bonos sostenibles

313 MM €
Bonos sustainability-linked



Engagement

6 diálogos colectivos

278 Due Diligence ASG con gestoras externas

22% inversión en compañías sujetas a procesos de engagement (de forma directa)

124 diálogos con compañías sobre temas ASG

13 diálogos con gestoras externas sobre temas ASG

193 temáticas ASG tratadas en los diálogos con compañías

Proxy voting

514 juntas generales de accionistas votadas durante el ejercicio

133 juntas donde se ha votado a favor de resoluciones de los accionistas

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

88 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 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 AM es la única gestora de fondos europea en obtener el "Sello EFQM 500"** por su estrategia centrada en la excelencia, la innovación y la sostenibilidad

Líderes en gestión de activos



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 2023.

Proyecto de valor social

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

Difusión, divulgación y reconocimiento

6.ª edición de los premios solidarios Banca Privada

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

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

Eventos Filantropía Diálogos

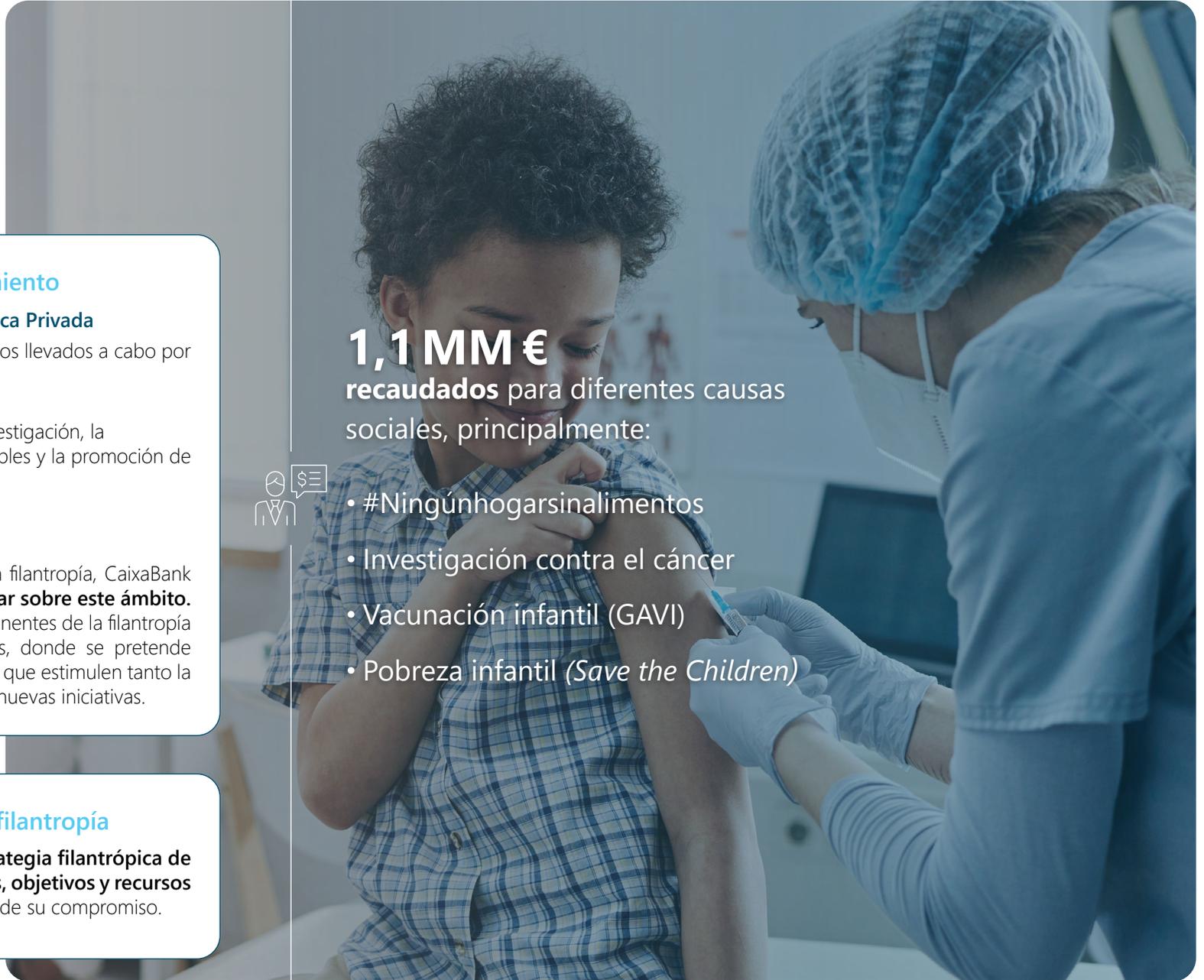
Con el objetivo de estimular y promover la filantropía, CaixaBank contribuye a **analizar, divulgar y reflexionar sobre este ámbito.** Se organizan encuentros que reúnen a exponentes de la filantropía local junto con otras personas interesadas, donde se pretende identificar las mejores prácticas y referencias que estimulen tanto la formación de alianzas como la creación de nuevas iniciativas.

Asesoramiento personalizado en filantropía

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

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

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



Cambio climático, naturaleza y riesgos ASG

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



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

Publicación de una Declaración sobre Naturaleza



Producción y consumo responsable

- 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 CO₂



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



76% exposición calculada según metodología PCAF

16% exposición sin metodología de cálculo desarrollada por la PCAF a la fecha de cálculo

8% exposición no calculada (datos insuficientes)

CaixaBank ha calculado las emisiones financiadas de su cartera crediticia a 31 de diciembre de 2022 según la metodología PCAF. Se cubren las siguientes tipologías de activos: hipotecas, inmuebles comerciales, préstamos corporativos, Project Finance y préstamos para la financiación de vehículos. También se han calculado las emisiones financiadas vinculadas a la cartera de inversión (renta fija corporativa y renta variable).

Emisiones de GEI de la cartera de financiación

Visión por sector (financiación empresarial)	Exposición		Emisiones absolutas		Intensidad económica
	Total exposición (MM €)	% de exposición calculada	S1+2 (kt CO ₂ e)	S3 (kt CO ₂ e)	Intensidad de emisiones S1+2 (t CO ₂ e/MM €)
Petróleo y gas	6.301	74,5%	1.251	9.287	267
Energía	15.677	95,0%	2.594	5.833	174
Transporte	18.835	80,0%	2.518	6.492	167
Real Estate	19.684	77,8%	824	1.596	54
Cemento	287	87,7%	591	59	2.351
Hierro y acero	2.055	92,5%	570	866	300
Agricultura (incluye ganadería)	4.000	84,7%	1.295	705	382
Aluminio	507	79,3%	82	254	204
Carbón	4	98,3%	11	5	3.046
Otros sectores no intensivos	70.247	79,9%	3.928	26.804	70
Total	137.595		13.664	51.901	

Objetivos intermedios de descarbonización 2030

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	Escenario	Año base	Métrica año base	Objetivo de reducción (2030)	Métrica objetivo (2030)	Reducción 2022 respecto a año base	Año de publicación
Electricidad	1	Intensidad física	IEA Net Zero 2050 ¹	2020	136 kg CO ₂ e/MWh	-30%	95 kg CO ₂ e/MWh	(13)%	2022
Petróleo y gas	1, 2, 3	Total emisiones financiadas	IEA Net Zero 2050 ¹	2020	9,08 Mt CO ₂ e	-23%	6,99 Mt CO ₂ e	(19)%	2022
Auto	3 ²	Intensidad física	IEA Net Zero 2050 ¹	2022	154 g CO ₂ /vkm	-33%	103 g CO ₂ /vkm		2023
Hierro y acero	1+2	Intensidad física	IEA Net Zero 2050 ¹	2022	1.230 kg CO ₂ e/t acero	-[10-20]%	1.107 - 984 kg CO ₂ e/t acero		2023
Carbón	N/A	Total exposición	N/A	2022	2.845MM€ (213MM€ considerando factores mitigantes ³)	-100%	0MM€		2023

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. La métrica para el sector del petróleo y gas se ha rediseñado para basarla en riesgo dispuesto. Esto evita sobreatribuciones de emisiones, es coherente con la metodología PCAF y facilita la comparabilidad, pero no disminuye la ambición del objetivo.

• Cálculo realizado desde un enfoque de control operacional siguiendo la metodología de la PCAF y descrita en la norma "The Global GHG Accounting and Reporting Standard for the Financial Industry (Part A). Second Edition".

• La información de emisiones y datos financieros de las compañías que forman parte de la cartera de CaixaBank corresponden al cierre del ejercicio 2021.

• Exclusiones: no se han calculado emisiones financiadas para activos con datos insuficientes, y no forman parte del perímetro la exposición con entidades de crédito y el riesgo soberano (incluye 19.160MM€ de los bonos Sareb).

• Financiación empresarial (sociedades no financieras): incluye aquellos 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.

• El cálculo del Scope 3 es para todos los sectores que integran la cartera de CaixaBank. Dado el alto riesgo de doble contabilización de emisiones para el cálculo de Scope 3, solo se reporta la intensidad de emisiones por millones de euros para Scope 1+2.

• La información ha sido verificada por el auditor externo (PwC)⁴.

¹ Net Zero by 2050. A Roadmap for the Global Energy Sector de mayo 2021.

² Se contemplan las emisiones Alcance 3 categoría 11: tank-to-wheel.

³ Se consideran factores mitigantes los compromisos de phase-out <=2030 o solo financiación de renovables.

⁴ Aseguramiento limitado realizado de conformidad con la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3410 (NIEA 3410).

Gestión medioambiental

Plan de Gestión Medioambiental 2022-2024

16 filiales del Grupo participantes

8 líneas de actuación | **27 iniciativas** | **+200 proyectos**



- 01** Gobernanza en la gestión ambiental a nivel Grupo
- 02** Estrategia de mitigación de la huella de carbono
- 03** Ambientalización de las compras y contrataciones
- 04** Ambientalización de las ventas de productos no financieros
- 05** Compromiso con la economía circular
- 06** Movilidad sostenible
- 07** Promoción de la eficiencia
- 08** Renovación de las certificaciones voluntarias y ampliación del alcance

Objetivos del Plan

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

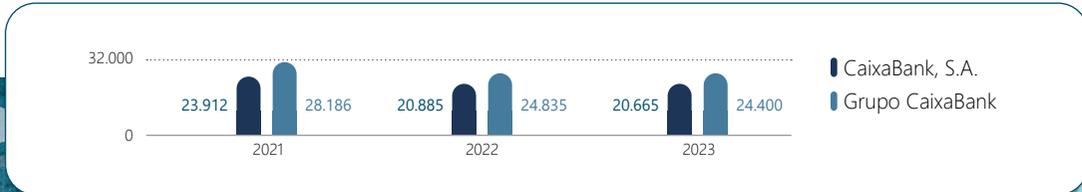
⁴ El perímetro de neutralidad en carbono ("*Carbon Neutral*") incluye los alcances 1, 2 y 3.6 (viajes corporativos) a nivel Grupo CaixaBank. Las emisiones que no se han podido evitar se compensan mediante la compra de créditos en el mercado de compensación de emisiones voluntario, tal y como se explica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



Huella de carbono operacional del Grupo CaixaBank (TCO₂EQ)

Concepto	Fuente	2023		2022		2021 ¹		
		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	290,82	467,92	326,46	415,48	682,61	817,43
		Gas natural	621,62	654,55	791,13	892,75	970,07	1.017,72
		Gas propano	3,56	3,56	-	-	-	-
Alcance 2	Combustión en fuentes móviles Fugas de gases refrigerantes	Vehículos de <i>renting</i>	395,90	3.858,33	960,40	4.161,52	1.291,95	4.096,07
		Gases refrigerantes	3.376,72	3.438,98	3.548,13	4.106,54	2.818,00	3.326,17
		<i>Market-based method</i>	-	-	-	-	374,17	1.153,55
Alcance 3	3.1 Compra de bienes y servicios 3.2 Bienes de capital 3.3 Combustible y actividades 3.6 Desplazamientos	<i>Location-based method</i>	21.082,12	29.383,94	31.994,66	42.670,71	32.784,12	43.978,80
		Electricidad autoconsumo	-	-	-	-	-	-
		OPEX	63.566,73	158.000,89	51.980,66	128.005,67	59.185,22	146.723,85
Total (perímetro actual)	Alcance 3	CAPEX	43.338,53	46.755,71	50.164,90	60.810,78	36.448,54	45.841,97
		Cadena de valor y transporte de electricidad y combustibles	3.996,56	6.142,58	4.584,67	6.715,65	6.358,27	8.829,47
		Avión, tren, coches y hotel	9.006,43	10.964,72	5.809,91	6.794,80	4.473,40	5.038,83
Total (perímetro actual)	Alcance 1	Alcance 1	4.688,62	8.423,34	5.626,12	9.576,29	5.762,63	9.257,38
		Alcance 2 (<i>market-based</i>)	-	-	-	-	374,17	1.153,55
		Alcance 2 (<i>location-based</i>)	21.082,12	29.383,94	31.994,66	42.670,71	32.784,12	43.978,80
Total (perímetro actual)	Alcance 3	Alcance 3	119.908,25	221.863,91	112.540,14	202.326,90	106.465,44	206.434,11
		Total (<i>market-based</i>)	124.596,86	230.287,25	118.166,26	211.903,19	112.602,24	216.845,05
		Total (<i>location-based</i>)	145.678,98	259.671,20	150.160,92	254.573,90	145.012,20	259.670,30
Total (perímetro actual)	Alcance 3	Total por empleado (<i>market-based</i>)	3,45	5,18	3,22	4,80	2,64	4,37
		Agua de red	162,38	162,38	153,31	153,31	195,14	195,14
		Papel A4	1.649,59	1.649,59	2.054,94	2.054,94	3.105,14	3.105,14
Alcance 3 ²	3.1 Compra de bienes y servicios	Papel otros	2.346,78	2.346,78	3.489,20	3.489,20	4.126,67	4.126,67
		Otros bienes (tóners, vinilos y tarjetas)	575,03	575,03	647,63	647,63	824,34	824,34
		Torres, portátiles, monitores y teclados	979,45	979,45	1.440,47	1.440,47	3.946,41	3.946,41
Alcance 3 ²	3.2 Bienes de capital	Cadena de valor y transporte de la electricidad no renovable	0,00	0,00	-	-	122,64	122,64
		Tóner y soporte informático	1.436,76	1.436,76	1.783,20	1.783,20	1.359,62	1.359,62
		Avión, tren y coches	8.826,88	8.826,88	5.689,98	5.689,98	4.094,93	4.094,93
Alcance 3 ²	3.3 Combustible y actividades	Alcance 1	4.688,62	8.423,34	5.626,12	9.576,29	5.762,63	9.257,38
		Alcance 2 (<i>market-based</i>)	-	-	-	-	374,17	1.153,55
		Alcance 2 (<i>location-based</i>)	21.082,12	29.383,94	31.994,66	42.670,71	32.784,12	43.978,80
Alcance 3 ²	3.4 Generación de residuos	Alcance 3	15.976,88	15.976,88	15.258,72	15.258,72	17.774,90	17.774,90
		Total (<i>market-based</i>)	20.665,49	24.400,22	20.884,84	24.835,02	23.911,70	28.185,83
		Total (<i>location-based</i>)	41.747,61	53.784,16	52.879,50	67.505,72	56.321,65	71.011,08
Alcance 3 ²	3.5 Desplazamientos corporativos	Total por empleado (<i>market-based</i>)	0,57	0,55	0,57	0,56	0,56	0,57



¹ Los datos de la huella de carbono operativa presentados en el Informe de Gestión Consolidado de 2021 incluían la suma de los perímetros de cálculo históricos de CaixaBank y Bankia, que no eran iguales. Estos datos han sido recalculados respecto a la publicación del Informe de Gestión Consolidado de 2021 con la voluntad de unificar este perímetro y poder comparar las emisiones de 2021, 2022 y 2023, así como la consecución de los objetivos marcados.

² El cálculo del Alcance 3 para el perímetro antiguo solo se calcula para CaixaBank, S.A.

Renovación y ampliación de certificaciones



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



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

Dimensiones del Plan de Movilidad Sostenible



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

Energía

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

-22,7 % reducción del consumo de energía eléctrica¹ respecto al año anterior

1.071 oficinas monitorizadas

1.130 oficinas telegestionadas

29 edificios monitorizados y/o telegestionados

Papel²

	2021	2022	2023
Consumo papel (t)	1.246	815	902
Consumo papel por empleado	0,03	0,02	0,02

Agua²

	2021	2022	2023
Consumo agua (m ³)	506.848	398.206	421.769
Consumo agua por empleado	11,89	10,84	11,69

Residuos²

	2021	2022	2023
Cartuchos de tóner (kg)	42.337	38.040	34.693
Soporte informático (toneladas)	1.262	984	855



¹ Datos del consumo energético del Grupo CaixaBank.

² Datos de CaixaBank, S.A.

Gestión de los riesgos ASG



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

Evaluación de la materialidad de los riesgos de sostenibilidad (ASG)

Con base en la evaluación de la materialidad de los riesgos ASG en su interrelación con los riesgos tradicionales realizada en 2023 (y actualizada periódicamente), el despliegue por fases de la gestión de los riesgos ASG en CaixaBank ha priorizado los riesgos climáticos

Política corporativa de gestión de riesgos de sostenibilidad/ASG

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



Aprobada en marzo de 2022 por el Consejo de Administración¹

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.

10 proyectos financiados | **7.949** inversión total | **841 MM €** de participación

Operaciones financiadas

	2023	
	Unidades	MM €
Categoría A ²	3	346
Categoría B ³	3	225
Categoría C ⁴	4	270
Total	10	841

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.

284 consultas atendidas | **18 %** consultas relacionadas con la Política corporativa de gestión de riesgos de sostenibilidad/ASG



¹ La Política corporativa de gestión de riesgos de sostenibilidad/ASG se ha revisado a lo largo de 2023 y se prevé la publicación de una nueva versión actualizada en el 1.er trimestre de 2024.

² Proyectos con potenciales impactos ambientales/sociales significativos.

³ Proyectos con potencial impacto ASG limitado y fácilmente mitigable.

⁴ 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

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

- | | | | |
|--|---|--|--|
| <p>01</p> <p>Evaluación de impactos, dependencias y de la materialidad de los riesgos</p> | <p>02</p> <p>Consideración de la naturaleza en la gestión de los riesgos de sostenibilidad</p> | <p>03</p> <p>Apoyo a los clientes (soluciones de negocio y <i>engagement</i>)</p> | <p>04</p> <p>Gestión de los impactos operativos (residuos, plásticos, consumo agua, etc.)</p> |
| <p>05</p> <p>Formación a la plantilla (foco en equipos especializados)</p> | <p>06</p> <p>Diálogo activo con grupos de interés (como emisores, regulador, clientes)</p> | <p>07</p> <p>Participación en iniciativas colaborativas</p> | <p>08</p> <p>Transparencia y <i>reporting</i></p> |

Aprobada por el Consejo de Administración en febrero 2024

Principales acciones en 2023

- **Elaboración del análisis de materialidad** relativo a los riesgos de sostenibilidad (incluye vectores de impacto en la naturaleza).
- **Adhesión a Nactiva**, plataforma para la protección y regeneración del capital natural.
- **Convocatoria premios EmpredeXXI**: 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 y el de **emisiones de bonos sostenibles**.
- **Participación en un proyecto piloto de la Taskforce on Nature-related Financial Disclosures (TNFD)**, coordinado por UNEP FI, relativo al borrador del marco de la TNFD.
- **Lanzamiento de un piloto de sesiones de sensibilización y diálogo sobre sostenibilidad** (con foco también en naturaleza) con clientes de **Banca de Empresas**.
- **Inicio de la revisión de la Política corporativa** de gestión de riesgos de sostenibilidad/ASG para explicitar los aspectos relativos a la naturaleza considerados.
- **Adhesión a Spring**, que impulsa el diálogo colaborativo en naturaleza por VidaCaixa y CABK AM.

Hoja de ruta 2024

Definida una hoja de ruta interna para el año 2024 para continuar avanzando en las líneas de actuación, priorizando los ámbitos más materiales.



Transformación digital

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

TECNOLOGÍA



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



Producción y consumo responsable

- Certificación BCorp imagin



Paz, justicia e instituciones sólidas

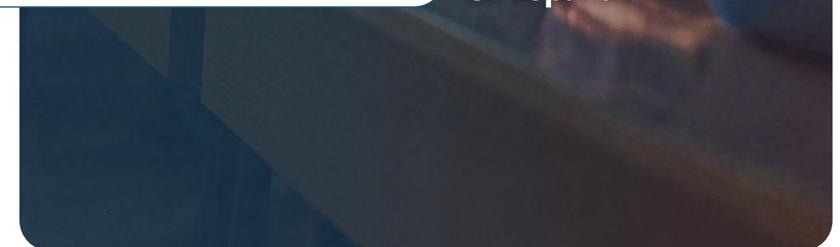
- Inversión en seguridad de la información

Mejor Banco Digital en Banca de Particulares en España 2023 por *Global Finance*

1.263 MM € invertidos en desarrollo y tecnología

+ 60 MM € invertidos en seguridad de la información

Líder en canales digitales en España



Relación digital

CaixaBankNow



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

Detalle de los clientes digitales



EUROMONEY
BEST BANK IN EUROPE 2023

Mejor Banco Digital en Europa Occidental (E.O.) 2023

BEST TRADE FINANCE PROVIDER 2023
GLOBAL FINANCE

Mejor Banco Digital de Banca de Particulares en España 2023

Mejor App Móvil Banca de Particulares en España 2023

Banca Online Banca de Particulares Mejor Integrada en España 2023

BAI
GLOBAL INNOVATION AWARDS 2023

Mejor innovación global en el diseño de la experiencia del cliente: *Insights Center*



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.

El canal *mobile* clave

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

2,6 MM €
de compras
realizadas con
el móvil

4,9 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.

44,6 %
consumo

24,7 %
fondos de
inversión

30,5 %
de tarjetas

BPI NET



0,9 MM
clientes digitales



367 mil
usuarios habituales
en Banca Digital



765 mil
usuarios habituales
en BPI App

Medios de pago

106.146 MM €
facturación
de tarjetas



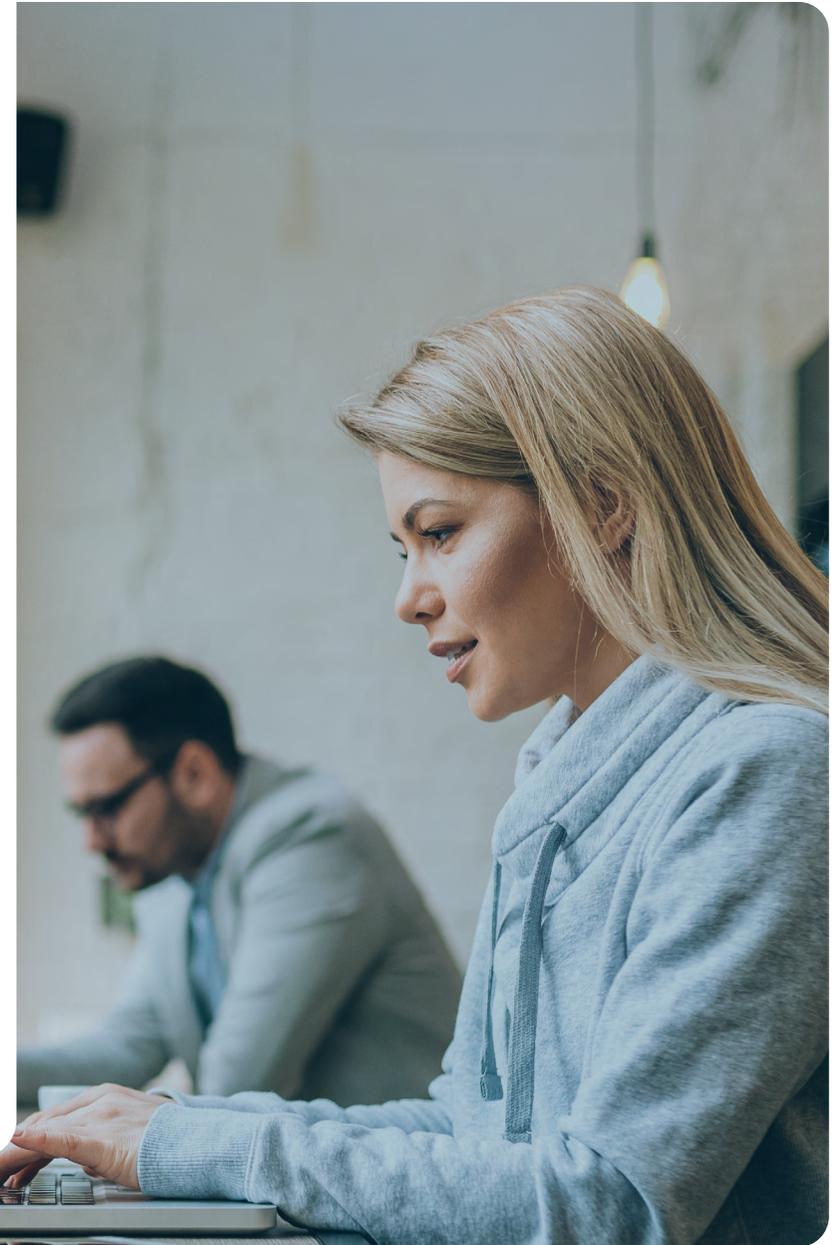
611.844
puntos
de venta



7,9 MM €
clientes
de Bizum

#1 Métodos de pago
(20% participación)

Alianzas para mejorar la propuesta de valor con nuevos servicios.



inTouch

Modelo de relación con clientes en remoto

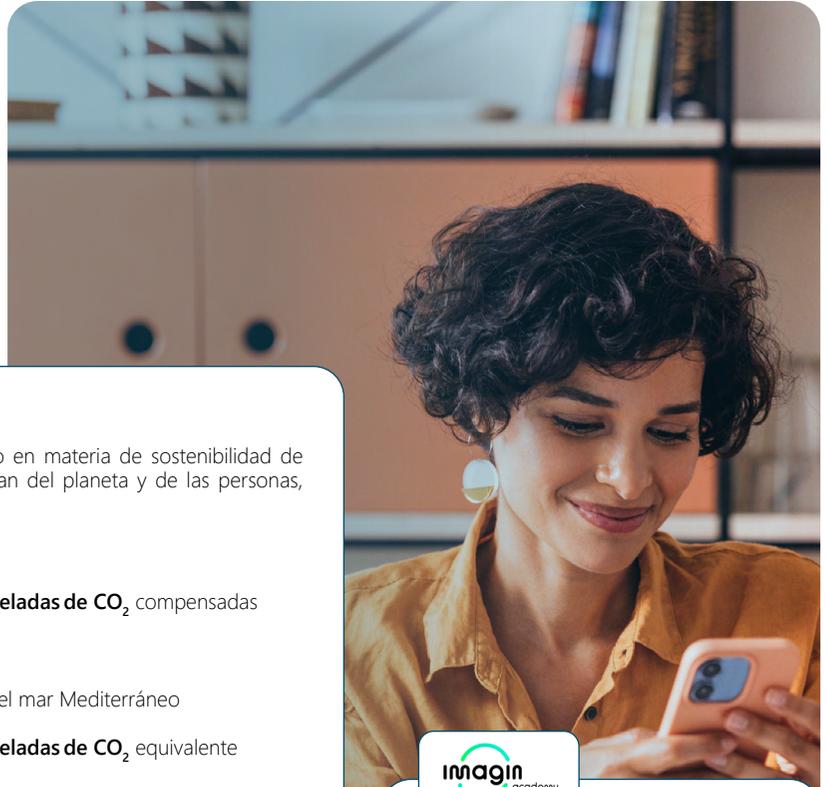
Un servicio especialmente indicado para clientes que se relacionan con la Entidad principalmente a través de los canales digitales. **El cliente dispone de un gestor de referencia al que puede dirigir consultas,** con un compromiso de respuesta en 24 horas.

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 *InTouch*

1.920
gestores *InTouch*



imaginAcademy

El programa de contenidos digitales para **promover conocimientos sobre finanzas y gestión económica**. El perfil de TikTok de imagin se ha convertido en el canal principal mediante el que se difunden este tipo de contenidos de educación financiera para jóvenes:

+ 63,9 M
de visualizaciones en TikTok



Comunidad *lifestyle* de los clientes 100% digitales.

46 %
de los usuarios de *imagin* acceden a la *app* más de 3 veces por semana

9 MM
de operaciones mensuales de Bizum a través de *imagin*

61 MM
de accesos a la aplicación

3,3 MM
de usuarios

Empresa



Certificada

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

Compromiso con la sostenibilidad

imaginPlanet engloba las iniciativas de impacto positivo en materia de sostenibilidad de *imagin* y su comunidad promoviendo acciones que cuidan del planeta y de las personas, siempre vinculadas a acciones de la comunidad:

Reforestación de zonas devastadas

403.859 árboles plantados **760 toneladas de CO₂** compensadas

Proyectos de conservación de mares y océanos

- **Plastic Free Oceans:** recogida y limpieza de plásticos del mar Mediterráneo
- **100 toneladas de plásticos** recogidas **367 toneladas de CO₂** equivalente
- **Med coral:** iniciado un proyecto de reforestación marina innovador para proteger los corales naranjas (una especie en riesgo por el deterioro de los fondos marinos):
- **60.000 corales** de mar restaurados
- **imagin Seabins:** instalación en 9 puertos del territorio español de un innovador dispositivo marino que contribuye a la limpieza de mares y océanos a través de la captura de plásticos, restos flotantes y microfibras:
- **5.118 kg de plástico** recogidos con *seabins* del mar hasta la fecha
- **imaginPlanet Challenge:** el programa de emprendimiento en sostenibilidad donde jóvenes universitarios desarrollan sus ideas de negocio:

+ 2.500 participantes **+ 700** equipos

Proyecto ganador Utopía con objetivo de mejorar la eficiencia en la actuación en una catástrofe como un incendio a través de la inteligencia artificial.

Seguridad de la información

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

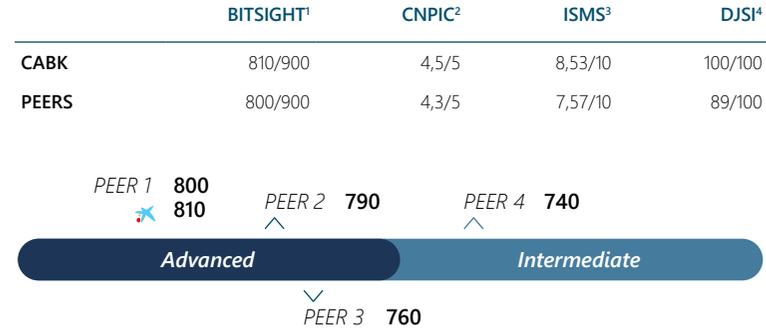
Equipo corporativo

- +80** dedicados a la seguridad del Grupo
- 53 %** externalización
- +120** certificaciones de los empleados del equipo
- 24 h** x7 días *Security Operations Center* externo

Defensa activa

- 5** 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

Benchmarks



¹ Bitsight. Media entidades financieras españolas. ² CNPIC. Informe Ciberresiliencia 2023. ³ Ciberejercicios Multisectoriales 2023. ISMS Forum. ⁴ DJSI 2023. *Information Security*.

Cultura de seguridad

- 96 %** plantilla que ha realizado el curso de seguridad
- 12** simulacros de *phishing* por empleado
- 63 %** **0-Clickers** en campaña de *phishing*
- Envío de newsletter** con *tips* y consejos a los clientes
- Podcast sobre ciberseguridad** disponible para los clientes
- Avisos de seguridad** en diferentes medios y en redes sociales

Iniciativas



TRAPEZE

Evaluación de *wallet* de identidad digital del cliente para su autenticación y gestión de la privacidad de sus datos



CONCORDIA

Centro de ciberseguridad paneuropeo *x-sector*



INFINITECH

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



REWIRE

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



AI4CYBER

Mejora de modelos y reducción de falsos positivos en detección de anomalías en comportamiento de usuarios corporativos (proveedores e internos)



ATLANTINS

Mejora de la resiliencia contra ataques a gran escala que trasciendan a la Entidad



GREEN.DAT.AI

Mejora la eficiencia de los sistemas de detección de fraude evitando posibles sesgos y discriminaciones no deseadas en el uso del *Big Data*



EMERALD

Certificación continua de servicios *multi-cloud*, automatizando el proceso de recogida y *reporting* de los controles de seguridad



Certificaciones

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



Eficiencia y digitalización

1.263 MM € invertidos en desarrollo y tecnología Grupo CaixaBank.



Infraestructura tecnológica

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

240.604 MM €
de transacciones
procesadas

~ 30.000
transacciones
por segundo

1.117
aplicaciones gestionadas
en la nube interna

~ 84 %
incidencias relevantes
resueltas en menos de 4 horas

Plan estratégico IT

Diseñado contemplando las necesidades del momento y futuras para estar a la vanguardia de la tecnología y alineándose con las prioridades del negocio.

Se sigue avanzando con la ejecución de las principales líneas de actuación del Plan.

88 %
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.

14.544
métricas certificadas en *DataPool*

22 TB
de datos gestionados
diariamente

Journey to Cloud

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

13,9 MM €
ahorros *CloudNow*
PE 2022-2024,
Objetivo 2024: 8,5 MM €

30 %
absorción *cloud*
PE 2022-2024,
Objetivo 2024: 32 %

Implantación de nuevas tecnologías

La implantación de nuevas tecnologías es clave para la eficiencia operativa

- Desarrollo de la **nueva plataforma de Inteligencia Artificial Document** para la automatización de la gestión documental. Implementado el primer caso de uso de *Document AI*, con la verificación de firmas en documentos.
- Lanzamiento de la **nueva iniciativa de Inteligencia Artificial Generativa (GenIAI)**, donde se implementan 6 casos de uso para probar la IA Generativa. Finalizados los desarrollos de los casos de uso, como el Muro, Servicio de Atención al Cliente (SAC) o Noa, con empleados realizando pruebas *end-to-end* en entorno productivo.

La mejora de la productividad es clave para la adopción de las últimas tecnologías

502
casos de *robotics*
implantados¹

89 %
respuestas automáticas
del asistente virtual con
empleados del Canal Oficina

109
operativas automatizadas por el asistente virtual

15
asistentes cognitivos para asistir
a procesos administrativos

8.872.366
conversaciones iniciadas con
asistente virtual de empleados del
Canal Oficina

Acuerdos y alianzas

Acuerdo Microsoft

Nuevo contrato a 3 años (2024-2026) con Microsoft, bajo el acuerdo EA (*Enterprise Agreement*), con los objetivos de:

- Renovar la *suite* de licencias de usuario **Office 365-E3**
- Proteger el entorno de identidades del Grupo contratando **Defender for Identity**
- Explotar la analítica de colaboración en Office 365 a través de **VIVA Insights**
- Incorporar a la empresa del Grupo **Banco BPI** dentro del propio acuerdo corporativo, e integrarlo en el *Tenant* de CaixaBank

Acuerdo SAP

Renovación del **único acuerdo corporativo** de las licencias de productos SAP por un período de 3 años, con un **cambio de modelo alineado con la estrategia de evolución al *cloud* para las licencias *on-prem***, pasando a SAP RISE, que **implica un proyecto de transición al *cloud*** estimado en 4 años.

Acuerdo FUJITSU/NCR Atleos

Nuevo acuerdo con NCR Atleos y Fujitsu para el **suministro de 3.200 cajeros**, que permitirá a CaixaBank:

- Disponer de cajeros con las máximas prestaciones para los clientes
- Estabilidad y contención de costes durante los próximos años
- Minimizar el riesgo operacional al disponer de dos proveedores

Acuerdo con Google Cloud

Nuevo contrato con Google Cloud, como *partner* de **servicios de Data, Analytics e Inteligencia Artificial** para:

- Dar respuesta a las necesidades de capacidad, agilidad e innovación que requiere la Entidad
- Beneficiarse de condiciones económicas de Google Cloud, y el acceso a ingenieros y responsables de producto que garantizan la adaptación de sus servicios a las necesidades de la Entidad

¹ Datos acumulados. En el año 2023 se han creado 87 nuevos robots y se han dado de baja 29.

Anexos

INDICADORES CLASIFICADOS SEGÚN ASG



AA

Criterio ASG Ambiental

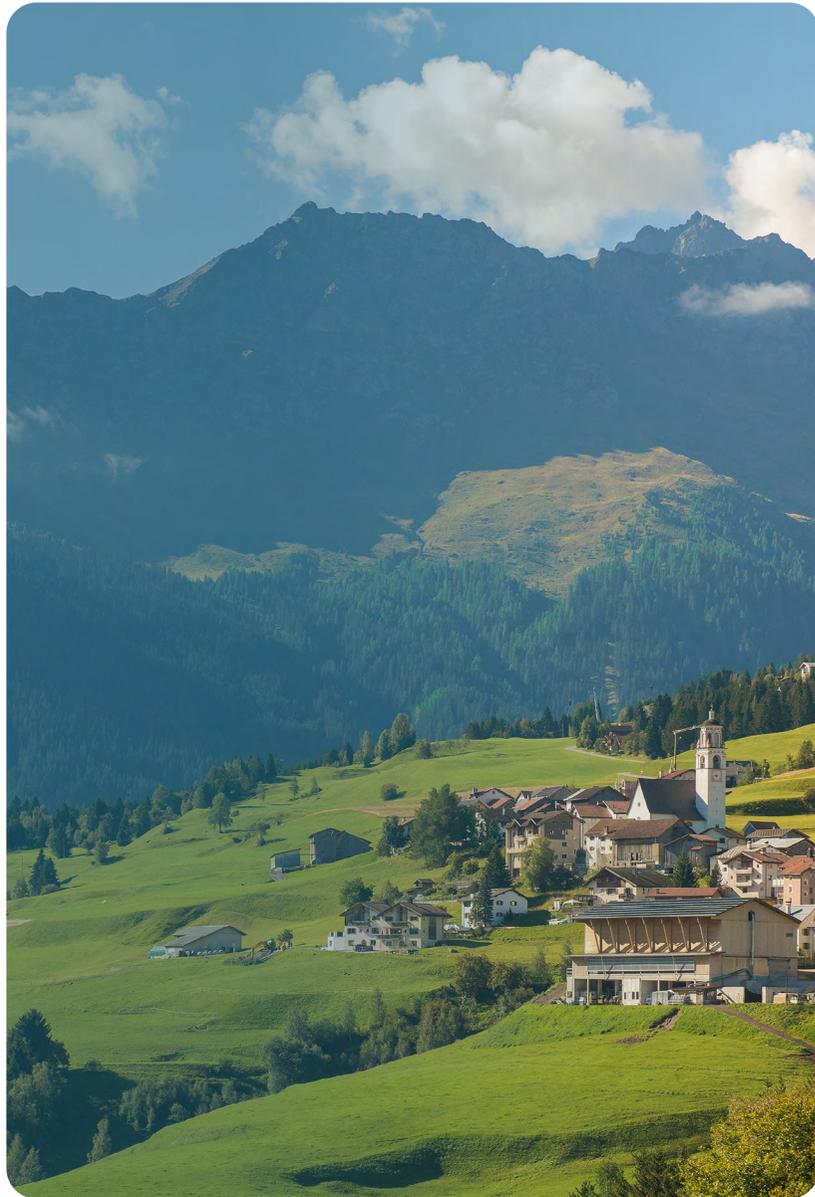


Indicadores destacados	2023	Página
Financiación sostenible CaixaBank	> ✓	> 61
Intermediación sostenible CaixaBank	> ✓	> 64
Movilización de la financiación sostenible - negocio en Portugal	> ✓	> 65
Emisión de bonos verdes	> ✓	> 67
Cambio climático	> ✓	> 77
Plan de gestión medioambiental	> ✓	> 78
Huella de carbono operativa del grupo CaixaBank	> ✓	> 79
Dimensiones del plan de movilidad sostenible	> ✓	> 80
Energía eléctrica consumida origen renovable certificado	> 100%	> 80
Oficinas monitorizadas	> 1.071	> 80
Oficinas telegestionadas	> 1.130	> 80
Edificios monitorizados y telegestionados	> 29	> 80
Reducción del consumo de energía eléctrica respecto al año anterior	> -22,7%	> 80
Consumo de papel	> 902 t	> 80
Consumo de papel por empleado	> 0,02	> 80
Consumo de agua	> 421.769m ³	> 80
Consumo de agua por empleado	> 11,69	> 80
Cartuchos de tóner	> 34.693	> 80
Soporte informático	> 855 t	> 80
Gestión riesgos ASG	> ✓	> 81
Naturaleza	> ✓	> 82



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

Criterio ASG Social



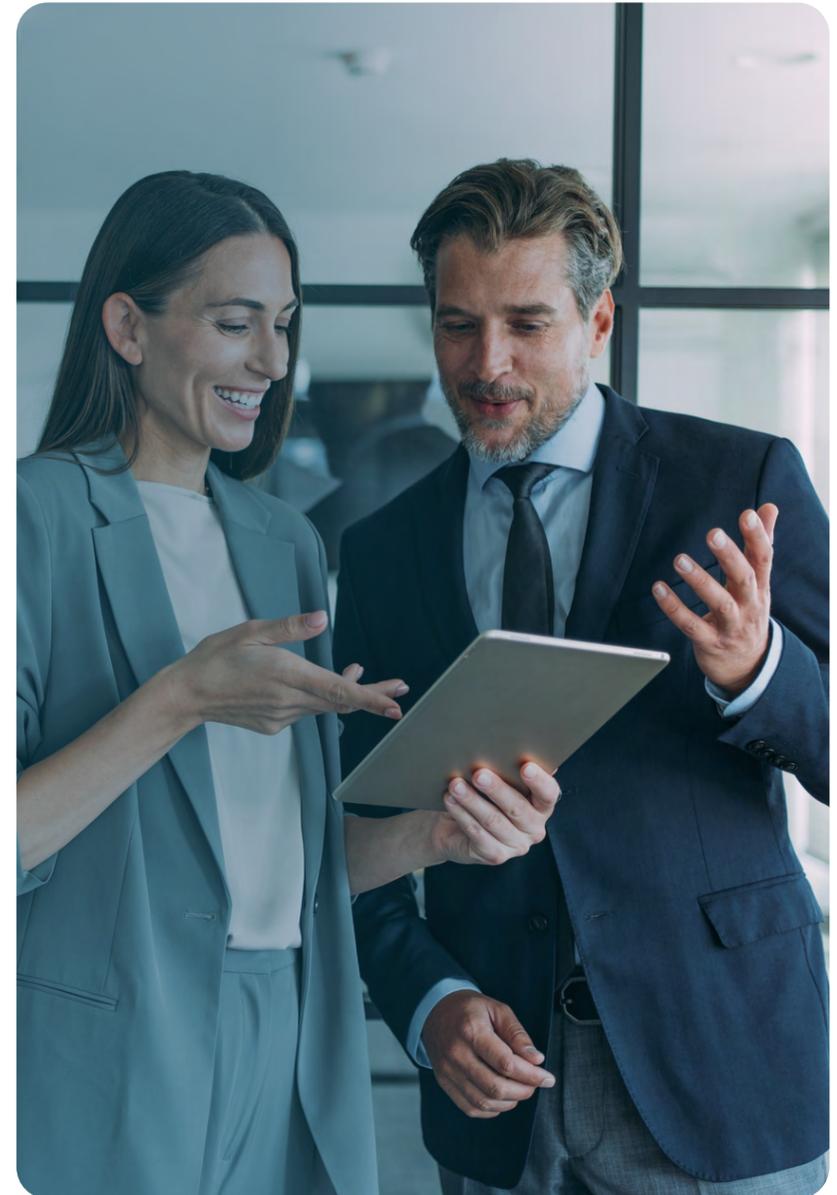
Indicadores destacados	2023	Página
Incorpora: empresas contactadas y derivadas	> 178	> 7
Total empleados CaixaBank	> 36.225	> 7;22
% Hombres empleados CaixaBank	> 42,6%	> 7;22
% Mujeres empleados CaixaBank	> 57,4%	> 7;22
Total empleados BPI	> 4.263	> 7;22
% Hombres empleados BPI	> 42,7%	> 7;22
% Mujeres empleados BPI	> 57,3%	> 7;22
Puestos de trabajo directos creados con el apoyo a emprendedores	> 28.521	> 7;69
Nuevos negocios iniciados con el soporte financiero recibido	> 8.621	> 7;69
Total oficinas red España	> 3.876	> 9
Oficinas <i>Retail</i> España	> 3.618	> 9
Oficinas Centros de Empresas España	> 157	> 9
Oficinas Banca Privada España	> 86	> 9
Oficinas <i>Institutional Banking</i> España	> 14	> 9
Oficinas <i>Corporate Banking</i> España	> 1	> 9
Total oficinas red Portugal	> 315	> 9
Oficinas <i>Retail</i> Portugal	> 271	> 9
Oficinas Banca Empresas Portugal	> 29	> 9
Oficinas Banca <i>Premier/Privada</i> Portugal	> 15	> 9
Poblaciones españolas en las que CaixaBank está presente	> 2.233	> 9
N.º 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
Número de poblaciones españolas en las que CaixaBank es la única entidad bancaria	> 483	> 9
Presencia en las poblaciones de más de 5.000 habitantes en Portugal	> 61%	> 9
Oficinas <i>Retail</i> en España por CC. AA.	> ✓	> 10
Oficinas centros <i>Store Retail</i>	> 691	> 10
Oficinas centros <i>Store Premier</i>	> 81	> 10
Oficinas centros <i>Store Pymes</i>	> 73	> 10
Oficinas centros <i>Store Negocios</i>	> 67	> 10
Oficinas centros <i>ALL IN ONE</i>	> 7	> 10

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

Criterio ASG Social

Indicadores destacados		2023		Página
Oficinas rurales en poblaciones de <10.000 habitantes	>	1.416	>	10
Poblaciones atendidas con oficinas móviles "Ofibuses"	>	687	>	10
Cajeros automáticos en España	>	11.335	>	11
Cajeros automáticos en Portugal	>	1.259	>	11
Oficinas de representación	>	17	>	11
Sucursales internacionales	>	7	>	11
<i>Spanish desks</i>	>	2	>	11
Indicadores principales de <i>DayOne</i>	>	✓	>	16
Indicadores principales de <i>HolaBank</i>	>	✓	>	16
NPS Oficina <i>Retail</i>	>	73,7	>	18
NPS Oficina Banca Privada	>	93,4	>	18
NPS Oficina Banca Empresas	>	86,7	>	18
NPS Oficina Microempresas	>	81	>	18
Índice de Experiencia Corporaciones	>	92,2	>	18
Índice de Experiencia Instituciones	>	93,4	>	18
Encuestas NPS <i>Real Time</i> enviadas	>	2,8 MM/mes	>	18
Comentarios recibidos encuestas <i>Real Time</i>	>	1.186.060MM	>	18
Índice de Experiencia Particulares BPI	>	88,9	>	18
Índice de Experiencia Empresas BPI	>	85,5	>	18
Índice de Experiencia <i>Premier</i> BPI	>	86,6	>	18
<i>Net Promoter Score</i> Oficina CaixaBank	>	78	>	18
CTL Gestión	>	80,60%	>	18
CTL Mejor	>	5,2 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	>	44.863	>	22
% Hombres empleados Grupo CaixaBank	>	42,60%	>	22
% Mujeres empleados Grupo CaixaBank	>	57,40%	>	22
Posiciones directivas cubiertas internamente en CaixaBank	>	99%	>	22
Plantilla del Grupo CaixaBank adherida a algún convenio colectivo	>	100%	>	22

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



Criterio ASG Social



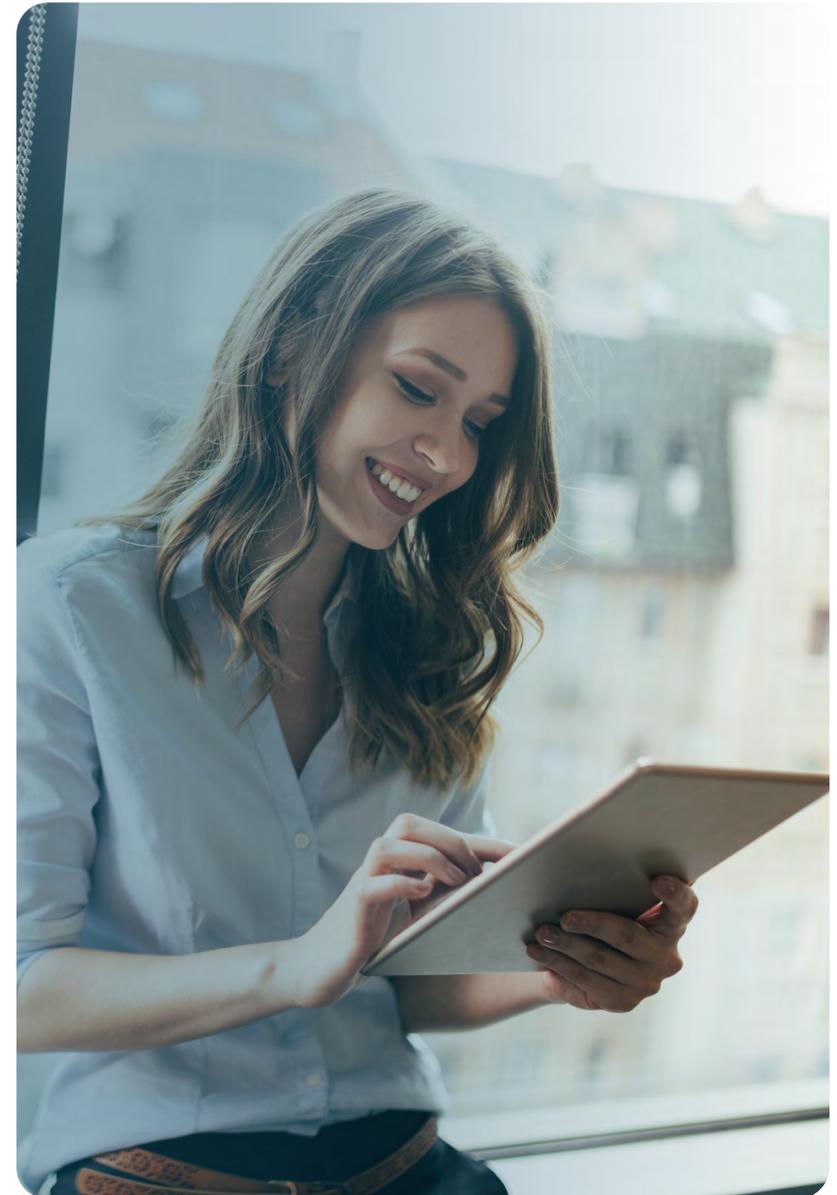
Indicadores destacados	2023	Página
Empleados con discapacidad en el Grupo CaixaBank	> 593	> 22
Brecha salarial del Grupo CaixaBank	> 1,10%	> 22
Mujeres en posiciones directivas en CaixaBank	> 43%	> 22;37
Mujeres en el Consejo de Administración	> 40%	> 22;37
Inversión en formación en CaixaBank	> 15,1MM€	> 23
Horas de formación	> 2.955.351	> 23
Formación <i>online</i>	> 93,70%	> 23
Formación presencial	> 6,30%	> 23
Horas de formación por empleado	> 66,1	> 23
Personas que han realizado formación	> 100%	> 23
Profesionales de CaixaBank certificados en MiFID II	> 31.843	> 23
Profesionales de CaixaBank certificados en la Ley de Crédito Inmobiliario	> 29.189	> 23
Empleados certificados en <i>Insurance Distribution Directive</i> (IDD)	> 30.510	> 23
Empleados con bonus vinculado a la formación	> 41.433	> 23
Educa	> ✓	> 26
Mucho por hacer	> ✓	> 26
imaginAcademy	> ✓	> 26
elBullifoundation	> ✓	> 26
Programa Aula	> ✓	> 26;41
CaixaBank Research	> ✓	> 27
CaixaBank Talks	> ✓	> 27
Voluntariado CaixaBank	> ✓	> 27
Acción social	> ✓	> 28
GAVI, programa para la vacunación infantil	> 4.200	> 30
Presupuesto Fundación "la Caixa"	> 538MM€	> 30
Acción social BPI	> ✓	> 31
CaixaBank Dualiza	> ✓	> 35
Mujeres en plantilla CaixaBank por primera vez	> 57,4%	> 36
Empleados con discapacidad	> 593	> 36
Diversidad funcional	> ✓	> 36

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

Criterio ASG Social

Indicadores destacados		2023	Página
Diversidad de género	>	✓	> 37
Oficinas accesibles CaixaBank	>	89%	> 39
Oficinas donde se han eliminado barreras	>	55	> 39
Cajeros accesibles en España	>	100%	> 39
Vivienda social	>	✓	> 40
SACH	>	✓	> 40
Emisión de bonos sociales	>	✓	> 66
MicroBank: microcréditos y otros préstamos con impacto social	>	144.473	> 68
MicroBank: volumen microcréditos y financiación con impacto social	>	1.383 MM€	> 68
MicroBank: entidades activas colaboradoras	>	274	> 68
Microcréditos Familiar	>	✓	> 69
Microcréditos Negocios	>	✓	> 69
Otra financiación con impacto social	>	✓	> 70
Cientes con cuentas de pago básicas vulnerables, sociales e inserción	>	~ 360.000	> 71
Cientes con cuenta de pago básica	>	23.291	> 71
Proyecto de Valor Social: importe recaudado para diferentes causas sociales	>	1,1MM€	> 75
Cientes digitales Portugal	>	0,9MM	> 84
Cientes digitales España	>	11,5 MM	> 84
Cientes 100 % digital	>	40%	> 84
Cientes omnicanal	>	60%	> 84
Cientes Web	>	3%	> 84
Cientes <i>Mobile</i>	>	70%	> 84
Cientes <i>Mobile</i> +Web	>	27%	> 84
Cientes <i>Top Heavy Users</i>	>	2,0MM	> 84
Cientes que se conectan diariamente	>	4,8MM	> 84
Volumen de compras realizadas con el móvil	>	2,6MM€	> 85
Tarjetas descargadas en el teléfono móvil	>	4,9MM€	> 85
Comercialización por canales digitales de consumo	>	44,60%	> 85
Comercialización por canales digitales de fondos de inversión	>	24,70%	> 85
Comercialización por canales digitales de tarjetas	>	30,50%	> 85

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



Criterio ASG Social

Indicadores destacados		2023		Página
Puntos de venta	>	611.844	>	85
Clientes de Bizum	>	7,9MM€	>	85
Clientes digitales BPI	>	0,9MM	>	85
Usuarios habituales de Banca Digital	>	367 mil	>	85
Usuarios habituales en BPI App	>	765 mil	>	85
<i>InTouch</i> : clientes	>	3,3MM	>	86
<i>InTouch</i> : gestores	>	1.920	>	86
imagin: usuarios	>	3,3MM	>	86
imagin: operaciones mensuales de Bizum	>	9MM	>	86
imagin: accesos a la <i>app</i>	>	61MM	>	86
imagin: usuarios que acceden a la <i>app</i> más de 3 veces por semana	>	46%	>	86
imagin: compromiso con la sostenibilidad	>	✓	>	86
imaginAcademy	>	> 63,9M	>	86

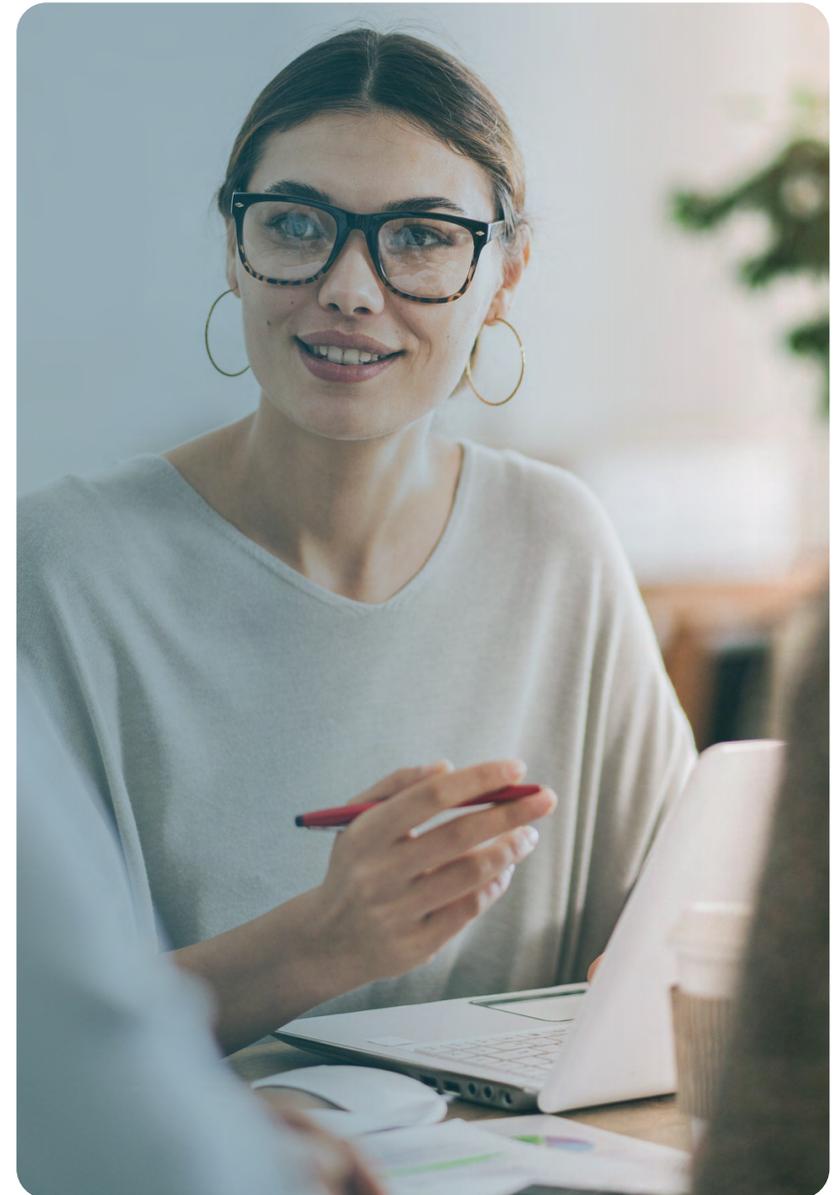


✓ Conjunto de indicadores relativos al ámbito correspondiente disponibles en la página indicada.

Criterio ASG Gobernanza

Indicadores destacados	2023	Página
Aportación directa e indirecta al PIB español	> 16.897MM€	> 6
% Aportación directa e indirecta al PIB español	> 1,16%	> 6
Aportación directa e indirecta al PIB portugués	> 1.444MM€	> 6
% Aportación directa e indirecta al PIB portugués	> 0,54%	> 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	> 9,00%	> 6
Tributos pagados y recaudados de terceros (España)	> 3.938MM€	> 6
Resultado atribuido al Grupo	> 4.816MM€	> 6
Contribución al FGD (Fondo de Garantía de Depósitos)	> 419MM€	> 6
Contribución al FUR (Fondo Único de Resolución)	> 216MM€	> 6
Contribución extraordinaria al sector bancario (Portugal)	> 26MM€	> 6
Prestación patrimonial DTA monetizables	> 148MM€	> 6
Tributos recaudados en nombre de terceros	> 2.036MM€	> 6
Tributos indirectos	> 621MM€	> 6
Seguridad Social	> 650MM€	> 6
Tributos directos	> 631MM€	> 6
Puestos de trabajo generados a través del efecto de compras a proveedores - España	> 68.929	> 7;24
Puestos de trabajo generados a través del efecto de compras a proveedores - Portugal	> 7.878	> 7;24
Recursos de clientes España	> 630.330MM€	> 12
Activos totales España	> 607.167MM€	> 12
Créditos a la clientela brutos	> 354.098MM€	> 12
Cuotas en España	> ✓	> 12
Cuotas en Portugal	> ✓	> 12
Indicadores principales de Banca Particulares	> ✓	> 13
Indicadores principales de Banca <i>Premier</i>	> ✓	> 13
Indicadores principales de Negocio y Emprendedores	> ✓	> 13
Indicadores principales de Banca Privada	> ✓	> 14
Indicadores principales de <i>Corporate & IB</i>	> ✓	> 14
Indicadores principales de Banca de Empresas	> ✓	> 14
Indicadores principales de AgroBank	> ✓	> 15

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



criterio ASG Gobernanza



Indicadores destacados	2023	Página
Cientes Grupo CaixaBank	> 20,1MM	> 18
Cientes CaixaBank	> 18,2MM	> 18
Cientes BPI	> 1,9MM	> 18
Penetración clientes particulares en España	> 41,00 %	> 18
Penetración #1 banco principal para clientes particulares	> 30,00 %	> 18
Porcentaje participación <i>free float</i> de gestión	> 48,93 %	> 20
Porcentaje participación Fundación "la Caixa"	> 31,92 %	> 20
Porcentaje participación FROB	> 17,32 %	> 20
Porcentaje participación autocartera, consejeros y otros accionistas con representación en el Consejo	> 1,83 %	> 20
<i>Free float</i> - Institucionales internacionales	> 62 %	> 20
<i>Free float</i> - Institucionales nacionales	> 8 %	> 20
<i>Free float</i> - Minoristas	> 28 %	> 20
<i>Free float</i> - Empleados	> 1 %	> 20
Accionistas	> 590.313	> 20
Capitalización bursátil	> 27.450 MM€	> 20
Recompra de acciones	> 500 MM€	> 20
Dividendo	> 0,3919€/acción	> 20
Ratio <i>payout</i>	> 60 %	> 20
Accionistas informados mensualmente a través de la <i>newsletter</i> Accionistas	> +223.000	> 21
Accionistas conectados a encuentros corporativos virtuales	> 2.603	> 21
Miembros del Comité Consultivo de Accionistas	> 12	> 21
Reuniones del Comité Consultivo de Accionistas	> 4	> 21
<i>Free float</i> en manos de inversores institucionales	> 70,5 %	> 21
Informes de analistas publicados sobre CaixaBank, incluyendo sectoriales	> 266	> 21
Sueldos y salarios Grupo CaixaBank	> 2.413	> 23
Número de proveedores activos	> 2.037	> 24
Facturado por proveedores al Grupo CaixaBank	> 2.960 MM€	> 24
Proveedores locales en España	> 87 %	> 24
Nuevos proveedores activos	> 171	> 24
Periodo medio de pago de los proveedores	> 11,9	> 24

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

Criterio ASG Gobernanza

Indicadores destacados		2023		Página
Volumen de contratación a Centros Especiales de Empleo	>	5 MM€	>	24
Procesos negociados a través de negociación electrónica	>	1.294	>	24
Volumen de negociación electrónica	>	1.526 MM€	>	24
Proveedores que han aportado certificados en materia social y medioambiental	>	721	>	25
Auditorías realizadas incluyendo todas las categorías de compras	>	31	>	25
<i>Engagement</i> con clientes	>	✓	>	41
<i>Engagement</i> con accionistas e inversores	>	✓	>	41
<i>Engagement</i> con empleados	>	✓	>	41
<i>Engagement</i> con proveedores	>	✓	>	41
Nuevo Plan Director de Sostenibilidad 2022-2024	>	✓	>	43
Gobernanza de la sostenibilidad	>	✓	>	44
Principales políticas de ética e integridad	>	✓	>	45
Principales Comités	>	✓	>	46
Comité de Producto: productos y servicios analizados	>	214	>	46
Comité de Producto: productos y servicios denegados en primera instancia	>	5	>	46



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

Criterio ASG Gobernanza



Indicadores destacados	2023	Página
Canal de Consultas y Canal de Denuncias	> ✓	> 47
Adhesiones y alianzas	> ✓	> 48
Índices y ratings de sostenibilidad	> ✓	> 50
Objetivos de Desarrollo Sostenible	> ✓	> 52
Estudio de materialidad y ODS	> ✓	> 58
Reconocimientos 2023	> ✓	> 59
Inversión responsable	> ✓	> 72
VidaCaixa	> ✓	> 73
CaixaBank Asset Management	> ✓	> 74
Facturación tarjetas	> 106.146 MM€	> 85
Inversión en seguridad de la información Grupo CaixaBank	> > 60 MM€	> 87
Principales indicadores seguridad de la información	> ✓	> 87
Inversión en desarrollo y tecnología Grupo CaixaBank	> 1.263 MM€	> 88
Principales indicadores eficiencia y digitalización	> ✓	> 88



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



Sostenibilidad, impacto socioeconómico y
contribución a los ODS de las Naciones Unidas