

_Indicadores clave

		2023	2022	2021	Ley 11/2018, de información no financiera y diversidad	GRI (Global Reporting Initiative)	SASB (Sustainability Accounting Standard Board)	ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible)
Materialidad								
Temas materiales (relevancia alta y media)	uds	22	20	26	✓	2-29; 3-1; 3-2		
Consultas efectivas realizadas	uds	2.624	3.289	2.959		2-29; 3-1; 3-2		
Clientes	uds	1.004	717	800		2-29; 3-1; 3-2		
Empleados	uds	550	1.165	1.314		2-29; 3-1; 3-2		
No clientes	uds	504	n.d.	n.d.		2-29; 3-1; 3-2		
Accionistas minoristas	uds	341	1.197	800		2-29; 3-1; 3-2		
Proveedores	uds	138	157	n.d.		2-29; 3-1; 3-2		
Directivos del Grupo	uds	35	38	n.d.		2-29; 3-1; 3-2		
Expertos internos y externos	uds	18	15	45		2-29; 3-1; 3-2		
Representantes de BPI	uds	18	n.d.	n.d.		2-29; 3-1; 3-2		
Sociedad y medios BPI	uds	16	n.d.	n.d.		2-29; 3-1; 3-2		
Gobierno corporativo								
Recomendaciones de Buen Gobierno (CNMV) - Cumplimiento íntegro	uds	59	59	57		2-29		
Recomendaciones de Buen Gobierno (CNMV) - Cumplimiento parcial	uds	4	4	5		2-29		
Recomendaciones de Buen gobierno (CNMV) - No se cumplen	uds	0	0	1		2-29		
Quórum Junta General de Accionistas (JGA) (Ordinaria)	%	76,6%	76,1%	75,4%		2-29		
Aprobación promedio de los puntos de la orden del día de la JGA	%	92,0%	94,8%	92,4%		2-29		
Consejeros independientes	%	60,0%	60,0%	60,0%		2-29		
Mujeres en el Consejo	%	40,0%	40,0%	40,0%		2-29; 405-1		
Asistencia promedio a las sesiones del Consejo	%	99%	98%	98%		2-29		
Consejeros - Plazo medio de desempeño en el cargo	años	5,2	5,0	4,0		2-29		
Consejeros independientes - Plazo medio de desempeño en el cargo	años	5,1	5,4	4,4		2-29		
Remuneración media de los Consejeros – Hombres ¹	miles €	188	173	143	✓	405-2		
Remuneración media de los Consejeros – Mujeres ¹	miles €	205	197	143	✓	405-2		

¹. No incluye la remuneración derivada de cargos distintos a los propios de representación del Consejo de Administración de CaixaBank, S.A

_Indicadores clave

		2023	2022	2021	Ley 11/2018, de información no financiera y diversidad	GRI (Global Reporting Initiative)	SASB (Sustainability Accounting Standard Board)	ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible)
Acción y estructura accionarial								
Cotización acción a cierre período	€/ac	3,726	3,672	2,414				
Capitalización bursátil	MM€	27.450	27.520	19.441				
Porcentaje participación Fundación "la Caixa"	%	31,9%	30,0%	30,0%				
Porcentaje participación FROB	%	17,3%	16,1%	16,1%				
Porcentaje participación Autocartera, Consejeros y otros accionistas con representación en el Consejo	%	1,8%	7,0%	0,1%				
Porcentaje participación <i>Free float</i> de gestión	%	48,9%	46,8%	53,7%				
<i>Free float</i> - Minoristas	%	28,1%	28,1%	28,0%				
<i>Free float</i> - Institucionales (Nacionales e Internacionales)	%	70,5%	70,5%	70,3%				
<i>Free float</i> - Empleados	%	1,4%	1,5%	1,7%				
Accionistas	uds	590.313	617.806	663.457				
Remuneración accionista del ejercicio ¹	€/ac	0,39	0,23	0,15				



¹. Dividendo con cargo en el año anterior.

_Indicadores clave

		2023	2022	2021	Ley 11/2018, de información no financiera y diversidad	GRI (Global Reporting Initiative)	SASB (Sustainability Accounting Standard Board)	ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible)
Posicionamiento comercial								
Clientes	MM	20,1	20,2	20,7	✓	2-6		8
Clientes España	MM	18,2	18,3	18,9	✓	2-6		8
Clientes Portugal	MM	1,9	1,9	1,9	✓	2-6		8
Cuotas de mercado en España								
Penetración de clientes particulares	%	41,0%	41,9%	43,0%		2-6		8
Penetración de clientes particulares como 1ª entidad	%	30,0%	31,5%	32,0%		2-6		8
Penetración autónomos españoles	%	44,0%	41,6%	44,3%		2-6		8
Penetración comercios (facturación <1 MME)	%	31,3%	31,5%	32,3%		2-6		8
Créditos a hogares y empresas	%	23,5%	24,0%	24,2%		2-6		8
Créditos a empresas	%	23,5%	23,8%	23,7%		2-6		8
Crédito finalidad vivienda	%	24,8%	25,6%	25,9%		2-6		8; 10
Depósitos a hogares y empresas	%	24,7%	24,7%	25,2%		2-6		8
Planes de pensiones	%	34,0%	34,0%	33,9%		2-6		8
Fondos de inversión	%	23,6%	24,5%	24,5%		2-6		8; 12
Seguros de vida-riesgo	%	26,0%	23,2%	23,3%		2-6		8
Seguros de salud ¹	%	30,6%	28,9%	28,9%		2-6		3
Facturación tarjetas	%	31,1%	31,4%	32,7%		2-6		8; 9
Facturación TPV's	%	30,9%	31,5%	36,7%		2-6		8; 9
Domiciliación pensiones	%	34,3%	34,2%	33,7%		2-6		8
Seguros de ahorro ²	%	36,5%	35,5%	34,7%		2-6		8
Ahorro a largo plazo ^{2,3}	%	29,3%	29,7%	29,5%		2-6		8

¹. Datos a septiembre 2023.

². Incluye la cartera de Sa Nostra Vida en el dato de 2022. Fusionada en 2023 por VidaCaixa.

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

_Indicadores clave

		2023	2022	2021	Ley 11/2018, de información no financiera y diversidad	GRI (Global Reporting Initiative)	SASB (Sustainability Accounting Standard Board)	ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible)
Posicionamiento comercial								
Cuotas de mercado en Portugal								
Créditos a hogares y empresas	%	11,7%	11,5%	11,1%		2-6		8
Crédito a empresas	%	11,3%	11,0%	10,6%		2-6		8
Crédito Hipotecas	%	14,4%	13,8%	13,2%		2-6		8; 11
Depósitos de hogares y empresas	%	10,5%	10,9%	10,9%		2-6		8
Domiciliación nóminas	%	10,3%	10,0%	9,7%		2-6		8
Fondos de inversión (incluye PPRs) ¹	%	15,6%	11,6%	10,5%		2-6		8; 12



¹. Perspectiva gestión de activos.

_Indicadores clave

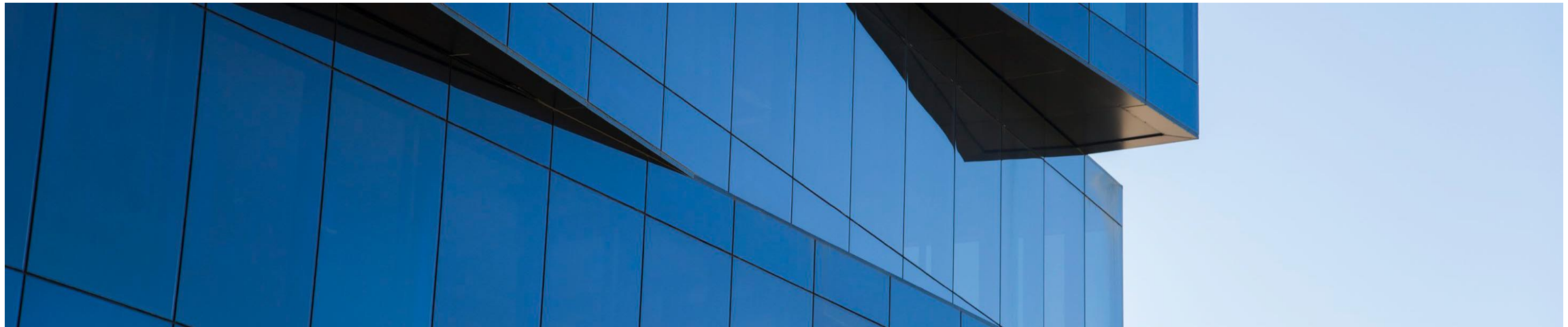
		2023	2022	2021	Ley 11/2018, de información no financiera y diversidad	GRI (Global Reporting Initiative)	SASB (Sustainability Accounting Standard Board)	ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible)
Banca próxima y accesible								
Red España								
Oficinas	uds	3.876	4.081	4.966	✓	2-6		8; 12
Oficinas <i>Retail</i>	uds	3.618	3.818	4.615	✓	2-6		8; 12
de las que <i>Store</i>	uds	912	705	608	✓	2-6		8; 12
de las que <i>Store Negocios</i>	uds	67	67	84 ¹	✓	2-6		8; 12
de las que oficinas rurales AgroBank	uds	1.150	1.152	1.175	✓	2-6		1; 6; 8; 12; 14
de las que <i>all in one (España)</i>	uds	7	5	4	✓	2-6		8; 12
Centros Banca Privada	uds	86	88	127	✓	2-6		8; 12
Centros Empresa	uds	157	160	208	✓	2-6		8; 12
Centros <i>Institutional Banking</i>	uds	14	14	15	✓	2-6		8; 12
Centros <i>Corporate Banking</i>	uds	1	1	1	✓	2-6		8; 12
Puntos de presencia internacional	uds	26	27	27		2-6		8; 12
Poblaciones españolas >5.000 habitantes con presencia CaixaBank	%	99%	99%	99%	✓			1; 11
Poblaciones españolas >10.000 habitantes con presencia CaixaBank	%	100%	100%	100%	✓			1; 11
Número de poblaciones en la que es la única entidad financiera presente	uds	483	471	420	✓			1; 11
Poblaciones españolas en las que CaixaBank está presente	uds	2.233	2.233	2.234	✓			1; 11
Ciudadanos que disponen de una oficina en su municipio	%	92%	92%	92%	✓			1; 11
Número Oficinas Móviles (ofibuses)	uds	19	17	14				1; 8; 11
Número de poblaciones cubiertas por las Oficinas Móviles (ofibuses) ²	uds	687	626	426				1; 8; 11
Oficinas accesibles	%	89%	88%	86%	✓			1; 8; 10; 11
Oficinas dónde se han eliminado barreras (España)	uds	42	48	16	✓			1; 8; 10; 11
Cajeros automáticos	uds	11.335	11.608	13.008	✓	2-6		1; 8; 9; 10; 11
Cajeros accesibles	%	100%	100%	100%	✓			1; 8; 9; 10; 11

¹. Inclúan los Centros *Store Negocios* de microempresas.

². 783 poblaciones atendidas en enero de 2024.

_Indicadores clave

		2023	2022	2021	Ley 11/2018, de información no financiera y diversidad	GRI (Global Reporting Initiative)	SASB (Sustainability Accounting Standard Board)	ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible)
Banca próxima y accesible								
Red Portugal								
Oficinas Portugal	uds	315	324	348	✓	2-6		
Oficinas <i>Retail</i>	uds	271	278	297	✓	2-6		
Centros Premier/Privada	uds	15	17	22	✓	2-6		
Centros Empresa	uds	29	29	29	✓	2-6		
Poblaciones portuguesas >5.000 habitantes con presencia	%	61,0%	61,0%	63,0%	✓			1; 11
Oficinas dónde se han eliminado barreras (Portugal)	uds	13	14	n.d.	✓			1; 11
Cajeros automáticos - Portugal	uds	1.259	1.339	1.418	✓	2-6		1; 8; 9; 10; 11



_Indicadores clave

		2023	2022	2021	Ley 11/2018, de información no financiera y diversidad	GRI (Global Reporting Initiative)	SASB (Sustainability Accounting Standard Board)	ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible)
Innovación, multicanalidad y digitalización								
CaixaBank España								
Clientes digitales (Clientes <i>Now</i>)	MM	11,5	11,2	10,5				8; 9
Clientes <i>mobile only</i>	MM	8,0	7,2	6,2				8; 9
Clientes <i>mobile</i> (s/ clientes digitales)	%	70%	65%	54%				8; 9
Clientes que se conectan diariamente (media 6 meses)	MM	4,8	4,6	3,0				8; 9
Clientes inTouch	MM	3,3	3,4	2,4				8; 9
Clientes imagin	MM	3,3	3,0	2,7				8; 9
Tarjetas digitales (móvil o reloj)	MM	4,9	4,9	3,8				8; 9
Compras realizadas con el móvil	MM	2,60	1,90	1,15				8; 9
BPI								
Clientes digitales (BPI Net)	MM	0,9	0,9	0,8				8; 9
Grupo CaixaBank								
Facturación tarjetas	MM€	106.146	96.572	64.214				8; 9
Puntos de venta (datáfonos)	MM€	611.844	593.241	713.243				8; 9



_Indicadores clave

		2023	2022	2021	Ley 11/2018, de información no financiera y diversidad	GRI (Global Reporting Initiative)	SASB (Sustainability Accounting Standard Board)	ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible)
Experiencia del cliente y calidad								
España								
Encuestas NPS <i>Real Time</i> enviadas	MM/mes	2,8	1,7	n.d				
Comentarios recibidos en las encuestas <i>Real Time</i>	MM	1,2	n.d	n.d				
IEX Instituciones	uds	93,4	92,4	n.d.				
IEX Corporaciones	uds	92,2	91,6	n.d.				
NPS Oficina ¹	uds	78,0	64,0	54,2				
NPS Oficina Retail	Uds.	73,7	60,7	n.d.				
NPS Oficina Empresas	Uds.	86,7	n.d.	n.d.				
NPS Oficina Banca Privada	Uds.	93,4	88,3	n.d.				
CTL Gestión	%	80,6	73	n.d.				
CTL mejora NPS ²	p.p	5,2	4,1	n.d.				
BPI								
IE Particulares	uds	88,9	90,6	91,4				
IE Premier	uds	86,6	87,1	88,6				
IE Empresas	uds	85,5	84,8	85,6				



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 (valoraciones 0-6).

². Puntos porcentuales de mejora del NPS por gestión de alertas Close the Loop.

_Indicadores clave

		2023	2022	2021	Ley 11/2018, de información no financiera y diversidad	GRI (Global Reporting Initiative)	SASB (Sustainability Accounting Standard Board)	ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible)
Ciberseguridad, eficiencia y infraestructura IT								
Inversión en seguridad de la información	MM€	> 60	> 60	> 50				8; 9
Personas en el equipo de <i>Security & Governance</i>	uds	> 80	> 80	> 50				8; 9
Simulacros de <i>phishing</i> por empleado/año	uds	12	12	12				8; 9
0-clickers en campañas de <i>phishing</i>	%	63%	59%	33%				8; 9
Empleados formados en Ciberseguridad	%	96%	99%	99%				8; 9
Inversión en desarrollo y tecnología	MM€	1.263	1.051	1.038				8; 9
Transacciones procesadas	MM	240.604	214.567	153.179				8; 9
Incidencia relevantes resueltas en menos de 4 horas	%	84%	83%	85%				8; 9
Número de aplicaciones gestionadas en la nube interna	uds	1.117	1.035	612				8; 9
Calidad y Resiliencia. Indicador CSF.	MM	4,1	3,9	n.d.				8; 9
Operativas automatizadas por el asistente virtual	uds	109	90	n.d.				8; 9
Plantilla de CaixaBank Tech con formación <i>Agile</i>	%	88,0%	39,8%	n.d.				8; 9
Datos gestionados diariamente en el modelo datapool	TB	22	20	15				8; 9
Ahorros <i>Cloudnow</i> año en curso	MM€	13,9	4,2	n.d.				8; 9
Absorción <i>Cloud</i> año en curso	%	30%	25%	n.d.				8; 9
Casos de <i>robotics</i> implantados	uds	502	444	451				8; 9
Número de fugas de información	uds	0	0	0		418-1	✓	8; 9
Número de fugas con información personal identificable	uds	0	0	0		418-1	✓	8; 9
Número clientes afectados por la fugas de información personal identificable	uds	0	0	0		418-1	✓	8; 9

_Indicadores clave

		2023	2022	2021	Ley 11/2018, de información no financiera y diversidad	GRI (Global Reporting Initiative)	SASB (Sustainability Accounting Standard Board)	ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible)
Personas que trabajan en CaixaBank								
Empleados Grupo CaixaBank	uds	44.863	44.625	49.762	✓	2-7		8
CaixaBank, S.A.	uds	36.225	36.089	41.602		2-7		8
BPI	uds	4.263	4.387	4.462		2-7		8
Otras sociedades del Grupo	uds	4.375	4.149	3.698		2-7		8
Edad media	años	46,4	45,8	46,0	✓	2-7		8
Antigüedad media	años	18,5	17,9	18,4		2-7		8
Número de empleados con discapacidad	uds	593	578	588	✓	2-7; 405-1		8
Empleados con contrato fijo o indefinido a tiempo completo	%	99,6%	99,5%	99,8%	✓	2-7		8
Mujeres	%	56,3%	56,5%	55,5%	✓	2-7 ; 405-1		5; 8
Mujeres en posiciones directivas a partir de subdirección de oficina grande (A o B) ¹	%	43,0%	41,8%	41,3%		2-7; 405-1		5; 8
Posiciones directivas cubiertas internamente ¹	%	99,0%	100,0%	99,9%		2,7; 401-1		8
Remuneraciones medias	€	73.588	68.109	64.754	✓	2-7; 2-21; 405-2		8
Remuneraciones medias - Mujeres	€	68.090	62.534	59.082	✓	2-7; 2-21; 405-2		8
Remuneraciones medias - Hombres	€	80.702	75.368	71.872	✓	2-7; 2-21; 405-2		8
Brecha salarial ajustada	%	1,1%	1,1%	1,05%	✓	2-7; 405-2		5; 8
Remuneraciones medias - Directivos	€	123.765	114.432	102.604	✓	2-7; 2-21; 405-2		8
Remuneraciones medias - Mandos Intermedios	€	87.202	81.676	76.749	✓	2-7; 2-21; 405-2		8
Remuneraciones medias - Resto empleados	€	61.219	56.222	53.650	✓	2-7; 2-21; 405-2		8
Aportaciones al Sistema de Pensiones de los empleados	MM€	25	n.d	n.d	✓	2-7; 2-21; 405-2		3; 8
Seguros (póliza sanitaria y gestión de servicios de automóvil)	MM€	66,1	70,0	82,0	✓	2-7; 404-1		4; 8
Horas de formación por empleado	horas	177	n.d	n.d	✓	2-7; 2-21; 405-2		8
Formación Online	%	93,7%	96,4%	98,2%	✓	2-7; 404-1		4; 8
Inversión en formación por empleado	€	338	335	263	✓	2-7; 404-1		4; 8
Empleados certificados en MiFiD II ¹	uds	31.843	33.512	32.088		2-7; 404-1 ; 404-2		4; 8
Empleados certificados en Ley de Crédito Inmobiliario ¹	uds	29.189	28.792	30.664		2-7; 404-1 ; 404-2		4; 8
Empleados certificados en IDD (<i>Insurance Distribution Directive</i>) ¹	uds	30.510	30.440	33.259		2-7; 404-1 ; 404-2		4; 8

¹. CaixaBank S.A.

_Indicadores clave

		2023	2022	2021	Ley 11/2018, de información no financiera y diversidad	GRI (Global Reporting Initiative)	SASB (Sustainability Accounting Standard Board)	ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible)
Personas que trabajan en CaixaBank								
Incorporaciones	uds	1.295	949	172	✓	2-7; 401-1		8
Incorporaciones - Mujeres	uds	556	453	95	✓	2-7; 401-1		8
Incorporaciones - Hombres	uds	739	496	77	✓	2-7; 401-1		8
Despidos	uds	153	113	82	✓	2-7; 401-1		8
Despidos - Mujeres	uds	75	57	39	✓	2-7; 401-1		8
Despidos - Hombres	uds	78	56	43	✓	2-7; 401-1		8
Empleados cubiertos por algún convenio colectivo	%	100%	100%	100%	✓	2-7; 2-30		8
Empleados que disfrutaron reducciones de jornada (cuidado hijos) ¹	uds	2.017	2.326	2.166		2-7		5; 8
Empleados de excedencia (cuidados personas, etc.) ¹	uds	507	526	615		2-7		5; 8
Empleados acogidos a permisos retribuidos ¹	uds	2.492	3.081	3.059		2-7		5; 8
Número de accidentes de trabajo	uds	452	430	418	✓	2-7; 403-9		3; 8
Número de accidentes de trabajo - Mujeres	uds	319	315	288	✓	2-7; 403-9		3; 8
Número de accidentes de trabajo - Hombres	uds	133	115	130	✓	2-7; 403-9		3; 8
Índice de frecuencia de accidentes (Índice de Accidentabilidad)	uds	1,61	1,57	0,90	✓	2-7; 403-9		3; 8
Frecuencia de los accidentes en el trabajo (Índice de Accidentabilidad) - Mujeres	uds	2,18	2,22	1,07	✓	2-7; 403-9		3; 8
Frecuencia de los accidentes en el trabajo (Índice de Accidentabilidad) - Hombres	uds	0,86	0,76	0,70	✓	2-7; 403-9		3; 8
Índice de gravedad	uds	0,12	0,11	0,10	✓	2-7; 403-9		3; 8
Índice de gravedad - Mujeres	uds	0,15	0,13	0,11	✓	2-7; 403-9		3; 8
Índice de gravedad - Hombres	uds	0,09	0,07	0,09	✓	2-7; 403-9		3; 8
Índice de absentismo gestionable	%	3,8%	4,2%	3,5%	✓	2-7		3; 8
Participación Estudio Compromiso ²	%	75%	75%	74%		2-7		8
Satisfacción global Estudio Compromiso ²	%	67%	67%	56%		2-7		8

¹. CaixaBank S.A.

². El Estudio se realiza bianualmente, por lo que los resultados de 2022 y 2023 son los mismos.

_Indicadores clave

		2023	2022	2021	Ley 11/2018, de información no financiera y diversidad	GRI (Global Reporting Initiative)	SASB (Sustainability Accounting Standard Board)	ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible)
Comportamiento responsable y ético								
Acciones de sensibilización	uds	165	408	361	✓	2-23; 2-25; 2-27; 205-1; 205-2		12; 16
Canal de Denuncias	uds	62	27	33	✓	2-23; 2-25; 2-26; 2-27; 205-1		12; 16
s/ Código de Conducta Telemático	uds	3	n.d.	n.d.	✓			12; 16
s/ Comercialización de productos, transparencia y protección al cliente	uds	16	16	17	✓	417-1; 417-2; 417-3		12; 16
s/ Protección de datos /confidencialidad de la información	uds	9	1	4	✓			12; 16
s/ Integridad ¹	uds	6	2	3	✓			12; 16
s/ Incumplimiento de la normativa de PBC/FT	uds	0	2	1	✓	205-1		12; 16
s/ Acoso laboral y sexual	uds	14	n.d.	n.d.	✓			12; 16
Otros	uds	14	6	8	✓			12; 16
Canal de Consultas	uds	456	388	417	✓	2-23; 2-25; 2-26; 2-27; 205-1		12; 16
s/ Comercialización de productos, transparencia y protección al cliente	uds	49	18	10	✓			12; 16
s/ Protección de datos /confidencialidad de la información	uds	19	4	12	✓	418-1		12; 16
s/ Conflictos de intereses	uds	165	113	117	✓			12; 16
s/ Incumplimiento de la normativa de PBC/FT	uds	28	28	19	✓	205-1		12; 16
s/ Reglamento Interno de Conducta (RIC)	uds	46	73	207	✓			12; 16
s/ Política Anticorrupción	uds	46	37	15	✓	205-3		12; 16
s/ Información Privilegiada	uds	1	19	14	✓			12; 16
s/ Honorabilidad comercial y profesional en distribución de seguros	uds	7	21	n.d.	✓	417-1; 417-2; 417-3		12; 16
Otros	uds	95	75	23	✓			12; 16
Denuncias formales referidas a posibles casos de acoso ²	uds	n.d.	2	7	✓			12; 16
Servicio Atención al Riesgo Reputacional - Consultas	uds	284	235	293				12; 16
Sectores controvertidos con marco de actuación	uds	34	23	31				12; 16
Personas investigadas / con sanciones	uds	37	n.d.	n.d.				12; 16
Protocolo en paraísos fiscales	uds	23	n.d.	n.d.				12; 16
Comité de Producto	uds	28	n.d.	n.d.				12; 16
Sectores ASG (defensa y políticas ASG)	uds	51	65	129				12; 16
Otras consultas	uds	111	147	133				12; 16

¹. Incluye Código Ético, Política Anticorrupción, Conflicto de interés y Prevención de delitos.

². En 2023, las denuncias formales en relación a los casos de acoso se han incluido en el canal de denuncias.

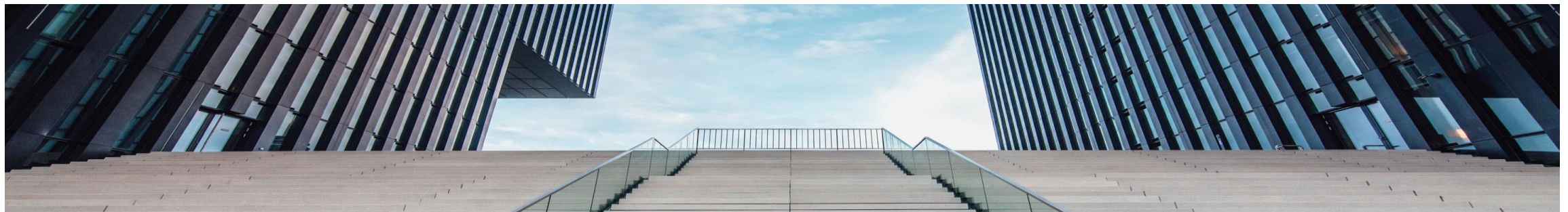
_Indicadores clave

		2023	2022	2021	Ley 11/2018, de información no financiera y diversidad	GRI (Global Reporting Initiative)	SASB (Sustainability Accounting Standard Board)	ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible)
Transparencia y comercialización y comunicación responsables								
Productos/servicios analizados (Comité de Producto)	uds	214	234	224		417-1		12; 16
Productos/servicios denegados en primera instancia (Comité de Producto)	uds	5	2	6		417-1		12; 16
Revisión de anuncios o proyectos de anuncio (Autocontrol)	uds	5.388	6.015	6.611		417-1		12; 16
Servicio de Atención al Cliente (SAC)								
Reclamaciones recibidas - SAC - CaixaBank								
Prejudiciales	uds	103.754	30.415	51.128	✓	2-29		12; 16
Resto	uds	175.793	170.467	112.231	✓	2-29		12; 16
Reclamaciones recibidas - SAC -Filiales adheridas								
Prejudiciales	uds	25.171	21.325	8.258	✓	2-29		12; 16
Resto	uds	34.046	30.037	31.995	✓	2-29		12; 16
Tiempo medio de resolución - < 10 días	%	78%	64%	35%	✓			12; 16
Tiempo medio de resolución - 10 a 30 días	%	20%	29%	45%	✓			12; 16
Tiempo medio de resolución - Más de 30 días	%	2%	7%	20%	✓			12; 16
Resolución - a favor del reclamante	%	50%	47%	47%	✓			12; 16
Resolución - a favor de la Entidad	%	37%	35%	38%	✓			12; 16
Inadmitidas / sin pronunciamiento	%	13%	18%	15%	✓			12; 16
Servicios de Reclamaciones de los Supervisores	uds	5.088	6.875	3.722	✓			12; 16
Contact Center Clientes								
Contactos Contact Center Clientes Grupo CaixaBank ¹	uds	7.663.724	8.235.638	9.574.251	✓	2-29		12; 16
Contactos Contact Center Clientes BPI	uds	938.519	996.238	1.025.369	✓	2-29		12; 16
Contactos Contact Center Clientes Consumer Finance	uds	1.243.168	1.185.926	1.352.794	✓	2-29		12; 16
Accionistas e Inversores								
Número de reuniones del Comité consultivo accionistas	uds	4	4	3	✓	2-29		12; 16
Reuniones (road-shows) Inversores y analistas	uds	519	492	406	✓	2-29		12; 16

¹. Contactos del Grupo CaixaBank excepto BPI y Consumer Finance.

_Indicadores clave

		2023	2022	2021	Ley 11/2018, de información no financiera y diversidad	GRI (Global Reporting Initiative)	SASB (Sustainability Accounting Standard Board)	ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible)
Inclusión financiera								
Bonos sociales emitidos CaixaBank	MM€	1.000	1.000	1.000	✓	203-1; 203-2; 413-1	✓	1; 3; 4; 8
Microcréditos y otros préstamos con impacto social concedidos	MM€	1.383	1.016	953	✓	203-1; 203-2; 413-1	✓	1; 8; 10
Familiares	MM€	862	636	547	✓	203-1; 203-2; 413-1	✓	1; 2; 10
Negocios	MM€	253	171	196	✓	203-1; 203-2; 413-1	✓	8; 9
Otros préstamos con impacto social	MM€	268	208	210	✓	203-1; 203-2; 413-1	✓	1; 3; 4; 9; 10
Acumulado de fallidos sobre capital concedido vencido	%	6,15%	6,18%	6,07%			✓	
Microcréditos y otros préstamos con impacto social concedidos	uds	144.473	100.323	107.222	✓	203-1; 203-2; 413-1		1; 8; 10
Nuevos negocios creados gracias al apoyo a emprendedores	uds	8.621	5.876	6.672	✓	203-1; 203-2; 413-1		1; 8; 10
Puestos de trabajo creados gracias al apoyo a emprendedores	uds	28.521	17.455	17.007	✓	203-1; 203-2; 413-1		1; 8; 10
Productos bancarios para colectivos vulnerables (Cuentas de Pago Básica + Cuentas Sociales + Cuentas Inserción) ¹	uds	359.938	324.685	211.432	✓	413-1	✓	1; 8; 10
N.º gestores especializados sénior con dedicación exclusiva	uds	1.610	1.233	n.a.				1; 10
N.º sesiones formativas presenciales colectivo sénior (año en curso)	uds	5.295	3.000	n.a.				1; 10
NPS Clientes Sénior	uds	72,3	64,1	n.a.				



¹. En 2022 y 2021 solo incluía cuentas sociales + cuentas de inserción.

_Indicadores clave

		2023	2022	2021	Ley 11/2018, de información no financiera y diversidad	GRI (Global Reporting Initiative)	SASB (Sustainability Accounting Standard Board)	ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible)
Negocio Sostenible								
Negocio Sostenible España								
Movilización de finanzas sostenibles (acum. 2022-2024)	MM€	50.813	23.583	n.d.	✓	201-2; 203-1; 203-2; 413-1		7; 12; 13
Movilización de finanzas sostenibles (año en curso)	MM€	27.230	23.583	n.d.	✓	201-2; 203-1; 203-2; 413-1		7; 12; 13
Financiación sostenible (año en curso)	MM€	25.096	20.633	n.d.	✓	201-2; 203-1; 203-2; 413-1		7; 12; 13
del que: según tipología								
Verde	MM€	9.330	8.074	n.d.		201-2; 203-1; 203-2; 413-1		7; 12; 13
Energías renovables ¹	MM€	4.790	3.065	n.d.		201-2; 203-1; 203-2; 413-1		7; 12; 13
Real Estate	MM€	3.149	3.532	n.d.		201-2; 203-1; 203-2; 413-1		7; 12; 13
Infraestructura	MM€	182	311	n.d.		201-2; 203-1; 203-2; 413-1		7; 12; 13
Transporte	MM€	460	310	n.d.		201-2; 203-1; 203-2; 413-1		7; 12; 13
Economía Circular	MM€	717	n.d.	n.d.		201-2; 203-1; 203-2; 413-1		7; 12; 13
Resto	MM€	32	856	n.d.		201-2; 203-1; 203-2; 413-1		7; 12; 13
Social	MM€	3.085	1.016	n.d.		201-2; 203-1; 203-2; 413-1		7; 12; 13
Ligados a sostenibilidad	MM€	12.681	11.543	n.d.		201-2; 203-1; 203-2; 413-1		7; 12; 13
Mitigación	MM€	7.540	n.d.	n.d.		201-2; 203-1; 203-2; 413-1		7; 12; 13
Gobernanza	MM€	1.764	n.d.	n.d.		201-2; 203-1; 203-2; 413-1		7; 12; 13
Economía Circular	MM€	984	n.d.	n.d.		201-2; 203-1; 203-2; 413-1		7; 12; 13
Social	MM€	541	n.d.	n.d.		201-2; 203-1; 203-2; 413-1		7; 12; 13
Recursos hídricos	MM€	406	n.d.	n.d.		201-2; 203-1; 203-2; 413-1		7; 12; 13
Biodiversidad	MM€	247	n.d.	n.d.		201-2; 203-1; 203-2; 413-1		7; 12; 13
Otros	MM€	1.198	n.d.	n.d.		201-2; 203-1; 203-2; 413-1		7; 12; 13
del que: según categoría								
Retail	MM€	1.749	1.645	n.d.		201-2; 203-1; 203-2; 413-1		7; 12; 13
Empresas ²	MM€	4.123	2.850	n.d.		201-2; 203-1; 203-2; 413-1		7; 12; 13
CIB&IB	MM€	19.224	16.138	n.d.		201-2; 203-1; 203-2; 413-1		7; 12; 13

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

². La actividad promotora aporta 1.464 MM€.

_Indicadores clave

		2023	2022	2021	Ley 11/2018, de información no financiera y diversidad	GRI (Global Reporting Initiative)	SASB (Sustainability Accounting Standard Board)	ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible)
Negocio Sostenible								
Intermediación sostenible (año en curso)	MM€	2.133	2.950	n.d.	✓	201-2; 203-1; 203-2; 413-1		7; 12; 13
de la que: participación en la colocación de bonos sostenibles (excluidas emisiones propias)	MM€	1.660	1.134	n.d.		201-2; 203-1; 203-2; 413-1		7; 12; 13
de la que: incremento patrimonio sostenible bajo gestión	MM€	473	1.816	n.d.		201-2; 203-1; 203-2; 413-1		7; 12; 13
Negocio Sostenible Portugal¹								
Movilización de finanzas sostenibles (acum. 2022-2024)	MM€	4.067	2.185	n.d.	✓	201-2; 203-1; 203-2; 413-1		7; 12; 13
Movilización de finanzas sostenibles (año en curso)	MM€	1.881	2.185	n.d.	✓	201-2; 203-1; 203-2; 413-1		7; 12; 13
Financiación sostenible (año en curso)	MM€	1.041	785	n.d.	✓	201-2; 203-1; 203-2; 413-1		7; 12; 13
del que: según tipología								
Verde	MM€	672	n.d.	n.d.		201-2; 203-1; 203-2; 413-1		7; 12; 13
Social	MM€	22	n.d.	n.d.		201-2; 203-1; 203-2; 413-1		7; 12; 13
Ligados a sostenibilidad	MM€	347	n.d.	n.d.		201-2; 203-1; 203-2; 413-1		7; 12; 13
del que: según categoría								
Retail	MM€	260	n.d.	n.d.		201-2; 203-1; 203-2; 413-1		7; 12; 13
Empresas y CIB	MM€	781	n.d.	n.d.		201-2; 203-1; 203-2; 413-1		7; 12; 13
Intermediación sostenible (año en curso)	MM€	840	1.400	n.d.	✓	201-2; 203-1; 203-2; 413-1		7; 12; 13



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.

_Indicadores clave

		2023	2022	2021	Ley 11/2018, de información no financiera y diversidad	GRI (Global Reporting Initiative)	SASB (Sustainability Accounting Standard Board)	ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible)
Inversión responsable								
Patrimonio gestionado con calificación artículos 8 y 9 bajo SFDR (España) - (VC+CAM)	MM€	57.788	47.605	48.704		413-1		12
Patrimonio gestionado con calificación artículos 8 y 9 bajo SFDR (Portugal) - (VC+CAM)	MM€	5.671	4.847	2.522		413-1		12
VidaCaixa								
Recursos gestionados de clientes (España) ¹	MM€	115.411	107.478	106.032		2-6		12
Recursos gestionados de clientes (Portugal) ¹	MM€	7.523	7.319	7.978		2-6		12
Inversiones que tienen en consideración criterios ASG	%	100%	100%	100%		413-1		12
Exposición a bonos sostenibles	MM€	6.339	5.914	2.236		413-1		12
Exposición a bonos verdes	MM€	3.444	2.741	1.283		413-1		12; 15
Exposición a bonos sostenibles	MM€	781	624	523		413-1		12; 15
Exposición a bonos sociales	MM€	1.801	2.235	327		413-1		12; 15
Exposición a bonos <i>sustainability linked</i>	MM€	313	314	103		413-1		6; 12
Engagement								
Diálogos colectivos	uds	6	6	6		2-29; 413-1		12
Diálogos con compañías sobre temas ASG	uds	124	65	44		2-29; 413-1		12
Diálogos con gestoras externas sobre temas ASG	uds	13	12	15		2-29; 413-1		12
<i>Due diligence</i> ASG con gestoras externas	uds	278	340	286		2-29; 413-1		12
Inversión en compañías sujeta a procesos de <i>engagement</i>	%	22%	11%	11%		2-29; 413-1		12
Temáticas ASG tratadas en los diálogos con compañías	Uds.	193	117	82		2-29; 413-1		12
Proxy voting								
Juntas donde se ha votado en contra miembros del Consejo por motivos de controversias ASG	uds	16	16	19		2-29; 413-1		12
Juntas donde se ha votado a favor de resoluciones de los accionistas en materia medioambiental y social	uds	88	77	61		2-29; 413-1		12

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

_Indicadores clave

		2023	2022	2021	Ley 11/2018, de información no financiera y diversidad	GRI (Global Reporting Initiative)	SASB (Sustainability Accounting Standard Board)	ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible)
Inversión responsable								
Distribución patrimonio de productos bajo SFDR (Planes de pensiones en España)¹								
Patrimonio de productos clasificado bajo artículo 6	MM€/%	12.659 / 28,5%	21.843 / 51,4%	24.770 / 52,8%		413-1		12
Patrimonio de productos con calificación de sostenibilidad (artículo 8)	MM€/%	30.551 / 68,8%	19.108 / 45,0%	21.970 / 46,8%		413-1		12
Patrimonio de productos con calificación de sostenibilidad (artículo 9)	MM€/%	1.181 / 2,7%	1.507 / 3,5%	195 / 0,4%		413-1		12
Distribución patrimonio de productos bajo SFDR (Planes de pensiones en Portugal)								
Patrimonio de productos clasificado bajo artículo 6	MM€/%	2.809 / 43,3%	3.549 / 56,1 %	n.d.		413-1		12
Patrimonio de productos con calificación de sostenibilidad (artículo 8)	MM€/%	3.683 / 56,7 %	2.777 / 43,9 %	n.d.		413-1		12
Patrimonio de productos con calificación de sostenibilidad (artículo 9)	MM€/%	0 / 0,0%	0 / 0,0 %	n.d.		413-1		12



¹. No incluye el negocio procedente de la fusión con Sa Nostra Vida.

_Indicadores clave

		2023	2022	2021	Ley 11/2018, de información no financiera y diversidad	GRI (Global Reporting Initiative)	SASB (Sustainability Accounting Standard Board)	ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible)
Inversión responsable								
CaixaBank Asset Management								
Activos bajo gestión (España)	MM€	89.784	81.530	84.507		2-6		12
Activos bajo gestión (Portugal)	MM€	6.725	6.942	7.959		2-6		12
Activos bajo gestión (Luxemburgo)	MM€	808	837	967		2-6		12
Gestión discrecional de carteras (España)	MM€	45.446	43.723	43.723		2-6		12
Gestión discrecional de carteras (Portugal)	MM€	3.381	3.582	4.090		2-6		12
Inversiones que tienen en consideración criterios ASG	%	100%	100%	100%		413-1		12
Exposición a bonos sostenibles	MM€	4.351	4.018	4.231		413-1		12
Exposición a bonos verdes	MM€	2.886	2.315	2.372		413-1		12; 15
Exposición a bonos sostenibles	MM€	349	309	1.111		413-1		12; 15
Exposición a bonos sociales	MM€	755	995	479		413-1		12; 15
Exposición a bonos <i>sustainability linked</i>	MM€	361	401	269		413-1		6; 12
Engagement¹								
Diálogos colectivos	uds	3	3	2		2-29; 413-1		12
Diálogos con compañías sobre temas ASG	uds	647	131	115		2-29; 413-1		12
<i>Due dilligence</i> ASG con gestoras externas y diálogos con terceras gestoras	uds	200	161	230		2-29; 413-1		12
Temáticas ASG tratadas en los diálogos con compañías	Uds.	1.623	162	172		2-29; 413-1		12
Proxy voting								
Juntas donde se ha votado en contra miembros del Consejo por motivos de controversias ASG	uds	25	17	20		2-29; 413-1		12
Juntas donde se ha votado a favor de resoluciones de los accionistas en materia medioambiental y social	uds	95	81	61		2-29; 413-1		12

¹. Diálogos incluye aquellos activos a 31/12 así como aquellos iniciados y finalizados dentro del ejercicio 2023.

_Indicadores clave

		2023	2022	2021	Ley 11/2018, de información no financiera y diversidad	GRI (Global Reporting Initiative)	SASB (Sustainability Accounting Standard Board)	ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible)
Inversión responsable								
Distribución patrimonio de productos comercializados activamente bajo SFDR - España								
Patrimonio de productos clasificado bajo artículo 6	MME/%	56.095 / 68,3%	48.146 / 64,1%	50.360 / 65,5%		413-1		12
Patrimonio de productos con calificación de sostenibilidad (artículo 8)	MME/%	24.424 / 29,7%	24.495/32,6%	23.325 / 30,3%		413-1		12
Patrimonio de productos con calificación de sostenibilidad (artículo 9)	MME/%	1.633 / 2,0%	2.495 / 3,3%	3.214 / 4,2%		413-1		12
Distribución patrimonio de productos comercializados activamente bajo SFDR - Portugal								
Patrimonio de productos clasificado bajo artículo 6	MME/%	1.536 / 43,6%	1.467 / 41,5%	1.514 / 37,5%		413-1		12
Patrimonio de productos con calificación de sostenibilidad (artículo 8)	MME/%	1.885 / 53,5%	1.994 / 56,4%	2.522 / 62,5%		413-1		12
Patrimonio de productos con calificación de sostenibilidad (artículo 9)	MME/%	103 / 2,9%	76 / 2,1%	0 / 0%		413-1		12



_Indicadores clave

	2023	2022	2021	Ley 11/2018, de información no financiera y diversidad	GRI (Global Reporting Initiative)	SASB (Sustainability Accounting Standard Board)	ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible)
Estrategia medioambiental							
Bonos verdes emitidos CaixaBank ¹	MM€ 1.250	2.000	2.582	✓	203-1; 203-2; 413-1		6; 7; 9; 11; 12
Participación en la colocación de bonos sostenibles ²	MM€ 533	475	n.d.	✓	203-1; 203-2; 413-1		7; 9; 12; 13
Participación en la colocación de bonos verdes ²	MM€ 1.010	476	n.d.	✓	203-1; 203-2; 413-1		7; 9; 12; 13
Participación en la colocación de <i>Sustainability Linked Bonds</i> ²	MM€ 117	183	n.d.	✓	203-1; 203-2; 413-1		7; 9; 12; 13
Principios de Ecuador - Operaciones financiadas	MM€ 841	1.286	843	✓	201-2; 203-2; 403-2; 413-1; 413-2; 403-2		7; 12; 13
Categoría A (potenciales impactos ASG significativos)	MM€ 346	536	0	✓	201-2; 203-2; 403-2; 413-1; 413-2; 403-2		7; 12; 13
Categoría B (potenciales impacto ASG limitados y mitigables)	MM€ 225	439	843	✓	201-2; 203-2; 403-2; 413-1; 413-2; 403-2		7; 12; 13
Categoría C (potenciales impacto ASG mínimos o sin impacto adverso)	MM€ 270	311	0	✓	201-2; 203-2; 403-2; 413-1; 413-2; 403-2		7; 12; 13
Taxonomía - Reglamento (UE) 2020/852 del Parlamento Europeo y del Consejo							
Grupo Bancario - no incluye grupo asegurador							
<i>Según Turnover</i>							
% Activos Elegibles	% 41,9%	n.d.	n.d.				12
% Activos alineados	% 1,1%	n.d.	n.d.				12
<i>Según CAPEX</i>							
% Activos Elegibles	% 42,7%	n.d.	n.d.				12
% Activos alineados	% 2,3%	n.d.	n.d.				12
Negocio Asegurador							
% Activos Elegibles	% 7%	n.d.	n.d.				12
% Activos alineados	% 2,7%	n.d.	n.d.				12
Negocio de Planes de Pensiones y EPSV							
% Activos Elegibles	% 3%	n.d.	n.d.				12
% Activos alineados	% 1,1%	n.d.	n.d.				12

1. Bono verde emitido en el mes de febrero de 2024.

2. 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.

_Indicadores clave

		2023	2022	2021	Ley 11/2018, de información no financiera y diversidad	GRI (Global Reporting Initiative)	SASB (Sustainability Accounting Standard Board)	ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible)
Acceso a la vivienda								
Daciones en pago año en curso	uds	334	419	843	✓	203-1; 203-2		1; 10; 11
Expedientes revisados por el Servicio de Atención al Cliente Hipotecario	uds	1.431	2.443	2.216	✓	203-1; 203-2		1; 10; 11
Viviendas programa de alquiler social - España	uds	9.992	11.105	13.235	✓	203-1; 203-2		1; 10; 11
Viviendas con bonificación	uds	2.990	3.360	4.160	✓	203-1; 203-2		1; 10; 11
Viviendas sin bonificación	uds	6.557	7.161	7.996	✓	203-1; 203-2		1; 10; 11
Programa de alquiler social centralizado - Fundación "la Caixa"	uds	445	584	1.079	✓	203-1; 203-2		1; 10; 11
Importe medio de los alquileres de la cartera social con bonificación	€	307	280	262	✓	203-1; 203-2		1; 10; 11
Importe medio de los alquileres de la cartera social sin bonificación	€	217	227	220	✓	203-1; 203-2		1; 10; 11
Cultura financiera								
N.º Conferencias realizadas	uds	1.016	363	n.d.		413-1	✓	1; 4
N.º Asistentes a conferencias	uds	> 73.000	59.873	n.d.		413-1	✓	1; 4
N.º Cursos realizados	uds	8	13	n.d.		413-1	✓	1; 4
N.º Talleres realizados	uds	2.658	2.193	n.d.		413-1	✓	1; 4
N.º Sesiones realizadas	uds	5.295	3.000	n.d.		413-1	✓	1; 4
N.º Asistentes a cursos, talleres y sesiones de formación	uds	72.779	43.641	n.d.		413-1	✓	1; 4
N.º Webinars realizados	uds	12	15	n.d.		413-1	✓	1; 4
N.º Podcasts realizados	uds	24	23	n.d.		413-1	✓	1; 4
N.º Vídeos realizados	uds	73	52	n.d.		413-1	✓	1; 4
N.º Visualizaciones de contenido digital (webinars, podcasts y vídeo)	MM	48	12,5	n.d.		413-1	✓	1; 4

_Indicadores clave

		2023	2022	2021	Ley 11/2018, de información no financiera y diversidad	GRI (Global Reporting Initiative)	SASB (Sustainability Accounting Standard Board)	ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible)
Proveedores¹								
Número de proveedores Activos ^{2,3}	uds	2.037	3.323	3.390		2-6		8
Volumen facturado por proveedores Activos ³	MM€	2.960	3.011	2.979		2-6		8
Proveedores homologados a cierre del ejercicio ⁴	uds	1.477	1.949	1.157	✓	2-6; 308-1; 414-1		8; 13
Nuevos proveedores Activos	uds	171	502	882		2-6		8
Plazo medio de pago a proveedores	días	11,9	16,8	22,1	✓	2-6		8
Volumen negociado a través de negociación electrónica ⁵	MM€	1.526	1.287	636		2-6		8; 9
Procesos negociados a través de negociación electrónica	MM€	1.294	1.223	851		2-6		8; 9
Volumen de gestión correspondiente a proveedores locales - España	%	87%	93%	97%	✓	2-6; 204-1		8
Volumen adjudicado a centros especiales de empleo (CEE)	MM€	5	7	7,3	✓	2-6; 204-1		8
Auditorías realizadas durante el año a proveedores	uds	31	30	30	✓	2-6; 308-1; 414-1		8; 13
Proveedores que han aportado certificados en materia social y medioambiental	uds	721	249	n.d.	✓	2-6; 308-1; 414-1		8; 13



¹. Aplicable a las empresas del Grupo dentro del modelo corporativo de Compras. Incluyen proveedores con facturación en 2023 sea superior a 30.000€. Se excluyen acreedores, organismos oficiales, comunidades de propietarios.

². Se define como proveedor activo el que cumple con alguna de las siguientes: algún contrato activo en Ariba (plataforma de proveedores) con fecha acuerdo últimos 3 años; ha facturado en año actual o anterior o ha participado en alguna negociación en los últimos 12 meses. En 2023 se ha reforzado el criterio de proveedor activo, eliminando de la definición los proveedores relacionados con convenios y colaboraciones entre otros.

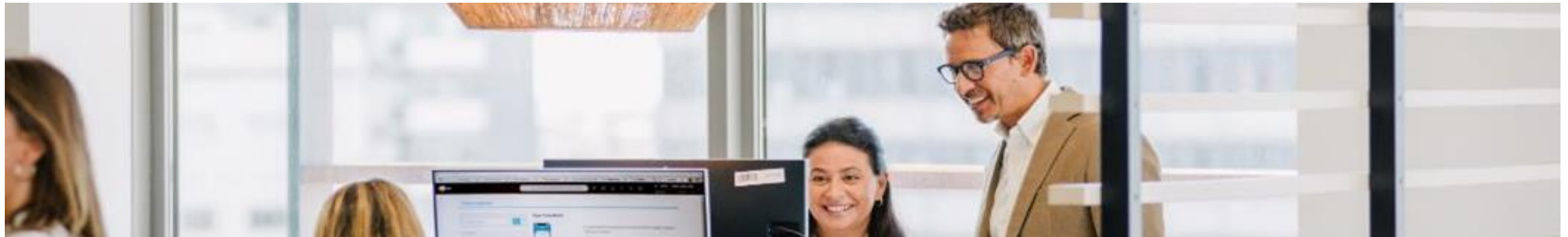
³. Aplicable a las empresas del Grupo dentro del modelo corporativo de Compras y VidaCaixa.

⁴. De acuerdo al proceso de homologación vigente incluye los proveedores de compras centralizadas que han superado el proceso de calificación financiero y los proveedores de compras descentralizadas que han completado el proceso de registro y tienen vigentes los certificados obligatorios.

⁵. Importe total negociado (plurianual), en 2021 el importe reflejado era anual.

_Indicadores clave

		2023	2022	2021	Ley 11/2018, de información no financiera y diversidad	GRI (Global Reporting Initiative)	SASB (Sustainability Accounting Standard Board)	ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible)
Acción social								
Aportaciones CaixaBank (Acción Social) ¹	MM€	8,9	9,6	n.d.	✓	2-8; 203-1; 203-2; 413-1		1; 2; 10; 17
Canalización de fondos a proyectos (Acción Social)	MM€	45,0	49,4	n.d.	✓	203-1; 203-2; 413-1		1; 2; 10; 17
Acción Social con la Fundación "la Caixa" - Fondos dirigidos a entidades sociales que canalizado a través de la red de oficinas ²	MM€	25,0	25,0	40,0	✓	203-2; 413-1		1; 2; 10; 17
Acción Social con la Fundación "la Caixa" - Número de acciones	uds	5.833	5.624	7.607	✓	203-2; 413-1		1; 2; 10; 17
Acción Social con la Fundación "la Caixa" - Entidades beneficiarias	uds	5.302	5.041	6.427	✓	203-2; 413-1		1; 2; 10; 17
Acción Social - Plataforma de captación de donativos ²	MM€	18,5	22,9	21,0	✓	203-2; 413-1		1; 2; 10; 17
Voluntarios ³	uds	17.240	14.000	n.d.	✓	203-2; 413-1	✓	1; 2; 10; 17
CaixaBank Dualiza - Estudiantes Beneficiados (año en curso)	uds	6.905	6.864	6.489	✓	203-2; 413-1	✓	1; 4; 8; 17
CaixaBank Dualiza - Empresas Beneficiadas (año en curso)	uds	1.024	484	459	✓	203-2; 413-1		1; 4; 8; 17
CaixaBank Dualiza - Docentes Beneficiados (año en curso)	uds	1.747	2.143	1.767	✓	203-2; 413-1	✓	1; 4; 8; 17
CaixaBank Dualiza - Centros Educativos Beneficiados (año en curso)	uds	944	316	595	✓	203-2; 413-1	✓	1; 4; 8; 17
Inversión anual Dualiza	MM€	2,43	n.d.	n.d.	✓	2-8; 203-1; 203-2; 413-1		1; 4; 8; 17



¹. Se incluye además de las diferentes aportaciones a otros programas destacados y a programas con otras fundaciones de ámbito territorial, la aportación a la Asociación de Voluntarios de CaixaBank.

². El importe está incluido dentro del indicador "Canalización de fondos a proyectos (Acción Social)".

³. Incluye el n.º total de personas que han participado en actividades de voluntariado dentro y fuera del ámbito del Mes Social en los últimos 12 meses. La cifra elimina duplicidades de aquellos voluntarios participantes en ambos ámbitos. Incluye los participantes en el Mes Social de mayo 2023.

_Indicadores clave

		2023	2022	2021	Ley 11/2018, de información no financiera y diversidad	GRI (Global Reporting Initiative)	SASB (Sustainability Accounting Standard Board)	ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible)
Otros indicadores de impacto								
Aportación directa e indirecta al PIB español	MM€	16.897	13.323	11.519		201-1; 203-2		8; 9
% Aportación directa e indirecta al PIB español	%	1,16%	1,00%	0,96%		201-1; 203-2		8; 9
Valor añadido Bruto de CaixaBank sobre el sector financiero y de seguros	%	16%	17%	17%		201-1; 203-2		8; 9
Aportación directa e indirecta al PIB portugués	MM€	1.444	1.000	913		201-1; 203-2		8; 9
% Aportación directa e indirecta al PIB portugués	%	0,54%	0,42%	0,43%		201-1; 203-2		8; 9
Valor añadido Bruto de BPI sobre el sector financiero y de seguros	%	9,0%	7,0%	6,8%		201-1; 203-2		8; 9
Puestos de trabajo generados a través del efecto de compras a proveedores ¹	uds	68.929	62.928	57.108	✓	203-2		8; 9
Puestos de trabajo generados a través del efecto de compras a proveedores – Portugal ¹	uds	7.878	6.068	6.738	✓	203-2		8; 9
Tributos pagados y recaudación de tributos de terceros ²	MM€	3.938	3.672	4.074		201-1; 207-4		8; 9
Tributos propios pagados ³	MM€	1.903	1.894	2.254	✓	201-1; 207-4		8; 9
Tributos recaudados de terceros	MM€	2.036	1.778	1.820		201-1; 207-4		8; 9
Tipo impositivo total ⁴	%	21,6%	30,0%	30,0%		201-1; 207-4		8; 9
Otras aportaciones (Contribución FGD, FUR, extraordinaria sector bancario Portugal y Prestación Patrimonial DTA's monetizables)	MM€	809	766	748		201-1		8; 9
Premios Emprendedor XXI- Premios	MM€	0,8	0,8	0,8	✓	413-1		8; 9
Premios Emprendedor XXI- Participantes en España y Portugal	uds	1.056	1.135	763	✓	413-1		8; 9

¹. CaixaBank Research, a partir del valor de la actividad de CaixaBank, el PIB español la ocupación según Contabilidad Nacional y las cifras por trabajador y en función de tablas input-output del Instituto Nacional de Estadística (INE) con datos del cuarto trimestre.

². Estos importes incluyen tanto los impuestos pagados como los recaudados de las sucursales internacionales y las filiales de Luxemburgo.

³. No incluye Otras Aportaciones (FGD, FUR, Prestación Patrimonial DTA's monetizables y Contribuciones al Sector Bancario Portugal).

⁴. El tipo impositivo total se mide como el porcentaje que representan los impuestos totales pagados - excluyendo Otras Aportaciones (FGD, FUR, Prestación Patrimonial DTA's monetizables y Contribuciones al Sector Bancario Portugal)- sobre el beneficio antes de impuestos $1.903/(1.903+6.924)=21,56\%$.

_Indicadores clave

		2023	2022	2021	Ley 11/2018, de información no financiera y diversidad	GRI (Global Reporting Initiative)	SASB (Sustainability Accounting Standard Board)	ODS (Objetivos de Desarrollo Sostenible)
Plan de Gestión Ambiental								
Consumo energía eléctrica ¹	MWh	233.472	259.726	302.319	✓	302-1		7; 12; 13
Consumo energía eléctrica por empleado ¹	MWh	5,25	5,88	6,09		302-3		7; 12; 13
Consumo de papel ¹	Toneladas	902	815	1.246	✓	301-1; 306-1		7; 12; 13
Consumo de papel por empleado ¹	Toneladas	0,02	0,02	0,03		301-1; 306-1		7; 12; 13
Consumo de agua ¹	m ³	421.769	398.206	506.848	✓	303-5		7; 12; 13
Consumo de agua por empleado ¹	m ³	11,69	10,84	11,89		303-5		7; 12; 13
Emissiones de gases invernadero (GEI) generadas - Huella de carbono (perímetro actual) ²	t CO ₂ eq	230.287,25	211.903,19	216.845,05	✓	305-1; 305-2; 305-3		7; 12; 13
Alcance 1	t CO ₂ eq	8.423,34	9.576,29	9.257,38	✓	305-1		7; 12; 13
Alcance 2 (market-based method)	t CO ₂ eq	0	0	1.153,55	✓	305-2		7; 12; 13
Alcance 3	t CO ₂ eq	221.863,91	202.326,90	206.434,11	✓	305-3		7; 12; 13



¹. Datos de CaixaBank, S.A.

². CO₂e = CO₂ equivalente. En línea con la metodología PCAF, incluye los siguientes gases de efecto invernadero: CO₂, CH₄, N₂O, HFCs, PFCs, SF₆ y NF₃.

_Indicadores clave

>EMISIONES DE GEI DE LA CARTERA DE FINANCIACIÓN E INVERSIÓN - EJERCICIO 2022

Visión por tipo de activo	Exposición		Emisiones absolutas		Intensidad económica
	Total exposición (MME)	% de importe calculado	S1+2 (ktCO ₂ e)	S3 (ktCO ₂ e)	Intensidad de emisiones S1+2 (tCO ₂ e/MME)
CRE	6.231	91,1%	102	–	18
Hipotecas	119.467	99,9%	2.796	–	23
Financiación Empresarial	137.595	81,4%	13.664	51.901	122
Préstamos automóviles	5.407	94,9%	1.411	–	275
Renta Variable (RV) ¹	718	99,4%	6	21	8
Renta Fija (RF)	18.336	98,7%	203	228	11
Total	287.754		18.181	52.150	

Visión por sector (financiación empresarial)	Exposición		Emisiones absolutas		Intensidad económica
	Total exposición (MME)	% Exposición calculada	S1+2 (ktCO ₂ e)	S3 (ktCO ₂ e)	Intensidad de emisiones S1+2 (tCO ₂ e/MME)
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	26.803	70
Total	137.595		13.664	51.901	

Visión por geografía	Exposición		Emisiones absolutas		Intensidad económica
	Total exposición (MME)	% Exposición calculada	S1+2 (ktCO ₂ e)	S3 (ktCO ₂ e)	Intensidad de emisiones S1+2 (tCO ₂ e/MME)
España	250.488	95,5%	15.134	38.834	63
Europa	23.368	67,6%	1.232	10.107	78
Resto del mundo	13.898	42,6%	1.815	3.209	307
Total	287.754		18.181	52.150	

¹. No incluye participadas ni cartera de negociación.

_Indicadores clave

> OBJETIVOS DE DESCARBONIZACIÓN

Sector	Alcance de las emisiones	Métrica	Año base	Métrica Año base	2021	2022	Objetivo de reducción 2030	Métrica objetivo 2030	Reducción 2022 respecto a año base	Año de publicación
Electricidad	1	Intensidad física	2020	136 kg CO ₂ e/ MWh	111kg CO ₂ e/ MWh	118kg CO ₂ e/ MWh	-30%	95 kg CO ₂ e/ MWh	(13) %	2022
Petróleo y gas	1,2,3	Total emisiones financiadas	2020	9,08 Mt CO ₂ e	7,5 Mt CO ₂ e	7,4 Mt CO ₂ e	-23%	6,99 Mt CO ₂ e	(19) %	2022
Automoción	3 ¹	Intensidad física	2022	154 g CO ₂ /vkm			-33%	103 g CO ₂ /vkm		2023
Hierro y acero	1+2	Intensidad física	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	2022	2.845MM € (213 MM € considerando factores mitigantes ²)			-100%	0 MM €		2023

¹. Se contemplan las emisiones Alcance 3 categoría 1: Use of sold product, tank-to-wheel.

². Se consideran factores mitigantes los compromisos e pase-out <=2030 o solo financiación de renovables.