



Informe de Gestión Intermedio Consolidado

Enero-Junio 2025

2025

Aviso legal

La finalidad de este documento es exclusivamente informativa y no pretende prestar un servicio de asesoramiento financiero o la oferta de venta, intercambio, adquisición o invitación para adquirir cualquier clase de valores, producto o servicios financieros de CaixaBank, S.A. (en adelante, "CaixaBank", o "la Entidad") o de cualquier otra de las sociedades mencionadas en él. La información contenida en el mismo está sujeta, y debe tratarse, como complemento al resto de información pública disponible. La información hace referencia a Grupo CaixaBank, cuando los datos o informaciones tengan un perímetro distinto se especificará. Toda persona que en cualquier momento adquiera un valor debe hacerlo solo en base a su propio juicio o por la idoneidad del valor para su propósito y basándose solamente en la información pública contenida en la documentación pública elaborada y registrada por el emisor en el contexto de esa información concreta, recibiendo asesoramiento si lo considera necesario o apropiado según las circunstancias, y no basándose en la información contenida en este documento.

CaixaBank advierte que este documento puede contener manifestaciones sobre previsiones y estimaciones sobre negocios y rentabilidades futuras, particularmente en relación tanto con la información financiera como extrafinanciera relativa al Grupo CaixaBank, (tales como objetivos de desempeño en materia ambiental, social o de gobernanza ("ASG")), que ha sido elaborada fundamentalmente en base a estimaciones realizadas por la Entidad. A tener en cuenta que dichas estimaciones representan nuestras expectativas en relación con la evolución de nuestro negocio, por lo que pueden existir diferentes riesgos, incertidumbres y otros factores relevantes que pueden causar una evolución que difiera sustancialmente de nuestras expectativas. Estos factores, entre otros, hacen referencia a la situación del mercado, factores macroeconómicos, directrices regulatorias y gubernamentales; movimientos en los mercados bursátiles nacionales e internacionales, tipos de cambio y tipos de interés; cambios en la posición financiera de nuestros clientes, deudores o contrapartes, así como nuestra capacidad para satisfacer las expectativas u obligaciones en materia ASG, que podrán depender en gran medida de actuaciones de terceros, como por ejemplo nuestros objetivos de descarbonización, etc. Estos elementos, junto con los factores de riesgo indicados en informes pasados o futuros, podrían afectar adversamente a nuestro negocio y a su comportamiento o la consecución de objetivos futuros, incluyendo los relativos al desempeño en materia ASG. Otras variables desconocidas o imprevisibles, o en las que exista incertidumbre sobre su evolución y/o sus potenciales impactos, pueden hacer que los resultados difieran materialmente de aquellos descritos en las previsiones y estimaciones.

Los estados financieros pasados y tasas de crecimiento anteriores no deben entenderse como una garantía de la evolución, resultados futuros o comportamiento y precio de la acción (incluyendo el beneficio por acción). Ningún contenido en este documento debe ser tomado como una previsión de resultados o beneficios futuros. Adicionalmente, debe tenerse en cuenta que este documento se ha preparado a partir de los registros de contabilidad mantenidos por CaixaBank y, en su caso, por el resto de entidades integradas en el Grupo CaixaBank, e incluye ciertos ajustes y reclasificaciones que tienen por objetivo homogeneizar los principios y criterios seguidos por las sociedades integradas con los de CaixaBank, por lo que los datos contenidos en esta presentación pueden no coincidir en algunos aspectos con la información financiera publicada por alguna de las entidades del Grupo CaixaBank.

La cuenta de pérdidas y ganancias, el balance consolidado y los diferentes desgloses de los mismos que se muestran en este informe se presentan con criterios de gestión, si bien han sido elaborados de acuerdo a las Normas Internacionales de Información Financiera "NIIF", también conocidas por sus siglas en inglés como "IFRS" (*International Financial Reporting Standards*) adoptadas por la Unión Europea mediante Reglamentos Comunitarios, de acuerdo con el Reglamento 1606/2002 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 19 de julio de 2002 y posteriores modificaciones. En su preparación se han tomado en consideración la Circular 4/2017 del Banco de España, de 6 de diciembre, que constituye la adaptación de las NIIF adoptadas por la Unión Europea al sector de las entidades de crédito españolas, y sus sucesivas modificaciones.

Se advierte expresamente de que este documento contiene datos suministrados por terceros considerados fuentes de información fiables generalmente, si bien no se ha comprobado su exactitud. Respecto a los datos proporcionados por terceros, ni CaixaBank ni ninguno de sus administradores, directores o empleados, garantiza o da fe, ya sea explícita o implícitamente, que estos contenidos sean exactos, precisos, íntegros o completos, ni está obligado, a mantenerlos debidamente actualizados, ni a corregirlos en caso de detectar cualquier carencia, error u omisión. Asimismo, en la reproducción de estos contenidos por cualquier medio, CaixaBank podrá introducir las modificaciones que estime convenientes, podrá omitir parcial o totalmente cualquiera de los elementos de esta presentación, y en caso de discrepancia con esta versión no asume ninguna responsabilidad. Lo expuesto en esta declaración debe ser tenido en cuenta por todas aquellas personas o entidades que puedan tener que adoptar decisiones o elaborar o difundir opiniones relativas a valores emitidos por CaixaBank y, en particular, por los analistas e inversores que manejen la presente

presentación. Se invita a todos ellos a consultar la documentación e información pública comunicada o registrada por CaixaBank ante la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV). En particular, se advierte de que este documento contiene información financiera no auditada.

Adicionalmente a la información financiera elaborada de acuerdo con las NIIF, este documento incluye ciertas Medidas Alternativas del Rendimiento "MAR", también conocidas por sus siglas en inglés como "APMs", (*Alternative Performance Measures*) según se definen en las Directrices sobre Medidas Alternativas del Rendimiento publicadas por la *European Securities and Markets Authority* el 5 de octubre de 2015 (ESMA/2015/1415) ("las Directrices ESMA"), que no han sido auditadas, con el objetivo de que contribuyan a una mejor comprensión de la evolución financiera de la Entidad. Estas medidas deben considerarse como información adicional, y en ningún caso sustituyen la información financiera elaborada bajo las NIIF. Asimismo, tal y como el Grupo CaixaBank define y calcula estas medidas puede diferir de otras medidas similares calculadas por otras compañías y, por tanto, podrían no ser comparables. Se ruega consultar el apartado "Glosario" del documento en el que se detallan las MAR utilizadas, así como para la conciliación de ciertos indicadores de gestión con los indicadores presentados en los estados financieros consolidados elaborados bajo las NIIF.

El contenido de este documento está regulado por la legislación española aplicable en el momento de su elaboración, y no está dirigido a ninguna persona física o jurídica localizada en cualquier otra jurisdicción. Por esta razón, no necesariamente cumple con la regulación o con los requisitos legales que resulten de aplicación en otras jurisdicciones.

Sin perjuicio de los requisitos legales o de cualquier limitación impuesta por CaixaBank que pueda ser aplicable, se prohíbe expresamente cualquier modalidad de uso o explotación de los contenidos de este documento, así como del uso de los signos, marcas y logotipos que se contienen en la misma. Esta prohibición se extiende a todo tipo de reproducción, distribución, cesión a terceros, comunicación pública y transformación, mediante cualquier tipo de soporte o medio, con finalidades comerciales, sin autorización previa y expresa de CaixaBank y/u otros respectivos propietarios de la presentación. El incumplimiento de esta restricción puede constituir una infracción que la legislación vigente puede sancionar en estos casos.

Las cifras se presentan en millones de euros, a no ser que se indique explícitamente la utilización de otra unidad monetaria, y pueden tener dos formatos, millones de euros o MM €, indistintamente.

Aviso legal

Aviso legal



El **Informe de Gestión Intermedio Consolidado**, de acuerdo con la Circular 3/2018 de CNMV, deberá incorporar los hechos importantes acaecidos en el periodo intermedio, así como una descripción de los principales riesgos e incertidumbres relativos al semestre, que alteren, de manera significativa, alguno de los mensajes recogidos en el Informe de Gestión Consolidado formulado del último ejercicio.



Por este motivo, y con el fin de conseguir la adecuada comprensión de la información, es preciso proceder a la lectura del presente documento juntamente con el Informe de Gestión Consolidado de 2024 formulado por el Consejo de Administración el pasado 20 de febrero de 2025.

Para la elaboración del presente documento se ha tomado en consideración la Guía de Elaboración del Informe de Gestión de la Entidades Cotizadas de la CNMV.

Desde 1 de enero de 2025 hasta la fecha de formulación del presente informe no se han producido acontecimientos significativos en el Grupo, no mencionados en este documento.

Índice



01

Nuestra identidad

- 1.1 Presentación del Grupo PÁG. 7
- 1.2 Principales cifras de CBK PÁG. 9
- 1.3 Hitos del primer semestre PÁG. 10

02

Entorno y estrategia corporativa

- 2.1 Entorno PÁG. 12
- 2.2 Estrategia PÁG. 18

03

Gobierno corporativo

- 3.1 Estructura accionarial PÁG. 24
- 3.2 La Gestión y Administración de la Sociedad PÁG. 27

04

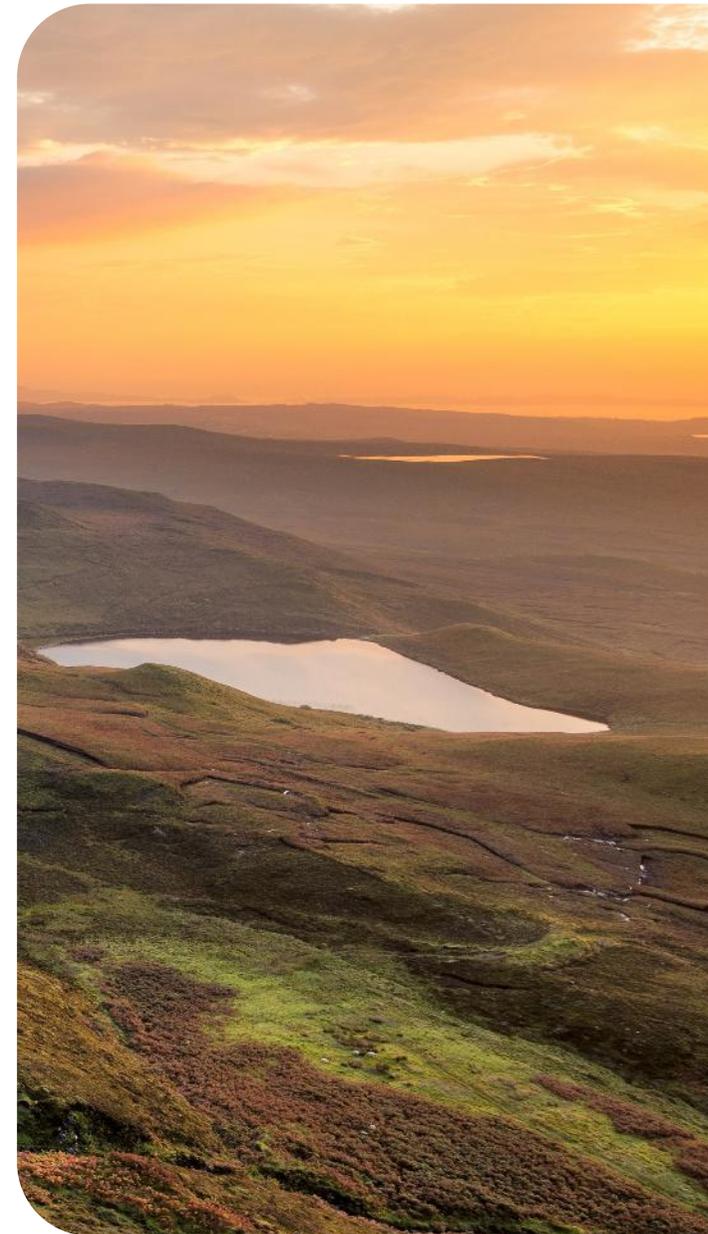
Gestión de riesgo

- 4.1 Modelo de gestión del riesgo PÁG. 33

05

Modelo de creación de valor

- 5.1 Modelo de segmentación PÁG. 36
- 5.2 Modelo de distribución PÁG. 44





06

Información de sostenibilidad

6.1 Gobierno y estrategia de sostenibilidad	PÁG. 51
6.2 Medioambiente	PÁG. 59
6.3 Social	PÁG. 73
6.4 Gobernanza	PÁG. 126
6.5 Finanzas sostenibles	PÁG. 136

07

Resultados e información financiera

7.1 Datos relevantes del Grupo	PÁG. 156
7.2 Evolución de los resultados	PÁG. 157
7.3 Evolución de la actividad	PÁG. 165
7.4 Gestión del riesgo	PÁG. 167
7.5 Liquidez y estructura de financiación	PÁG. 168
7.6 Gestión del capital	PÁG. 169
7.7 Remuneración al accionista	PÁG. 170

08

Glosario

G.1 Información no financiera	PÁG. 172
G.2 Información financiera	PÁG. 175

09

Acrónimos

PÁG. 185

10

Anexos

A.1 Estructura del Grupo	PÁG. 188
--------------------------	----------



Nuestra **identidad**

01

- 1.1 Presentación del Grupo
- 1.2 Principales cifras de CBK
- 1.3 Hitos del primer semestre

PÁG. 7

PÁG. 9

PÁG. 10

01

Nuestra identidad

1.1 Presentación del Grupo CaixaBank



CaixaBank es un grupo financiero con un modelo de **banca sostenible con visión a largo plazo**, basado en la calidad, la cercanía y la especialización.

Que ofrece una propuesta de valor de productos y servicios adaptada para cada segmento, asumiendo la innovación como un reto estratégico y un rasgo diferencial de su cultura, y cuyo posicionamiento líder en banca minorista en España y Portugal le permite tener un rol clave en la contribución al crecimiento económico sostenible.

CaixaBank, S.A. es la Entidad matriz de un grupo de servicios financieros cuya acción se encuentra admitida a negociación en las bolsas de Barcelona, Madrid, Valencia y Bilbao y en el mercado continuo, formando parte del IBEX-35 desde 2011, así como del Euro Stoxx Bank Price EUR, el MSCI Europe y el MSCI Pan-Euro.



/ Impacto en la Sociedad

CaixaBank pone a disposición de sus clientes **las mejores herramientas y el asesoramiento experto para tomar decisiones y desarrollar hábitos que son fuente de bienestar financiero** y que permiten, por ejemplo, planificar adecuadamente para hacer frente a gastos recurrentes, cubrirse frente a imprevistos, mantener el poder adquisitivo durante la jubilación o hacer realidad ilusiones y proyectos.



Lo hacemos estando:

| cerca de las personas para todo lo que importa.



Lo hacemos con:

- | Asesoramiento especializado.
- | Herramientas de simulación y de seguimiento de las finanzas personales.
- | Medios de pago cómodos y seguros.
- | Un abanico completo de productos de ahorro, previsión y seguros.
- | Crédito concedido de manera responsable.
- | Cuidando la seguridad de la información personal de nuestros clientes.



Contribuimos al progreso de la sociedad

- | Canalizando de forma eficaz y prudente el ahorro y la financiación y garantizando un sistema de pago eficiente y seguro.
- | Mediante la inclusión y la educación financiera; la sostenibilidad medioambiental; el apoyo a la diversidad; con los programas de ayudas a la vivienda; o promoviendo el voluntariado corporativo.
- | Y por supuesto, a través de nuestra colaboración con la Obra Social de la Fundación "la Caixa", cuyo presupuesto se alimenta en parte de los dividendos que CriteríaCaixa cobra por su participación en CaixaBank. Una parte significativa de este presupuesto se canaliza a necesidades locales identificadas desde la red de oficinas de CaixaBank en España y de BPI en Portugal.



Además de contribuir al bienestar financiero de **nuestros clientes, nuestro objetivo es apoyar el progreso de toda la sociedad.**

Somos una entidad minorista enraizada allá donde trabajamos y, por ello, **nos sentimos partícipes del progreso de las comunidades donde desarrollamos nuestro negocio.**



01 Nuestra identidad

1.2 CaixaBank en el 1er semestre de 2025

> CLIENTES

Banco #1 en España con una **sólida posición** en Portugal

20,5MM
de clientes

18,7MM España | 1,8MM Portugal

13,4MM
de clientes digitales

4.106
oficinas

Mejor Banco de España en 2025 y Mejor Banco ESG en Portugal 2025 por *Euromoney*

> ACCIONISTAS E INVERSORES

Crecimiento de calidad del resultado

2.951MM€
Resultado atribuido

8.040MM€
Margen bruto

Mejora en rentabilidad y eficiencia

15,7%
ROE 12 meses³

38,6%
Ratio de eficiencia

> HOLGADA LIQUIDEZ

177.385MM€
Activos líquidos totales

217%
Liquidity Coverage Ratio (LCR)

Fortaleza de Balance

12,5%
CET1

2,3%
Ratio de morosidad

Creando valor para el accionista

2.028 MM€
Dividendo complementario pagado en abril 2025

0,4352€ por acción
Representa **60% Pay-out** en efectivo

Programas de recompras de acciones en 2025

500MM€
Ejecutados¹

+

500MM€
En curso²

¹Corresponde al 5º programa.
²Corresponde al anuncio del 6º programa
³ROE del 15,0% asumiendo devengo lineal del gravamen a la banca totalmente registrado en el primer trimestre de 2024, para facilitar la comparabilidad con el criterio de devengo lineal del Impuesto sobre el Margen de Intereses y Comisiones (IMIC).

> EMPLEADOS

Compromiso con la **diversidad**

46.654 empleados

55,7% Mujeres | 44,3% Hombres

43,8%
de mujeres en posiciones directivas CaixaBank, S.A.

45%
Objetivo 2027

Impulso del bienestar

Certificado con nivel de excelencia A

> MOVILIZACIÓN DE FINANZAS SOSTENIBLES

> 100.000 MM€
Objetivo 2025-2027

20.989 MM€
Movilizados Grupo 1er semestre 2025

> MEDIOAMBIENTE Y CLIMA

10 Sectores con objetivos de descarbonización

Miembro fundador de NZBA y NZAOA

Emisión bono verde por 1.000 MM€ llevando 8.150 MM€

Declaración de Naturaleza aprobada por el Consejo de Administración

> COMPROMISO SOCIAL ARRAIGADO EN EL ADN

Cerca de las personas

32 Ofibuses

1.396 Municipios

22.034 Voluntarios

428.903 Beneficiarios

Comprometidos con el **colectivo senior**

28.849 personas que han mejorado su empleabilidad

01

Nuestra identidad

1.3 Hitos del 1^{er} semestre de 2025

Enero

- CaixaBank emite 1.000MM€ de un nuevo bono Senior no Preferente.
- CaixaBank, reconocida por cuarto año consecutivo por la excelencia en sus prácticas de Recursos Humanos por Top Employers.
- CaixaBank, la primera entidad de Europa en estar homologada en el esquema SEPA Request To Pay, tiene ya en activo el servicio comercial en España.
- CaixaBank inicia el Plan Estratégico 2025-2027, centrado en la digitalización, sostenibilidad y atención personalizada a clientes.
- CaixaBank aprueba el sexto sharebuyback (SBB), por un importe máximo de 500 MM€. El programa se inició en el mes de junio de 2025.



Mayo

- CaixaBank celebra el Mes Social, con más de 2.580 actividades solidarias por toda España y 18.000 voluntarios.
- CaixaBank lanza Generación+, una nueva gama de productos para la planificación de la jubilación y el acompañamiento a las personas mayores.
- CaixaBank, premiada como "Mejor Banco en Europa en Tecnología" por el Grupo Financial Times.



Febrero

- CaixaBank emite 1.000MM€ de un nuevo bono subordinado Tier 2.
- CaixaBank lanza el plan 'Cosmos' su hoja de ruta en procesos y tecnología enmarcada en el Plan Estratégico 2025-2027 que contará con una inversión global de 5.000MM€.



Marzo

- CaixaBank, reconocida por tercer año consecutivo como 'Mejor Entidad de Banca Privada en España' por Euromoney.
- El Consejo de Administración de CaixaBank nombra vicepresidenta a Amparo Moraleda.

FaciliteaCasa

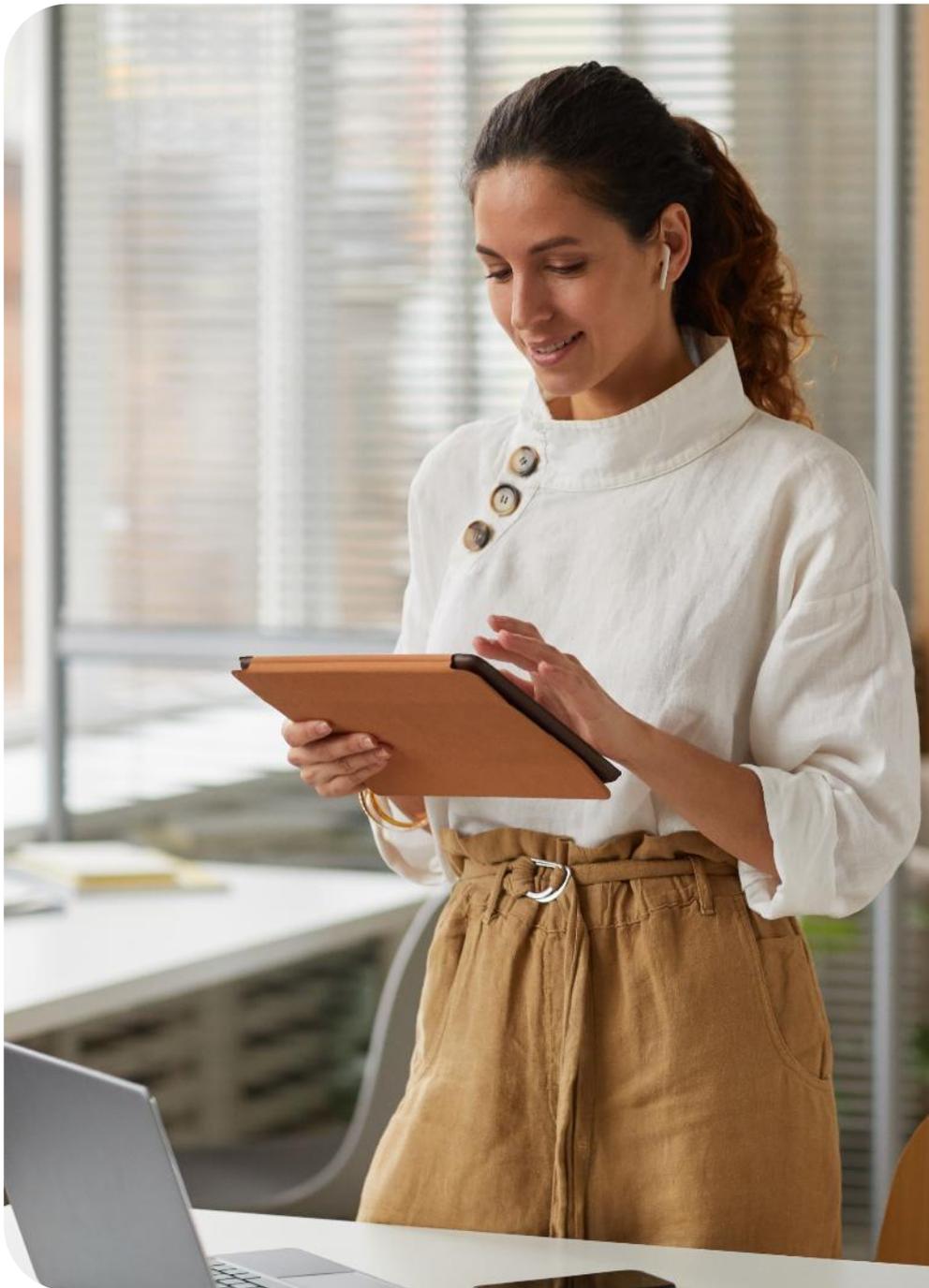
Junio

- CaixaBank, primera entidad financiera en España en ofrecer Tap to Pay en iPhone, permitiendo a los comercios aceptar pagos contactless.
- CaixaBank lanza 'Facilitea Casa', un portal inmobiliario para facilitar el acceso a la vivienda a través de soluciones digitales. Esta propuesta se suma a 'Facilitea Coches'.
- CaixaBank coloca una emisión de doble tramo que incluye su novena emisión de bonos verdes por 1.000 MM€. A 30 de junio de 2025, se han emitido bonos verdes por importe de 8.150 MM€ desde su inicio en 2020.

Abril

- CaixaBank, reconocida como el "Mejor Banco del Mundo por su apoyo a la Sociedad" por Global Finance.
- CaixaBank paga el dividendo del ejercicio 2024, por importe de 2.028 MM€, 0,2864€ por acción.
- La Junta General de Accionistas aprueba el nombramiento de cinco nuevos consejeros.





Entorno y estrategia corporativa

02

2.1 Entorno

Entorno económico

Entorno de negocio: sector, tecnología y sostenibilidad

2.2 Estrategia

Plan Estratégico 2025-2027

PÁG. 12

PÁG. 12

PÁG. 14

PÁG. 18

PÁG. 18

02 Entorno y estrategia corporativa

2.1 Entorno

/ Entorno económico

| Evolución global y eurozona

Las tensiones arancelarias y geopolíticas elevan la incertidumbre.

El entorno en el que se ha desenvuelto la economía global en el primer semestre de 2025 se ha caracterizado por un fuerte aumento de la incertidumbre, derivado de las tensiones comerciales ante la **subida de aranceles de la Administración Trump en EE. UU.** así como de la intensificación de los riesgos geopolíticos.

En el plano económico, la agenda comercial de la Administración Trump supuso una reconfiguración del escenario económico global, **augmentando la fragmentación y elevando los riesgos de un menor crecimiento.** La evolución futura dependerá del resultado de las negociaciones comerciales y del nivel en el que finalmente queden establecidos los aranceles. A lo largo del segundo trimestre las tensiones comerciales sufrieron varios vaivenes. Tras el anuncio de una fuerte subida de aranceles el 2 de abril, una parte de los aranceles quedó en suspenso para facilitar negociaciones comerciales entre EE. UU. y sus distintos socios comerciales, dejando el tipo arancelario efectivo medio de los EE. UU. alrededor del 15%, máximo desde la década de 1930. El semestre se cerró a la espera del resultado de las negociaciones que podrían desembocar en aranceles inferiores a los inicialmente anunciados o, en un escenario más negativo, derivar en represalias que aumentarían los riesgos de una guerra comercial. Por el momento, el aumento de la incertidumbre y el incremento en el nivel de los aranceles introducen riesgos a la baja sobre el crecimiento global.

Por otro lado, el recrudecimiento del conflicto bélico entre Israel e Irán y la intervención de EE. UU. puso de manifiesto que los riesgos geopolíticos siguen siendo muy relevantes.

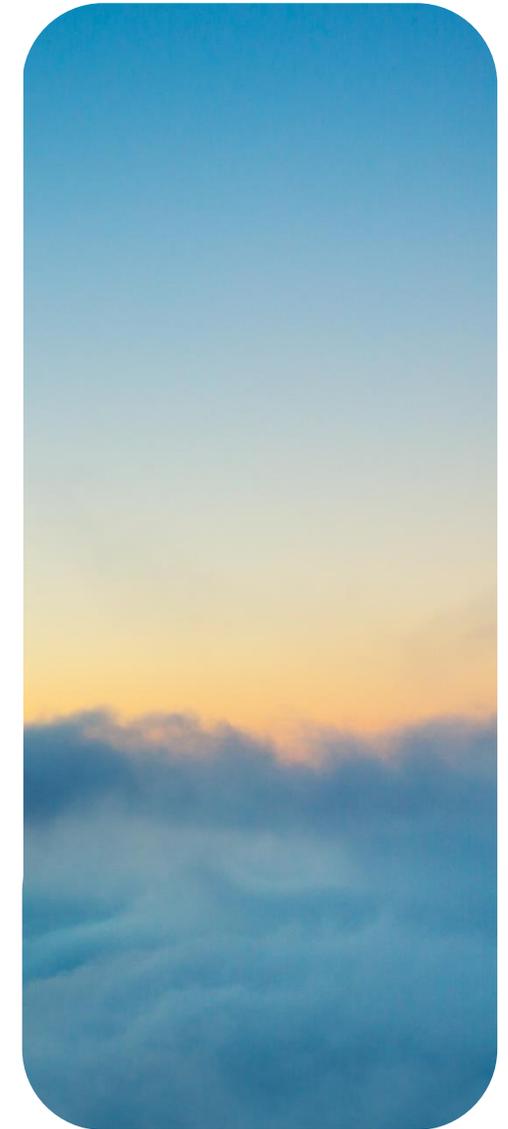
Un posible bloqueo del Estrecho de Ormuz podría interrumpir el comercio de petróleo y gas natural licuado (GNL) y generar un *shock* de oferta. El barril de petróleo Brent llegó a tocar los \$80, aunque posteriormente volvió a situarse por debajo de los 70\$ tras el anuncio de una tregua.

El comportamiento de **la economía de EE. UU.** ha estado condicionado por la política comercial de la Casa Blanca. En el primer trimestre, el PIB se contrajo un -0,1% intertrimestral por un repunte histórico de las importaciones en anticipación a la subida de los aranceles. De cara al segundo trimestre, cabría esperar cierta reversión del efecto de anticipación de aranceles, lo que podría llevar el crecimiento a terreno positivo, pero precisamente ese efecto dificulta evaluar el dinamismo subyacente de la economía. Por el momento, el mercado laboral se ha mantenido sólido y la inflación no ha acusado el impacto de la subida de aranceles, situándose en junio en el 2,7%, aunque en ciertas categorías de bienes sí empiezan a repuntar los precios. Para la segunda mitad de 2025 las expectativas apuntan que los elevados aranceles llevarán a un repunte de la inflación y a una moderación de la actividad. En este contexto, la Reserva Federal se mantuvo en pausa a lo largo de 2025 y a la espera de señales claras en los datos sobre el efecto material del shock arancelario, mientras que los mercados financieros anticipan que hará dos recortes de tipos en la segunda mitad del año. Con todo, las perspectivas de la economía de EE. UU. se mantienen sujetas a un elevado nivel de incertidumbre.

La **economía europea** comenzó el año con un dinamismo mayor de lo esperado, con un avance del PIB del +0,6% intertrimestral (+0,3% excluido Irlanda) en el primer trimestre. No obstante, este comportamiento estuvo afectado por la anticipación de exportaciones ante los anuncios de subidas de los aranceles, por lo que cabría esperar un cierto efecto compensación en los siguientes trimestres. Por el momento, los indicadores disponibles para el segundo trimestre parecen apuntar a una ligera pérdida de vigor.

Por otra parte, ante las crecientes amenazas geopolíticas, la Comisión Europea lanzó el plan Rearm Europe que movilizará elevados recursos para acometer un mayor gasto en defensa, si bien es prematuro concretar el impulso que podría tener sobre la actividad.

En este contexto, la inflación de la eurozona se comportó en línea con lo previsto, situándose en los últimos meses virtualmente en el objetivo del 2% del BCE. Así, el Banco Central siguió bajando tipos hasta llevar el depo al 2,0% en junio (desde el 3,0% a dic.-2024). Los mercados financieros cotizan un recorte más en lo que queda de año (depo al 1,75% en el mes de diciembre de 2025).



| Evolución España y Portugal

EspañaEl año 2024, **mejor** de lo que se preveía.

La **economía española** mantuvo un ritmo de crecimiento dinámico en la primera parte del año 2025, a pesar de un entorno internacional poco favorable. Tras expandirse un robusto 0,6% intertrimestral en el primer trimestre del año, la información coyuntural referente al segundo trimestre sugiere una leve ralentización del avance intertrimestral del PIB, que podría situarse en torno al 0,5%. La creación de empleo se mostró sólida, con un aumento de la afiliación a la Seguridad Social en términos desestacionalizados en el segundo trimestre del 0,6% respecto al trimestre anterior, y la tasa de paro descendió hasta el 10,3%, 1 punto por debajo de un año antes y el nivel más bajo desde 2008.

La inflación cerró el segundo trimestre del año en el 2,3%, mismo nivel con el que acabó el trimestre anterior, aunque por debajo 2,8% de cierre de 2024. Por su parte, la inflación subyacente – que excluye productos energéticos y alimentos no elaborados – cerró el semestre en el 2,2% frente al 2,6% registrado en diciembre del año anterior. Las tensiones en los precios del petróleo derivadas del desarrollo del conflicto bélico en Oriente Medio y el repunte de los precios de los alimentos son los principales riesgos al alza en la trayectoria de la inflación.

El mercado de la vivienda comenzó 2025 con una notable aceleración tanto de los precios como del volumen de compraventas. Después de un 2024 ya marcado por una tendencia alcista alentada por el descenso de los tipos de interés, el primer semestre de este año confirmó un mercado en plena fase expansiva del ciclo. Así, el índice del precio de la vivienda del INE registró un incremento del 12,2%

interanual en el primer trimestre de 2025, tras el ya significativo avance del 8,4% en 2024. Por su parte, las compraventas avanzaron un 20% interanual en enero-mayo de 2025 (frente al 9,9% en 2024) y alcanzaron las 691.000 operaciones en los últimos 12 meses hasta mayo, cifra récord desde 2008. El año 2025 también arrancó con fuerza por el lado de la oferta. Los visados de obra nueva repuntaron un 8,6% interanual en los cuatro primeros meses del año, alcanzando las 131.000 viviendas acumuladas en 12 meses. Se prevé que esta tendencia continúe al alza, aunque la oferta seguirá siendo insuficiente para absorber la fuerte demanda y cerrar el déficit acumulado de aproximadamente 500.000 viviendas generado desde 2021. Este persistente desequilibrio entre oferta y demanda está impulsando los precios, y se espera que continúe ejerciendo presión alcista en los próximos trimestres.

Pese al complejo entorno económico global, la resiliencia mostrada por la economía española nos hace prever unos ritmos de crecimiento del PIB en torno al 0,5% intertrimestral a lo largo del año, lo que situaría el crecimiento medio anual en el 2,4%. Esta previsión está alineada con las publicadas recientemente por los principales organismos y analistas. Resulta previsible un peso preponderante de la demanda interna en el crecimiento económico impulsada por la senda descendente de los tipos de interés, cierta recuperación del poder adquisitivo, la tracción de los fondos europeos Next Gen, el dinamismo demográfico y la fortaleza del mercado laboral. Los dos principales focos de incertidumbre son el desarrollo en los próximos meses de las tensiones comerciales ligadas a los aranceles y el devenir del conflicto entre Israel e Irán.

Portugal**Ligera desaceleración de la economía portuguesa.**

La **economía portuguesa** podría haber anotado una mejora en el segundo trimestre, tras la contracción del 0,5% intertrimestral del primer trimestre y que cabe atribuir en gran medida a factores puntuales, al corregir una fuerte expansión en el trimestre anterior. Los indicadores del segundo trimestre apuntan a un mercado laboral sólido y a una recuperación del consumo de los hogares.

No obstante, el efecto arrastre del mal dato de PIB del primer trimestre y el impacto de un elevado nivel de incertidumbre asociado a las políticas de EE.UU ha llevado a revisar a la baja la previsión de crecimiento del PIB para 2025 hasta el 1,6%, desde el 2,4% anterior.



/ Entorno de negocio: sector, tecnología y sostenibilidad

| Rentabilidad y solvencia del negocio



La rentabilidad del sector bancario español se mantuvo robusta en el primer trimestre de 2025. Los resultados publicados del primer trimestre de 2025 muestran todavía una rentabilidad al alza, aunque con un margen de intereses ya en retroceso frente al mismo periodo del año anterior.

La mejora en la rentabilidad del sector durante 2024 (ROE de 14,1%¹, +1,7 p.p. superior a 2023) se debió, en gran medida, al aumento del margen de intereses, impulsado por un incremento en los márgenes unitarios, a pesar de la bajada de los tipos de interés de referencia, y por una mayor actividad crediticia. Sin embargo, **se espera que el descenso del Euribor presione a la baja el margen de intereses durante 2025, aunque podría compensarse parcialmente con niveles de actividad ligeramente más altos.**

Así, la cartera de crédito al sector privado en España registró en **mayo de 2025 un incremento** del 2,43% respecto mayo de 2024, revirtiendo la tendencia de decrecimiento de los últimos años. La reducción de los tipos de interés de referencia registrada en los últimos meses, así como la reactivación de la demanda de crédito han contribuido al impulso de los volúmenes de crédito.

Paralelamente, **la calidad crediticia ha mejorado en los primeros meses de 2025.** La tasa de morosidad se situó en el 3,18% en el mes de abril de 2025, lo que representa un descenso acumulado de 42 puntos básicos respecto a un año antes.

Las **señales de deterioro temprano de la calidad crediticia** han sido relativamente **modestas.** Así el crédito en vigilancia especial se redujo de forma importante en 2024 y el peso de los créditos en vigilancia especial (o *Stage 2*) se sitúa en niveles confortables (6,4% a cierre de 2024¹). Por otro lado, en los préstamos con aval ICO a empresas, el peso de aquellos calificados en vigilancia especial disminuyó en 2024 (situándose en un 20,9%¹, 2 puntos porcentuales menos que un año antes).

Los ratios de capital se encuentran en niveles robustos y siguen manteniendo un cómodo margen sobre los requisitos regulatorios (CET1 del 13,5%¹ en 2024). Los resultados de distintos *stress tests* evidencian una amplia capacidad de resistencia agregada ante escenarios en los que se materializan riesgos sistémicos¹. En este sentido, en agosto la Autoridad Bancaria Europea (EBA) publicará los resultados de las pruebas de resistencia de la UE de 2025. Además, los niveles de capital actuales están muy por encima de los registrados en la anterior crisis financiera y otorgan al sector bancario español una elevada capacidad para absorber potenciales pérdidas. En lo que respecta a los requerimientos de capital, la UE finalizó en 2024 la trasposición del acuerdo de Basilea III. Esta normativa entró en vigor en enero de 2025, salvo en lo relativo al nuevo marco de riesgo de mercado, cuya aplicación está prevista para enero de 2026.

Cabe destacar, que **el impuesto al margen y a las comisiones (IMIC) ha impactado en la cuenta de resultados del sector bancario español** y, en consecuencia, en la capacidad de generación orgánica de capital. Se debe remarcar que el impuesto a la banca, que se ha extendido 3 años con una estructura de tipos progresiva, penaliza especialmente a las entidades de mayor tamaño.

En cuanto a los niveles de liquidez del sector financiero español, estos siguen manteniéndose elevados. La ratio de cobertura de liquidez supera holgadamente el requerimiento regulatorio del 100% y se espera que la ratio de préstamos sobre depósitos del sector privado se mantenga estable en niveles confortables. Todo ello mantiene al sistema financiero español en una posición sólida y limita significativamente la posibilidad de que perturbaciones financieras se trasladen a tensiones de liquidez y financiación.

Finalmente, la **capitalización bursátil de la banca española ha experimentado un notable crecimiento desde finales de 2022.** Ello ha contribuido a la mejora de distintas métricas de valoración y riesgo. Cabe destacar que, a pesar de las turbulencias bursátiles de abril de 2025, la ratio *price-to-book value* (PTB) de los bancos españoles se sitúa en niveles por encima de uno, y superando su nivel medio de 2024¹.



¹ Informe de Estabilidad Financiera del Banco de España. Primavera 2025.

| Transformación digital



En los últimos años, los hábitos y comportamientos más digitales de la población han acelerado el proceso de digitalización del sector bancario.

Para el sector bancario, la transformación digital está redundando en un foco creciente en el cliente y unas mayores exigencias para mantenerlo satisfecho (en cuanto a conveniencia, inmediatez, personalización o coste). Más concretamente, la satisfacción del cliente está convirtiéndose en un punto cada vez más relevante en un contexto de mayor competencia y menor fricción para operar con múltiples entidades o cambiar de proveedor. Asimismo, la digitalización ha facilitado la aparición de nuevos competidores no tradicionales, como las *Fintech* y las *Bigtech*, con modelos de negocio que se apalancan en las nuevas tecnologías, y que acentúan la presión sobre los márgenes del sector.

Por ahora, el tamaño de este sector no tradicional en relación con el conjunto del sector financiero es limitado, aunque su crecimiento es elevado y su presencia se observa a lo largo de la cadena de valor del sector financiero (destacando especialmente los segmentos de pagos y crédito al consumo).

Por otro lado, el acceso a los datos y la capacidad para generar valor a partir de ellos se han convertido en una importante fuente de ventaja competitiva. En particular, el almacenamiento y procesamiento de datos resulta en información que sirve para crear productos que generen un mayor valor para el cliente y que estén más adaptados a su perfil de riesgo. Adicionalmente, se observa un aumento de los casos de uso y desarrollo de nuevas tecnologías (como *cloud*, *blockchain*, o Inteligencia Artificial generativa) en el sector, si bien con distintos niveles de madurez. En cualquier caso, el uso de nuevas tecnologías en el sector genera la necesidad de adaptar procesos y estrategias de negocio al nuevo entorno.

La digitalización del sector también trae consigo numerosas oportunidades para generar mayores ingresos. En particular, gracias al uso de la tecnología digital, las entidades pueden ampliar su base de clientes y prestar servicios de forma más eficiente y a menor coste. En este sentido, la digitalización permite llegar a un mayor número de clientes potenciales, sin que para ello sea necesario ampliar la red de sucursales en el territorio. A su vez, la digitalización también permite crear nuevas oportunidades de negocio, por ejemplo, ofreciendo sus plataformas digitales para que terceros comercialicen sus productos, o mediante nuevos productos financieros que se adapten mejor a las necesidades de cada cliente.

Por su parte, los patrones de pago están cambiando. La tendencia de reducción del uso del efectivo como medio de pago en favor de los medios de pagos electrónicos se aceleró con la Covid-19 y se ha consolidado a posteriori.

Además, el ámbito de los pagos digitales también está evolucionando, de un modelo dominado casi en exclusiva por sistemas de tarjetas (vinculadas a depósitos bancarios) hacia un modelo más mixto en el que también participan las *Fintech* y *Bigtech* (que ofrecen soluciones de pagos alternativas apoyándose en nuevas tecnologías) y en el que aparecen nuevos tipos de dinero y formas de pago privadas, como las *stablecoins*.

En este contexto, la expansión del mercado de criptoactivos y *stablecoins* en los últimos años ha impulsado la inversión privada en tecnologías de registro distribuido (*Distributed Ledger Technology* o *DLT*), que permiten el desarrollo de nuevas funcionalidades de valor añadido en pagos (como es la programabilidad en pagos mediante *Smart Contracts*). Esta tendencia, además, se está viendo acelerada por la entrada en vigor de la regulación MiCA en la Unión Europea, que otorga mayor claridad regulatoria en este ámbito, y ahora también con el empuje político en EE.UU., con la tramitación de propuestas legislativas en este ámbito.

Ante estos avances, los Bancos Centrales, especialmente en economías avanzadas, están evaluando la emisión de sus propias monedas digitales (CBDC por sus siglas en inglés), incluyendo el euro digital, como forma de asegurar que ciudadanos y empresas sigan teniendo acceso a dinero del Banco Central en la era digital y que el dinero que emiten siga actuando como ancla monetaria (respaldando la estabilidad, integración y eficiencia de los sistemas financiero y de pagos).

Asimismo, la Comisión Europea ha presentado otras propuestas legislativas destinadas a alinear los servicios de pago y el sector financiero en general con la transformación digital de la economía europea, y que tienen un potencial de disrupción alto. Concretamente, destaca la propuesta de Reglamento sobre un marco para el acceso a datos financieros (FIDAR), que establecerá derechos y obligaciones en el intercambio de datos financieros de clientes más allá de las cuentas de pago. También destaca la propuesta de revisión de la Directiva europea sobre servicios de pagos (PSD3 y PSR) que, entre otros, introducirá cambios en la gestión de permisos de acceso a los datos de pagos de clientes y medidas para combatir y mitigar el fraude. No obstante, estas propuestas todavía deben seguir su proceso legislativo antes de ser adoptadas.

CaixaBank afronta el reto de la digitalización con una estrategia centrada en la experiencia de cliente. En este sentido, la transformación digital ofrece a la Entidad nuevas oportunidades para conocer a los clientes y ofrecerles una propuesta de mayor valor, mediante un modelo de atención omnicanal. En particular, CaixaBank dispone de una plataforma de distribución que combina una gran capilaridad física con elevadas capacidades digitales, prueba de ello es que la Entidad cuenta con más de 12 millones de clientes digitales en España.

Asimismo, para dar respuesta al cambio de hábitos de los clientes, la Entidad está poniendo especial énfasis en aquellas iniciativas que permiten mejorar la interacción con los clientes a través de canales no presenciales, destacando especialmente el rediseño de la *app* móvil del banco y la simplificación de operativas. Por otro lado, la transformación digital también está llevando a profundizar en el desarrollo de capacidades como la analítica avanzada, la Inteligencia Artificial generativa y la provisión de servicios nativos digitales. Respecto a este último punto, destaca la propuesta de *imagin*, un ecosistema digital y plataforma *lifestyle* enfocado al segmento más joven, en el que se ofrecen productos y servicios, financieros y no financieros, propios y de terceros.

¹ Fuente: Eurostat.



La transformación digital es vital para la competitividad y eficiencia del sector, pero también expone a los bancos a nuevos riesgos. La mayor operativa digital de clientes y empleados, la dependencia de terceros y tecnologías emergentes como la IA hacen necesario **aumentar el foco en la ciberseguridad, el fraude digital y la protección de la información.**

También cobra mayor relevancia el riesgo operacional, entendido como posibles pérdidas derivadas de fallos en procesos internos, sistemas, personas o eventos externos que afecten el funcionamiento de las entidades.

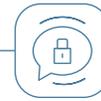
El **ciber riesgo supone una importante amenaza para la estabilidad financiera.** En particular, los incidentes cibernéticos pueden llegar a impactar en distintas actividades financieras (como la concesión de crédito, o los servicios de pagos y de liquidación) al perturbar las tecnologías de la información y comunicación (TIC) que les dan soporte. Asimismo, los ciber incidentes también pueden conllevar un uso indebido de los datos que dichas tecnologías procesan o almacenan. Dentro del sector financiero, los bancos tienen múltiples puntos de contacto con terceros, hecho que incrementa su exposición a los ciberataques y hace que puedan ser utilizados como puntos de entrada para ataques en el sector financiero.

Además, **el panorama de amenazas cibernéticas evoluciona constantemente y se está volviendo cada vez más complejo**, con un mayor número de ataques y un aumento de su sofisticación e impacto potencial, fruto de la creciente digitalización de la economía, el aumento de las dependencias de terceros, las tensiones geopolíticas y la aparición de nuevas tecnologías como la Inteligencia Artificial (IA) o la computación cuántica.

En este contexto, **el Banco Central Europeo ha elevado la ciber resiliencia como una de sus prioridades para 2024-26**, reforzando la supervisión y las inspecciones a las entidades, para asegurar que mantengan un entorno de control adecuado y sean resilientes ante posibles ataques.

En paralelo, **la Unión Europea (UE) está respondiendo al ciber riesgo con distintas iniciativas**, entre las que **destaca la normativa sobre resiliencia operativa digital (DORA)**, en vigor desde enero de 2023 y destinada a fortalecer la resiliencia operativa de las entidades financieras frente a los riesgos digitales, creando un marco para asegurar que puedan prevenir, detectar y responder a cualquier tipo de perturbación y amenaza relacionada con las TIC y recuperarse de ella.

CaixaBank es consciente del nivel de amenaza existente **y considera la ciberseguridad como una prioridad.** Por ello, cuenta con un **Plan Estratégico de Seguridad de la Información** que mide de manera continua las capacidades en ciberseguridad del Grupo y busca mantener a la Entidad en la vanguardia de la protección de la información, de acuerdo con los mejores estándares de mercado ([↗ véase apartado Ciberseguridad](#)).



CaixaBank cuenta con un **Plan Estratégico de Seguridad de la Información** que mide de manera continua las capacidades en ciberseguridad del Grupo.



| Sostenibilidad

El objetivo de **descarbonización de la economía europea** está viéndose acompañado por una regulación cada vez más exigente sobre cómo abordar la sostenibilidad y por una creciente presión (tanto de inversores como de autoridades y supervisores) para que las empresas ajusten sus estrategias en consonancia.

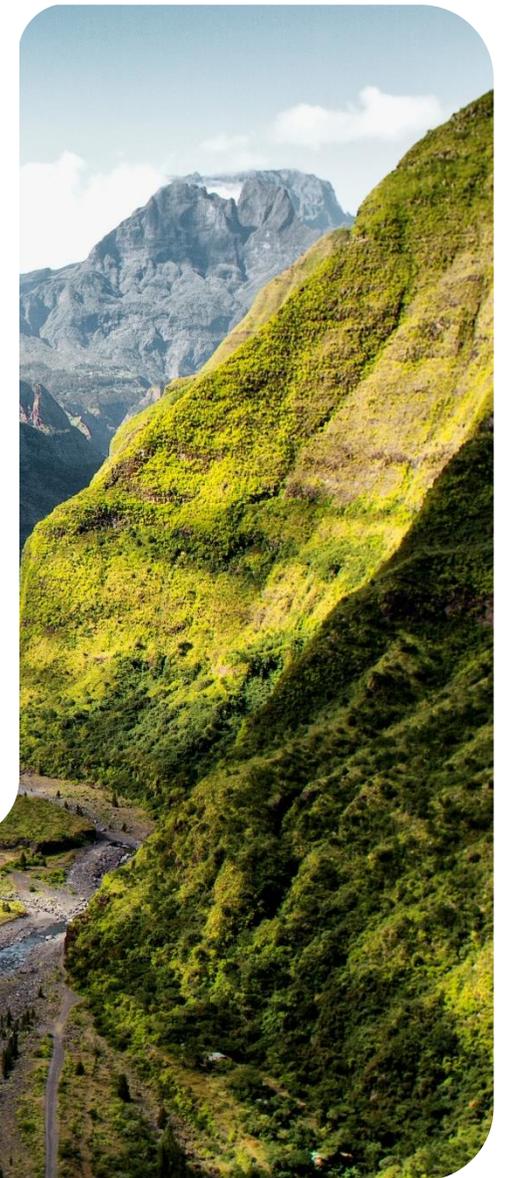
En el plano regulatorio, destaca la reciente propuesta de la Comisión Europea conocida como Paquete de Simplificación Ómnibus, cuyo objetivo es simplificar el marco normativo de la UE en materia de sostenibilidad, sin comprometer los objetivos del Pacto Verde Europeo. Concretamente, esta iniciativa plantea modificaciones clave en las principales normativas de sostenibilidad, como la Directiva de Reporte de Sostenibilidad Corporativa (CSRD) y la Taxonomía de la UE, reduciendo las obligaciones de información, con el fin de facilitar su aplicación, especialmente para las empresas pequeñas y medianas. No obstante, para las entidades financieras, esta simplificación podría traducirse en una menor disponibilidad de información ASG de algunas empresas, lo que podría afectar la comparabilidad y calidad del análisis de riesgos sostenibles. Actualmente, el paquete Ómnibus se encuentra en fase de propuesta y está pendiente de aprobación formal por parte del Parlamento Europeo y el Consejo.

En el ámbito de la supervisión bancaria, **destaca el plan de acción del BCE para incorporar de forma explícita el cambio climático y la transición energética en su marco de operaciones**. El plan busca reducir el riesgo climático en el balance del BCE, impulsar una mayor transparencia y divulgación de los riesgos climáticos por parte de empresas y entidades financieras, mejorar la gestión del riesgo climático y apoyar la transición verde de la economía. Adicionalmente, destaca la **fijación de expectativas supervisoras en este ámbito** y la evaluación de las prácticas de los bancos relacionadas con la estrategia, la gobernanza y la gestión de riesgos climáticos y medioambientales.

Por su parte, **la Autoridad Bancaria Europea (EBA) también cuenta con un plan de trabajo para incorporar aspectos ASG en el marco regulatorio y supervisor**. Entre las iniciativas, destaca la publicación de las directrices finales sobre la gestión de riesgos ASG, que establecen expectativas claras sobre cómo las entidades deben incorporar factores ASG en su gobernanza, gestión de riesgos, estrategia y modelo de negocio. Uno de los elementos clave de estas directrices es la introducción de un plan de transición prudencial, que exige a las entidades alinear su estrategia con los objetivos climáticos de la UE, incluyendo la neutralidad en emisiones a 2050. Este plan debe estar respaldado por un análisis de escenarios climáticos, que contemple tanto riesgos físicos como de transición, y debe integrarse en la planificación financiera y de capital de las entidades. Por otro lado, **la UE aprobó en 2021 la ley climática europea** (que fija los objetivos de reducción de emisiones del bloque a 2030 y de neutralidad de emisiones a 2050 como un compromiso legal) y ha comenzado a desplegar medidas y reformas en varios sectores económicos (desde vivienda a energía y transporte) para reducir las emisiones de GEI en línea con los objetivos fijados y avanzar hacia una economía descarbonizada. Lograr esta transformación requiere de cambios estructurales y sociales importantes, y de una movilización de recursos (públicos y privados) considerable.

La Comisión Europea cifra en 477.000 millones de euros la inversión adicional anual necesaria hasta 2030 para cumplir con los objetivos del paquete "Fit-for-55" en la UE. En España, el PNIEC estima que se necesitan 263.000 millones de euros en inversiones adicionales entre 2023-2030, lo que se traduce en una inversión anual aproximada de 33.000 millones. En este sentido, gracias al **Plan de Recuperación Next Generation EU (NGEU) se han destinado cerca de 20.000 millones de euros¹** entre 2022 y abril 2025 a inversiones en energías renovables, movilidad sostenible y rehabilitación energética de edificios, impulsando así la transición verde de la economía.

En este entorno, **CaixaBank considera prioritario avanzar en la transición hacia una economía baja en carbono, que promueva el desarrollo sostenible siendo socialmente inclusiva y manteniendo la excelencia en gobierno corporativo**. Por ello, y para materializar este compromiso, **la Sostenibilidad** (en su vertiente ambiental, social y de gobernanza) **constituye uno de los tres ejes del Plan Estratégico del Grupo**. Las actuaciones enmarcadas dentro de este eje estratégico se concretan en el Plan de Sostenibilidad.



¹ Fuente: IGAE

2.2 Estrategia

/ Plan Estratégico 2025-2027

El año 2025 marca el inicio del Plan Estratégico 2025-2027. Un Plan que apuesta por el crecimiento y la transformación del negocio, siempre manteniendo el compromiso de CaixaBank con la sociedad.

Durante este nuevo Plan Estratégico, CaixaBank avanzará hacia 2 grandes objetivos para asegurar una rentabilidad sostenida a largo plazo: por un lado, **consolidar la posición de liderazgo en el mercado** y, por el otro, **acelerar la transformación para prepararse para un entorno más digital y competitivo**. Todo ello, con el compromiso de mantenerse siempre cerca de las personas para una sociedad más sostenible, con un posicionamiento ASG diferencial.

El Plan Estratégico 2025-2027 se sustenta en **tres líneas estratégicas**:

Pilares del Plan Estratégico 2025-2027 para asegurar una rentabilidad sostenida en niveles altos



| 1º Aceleración del crecimiento



| 2º Transformación e inversión en el negocio



| 3º Posicionamiento diferencial en ASG



El pasado mes de noviembre de 2024 **CaixaBank presentó su Plan Estratégico 2025-2027**, con el objetivo de acelerar el crecimiento, impulsar la transformación y consolidar la sostenibilidad.



02 Estrategia corporativa



| 1º Aceleración del crecimiento

CaixaBank tiene como objetivo **acelerar el crecimiento del negocio** tanto en España como en Portugal. Tras culminar con éxito la integración con Bankia, el Grupo quiere consolidar su posición de liderazgo en el mercado, apalancándose en sus principales fortalezas para crecer en todos los segmentos de negocio actuando sobre las siguientes palancas:



La fidelización y la vinculación de nuestros clientes, con especial foco en la captación de clientes.



El desarrollo de productos y servicios en torno a la sostenibilidad.



Manteniendo el impulso internacional.



El impulso a los ecosistemas y soluciones digitales propias.



La mejora de la propuesta de valor para particulares y empresas.

En este sentido, CaixaBank ha avanzado durante los primeros meses del año en el **despliegue de distintas iniciativas estratégicas enmarcadas en el Plan:**

Diciembre 2024

FaciliteaCoches

Portal digital para financiar vehículos de ocasión. Asocia el crédito al producto y digitaliza la experiencia de compra y financiación.

Mayo 2025



Propuesta para el segmento sénior con productos financieros, planificación para la jubilación y servicios de ocio y cuidados.

Junio 2025

FaciliteaCasa

Portal inmobiliario para compra y alquiler. Ofrece financiación y asesoramiento hipotecario sin comercializar directamente los inmuebles.

KPI	Punto de partida 2024	Junio 2025	Objetivo 2027
Cuota crédito a hogares y empresas	23,4%	23,3%	Incrementar cuota
Cuota de depósitos a hogares y empresas	24,7%	24,8%	Incrementar cuota
Cuota de gestión patrimonial ¹	29,5%	29,1%	Incrementar cuota

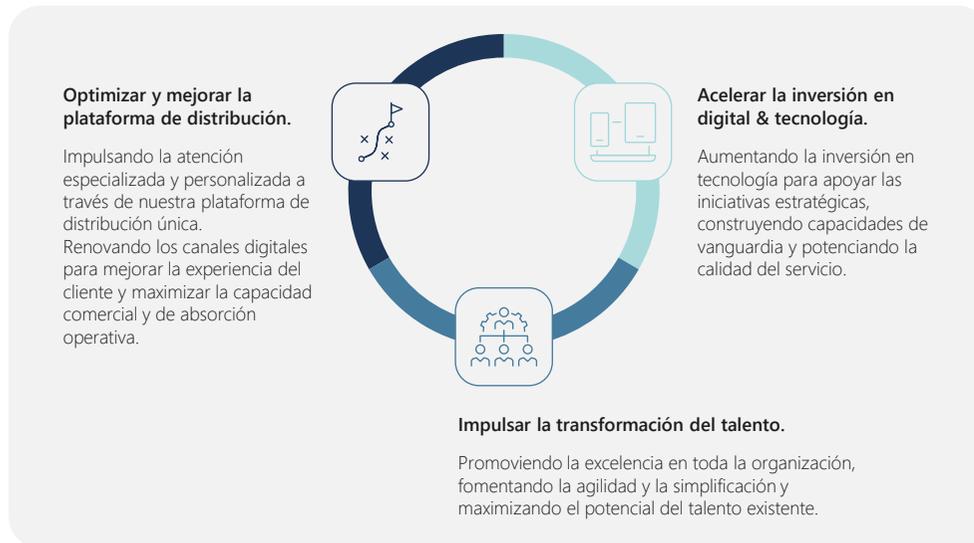
¹Cuota combinada de fondos de inversión visión fábrica, planes de pensiones y seguros de ahorro. Basado en datos de INVERCO y ICEA.



| 2º Transformación e inversión en el negocio

CaixaBank quiere **impulsar la transformación del negocio acelerando las inversiones en tecnología para apoyar el crecimiento en todos los segmentos**, con el objetivo de prepararse para un entorno más competitivo. El Grupo cuenta con la red física más grande de España y especializada por segmentos, con canales digitales y remotos líderes y quiere seguir construyendo capacidades diferenciales para el futuro.

Las principales ambiciones e iniciativas de transformación de esta línea son:



En el marco de esta línea del Plan Estratégico, que contempla una inversión global en tecnología y digitalización para el período 2025-2027 de 5.000MM€, en el primer semestre de 2025, **CaixaBank ha puesto en marcha el plan “Cosmos”**, su hoja de ruta en procesos y tecnología.

El plan propone **articular la estrategia tecnológica del Grupo** en los próximos años en torno a cuatro grandes objetivos:

- | Incrementar la agilidad y la capacidad comercial de sus áreas de Negocio;
- | desarrollar nuevos servicios gracias a capacidades de vanguardia y a la simplificación de los procesos;
- | potenciar la excelencia operativa mejorando la eficiencia y,
- | reforzar y evolucionar la plataforma tecnológica actual con los mayores estándares de resiliencia y seguridad.

El plan pivota alrededor de 3 palancas principales:



KPI	Punto de partida 2024	Junio 2025	Objetivo 2027
% Absorción cloud	33%	36,5%	50%
% Plantilla <35 años	9,4%	10%	11,4%





| 3º Posicionamiento diferencial en ASG

CaixaBank quiere mantener su esencia fundacional, estando cerca de las personas para una sociedad más sostenible, con **2 objetivos claros**:

- | **Avanzar hacia una economía más sostenible**, aumentando la movilización de fondos sostenibles e implementando los objetivos de descarbonización de la cartera en línea con los compromisos adquiridos.
- | **Impulsar la prosperidad económica y social con foco en 3 grandes áreas: la inclusión social y financiera, la empleabilidad y la ocupación**, y siendo un *player* clave en el bienestar financiero y personal en una sociedad cada vez más longeva.

Durante el primer semestre de 2025 el Grupo ha continuado impulsando la financiación sostenible en los diferentes segmentos de negocio y tipología de productos, con un avance notable en todas las líneas. Además, la intermediación sostenible evoluciona a buen ritmo, con una significativa participación en la colocación de bonos sostenibles emitidos por clientes corporativos.

Por otra parte, dentro de las iniciativas para apoyar el desarrollo económico y social, a través de microcréditos y financiación a estudiantes, autónomos y emprendedores, el Grupo ha avanzado en su objetivo de favorecer la empleabilidad y el emprendimiento, con más de 28.800 personas beneficiadas con soluciones específicas.

Palancas para alcanzar esos objetivos:



Desarrollo de productos y servicios para apoyar la transición de nuestros clientes (p.e. movilidad, hogar, asesoramiento para empresas...).



Gestión activa de palancas de descarbonización (perímetro NZBA) - plan de transición.



Seguir formando a los equipos comerciales y de riesgos.



Plan de *engagement* con clientes empresa (Banca Empresas y CIB).

KPI	Punto de partida 2024	Junio 2025	Objetivo 2027
Movilización de finanzas sostenibles (acum. 2025-27) (MM€)	86.770 ¹	20.989	>100.000
Personas que han mejorado su empleabilidad o accedido a un empleo gracias a soluciones específicas (acum. 2025-27)	101.319	28.849	150.000

¹ El punto de partida de 2024 corresponde a la movilización de finanzas sostenibles del período 2022-2024. Para el período 2025-2027 se ha actualizado la definición, incorporando, entre otras, la financiación sostenible de BPI (véase en apartado Finanzas sostenibles).

| Objetivos financieros

Como resultado del despliegue y ejecución de este nuevo Plan Estratégico, CaixaBank se propone alcanzar los objetivos financieros marcados para 2027.

El nuevo Plan Estratégico 2025-2027 se propone **alcanzar 3 grandes objetivos**:

- 1. Mantener una rentabilidad sostenible mientras se invierte en el negocio.** El Grupo ha definido como objetivos conseguir un ROTE por encima del 16% en 2027, con un promedio durante el horizonte del Plan siempre por encima del 15%, y una ratio de eficiencia en niveles cercanos al 40% (*low 40s*). Paralelamente, CaixaBank espera un crecimiento del margen de intereses en torno al 0% y de los ingresos por servicios, cerca del *mid-single-digit*, manteniendo los costes controlados con un crecimiento cercano al 4%, todo ello en términos TACC durante este Plan Estratégico.
- 2. Crecimiento de la rentabilidad con un criterio prudente.** CaixaBank tiene como objetivo alcanzar un crecimiento del volumen de negocio por encima del 4% en términos TACC, manteniendo la ratio de morosidad en niveles cercanos al 2% en 2027 y el Coste del Riesgo por debajo de los 30 puntos básicos de media anual en el periodo 2025-2027.
- 3. Elevada capacidad de distribución.** Por último, el Plan Estratégico recoge el compromiso de repartir dividendos en efectivo con una ratio de *pay-out* entre el 50 y el 60% del beneficio neto consolidado, incluyendo un dividendo a cuenta cada año, y distribución adicional¹ de capital CET1 por encima del 12,5%².

Durante el primer semestre del Plan Estratégico 2025-2027, el Grupo ha registrado una evolución positiva en sus principales métricas financieras, en línea con los objetivos establecidos para 2025. Destaca especialmente el crecimiento de la actividad y la mejora de la rentabilidad, con un ROTE del 18,5%³, así como el mantenimiento de un ratio de eficiencia en niveles reducidos. Asimismo, el Grupo ha seguido manteniendo sólidos niveles de solvencia y liquidez, y reducidos niveles de mora.

KPI	Punto de partida 2024	Junio 2025	Objetivo 2027
ROTE	16,9%	18,5% ³	>16%
Ratio de Eficiencia	39,0%	38,6%	Low 40s
Ratio de morosidad	2,6%	2,3%	~2%



¹ Sujeto a las autorizaciones del BCE y del Consejo de Administración. Considera la consecución de los objetivos de capital y de rentabilidad establecidos en el Plan Estratégico 2025-27.

² El umbral para la distribución adicional del exceso de capital CET1 para 2025 es del 12,25%.

³ RoTE del 17,6% asumiendo devengo lineal del gravamen a la banca totalmente registrado en el primer trimestre de 2024, para facilitar la comparabilidad con el criterio de devengo lineal del Impuesto sobre el Margen de Intereses y Comisiones (IMIC).



Gobierno corporativo 03

3.1 Estructura accionarial

PÁG. 24

3.2 La Gestión y Administración de la Sociedad

PÁG. 27

Junta General de Accionistas

PÁG. 27

Consejo de Administración

PÁG. 28

Alta Dirección

PÁG. 31

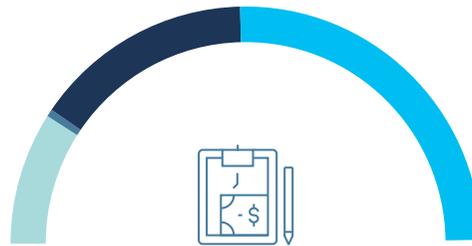
3.1 Estructura accionarial

| Capital social

A 30 de junio de 2025, el capital social de CaixaBank es de 7.085.565.456 euros¹, representado por 7.085.565.456 acciones de 1 euro de valor nominal cada una de ellas, pertenecientes a una sola clase y serie, con idénticos derechos políticos y económicos, y representadas mediante anotaciones en cuenta. Los Estatutos de la Sociedad no contienen la previsión de acciones con voto doble por lealtad.

| Capital flotante de gestión

A efectos de detallar el número de acciones disponibles para el público se utiliza una **definición de capital flotante de gestión que considera las acciones emitidas menos las acciones en autocartera**, las que son titularidad de miembros del Consejo de Administración y las que están en manos de la Fundación Bancaria "la Caixa" y el FROB, y que difiere del cálculo regulatorio.



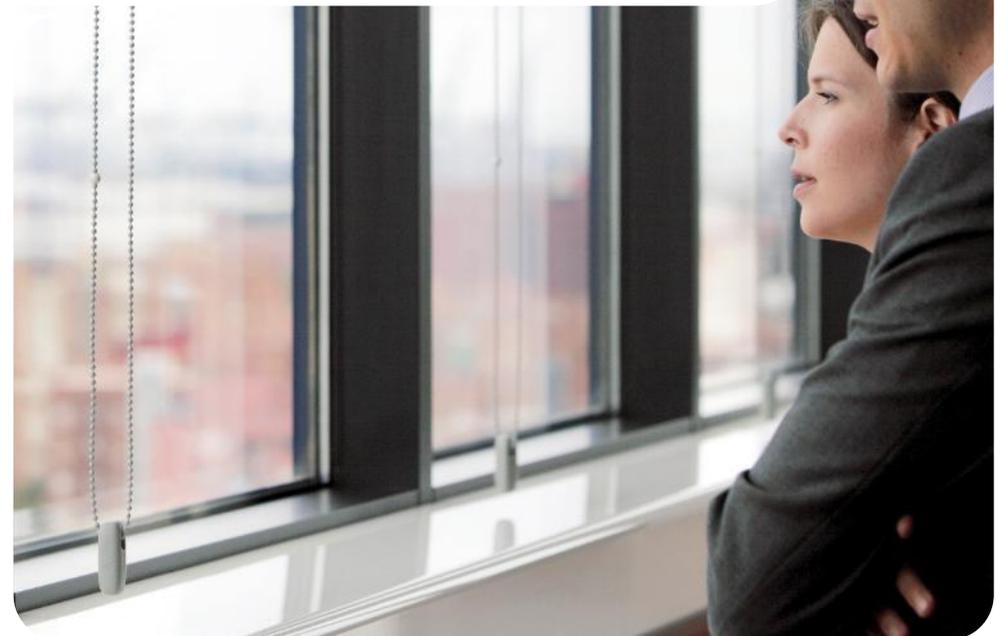
Tramos de acciones	Accionistas ²	Acciones	%Capital Social
De 1 a 499	257.656	47.428.140	0,7
De 500 a 999	95.483	68.926.580	1,0
De 1.000 a 4.999	142.827	310.801.515	4,4
De 5.000 a 49.999	35.797	400.756.800	5,7
De 50.000 a 100.000	727	49.239.450	0,7
Más de 100.000 ³	532	6.208.412.971	87,6
Total	533.022	7.085.565.456	100

¹Corresponde al capital social efectivo tras la reducción de capital efectuada durante el primer semestre de 2025.

²En relación con las acciones de los inversores que operan a través de una entidad custodia situada fuera del territorio español, se computa como accionista únicamente la entidad custodia, qué es quien aparece inscrita en el correspondiente registro de anotaciones en cuenta.

³Incluye la participación de autocartera.

⁴Información facilitada por Fundación Bancaria "la Caixa" (y de su filial Critería Caixa, S.A.U.) y por FROB (y de su filial BFA, Tenedora de Acciones, S.A.) a 30 de junio de 2025.



| Autocartera

Las operaciones de compra y venta de acciones propias, por la Entidad o por sociedades dominadas por ella, se ajustan a lo previsto en la normativa vigente y en los acuerdos de la Junta General de Accionistas al respecto.

La información sobre la adquisición y enajenación de acciones propias durante el primer semestre del ejercicio 2025 se incluye en la Nota 18 "Patrimonio Neto" de los Estados financieros intermedios consolidados adjuntos.

En relación con los programas de recompra de acciones (SBB), en marzo de 2025 **finalizó el quinto programa de recompra de acciones**, habiéndose adquirido 89.372.390 acciones propias por un importe total de 500MM€.

En mayo de 2025 se inscribió en el Registro mercantil la escritura de **reducción del capital social en 89.372.390 euros**. En consecuencia, el capital social resultante quedó fijado en 7.085.565.456 acciones, de 1 euro de valor nominal cada una.

En el mes de junio **se inició el sexto programa de recompra de acciones**, que **sigue en curso** en el momento de la formulación de este informe.

Estos programas de recompra de acciones propias se han llevado a cabo con el objetivo de reducir el capital social de CaixaBank mediante la amortización de las acciones adquiridas en los distintos programas, en el marco del plan de distribución contemplado en el Plan Estratégico 2022-2024.

5º programa de recompra de acciones

El 31 de octubre de 2024, tras recibir la autorización regulatoria pertinente, el Consejo de Administración acordó la aprobación y el inicio de un quinto programa de recompra de acciones propias (*share buy-back*) en el marco del Plan Estratégico 2022-2024, con el objetivo de reducir el capital social de CaixaBank mediante la amortización de las acciones propias adquiridas en el Programa de Recompra.

El 10 de marzo de 2025 finalizó dicho Programa tras alcanzar CaixaBank la inversión máxima prevista con la adquisición de 89.372.390 acciones propias, que representan el 1,25% del capital social. La escritura pública de reducción de capital social se ha inscrito en el Registro Mercantil de Valencia el 13 de mayo de 2025.

El programa finalizó el 10 de marzo de 2025, con los siguientes importes:



500 MM€
Importe recomprado



89.372.390
Acciones recompradas
que representan el 1,25%
del capital social

6º programa de recompra de acciones

El 30 de enero de 2025, tras recibir la autorización regulatoria pertinente, el Consejo de Administración acordó la aprobación de un sexto programa de recompra de acciones propias que completaba el plan de distribución contemplado en el Plan Estratégico 2022-2024 para alcanzar el objetivo de 12.000MM€.

El Programa tiene las siguientes características:

500 MM€
Inversión máxima

6 meses
Duración máxima

El **programa se inició el 16 de junio de 2025**, siendo los importes recomprados a 30 de junio de 2025:



78 MM€
Importe recomprado
26,5 MM€ a 25.07.2025¹



10.568.918
Acciones recompradas
197.953.118 a 25.07.2025¹

¹Según última información pública en OIR de 25 de julio de 2025.

| Evolución de la acción en el primer semestre de 2025

La **cotización de CaixaBank cerró a 30 de junio de 2025 en 7,354 euros por acción**, lo que supone una revalorización del +40,5% en el acumulado del año. La evolución en el primer semestre compara favorablemente tanto con la de los agregados generales (+20,7% en el caso del Ibex 35 y +8,3% el Eurostoxx 50), como con la del selectivo bancario de referencia europeo (+37,6% el Eurostoxx Banks). En el primer semestre de 2025, el volumen de negociación en número de títulos¹ se situó un -14,7% por debajo del registrado en el primer semestre de 2024 y, en euros¹, se situó un +25,3 % por encima.

En general, durante el primer semestre, **los mercados financieros han estado marcados por una elevada volatilidad**, condicionada por el regreso de Donald Trump a la presidencia de EE.UU. y el recrudescimiento de las tensiones comerciales, así como por la incertidumbre geopolítica. A pesar de este entorno complejo, los activos de riesgo han mostrado una recuperación significativa en el segundo trimestre, tras un arranque de año complicado.

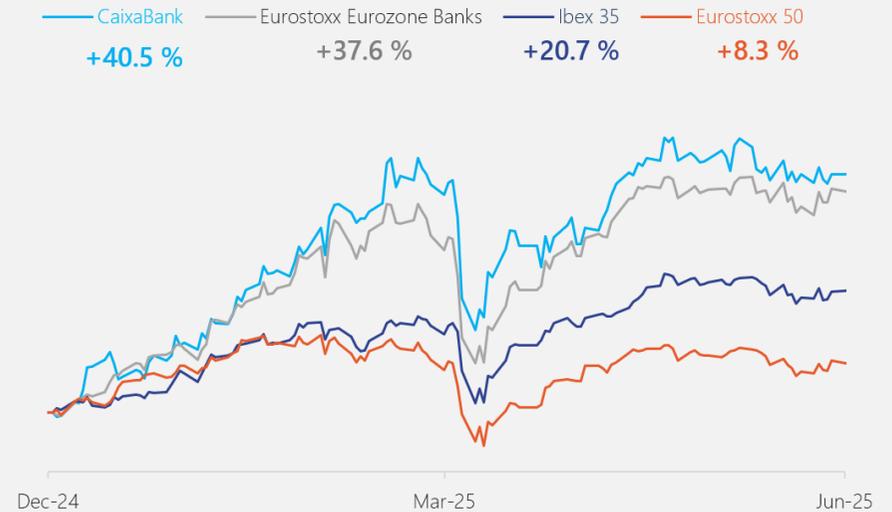
El comportamiento de los **mercados de renta variable** durante el primer semestre del año se dividió en dos fases diferenciadas. En el primer trimestre, los principales índices estadounidenses registraron caídas significativas debido a temores de estancamiento y a una posible mayor presión regulatoria sobre las grandes tecnológicas en mercados internacionales. El S&P 500 cayó un -4,6%, el Nasdaq un -8,3% y el Russell 2000 un -9,8%. En contraste, las bolsas europeas mostraron un desempeño positivo, destacando el IBEX 35 con un avance del +13,3% y el Eurostoxx 50 con un +7,4%, impulsadas por el optimismo en el sector bancario y los planes de inversión en Alemania.

Por otro lado, en el segundo trimestre, los mercados reaccionaron inicialmente con caídas ante el anuncio de una nueva estrategia arancelaria por parte de Trump. Sin embargo, estas pérdidas fueron parcialmente revertidas gracias al renovado interés por el sector tecnológico y a una menor volatilidad. Como resultado, la mayoría de los índices bursátiles cerraron el semestre en positivo. El Nasdaq destacó con una revalorización superior al 17%, marcando su mejor trimestre desde 2023.

En los **mercados de renta fija**, el comportamiento fue dispar entre regiones. En EE. UU., las rentabilidades bajaron inicialmente por temores de desaceleración, pero repuntaron en el segundo trimestre ante el deterioro fiscal y el impacto inicial de los aranceles sobre la inflación. No obstante, al final del semestre, las expectativas de política monetaria se relajaron y las rentabilidades volvieron a niveles similares a los de inicio del trimestre. En Europa, las rentabilidades subieron en el primer trimestre, especialmente en Alemania, por el anuncio de un ambicioso plan de inversiones, y se mantuvieron estables en el segundo trimestre. En Japón, la caída de la demanda en las emisiones a largo plazo obligó al Gobierno a una reducción de emisiones, aliviando temporalmente la presión sobre los mercados globales de deuda.

En **materias primas**, el petróleo se mantuvo volátil: arrancó el segundo trimestre con caídas, luego repuntó por el recrudescimiento de las tensiones bélicas entre Israel e Irán y finalmente volvió a los niveles previos ante la estabilización del conflicto, en un contexto de sobreoferta de crudo y enfriamiento de la demanda global. El precio del oro mantuvo su tendencia alcista y se ha mantenido como activo refugio en momentos de inestabilidad.

Evolución de las principales bolsas en el primer semestre de 2025 (cierre 2024 base 100 y variaciones)



Ratios bursátiles	Junio 2025	Diciembre 2024	Variación
Cotización (€/acción)	7,354	5,236	2,118
Capitalización bursátil (MME)	51.988	37.269	14.719
Valor teórico contable (€/acción)	5,29	5,17	0,12
Valor teórico contable tangible (€/acción)	4,52	4,41	0,11
Beneficio neto atrib. por acción (€/acción) (12 meses)	0,85	0,80	0,05
PER (Precio / Beneficios; veces)	8,67	6,57	2,10
P/VTC (valor cotización s/valor contable)	1,39	1,01	0,38

¹ Negociado en plataformas cotizadas, incluye: BME, BATS Chi-X, TURQUOISE y BATS Europe, entre otras; excluye operaciones *over-the-counter*. No incluye aplicaciones ni operaciones en bloque.

3.2 La Gestión y Administración de la Sociedad

/ Junta General de Accionistas 2025 (JGA2025)

La Junta General de Accionistas de CaixaBank es el máximo órgano de representación y participación de los accionistas en la Sociedad.

El pasado 11 de abril de 2025, en segunda convocatoria, tuvo lugar la JGA2025. Teniendo en cuenta la trascendencia de la celebración de la Junta General Ordinaria para un regular funcionamiento de CaixaBank, en aras del interés social y en protección de sus accionistas, clientes, empleados e inversores en general, y con la finalidad de garantizar el ejercicio de los derechos y la igualdad de trato de los accionistas, el Consejo de Administración acordó posibilitar la asistencia telemática en la JGA2025.

Acuerdos de la Junta General de Accionistas de 11 de abril de 2025

1.1	Aprobación de las cuentas anuales individuales y consolidadas del ejercicio 2024 y sus respectivos informes de gestión
1.2	Aprobación del Estado de información no financiera consolidado del ejercicio 2024
1.3	Aprobación de la gestión del Consejo de Administración durante 2024
2	Aprobación de la propuesta de aplicación del resultado del ejercicio 2024
3	Reelección del auditor de cuentas de CaixaBank y grupo consolidado para 2026
4.1	Reelección de la consejera doña Koro Usarraga Unsain
4.2	Reelección del consejero don Fernando Maria Costa Duarte Ulrich
4.3	Reelección de la consejera doña Teresa Santero Quintillá
4.4	Nombramiento como consejera de doña Rosa María García Piñeiro
4.5	Nombramiento como consejero de don Luis Álvarez Satorre
4.6	Nombramiento como consejero de don Bernardo Sánchez Incera
4.7	Nombramiento como consejero de don Pablo Arturo Forero Calderón
4.8	Nombramiento como consejero de don José María Méndez Álvarez-Cedron
5.1	Autorización para que la Sociedad pueda adquirir acciones propias al amparo de lo dispuesto en el art. 146 de la LSC, dejando sin efecto, en la parte no utilizada, la autorización hasta ahora vigente, aprobada por la JGA ordinaria de 2020
5.2	Reducción de capital por un importe máximo equivalente al 10% del capital social mediante la amortización de acciones propias
6.1	Fijación de la remuneración de los consejeros
6.2	Aprobación de la Política de Remuneración del Consejo de Administración
6.3	Entrega de acciones a favor de los consejeros ejecutivos como pago de los componentes variables de su retribución
6.4	Aprobación del nivel máximo de retribución variable para los empleados cuyas actividades profesionales inciden de manera significativa en el perfil de riesgo de la Sociedad
6.5	Votación consultiva del Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros correspondiente a 2024
7	Autorización y delegación de facultades para la interpretación, subsanación, complemento, ejecución, desarrollo, elevación a instrumento público e inscripción de los acuerdos

Datos JGA25 11 abril 2025. Para más información sobre los resultados de las votaciones véase [Quorum de asistencia y resultado de votaciones](#).

En la Junta General de Accionistas de abril de 2025 se aprobaron todos los puntos del orden del día



Quórum del
82,80%
sobre el capital social

94,07%
de aprobación promedio



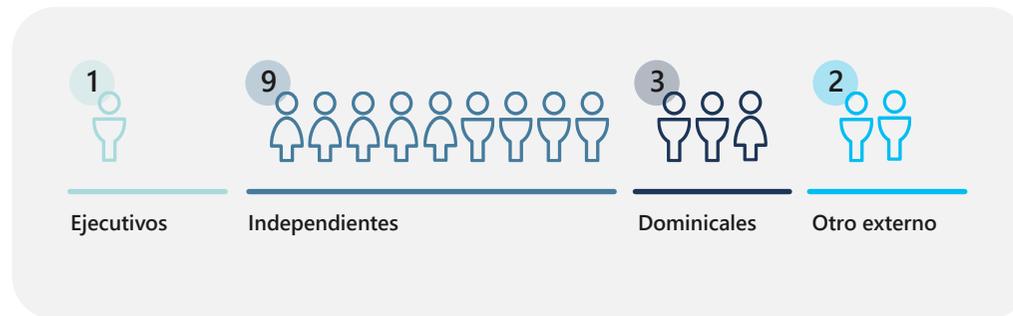
/ Consejo de Administración

En la JGA2025 se aprobó la reelección como miembros del Consejo de Administración de **Koro Usarraga** (consejera independiente), **Fernando María Ulrich** (consejero otro externo) y **Teresa Santero** (consejera dominical).

Adicionalmente, se aprobó el nombramiento de **Rosa María García** (consejera independiente), **Luis Álvarez** (consejero independiente), **Bernardo Sánchez** (consejero independiente), **Pablo Arturo Forero** (consejero otro externo) y **José María Méndez** (consejero dominical) para cubrir las vacantes de **José Ignacio Goirigolzarri** (Presidente ejecutivo), **Joaquín Ayuso** (consejero independiente), **Francisco Javier Campo** (consejero independiente), **Eva Castillo** (consejera independiente) y **José Serna** (consejero dominical). A 30 de junio de 2025 los nuevos consejeros ya habían recibido su idoneidad por parte del Banco Central Europeo y aceptado sus cargos.

Por otro lado, desde el 1 de enero de 2025, **Tomás Muniesa**, hasta entonces Vicepresidente del Consejo, asumió el cargo de Presidente no ejecutivo, en sustitución de José Ignacio Goirigolzarri. Asimismo, el 27 de marzo de 2025, el Consejo de Administración, tras recibir el informe favorable de la Comisión de Nombramientos y Sostenibilidad, nombró a **María Amparo Moraleda**, consejera independiente, como nueva Vicepresidenta del Consejo.

Consejo de Administración a 30.06.2025



60%

Consejeros independientes

40%

mujeres en el Consejo (Objetivo >40%)

7

reuniones del Consejo de Administración en el 1^{er} semestre de 2025

4 años

plazo de desempeño en el cargo



La Junta General de 22 de mayo de 2020, adoptó el acuerdo de fijar en **15 el número de miembros del Consejo de Administración**, cuyo nombramiento, reelección, ratificación o cese corresponderá a la Junta General.

La **composición del Consejo de Administración** es la siguiente:



Tomás Muniesa
Presidente Dominical



María Amparo Moraleda
Vicepresidenta Independiente



Gonzalo Gortázar
Consejero Delegado



Eduardo Javier Sanchiz
Consejero Independiente
Coordinador



Luis Álvarez
Consejero Independiente



Fernando Maria Ulrich
Consejero Otro Externo



María Verónica Fisas
Consejera Independiente



Pablo Arturo Forero
Consejero Otro Externo



Rosa María García
Consejera Independiente



Cristina Garmendia
Consejera Independiente



Peter Löscher
Consejero Independiente



José María Méndez
Consejero Dominical



Bernardo Sánchez
Consejero Independiente



Teresa Santero
Consejera Dominical



Koro Usarraga
Consejera Independiente

En el marco de su función de auto-organización, el Consejo cuenta con distintas comisiones especializadas por razón de la materia, con facultades de supervisión y asesoramiento, así como con una Comisión Ejecutiva. La **composición de las Comisiones** se mantiene como sigue:

Comisión ejecutiva

Miembro	Cargo	Categoría
Tomás Muniesa	Presidente	Dominical
Gonzalo Gortázar	Vocal	Ejecutivo
Eduardo Javier Sanchiz	Vocal	Independiente
Cristina Garmendia	Vocal	Independiente
María Amparo Moraleda	Vocal	Independiente
Koro Usarraga	Vocal	Independiente

Comisión de retribuciones

Miembro	Cargo	Categoría
Cristina Garmendia	Presidenta	Independiente
Luis Álvarez	Vocal	Independiente
Pablo Arturo Forero	Vocal	Otro externo
José María Méndez	Vocal	Dominical
Koro Usarraga	Vocal	Independiente

Comisión nombramientos y sostenibilidad

Miembro	Cargo	Categoría
María Amparo Moraleda	Presidenta	Independiente
Eduardo Javier Sanchiz	Vocal	Independiente
Fernando Maria Ulrich	Vocal	Otro externo
Rosa María García	Vocal	Independiente
Peter Löscher	Vocal	Independiente

Comisión de innovación, tecnología y transformación digital

Miembro	Cargo	Categoría
Tomás Muniesa	Presidente	Dominical
Gonzalo Gortázar	Vocal	Ejecutivo
Luis Álvarez	Vocal	Independiente
Cristina Garmendia	Vocal	Independiente
Peter Löscher	Vocal	Independiente
María Amparo Moraleda	Vocal	Independiente
Bernardo Sánchez	Vocal	Independiente

Comisión de riesgos

Miembro	Cargo	Categoría
Koro Usarraga	Presidenta	Independiente
Fernando Maria Ulrich	Vocal	Otro externo
María Verónica Fisas	Vocal	Independiente
Pablo Arturo Forero	Vocal	Otro externo
Rosa María García	Vocal	Independiente

Comisión de auditoría y control

Miembro	Cargo	Categoría
Eduardo Javier Sanchiz	Presidente	Independiente
Cristina Garmendia	Vocal	Independiente
José María Méndez	Vocal	Dominical
Bernardo Sánchez	Vocal	Independiente
Teresa Santero	Vocal	Dominical

/ Alta Dirección

En la figura del Consejero Delegado, del Comité de Dirección y los principales comités de la Sociedad **recae la gestión diaria, y la implementación y desarrollo de las decisiones adoptadas por los Órganos de Gobierno.**

La **composición del Comité de Dirección** es la siguiente (sin cambios respecto a diciembre de 2024):



Gonzalo Gortázar
Consejero Delegado



Iñaki Badiola
Director *Corporate & Investment Banking*



Luis Javier Blas
Director de Medios



Matthias Bulach
Director de Contabilidad
Control de Gestión y Capital



Óscar Calderón
Secretario General y del Consejo



Manuel Galarza
Director de Cumplimiento,
Control y *Public Affairs*



David López
Director de Personas



María Luisa Martínez
Directora de Comunicación y
Relaciones Institucionales



Jaume Masana
Director de Negocio



Jordi Mondéjar
Director de Riesgos



Jordi Nicolau
Director de *Payments and Consumer*



Javier Pano
Director Financiero



Marisa Retamosa
Directora de Auditoría Interna



Eugenio Solla
Director de Sostenibilidad



Javier Valle
Director de Seguros



Mariona Vicens
Directora de Transformación
Digital y *Advanced Analytics*



Gestión del riesgo 04

4.1 Modelo de gestión del riesgo

PÁG. 33

04 Gestión del Riesgo

4.1. Modelo de Gestión del Riesgo

CaixaBank tiene como objetivo mantener un perfil de riesgo medio bajo, con un confortable nivel de capital y holgadas métricas de liquidez, en consonancia con su modelo de negocio y el apetito al riesgo definido por el Consejo de Administración.



El Consejo de Administración, la Alta Dirección y el Grupo en su conjunto están firmemente comprometidos con la gestión del riesgo

El Grupo cuenta, como parte del marco de control interno y conforme a lo establecido en la **Política corporativa de gestión global del riesgo**, con un marco de gestión de riesgos que le permite tomar decisiones fundamentadas sobre la asunción de riesgos de forma coherente con el perfil de riesgo objetivo y el nivel de apetito aprobado por el Consejo de Administración. Este marco se compone de los siguientes elementos:

> ELEMENTOS CENTRALES DEL MARCO DE GESTIÓN DE RIESGOS



01. Gobierno y organización

Se desarrolla a través de políticas, normas y procedimientos internos que aseguran la adecuada tutela por parte de los órganos de gobierno y los comités, así como por la especialización del equipo humano.

02. Procesos estratégicos de riesgos para la identificación, medición, seguimiento, control y reporting de los riesgos:

- | **Identificación y evaluación de riesgos. Risk Assessment.** ejercicio semestral de autoevaluación del perfil de riesgo del Grupo. Su objetivo es identificar los riesgos materiales, evaluando la situación de riesgo inherente y su tendencia, así como su gestión y control, e identificar los riesgos emergentes y los principales eventos de riesgo que, por su impacto potencial en el medio plazo, conviene monitorizar de forma específica.
- | **Taxonomía y definición de riesgos. Catálogo Corporativo de Riesgos:** relación y descripción de los riesgos materiales identificados por el proceso de *Risk Assessment*, con revisión anual. Facilita el seguimiento y *reporting* interno y externo de los riesgos y aporta la consistencia en todo el Grupo.
- | **Seguimiento de riesgos. Marco de Apetito al Riesgo (RAF):** herramienta integral y prospectiva, con la que el Consejo de Administración determina la tipología y los umbrales de riesgo que está dispuesto a aceptar para la consecución de los objetivos estratégicos del Grupo con relación a todos los riesgos del Catálogo.

03. Cultura de riesgos

- | La cultura de riesgos se articula a través de la formación, la comunicación y la evaluación y retribución del desempeño de los empleados, entre otros.

Para más información [véase Nota 3 de los Estados Financieros intermedios consolidados adjuntos.](#)





Modelo de creación de valor

05

5.1 Modelo de segmentación

Banca Retail: particulares, premier y negocios

Banca Empresas

Banca Privada

Corporate & Institutional Banking

Propuestas de valor especializadas

5.2 Modelo de distribución

Red física

Canales digitales

Connecta

imagin

PÁG. 36

PÁG. 36

PÁG. 40

PÁG. 41

PÁG. 42

PÁG. 43

PÁG. 44

PÁG. 45

PÁG. 47

PÁG. 48

PÁG. 49

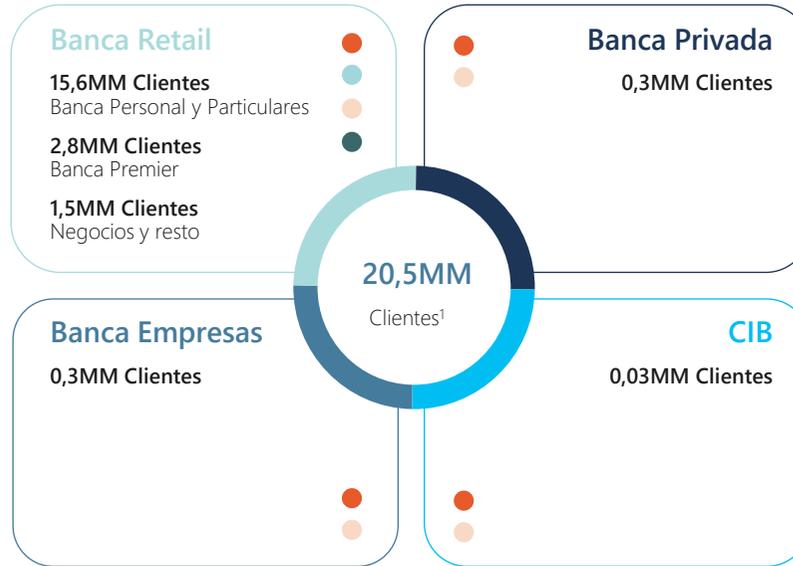
05

Modelo de creación de valor

Basado en nuestras fortalezas

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

Con gestión especializada



¹Clientes en España y Portugal
Canales de distribución a los que tienen acceso los clientes del segmento

Con canales de distribución adaptados a las preferencias

-  **Oficinas** ● 3.803 oficinas en España y 303 en Portugal
-  **CaixaBankNow** ● 12,4MM clientes con uso de canales digitales en España y 1MM en Portugal
-  **Connecta** ● 6,8MM clientes dentro del modelo de relación en España y 0,2MM en Portugal
-  **imagin** ● 3,8 MM clientes digitales que buscan **experiencia neobanco** (España)

Amplia gama de productos y servicios financieros y de seguros

Adaptados a las **necesidades de los clientes e integrando criterios sostenibles**

-  **Soluciones** para el día a día
-  **Medios de pago**
-  **Productos de ahorro e inversión**
-  **Financiación**
-  **Seguros** (Vida ahorro, Vida riesgo y No Vida)

05

Modelo de creación de valor

5.1 Modelo de segmentación

/ Banca Retail

En el marco del Plan Estratégico 2025-2027, este año, CaixaBank ha dado un paso adelante con la implementación de una **nueva segmentación y un modelo de distribución renovado**. Este enfoque se centra en el valor y potencial de los clientes con el objetivo de ofrecer una atención más personalizada y eficiente, adaptada al uso de canales y a las necesidades específicas de cada segmento.

Este nuevo modelo implica una **mayor especialización**, la creación de nuevas carteras y figuras como el **Gestor de Banca Personal**, que será referente para sus clientes, ofreciendo asesoramiento personalizado, disponibilidad y compromiso. Este modelo permitirá:

- | Incorporar a más de 1 millón de clientes gestionados por gestor especialista.
- | Impulsar el desarrollo profesional de los empleados (+1.000 gestores especialistas).



EUROMONEY
AWARDS
FOR EXCELLENCE
EUROPE
BEST BANK FOR CONSUMERS
2025

Mejor Banco para
Particulares en
Europa 2025

| Banca personal y particulares



Cientes particulares con una
posición de hasta 60.000 euros

Principales hitos del primer semestre de 2025

Captación y crecimiento comercial

CaixaBank ha reforzado su estrategia de captación, alcanzando los 18,7 millones de clientes¹, con notable crecimiento en el segmento digital. Este avance se ha apoyado en una oferta atractiva y diferenciada, destacando:

- | La cuenta digital y la cuenta CaixaBank (Día a Día).
- | La propuesta de valor de imagin ([↗ véase apartado "imagin"](#)).
- | La oferta para clientes con nómina, con una cuota del 36,2 % en domiciliación de nóminas.

Impulso del negocio de activo

Paralelamente, **se ha impulsado la producción de activo**, con un crecimiento del 41% interanual, destacando el aumento en **préstamos hipotecarios (+44%)** y en **préstamos al consumo (+21%)**.

En este sentido, CaixaBank continúa **reforzando el negocio hipotecario**, con un crecimiento del 46,2% respecto al año anterior, con foco en productos como la **hipoteca eficiente y la hipoteca para casas industrializadas**. Además, se ha lanzado **Hipoteca&go**, que permite informar al cliente en oficina sobre la preaprobación de su hipoteca, pendiente solo de documentación.

Movilidad y nuevos canales

Se ha fortalecido la propuesta de Movilidad, con un incremento del 45%, alcanzando los 20.000 vehículos. En este ámbito, destaca la creación del nuevo portal **FaciliteaCoches**, que ofrece una amplia gama de vehículos de ocasión, disponibles tanto en modalidad préstamo como en *renting*.

Propuesta para la jubilación

Se ha presentado **Generación +**, un programa integral de soluciones para la planificación y el acompañamiento en la etapa de jubilación. Como novedad, se incluye el servicio de tramitación de la ley de dependencia a través de Facilitea.

¹Total personas físicas y jurídicas

Negocio en Portugal

Captación y crecimiento comercial

- | **Nuevas campañas de domiciliación de nómina “always on”.** Destacan las campañas: “Domiciliar el salario en BPI son otros 500” y la campaña “Cambiar a BPI es un descanso”.
- | **Lanzamiento de un nuevo módulo de seguro de Salud,** una opción “low cost” con capitales asegurados más bajos y un precio más atractivo.
- | **Evolución y simplificación en el servicio de Consultoría,** permitiendo enviar, simultáneamente y en una misma autorización, la propuesta de inversión y los formularios de transmisión de órdenes de los productos

Impulso del negocio de activo

- | **Crédito Hipotecario Joven con garantía pública:** financiación del 100% del crédito para jóvenes hasta 35 años y revisión del *pricing* (haciendo la oferta más atractiva).
- | **Nueva campaña de contratación de crédito hipotecario.**
- | **Lanzamiento de un simulador de renegociación de crédito hipotecario,** que permite realizar solicitudes de renegociación de *spread* y modalidad.

Propuesta para la jubilación

- | **Lanzamiento de un nuevo Plan Personal de Retiro - PPR Destino (2060)** – nuevo producto BPI Destino 2060 PPR. Es un producto de ahorro que diversifica la inversión de acuerdo con un horizonte temporal.



Mejor Banco Privado
Doméstico en
Portugal 2025



Premio Cinco Estrellas
#1 Productos Prestigio
2025





| Banca Premier



Cientes particulares con una posición de **60.000 a 500.000 euros o nóminas superiores a 4.000 euros**

| Principales hitos del primer semestre de 2025

- | **"Talks "Maximiza tus ahorros"**. Con el objetivo de ayudar a muchos de los clientes a mantener el bienestar y calidad de vida durante el período de jubilación, se ha impulsado una acción para asesorarles a través de la gama de rentas vitalicias. Por este motivo se ha contado con los *talks* "Maximiza tus ahorros" dirigidos a clientes de 62 a 70 años.
- | **Simplificación del modelo de asesoramiento**, desarrollando una planificación más ágil y atractiva visualmente. Adicionalmente, se ha constituido un equipo de profesionales que actúa como enlace entre la gestora y las oficinas con el fin de ofrecer un servicio de asesoramiento más cercano, ágil y eficaz a los clientes.

| Negocio en Portugal

- | **Lanzamiento del servicio Ahorrar e Invertir**, una herramienta de ventas que permite ajustar los productos de inversión a los objetivos y necesidades de los clientes.
- | **Lanzamiento de los Fondos BPI Gama Renta Trimestral**, una nueva gama de fondos con distribución de rentas y de Productos y Depósitos Estructurados para ampliar la capilaridad en la diversificación y acomodar vencimientos.
- | **Welcome Premier** – formación para nuevos gestores Premier.
- | **Jornadas Premier** – sesiones de trabajo promovidas por el equipo de dinamización de ventas para mejorar las competencias técnicas y comerciales de los gestores.
- | **Charlas temáticas para colaboradores** – "Invertir con Confianza", en colaboración con BPI GA.

| Negocios



Cientes autónomos,
profesionales y comercios

Principales hitos del primer semestre de 2025

Impulso de nuevos productos y servicios

- | Lanzamiento de **nuevos servicios y funcionalidades para TPVs** como: Tarifa día a día, TPV&GO, Android Mini, etc. y **mantenimiento de la campaña de captación de nuevos clientes.**
- | **Lanzamiento de la nueva alarma** Presense™ Negocios y Negocios Premium por suscripción para negocios personas jurídicas y la nueva alarma Presence™ Farmacia.
- | **Buen nivel de actividad en la financiación a los clientes de negocios**, con el lanzamiento de nuevas líneas, que supone mantener un crecimiento del 30% respecto al mismo periodo del año anterior.
- | **Ampliación del programa Día a Día** a todos los clientes autónomos, unificando en un único programa a todas las personas físicas de la Entidad, con lo que podrán acceder a las mismas condiciones y ventajas que el resto de clientes particulares.

Apoyo y patrocinio de eventos sectoriales

- | Apoyo al segmento, **manteniendo el patrocinio y la presencia en los eventos sectoriales más relevantes** como: Madrid Fusión, Horeca Professional Expo (HIP) y Alimentaria -en el sector de restauración y alimentación- e Infarma y los Premios a la innovación social: Farmacéuticos y ODS -en el sector farmacéutico-.

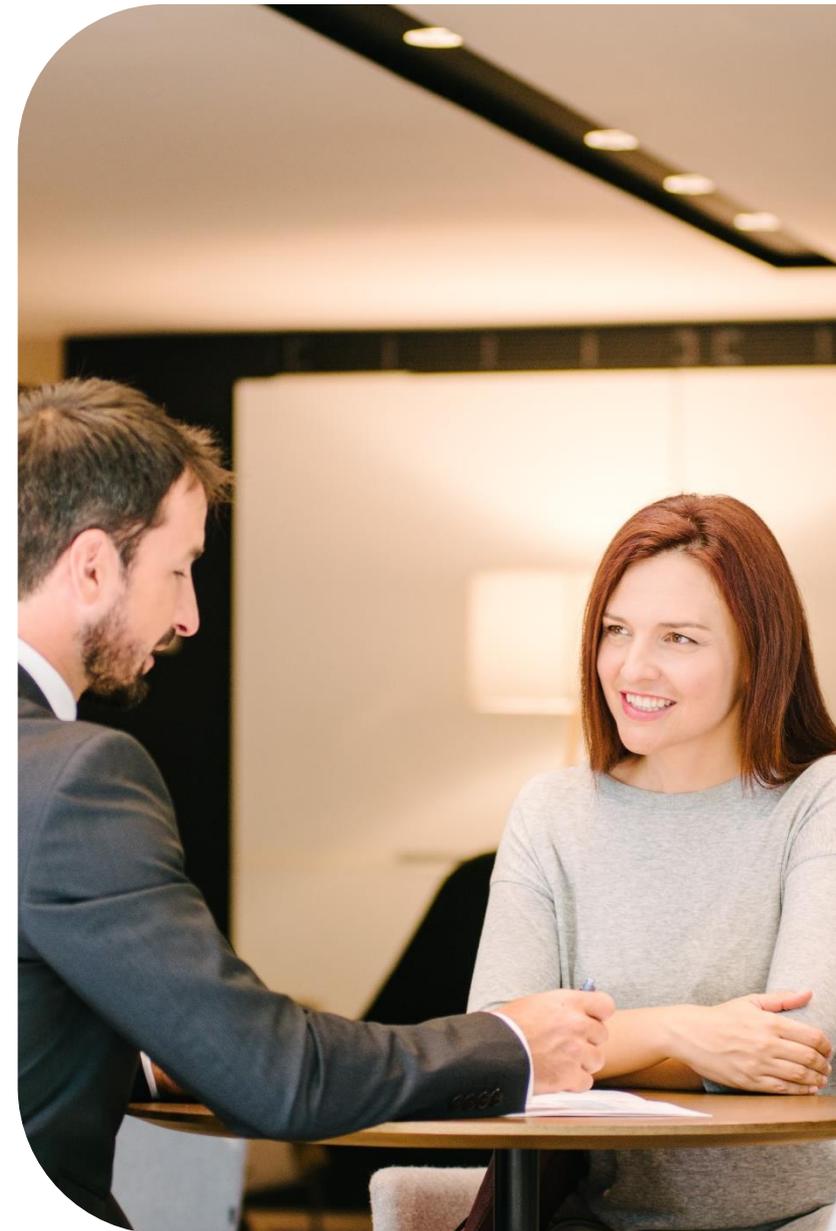
Negocio en Portugal – BPI Negocios

Lanzamiento de productos y captación

- | **Lanzamiento de la Campaña Plafond Welcome** con delegación de poderes y proceso ágil simplificado.
- | **Lanzamiento de la línea Segunda Oportunidad:** proceso simplificado para la reevaluación de operaciones.
- | **Lanzamiento de la Línea BPF Invest Export.** Línea para apoyar a las empresas exportadoras, con financiamiento específico.
- | **Campaña de Captación de terminales de pago automáticos (TPA) .**

Fomento de la Formación

- | **Foros Comerciales de Crédito:** jornadas formativas y participativas con presentación y discusión de operaciones de crédito.
- | **Formación específica para gestores:** “El Gestor de Negocios y la Experiencia del Cliente” centrada en los temas de adecuación de la oferta al segmento, gestión de prioridades y, en especial, énfasis en la experiencia y calidad del servicio al cliente.



/ Banca Empresas



Clientes empresas hasta
500 MM€ de facturación

Principales hitos del primer semestre de 2025

Acuerdos estratégicos

- | Acuerdo de colaboración con **CEOE** para poner a disposición de las empresas afiliadas una **línea de financiación de 45.000MM€** durante el período 2025-2026.

Encuentros estratégicos y participación institucional

- | Realizados 4 **Coffee & Break** con clientes a los que han asistido 465 clientes y 3 **Talks** con 896 asistentes. Adicionalmente, se han celebrado en 7 ciudades las **Jornadas Puerta al Exterior** a las que han asistido más de 201 empresas.
- | **Participación de Real Estate&Homes en 14 eventos** en 8 localidades a los que han asistido más de 15.000 profesionales del sector.
- | Celebración de la II **Convención de Real Estate & Homes** con la participación de 300 especialistas en el sector .
- | **Presencia activa** de CaixaBank Hotels & Tourism en los **principales eventos y foros turísticos** a nivel nacional y territorial, acompañando e impulsando el sector.
- | **9º Convocatoria del CaixaBank Premio Empresaria** para reconocer el talento empresarial femenino.

Potenciación de la innovación y soluciones ágiles

- | **Lanzamiento del producto Crédito Suministrador** para exportadores.
- | **Nuevo modelo operativo del HUB de empresas** que centraliza procesos clave, optimiza recursos y mejora la coordinación entre equipos, impulsando una gestión más eficiente, colaborativa y orientada a resultados.
- | **Impulso de la firma en remoto** como una solución ágil, segura y eficiente que permite a los clientes firmar desde cualquier lugar, en cualquier momento.



Impulso continuo a la colaboración con los programas de la Fundación "la Caixa", como parte de la **responsabilidad corporativa de las empresas**.

GAVI

Programa para la vacunación infantil
En 2025 se han realizado 2 eventos con la Fundación "la Caixa" para impulsar el proyecto.

Negocio en Portugal – BPI Banca Empresas

Apoyo a las empresas y financiación

- | **Refuerzo de la oferta para apoyar a las empresas.** Destaca la **nueva línea BPF Invest Export** que ofrece financiación para apoyar la internalización.
- | **Programa de eficiencia energética para pymes.** Busca apoyar a las empresas en la optimización de sus recursos energéticos, aumentando su competitividad y contribuyendo a un futuro sostenible.
- | **Alianza BPI/CBRE** para transición sostenible en el sector inmobiliario. Tiene como objetivo apoyar a los inversores inmobiliarios en el proceso de transición sostenible, con enfoque en la construcción y renovación de inmuebles comerciales.

Fomento del conocimiento, formación y diálogo

- | **Webinar de macroeconomía semestral.** Tiene como objetivo compartir perspectivas sobre el contexto económico actual. Y **Evento "Liderança feminina: a inspirar carreiras"** con testimonios de mujeres líderes.
- | **Encuentros BPI con Clientes.** Especialmente dirigido a pymes. Las sesiones promueven el diálogo y el intercambio de conocimiento. En el primer semestre se celebraron sesiones dedicadas a la ciberseguridad y al gobierno corporativo.
- | **Charlas verdes sobre financiación sostenible.** Ciclo de formaciones internas con el objetivo de establecer las bases de conocimiento para impulsar la financiación sostenible.
- | **BPI AI Innovation Garden** (experiencia sobre inteligencia artificial).
- | **'Fórum BPI: O futuro da Água':** Iniciativa que pretende afrontar los principales desafíos, prioridades y buenas prácticas asociadas al abastecimiento y consumo de agua sostenible. Entrega del Premio Nacional del Agua a un proyecto portugués.
- | **Apoyo a la innovación:** lanzamiento de nuevas ediciones de premios y estatutos que impulsan la economía, destacan: Estatuto Innovador de COTEC, Premio Nacional de Innovación y Premios Empreende XXI.



/ Banca Privada



Cientes particulares con una posición de **más de 500.000 euros o con potencialidad**

Principales hitos del primer semestre de 2025

Impulso del asesoramiento independiente

- En este primer semestre, se han superado los 50.000 MM€ de **activos bajo gestión en Asesoramiento independiente**.
- Se ha llevado a cabo, para el servicio de Asesoramiento Independiente y no Independiente la implantación de:
 - la plataforma GPS:** una innovadora plataforma, que se posiciona como una solución intermedia entre el asesoramiento tradicional y la gestión discrecional de carteras.
 - el servicio Advisory GPS:** servicio con el que se presta un asesoramiento ágil y dinámico a los clientes alineado con la visión del equipo de Estrategia de Inversión.

Previo a su implantación **se han realizado talleres de formación presenciales** en los que se han abordado las capacidades de la plataforma, tanto desde una visión agregada como de un particular de las inversiones en cartera, así como del servicio Advisory GPS.

Nuevas soluciones de inversión

- Lanzamiento de nuevas modalidades dentro de las Carteras Masters y la gama SUV** (Selección Única de Valores) con los productos:
 - Cartera Master Renta variable**, que invierte fundamentalmente en fondos de renta variable,
 - SUV ETF's**, que selecciona ETF de renta variable, logrando una exposición diversificada a los mercados de valores mundiales, incorporando adicionalmente ideas temáticas o tendencias de mercado.

Publicaciones de estudios

- Lanzamiento **del primer estudio elaborado por OpenWealth y finReg360** "Descubriendo al *family office* español", donde se ofrece una visión exhaustiva sobre la realidad, los retos y las oportunidades de los *family offices* en España.



Mejor Banca Privada en España 2025



Mejor servicio de Family Offices en España 2025

Negocio en Portugal – BPI Banca Privada

Diversificación de carteras e impulso del negocio

- Aumento en la diversificación de las carteras** (+350MM€) en un contexto de mercado muy desafiante y **consolidación del servicio Wealth** con más de 2.200 MM€.
- Lanzamiento de dos proyectos enfocados a reforzar la relación con los clientes** y en el crecimiento del negocio:
 - Obtención de la Certificación AENOR: homogeneización de los procesos de actuación comercial.
 - Implementación de Salesforce, solución informática para optimizar el día a día comercial y la gestión del equipo.
- Banca Privada de BPI ha sido galardonado con 5 reconocimientos en los Global Private Banking Awards 2024 de **Euromoney** entre los que destaca el premio a "Mejor Banca Privada de Portugal 2025 por tercer año consecutivo.



Mejor Banca Privada en Portugal 2025



Mejor Banca Privada para empoderamiento en la relación digital de los gestores 2025



Filantropía

Los clientes de CaixaBank tienen inquietudes e intereses que van más allá de los estrictamente financieros. Por eso CaixaBank es pionera en disponer de unidades especializadas que ofrecen a sus clientes de Banca Privada **una solución integral que da respuesta a sus necesidades en el ámbito de la filantropía.**

/ Corporate & Institutional Banking



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

CIB agrupa tres áreas de negocio, Banca Corporativa, Banca Internacional y Banca Instituciones, apoyadas por equipos de producto altamente especializados, como *Project Finance*, Tesorería y M&A, *Capital Markets*, *Sustainable Finance & ESG Advisory*, *Transactional Banking* y *Asset Finance & Structured Trade Finance*.

Principales hitos del primer semestre de 2025

| Liderazgo y dinamismo en el mercado ibérico e internacional

- | Líderes en calidad percibida y mejor banco en España en el segmento de gran empresa en mercado Ibérico (encuesta Greenwich 2024 entre empresas con facturación > 500MM€).
- | En este primer semestre se ha registrado un elevado nivel de actividad en financiación estructurada, junto con un fuerte dinamismo de la actividad inversora de las sucursales internacionales de CaixaBank.

| Impulso de la actividad sostenible

- | El negocio de Instituciones continúa potenciando el lado sostenible, con más de 1.500 MM€ financiados, y participando en la emisión de bonos sostenibles por importe próximo a los 4.000 MM€. La continuada apuesta de CIB por la financiación sostenible ha llevado a movilizar en este primer semestre más de 10.300 MM€ en financiación sostenible (↗ véase apartado "Finanzas sostenibles").



/ Propuestas de valor especializadas

CaixaBank cuenta con propuestas de valor especializadas, en los distintos segmentos de negocio, que se adaptan a las necesidades concretas de los clientes, con el objetivo de ofrecer la mejor experiencia.

Dirigido al segmento Particulares y Empresas

AgroBank

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

Dirigido al segmento Particulares

 **HolaBank**

HolaBank es el programa especializado de CaixaBank, **destinado a los clientes internacionales** que pasan largas temporadas o que desean instalarse en España. Se acompaña al cliente internacional, desde su llegada a España y durante toda su estancia, ofreciendo un servicio financiero integral que da respuesta a sus necesidades y facilita al máximo su día a día.

Dirigido al segmento Empresas

 **CaixaBank
Hotels & Tourism**

CaixaBank Hotels & Tourism, ofrece diferentes soluciones especializadas para el sector hotelero y turístico. Por ello, cuenta con una oferta de productos y servicios específicos adaptados a cada circunstancia, con profesionales especializados e implantación en todo el territorio.



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.

Dirigido al segmento Empresas

 **CaixaBank
Real Estate & Homes**

CaixaBank Real Estate & Homes es la marca de CaixaBank creada para impulsar la especialización de la Entidad en el sector promotor inmobiliario y consolidar el servicio que presta a las empresas de este sector, que es uno de los motores de la economía española. Bajo esta marca CaixaBank financia la construcción de promociones residenciales y acompaña al promotor en todo el proceso de construcción desde el inicio de la obra hasta la entrega de las viviendas a los compradores, a los que facilita la financiación de los inmuebles a través de la subrogación del préstamo promotor.

Dirigido al segmento Empresas

 **dayone**

DayOne es un 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, etc.*) inversores y agente del ecosistema, con actividad en España y con alto potencial de crecimiento.

05

Modelo de creación de valor

5.2 Modelo de distribución

CaixaBank cuenta con una plataforma de distribución de referencia omnicanal.

En los últimos años, CaixaBank ha transformado la plataforma de distribución para:



01

Ofrecer el mejor servicio y experiencia a cada perfil.



02

Intensificar el contacto y la accesibilidad.



03

Generar todas las oportunidades de valor posibles.



04

Seguir impulsando la eficiencia operativa además de la comercial.



05

Desarrollando canales digitales y remotos.



El crecimiento de los canales digitales, especialmente del canal móvil, es uno de los principales cambios en el sector financiero de los últimos años, aun así, la red física sigue absorbiendo transacciones de elevado valor.

Con el objetivo de estar cerca de sus clientes y ofrecer la mejor experiencia, CaixaBank dispone de una **plataforma omnicanal**, que cuenta con la red de oficinas más extensa de España y los mejores modelos de relación remota y digital:



CaixaBankNow

Cliente digital con plena autonomía u omnicanal

WEB + MÓVIL



Connecta

Cliente con preferencia por gestor remoto

GESTOR REMOTO



Cliente "móvil" y joven. Oferta simplificada incluyendo servicios no financieros / enfoque neobanco

EXPERIENCIA DE NEOBANCO



Oficinas

Cliente con preferencia por contacto físico

Atención en remoto

Atención presencial



/ Red física

| Red oficinas

Una vez culminado el proceso de consolidación de oficinas derivado de la fusión con Bankia, ha realizado en los últimos años un ajuste mínimo en la red de oficinas fundamentalmente en entorno urbano y asociado al desarrollo del modelo de oficina *Store*. Siempre bajo la premisa de no abandonar ningún municipio en todo el territorio nacional.

La red de sucursales físicas de CaixaBank sigue siendo la más extensa en España con 3.550 oficinas *retail*. CaixaBank ha manifestado su compromiso de mantener el servicio en todas las poblaciones donde actualmente está presente.

El modelo de oficinas de CaixaBank se puede dividir en dos grandes ámbitos, **urbano** y **rural**, adaptándose a las características y necesidades de cada entorno para garantizar una atención cercana, especializada y eficiente.

Modelo urbano

CaixaBank mantiene su apuesta por el modelo urbano de oficinas *Store*, contando con 921 oficinas a junio 2025.

Estas oficinas, de mayor tamaño que las convencionales, ofrecen una experiencia diferencial al cliente gracias a:

- | Un horario de atención ininterrumpido de mañana y tarde.
- | Equipos de gestores especializados.
- | Una oferta ampliada de servicios comerciales y tecnológicos.

Además, CaixaBank cuenta con centros insignia bajo el concepto **All in One**, que combinan diseño, tecnología y asesoramiento experto. Estos espacios, ofrecen zonas de *coworking* y actividades formativas, reforzando el vínculo con los clientes en un entorno innovador.

Modelo rural

CaixaBank cuenta con 1.395 oficinas rurales, situadas en poblaciones de menos de 10.000 habitantes y 450 Ventanillas¹ siendo la única entidad bancaria con presencia con modelo de oficina en 460 municipios. Esta red se complementa con 32 oficinas móviles, que recorren 1.396 poblaciones de 17 provincias ([↗ véase apartado Proximidad](#)).

RED ESPAÑA**3.550**

Retail

153Banca Empresas¹**86**

Banca Privada

13Institutional
Banking**1**

Corporate Banking

**3.803**Oficinas
3.825 en 2024**RED PORTUGAL****261**

Retail

29

Banca Empresas

13

Premier / Privada

**303**Oficinas
303 en 2024

¹ Incluye 142 centros empresas y 11 promotores.

| Red cajeros

La red de autoservicio de CaixaBank se consolida como la más extensa del país, con más de 11 mil cajeros en territorio nacional, que permiten realizar hasta 250 operaciones diferentes. Durante el primer semestre de 2025, en el **marco del proyecto Mejora de Atención al Cliente (MAC)** (↗ véase apartado "Finanzas sostenibles"), se han implementado diversas acciones orientadas a **optimizar el uso de los cajeros automáticos**. Las medidas adoptadas han tenido como finalidad la reducción de los tiempos requeridos para realizar operativas en los cajeros a través de mejoras técnicas y la simplificación de *customer journeys*, así como la mejora de la disponibilidad de la red a través de una monitorización y gestión activa.

A comienzos de año, CaixaBank **lanzó un nuevo servicio de pago de recibos e impuestos en efectivo** con devolución del cambio a través de Bizum, disponible en toda la red de cajeros automáticos. Esta solución, accesible para cualquier usuario sin necesidad de ser cliente de la Entidad, ofrece una alternativa moderna, segura y eficiente. Su diseño busca absorber parte de las operaciones presenciales, liberando tiempo para los gestores y mejorando la eficiencia operativa.

Desde su puesta en marcha, la acogida ha sido muy positiva: en los primeros seis meses se han realizado más de **210.500 pagos en efectivo**, con **158.065 devoluciones de cambio** gestionadas a través de Bizum.

El servicio está disponible **24 horas al día, los 7 días de la semana** en los cajeros de CaixaBank, manteniéndose también la opción de atención presencial para quienes prefieran realizar sus pagos en ventanilla.

Mejora de **8 puntos porcentuales** en la valoración acumulada del canal por parte de los clientes en el último año (54,1% acumulado al mes de Junio de 2025).



05

Modelo de creación de valor

/ Canales digitales

CaixaBankNow

CaixaBank agrupa a todos los **servicios digitales** del Grupo bajo un mismo concepto.



“Líder en canales digitales”



12,4 MM

Clientes Digitales España

1 MM

Clientes Digitales Portugal

Detalle clientes digitales en España



39%
Clientes 100% Digital

61%
Clientes Omnicanal



1%
Clientes Web

25%
Clientes Mobile + Web

74%
Clientes Mobile

Detalle clientes digitales en Portugal

915 mil

Usuarios habituales en Banco Digital

799 mil

Usuarios habituales en BPI app

Reconocimientos



Mejor Banco Digital en España 2025



Banco europeo innovador del año 2025



Mejor Entidad de Banca Privada Digital en Europa 2025

Connecta

Por sus características, es un modelo de relación especialmente indicado para aquellos clientes del Grupo con un perfil digital. De esta forma, cuentan con el servicio de un gestor especializado para atender sus necesidades financieras a través del canal de comunicación que prefieran

El cliente dispone de un gestor de referencia con el que puede comunicarse, con un compromiso de respuesta en 24 horas. Dentro de la atención a sus necesidades financieras, el cliente puede recibir un asesoramiento especializado sobre distintas tipologías de productos y servicios y, si lo desea, realizar su contratación de forma digital.

6,8MM

Clientes dentro del modelo de relación Connecta

+2.400

Empleados en Connecta



Los modelos de relación digital en remoto son un complemento que conduce a una **mejor experiencia de cliente y mayor eficiencia.**

Ciente con perfil digital, con escaso uso de oficina y escasa disponibilidad de tiempo.

Principales hitos del primer semestre 2025

- Implementación del Modelo BPA (Gestión Compartida de Clientes).** Se ha establecido un modelo operativo que permite la gestión conjunta de clientes de CaixaBank e Imagin, con el objetivo de optimizar la eficiencia y ampliar la cobertura comercial.
- Impulso al Modelo imagin.** Se han definido líneas de actuación para equiparar las capacidades de las propuestas de valor de CaixaBank e Imagin, con la consolidación del modelo de gestor personal en imagin o el desarrollo de herramientas de gestión específica para imagin.
- Integración de Inteligencia Artificial – Proyecto AgentForce (Salesforce).** Se ha iniciado el despliegue de soluciones de inteligencia artificial aplicadas a la gestión comercial.
- Despliegue del Servicio de CoBrowsing.** Se ha implantado una herramienta que permite compartir en tiempo real la pantalla de la App NOW entre cliente y gestor.
- Desarrollo de los Modelos Holabank y Agrobank.** Se ha creado un modelo de atención remota con gestores especializados para los segmentos Holabank y Agrobank.



/ imagin



imagin es el **neobanco líder entre los jóvenes en España**, impulsado por CaixaBank y con una vocación clara de impacto positivo en la sociedad.

Proyectos de impacto medioambiental y de transformación social

A través del programa imaginPlanet, imagin desarrolla **iniciativas de impacto positivo en materia de sostenibilidad y transformación social**, donde la participación de la comunidad es clave para el éxito de las acciones.

Proyectos 1º semestre de 2025

Proyecto Fluye:

Iniciativa de restauración ambiental centrada en la **recuperación de ríos y sus entornos**. Su objetivo es la limpieza, conservación y regeneración de 10 cauces fluviales distribuidos por distintas regiones del país.

Se ha activado una **acción de captación de nóminas geolocalizada**, que vincula la operativa digital de los usuarios con el apoyo directo a la iniciativa de retirada de residuos de los ríos, reforzando el compromiso con el entorno natural a través de productos financieros con impacto positivo.

imaginPlanet Challenge: La V edición de imaginPlanet Challenge, programa de emprendimiento en sostenibilidad, cierra con más de 4.200 participantes. Myko, el proyecto ganador propone un sistema constructivo modular basado en paneles de micelio y residuos orgánicos, buscando una construcción rápida, en seco y circular.

imaginAcademy: Refuerzo del programa de educación, inclusión y salud financiera ampliando la producción de contenido difundido tanto en la app como en redes sociales, a través de píldoras visuales y de nuevos formatos de contenido como el *podcast*. Además, se ha profundizado en temáticas clave como la inversión, el ahorro y la planificación.



150.000 kg

De residuos retirados de 3 ríos intervenidos con la participación de +150 voluntarios



+4.200

Participantes en la V edición de imaginPlanet Challenge (37% + vs edición pasada)



1,68MM

Clientes con tarjeta viajera de débito. Sin comisiones en pagos en divisa ni retirada de efectivo en cajeros fuera de España



imagin, la banca **100% digital con 3,8MM de clientes**

48,8%

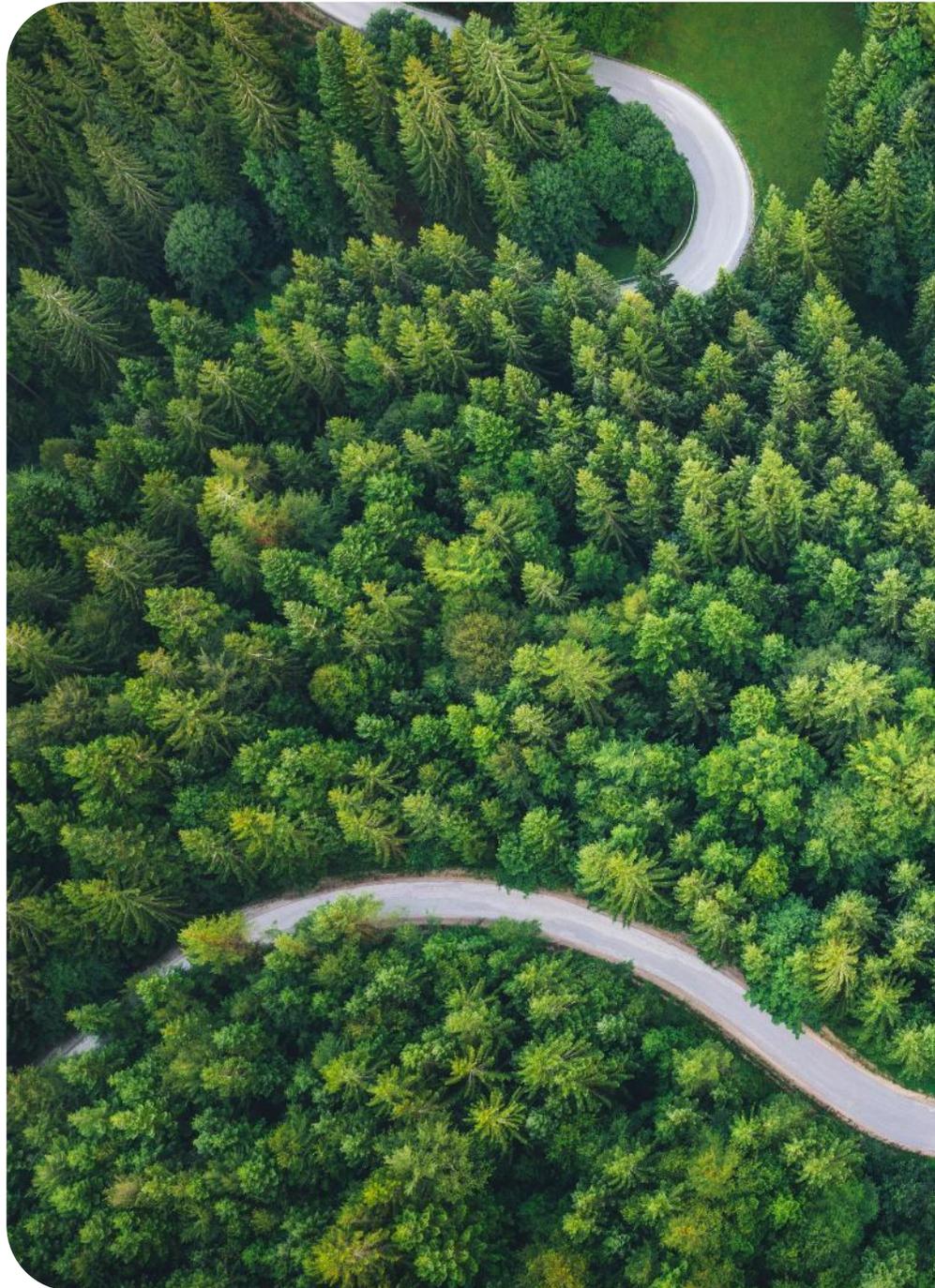
De los usuarios de imagin acceden a la *app* más de 3 veces por semana

+77 MM

De accesos mensuales a la aplicación

10,8 MM

De operaciones mensuales de Bizum a través de imagin



Información de sostenibilidad

06

6.1 Gobierno y estrategia de sostenibilidad

Gobierno de la sostenibilidad

Estrategia de la sostenibilidad

PÁG. 51

PÁG. 51

PÁG. 56

6.2 Medioambiente

Cambio climático

Bonos verdes

PÁG. 59

PÁG. 59

PÁG. 72

6.3 Social

Personal propio

Comunidades afectadas

Clientes y consumidores finales

PÁG. 73

PÁG. 73

PÁG. 90

PÁG. 93

6.4 Gobernanza

Conducta empresarial

Gestión de relaciones con proveedores

PÁG. 126

PÁG. 126

PÁG. 132

6.5 Finanzas sostenibles

Negocio sostenible

Inversión responsable

Índices y *ratings*

PÁG. 136

PÁG. 136

PÁG. 146

PÁG. 151

6.1 Gobierno y estrategia de sostenibilidad

/ Gobierno de la sostenibilidad

En los últimos años, la integración en la actividad del Grupo de los objetivos estratégicos en sostenibilidad ha conllevado la aprobación y revisión de las políticas, procedimientos y roles para asegurar que estos ejes se considerarán en la toma de decisiones. En este sentido, el Grupo ha estado trabajando en:

- | Definición y actualización de las políticas ASG.
- | Fijación de criterios, roles y responsabilidades.
- | Integración en los sistemas y circuitos del Grupo.
- | Medición de resultados y rendición de cuentas.

A este respecto, las funciones y responsabilidades en materia de sostenibilidad han sido fijadas en los textos corporativos de la Entidad (Estatutos Sociales y Reglamento del Consejo de Administración principalmente) y en las políticas internas sobre sostenibilidad ([véase apartado "Marco de Políticas, principios y declaraciones en el ámbito de la sostenibilidad"](#)).

En sus líneas generales, el **Consejo de Administración** es el responsable de aprobar, supervisar y valorar periódicamente la definición, el desarrollo y la implantación de la estrategia de sostenibilidad.

A su vez, en **la traslación a la organización interna de gestión de CaixaBank de los criterios y principios de actuación en materia de sostenibilidad**, juegan un papel esencial tanto el **Comité de Dirección**, cauce de comunicación (a través especialmente del **Consejero Delegado**) entre el Consejo y la Alta Dirección, como los distintos **Comités Internos especializados** que se han constituido y que deberán actuar bajo los principios de eficiencia, coordinación y especialización, como el Comité de Sostenibilidad u otros *Steering Committees* cuyo objetivo es impulsar las distintas líneas de trabajo como por ejemplo el Proyecto Net Zero Banking Alliance (NZBA).

Este sistema de gobernanza permite cumplir con el propósito de CaixaBank de implantar un modelo de gobierno de gestión de los riesgos de sostenibilidad coherente, eficiente y adaptable que supervise la consecución de los objetivos del Grupo CaixaBank, en línea con las expectativas del BCE y las mejores prácticas del mercado.



El Consejo de Administración es el máximo órgano de gobierno encargado de aprobar la estrategia y los principios de actuación en materia de sostenibilidad, así como de supervisar su implementación.



06 Información de sostenibilidad

| Estructura del gobierno de la sostenibilidad

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN



El **compromiso del Grupo CaixaBank** en materia de sostenibilidad está respaldado por una sólida estructura de gobernanza con supervisión del Consejo de Administración



Durante el primer semestre de 2025, los **Órganos de Gobierno y de Gestión han desempeñado un papel clave en la consolidación del enfoque estratégico de sostenibilidad** del Grupo. En un contexto marcado por crecientes exigencias regulatorias, expectativas sociales y desafíos ambientales, el compromiso institucional con la sostenibilidad se ha traducido en una gobernanza más robusta, transversal y alineada con los principios ASG.

A continuación, se detallan las principales actuaciones llevadas a cabo por el Consejo de Administración, sus comisiones y comités especializados en materia de sostenibilidad, incluyendo la supervisión de políticas, la integración de criterios sostenibles en la toma de decisiones, el seguimiento de indicadores clave y la promoción de una cultura organizacional orientada al desarrollo sostenible. Asimismo, se destacan los avances en la implementación de marcos normativos y la respuesta a los compromisos asumidos con los grupos de interés.

Principales temas tratados por el Consejo y sus comisiones

- | Aprobación del Código ético.
- | Aprobación de la Política corporativa de gestión de riesgos de sostenibilidad ASG.
- | Formulación del Estado de Información No Financiera 2024, que forma parte del Informe de Gestión.
- | Seguimiento del Plan Estratégico de IT.
- | Aprobación Declaración sobre Principales Incidencias Adversas (PIAS).
- | Retos Corporativos Anuales y Plurianuales del esquema de Retribución Variable 2025.
- | Seguimiento de la Alianza NZBA.
- | Seguimiento de las principales métricas ASG – Cuadro de Mandos de Sostenibilidad.
- | Seguimiento de la evolución de las métricas de primer nivel del Plan Estratégico (2025-2027).
- | Aprobación de los Principios generales de la Política corporativa de privacidad y protección de datos

Principales temas tratados por los Órganos de Gestión

- | Aprobación de las Guías de KPIs del Plan de Sostenibilidad 2025-2027.
- | Propuesta de actualización de la Política corporativa de gestión de riesgos de sostenibilidad ASG.
- | Revisión del Estado de Información No Financiera 2024, que forma parte del Informe de Gestión.
- | Plan de Gestión Ambiental 2025-2027.
- | Seguimiento objetivos interanuales de descarbonización.
- | Revisión de la Declaración sobre Principales Incidencias Adversas (PIAS).
- | Plan de Implicación de emisores.
- | Seguimiento accesibilidad – Svisual y lectura fácil.
- | Actualización del *Framework* de emisión de bonos ODS y del marco de gobierno.
- | Seguimiento de la evolución de las métricas de primer nivel del Plan Estratégico (2025-2027).
- | Revisión Memoria de Compliance.
- | Plan de Seguridad, Salud y Bienestar.

Comité de Sostenibilidad

Es el órgano de gestión responsable de aprobar y supervisar la estrategia y las prácticas de sostenibilidad de CaixaBank, así como proponer y elevar para su aprobación por los Órganos de Gobierno correspondientes las políticas generales para la gestión de la sostenibilidad. Su misión es contribuir a que CaixaBank sea reconocido como referente en sostenibilidad. El Comité de Sostenibilidad se reúne con periodicidad mensual.

Actividad del Comité de Sostenibilidad en el 1^{er} semestre de 2025



6

Comités celebrados
6 ordinarios

66

Temas presentados
de los cuales 21 son ejecutivos

| Integración del rendimiento relacionado con sostenibilidad en los sistemas de incentivos

CaixaBank establece la Política de Remuneración de sus Consejeros en base a sus principios generales de remuneración apostando por un posicionamiento en mercado que permite atraer y fidelizar el talento necesario para impulsar comportamientos que aseguran la generación y sostenibilidad de valor a largo plazo.

La remuneración de los **consejeros no ejecutivos** consiste únicamente en **componentes fijos**. En el caso de los **consejeros ejecutivos** la remuneración consiste en un **componente fijo y uno variable**.

En este sentido, en línea con el modelo de gestión responsable del Grupo CaixaBank, **un 30% de la retribución variable anual concedida a los consejeros ejecutivos se vincula a factores ASG**, como la Calidad, los retos de Conducta y Cumplimiento, la Movilización de Finanzas Sostenibles, el número de clientes bajo el perímetro de NZBA con los que se haya realizado labores de *engagement*, el reconocimiento de los principales *ratings* de sostenibilidad y el porcentaje de mujeres en posiciones directivas. Asimismo, **en el ajuste con métricas plurianuales de dicha retribución variable, un 25% está vinculado al reto de Movilización de Finanzas sostenibles a largo plazo y al porcentaje de mujeres en posiciones directivas**.

Estos factores también se incluyen en la determinación y ajuste de la retribución variable de los miembros del **Comité de Dirección y del resto del Colectivo Identificado**.

Remuneración variable:

Desglose basado en si se determina por factores anuales o plurianuales



La remuneración variable de todos los empleados está vinculada a los indicadores ASG²

¹ Incluye un ajuste (penalización) de hasta el 5% para los *gaps* no resueltos de cumplimiento de riesgo alto/medio.

² véase apartado Compensación adecuada y meritocrática



Los esquemas de remuneración de CaixaBank están alineados con la sostenibilidad



| Marco de Políticas, principios y declaraciones en el ámbito de la sostenibilidad

En los últimos años el Grupo ha establecido un **conjunto de políticas, principios y declaraciones que reflejan su compromiso con la sostenibilidad** y establecen las directrices para la toma de decisiones y la gestión de los impactos y riesgos en el día a día del Grupo.

Este marco, debe favorecer la integración de estas consideraciones en la actividad del Grupo, así como servir **de base del marco de gobernanza** para coordinar la implantación y el seguimiento de los compromisos, favoreciendo a la consecución de los objetivos estratégicos definidos por el Grupo. Estas políticas se alinean con un marco global de actuación, en concreto con lo establecido en el Código Ético de CaixaBank. Además, se complementan y desarrollan junto con otras políticas y principios de otros ámbitos.

A continuación, se detallan las principales políticas, principios y declaraciones en materia de sostenibilidad:



El compromiso de CaixaBank en materia de sostenibilidad se encuentra sustentado en un robusto marco de Políticas, principios y declaraciones.

TRANSVERSALES

- | Política corporativa de gestión de los riesgos de sostenibilidad/ASG¹ [Marzo 2025]
- | Principios de actuación en materia de sostenibilidad [Julio 2025]
- | Principios de derechos humanos [Julio 2025]
- | Política corporativa de gobierno de la información y calidad del dato (GICD)² [Enero 2025]
- | Política corporativa para la gestión y control de la fiabilidad de la información² [Noviembre 2022]

AMBIENTAL

Cambio climático

- | Declaración sobre cambio climático [Julio 2025]
- | Declaración sobre naturaleza [Julio 2025]

SOCIAL

Personal propio

- | Plan de Igualdad [Febrero 2023]
- | Principios de actuación de Formación y Desarrollo de Personas [Diciembre 2024]²
- | Política de Remuneraciones [Junio 2024]²
- | Principios de actuación de selección [Junio 2024]²
- | Principios de actuación sobre el fomento de la escucha activa y la comunicación interna con la plantilla y sus representantes² [Diciembre 2024]

Clientes

- | Política corporativa de comunicación comercial de CaixaBank² [Julio 2023]
- | Política corporativa de gobierno de producto² [Noviembre 2024]
- | Reglamento para la defensa del cliente [Noviembre 2024]
- | Política corporativa de privacidad¹ [Diciembre 2024]
- | Política corporativa de seguridad de la información¹ [Diciembre 2024]

GOBERNANZA

Conducta empresarial

- | Código ético [Enero 2025]
- | Política corporativa de compras¹ [Marzo 2023]
- | Política corporativa de sistema interno de información (SII) [Junio 2023]
- | Código de Conducta de Proveedores [Noviembre 2023]
- | Política corporativa de compliance penal¹ [Noviembre 2024]
- | Política corporativa de gestión del riesgo fiscal de y actuación tributaria de CaixaBank [Abril 2025]
- | Política corporativa de cumplimiento normativo¹ [Diciembre 2024]
- | Política corporativa de anticorrupción¹ [Diciembre 2024]
- | Política corporativa de conflictos de interés¹ [Mayo 2024]
- | Política corporativa de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo (PBC/ FT) y de gestión de las sanciones y contramedidas financieras internacionales¹ [Enero 2025]
- | Reglamento Interno de Conducta Corporativo en el Ámbito del Mercado de Valores (RIC) [Mayo 2023]

¹ Son públicos unos Principios de esta Política
² Políticas no públicas

/ Estrategia de sostenibilidad

Ser un referente en banca sostenible y responsable es y ha sido siempre una prioridad clave de la estrategia del Grupo CaixaBank, y así se ha recogido en los últimos Planes Estratégicos.



La estrategia de sostenibilidad del Grupo CaixaBank se plasma en el **Plan de Sostenibilidad 2025-2027**, que se integra en la tercera línea del Plan Estratégico del Grupo.

| Plan de Sostenibilidad 2025-2027

El **Plan de Sostenibilidad 2025-2027**, aprobado por el Consejo de Administración en el mes de octubre de 2024, se integra en el Plan Estratégico del Grupo, siendo uno de sus tres pilares estratégicos. Este Plan pretende acompañar a los clientes y crear valor a través del crecimiento del negocio y el bienestar:

01

Preserva los avances del plan de sostenibilidad 22-24

- | Mejores prácticas en gobernanza
- | Visión transversal, de Grupo, integrando a las sociedades filiales
- | KPI claros y objetivos para medir el progreso del plan

02

Integra nuevas perspectivas y prioridades

- | Foco en nuevas oportunidades de negocio fundamentadas en sostenibilidad
- | Refuerza lo social, poniendo foco en los desafíos relevantes en los que más podemos influir

El Plan de Sostenibilidad **se vertebra en torno a dos ambiciones** y cinco líneas de trabajo, contando todas ellas con unos hitos temporales y de consecución.

La sostenibilidad es uno de los pilares estratégicos del Plan Estratégico 2025 – 2027

01 Acelerar el crecimiento aprovechando nuestras fortalezas

02 Acelerar la transformación e inversión en el negocio

03 Posicionamiento diferencial en sostenibilidad

- | Avanzar hacia una **economía más sostenible**
- | Aprovar el desarrollo **social y económico**

↗ Véase Plan Estratégico en el apartado “Entorno y estrategia corporativa”



Detalle del Plan de Sostenibilidad 2025-2027

Invirtiendo en soluciones para la transición, actuales y de futuro



- | Energías renovables
- | Movilidad limpia
- | Edificación eficiente
- | Descarbonización industrial
- | Intermediación sostenible

Impulsando la descarbonización del tejido social y empresarial



- | Cartera de crédito *net-zero* en 2050 (empresas y familias)
- | Acompañamiento a empresas (clientes y emisores)



Reforzando la inclusión social y financiera

- | Productos y servicios para colectivos vulnerables
- | Finanzas accesibles y servicio en zonas rurales
- | Cultura y salud financiera



Favoreciendo la empleabilidad y el emprendimiento

- | Formación para el empleo
- | Apoyo a emprendedores y autónomos



Dando respuestas a la longevidad creciente

- | Planificación del ahorro a lo largo de la vida
- | Bienestar financiero y personal de las personas mayores

> INICIATIVAS COMPLEMENTARIAS

Instrumentos de apoyo

Anticipación tendencias

Gobernanza sostenibilidad sólida

Objetivos del Plan de Sostenibilidad 2025-2027

AMBICIÓN	PRIORIDAD	PROGRESO HASTA JUNIO 2025	OBJETIVO
01 Avanzar hacia una economía más sostenible	 Invirtiendo en soluciones para la transición	20.989MM€ 21%	>100.000 MM€ movizados en finanzas sostenibles (Acumulado 2025-27).
	 Impulsando la descarbonización del tejido social y empresarial	16,2% de ingresos financieros generados por financiación sostenible	17% de ingresos financieros generados por financiación sostenible ¹ .
02 Apoyar el desarrollo económico y social de todas las personas	 Reforzando la inclusión social y financiera	50,3% de las empresas con exposición crediticia de sectores bajo NZBA se ha realizado <i>engagement</i>	Realizar <i>engagement</i> con el 90% de las empresas con exposición crediticia de sectores bajo el perímetro NZBA (cada año).
	 Favoreciendo la empleabilidad y el emprendimiento	1.658.759 Personas con alguna solución inclusiva	Personas con alguna solución inclusiva promovida por CaixaBank [Indicador de seguimiento continuo, sin objetivo].
	 Dando respuestas a la longevidad	28.849 personas 19%	>150.000 puestos de trabajo creados con el soporte de CaixaBank.
		31% Clientes de entre 50 y 67 años con productos a largo plazo y previsión	33% de clientes de entre 50 y 67 años con productos a largo plazo y previsión.
	#1 Posición según resultados acumulados en los últimos 12 meses NPS – Estudio <i>Benchmark</i> BMKS de Stiga	#1 Reconocimiento como el mejor banco para los clientes Sénior (2027).	

Nuestra ambición ser referentes en sostenibilidad

Por encima de la media en 5 ratings

≥3 Estar por encima de la media de los *peers* incluidos en el Eurostoxx Banks en al menos 3 de 5 ratings seleccionados (MSCI, S&P, Sustainalytics, Fitch e ISS).

¹Sobre la base de información de cierre de 2024 y dada la mejor calidad del dato disponible, se ha reestimado el objetivo a diciembre de 2027 fijándolo en un 17%.

06 Información de sostenibilidad

6.2 Medioambiente

/ Cambio Climático

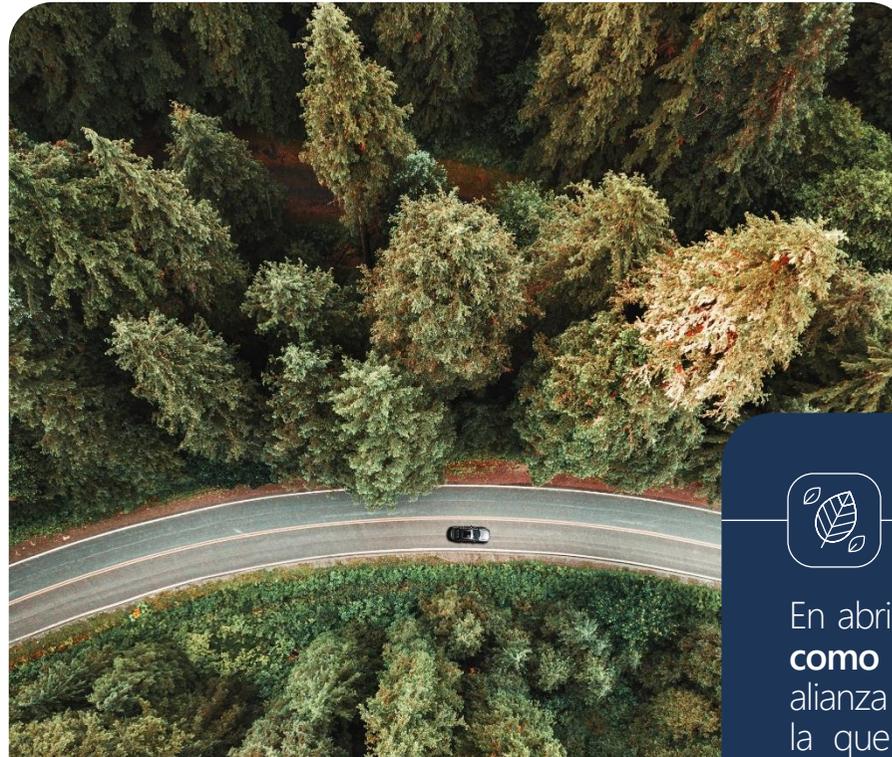
CaixaBank considera prioritario contribuir activamente a la transición hacia una economía neutra en carbono, sostenible e inclusiva. En un contexto global que exige una acción urgente y coordinada, el Grupo reconoce el **papel clave del sector financiero en la descarbonización del tejido social y empresarial**, así como en la **movilización de recursos hacia actividades más sostenibles**, contribuyendo así al avance hacia una economía baja en carbono, resiliente y alineada con los objetivos climáticos del Acuerdo de París y los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas.

Como miembro fundador de la Net-Zero Banking Alliance (NZBA), CaixaBank se ha comprometido a alinear su financiación y estrategia de negocio con el Acuerdo de París. Para ello, CaixaBank se ha comprometido públicamente a alcanzar las emisiones netas cero en 2050 y a publicar objetivos intermedios de descarbonización a 2030. En este sentido, la descarbonización de la cartera es uno de los ejes principales de la estrategia de sostenibilidad del Grupo, junto con la financiación e inversión sostenible.

En este mismo sentido, una buena comprensión de los riesgos relacionados con el clima es esencial para el Grupo, ya que estos riesgos pueden impactar en la economía global, y en particular en las operaciones de CaixaBank. Es por ello, que CaixaBank cuenta con procesos para identificar, evaluar y gestionar los riesgos y oportunidades derivados del cambio climático con impacto en su actividad.

| Estrategia climática

El Grupo CaixaBank cuenta con una estrategia climática, que debe contribuir a materializar la ambición del Plan de Sostenibilidad 2025-2027 de avanzar hacia una economía más sostenible [véase apartado Estrategia de Sostenibilidad](#). La ejecución de esta estrategia descansa principalmente en dos líneas de actuación:



Invertir en soluciones para la transición, actuales y de futuro

| Con la Movilización de Finanzas Sostenibles [↗ véase apartado Finanzas Sostenibles](#)



Impulsar la descarbonización del tejido social y empresarial

| Cartera de crédito net-zero en 2050
| Acompañamiento a empresas (clientes y emisores)

Alineamiento de la cartera de crédito e inversiones con el Acuerdo de París

Para cumplir el objetivo de la neutralidad en emisiones de carbono para 2050, CaixaBank se ha centrado en la descarbonización de la cartera de crédito y de inversión del Grupo poniendo el foco en los sectores más intensivos en carbono¹, a través de su compromiso con la NZBA y NZAOA.

La firma del NZBA y NZAOA implica la alineación de la cartera de crédito e inversión con los objetivos del Acuerdo de París para contribuir a limitar el aumento de la temperatura a 1,5°C con respecto a niveles preindustriales.



En abril de 2021, **CaixaBank suscribió, como miembro fundador, la NZBA**, alianza promovida por UNEP FI por la que la Entidad se compromete a alinear su financiación y estrategia de negocio con el Acuerdo de París. Para ello, CaixaBank se ha comprometido públicamente a alcanzar las emisiones netas cero en 20250 y a publicar objetivos intermedios de descarbonización a 2030. A su vez, en 2022 **VidaCaixa, fue la primera entidad aseguradora y gestora de fondos de pensiones de España en adherirse a la NZAOA.**

¹Dada la naturaleza del negocio de CaixaBank no se identifican activos o actividades comerciales incompatibles con una transición a una economía climáticamente neutra.

Actualmente NZBA es el estándar de referencia para el establecimiento de objetivos de descarbonización en el sector bancario, comprometiéndose a las entidades a fijar objetivos basados en la ciencia. No obstante, siendo conscientes de que SBTi (*Science Based Targets Initiative*) es el estándar de referencia para los sectores no financieros, hay iniciativas en curso para evaluar cómo compatibilizar ambos estándares sin duplicar objetivos y esfuerzos. Dentro del grupo de trabajo de la NZBA, dirigido por UNEP FI y del que CaixaBank forma parte, se está trabajando para resolver estas cuestiones y determinar los próximos pasos.

Como se ha mencionado, el compromiso "Emisiones cero en 2050" incluye también las emisiones de los clientes que reciben financiación del Banco (cartera crediticia). Por ello, para acompañar a sus clientes en la transición hacia un futuro más sostenible, con planes y objetivos concretos, CaixaBank se comprometió a publicar objetivos de descarbonización intermedios para los sectores más intensivos indicados en la guía de UNEP FI *Guidelines for Target Setting*, y priorizando, de entre estos, los más relevantes en la cartera de CaixaBank.



Objetivos de descarbonización de sectores altamente intensivos en emisiones de GEI – NZBA

En el marco de la NZBA, CaixaBank publicó sus primeros objetivos de descarbonización¹ a 2030 en el mes de octubre de 2022 para los sectores de generación eléctrica y petróleo y gas. A lo largo de 2023 y hasta el mes de abril de 2024, se publicaron los objetivos para el resto de los sectores priorizados, cumpliendo así con el compromiso.

Estos objetivos se establecieron para la exposición de la cartera crediticia y de inversión de CaixaBank, S.A. y Banco BPI.

Los objetivos de descarbonización se determinaron en base a las mejores prácticas disponibles y en línea con lo dispuesto por NZBA. Los datos sobre las emisiones financiadas, utilizados para determinar el *baseline* así como lo reportado en cada año, **siguen la metodología desarrollada por PCAF** y descrita en la norma *"The global GHG accounting and reporting standard for the financial industry"* y son auditados externamente.

Para determinar el perímetro de los objetivos de descarbonización se consideraron los tipos de emisiones (alcance 1, 2 o 3), las fases de la cadena de valor del sector (*upstream, midstream o downstream*) y las métricas (emisiones absolutas, intensidad económica o intensidad física) más relevantes para llevar a cabo la descarbonización de la cartera de CaixaBank. Es decir, el proceso para seleccionar los perímetros y objetivos de descarbonización para cada sector consistió en identificar la materialidad económica y de emisiones de cada segmento para centrar los esfuerzos en aquellas fases de la cadena de valor donde más impacto se podía realizar. Para algunos sectores se tuvieron en cuenta las idiosincrasias de las contrapartes para excluirlas también del perímetro de los objetivos de descarbonización.

¹Los objetivos no han sido revisados por un tercero independiente. En su fijación se han tenido en cuenta las mejores prácticas de mercado, así como en las opiniones de los principales grupos de interés ya que se trata de objetivos basados en la ciencia y alineados con lo estipulado en la guía de fijación de los objetivos de UNEP-FI.



Los objetivos fijados para los distintos sectores han tenido en cuenta escenarios que limitan el incremento de la temperatura global a 1,5°C, tal como recoge el Acuerdo de París¹

¹ Los objetivos fijados para el sector inmobiliario residencial y naval no están alineados con la senda de 1,5°C.

El año base de los objetivos de descarbonización fueron seleccionados en base a la disponibilidad de los datos. Se considera que son representativos en términos de las actividades cubiertas y de las influencias de factores externos.

Por otro lado, la fijación del objetivo a 2030 tuvo en consideración los objetivos de alineamiento de los principales clientes junto con las expectativas de cambios en las preferencias de los consumidores, el desarrollo de nuevas tecnologías o los ajustes regulatorios.



A continuación, se presentan los objetivos intermedios de descarbonización a 2030 que se han definido:

	Métricas	Alcance de emisiones	Cadena de valor	Escenario	Año base	2020	2021	2022	2023	2024	Objetivo de reducción 2030	Objetivo 2030
Eléctrico	kgCO2e/MWh	1	Generación	IEA Net Zero 2050	2020	136	111	118	105	94	-30%	95
Petróleo y Gas	MtCO2e	1+2+3	Exploración y producción Distribución y refino Empresas integradas	IEA Net Zero 2050	2020	9,1	7,5	7,4	5,6	5,3	-23%	7,0
Automoción	gCO2e/vkm	3	Producción	IEA Net Zero 2050	2022			154	146	149	-33%	103
Hierro y Acero	kgCO2e/t acero	1+2	Fabricación	IEA Net Zero 2050	2022			1.230	1.141	1.077	-[10-20]%	1.107
Carbón – total Carbón (sin factores mitigantes)	MM€	-	-	-	2022			2.845 213	3.154 295	2.731 188	-100%	-
Inmobiliario Comercial	kgCO2e/m2	1+2	Propietario no residencial	CRREM 1.5°C CRE Península Ibérica	2022			20,5	20,1	19,8	-41%	12,1
Inmobiliario Residencial	kgCO2e/m2	1+2	Propietario residencial	CRREM 1.5°C CRE RRE España + Portugal	2022			23,6	23,7	19,8	-19%	19,0
Aviación	gCO2e/RPK	1	Propietario	MPPU 1.5°	2022			102	115	99	-30%	71
Naval	%AD	1	Propietario	IMO 2018	2022			11,9%	2,4%	-	-11,9 p.p	0%
Agropecuario ¹	-	Emisiones directas "on farm" + alimentación	Producción (Ganadería, porcino, vacuno)	SBTi FLAG Commodity Pathways 1.5°C	2022			-	-	-	-	-

Nota: CO2e=CO2 equivalente. Incluye los siguientes gases de efecto invernadero: CO2, CH2, N2O, HFCs, PFCs, SF6 y NF2

Los objetivos de descarbonización fijados por CaixaBank se basan en las mejores prácticas existentes y datos disponibles en el momento de la fijación. El *baseline* de estas métricas puede sufrir variaciones, ya que las fuentes de información utilizadas y la metodología están en constante evolución. El compromiso de CaixaBank es mantener el nivel de ambición de reducción a pesar de que los *baselines* puedan modificarse.

¹Objetivo cualitativo enfocado en la mejora del conocimiento y perfilado de los clientes individuales y del sector en general.

06

Información de sostenibilidad



Sector Eléctrico

El punto de partida del sector eléctrico (136 kg CO₂e/MWh) es mucho más bajo que el de la mayoría de las entidades que han divulgado objetivos hasta la fecha para este sector y está incluso por debajo de la métrica objetivo de la IEA a 2030.

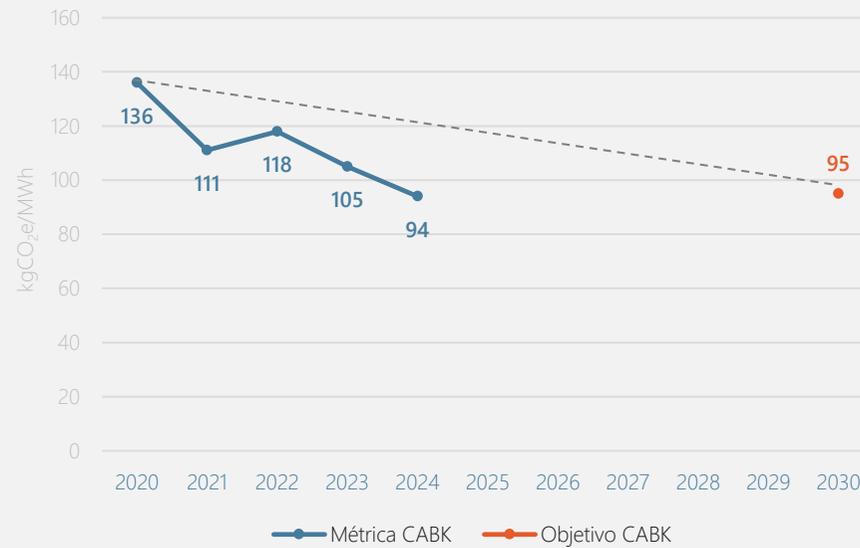
Esto se debe a que CaixaBank lleva años financiando energías renovables (lo que tiene su reflejo, por ejemplo, en las emisiones de bonos verdes desde 2020 hasta 2024).

Este punto de partida tan bajo implica un reto a la hora de establecer objetivos de descarbonización adicionales, lo que refleja la ambición de CaixaBank de continuar apoyando la transición y liderando la financiación de energías renovables.

Evolución de la métrica

La evolución de la métrica con respecto al punto de partida, sin ser lineal, es tendencialmente favorable y el valor para el año 2024 está incluso ligeramente por debajo del objetivo a 2030, habiéndose reducido la métrica en más de un 30% desde 2020.

Sector eléctrico



136

Baseline 2020 (kgCO₂e/MWh)

95

Nivel de Llegada a 2030 (kgCO₂e/MWh)

-30%

Ambición a 2030 (%)



Sector Petróleo y Gas

El objetivo de descarbonización basado en una métrica de emisiones absolutas está en línea con las expectativas de la industria. Se espera que la descarbonización del sector de petróleo y gas se vea impulsada tanto por mejoras en la eficiencia energética como por la sustitución directa de dichos combustibles como *input* en otros procesos (efecto demanda).

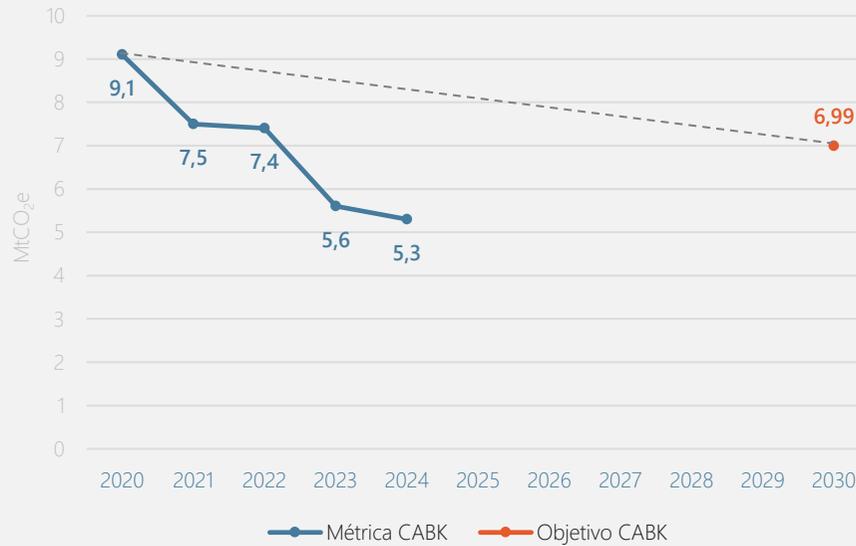
Para el sector energético, los últimos años están siendo atípicos debido al impacto en la seguridad energética de la situación geopolítica global. Desde el punto de vista de la actividad crediticia, esto se vio reflejado en un incremento en 2022 de la exposición hacia los sectores de petróleo y gas, enfocado en asegurar el suministro energético a corto/medio plazo. No obstante, este aumento de la financiación al sector respondió a una situación extraordinaria y no altera la apuesta por la descarbonización a medio y largo plazo de CaixaBank, pero es previsible que este incremento redunde en una alta volatilidad de la métrica.

Esto implica, asimismo, que el objetivo de alineamiento del 23 % con base 2020 suponga en realidad un nivel de ambición mucho más alto de lo que refleja el punto de partida de 2020.

Evolución de la métrica

La evolución de la métrica con respecto al punto de partida es favorable, y la reducción de la métrica incluso más allá del objetivo a 2030 observada en 2023 se mantiene en el año 2024. No obstante, es importante destacar la volatilidad de la métrica debida a su construcción en base a exposición dispuesto, por lo que se espera una evolución no necesariamente lineal hasta 2030.

Petróleo y gas



9,08

Baseline 2020 (MtCO_{2e})

6,99

Nivel de Llegada a 2030 (MtCO_{2e})

-23%

Ambición a 2030 (%)



Sector Automoción

Uno de los sectores priorizados por la NZBA por ser intensivo en CO₂ es el sector transporte. Dada la heterogeneidad de actividades que conforman el sector y siguiendo las mejores prácticas en fijación de objetivos, se ha optado por dividir este sector en 3 subsectores: automoción, aviación y sector naval. El sector automoción representa un porcentaje relevante de la cartera de crédito de CaixaBank y una concentración de emisiones financiadas. Asimismo, existen metodologías y escenarios para el cálculo de objetivos de descarbonización.

El objetivo se ha establecido a nivel consolidado, incluyendo la exposición de la cartera crediticia e inversión de CaixaBank y BPI. Esta métrica permite el apoyo a la transición del sector, en línea con el Plan Estratégico de CaixaBank.

Evolución de la métrica

La evolución de la métrica con respecto al punto de partida, sin ser lineal, es tendencialmente favorable decreciente. CaixaBank seguirá trabajando para reducir la métrica hasta 2030 para alcanzar el objetivo fijado.

Automoción



154,1

Baseline 2022 (gCO₂e/vkm)

103,1

Nivel de Llegada a 2030 (gCO₂e/vkm)

-33%

Ambición a 2030 (%)



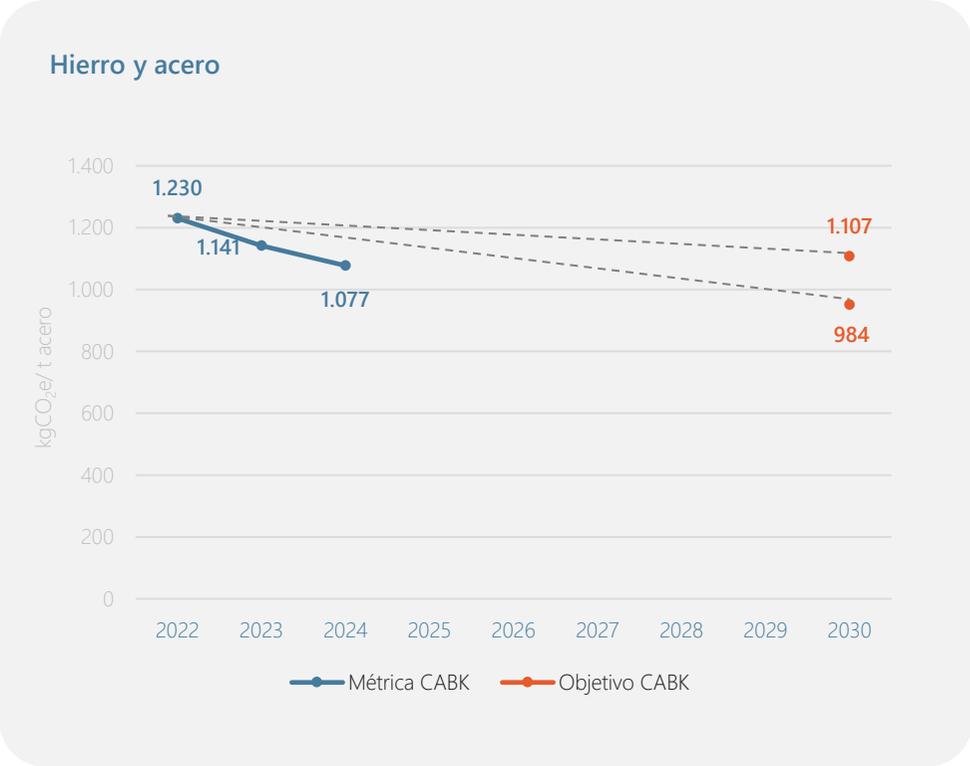
Sector Hierro y Acero

Atendiendo a la relativamente baja exposición en el sector del hierro y acero, a su alta concentración en pocas contrapartes, a las limitaciones tecnológicas actuales de un sector "hard to abate" y a la incertidumbre ante cambios metodológicos y de escenarios, se ha optado por establecer un objetivo en forma de rango para este sector.

La metodología, alineada con las mejores prácticas del mercado y con los Sustainable Steel Principles, considera una métrica de intensidad de las emisiones de alcance 1 y 2 por tonelada de acero producida. En este sector, el proceso de producción es especialmente intensivo, por lo que, en comparación, las emisiones por el uso del producto final y de su cadena de suministro aguas arriba son menos relevantes.

Evolución de la métrica

La reducción observada en la métrica de intensidad en el sector del hierro y del acero está en línea con el cumplimiento del objetivo ambicioso fijado a 2030, con la métrica de 2024 situándose por debajo del objetivo conservador. CaixaBank seguirá trabajando para reducir la métrica hasta 2030.



1.230
Baseline 2022 (kgCO₂e/t acero)

1.107 - 984
Nivel de Llegada a 2030 (kgCO₂e/t acero)

-10% -20%
Ambición a 2030 (%)





Sector Carbón Térmico

Principales características de diseño de la métrica de alineamiento

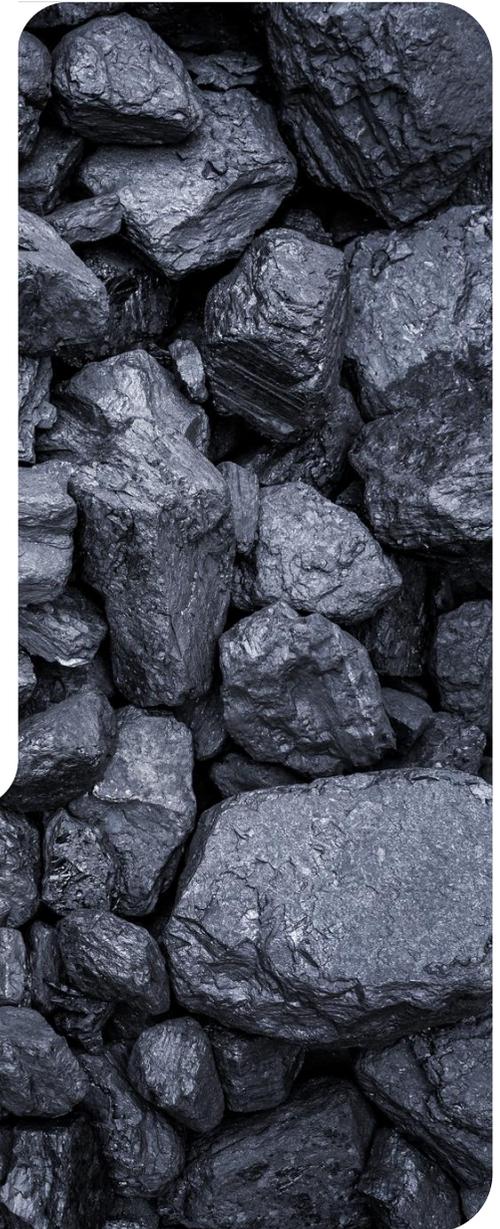
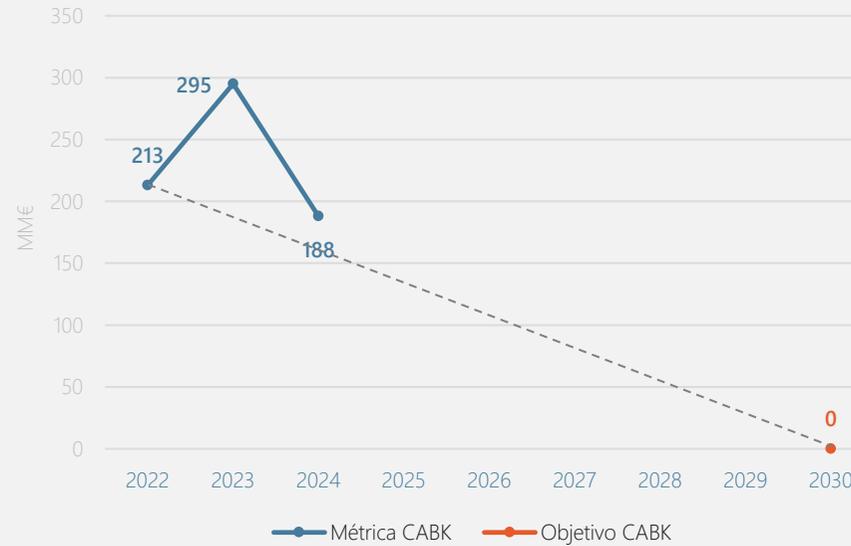
Siendo el carbón térmico una de las tecnologías más emisoras y sustituibles por tecnologías limpias, el foco de la descarbonización contempla la reducción de la exposición íntegra de la entidad al carbón térmico (*phase-out*) a 2030: CaixaBank dejará de financiar a compañías relacionados con el carbón térmico, reduciendo su exposición a cero¹. Este tipo de compromiso es coherente con la expectativa de desaparición del sector.

La exposición en el sector corresponde, en su mayor parte, a contrapartes con factores mitigantes: contrapartes a las que únicamente se financia la transición energética o bien contrapartes con sus propios compromisos de salida del carbón térmico (*phase-out*) antes de 2030

Evolución de la métrica

Tras el leve repunte en 2023 por cuestiones vinculadas a la calidad del dato, el valor de métrica en 2024 confirma la tendencia a la baja. CaixaBank sigue trabajando para el cumplimiento de su objetivo de *phase-out* del carbón térmico 0 a 2030.

Carbón Térmico – sin factores mitigantes



213
Baseline 2022 (MM€)
(2.845 Total)

0
Nivel de Llegada a 2030
(MM€)

-100%
Ambición a 2030 (%)

¹ Se define como exposición la presencia en la cartera (incluido crédito e inversión tanto de CaixaBank, S.A. como de BPI) de empresas cuyo grupo económico tenga una dependencia superior al 5% de los ingresos del carbón térmico.



Sector Inmobiliario Comercial

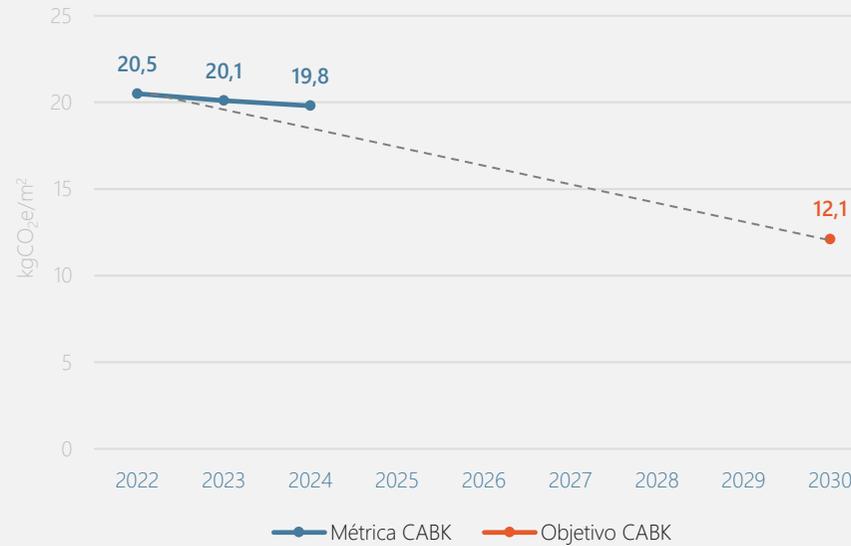
El sector Inmobiliario Comercial es un sector complejo y, a día de hoy, la disponibilidad de información real sobre emisiones es todavía limitada, por lo que los cálculos de alineamiento se basan, en gran parte, en proxies. Además, en este sector la distribución geográfica de la cartera es especialmente relevante por las zonas climáticas, por lo que las sendas de referencia deben de considerar esta distribución geográfica para establecer los objetivos.

Teniendo en cuenta estas circunstancias, CaixaBank ha fijado para el sector un objetivo ambicioso y en línea con los objetivos basados en la ciencia. El cumplimiento del objetivo está supeditado, a su vez, al cumplimiento de las proyecciones en materia de eficiencia energética y del mix energético del PNIEC¹ (asimismo en el borrador del futuro PNIEC, del *Fit for 55*, etc.).

Evolución de la métrica

La métrica del sector inmobiliario comercial se mantuvo razonablemente constante entre 2022 y 2024 y con una ligera tendencia a la baja. Esto es coherente con el hecho de que las métricas se construyan con un elevado nivel de *proxies*. Por tanto, CaixaBank sigue trabajando para mejorar la calidad del dato de la cartera.

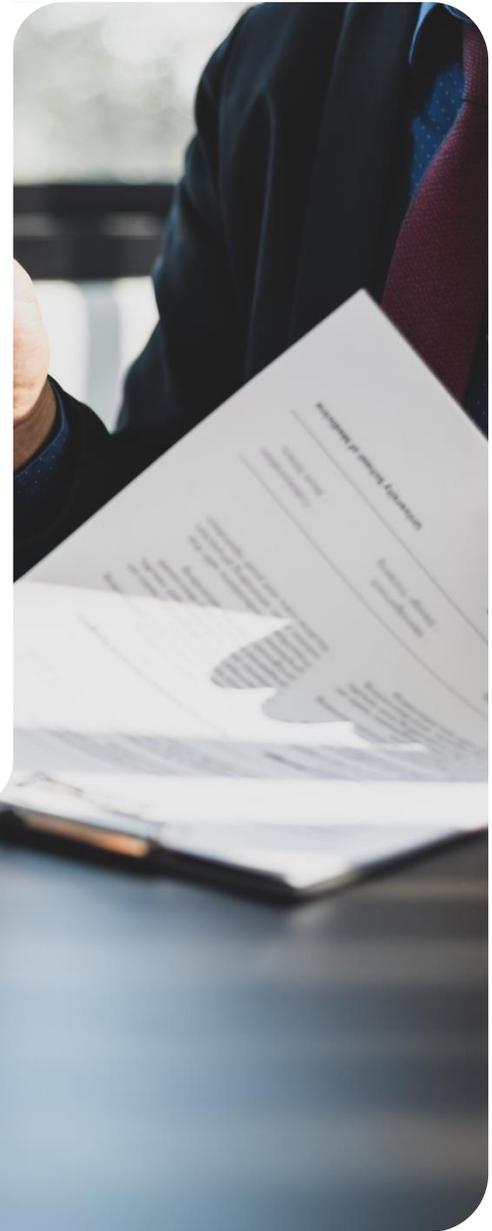
Inmobiliario comercial



20,5
Baseline 2022 (kgCO₂e/m²)

12,1
Nivel de Llegada a 2030 (kgCO₂e/m²)

-41%
Ambición a 2030 (%)



¹ Plan Nacional Integrado de Energía y Clima



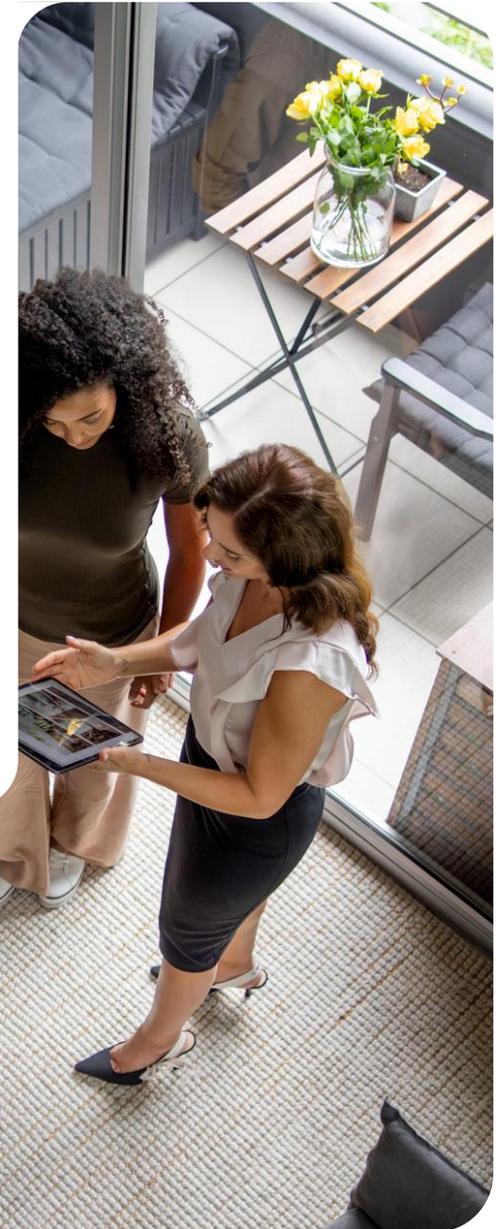
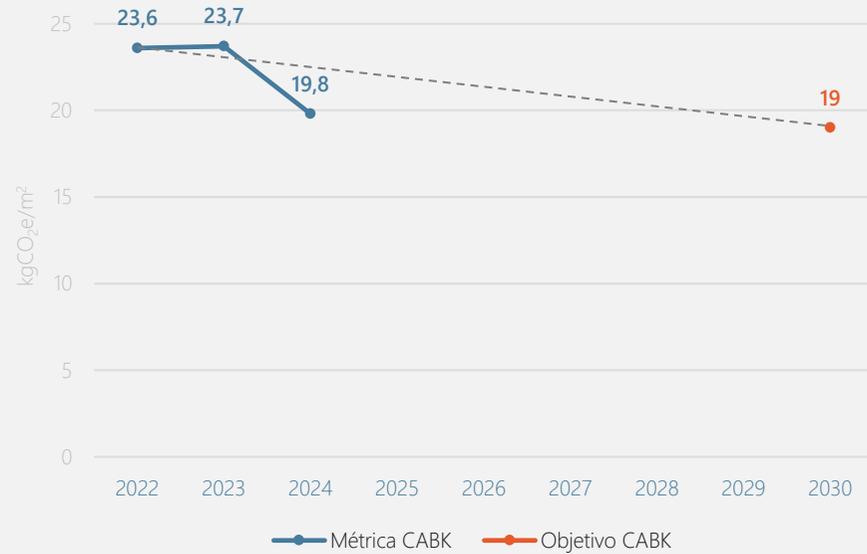
Sector Inmobiliario Residencial

Debido a las características específicas del segmento inmobiliario residencial (su sensibilidad social, los amplios periodos de maduración y la dependencia de palancas exógenas para su transformación: requerimientos regulatorios y ayudas públicas para la mejora de la eficiencia energética), el objetivo fijado para el Sector Inmobiliario Residencial es prudente en relación con la senda de referencia CRREM¹. En cualquier caso, para alcanzar la reducción indicada, CaixaBank deberá apalancarse en los cambios derivados de las políticas gubernamentales y regulaciones medioambientales y climáticas, así como en los cambios en el comportamiento de los consumidores, formando parte y contribuyendo al esfuerzo colectivo necesario para la transición hacia una economía neta cero en emisiones. Asimismo, se están lanzando productos específicos para financiar las reformas energéticamente eficientes.

Evolución de la métrica

En 2024 la métrica del sector Inmobiliario residencial ha experimentado un notable descenso, principalmente debido al esfuerzo de la entidad por reducir el porcentaje de certificados de eficiencia energética estimados a través de la recopilación de los certificados reales de su cartera. La entidad seguirá trabajando en mejorar su gestión del dato y en la oferta de nuevos productos que ayuden a mejorar la intensidad de carbono de esta cartera.

Inmobiliario residencial



23,57
Baseline 2022 (kgCO₂e/m²)

19,03
Nivel de Llegada a 2030 (kgCO₂e/m²)

-19%
Ambición a 2030 (%)

¹ Carbon Risk Real Estate Monitor, iniciativa de referencia para la UE y financiada por la Comisión Europea

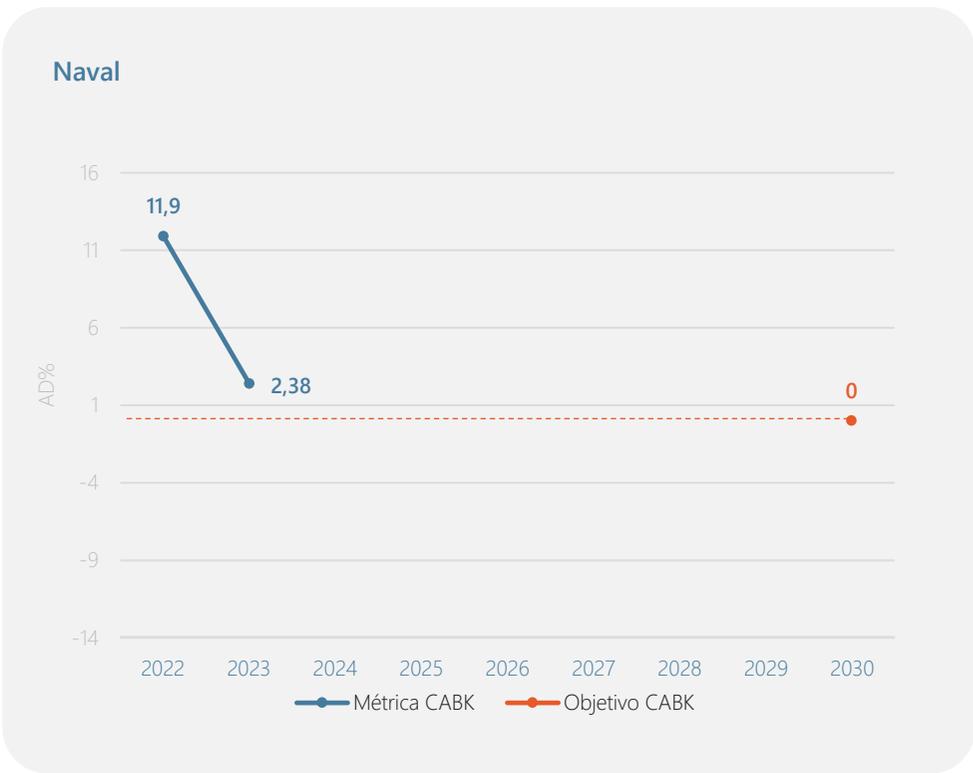


Sector Naval

El cálculo del objetivo para este el sector naval se ha llevado a cabo en línea con la metodología de los Principios de Poseidón, a los que CaixaBank se adhirió en 2022. A los efectos de los Principios de Poseidón, el alineamiento climático se define como el grado en que la intensidad de carbono de un buque, producto o cartera está en línea con una trayectoria de descarbonización que cumpla con el objetivo de la Organización Marítima Internacional (IMO, por sus siglas en inglés). Esta métrica se conoce como *Alignment Delta* (AD%). El perímetro del objetivo excluye, inicialmente, los buques de pasajeros (*fast ferries* y cruceros) debido a inconsistencias metodológicas y errores en las sendas de alineamiento que afectan a esta tipología de activos y que se están evaluando globalmente en el marco de los Principios de Poseidón. El diseño del objetivo para este sector se irá ajustando en el marco de los Principios de Poseidón.

Evolución de la métrica

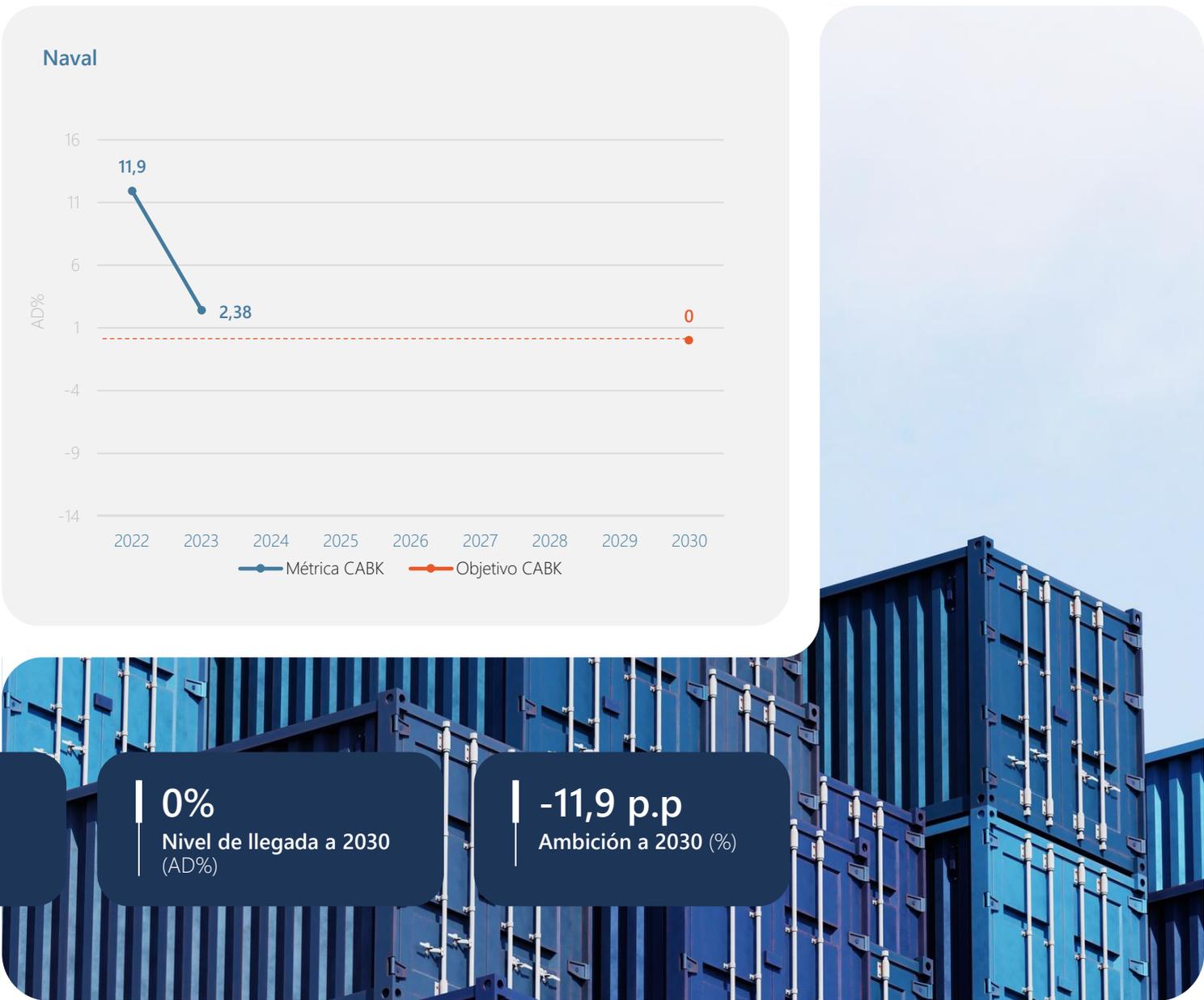
Dentro del marco de los Principios de Poseidón, el cálculo de la métrica del sector naval sigue los tiempos de publicación del informe anual de la alianza. Por tanto, no se reportan cambios con respecto a lo publicado con anterioridad al no estar disponible todavía la métrica para el año 2024.



11,9%
Baseline 2022 (AD%)

0%
Nivel de llegada a 2030 (AD%)

-11,9 p.p
Ambición a 2030 (%)



06

Información de sostenibilidad

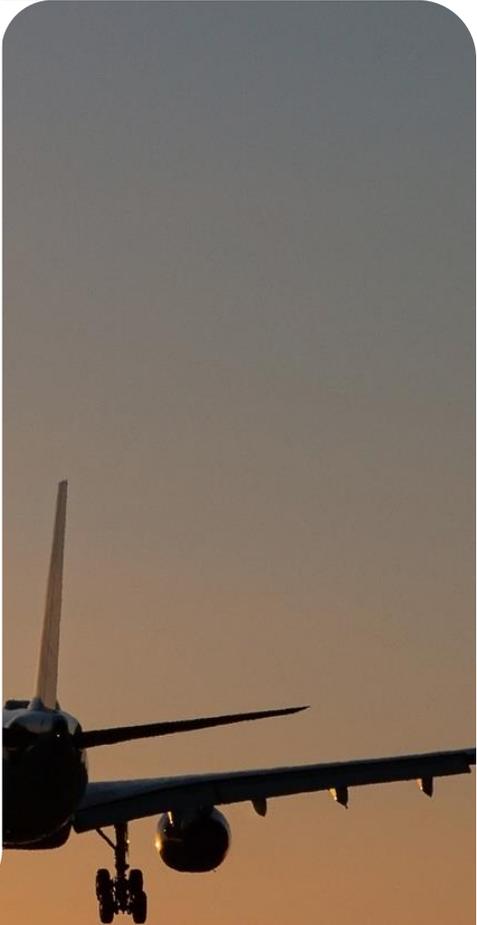
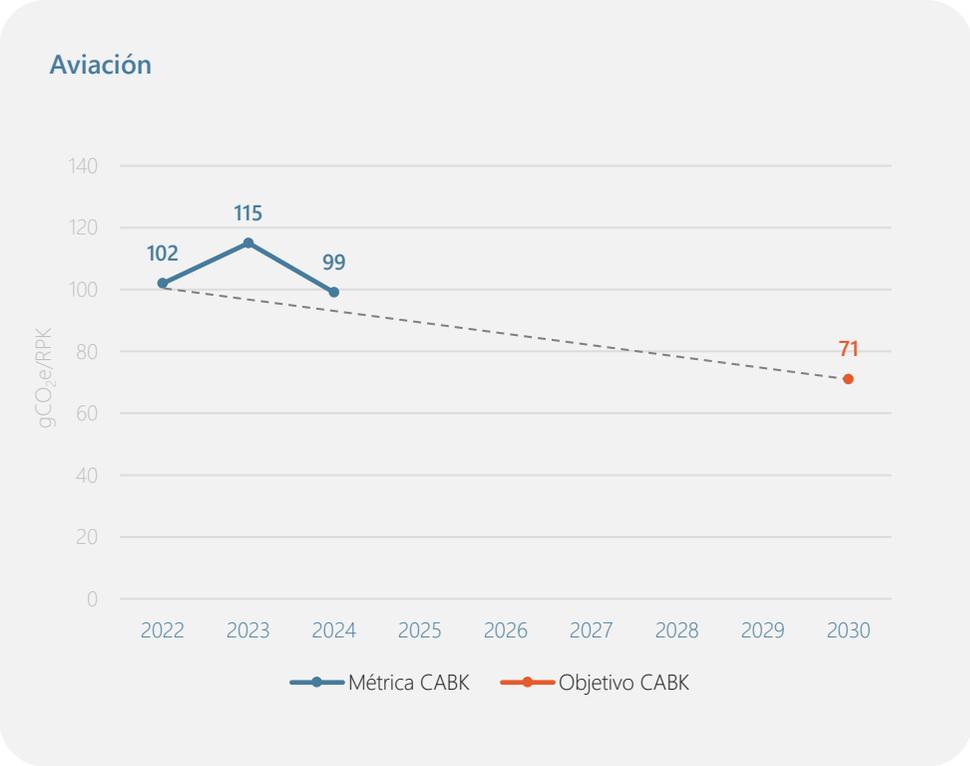


Sector aviación

El cálculo del objetivo para este sector se ha llevado a cabo en línea con la metodología Pegasus, estándar al que CaixaBank se ha adherido durante 2024. Dada la limitada disponibilidad de datos técnicos a nivel activo individual (tipo de aeronave, tipo de carga, horas de vuelo, tipo de combustible, etc.), inicialmente, el perímetro del objetivo se ha centrado en la financiación corporativa a aerolíneas, excluyendo *Asset Finance* y *lessors*. CaixaBank ampliará el alcance de la métrica a esos activos a medida que la información esté disponible, por lo que es previsible que se adapte también el *baseline* y el nivel de llegada.

Evolución de la métrica

Tras el repunte experimentado en 2023 debido a la cancelación de algunas posiciones menos intensivas, la métrica muestra una tendencia decreciente en 2024, compatible con la consecución del objetivo en 2030. No obstante, tal como se explica en párrafos anteriores, se está trabajando para incluir los demás activos relevantes en la métrica, lo que implicará cambios en próximas publicaciones.



102
Baseline 2022 (gCO₂e/RPK)

71
Nivel de Llegada a 2030 (gCO₂e/RPK)

-30%
Ambición a 2030 (%)



Objetivos de descarbonización – NZAOA

En el marco de la iniciativa NZAOA, VidaCaixa definió los objetivos intermedios de descarbonización, a 2030, de la actividad aseguradora del Grupo CaixaBank, centrado en **tres ámbitos**:



Objetivos de reducción de emisiones en la cartera

VidaCaixa ha establecido el objetivo de reducción de la huella de carbono (alcances 1 y 2) de las inversiones corporativas en al menos un 50% antes de 2030, con respecto a 2019. El valor del año base es de 177 tCO₂ /MM EUR invertidos. A partir de 2030 se fijarán objetivos cada 5 años hasta llegar a las cero emisiones netas como tarde en 2050. Los objetivos de reducción de emisiones se fijan en base al protocolo de la alianza, que establece unos umbrales alineados a la ciencia. Por ejemplo, el umbral fijado para la reducción en el período 2020 a 2030 se debe establecer entre 40 y 60%, por lo que VidaCaixa ha fijado el objetivo de reducción en medio del umbral, en 50%. El escenario seleccionado para definir las metas de descarbonización en el protocolo de la alianza es el de 1,5°C del IPCC (*'no or limited overshoot'*). En el marco de los objetivos NZAOA, sobre el alcance 3.15, actualmente no se permite el uso de mecanismos de compensación como cómputo para los objetivos de descarbonización, si bien es posible que se contemple el rol de la compensación en el largo plazo, una vez se haya conseguido reducir la huella de carbono a niveles mínimos.



Diálogos climáticos

VidaCaixa llevará a cabo diálogos con un mínimo de 20 compañías intensivas en carbono (o aquellas responsables del 65% de las emisiones en cartera) con el objetivo de mejorar sus objetivos climáticos y mantener otros canales de diálogo sobre cuestiones climáticas (a través del liderazgo de diálogos colaborativos en el marco de la iniciativa Climate Action 100+). Adicionalmente VidaCaixa participa en la elaboración de informes relevantes para la descarbonización promovidos por la alianza o similares.



Financiar la transición

VidaCaixa asumirá un papel activo en la financiación de la transición energética a partir de instrumentos de financiación de soluciones climáticamente positivas, como proyectos de mejora de la eficiencia energética a través de bonos verdes o inversión en fondos climáticos temáticos.

/ Bonos Verdes

La emisión de bonos verdes forma parte de la estrategia de CaixaBank para luchar contra el cambio climático y contribuir a la transición hacia una economía neutra en carbono. En el mercado de los bonos verdes, el Grupo lleva realizadas, desde su emisión inaugural de 2020, **9 emisiones de bonos verdes por importe de 8.150 millones de euros**.

La emisión de estos bonos se ha realizado bajo el marco de emisión de bonos ligados a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de Naciones Unidas¹, que aprobó CaixaBank en 2019 y fue actualizado en 2022. Se trata de un marco alineado con los *Green Bond Principles*, *Social Bond Principles* y las *Sustainability Bond Guidelines* de la *International Capital Market Association* (ICMA).

CaixaBank cuenta con una gestión y seguimiento estricto de los fondos netos obtenidos, publicando anualmente un informe de seguimiento del impacto de los bonos verdes propios emitidos, que cuenta con la verificación de un tercero independiente.

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

En el primer semestre de 2025 CaixaBank ha realizado su 9ª emisión de bonos verdes, cuyos fondos se destinarán principalmente a financiar proyectos tales como la reducción de gases de efecto invernadero, la gestión eficiente del agua, la prevención de la contaminación y la adaptación al cambio climático.

Los fondos captados por los bonos emitidos en 2025 se han destinado a financiar proyectos que impulsan los siguientes Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS):

9ª Emisión de bonos verdes

	
Emisión: 26 junio 2025	Tipo: Senior Preferente
	
Cupón: 3,375%	Vencimiento: 26 junio 2035
	
Nominal: 1.000MM€	

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

Actualización del *Framework* de emisión de bonos ODS y del marco de gobierno

En julio de 2025, se ha actualizado el Marco de emisiones ligadas a los ODS, vigente desde 2022, que pasa a denominarse "**Sustainable Funding Framework**". Esta revisión incorpora el nuevo Plan de Sostenibilidad 2025-27 y los compromisos adquiridos por CaixaBank como miembro de la NZBA.

¹Véase marco de emisión en: [Sustainable Development Goals \(SDGs\) Funding Framework](#)

06 Información de sostenibilidad

6.3 Social

/ Personal propio

En el ámbito de Personas, CaixaBank tiene el objetivo de:

“Estar cerca de las personas con un **equipo preparado para la transformación...** ...con la ambición de ser **el mejor Grupo para trabajar**”

I Líneas de acción

01. Atraer y fidelizar al mejor talento. Ofreciendo una Propuesta de Valor única al Empleado, gestionando la diversidad (con foco en la diversidad generacional) y generando oportunidades de desarrollo y crecimiento profesional.



Refuerzo de la Propuesta de Valor
Modelo de Compromiso 360°

El Modelo de Compromiso 360° permite identificar los factores que importan a los empleados en su relación con el Grupo y es la guía para el diseño y seguimiento de las acciones que impactan en el compromiso y la motivación de las personas.





7ª Posición global Ranking MercorTalent (2º del Sector financiero)
Target 2027 (Top 15).



Nivel A Certificación efr (Empresa Flexible y Responsable)

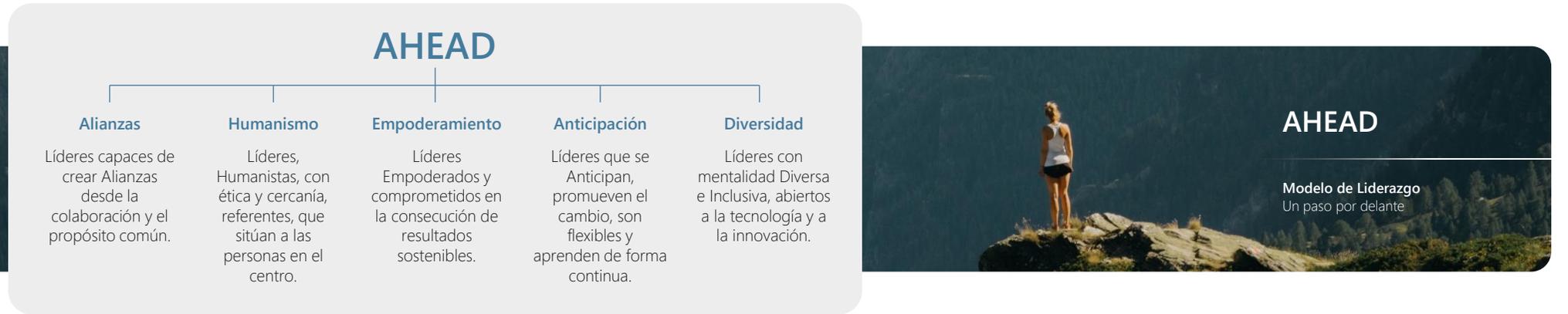


Sello **Top Employer 2025** que reconoce la excelencia respecto del entorno profesional. **Puntuación (92, 19%).**Target 2027 (>90%)

02. Acelerar la capacidad de transformación del talento existente. Implementando planes de acción que pongan el foco en reforzar el modelo de gestión del desarrollo de las personas, en la planificación estratégica de capacidades y recursos futuros, en potenciar el desarrollo de *skills* en áreas clave (inteligencia artificial, agilidad o gestión de proyectos) y en desplegar programas de *upskilling* y *reskilling* para implantar el nuevo modelo de atención.

03. Reforzar la cultura de cercanía, agilidad y colaboración, apoyada por el impulso al Modelo de Liderazgo. Impulsando comportamientos cercanos y colaborativos, fomentando la agilidad y simplicidad en los procesos, potenciando el orgullo de pertenencia y la actitud positiva frente al cambio.

Modelo de Liderazgo (AHEAD), donde todos los empleados son líderes en su ámbito de influencia:



04. Mejorar el equilibrio entre experiencia y juventud. Definiendo una estrategia clara para la incorporación de nuevo talento, al tiempo que se reconoce y potencia el valor del talento senior dentro de la organización.

Para lograr **estos objetivos** se han definido **4 líneas estratégicas y 2 líneas transversales**. Y todo ello estableciendo un **diálogo continuo con los empleados**, para alinear los esfuerzos a las expectativas y preocupaciones de la plantilla e integrarlas en la estrategia.



06

Información de sostenibilidad

Plantilla del Grupo CaixaBank a Junio 2025

41.810

España



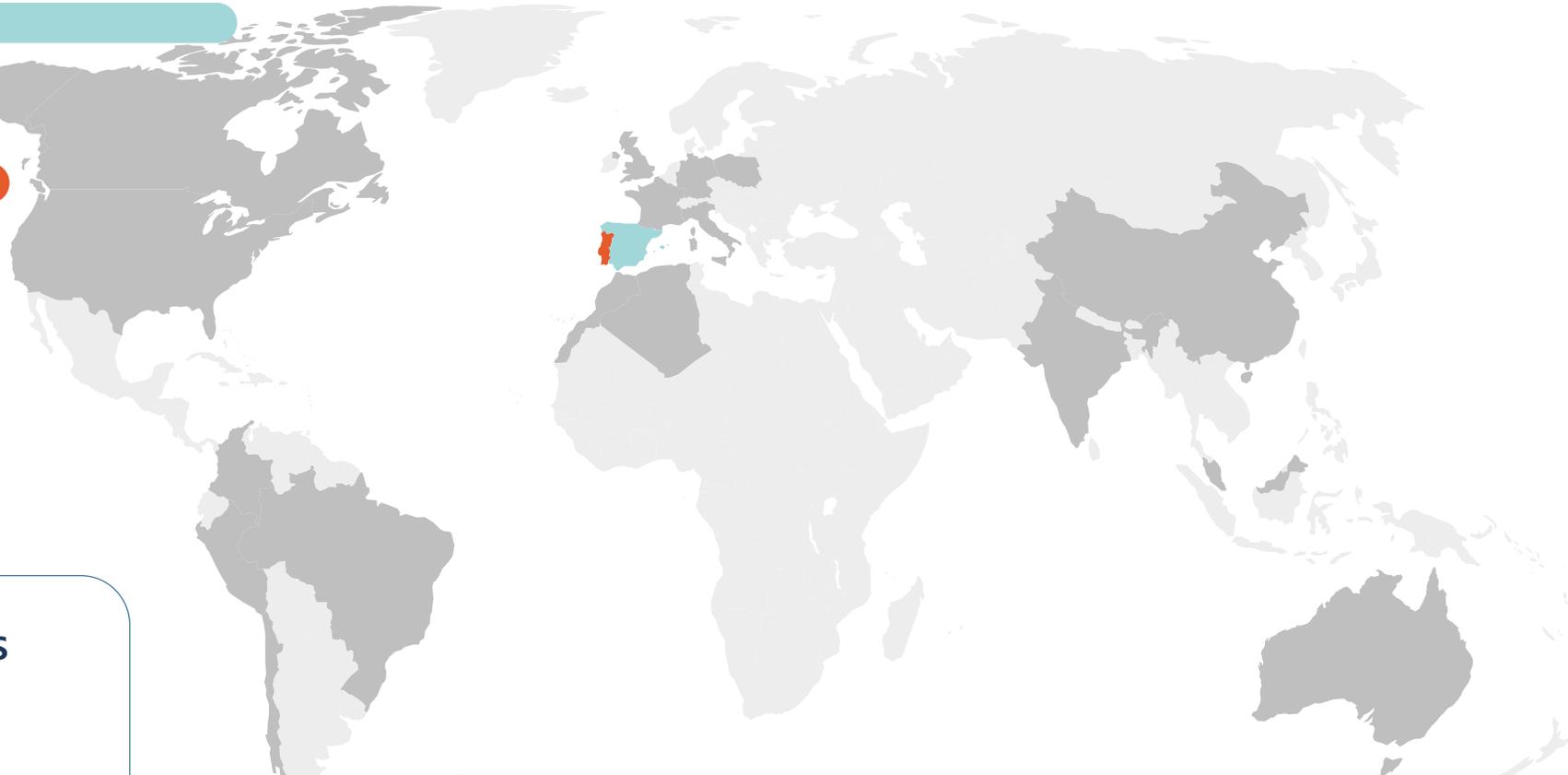
4.546

Portugal



298

Resto



46,9 años
Edad Media



18,9 años
Antigüedad Media



1.324
Incorporaciones



46.654
Número Total de Empleados



44,3%
Hombres



55,7%
Mujeres

| Diversidad e igualdad de oportunidades

CaixaBank está comprometida y trabaja en fomentar la diversidad en todas sus dimensiones como parte de la cultura corporativa (véase apartado Conducta empresarial – Cultura Corporativa), mediante la creación de equipos diversos, transversales e inclusivos, reconociendo la individualidad y heterogeneidad de las personas y eliminando cualquier conducta excluyente y discriminatoria.

CaixaBank pone especial foco en la diversidad de género, funcional, generacional, cultural y LGTBI. Para garantizar la diversidad e igualdad de oportunidades, CaixaBank cuenta con un sólido marco de políticas que garantizan el acceso equitativo de las mujeres a posiciones directivas (promoción interna), y velan por la diversidad y la meritocracia en la contratación, la formación y el desarrollo profesional, fomentando políticas de flexibilidad y conciliación y reforzando una cultura inclusiva en base a los principios que se recogen en el Manifiesto de Diversidad:



Incluir y fomentar la igualdad de oportunidades en todas las políticas y procesos de la Entidad, y promover una cultura basada en la meritocracia y en el respeto a las personas.



Contribuir a romper estereotipos establecidos y creencias limitantes que merman el desarrollo y la innovación.



Impulsar la creación de equipos diversos, transversales e inclusivos, reconociendo la individualidad y heterogeneidad de las personas y eliminando cualquier conducta excluyente y discriminatoria.



Promover acciones y medidas de sensibilización y cambio social a través de: formación, *networking*, *mentoring*, debates, conferencias, premios y patrocinios.



Divulgar el valor de la diversidad entre todas las personas, instituciones, empresas y organismos con los que nos relacionamos.

El programa **Wengage**, basado en la meritocracia, el acceso en igualdad de oportunidades, la participación y la inclusión, fomenta la diversidad en todas sus dimensiones: género, funcional, generacional, LGTBI, cognitiva, cultural...

**Plan de Diversidad e Inclusión 2025-2027**

CaixaBank está desarrollando su nuevo **Plan de Diversidad e Inclusión 2025-2027**, conocido como **Plan Suma+**, con el objetivo de consolidar su compromiso con una cultura corporativa más diversa, equitativa e inclusiva. Se caracteriza por:

suma+

Entorno Seguro.

Promovemos entornos profesionales seguros en los que todas las personas se sientan incluidas y valoradas, y dónde su talento pueda desarrollarse plenamente.

Personas únicas.

Valoramos la singularidad de cada persona y su contribución al equipo. Promovemos una cultura que celebra las diferencias llegando así a soluciones más creativas que nos permitan transformarnos.

Meritocracia.

Velamos por la meritocracia y la promoción en igualdad de oportunidades, para fomentar una cultura que valora y reconoce las habilidades diversas que cada individuo aporta.

AHEAD.

Impulsamos nuestro Modelo de Liderazgo AHEAD porque los/las líderes son referentes a la hora de dar ejemplo e inspirar a los equipos, poniendo a las personas en el centro y promoviendo una cultura inclusiva. Se fundamenta en nuestra esencia contribuyendo y aportando valor a la sociedad y promoviendo la gestión de alianzas.

Y que persigue 2 retos:

| **Impulsar el talento único de cada persona preparado para la transformación.**

Promovemos la inclusión real de todas las personas y valoramos su unicidad, impulsando el desarrollo de su talento en un entorno seguro y de bienestar.

| **Potenciar una cultura inclusiva, que posicione a CaixaBank como empresa referente para sus personas, clientes y sociedad.**

Fomentar el orgullo de pertenecer y ser cliente de una Entidad que promueve una cultura inclusiva con todas las personas.

Diversidad de género

Mujeres en Posiciones Directivas (a partir de subdirección de oficina grande) para CaixaBank S.A.

143,8%
30 de junio de 2025

145%
Objetivo en 2027

Bloomberg

CaixaBank ha sido incluida en el *Bloomberg Gender Equality Score*, el ranking internacional que reconoce el esfuerzo en transparencia y en lograr que las mujeres avancen en el mundo empresarial.

El Grupo CaixaBank se sitúa cerca de la paridad de género que se persigue para poder tener el mejor talento, y **se ha establecido un nuevo objetivo continuista de aproximadamente un 50% de personas de ambos géneros para 2027**. El proceso de selección vigente cumple con el criterio de eliminación de sesgos de cualquier índole, para ello los profesionales implicados en el proceso de contratación están certificados en formación sobre sesgos inconscientes. Las auditorías periódicas que se realizan del proceso avalan estas prácticas en términos de diversidad.

155,7%
Mujeres en la plantilla
30 de junio de 2025

≈50%
Objetivo en 2027 de
mujeres/hombres en la planilla



Diversidad LGTBI



En CaixaBank, desde mayo de 2022 estamos adheridos a REDI, la asociación española sin ánimo de lucro que fomenta un ambiente inclusivo y respetuoso con la diversidad LGTBI en el sector laboral.

Diversidad funcional

1674
30 de junio de 2025

Incorpora

Fundación "la Caixa"

Programa de la Fundación "la Caixa" que promueve la inserción laboral de las personas en riesgo de exclusión social.



Servicio de orientación y asesoramiento sobre discapacidad y dependencia para empleados y sus familiares.

Diversidad generacional

Ante el envejecimiento de la población en general, y de la plantilla en particular, **la diversidad generacional será un factor clave a gestionar en el Grupo**. Por este motivo, se potencian las sinergias entre generaciones y se tratan las necesidades y expectativas distintas de cada etapa de forma diferencial.

Para ello, y durante el periodo 2025-2027, se prevé la incorporación de aproximadamente 3.000 jóvenes con perfiles técnicos requeridos para la consecución de los objetivos del Plan estratégico y para rejuvenecer la plantilla en la red de oficinas con gestores especialistas.

Las estrategias de contratación y el desarrollo de la marca empleadora deben permitir atraer y fidelizar al mejor talento joven. Como muestra de la apuesta por fidelizar el talento **se dispone de programas específicos de desarrollo** (véase apartado Talent Programs) **y planes de crecimiento profesional**.

110%
Empleados menores de 35 años
30 de junio de 2025

11,4%
Objetivo 2027 de empleados menores
de 35 años

| Desarrollo profesional del talento y compensación

Desarrollo profesional del talento

El Grupo CaixaBank apuesta por potenciar las competencias críticas de sus profesionales y por su desarrollo. En ese sentido, se diseñó un Plan Director que da respuesta a los retos del mercado, a las necesidades de cada colectivo y a las individualidades de cada profesional, según su función y responsabilidad.

**Development by Skills**

PeopleSkills
Espacio de desarrollo profesional

Pretende transformar el modelo de desarrollo de los empleados del Grupo, y evolucionarlo a un modelo de gestión basado en *skills*, que pone a cada empleado en el centro de su propio desarrollo y crecimiento profesional.

En el marco del proyecto Development by Skills, CaixaBank dispone de la plataforma PeopleSkills que permite a todos los empleados de la Entidad:

- | **Gestionar sus *skills***, consultando los resultados del proceso de *Skills Review*, identificando sus áreas de mejora e introduciendo *skills* adicionales a su *job profile*.
- | **Desarrollar sus *skills*** a partir de una funcionalidad avanzada que recomienda formaciones asociadas a cada una de las *skills* en función de los gaps y *job profile* de cada empleado.

A lo largo de 2025 se desarrollarán nuevas funcionalidades que permitirán a las personas comparar sus *skills* con la de otros perfiles, recibir recomendaciones adecuadas a sus conocimientos, habilidades e intereses profesionales, o la posibilidad conocer *skills* y perfiles críticos y de acceder a contenidos formativos propios de ellos de forma gamificada.

CaixaBank impulsa la cultura de *feedback* continuo, que cuenta con herramientas como **Skills Review** y **AHEAD Review** para fomentar las conversaciones para el desarrollo, y permitir a la organización tener una visión integral de cada empleado y de su potencial de crecimiento profesional.

Skills review

Este proceso de valoración no directivo permite configurar el mapa de conocimiento y habilidades de la Entidad e identificar gaps de desarrollo para implementar programas de *upskilling* y *reskilling* como respuesta a los gaps detectados.

Se evalúan tanto las habilidades técnicas (*hard skills*) como las habilidades personales (*soft skills*), lo que gracias a haber definido una arquitectura única de *skills* y perfiles profesionales permite disponer de una versión completa del perfil profesional.

AHEAD Review

Este proceso de evaluación directiva contribuye al objetivo de **impulsar el desarrollo y crecimiento directivo**, bajo el modelo de Liderazgo AHEAD. El proceso AHEAD Review, se centra exclusivamente en las *soft skills*.

Al mismo tiempo, el Grupo fomenta los programas de desarrollo profesional tanto a nivel directivo como pre-directivo, como, por ejemplo:

- | **Programa de Desarrollo Directivo CaixaBank:** con foco en liderazgo estratégico, toma de decisiones en entornos complejos y crecimiento sostenible. Refuerza la visión global y la agilidad en la gestión.

Talent programs

El Grupo CaixaBank dispone de programas de atracción del talento externo para identificar y desarrollar el talento temprano y así anticipar necesidades futuras, a través de los *Talent Programs*, destacando:

- | **WonNow:** Programa que se realiza juntamente con Microsoft Ibérica, dirigido a mujeres estudiantes de grados STEM (Ciencia, Tecnología, Ingeniería y Matemáticas), con el fin de potenciar la presencia de mujeres en el ámbito de la tecnología y las ciencias y premiar la excelencia académica.
- | **New Graduates:** Programa dirigido a jóvenes graduados, cuyo objetivo es atraer el talento al ámbito bancario, apoyar a los jóvenes que están empezando su carrera profesional y contribuir al desarrollo de trayectorias exitosas.
- | **Formación Profesional Dual:** Programa de formación profesional dual (a través de CaixaBank Dualiza). Realización de un piloto de formación profesional dual en auditoría de IT (*Information Technology*) y Banca Digital.
- | **Programa Beca:** Programa de prácticas universitarias, una oportunidad única para que los estudiantes apliquen su formación, mejoren sus habilidades y conozcan de cerca el funcionamiento interno del Grupo.

- | **Programa "Thinking AHEAD":** promueve la adaptación al cambio, la innovación y el impulso de capacidades críticas como la sostenibilidad y la agilidad, en línea con el Plan Estratégico 2025-2027.

06

Información de sostenibilidad

Formación continua

El Grupo CaixaBank apuesta por la formación y el impulso de las habilidades profesionales, con el objetivo de capacitar a todos los empleados. En este sentido, el proyecto **Development by Skills** es la base para el desarrollo de los empleados.

La solidez y el nivel de implantación del modelo formativo facilita la anticipación y la posibilidad de dar respuesta de manera ágil a las, cada vez más cambiantes, necesidades formativas del Grupo.

El modelo formativo del Grupo pone a los empleados en el centro de su experiencia de aprendizaje, consolidando metodologías de aprendizaje digitales e innovadoras que se adaptan a las necesidades del empleado y permiten aprendizaje continuo a través de la **plataforma de formación Virtual**.



CaixaBank Campus es el modelo pedagógico bajo el que se estructura la oferta formativa de la Entidad, y que engloba todas las herramientas que la Entidad pone a disposición de sus profesionales, fomentando la cultura del aprendizaje continuo. Su estrategia se basa en tres **elementos fundamentales**:



Conocimiento conectado y compartido



Impulsando la transformación del negocio



Aprendizaje continuo

El modelo **estructura la oferta formativa** en tres grandes bloques:

01 Normativa

Formación obligatoria, exigida por el regulador: de corta duración, así como certificaciones en LCI (Ley de Crédito Inmobiliario), IDD (*Insurance Distribution Directive*) y MIFID.

32.020 empleados
LCCI (Ley de Contrato de Crédito Inmobiliario)

31.794 empleados
IDD (*Insurance Distribution Directive*)

30.527 empleados
Mifid II

02 Corporativa

Formación para poder dar respuesta a los retos y necesidades del negocio. Incluye la formación recomendada a través de PeopleSkills y la formación adaptada a las necesidades de cada persona, según *job profile* y *gap*.

03 Autoaprendizaje

Formación disponible a través de PeopleSkills y las distintas escuelas formativas disponibles: *agile*, idiomas sostenibilidad, riesgos, comercial, bienestar, finanzas, etc.

44.414

Personas que han **realizado formación** en el 1^{er} semestre 2025

1.134.400

Horas de formación

91,3%
Formación online

8,7%
Formación presencial

El Grupo CaixaBank cuenta además con **impulsores de la formación**, que permiten implementar la estrategia y el plan de aprendizaje:

| **Virtaula + plataformas externas.** Una plataforma virtual, accesible, intuitiva y sencilla, capaz de adaptarse a los potenciales desarrollos de aprendizaje del futuro. Capaz de actuar como centralizador de formaciones con otras plataformas externas.

| **Trainers.** Referentes de conocimiento que actúan como formadores internos. Ayudan a garantizar un conocimiento compartido y conectado entre toda la Entidad.



| **Escuelas externas.** Escuelas de referencia del país ofrecen a la plantilla conocimiento reglado mediante certificaciones o posgrados.

Formación ASG

Dentro de la formación corporativa destaca la formación en materia de sostenibilidad (ASG). En el primer semestre del año se ha seguido con la implantación del Plan de Formación ASG 360º, siendo las acciones más relevantes:

- | Formación en el Programa de especialización en nuevas tecnologías energéticas (dirigido a colectivos específicos de Riesgos y Banca Corporativa).
- | Continuación del proceso de Certificación en Financiación e Inversión Sostenible.
- | Realización de un ciclo de conferencias sobre el proceso transición energética y su impacto global.

> DETALLE DE ACTIVIDADES DEL PLAN DE FORMACIÓN EN SOSTENIBILIDAD PARA GRUPO CAIXABANK

	Junio 2025	2024
Formación generalista Formación obligatoria y formación troncal.	Formación Generación+ (colectivo sénior).	Formación sobre la normativa del Test de Idoneidad. Formación de Profundización en Sostenibilidad. Formación normativa continua para colectivos.
Formación recomendada especialista Incluye formación recomendada para cubrir las diferentes necesidades de segmentos y/o áreas.	Formación y Certificación en Inversión y Financiación Sostenible. Formación en sostenibilidad aplicada a distintos segmentos de negocio.	Formación y Certificación en Inversión y Financiación Sostenible. Webinars <i>ad hoc</i> . Programas de formación para referentes.
Formación especialista Peticiones puntuales en función de necesidades concretas de los equipos.	CESGA (<i>Certified ESG Analyst</i>). Formación sobre la transición energética.	CESGA (<i>Certified ESG Analyst</i>). Programas específicos en abierto.
Autoformación Escuela de sostenibilidad/Virtaula Formación voluntaria disponible en Virtaula.	Nuevas acciones formativas: Panorama regulatorio de la sostenibilidad. Agencias y <i>ratings</i> .	Actualización y nuevas formaciones en cambio climático. Agencias y <i>ratings</i> . Derechos Humanos. Inversión socialmente responsable. Contribución a la mejora del medio ambiente.
	32.371 empleados formados	30.950 empleados formados
	85.984 horas	231.119 horas

Compensación adecuada y meritocrática

La **Política General de Remuneración del Grupo CaixaBank**, aprobada por el Consejo de Administración y aplicable a toda la plantilla, tiene como objetivo fomentar comportamientos alineados con la creación de valor a largo plazo y la sostenibilidad de los resultados en el tiempo, garantizando la no discriminación y un salario digno. Esta, incluye medidas para mitigar los riesgos de sostenibilidad y está adaptada para dar cumplimiento a la normativa vigente. La Política de Remuneraciones, basa su estrategia de **atracción y retención del talento, en facilitar a los empleados la participación en un proyecto social y empresarial distintivo, en la posibilidad de desarrollarse profesionalmente y en unas condiciones competitivas de compensación total**, sin distinción de género u otras cuestiones no intrínsecas al puesto.

Los **componentes de la remuneración** en CaixaBank incluyen principalmente:

- Remuneración fija**, determinada por el nivel de responsabilidad y trayectoria profesional, constituye una parte relevante de la compensación total, la cual considera también los diferentes beneficios sociales, y que está regulada por el Convenio Colectivo y los diferentes acuerdos laborales internos.
- Remuneración variable**, en forma de bonus ligados a objetivos (cuantitativos y cualitativos), diseñada para evitar conflictos de interés, y en su caso, incluya unos principios de valoración cualitativa que tengan en cuenta la alineación a los intereses del cliente, las normas de conducta, y a una gestión prudente de los riesgos y de los criterios normativos y éticos del Grupo.



Métricas ASG en los esquemas de Remuneración

En línea con el modelo de gestión responsable de CaixaBank, los esquemas de retribución variable (anual y a largo plazo) de los empleados de la Entidad se vinculan a factores ASG, como la Calidad, los retos de Conducta y Cumplimiento y la Movilización de Finanzas Sostenibles.

A continuación, se detallan las métricas, ponderación, objetivo y resultado de los retos vinculados a factores ASG para 2025:

> MÉTRICAS DE MEDICIÓN DE FACTORES ANUALES

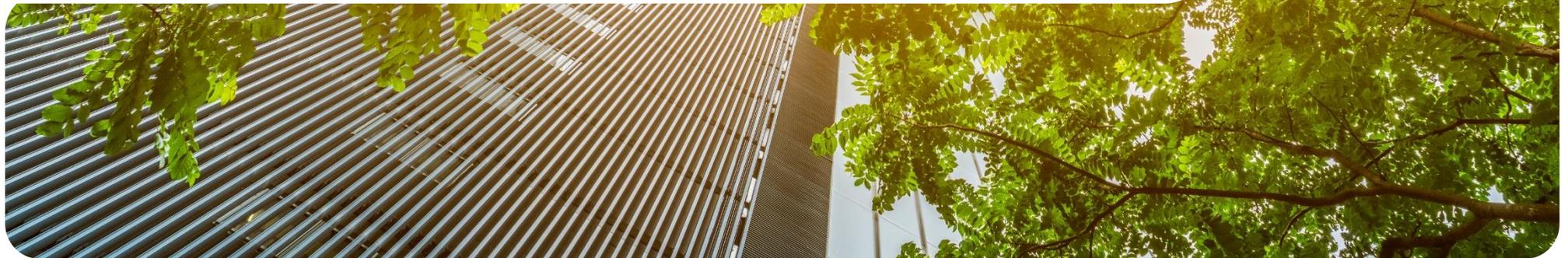
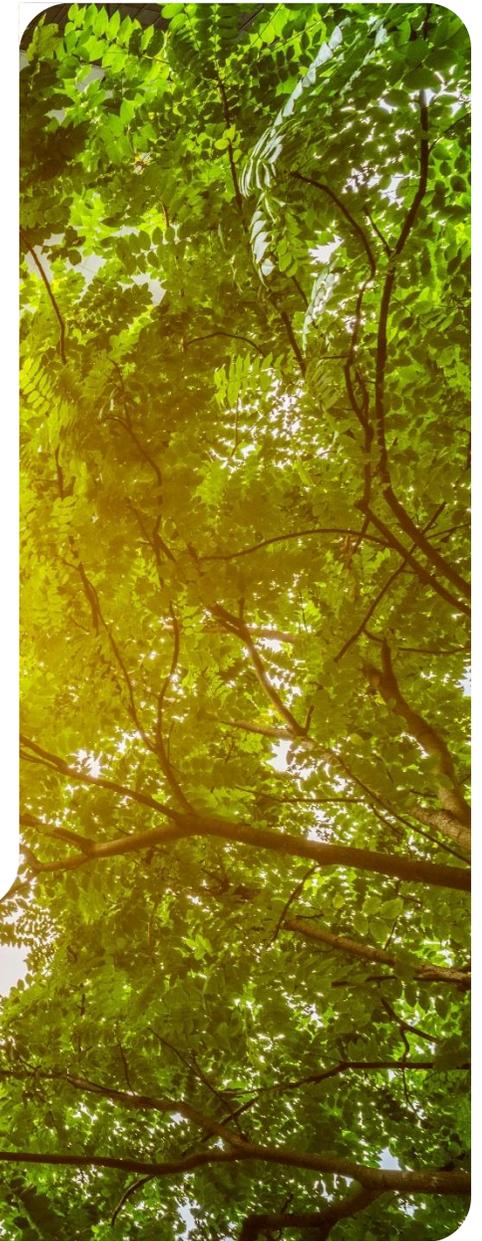
		Ponderación Consejeros Ejecutivos	Ponderación miembros del Comité de Dirección	Ponderación SS.CC.	Ponderación SS.TT.	Objetivo	Nivel de consecución de Consejeros Ejecutivos y Comité de Dirección	Nivel de consecución de Servicios Centrales y Servicios Territoriales
Calidad	Satisfacción del cliente en una métrica combinada de recomendación y experiencia cliente	15%	10%	7,5%	5%	NPS relacional CXB 21% NPS transaccional Sintético 67%	Máximo del 120% y mínimo del 80% por debajo de 0%	100%
Sostenibilidad	Movilización acumulada de Finanzas Sostenibles (25%)	10%	5%	5%	2,5%	Entre 27.142MM€ y 40.713MM€	Máximo del 120% y mínimo del 80% por debajo de 0%	100%
	% empresas con exposición crediticia de sectores bajo el perímetro NZBA (25%)					Entre 80% y 100%		
	Reconocimiento de entre 2 y 4 agencias de los principales ratings de Sostenibilidad entre los peers europeos de referencia (25%)					Entre 2 y 4 agencias		
	% mujeres en posiciones directivas (25%)					Entre 43,4% y 44%		
Compliance	Se incluye un ajuste negativo del 5% en el caso que se supere un determinado número de gaps de cumplimiento de criticidad alta y media con mas de 6 y 12 meses de antigüedad respectivamente a cierre del ejercicio 2025			-	-	-	No aplica ajuste	-
				Se incluye un ajuste negativo del 5% vinculado al indicador de conducta y cumplimiento 2025	5%	Objetivo agregado: 97,5% KYC (50%) MIFID (25%) Correcta comer. Productos y Servicios (25%)	-	100%

En el esquema de retribución variable desde el 2021 se incorporan métricas vinculadas a factores de sostenibilidad (ASG). Éstos han sido reforzados con la implantación del nuevo sistema de Retribución Variable Plurianual ya que se han incluido también factores específicos en esta materia (↗ véase apartado Integración del rendimiento relacionado con sostenibilidad en los sistemas de incentivos).

| **Beneficios sociales y financieros**, como la aportación de ahorro para la jubilación, el sistema de riesgos de prestación definida por cobertura por fallecimiento o incapacidad, la póliza sanitaria u otras ayudas familiares (nacimiento, estudios, defunción...) y personales (como la paga de 25/35 años).

| **Compensa+**

Como complemento a los componentes retributivos, CaixaBank ofrece, el Plan de Retribución Flexible que permite un ahorro fiscal y la personalización de la retribución de acuerdo con las necesidades de cada persona. A continuación, **se muestran los servicios disponibles**:



| Experiencia del empleado y Entorno laboral

Experiencia empleado

La Propuesta de Valor al empleado está alineada con el Modelo de Cultura y Liderazgo, y tiene el objetivo de aumentar el compromiso y hacer más atractiva la marca empleadora para **ser el mejor Grupo Financiero en el que trabajar**, que se desarrolla en cuatro pilares:

**Nos importa tu progreso**

Queremos que crezcas, que te desarrolles, que encuentres oportunidades para avanzar en tu carrera y **que lo hagas en CaixaBank**.

**Nos importa el futuro**

En CaixaBank **trabajamos para construir un camino sólido para ti**, para nosotros, y para las próximas generaciones. Juntos queremos **innovar, transformar y prepararnos para los desafíos** que están por venir.

**Nos importa tu bienestar e inclusión**

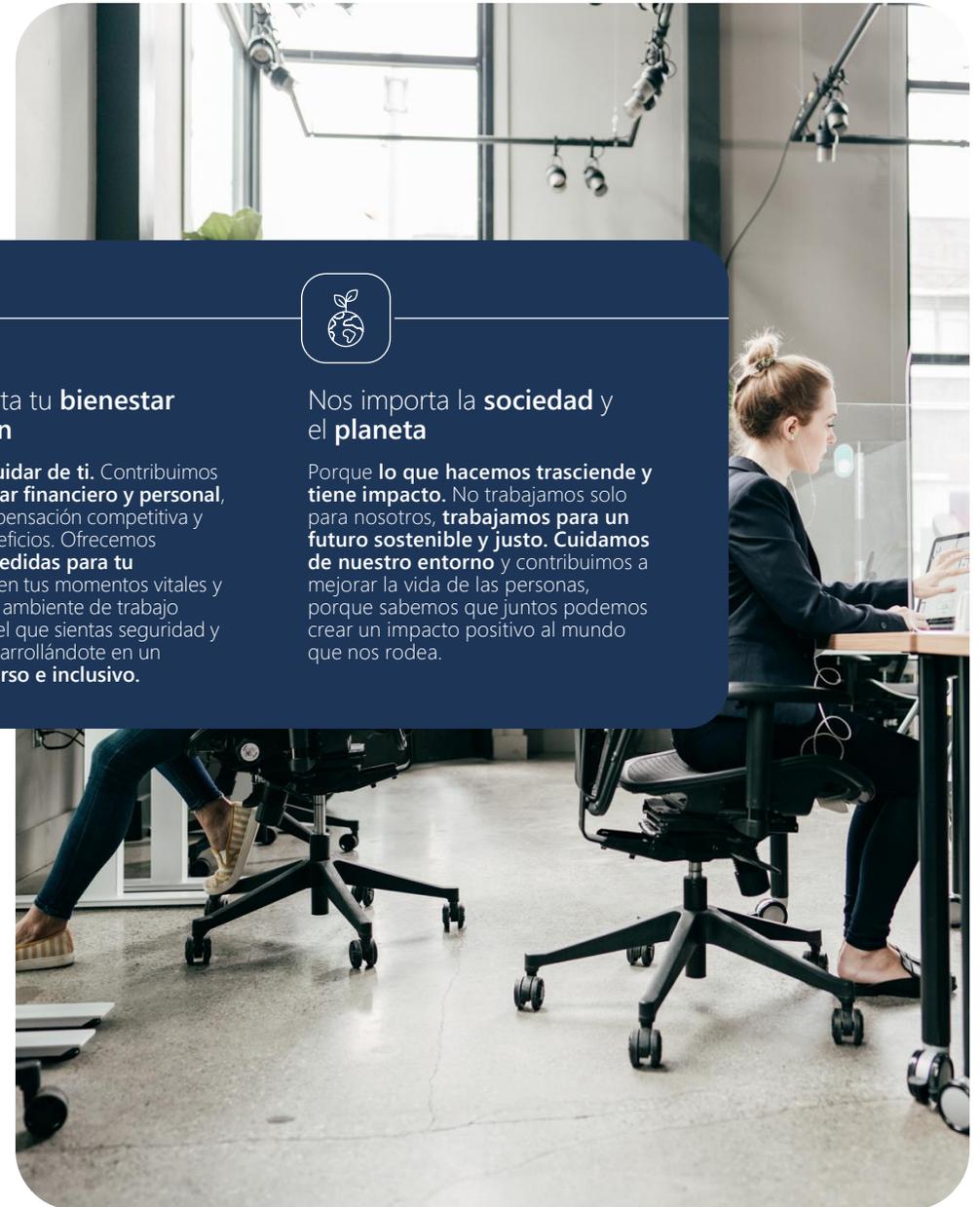
Queremos cuidar de ti. Contribuimos en tu **bienestar financiero y personal**, con una compensación competitiva y múltiples beneficios. Ofrecemos **diferentes medidas para tu conciliación** en tus momentos vitales para crear un ambiente de trabajo saludable en el que sientas seguridad y bienestar, desarrollándote en un **entorno diverso e inclusivo**.

**Nos importa la sociedad y el planeta**

Porque **lo que hacemos trasciende y tiene impacto**. No trabajamos solo para nosotros, **trabajamos para un futuro sostenible y justo**. **Cuidamos de nuestro entorno** y contribuimos a mejorar la vida de las personas, porque sabemos que juntos podemos crear un impacto positivo al mundo que nos rodea.



Por cuarto año consecutivo, CaixaBank ha sido reconocida por su gestión en 2024 y distinguida con el sello **"Top Employer Spain 2025"** por el Top Employers Institute, una autoridad global en el reconocimiento de la excelencia respecto al entorno profesional que las organizaciones crean para su plantilla.



Entorno laboral

El Grupo promueve la seguridad en el empleo de su personal mediante condiciones laborales dignas, regulares y estables, promoviendo que las personas que son contratadas lo sean, con carácter general, mediante contrato indefinido, un paquete retributivo competitivo y equitativo que incluye, además de la compensación salarial, un conjunto de beneficios sociales y financieros. Asimismo, el Grupo ofrece un amplio abanico de medidas de conciliación y programas de bienestar, asegurando así la fidelización del talento y un compromiso sostenible a largo plazo.

Normas laborales y derechos de la plantilla

En CaixaBank es básico el respeto a las normas y condiciones laborales, a los derechos de la plantilla, tales como la libertad de asociación y representación sindical y a los derechos de sus representantes, todo ello en un marco de consenso con las fuerzas sindicales. El diálogo y la negociación forman parte del modo de abordar cualquier diferencia o conflicto en el Grupo.

El Convenio Colectivo de Cajas y Entidades Financieras de ahorro es de aplicación a la totalidad de la plantilla de CaixaBank S.A., teniendo también acuerdos que desarrollan y mejoran las condiciones reguladas en el mismo. La plantilla de las empresas del Grupo se rige por el Convenio Colectivo Sectorial vigente en cada momento, en función de la actividad que se desarrolla en cada una de ellas. En el caso de Banco BPI y el resto de las empresas ubicadas en Portugal o en otros países se rigen por la legislación aplicable en cada uno de los países en los que se encuentran ubicadas.

99,7%

% de empleados del Grupo CaixaBank cubiertos por algún convenio colectivo

Negociación colectiva y diálogo social

En relación con la libertad de asociación y representación sindical, se respeta el derecho de todos los trabajadores a formar sindicatos y a que se afilien libremente a la sección sindical que consideren oportuna, así como a ejercer la actividad sindical dentro de la empresa, eliminándose cualquier tipo de discriminación hacia aquellos empleados que desempeñan la actividad sindical.

Adicionalmente, existe un acuerdo con la Representación Laboral de los Trabajadores en el cual la Dirección manifiesta su total neutralidad con el proceso electoral y pone a disposición de la plantilla y los sindicatos todos los medios para el correcto desarrollo de los procesos.

Tanto en CaixaBank, S.A. como en las empresas del Grupo, se mantiene un permanente y fluido diálogo con los representantes de los trabajadores, que ha conllevado a la firma de numerosos acuerdos laborales sobre todas las cuestiones laborales que afectan a los empleados y que en su conjunto han supuesto una mejora de las condiciones laborales en cada momento.

No hay existencia de acuerdos con los trabajadores para su representación por un comité de empresa europeo, de la Sociedad Europea (SE) o de la Sociedad Cooperativa Europea (SCE).

Compromiso con unas condiciones laborales dignas

CaixaBank ofrece a sus empleados un entorno laboral con condiciones dignas, regulares y estables, donde los equipos se sientan motivados y comprometidos.

99,6%

De los contratos del Grupo CaixaBank son fijos



Conciliación laboral

La **conciliación entre la vida laboral y personal es una prioridad estratégica**. CaixaBank lleva años aplicando políticas de desconexión que fomentan la conciliación de la vida personal, familiar y laboral de los empleados. Este hecho se ve reflejado en la obtención del **Certificado EFR** (Empresa Flexible y Responsable) en el Nivel de Excelencia A, otorgado por la Fundación "MásFamilia". Este reconocimiento valora un modelo de gestión centrado en la mejora continua y en la creación de un entorno de trabajo flexible e inclusivo.



El movimiento EFR forma parte de la Responsabilidad Social Empresarial, promoviendo responsabilidad y respeto hacia la conciliación de la vida familiar y laboral. Además, fomenta la igualdad de oportunidades e inclusión de colectivos desfavorecidos, basándose en la legislación vigente y en la negociación colectiva, impulsando una autorregulación voluntaria por parte de las empresas adheridas.

CaixaBank dispone de un gran número de medidas, que pone a disposición de su plantilla, diseñadas para facilitar la conciliación laboral. Dichas medidas en su gran mayoría están recogidas en el **Protocolo de Conciliación** anexo en el Plan de Igualdad. **Las medidas de conciliación se dividen en tres grandes grupos: Excedencias, Reducciones de jornada y Permisos** (retribuidos y no retribuidos), y presentan, en multitud de casos, mejoras respecto a lo recogido en el Convenio Colectivo o en el Estatuto de los Trabajadores. Las medidas son consultables a través del espacio People Xperience (intranet corporativa).

Desconexión digital y trabajo en remoto

Para impulsar más todavía la conciliación, CaixaBank aplica **políticas de desconexión digital**. En este sentido, en los acuerdos laborales internos se recogen medidas de racionalización de la actividad formativa y comercial de carácter presencial y se limitan el número de actividades que se pueden realizar fuera del horario general establecido en el Convenio Colectivo y siempre primando la voluntariedad de las personas.

En lo que se refiere a la **desconexión digital** CaixaBank dispone de un protocolo cuyos aspectos más destacados son:

- | Incorporar buenas prácticas para minimizar reuniones y desplazamientos, fomentando el uso de herramientas colaborativas.
- | No envío de comunicaciones desde las 19 horas hasta las 8 horas del día siguiente, ni en vacaciones, permisos ni fines de semana.
- | No convocar reuniones que finalicen más allá de las 18:30 horas.
- | Derecho a no responder comunicaciones una vez finalizada la jornada laboral.

Al mismo tiempo, CaixaBank dispone desde 2022 de un modelo de trabajo en remoto, que consiste en un máximo de 6 días de trabajo en remoto al mes en los Servicios Centrales (30%) y 4 días en los Servicios Territoriales y Centros Connecta (20%). El trabajo en remoto es un elemento de valor añadido para los empleados del Grupo, ya que reduce el estrés por desplazamientos y facilita la conciliación, lo que conlleva una mejora del compromiso y de los resultados.

73,3%

De empleados adheridos al trabajo en remoto del colectivo potencial



CaixaBank considera esencial la promoción de la seguridad y la salud laboral como uno de los principios básicos y objetivos fundamentales a los que se atiende por medio de la mejora continua de las condiciones de trabajo. El fomento del bienestar del empleado es uno de los pilares para conseguir el objetivo de ser la mejor empresa para trabajar.

Fomento del Bienestar en un entorno saludable y sostenible

Prevención de riesgos laborales

La **Política de Prevención de Riesgos Laborales** es una declaración formal de la Dirección de CaixaBank por la que se adquiere el compromiso de potenciar todas aquellas iniciativas y actuaciones que favorezcan unas adecuadas condiciones de trabajo seguras y saludables. En marzo de 2025 el Comité de Dirección aprobó la actualización de la **Política de Seguridad y Salud Laboral**, donde esta se hace extensiva a proveedores y otros terceros que presten servicio para CaixaBank o que, de cualquier forma, actúen por cuenta de CaixaBank.



CaixaBank S.A. dispone de la **ISO 45001**, norma internacional que establece los requisitos para un Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo (SGSST). Su objetivo principal es ayudar a las organizaciones a prevenir lesiones y problemas de salud relacionados con el trabajo, así como a mejorar de forma proactiva las condiciones laborales.

El sistema de prevención de riesgos laborales es revisado de forma periódica mediante distintos tipos de **auditorías e intervenciones** que controlan la eficacia del sistema (auditorías externas de certificación, así como auditorías internas e informes de revisión por Dirección).



Organización saludable

CaixaBank fomenta la Salud, Seguridad y el Bienestar con su estrategia de **Organización Saludable** cuya finalidad es convertirse en un referente en esta materia. Ser una Organización Saludable va más allá de cumplir las obligaciones legales, siendo el objetivo primordial lograr el máximo bienestar posible de las personas que forman parte de la empresa o tienen una vinculación con ella (clientes, accionistas, proveedores, sociedad en general...) atendiendo diversos factores y variables que afectan al bienestar de las personas, su motivación, satisfacción personal y compromiso con la organización.

CaixaBank ha sido reconocida por su gestión de la Salud, Seguridad y Bienestar de sus empleados



CaixaBank S.A . dispone del certificado **SIGOS** (Sistema de Gestión de Organización Saludable) por AENOR que reconoce a las organizaciones que promueven entornos laborales saludables, seguros, sostenibles y socialmente responsables.

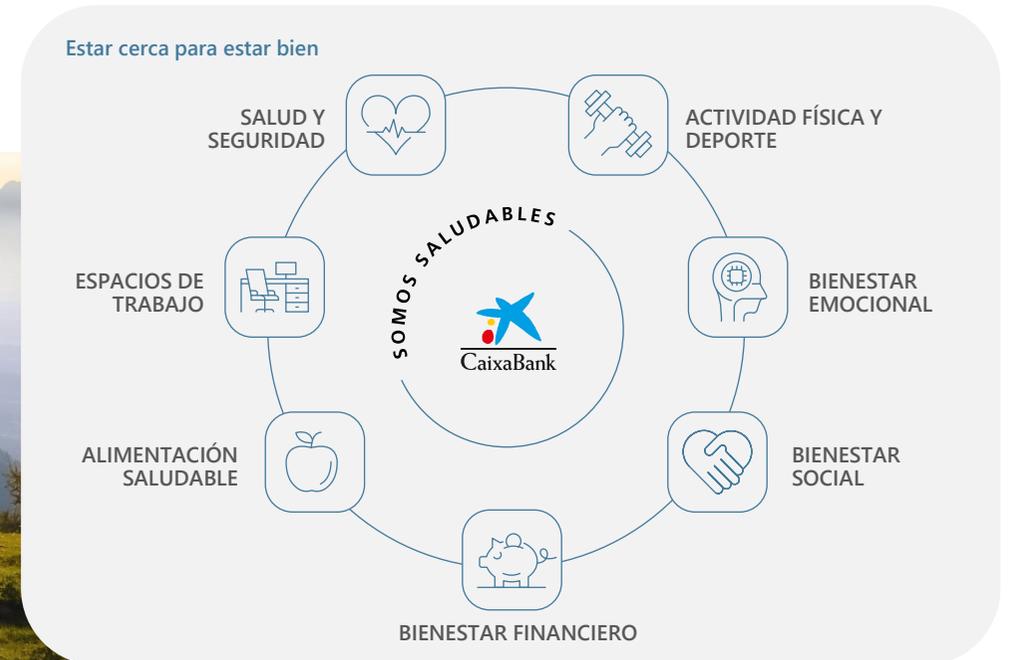


Certificación "TOP WELLBEING COMPANY" otorgado por Intrama, que acredita la Entidad como una de las TOP 30 Empresas de España con mejores practicas en salud y bienestar corporativo.

Para cumplir con estos objetivos, CaixaBank cuenta con una **Política de Organización Saludable** para toda la plantilla, aprobada en 2023 por el Comité de Dirección, y con un **Plan Estratégico de Organización Saludable 2025-2027**. El objetivo principal del nuevo Plan es construir un ecosistema en el que los empleados puedan crear su propio esquema de bienestar, favoreciendo que se sientan motivados, comprometidos, capaces de alcanzar su máximo potencial y estén preparados para afrontar los retos y cambios de los próximos años, apoyándose en las siguientes palancas:

- | Potenciar la **cercanía** con la optimización del actual **Programa de Embajadores de Bienestar**.
- | Intensificar el **conocimiento** y **sensibilización** con un mayor apoyo por parte de los **mánagers**.
- | Trabajar hacia la **hiper-personalización** en la oferta de recursos de bienestar.
- | Enfoque **Data Driven** para tomar decisiones estratégicas y operativas basadas en **análisis de datos**.
- | Concentración de los esfuerzos en el **bienestar emocional**.

El Plan Estratégico de Organización Saludable, incluye las grandes líneas de actuación que giran alrededor de siete factores que contemplan todas las esferas del bienestar:



Las líneas de actuación del Plan Estratégico de Organización Saludable se plasman anualmente en un **Plan de Bienestar y Salud** que define las acciones e iniciativas que se deben llevar a cabo cada año. En este sentido, a continuación, se detallan las principales acciones que se prevé desarrollar a lo largo del 2025:

Acciones a nivel global con el fin de acercar más a los empleados el Programa de Bienestar:

- | Intensificar el conocimiento entre los empleados del Programa Somos Saludables.
- | Expansión y redefinición del programa de Embajadores de Bienestar.
- | Escucha activa y análisis de necesidades.

Acciones de impacto en todos los pilares:

- | Bienestar Emocional: implementación de planes organizacionales, formación en liderazgo emocional, recursos de salud mental y servicios individualizados como coaching y atención psicológica.
- | Bienestar Social: refuerzo de la comunicación del programa e incorporación de servicios de apoyo personal y familiar.
- | Salud y Seguridad: lanzamiento de campañas de prevención (como la del ictus), ampliando servicios médicos y fisioterapia digital, y promoviendo terapias complementarias.
- | Espacios de Trabajo: homologación de entornos, desarrollo de planes de seguridad vial, formación en Prevención de Riesgos Laborales (PRL), protocolos de emergencia y adaptaciones para personal con necesidades específicas.
- | Actividad Física: calendarización de eventos y adaptación de acciones a cada territorio.
- | Bienestar Financiero: realización de un análisis interno sobre beneficios sociales para identificar nuevas oportunidades de mejora.
- | Nutrición Saludable: charlas con expertos y nuevos recursos nutricionales.

El programa **Somos Saludables**, muestra el compromiso del Grupo en el fomento del bienestar en entornos saludables y sostenibles, la mejora de la calidad de vida de los empleados, y el objetivo de alcanzar la madurez como organización saludable y referente en el sector. A través de las actividades y campañas de la plataforma virtual, se genera concienciación y se ofrece beneficios para una salud global y el bienestar de los empleados y sus familias.

Las acciones más destacadas del primer semestre de 2025 se enmarcan en la **#SemanaDelBienestar**, que tienen como objetivo, sensibilizar en la importancia del bienestar tanto personal como profesional y estar más cerca de los empleados, de forma personalizada, aportando herramientas, recursos y servicios que ayuden a cuidar el bienestar físico, emocional, social y financiero. A continuación, se detallan las principales acciones desarrolladas en la **#SemanaDelBienestar**:

- | Elaboración de la nueva **Guía Interactiva de Bienestar**, una herramienta diseñada para acompañar a las personas de forma cercana y práctica en su bienestar integral. Esta guía incluye actividades y propuestas concretas que ayudan a mejorar la calidad de vida en distintos ámbitos, desde lo personal hasta lo profesional.
- | Se han reclutado 48 Aliados del Bienestar.
- | Más de **9.000 participaciones** en **108 actividades** en toda la extensión territorial. Se han captado unos **2.000 nuevos usuarios de la plataforma Somos Saludables**.



Dentro del Plan de Bienestar y Salud, se incluye el **Programa Somos Saludables**, que ha sido impulsado por CaixaBank dentro de su estrategia global de Seguridad, Salud y Bienestar



| Diálogo con los empleados

Engagement y escucha activa

El *engagement* y la escucha activa son dos conceptos fundamentales cuyo impulso provoca una mejora en la productividad, la satisfacción laboral y la fidelización de empleados. El Grupo CaixaBank promueve un diálogo abierto y bidireccional con sus empleados, a través de una **escucha activa** basada en la mejora continua para ofrecer la mejor experiencia al empleado. Esta se articula en las siguientes palancas:

- | **Indagar:** Realizando una escucha dinámica y segmentada para detectar oportunidades de mejora en clima, cultura y liderazgo. Se recogen datos de distintas fuentes y momentos clave (como el Estudio de Compromiso).
- | **Sintonizar:** Escuchando al empleado en **momentos clave de su ciclo de vida** (*onboarding*, procesos de selección, nacimiento, *offboarding*, etc.), utilizando cuestionarios con indicadores comunes como: el eNPS o el orgullo de pertenencia, para evaluar la evolución.
- | **Actuar:** Implementando **planes de acción ágiles** y en constante evolución, adaptados a los resultados de la escucha (Plan Nosotros), comunicando las mejoras realizadas e involucrando a todas las áreas implicadas.

Además, se organizan **Focus Groups** y **Pulsos Estratégicos** para profundizar en los temas clave. Los resultados son accesibles para los *mánagers* y se enriquecen con análisis de datos, inteligencia artificial y *people analytics*.

**PregúntaME**Para que no te
quedes con la duda

También se dispone del nuevo Servicio de Atención al Empleado (SAE) implementado en 2025. Este nuevo canal de consultas se basa en una herramienta de *ticketing*, que permite mejorar la atención al empleado agilizando la gestión de solicitudes y optimiza el tiempo de los *Business Partners* para que se enfoquen en su rol estratégico de cercanía, conocimiento y desarrollo de las personas. Este permite además recopilar información clave mediante herramientas analíticas para identificar las principales preocupaciones de los empleados.

Estudio de Compromiso y Satisfacción del Empleado, Cultura y Liderazgo

Durante el último trimestre de 2025 se llevará a cabo un nuevo Estudio de Compromiso (Radar 2025) a una muestra representativa de profesionales de la plantilla de CaixaBank S.A. (aproximadamente del 20%) con el objetivo de medir la evolución de los principales KPI's (participación, total de favorabilidad, eNPS,..), identificar tendencias en los diferentes ámbitos organizativos y revisar la efectividad de las acciones derivadas del Plan de Acción (Plan Nosotros). **El último Estudio de Compromiso se realizó en 2024, con los siguientes resultados:**

83%

Participación Global

69%

Clima y compromiso total favorabilidad

Plan nosotros

El Plan de acción o Plan Nosotros engloba todas las iniciativas que pretenden mejorar los puntos detectados en la escucha activa y tiene como objetivo mejorar la experiencia del empleado.



En 2025 se desarrolla bajo 4 pilares:

- | **Ámbito comercial.** Fomentar acciones y dinámicas que faciliten la consecución de los objetivos comerciales y promuevan la búsqueda de la excelencia a nivel de servicio al cliente.
- | **Colaboración, carga de trabajo y procesos.** Trabajar la carga de trabajo y las barreras materiales (herramientas ofimáticas) e inmateriales (procesos, sistemáticas y formas de trabajar) para fomentar la colaboración e incrementar la agilidad.
- | **Desarrollo, movilidad, compensación y bienestar.** Promover la movilidad interna y el desarrollo de carrera con proactividad y transparencia, fomentando el reconocimiento y una gestión retributiva objetiva y transparente.
- | **Propósito y proyecto de futuro.** Trabajar en mejorar el atractivo del propósito y proyecto de futuro de la Entidad, así como en el uso de la Obra Social y la Acción Social en el discurso comercial.

/ Comunidades afectadas

| Acción Social

El compromiso social es uno de los principales activos y valor diferencial de CaixaBank, que se integra en su actividad bancaria, y que va más allá de esta, **mediante soluciones que responden a las necesidades de las personas más vulnerables y el apoyo a proyectos sociales que mejoran su bienestar y el entorno en el que vivimos.**

Para actuar como agentes de esta transformación social CaixaBank se focaliza en:



Impulsar la participación y difusión del impacto de los Programas de Fundación “la Caixa”, trasladando a la red territorial las principales iniciativas con el fin de ampliar su alcance.



Crear alianzas con terceros (otras fundaciones locales, clientes e instituciones) para fomentar el cambio y compromiso social.



Promover una banca social con soluciones financieras diseñadas a medida para colectivos vulnerables y entidades sociales.



Desarrollar iniciativas y programas para dar respuesta a retos sociales urgentes y ofrecer oportunidades a personas y colectivos en situación vulnerable, considerando, además, la naturaleza dinámica y cambiante de los ejes de vulnerabilidad.



Promover la solidaridad en colaboración con sus clientes y a través de la Asociación de Voluntarios de CaixaBank, promover el voluntariado corporativo, de clientes y de la sociedad en general, en colaboración con Fundación “la Caixa” y MicroBank.



Global Finance galardona a CaixaBank como el **“Mejor Banco del Mundo por su apoyo a la Sociedad 2025”** en los Sustainable Finance Awards 2025

Programas de Acción Social

Proyectos Locales

Programas de Fundación "la Caixa"

Acción Social Descentralizada



La red de oficinas de CaixaBank, gracias a su capilaridad y cercanía a las personas, es un medio muy eficaz para detectar necesidades, permitiendo así asignar recursos de la Fundación "la Caixa" con gran impacto en todos los territorios en los que está presente CaixaBank.

11,6 MM€

De la Fundación "la Caixa" dirigidos a entidades sociales, se han canalizado a través de la red oficinas del total de 25 MM€ de presupuesto

2.696

Acciones destinadas a proyectos de entidades sociales locales

2.598

Entidades beneficiarias

Apoyo al Tercer Sector Social

Plataforma de captación de donativos

Plataforma para las entidades sociales 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 sociedad en general, que desea colaborar en las distintas causas de dichas entidades sociales.

8,8 MM€

Importe recaudado

2.443

Causas impulsadas

2.079

Entidades sociales apoyadas

Social/Medioambiente

Programas propios

Reutilízame

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

16.831

Artículos donados

280

Donaciones

129

Entidades beneficiarias

Jóvenes

Otros programas en alianza

Congresos para jóvenes

Impulso a los Congresos de la Fundación "Lo Que De Verdad Importa" y de las sesiones de concienciación de la Fundación Relife. Gracias a ello, se consigue difundir valores universales entre los jóvenes y que puedan escuchar historias de vida inspiradoras y diálogos en torno al mundo de las adicciones, permitiéndoles de esta manera, dotarles de herramientas para empoderarles y poder tener un futuro mejor.

6.675

Asistentes a los congresos



| Voluntariado CaixaBank



Desde 2005, 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 basa en actividades de voluntariado corporativo para empleados y clientes y actividades dirigidas al resto de la sociedad.

22.034

Voluntarios¹

428.903

Beneficiarios

1.951

Entidades colaboradoras

17.583

Actividades realizadas

Mes social

El Mes Social es la iniciativa que se ha organizado a lo largo de todo el mes de mayo de 2025 con el objetivo de impulsar la participación en el voluntariado de empleados y sus familiares, así como clientes y cualquier persona interesada, para dar apoyo a entidades sociales de todo el territorio nacional.

18.200

Voluntarios

151.154

Beneficiarios

1.152

Entidades colaboradoras

2.985

Actividades realizadas

41%

Plantilla del Grupo CaixaBank ha participado en el Mes Social



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



¹Incluye el n.º total de personas que han participado en actividades de voluntariado dentro y fuera del ámbito del Mes Social en los 12 últimos meses.

/ Clientes y consumidores finales

CaixaBank es el primer Grupo de banca seguros en España

En CaixaBank, los clientes son el eje central de la actividad y la razón de ser. En 2025, CaixaBank ha continuado fortaleciendo su relación con más de 20 millones de clientes, apostando por una atención cercana, personalizada y omnicanal. La estrategia se ha centrado en ofrecer una experiencia excelente, apoyada en la innovación tecnológica, la sostenibilidad y el compromiso social. A través de una red de oficinas líder en el mercado español y una plataforma digital de referencia, CaixaBank ha seguido impulsando soluciones financieras adaptadas a las necesidades de cada segmento de cliente, reforzando así su confianza y fidelización.

> NÚMERO DE CLIENTES



> TOTAL ACTIVO

Desglose en % sobre el total

94%
España

6%
Portugal

660
mil MM€

377.649MM€
Crédito a la clientela, bruto

717.652MM€
Recursos de clientes



El 1^{er} banco de España por número de clientes, total activo y productos *retail* clave

Un modelo de bancaseguros integrado, con una plataforma de distribución y fábricas líderes.

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

Cuotas de mercado

> ESPAÑA A 30.06.2025



> PORTUGAL A 31.05.2025



Reputación de marca premium



1 Cuota combinada de fondos de inversión, planes de pensiones y seguros de ahorro. Basado en datos de INVERCO y ICEA. Para seguros de ahorro, los datos del sector, para la cuota de junio, son estimaciones internas.

2 Dato a marzo 2025

3 Según estimaciones internas

| Experiencia cliente



Consolidando el modelo de escucha y acción para la mejora de la Experiencia del Cliente

La **Experiencia Cliente** continúa siendo un pilar estratégico en el nuevo Plan 2025-2027, reafirmando el compromiso de ofrecer una atención excelente y personalizada. Por ello, CaixaBank se ha fijado unos nuevos objetivos en materia de calidad, destacando:



Ser Top 1

En el *Ranking* Satisfacción Global Canal Digital (objetivo 2027)³

Medición y gestión de la experiencia de cliente

Tras los avances logrados en el periodo anterior, **se afianza un modelo de medición robusto** y en evolución constante, que permite escuchar, comprender y actuar para lograr una excelente calidad de servicio.

Con el objetivo de mejorar la atención al cliente, **se consolida el proyecto MAC** (Mejora Atención al Cliente), un modelo que pretende establecer un proceso que vela por mejorar constantemente la atención ofrecida a todos los clientes.



ESCUCHAR

Modelo *Net Promotor Score*



COMPRENDER

Analizamos



ACTUAR

- Close the Loop
- Proyecto mejora atención cliente (MAC)

Resultados de la medición en el 1er semestre de 2025

> CAIXABANK ESPAÑA

82,8%
NPS Transaccional Retail
79,4% en 2024

79,1%
NPS Transaccional Retail Connecta
81,6% en 2024

97,9%
NPS Transaccional Banca Privada
97,3% en 2024

97,7%
NPS Transaccional Banca Empresas
91,9% en 2024

94,2%
NPS Transaccional Banca Pymes
91,5% en 2024

87,4%
NPS Transaccional Global²
83,9% en 2024

84,2%
CTL Gestión
84,4% en 2024

5,8p.p.
CTL Mejora
6,3 p.p. en 2024

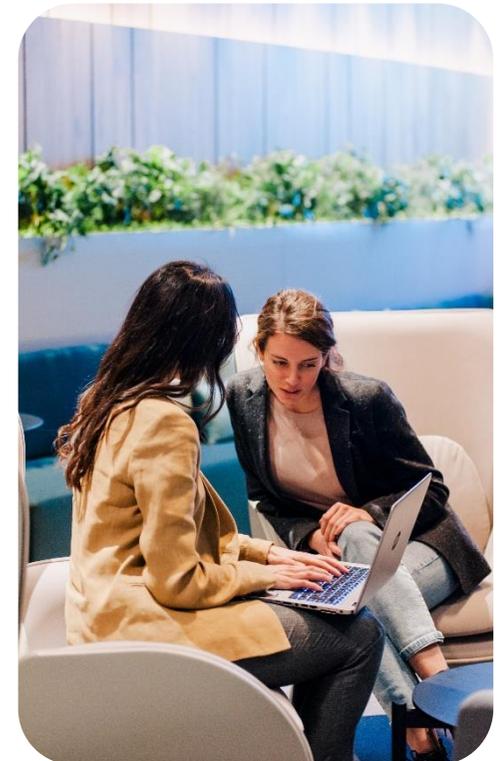
94,1
IE Instituciones
94,4 en 2024

92,4
IE Corporaciones
93,0 en 2024

> BPI PORTUGAL

88,2
IE Particulares¹
88,3 en 2024

85,7
IE Premier¹
87,4 en 2024



Nota: 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).

¹ Datos correspondientes al primer trimestre de 2025.

² NPS transaccional ponderado de Retail, B.Privada, B.Empresas y B.Pymes.

³ Basado en las 4 entidades financieras españolas de mayor tamaño - BMKS Stiga clientes retail

| Inclusión social y fomento de la empleabilidad

CaixaBank, entiende que el progreso económico y social debe ser inclusivo, sostenible y centrado en las personas. El **compromiso con el desarrollo económico y social va más allá de la actividad financiera**: se traduce en iniciativas concretas que impulsan la igualdad de oportunidades, la inclusión financiera, el acceso a servicios esenciales y el acompañamiento a colectivos vulnerables.

A lo largo del semestre, **CaixaBank ha impulsado distintas iniciativas alineadas con cada una de las tres líneas definidas para avanzar en su ambición de apoyar el desarrollo económico y social de todas las personas**, consolidando así su papel como agente activo en la generación de impactos positivos en la sociedad.



Una de las ambiciones del **Plan de Sostenibilidad 2025-2027** es apoyar el **desarrollo económico y social** de todas las personas.



INVIRTIENDO EN
SOLUCIONES PARA LA
TRANSICIÓN, ACTUALES
Y DE FUTURO



IMPULSANDO LA
DESCARBONIZACIÓN
DEL TEJIDO SOCIAL Y
EMPRESARIAL

01
AVANZAR
HACIA UNA
ECONOMÍA
MÁS
SOSTENIBLE



02
APOYAR EL
DESARROLLO
ECONÓMICO Y
SOCIAL DE
TODAS LAS
PERSONAS



REFORZANDO LA **INCLUSIÓN SOCIAL Y FINANCIERA**

- | Finanzas accesibles y servicio en zonas rurales
- | Productos y servicios para colectivos vulnerables
- | Cultura y salud financiera



FAVORECIENDO LA **EMPLEABILIDAD Y EL EMPRENDIMIENTO**

- | Formación para el empleo
- | Apoyo a emprendedores y autónomos



DANDO RESPUESTAS A LA **LONGEVIDAD CRECIENTE**

- | Planificación del ahorro a lo largo de la vida
- | Bienestar financiero y personal de las personas mayores

Inclusión financiera y social

La inclusión social y financiera es un factor clave para **reducir la pobreza y promover la prosperidad compartida**. Favorecer la inclusión financiera está en el ADN de CaixaBank y es una línea de actuación prioritaria dentro del Plan de Sostenibilidad 2025-2027.

Durante el primer semestre del 2025, en el marco del Plan de Sostenibilidad 2025-2027, CaixaBank ha seguido impulsando la inclusión social y financiera desde las siguientes perspectivas:

**Accesibilidad**

Proporcionar acceso a la totalidad de productos y servicios a todas las personas, con el objetivo de favorecer la inclusión financiera. En este sentido, CaixaBank trabaja en la eliminación de las barreras físicas, sensoriales y cognitivas para dar respuesta a las necesidades de personas con discapacidad, y evitar situaciones de exclusión financiera mediante la cobertura a gran parte de los municipios del país y manteniendo su presencia en zonas rurales.

**Productos y servicios para colectivos vulnerables**

Diseñar y ofrecer productos y servicios financieros específicos orientados a atender las necesidades financieras de los colectivos en situación de vulnerabilidad. Esta línea de actuación abarca desde el impulso de los microcréditos, que facilitan el acceso a la financiación a familias con recursos limitados, hasta la oferta de cuentas sin comisiones para grupos sociales vulnerables, las soluciones adaptadas para personas con discapacidad, y un programa de vivienda social para personas en situación de vulnerabilidad.

También se aplican protocolos específicos para prevenir el abuso financiero a personas en situación de vulnerabilidad, y se establecen medidas de atención específicas a personas víctimas de violencia de género.

**Cultura financiera**

Dotar de conocimientos financieros y digitales para empoderar a la población y promover una toma de decisiones que aumenten su bienestar. En su apoyo a la educación, CaixaBank dispone de programas específicos para cada colectivo, incluyendo, entre otros, cursos de conocimientos financieros para colectivos vulnerables, cursos para reducir la brecha digital y la creación de contenidos gratuitos de calidad que son difundidos por diversos canales del Grupo. Adicionalmente, apoya a programas de educación superior y formación profesional y colabora en distintas iniciativas con los sistemas educativos.



Accesibilidad

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

En el mes de junio de 2025 ha entrado en vigor la **Ley Europea de Accesibilidad**, que establece unos requisitos mínimos de accesibilidad para una amplia gama de productos y servicios, con el fin de **garantizar que todos los clientes, con independencia de sus capacidades, puedan acceder y utilizar productos y servicios de forma autónoma**. Un avance en toda la Unión Europea que promueve la igualdad de oportunidades y la participación plena de las personas con discapacidad.

En este contexto, **CaixaBank ha intensificado sus esfuerzos para ser más accesible**. Lo ha hecho en un doble frente: por un lado, a través de medidas transversales, que afectan a muchas áreas del Grupo, promoviendo el uso de un lenguaje sencillo o garantizando que cualquier persona pueda acceder a la información por un doble canal sensorial y, por otro, mediante la puesta en marcha de medidas concretas que tienen que ver con la accesibilidad física, la adecuación de sus plataformas digitales o la formación de sus empleados.



CaixaBank durante el 2025 ha impulsado el uso de un lenguaje claro y comprensible para comunicarse con los clientes. En este sentido, CaixaBank fue el primer banco en adherirse a la **Red Panhispánica del Lenguaje Claro y Accesible** impulsada por la Real Academia Española (RAE).

Principales acciones llevadas a cabo en el primer semestre de 2025



Creación y distribución a toda la plantilla de una “Guía sobre recomendaciones de redacción accesible”

Guía en la que se detalla cómo redactar la documentación para que sea entendible por la mayor parte de clientes.



Formación a todos los letrados del Grupo

Formación específica a todos los letrados del Grupo con el objetivo de mejorar la claridad en la redacción de la documentación jurídica.



Creación de un buzón

Creación de un buzón de correo específico para clientes al que dirigir consultas o sugerencias sobre accesibilidad.



Atención en lengua de signos a personas con discapacidad auditiva (Svisual)

CaixaBank ha ampliado en el primer trimestre de 2025 el servicio de videointerpretación en lengua de signos a toda su red de oficinas, mejorando la atención a clientes con discapacidad auditiva.



Formación obligatoria para empleados

En el semestre se ha realizado una formación obligatoria vinculada a la remuneración variable en materia de accesibilidad. Esta formación ha ido dirigida a toda la plantilla y su objetivo era profundizar en el conocimiento de la plantilla en materia de accesibilidad.

CaixaBank integra la **accesibilidad como principio esencial en el diseño de sus productos y servicios**, garantizando la inclusión de todas las personas. Esta visión se traduce en soluciones universales y en iniciativas específicas dirigidas a colectivos con necesidades particulares.



El Grupo CaixaBank dispone de un **sistema de diseño corporativo accesible**.

Son las piezas tecnológicas que permiten desarrollar los productos y servicios que se lanzan al mercado por cualquiera de los canales con los que cuenta el Grupo.

Principios universales de diseño de productos y servicios accesibles



Perceptible

| La información debe poder captarse por distintos sentidos, como la vista o el oído.



Operable

| Las funciones deben poder utilizarse de diversas formas, sin depender de una única manera de interacción.



Comprehensible

| El contenido debe ser claro, coherente y facilitar la corrección de errores.



Robusto

| El diseño debe seguir siendo accesible y funcional en distintas tecnologías, presentes y futuras.





Accesibilidad oficinas

En las oficinas de CaixaBank se aplica el **concepto cota cero**, que consiste en la eliminación de los desniveles entre las aceras y el interior de las oficinas o, si no es posible, salvarlos con rampas o elevadores.

89 %

Oficinas accesibles España
89% en 2024

19

Oficinas donde se han eliminado
barreras en el 1^{er} semestre 2025
18 en 1^{er} semestre 2024



Accesibilidad cajeros

La accesibilidad de los cajeros se basa en, entre otros:

- | **Facilidades visuales.**
- | **Facilidades sonoras y táctiles.**
- | **Facilidades motoras.**
- | **Facilidades para segmento sénior.**

Desde la ONCE se realizó un análisis de experto, con resultados positivos.

Además, en los últimos años, se está llevando a cabo un rediseño del aspecto visual de las pantallas de los cajeros para aumentar el contraste y mejorar la visibilidad y la experiencia accesible que se ofrece y adaptarse a la nueva normativa.



El 100 % de los cajeros tienen funcionalidades avanzadas de accesibilidad para personas ciegas o con baja visión.



Accesibilidad app

CaixaBank está inmersa en un cambio tecnológico importante que tendrá impacto en todos sus canales digitales. El proyecto ha priorizado el canal de la app y próximamente se irán renovando las operativas que se usan diariamente. Las mejoras incluyen:

- | **Cumplimiento la normativa UNE-EN 301549**, que se alinea con las pautas de Accesibilidad, WCAG 2.2, considerando también el aumento de la fuente y la visión apaisada.
- | **Revisión** con equipo especializado gracias a un acuerdo de **colaboración con la ONCE** que garantice una experiencia accesible óptima.
- | **Test con usuarios con discapacidad** para analizar de forma regular los posibles puntos de fricción y poder solucionarlos.

La **app de CaixaBank está en un proceso de mejora continua** focalizado en crear una experiencia inclusiva a los clientes. Las mejoras incluyen desde mejoras en contrastes de colores y tamaños de fuentes hasta la utilización de un lenguaje plano y sencillo.



Accesibilidad web

En relación con la accesibilidad de la web, CaixaBank tiene en cuenta, entre otros, los contrastes de color y tamaño, la estructura de maquetación de la página web o acompañar los elementos audiovisuales con subtítulos.

ILUNION realiza **auditorías** con carácter semestral a todo el portal comercial. En estas auditorías se detectan posibles errores derivados de la actualización constante de contenidos.



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

Proximidad



Para CaixaBank, la **accesibilidad** no se limita solo a lo digital o sensorial, sino que **también incluye la proximidad física** como un pilar clave de su estrategia de inclusión.

CaixaBank entiende la accesibilidad como la capacidad de estar cerca de las personas. En este sentido, CaixaBank, asegura la proximidad con sus clientes a través de:

- | Los canales digitales que están accesibles 24 horas los 365 días del año.
- | La red física, más extensa de España, con 3.803 oficinas y 11.076 cajeros. ↗ Véase apartado "Modelo de Distribución".
- | Las oficinas móviles.

Presencia física en el territorio

Para garantizar el acceso a todos los clientes de zonas rurales y del colectivo sénior a la red física, CaixaBank apuesta por mantener su presencia en aquellos municipios en los que es la única entidad bancaria. **CaixaBank cuenta con 1.395 oficinas rurales**, situadas en poblaciones de menos de 10.000 habitantes.

2.234

Poblaciones españolas en las que CaixaBank está presente.
2.234 en 2024

92%

Ciudadanos que disponen de una oficina en su municipio (España).
92% en 2024

99%

Poblaciones españolas >5.000 habitantes con presencia CaixaBank.
99% en 2024

460

Poblaciones españolas CaixaBank es la única entidad bancaria.
459 en 2024

60%

Poblaciones portuguesas >5.000 habitantes con presencia CaixaBank.
60% en 2024

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

Compromiso con la inclusión financiera en zonas rurales a través oficinas móviles

Para reforzar el servicio en el ámbito rural, CaixaBank dispone de **32 oficinas móviles (ofibuses)**, que dan servicio a **1.396 localidades**, que consolidan una población de **644 mil habitantes**, de **17 provincias**: Ávila, Barcelona, Burgos, Castellón, Ciudad Real, Girona, Granada, Guadalajara, La Rioja, León, Lleida, Madrid, Palencia, Tarragona, Segovia, Toledo y Valencia.

Cada una de las oficinas móviles realiza rutas diarias diferentes y, en función de la demanda, visita las localidades a las que presta servicio una o diversas veces al mes. **Además de evitar la exclusión financiera** de las zonas rurales, este servicio **preserva la relación directa con el cliente** que reside en estos entornos, manteniendo la apuesta con el colectivo Sénior y el sector agrícola y ganadero.

1.396

Poblaciones atendidas en 17 provincias.

+78.000

Km/mes

644.000

Beneficiarios potenciales

70%

Usuarios mayores de 65 años

32

Ofimóviles (incluye 3 de reserva)

Las **oficinas móviles** son clave en la estrategia de CaixaBank para evitar la exclusión financiera de las zonas rurales



Productos y servicios para colectivos vulnerables

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.**

CaixaBank ofrece una oferta específica de productos y servicios orientados a facilitar el acceso a recursos financieros a personas y sociedades en situación de vulnerabilidad. Esta propuesta inclusiva busca dar respuesta a las necesidades de colectivos con mayores dificultades de acceso al sistema bancario tradicional, promoviendo su autonomía económica y su integración social. En este sentido, CaixaBank impulsa soluciones como:



Oferta inclusiva específica de microcréditos

Soluciones como los microcréditos sin aval, diseñados para apoyar a familias sin acceso a financiación convencional.



Soluciones de finanzas inclusivas para colectivos vulnerables

Incluye soluciones como las cuentas de pago básica, que permiten operar sin comisiones a personas en riesgo de exclusión.



Soluciones para personas con discapacidad

Oferta adaptada para personas con discapacidad, que garantiza la accesibilidad física y digital a los servicios financieros.



Oferta específica para entidades sociales

Soluciones financieras específicas para entidades sociales, con el objetivo de fortalecer su sostenibilidad y capacidad de impacto en el territorio.



Programa de vivienda social

CaixaBank dispone de un programa de vivienda social, facilitando el acceso a soluciones habitacionales dignas para familias en situación de vulnerabilidad.



Oferta inclusiva específica de microcréditos

En línea con su compromiso con la inclusión financiera y el desarrollo social, CaixaBank, a través de MicroBank, impulsa una línea específica de financiación orientada a **familias en situación de vulnerabilidad o con dificultades de acceso al crédito tradicional**.



MicroBank, el banco social del Grupo es **referente en inclusión financiera** a través de microcréditos.

Entre su oferta, **destacan los siguientes productos vinculados a los ámbitos de familia y salud:**

Familias

Microcréditos familias

Microcréditos dirigidos a personas con ingresos limitados, hasta 3 veces Iprem, que quieran financiar proyectos vinculados al desarrollo personal y familiar, así como necesidades derivadas de situaciones imprevistas.

119.255

Operaciones
Junio 2025

6.689€

Importe medio
Junio 2025

798MM€

Importe de las
operaciones
Junio 2025

119.861

N.º de Titulares y Cotitulares
Microcréditos para familias

Salud

Préstamo salud

Préstamos dirigidos a familiares o tutores legales que quieren cuidar de pacientes que quieren asistencia temporal en centros especializados para determinados tratamientos y asistencia médica especializada 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.



Soluciones de finanzas inclusivas para colectivos vulnerables



CaixaBank promueve las finanzas inclusivas para colectivos vulnerables a través de diversos **servicios y productos diseñados para facilitar el acceso a servicios financieros básicos** y promover la igualdad de oportunidades.

Principales soluciones de finanzas inclusivas para colectivos vulnerables

Cuenta de Pago Básica

Toda persona residente en la UE puede tener una cuenta de pago básica que garantice el acceso a una operativa financiera básica personal. Si además el cliente está en riesgo de exclusión financiera o vulnerabilidad esa cuenta puede estar exenta de comisiones.

Incluye entre otros, servicios de, mantenimiento de cuenta, depósito de fondos y retirada de dinero en efectivo, operaciones de pago con tarjeta de débito, transferencias SEPA y reintegros en cajeros ajenos.

Cuenta + tarjeta débito + servicios financieros básicos

402.008

Clientes vulnerables de
Cuentas de Pago Básicas¹

¹ Se incluyen los 7.430 clientes de la Cuenta Inserción. La cuenta de inserción es una solución para quienes necesitan domiciliar ayudas sociales o acceder a un empleo. Garantiza la inclusión financiera de personas vulnerables que, por razones de procedencia o falta de acreditación de ingresos no pueden abrir una cuenta en un banco.



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

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

Protocolo contra el abuso financiero a personas con discapacidad o pérdidas cognitivas

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

Protocolo de actuación a clientes víctimas de violencia de género para la gestión de productos y servicios financieros.

Protocolo interno que permite a las oficinas de CaixaBank aplicar medidas específicas para garantizar la confidencialidad y seguridad de **clientes víctimas de violencia de género** y facilitar una mejor atención.



Soluciones para personas con discapacidad

CaixaBank va un paso más allá en la eliminación de las barreras físicas o sensoriales en sus productos, servicios y canales ([↗ véase apartado "Accesibilidad"](#)), y apuesta por crear productos específicos para cubrir necesidades de determinados colectivos, destacan, entre otros:



Pack Braille

CaixaBank dispone del Pack Braille: la primera tarjeta financiera en código de lectoescritura Braille, desarrollada en colaboración con ONCE, que facilita que las personas con discapacidad visual puedan tener total autonomía al efectuar compras en todo tipo de canales, físicos y online.



TPV para personas con discapacidad visual

CaixaBank con la colaboración de ONCE inició un proyecto que trabaja para mejorar la accesibilidad de los TPVs 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. Actualmente, más del 95% de los TPV táctiles ya incluyen esta funcionalidad.



Atención en lengua de signos a personas con discapacidad auditiva

CaixaBank ha ampliado en el primer trimestre de 2025 el servicio de videointerpretación en lengua de signos a toda su red de oficinas, mejorando la atención a clientes con discapacidad auditiva.

Este servicio, denominado SVisual, permite a los usuarios recibir información financiera a través de un intérprete especializado en lengua de signos. La iniciativa comenzó como piloto en 120 sucursales en el último trimestre de 2024 y busca garantizar citas fluidas, fomentar la autonomía y evitar errores por malas interpretaciones.

Oferta específica para entidades sociales

CaixaBank dispone de una propuesta de valor para apoyar a las entidades del Tercer Sector, a través de la cual desarrolla productos y servicios específicos. Entre ellos destacan:



Cuentas de entidades sociales solidarias

CaixaBank pone a disposición de las entidades sociales con carácter asistencial, la cuenta Entidades Sociales Solidarias, cuyo objetivo es ofrecer los servicios que necesitan estas entidades para su día a día a cambio de una cuota que puede estar bonificada si se cumplen ciertos requisitos.

19.909

Cuentas de entidades sociales solidarias



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 el cliente.

Programa de Vivienda social

CaixaBank mantiene el compromiso de **estar cerca de las personas** para contribuir a su bienestar financiero, especialmente en los momentos de mayor dificultad. Con este objetivo CaixaBank desarrolla una política activa de ayudas a problemas de primera vivienda.

Esta política de ayudas a problemas de primera vivienda se estructura en dos ejes:

- | La atención temprana y especializada a los clientes con dificultades.
- | El impulso de programas de vivienda social.



6.190

Viviendas sin bonificación
246€ importe alquiler medio
6.391 en 2024

2.920

Viviendas con bonificación
383€ importe alquiler medio
3.145 en 2024



9.110 viviendas programa de alquiler social¹

9.536 en 2024

Impulso de programas de vivienda social

El Grupo CaixaBank dispone de un **programa de vivienda social** con impacto en todo el territorio español, destinado principalmente a antiguos deudores e inquilinos del Grupo que se encuentran en situación de vulnerabilidad y riesgo de exclusión residencial.

Para todas estas personas se adaptan las rentas de alquiler a su capacidad de pago, teniendo especial consideración a: familias con algún miembro con discapacidad, familias monoparentales con hijos a cargo, familias con menores de edad y unidades familiares en la que exista una víctima de violencia de género o personas de edad avanzada.

En el marco del programa de vivienda social, CaixaBank mantiene su compromiso con el **Fondo Social de Viviendas** del Gobierno poniendo a su disposición un total de 4.861 viviendas. Adicionalmente, CaixaBank tiene firmados acuerdos de colaboración con distintas administraciones públicas en materia de vivienda.

Programa impulsa

Su 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.

¹ Número de contratos de vivienda en programas de vivienda social

Cultura financiera

La cultura financiera es un elemento fundamental para lograr la inclusión financiera. CaixaBank está comprometida con la mejora de la cultura financiera de sus clientes y, en general, de toda la sociedad. A través de iniciativas dirigidas a distintos públicos, el Grupo tiene como objetivo mejorar el conocimiento financiero de las personas, y en particular, mejorar la comprensión de los productos y riesgos financieros para facilitar la toma de decisiones y que repercutan positivamente en su bienestar financiero. Con este objetivo pone a disposición de la sociedad varios recursos en distintos formatos adaptados a las necesidades de cada colectivo.

En concreto, los contenidos se dirigen principalmente a los siguientes colectivos:

- | Menores de edad y jóvenes
- | Personas mayores (colectivo Sénior)
- | Personas en situación de vulnerabilidad
- | Personas con discapacidad intelectual
- | Accionistas y sociedad en general

Principales iniciativas

Programa Aula

Formación sobre economía y finanzas, dirigido a la base accionarial minorista de CaixaBank.

Incluye el programa:

Formación sobre ruedas.

Nuevo recurso didáctico en formato vídeo que pretende poner el foco sobre aquellos conceptos económicos, financieros y de sostenibilidad que pueden parecer complejos a priori, pero que acercaremos a través de un lenguaje accesible a todos los públicos. Con la participación de diferentes expertos, charlamos durante un breve trayecto en coche sobre temas económicos que nos son cotidianos.

> COLECTIVO SÉNIOR

Ofrecer la información necesaria para dar a conocer las ventajas de conocer los conceptos básicos que permitan a las personas mayores vivir su economía diaria con tranquilidad [↗ véase Atención al colectivo sénior](#)

> MICROBANK ACADEMY

Desde 2024, MicroBank Academy brinda una oferta educativa 100% online, incluyendo 15 cursos propios y 26 desarrollados en colaboración con Google.

Son cursos gratuitos que responden a las necesidades reales de los emprendedores, sean o no clientes del Grupo.

CaixaBank talks

Plataforma de eventos y contenidos audiovisuales, diseñada para inspirar, aprender y crecer. Ofrece charlas en directo y en *streaming* sobre temas como innovación, sostenibilidad, desarrollo personal y transformación digital. Está abierta a clientes y público general, con contenidos adaptados a distintos intereses.

> EDUCACIÓN FINANCIERA – ASOCIACIÓN DE VOLUNTARIOS

La Asociación de Voluntarios de CaixaBank lleva a cabo sesiones formativas dirigidas a colectivos de todas las edades y capacidades. Estas actividades, que incluyen talleres y charlas, tienen como objetivo fomentar una mejor comprensión de las finanzas. Se han impartido contenidos adaptados a jóvenes, adultos y personas con discapacidad intelectual, promoviendo así una sociedad más informada y preparada para tomar decisiones económicas responsables.



TIPS FINANCIEROS PARA JÓVENES

Vídeos cortos dirigidos al público joven a través de la app de imagin y redes sociales para proporcionar conocimientos, herramientas y formación sobre educación financiera. Destaca **“El podcast de final de mes”** que explora temas como educación financiera o la gestión del dinero.



Fomento de la empleabilidad y el emprendimiento

CaixaBank **apuesta por la formación y el apoyo al emprendimiento**, así como el desarrollo económico de los territorios en los que opera.

CaixaBank está comprometida con la generación de valor y el desarrollo económico de aquellas zonas en las que opera. A través de iniciativas y programas que fomentan la formación, el empleo y el emprendimiento CaixaBank contribuye al desarrollo sostenible de las comunidades que le rodean. En este sentido, CaixaBank impulsa distintas **líneas de actuación que promueven el empleo, el emprendimiento y el desarrollo social**, entre las que destacan, las impulsadas por el Banco Social del Grupo: **MicroBank**.

Adicionalmente, CaixaBank cuenta con **CaixaBank Dualiza** que contribuye al cumplimiento de estos objetivos impulsando la Formación Profesional y su modalidad dual, lo que entiende que es clave para la mejora de la empleabilidad de los jóvenes y la competitividad de las empresas.

CaixaBank apuesta por la **creación de puestos de trabajo**.

**Impulso de MicroBank al emprendimiento y el empleo**

En línea con el compromiso de impulsar el bienestar social, promover el empleo, el emprendimiento y el desarrollo social, destaca la financiación ofrecida por MicroBank. De este modo, adicionalmente a la contribución de MicroBank a la inclusión financiera descrita en el apartado [veáse oferta inclusiva específica de microcréditos](#), MicroBank está comprometido con la creación de empleo, el fomento de la actividad productiva y el desarrollo de las personas mediante:

- La puesta en marcha o ampliación de negocios a través de la **concesión de microcréditos a emprendedores, y financiación a empresas sociales**.
- La **concesión de apoyo financiero a profesionales autónomos y microempresas** como instrumento dinamizador de la economía.
- La **financiación de los particulares y empresas que deseen invertir en su capacitación y educación** con el objetivo de mejorar su empleabilidad.
- La **oferta formativa gratuita a emprendedores** ([veáse Cultura financiera - MicroBank Academy](#)).

Contribución al desarrollo económico y a la creación de empleo a junio 2025

Para este fin, MicroBank cuenta con el **apoyo de las principales instituciones europeas (FEI, BEI, CEB)** dedicadas al fomento del emprendimiento y las microfinanzas, y actúa como puente entre estas instituciones y el cliente final, canalizando los fondos de la Comisión Europea.



Con el objetivo de contribuir al desarrollo económico y a la creación de empleo MicroBank pone a disposición **diversas soluciones financieras adaptadas a las necesidades de emprendedores, profesionales y empresas**, así como, **financiación específica para estudios**, entre las que destacan:

Educación

Financiación del acceso a la educación u formación para mejorar las habilidades y la empleabilidad.

| Programa *Skills and Education* (S&E)

El Programa *Skills & Education*, en colaboración con el FEI, facilita el acceso a la financiación de los particulares y a organizaciones que puedan proveer servicios de educación, formación y desarrollo de habilidades.



Préstamos *Skills and Education* Estudiantes

Préstamos dirigidos a personas que quieren ampliar su formación o mejorar sus competencias profesionales.

7MM€

Concedidos en el **1er semestre 2025** (695 operaciones con un importe medio de 10.074€).
34 **MM€** desde su lanzamiento

34%

De las operaciones concedidas se han gestionado por canal digital (a través de imagin).



Préstamos *Skills and Education* Negocios

Préstamos dirigidos a centros educativos y de formación para financiar infraestructuras, intangibles y circulante.

14MM€

Concedidos en el **1er semestre 2025** (156 operaciones con un importe medio de 89.496€).
79 **MM€** desde su lanzamiento

693

N.º de Titulares Préstamo S&E Estudiantes

Emprendedores

Financiación para apoyar a emprendedores y microempresas para impulsar la creación de empleo y la apertura de nuevos negocios.

| Microcrédito Emprendedores

Microcréditos dirigidos a emprendedores y microempresas con menos de 10 empleados y con una facturación no superior a 2 MM€ al año que necesiten financiación para iniciar, consolidar o ampliar el negocio, o para atender necesidades de capital circulante.

15.458

Operaciones

333 MM€

Importe concedido
1er semestre 2025

21.516€

Importe medio

| Microcrédito negocios convenio entidades

Microcréditos dirigidos a emprendedores con dificultades para acceder al sistema crediticio tradicional y que cuentan con el asesoramiento de alguna entidad colaboradora de MicroBank.

1.134

Operaciones

| Microcrédito MicroBank Agro Relevo generacional

Préstamo personal dirigido a financiar inversiones sostenibles vinculadas a una explotación agropecuaria (agraria, ganadera y pecuaria) de autónomos y microempresas, especialmente jóvenes que se hayan incorporado al sector, para fomentar el desarrollo económico de las zonas rurales, así como para dar solución al relevo generacional.

| Microcrédito MicroBank Nuevos negocios y emprendedores

Nuevo

Préstamo personal para Autónomos y microempresas en fases iniciales de su negocio (menos de 2 años). Este préstamo permite la captación de nuevos negocios gracias a la garantía del FEI bajo *Microfinance*.

Economía sostenible

Financiación para apoyar la transición justa hacia una economía sostenible.

| Préstamo Agroinversión sostenible

Nuevo

Préstamo dirigido a emprendedores y microempresas de menos de 10 empleados, hasta 2 M€ de facturación, con actividad en el sector agropecuario. Para financiar inversiones sostenibles vinculadas a una explotación agropecuaria:

- | Reducción de emisiones en maquinaria → tractores/cosechadoras y maquinaria
- | Resiliencia climática → cultivos resistentes a sequías/inundaciones
- | Eficiencia hídrica

Economía social

Financiación para facilitar el acceso a financiación a entidades de la economía social.

| Préstamo empresa social

Préstamos dirigidos a entidades y empresas sociales, de hasta 250 empleados y hasta 50 MM€ de facturación, que buscan un impacto social positivo y medible a través de una actividad empresarial:



Económica



Medioambientalmente sostenible

| Préstamo Comunidades Energéticas Locales (CELs)

Préstamo para financiar el Autoconsumo compartido en el ámbito local. Las Comunidades energéticas locales (en adelante CELs) promueven la participación ciudadana en proyectos de energía distribuida, fomentando la generación de energía renovable dentro de la ciudad o municipio donde residen los miembros de la Comunidad.

El propósito es que estas CELs generen beneficios económicos, sociales y ambientales no sólo para sus miembros, sino también para su localidad.

Servicios no financieros para emprendedores

| Colaboraciones para promover el autoempleo

Una pieza esencial son las entidades colaboradoras para promover el autoempleo. Las entidades colaboradoras permiten hacer una mejor evaluación de las operaciones, por su conocimiento de los clientes, brindan soporte técnico a los emprendedores, facilitando servicios no financieros, sobre todo entre los colectivos que tienen riesgo de exclusión financiera.

88

Ayuntamientos

96

ONGs

39

Administraciones públicas

277

Entidades activas

44

Cámaras de Comercio

7

Universidades / Escuelas de Negocio

3

Gobierno autonómico

> SERVICIOS QUE APORTAN:



Apoyo técnico para desarrollo del proyecto empresarial



Evaluación del plan de viabilidad



Formación y seguimiento

| Oferta educativa para emprendedores

MicroBank Academy

MicroBank Academy, es una herramienta clave en la propuesta de valor de MicroBank. Nace para ofrecer acompañamiento, formación y recurso a emprendedores. Incluye cursos *online*, totalmente gratuitos y abiertos a clientes y no clientes, con contenidos diseñados para adaptarse a distintos niveles de conocimiento y distintas necesidades. ⁷ Véase apartado "Cultura financiera".

46.740

Visitas en el primer semestre de 2025



CaixaBank Dualiza

CaixaBank Dualiza es una fundación dedicada de modo íntegro a la promoción y al apoyo de la Formación Profesional, y especialmente a la modalidad dual. CaixaBank Dualiza apoya las demandas de las empresas y trabaja con los centros de Formación Profesional (FP) y los docentes para la capacitación de los futuros profesionales y la mejora de su empleabilidad.

**dualiza****Actividad primer semestre de 2025**

| Impulso y difusión

| Orientación

VIII Convocatoria de Ayudas Dualiza

| 32 proyectos, 2.449 estudiantes, 50 centros FP y 80 empresas e instituciones

Desayunos, Encuentros y Talleres Dualiza

| 47 Desayunos y Encuentros: participan 801 empresas y 297 centros FP
| 7 talleres sectoriales: 119 empresas y 17 centros FP

Eventos con alumnos y docentes para potenciar la Innovación

| MOOC 'Digitalización y FP': 97 docentes
| Programas Soft Skills: 898 estudiantes de 29 centros FP distintos
| IV Congreso InnovaProfes: 160 docentes

Participación activa en congresos de FP

| XI Congreso anual FP Empresa
| 27 jornadas y eventos sobre FP apoyados

**Talleres y jornadas**

| 17 acciones de formación destinadas a dar a conocer la FP a más de 1.000 orientadores de todo el país

Vocaciones Dualiza

| Desarrollo del programa en Castilla y León, Andalucía y Asturias
| 4ª edición FP STEAM CYL junto a Fundación ASTI

Jornadas de orientación con estudiantes

| Acciones para despertar vocaciones en el sector agro: 1.414 estudiantes, 24 centros educativos y 14 empresas
| Plataforma para docentes 'La Básica': 785 docentes y 435 centros FP vinculados
| Visibilización de la FP: 6 Ferias de FP con participación de la Administración Pública, 115 centros educativos y 142 empresas

| Investigación

Impactos**1ER Semestre 2025****9.224¹**

Alumnos

**1.119**

Empresas

**1.519**

Docentes

**467**

Centros FP

Publicación del Informe anual de la FP:

| 'La FP ante los retos de la sostenibilidad medioambiental en España'

Elaboración 3 FP Análisis:

| 'Población extranjera en la Formación Profesional', 'Mujeres, FP y ocupaciones verdes' y 'Empleo y salarios verdes'

Observatorio de la FP:

| Único portal donde se agrupan todos los datos de FP, FP Dual y FP para el empleo de todas las Comunidades Autónomas

¹ Corresponden a los beneficiarios directos: 6.777 de la línea Impulso de la FP y 2.447 en la línea de Orientación. Adicionalmente, 16.559 beneficiarios indirectos (estudiantes que no han participado de forma activa en los proyectos, pero se ven beneficiados por ellos).

Respuestas a la longevidad creciente

En un contexto de aumento sostenido de la esperanza de vida, **CaixaBank refuerza su compromiso con la sociedad y en especial con el colectivo sénior**, desarrollando soluciones específicas que responden a sus necesidades financieras, sociales y de bienestar. La longevidad no solo plantea nuevos retos, sino también oportunidades para acompañar a las personas mayores en una etapa vital cada vez más activa y prolongada.

Desde el punto de vista financiero, **CaixaBank ofrece una propuesta de valor especializada para la planificación del ahorro a largo plazo, con productos y servicios diseñados para garantizar la estabilidad económica durante la jubilación**. Esta oferta se complementa con acciones de sensibilización y educación financiera, como las sesiones de *CaixaBank Talks*, que promueven la toma de decisiones informadas sobre el ahorro y la inversión en el largo plazo. ([↗ véase "Cultura financiera"](#)).

Además, el **Grupo impulsa programas sociales y de voluntariado dirigidos específicamente a las personas mayores**, fomentando su participación activa en la sociedad y contribuyendo a su bienestar emocional y relacional. Estas iniciativas forman parte del compromiso de CaixaBank con una banca socialmente responsable, que pone a las personas en el centro de su actividad ([↗ véase "Acción social"](#)).

Impulso del bienestar financiero y personal de las personas mayores



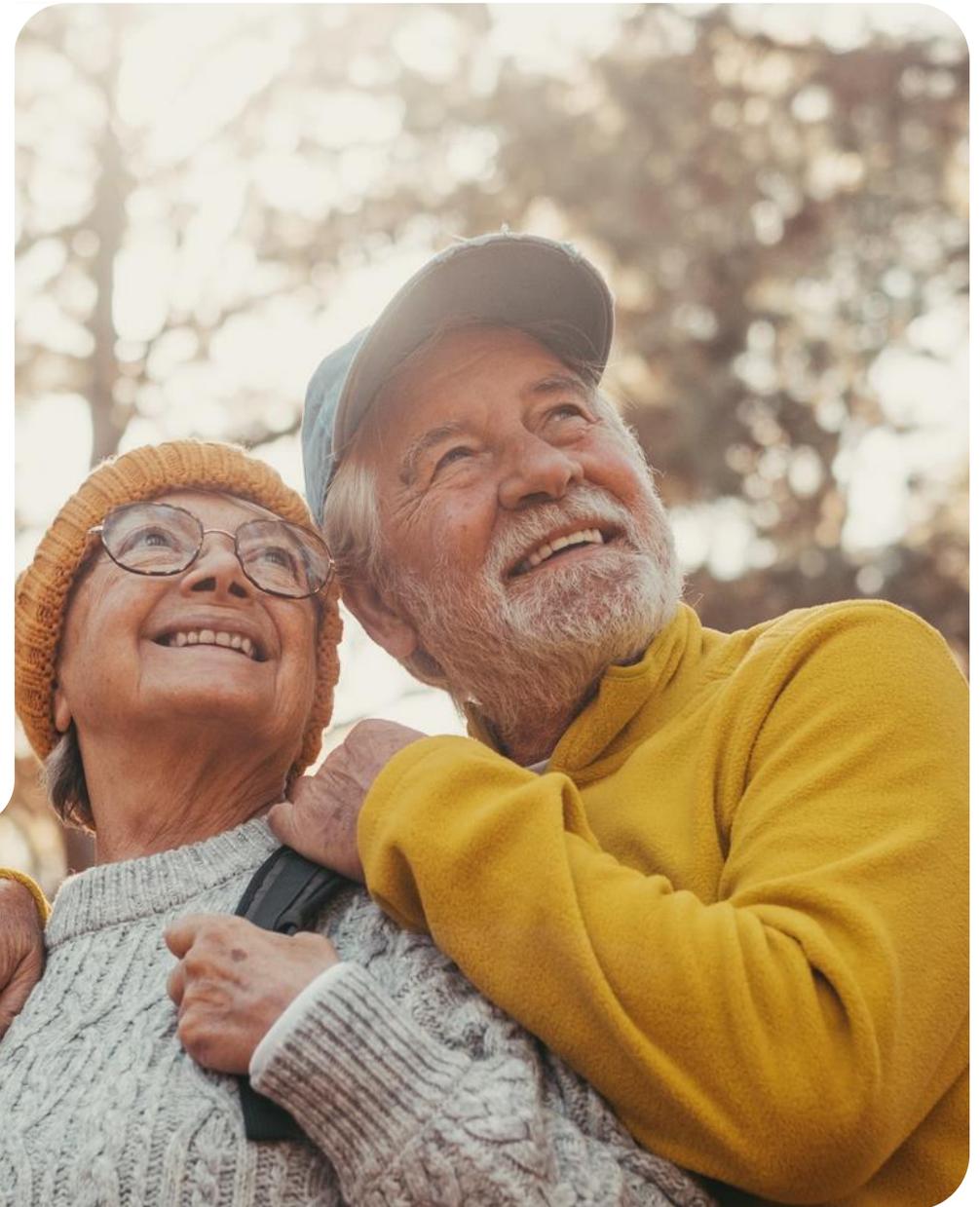
Propuesta de atención al colectivo sénior



Educación financiera sobre el ahorro



Programas sociales y voluntariado para personas mayores



Atención al colectivo sénior

CaixaBank lanza **Generación +**, una nueva etapa en el compromiso con el colectivo sénior

Durante el primer semestre de 2025, CaixaBank ha reforzado su compromiso con el colectivo sénior mediante la evolución de su modelo de atención preferente, consolidado desde 2022, con el **lanzamiento de Generación +**. Esta nueva propuesta de valor responde a los retos que plantea la longevidad y la planificación de la jubilación, y se enmarca en el propósito del Grupo de **acompañar a las personas a lo largo de toda su vida**, adaptándose a sus necesidades en cada etapa.

Generación + representa una evolución significativa en la forma de relacionarse con los clientes mayores, ofreciendo una atención más personalizada, proactiva y centrada en la mejora de su calidad de vida. La iniciativa integra **soluciones de planificación financiera** adaptadas a cada momento vital, **alternativas de liquidez** que permiten complementar la pensión a través del patrimonio inmobiliario, y un **espacio exclusivo con productos y servicios** orientados al bienestar, como viajes, movilidad, protección, formación, ocio y cuidados asistenciales. Además, se incorporan **servicios de acompañamiento** en situaciones de dependencia, incluyendo la gestión de ayudas públicas y el acceso a recursos especializados.

Acompañamos a las personas

Formación

especializada en atención y buen trato a toda la plantilla comercial de la entidad.

Acompañamiento

Prioriza la atención a personas con dificultad de movilidad.

Nos adaptamos a su forma de relacionarse

100%

Cajeros de uso fácil y adaptados para libretas.

Horario

de caja sin restricciones.

Atención

Personal por teléfono y WhatsApp.

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

Adelanto

del pago mensual de las pensiones al día 24.

Trabajamos juntos para evitar la exclusión financiera

Comité Asesor

Iniciativa pionera en el sector bancario, en la que el Comité se constituye como foro de análisis, reflexión e intercambio de opiniones.

Red de oficinas

Presencia en 3.704 municipios incluyendo servicio de ofibus o cajero desplazado. En *Retail*, hay 3.550 oficinas, 450 ventanillas y 11.076 cajeros.

No abandonamos

poblaciones y ampliamos el servicio de ofibuses (cobertura de 1.396 poblaciones, en 1.332 municipios).

Cátedra

para una longevidad activa y saludable. Colaboración entre Esade, Deusto, Comillas, Fundación "la Caixa", VidaCaixa y CaixaBank.





CaixaBank ofrece un amplio porfolio de productos que combina **soluciones de protección con soluciones de ahorro**



CaixaBank, **renovará en 2025 su certificación AENOR** como organización comprometida con las personas mayores

Tres años después de conseguir ser la primera empresa certificada por AENOR como entidad comprometida con las personas mayores, CaixaBank renovará la certificación de su sistema de gestión del cliente sénior que, con el paraguas del proyecto Generación +, demuestra el compromiso histórico de la entidad con este colectivo.

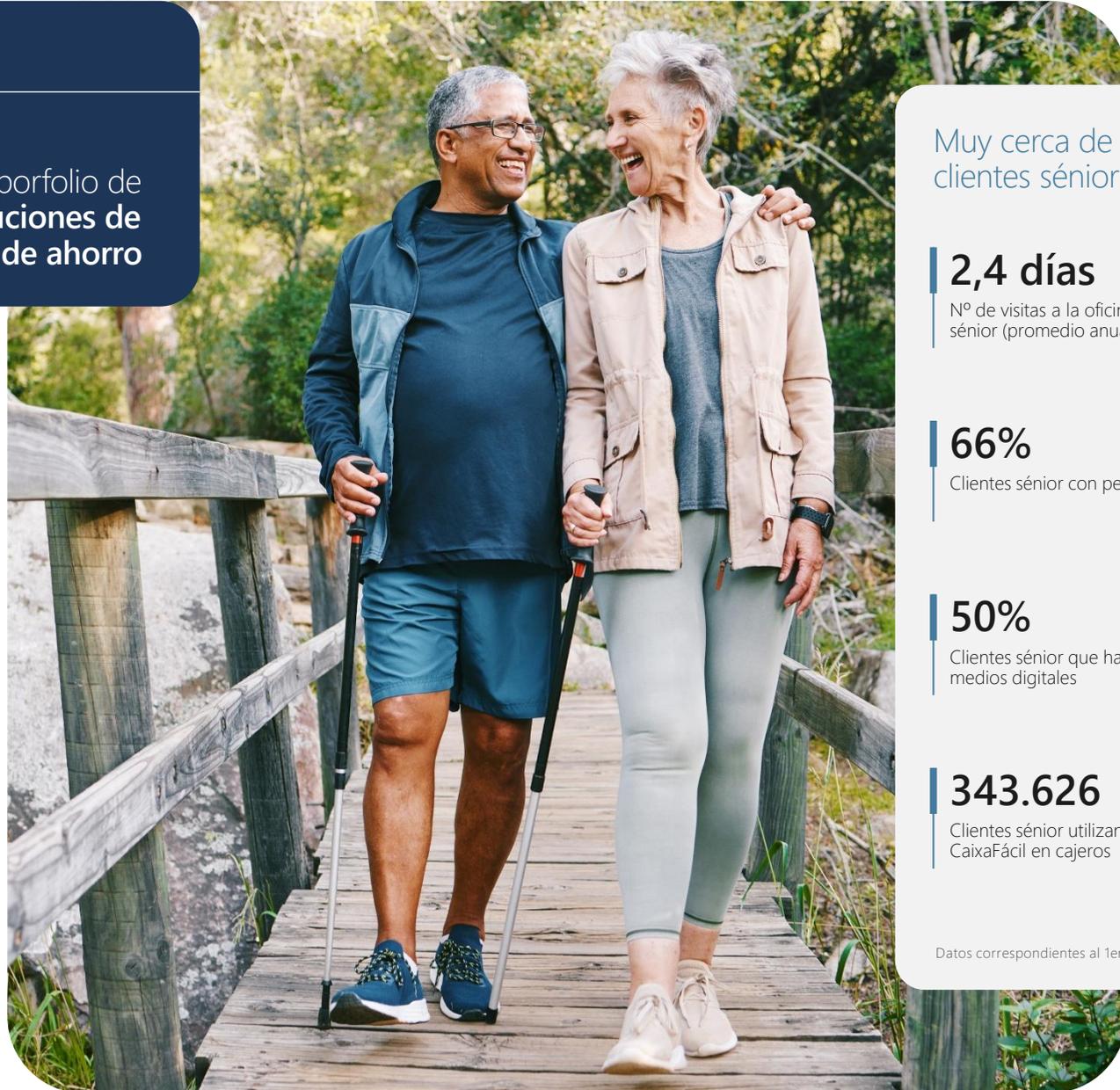
Soluciones sénior

29.500 MM€

en Rentas Vitalicias y VAUL¹

134.183 clientes

MyBox Protección Sénior



Muy cerca de nuestros clientes sénior

2,4 días

Nº de visitas a la oficina por cliente sénior (promedio anual)

66%

Clientes sénior con pensión domiciliada

50%

Clientes sénior que han utilizado medios digitales

343.626

Clientes sénior utilizan Menú CaixaFácil en cajeros

Datos correspondientes al 1er semestre 2025.

¹ Cartera a 30.06.2025.

| Privacidad y protección de datos

Protección de datos de carácter personal

CaixaBank se rige por los más altos estándares de respeto al derecho fundamental de protección de datos de carácter personal, así como a la preservación de la confidencialidad de la información que trata. Estos constituyen pilares fundamentales sobre los que se asienta la confianza, valor esencial de su actividad.

CaixaBank trabaja en base a unos principios que permiten a las personas mantener un mayor control sobre sus datos personales asegurando que solo se utilicen los datos estrictamente necesarios para los fines específicos para los que se recogen. También se aplican medidas diseñadas para la supresión o rectificación de datos que puedan ser innecesarios, inexactos o incompletos, así como su conservación solo durante el tiempo estrictamente necesario para su uso legítimo. Por último, CaixaBank dispone y aplica medidas de seguridad que tienen como finalidad preservar la confidencialidad, la integridad, la disponibilidad y la resiliencia de los sistemas y servicios asociados a las actividades de tratamiento de datos. Tales medidas quedan recogidas en la Política de Seguridad de la información del Grupo CaixaBank y se describen en el apartado "Ciberseguridad".

Desde un enfoque preventivo y proactivo se definen las medidas a aplicar en los sistemas de información para proteger la información en todo su ciclo de vida en el mencionado cuerpo normativo y, en cualquier caso, la aplicación de las medidas concretas se concreta en el análisis y evaluación del riesgo específico de cada tratamiento de datos que realiza la Entidad, siguiendo la metodología prevista para las evaluaciones de impacto en protección de datos (PIAS).

CaixaBank no tiene establecidos objetivos cuantitativos, pero sí que persigue conseguir:

- | La mejora continua en todos los aspectos relativos a la privacidad y, en particular, en la responsabilidad proactiva y en la aplicación del principio de protección de datos por defecto y desde el diseño.
- | La cultura de la protección de datos y privacidad a través de la concienciación y formación continua y de calidad de todos los empleados del Grupo.
- | La protección de la información en general y de los datos personales en particular. En este sentido, la coordinación y la colaboración con el CISO se realiza también de forma continua y el mismo forma parte del Comité de Privacidad. Asimismo, el DPO forma parte del Comité de Seguridad de la Entidad.
- | La calidad y gobierno del dato. En este sentido, la coordinación y la colaboración con el CDO se realiza también de forma continua y el mismo forma parte del Comité de Privacidad, del Comité de Gestión de riesgos y evaluaciones de impacto y del equipo evaluador de los tratamientos de datos.



Marco de Gobierno

CaixaBank vela por una correcta gestión del riesgo en materia de protección de datos. Por este motivo cuenta con un modelo de gobierno sólido. **Los pilares sobre los que se asienta el marco de gobierno** del riesgo de protección de datos y privacidad en el Grupo CaixaBank son:



Cumplimiento de los principios recogidos en la Política Corporativa de Privacidad¹ por parte de todas las sociedades del Grupo CaixaBank dentro de su ámbito de aplicación.



Supervisión corporativa realizado desde la función corporativa de CaixaBank a las empresas del Grupo.



Alineación de la estrategia de protección de datos y privacidad entre todas las empresas del Grupo, así como, alineación con las mejores prácticas, con las expectativas supervisoras y con la regulación vigente.



Implicación de los Órganos de Gobierno y dirección de todas las empresas del Grupo.



Marco de control interno basado en el modelo de Tres Líneas de Defensa que garantiza la estricta segregación de funciones y la existencia de varias capas de control independiente.



El **Delegado de Protección de datos** desempeña la función de **asesorar, informar y supervisar acerca del cumplimiento de la normativa de protección de datos** en las Empresas del Grupo.

El máximo órgano responsable en relación con la gestión del riesgo de privacidad y protección de datos es el Consejo de Administración, que entre otras funciones se encarga de establecer la estrategia y los principios fundamentales de gestión del riesgo de privacidad y protección de datos en el Grupo, supervisando su aplicación y evaluando periódicamente su eficacia, y adoptando, en su caso, las medidas adecuadas para solventar sus posibles deficiencias. También se encarga de establecer el marco de seguimiento y evolución del riesgo de privacidad y protección de datos, así como supervisa el cumplimiento al derecho fundamental a la protección de datos. Adicionalmente, entre sus funciones, destaca aprobar y velar por el cumplimiento de la **Política corporativa de privacidad¹**.

Marco de políticas y principios en materia de privacidad

Política corporativa de privacidad de CaixaBank

La **Política corporativa de privacidad de CaixaBank¹**, actualizada en 2024 por el Consejo de Administración, establece el marco de gobierno de la privacidad y el uso ético de los datos.

La Política establece los principios que el Grupo aplica en el tratamiento de la información personal, los derechos que reconoce a los interesados y el marco de gobierno interno. En la Política se regula también la figura del Delegado de Protección de Datos (en adelante, DPO), y se garantiza el establecimiento de los procedimientos y medidas que son necesarias para asegurar una gestión del riesgo de la privacidad y protección de datos acorde con el apetito al riesgo del Grupo.

La Política corporativa de Privacidad se somete a revisión del Consejo de Administración con una periodicidad trienal. No obstante, la Dirección de *Compliance* de CaixaBank, como responsable de la Política junto con el DPO, revisarán su contenido anualmente y, en caso de que lo estimen pertinente, propondrán modificaciones que elevará para su aprobación por el Consejo de Administración.

Política de privacidad de clientes

En relación con el deber de información, CaixaBank pone a disposición del público, en general y de sus clientes en particular, la **Política de Privacidad de Clientes²**, en la que de manera detallada informa del tratamiento de datos personales que lleva a cabo el Grupo, incluyendo un canal directo para contactar con el DPO, y los canales específicos para ejercer derechos y para consultar los aspectos esenciales de los tratamientos en corresponsabilidad, así como, un enlace para gestionar las preferencias en cuanto a los tratamiento de datos que se realizan, a los efectos de cumplir con lo dispuesto en los artículos 13 y 14 del Reglamento General de Protección de datos (en adelante, RGPD), así como con el principio de transparencia.

Esta Política se encuentra publicada en la web de CaixaBank y es objeto de revisión y actualización periódica cada seis meses a los efectos de reflejar de manera fiel todas aquellas actividades de tratamiento de datos que se llevan a cabo.

Adicionalmente, CaixaBank comunica a sus clientes, de manera individualizada, cada una de las actualizaciones que realiza de la mencionada Política a través del extracto de movimientos de la cuenta corriente que les remite mensualmente en un apartado diferenciado y/o mediante los canales habituales, tal y como se les informa en el apartado 11 de la propia política.

Protocolos

Adicionalmente, el Grupo dispone de una serie de Protocolos en materia de protección de datos:

Protocolo de elaboración y mantenimiento del Registro de Actividades de Tratamiento (RAT), que incorpora el Registro de Componentes de Inteligencia Artificial (RCIA), de manera que los componentes IA quedan asociados a los tratamientos de datos en los que intervienen.

Protocolo de conservación de datos.

Protocolo de gestión de brechas de datos personales.

¹Son Públicos unos principios de esta Política: [Principios generales de la Política corporativa de privacidad y protección de datos](#)

²[Política de privacidad de CaixaBank, S.A.](#)

Comités en materia de privacidad y protección de datos

Adicionalmente al marco de políticas en materia de privacidad, el Grupo cuenta con dos comités corporativos que realizan el seguimiento de la gestión diaria de los riesgos de privacidad y protección de datos. La supervisión de estos comités la realiza el Comité de Dirección, que es el encargado de supervisar el cumplimiento de la normativa de protección de datos.

- | **Comité Corporativo de Privacidad:** Su finalidad es garantizar el respeto al derecho fundamental a la protección de datos (consignado en la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea) en todas las actividades que se lleven a cabo mediante el seguimiento de la aplicación de la legislación aplicable en cada momento, la resolución de las incidencias que se detecten y, en su caso, el liderazgo en la implementación de la normativa y en el establecimiento de criterios interpretativos de la materia.



Frecuencia
mensual



Dependencia
Comité de
Dirección



Riesgos
gestionados:
legal, regulatorio
y de conducta

- | **Comité de gestión de riesgos y evaluaciones de impacto (Comité PIA):** Realiza el análisis y, en su caso, sanción de nuevos tratamientos de datos personales y del uso ético de los datos y los componentes de inteligencia artificial. Sus decisiones se ratifican en el Comité corporativo de privacidad.



Frecuencia
mensual



Dependencia
Comité de
Dirección



Riesgos
gestionados:
legal, regulatorio
y de conducta

Modelo Corporativo

Todas las empresas que pertenecen al Grupo CaixaBank disponen de **unas normativas y políticas comunes** (adaptadas a sus jurisdicciones y sectores en los que operan) que regulan la privacidad y protección de datos de los titulares de los datos.

Asimismo, las empresas del Grupo CaixaBank se han dotado de **infraestructuras comunes** tanto para la gestión de las posibles brechas de datos personales como para la atención del ejercicio de los derechos de los interesados.

Medidas implantadas en relación con el compromiso con la protección de datos

Cultura de privacidad: formación y concienciación

Para el Grupo CaixaBank es fundamental que sus empleados, clientes y accionistas conozcan el derecho a la protección de datos y sean conscientes de la importancia que tiene la confidencialidad y el respeto al derecho fundamental de la protección de datos de carácter personal de los titulares de los datos.

Para ello, CaixaBank cuenta con **normativa interna en materia de privacidad y protección de datos** en base a la cual deben actuar sus empleados y que establece asimismo referencia a los procedimientos de contratación de proveedores con acceso a datos personales.

En este sentido, **el Grupo imparte formación periódicamente a sus empleados sobre protección de datos**. Esta formación incluye un curso que se realiza bienalmente y cuya superación está vinculado a la percepción de la remuneración variable.

Además, los **miembros del Comité de Privacidad, el DPO y su equipo han recibido formación especializada en protección de datos y seguridad de la información**, incluyendo la certificación CDPP. Además, se ha impartido **formación específica** a equipos clave como el Comité de Dirección, Asesoría Jurídica, Atención al Cliente y la comunidad de datos.

Adicionalmente, CaixaBank **lleva a cabo campañas de concienciación periódicas** – elaboración y distribución de *una newsletter* especializada en materia de privacidad y protección de datos-, en la que se comparten las noticias más relevantes y con afectación al Grupo en este ámbito, a los efectos de reforzar el mensaje acerca de la importancia de cumplir con la normativa y las obligaciones derivadas de ésta.

Seguimiento continuo de las novedades regulatorias

El Grupo cuenta con un departamento específico encargado del seguimiento e implementación normativa a través del cual se canaliza el estudio y establecimiento del impacto y de los planes de acción necesarios por parte de las áreas especialistas.

Adicionalmente, por parte de la oficina del DPO se realiza un seguimiento continuo de los pronunciamientos de las autoridades de protección de datos y, en su caso, se elevan al comité de privacidad para su conocimiento, seguimiento y, en su caso, adopción de planes de acción.

Establecimiento de medidas de seguridad de los datos

El Grupo lleva a cabo procedimientos para la gestión de los incidentes de seguridad, así como establece medidas de seguridad que tienen como finalidad preservar la confidencialidad, la integridad, la disponibilidad y la resiliencia de los sistemas y servicios asociados a las actividades de tratamiento de datos (↗ véase apartado “Ciberseguridad”).

Revisiones específicas sobre el cumplimiento de la normativa de protección de datos

Auditoría Interna, dentro del modelo de tres líneas de defensa, lleva a cabo revisiones específicas sobre el cumplimiento de la normativa de protección de datos, en el marco de su programa anual de auditoría.



| Ciberseguridad



La ciberseguridad es una de las prioridades del Grupo CaixaBank

Durante el primer semestre del 2025, el número de ciberataques ha continuado incrementando, en un entorno cada vez más complejo. Destacan entre los principales tipos de ciberataques, los vinculados al fraude, el *ransomware* en todo tipo de empresas, la utilización de la IA en phishing, el *malware*, los ataques automatizados, y los ataques a infraestructuras críticas llevadas a cabo por diferentes grupos relacionados con conflictos geopolíticos.

El Grupo CaixaBank sigue reforzando los controles de prevención, detección y respuesta, así como, aplicando la metodología de revisión continua de riesgos y monitorizando de forma exhaustiva las amenazas globales con el objetivo de seguir evitando que estos ciberataques lleguen a materializarse.

En el marco del **Plan Director de Seguridad de la Información de 2025**, se sigue avanzando con la implantación de las iniciativas previstas, que tienen como objetivo reforzar las diferentes capacidades como: la identidad digital, la securización del desarrollo de software, las capacidades de prevención del fraude digital, el incremento del nivel de automatización de los procesos de identificación, detección y respuesta, y el enriquecimiento de los procesos con capacidades de IA para dotarlos de adaptabilidad al contexto, así como el desarrollo de capacidades de recuperación ante desastres de alto impacto o ciberataques disruptivos.

Todos estos planes son revisados y reportados a los órganos de control pertinentes, tanto para informar del progreso, como de su efectividad.



Identificación, evaluación y gestión de riesgos en seguridad de la Información

El Grupo CaixaBank dispone de un proceso formal que permite la identificación de los riesgos de seguridad de la información. Este proceso se ejecuta una vez al año o cuando hay cambios significativos. Los resultados de este proceso son utilizados para valorar los riesgos de ciberseguridad e identificar las contramedidas adicionales necesarias para reducir el riesgo obtenido hasta niveles por debajo del apetito de riesgo definido por el Grupo, así como para priorizar la dedicación de esfuerzos y recursos de cada una de las iniciativas de despliegue de contramedidas. Todas estas iniciativas se recogen en el Plan Director de Seguridad de la Información anual.

Con el objetivo de mitigar los riesgos identificados como materiales, el Grupo, cuenta con un marco de gobierno robusto, un entorno de control eficaz, un modelo corporativo con un equipo cualificado y un Plan Estratégico de Seguridad de la Información, cuyos objetivos están alineados con el Plan Estratégico del Grupo. La ejecución del Plan Estratégico de Seguridad de la Información se realiza a través del Plan Director de Seguridad de la Información, en el que se concretan los proyectos a desarrollar durante el año en curso. En el marco del Plan Estratégico de Seguridad de la Información, el Grupo monitoriza las principales métricas y actuaciones que se describen a continuación.

Marco de gobierno

CaixaBank cuenta con un modelo corporativo de seguridad de la información fundamentado en un gobierno robusto, que cuenta con un Comité de seguridad de la información y una política corporativa de seguridad de la información y una gestión de riesgos certificada por los más altos estándares.

Adicionalmente, se reporta de forma periódica la evolución de las principales métricas asociadas a la estrategia de Seguridad, a la Comisión de Innovación, Tecnología y Transformación Digital.

Política Corporativa de Seguridad de la Información

Entre los objetivos prioritarios del Grupo figura garantizar la transparencia, la independencia y su buen gobierno con el fin de salvaguardar los intereses de todos los grupos de interés y contar con su confianza.

Como marco de gestión de estos riesgos, el Grupo CaixaBank cuenta con la Política Corporativa de Seguridad de la Información cuyo objetivo es definir los principios corporativos sobre los cuales deberán basarse las actuaciones a realizar en el ámbito de la seguridad de la información, que son:

- | Definir las medidas de índole técnica y organizativa necesarias para mitigar el riesgo sobre la seguridad de la información del Grupo.
- | Asegurar la evaluación de las decisiones en materia de seguridad de la información para preservar el equilibrio entre rentabilidad y los riesgos.
- | Mantener una gestión adecuada de este riesgo, en consonancia con el Marco de Apetito al Riesgo, cuyo resultado se debe situar en el perfil de riesgo medio-bajo que ha determinado el Consejo de Administración para el Grupo.

Dicha Política está alineada con la Política Corporativa de gestión del riesgo tecnológico.

La Política se revisa anualmente por parte del Consejo de Administración y su última actualización se realizó en el mes de diciembre de 2024. Son públicos en la web de CaixaBank¹ los principios de la Política.

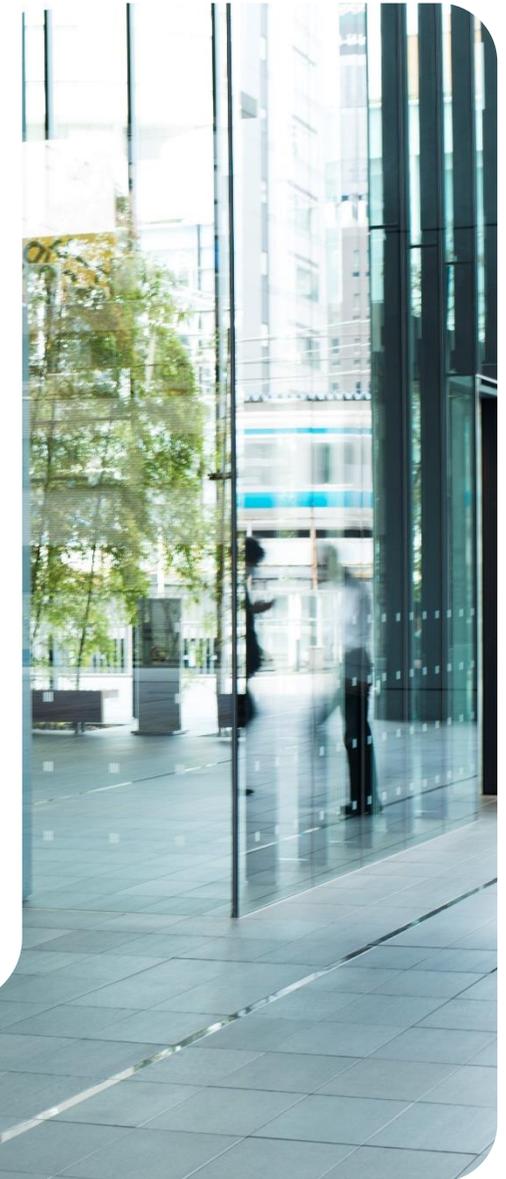
Comité de Tecnología y Seguridad de la Información

El Comité de Seguridad de la Información se ha ampliado en 2025, siendo actualmente el Comité de Tecnología y Seguridad de la Información. Este comité constituye el máximo órgano ejecutivo y decisorio para todos los aspectos relacionados con la Seguridad de la Información a nivel corporativo, cuya presidencia recae en un miembro del Comité de Dirección y la Secretaría recae en el CISO corporativo del Grupo CaixaBank. Este Comité se reúne trimestralmente, así como, de forma extraordinaria para tratar asuntos específicos cuya urgencia lo requiera.

3 Reuniones del Comité en el año 2025:
2 ordinarias y
1 extraordinaria

En 2025, su finalidad se ha ampliado, pasando a ser: definir y revisar el plan de gestión de riesgos TI, el aseguramiento de la Política Corporativa de Seguridad de la Información y la Política de Gestión de Riesgo TI.

El Comité es un órgano dependiente del Comité Global del Riesgo.



¹ Web corporativa: [Principios de actuación de la política corporativa de seguridad de la información](#)

06 Información de sostenibilidad

Entorno de control



El entorno de control se estructura en base al modelo de 3 líneas de defensa. **En el caso concreto de ciberseguridad, estas 3 líneas de defensa están formadas por Seguridad de la Información, Control de Riesgos No Financieros y Auditoría Interna.**

Certificaciones

Además de las revisiones de seguridad, las evaluaciones de las líneas de defensa, las inspecciones realizadas por las autoridades supervisoras y las auditorías llevadas a cabo por terceros (como SWIFT, IBERPAY, TARGET2, PCI, entre otros), así como la auditoría financiera anual que incluye aspectos relacionados con la seguridad de la información, CaixaBank mantiene de forma anual certificaciones reconocidas y de prestigio en el ámbito de la seguridad de la información, como la ISO 27001, que certifica todos los procesos de ciberseguridad del Grupo incluyendo el CSIRT.



Medición de capacidades

CaixaBank participa en diferentes ejercicios donde se realizan una serie de pruebas en las que **se evalúan determinadas capacidades en materia de ciberseguridad**, ocupando las primeras posiciones dentro del sector bancario a nivel nacional.

Benchmarks

BITSIGHT¹



Peer 1
Peer 2
800

Peer 3
760

Peer 4
700

ADVANCE

INTERMEDIATE

	CNPIC ₂	INCIBE ₃	DJSI ₄	CSF ₅
CaixaBank	4,2/5	4/5	100/100	4,11/5
PEERS	4,3/5	3,5/5	76/100	3,21/5

¹ Rating externo de Bitsight (escala 900-0).

² CNPIC Informe Ciberresiliencia 2024.

³ CyberEx España 2024 INCIBE

⁴ Dow Jones Sustainability Index (DJSI) 2024. Information Security. Véase apartado Índices y Ratings ASG.

⁵ Cyber Strategy Framework (CSF) Diciembre 2024

Nota: CaixaBank y BPI obtuvieron la misma nota (800).



Principales actuaciones llevadas a cabo en el primer semestre de 2025



CaixaBank apuesta por una inversión sostenida en ciberseguridad. En 2025 el presupuesto de ciberseguridad se ha incrementado un 42% con respecto al 2024.

La estrategia para llevar a cabo las iniciativas en materia de ciberseguridad está definida por el área de Tecnología y Seguridad de la Información (liderada por la figura del CISO). La evolución operativa es supervisada a través de diferentes comités periódicos de primer nivel como el Comité de Tecnología y Seguridad de la Información.

Esta estrategia, se plasma en el **Plan Estratégico de Seguridad de la Información 2023-2025**, cuya ejecución se realiza a través del Plan Director, en el que se concretan los proyectos a desarrollar durante el ejercicio en curso. Este año, se están llevando a cabo distintas iniciativas, concretadas en el **Plan Director de Seguridad de la Información 2025** que, aunque corresponde al último año del Plan estratégico de Seguridad 2023-2025, está alineado con el nuevo Plan Estratégico del Grupo 2025-2027.

Entre las distintas iniciativas, destaca la mejora de las capacidades actuales en la prevención de fuga de información, el refuerzo de la seguridad de las identidades, la obtención de capacidades avanzadas para la prevención del fraude, la ampliación de las capacidades de detección con el uso de la IA y la mejora de las capacidades para minimizar los riesgos con terceros.

Para la implantación de estas iniciativas, se cuenta con las inversiones necesarias para cubrir tanto las iniciativas técnicas como el personal necesario para ejecutarlo. En este sentido, CaixaBank **contará con un presupuesto de +99 MM€¹ durante el 2025 (un incremento del 42% con respecto al 2024).**

A continuación, se describen con mayor detalle las principales iniciativas que se han llevado a cabo por parte del Grupo en materia de ciberseguridad.



Marco de Referencia de Seguridad de la Información del Grupo

CaixaBank adquirió hace más de 20 años como marco de referencia los requisitos definidos por estándares internacionales de buenas prácticas de seguridad de la información como la familia de normas ISO/IEC 27001. Estas normas, junto las obligaciones establecidas por diferentes leyes y regulaciones, los requisitos de los supervisores locales / sectoriales, forman parte del Cuerpo Normativo de Seguridad de la Información del Grupo CaixaBank, que es monitorizado su cumplimiento de forma continua y se reporta a actores clave dentro y fuera de la organización.

Los últimos cambios más significativos se realizaron a finales del 2024 (nueva versión del NIST *Cybersecurity Framework*, adecuación DORA (*Digital Operational Resilience Act*) y el Reglamento de IA) o requisitos de terceros como puede ser el ENS (Esquema Nacional de Seguridad).

¹ Este importe se encuentra registrado en los epígrafes correspondientes de los Estados financieros del 2025.

² Véase Estados financieros consolidados intermedios del Grupo CaixaBank.

Cultura de ciberseguridad – Concienciación de clientes y empleados

El Grupo CaixaBank sigue potenciando la **cultura de la seguridad tanto en empleados como en clientes** para minimizar el riesgo humano.

Con este objetivo, durante el primer semestre de 2025 se han realizado distintos programas de concienciación especializados para empleados y clientes.

Empleados

- | **Realización de formaciones obligatorias.** En abril se ha lanzado el **curso anual obligatorio Información y Seguridad física en Virtaula**, así como un curso voluntario adicional con 8 vídeos interactivos para aumentar el aprendizaje y la concienciación.
- | **Webinars mensuales InfoProtect.** Contenidos actualizados y adaptados a las temáticas de mayor actualidad.
4 seminarios web ofrecidos en el primer semestre, con nuevos contenidos (DarkWeb, Riesgos del entorno digital para nuestros hijos, Beneficios y amenazas de la IA).
- | **Newsletter InfoProtect Security News (Grupo CaixaBank).** Nuevo diseño y ejecución que permite la obtención de estadísticas de *openrate* y *clickrate*.
- | **Canal InfoProtect.** Cada semana se publica un nuevo post, que a veces incluye vídeos.
- | **Simulaciones mensuales de phishing.** Sesiones en línea para sensibilizar a los mejores usuarios.

En enero, todos los *0-clickers* de todas las campañas de *phishing* de 2024 recibieron un correo electrónico de felicitación.

Celebración del 10º aniversario de InfoProtect

Campaña interna especial celebrada en mayo para recordar a todos los aspectos básicos utilizando el humor del *Tricicle*.

Clientes

- | **Campaña de concienciación sobre ciberseguridad y prevención del fraude con el Tricicle, que incluía:**
 - | Campaña con 8 consejos de seguridad y prevención del fraude para todos los ciudadanos españoles. Expuesta en todos los monitores externos e internos de más de 750 grandes oficinas de España.
 - | Publicación de vídeos cortos en las redes sociales de CaixaBank.
 - | 3 vídeos para seniors.
- | **CaixaBank Protect Newsletter trimestral con contenidos de seguridad y prevención contra el fraude.** Se envía a más de 8 millones de clientes.
- | **Contenidos en Internet:** Nuevos artículos y vídeos sobre temas de ciberseguridad y prevención del fraude en la web, blog y redes sociales de CaixaBank.



INFOPROTECT.
Think safely

Una marca que desde el 2015 integra todas las **iniciativas de concienciación en seguridad, dirigida a empleados y clientes.**



6

Simulacros de *phishing* por empleado en este semestre
9 en 2024 (anual)



78%

Profesionales que han realizado el curso de seguridad en este semestre
96% en 2024 (anual)

Controles Avanzados en defensa activa

El Grupo dispone de **controles avanzados en proactividad y defensa activa** para la seguridad en sus sistemas, que siguen los principales *frameworks* de seguridad de la información, y permiten poner a prueba sus sistemas por parte de terceros. Caben destacar los siguientes ejercicios:

- | **RED TEAM:** realiza ejercicios basados en directrices de TIBER-EU. En estos ejercicios se pone a prueba la robustez de los sistemas con ataques reales controlados por parte de terceros independientes.
- | **TABLE TOP:** actividades de simulación en las que se gestionan y resuelven posibles incidentes. Este tipo de ejercicio tiene como objetivo evaluar las respuestas, procesos y decisiones que se tomarían durante un ciberincidente real. (100% Cumplimiento del plan de pruebas de los IRM).



TIBER-EU



3

Ejercicios de Red Team en este semestre. Se pone a prueba la robustez de los sistemas con ataques reales controlados por parte de terceros independientes.



100%

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

CaixaBank fue la primera entidad española financiera (en el año 2020) en implementar un Programa de **Bug Bounty (recompensa por errores)** en colaboración con la plataforma de recompensas de bugs (*Yogosha*) y una plataforma *Premier Security Testing* basado en *Crowdsourcing* (*SynAck*).

Este programa cuenta con 520 participantes que han reportado 23 vulnerabilidades altas/críticas.

Además, se han reforzado otros controles tanto para la detección de nuevas vulnerabilidades (el escaneo de infraestructuras con un 97% de cobertura), como para minimizar las vulnerabilidades activas.

Controles Avanzados de detección y respuesta

La existencia de una primera línea de detección y respuesta de ataques cibernéticos robusta es clave en un entorno en el que el número de ciberataques a nivel global ha continuado incrementando de forma significativa. En concreto, los sistemas CaixaBank han registrado un incremento de los ciberataques del 21% con respecto a 2024.

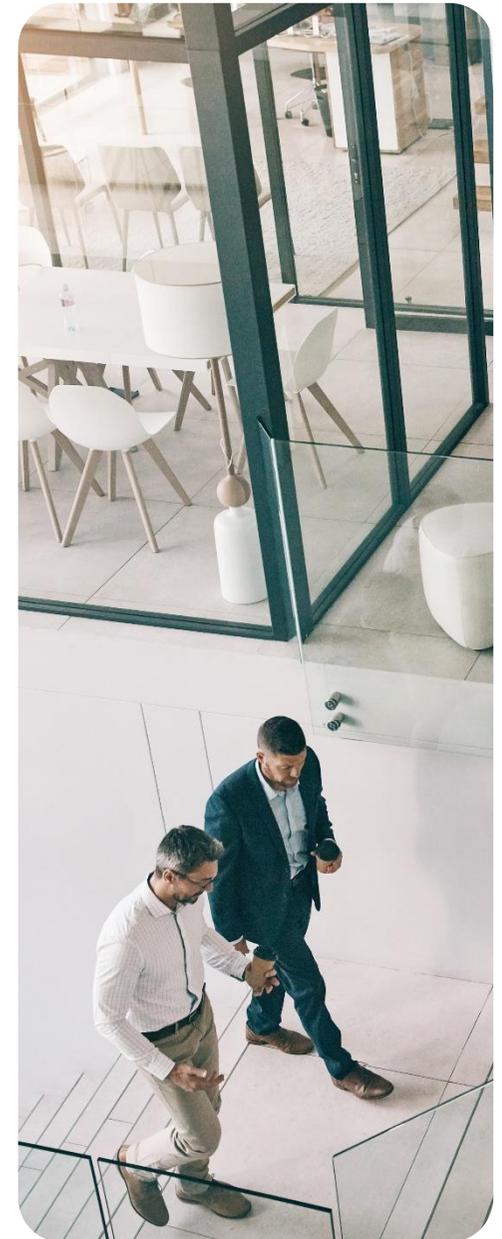
CaixaBank cuenta con un equipo de ciberseguridad, que opera las 24 horas del día los 7 días a la semana, que es el responsable de detectar y dar respuesta a potenciales incidentes (tanto internos como externos). Este equipo ha incrementado las capacidades de detección y respuesta ante posibles incidentes mediante servicios de inteligencia y reforzando las capacidades analíticas que ya se disponían. Además, durante este semestre de 2025, cabe destacar la incorporación de la Inteligencia Artificial (IA) (propios y de terceros) para analizar, detectar y responder ante amenazas más rápido y con mayor precisión.

En el 2025 se ha registrado 1 incidente con afectación.

Prevención del ciberataque

En este primer semestre, en relación con la prevención del ciberfraude, destaca la tendencia del fraude autorizado (la víctima hace la operación). Por este motivo CaixaBank, ha llevado a cabo una serie de acciones de concienciación, que se han detallado en el apartado "Cultura de ciberseguridad – Concienciación de clientes y empleados". El fraude no autorizado (phishing y malware) es residual debido a la alta resiliencia del sistema y a los numerosos controles establecidos como son la detección temprana de campañas de phishing y los muestreos de malware.

En este sentido, CaixaBank continúa reforzando los controles sobre el ecosistema de ciberfraude, siendo la efectividad de los controles preventivos superior al 70%, evitando pérdidas económicas a los clientes de CaixaBank. Hay que tener en cuenta que hay fraudes en que es la propia víctima que realiza la operación.





Estrategia para protección de los datos

Teniendo en cuenta los nuevos vectores de ataques y la transformación tecnológica que se está realizando en CaixaBank (crecimiento en la nube, la democratización de los datos...) en este año se ha reevaluado la estrategia en protección de datos para minimizar la fuga de información. Se han incorporado mejoras, entre otras, en el gobierno y en la monitorización de la protección de los datos (movimientos de información por diferentes sistemas, correo electrónico, grabaciones en dispositivos externos, transferencias, sistemas en la nube...).

2.517.838

Número de eventos

2.264

Número de eventos analizados

0

Número de incidentes

Adicionalmente, CaixaBank cuenta con medidas para la protección de los datos de los clientes. [Véase en apartado "Privacidad y protección de datos"](#).

Gestión de riesgos de terceros

En relación con los proveedores de sistemas, cuyas aplicaciones se integran en la infraestructura del Grupo, CaixaBank los somete a diferentes controles en materia de ciberseguridad para garantizar la seguridad del servicio que prestan. Estos controles incluyen, entre otros, revisiones de seguridad técnica, revisiones de *compliance*, monitorización y cumplimiento o participación en cibernsimulacros...). En 2025, se sigue con la monitorización activa de proveedores.

Cumplimiento regulaciones y normativas

CaixaBank completó en 2024 la adaptación de sus procesos al Reglamento de Resiliencia Operativa Digital (DORA), reforzando los mecanismos de detección, respuesta y recuperación ante incidentes operativos. Asimismo, el Grupo continúa avanzando en la adecuación de sus sistemas y procesos conforme a las directrices del Reglamento Europeo de Inteligencia Artificial (Reglamento UE 2024/1689), en vigor desde el 1 de agosto de 2024, que establece un marco normativo armonizado para el desarrollo y uso responsable de sistemas de IA en la Unión Europea.

Innovación en ciberseguridad

Durante 2025 CaixaBank continúa participando en diferentes proyectos R+D+i, colaborando a nivel europeo en el desarrollo de capacidades de ciberseguridad. En el primer semestre de 2025, adicionalmente a los otros proyectos en los que venía participando, se ha iniciado el siguiente proyecto:

PIQASO (Enero 2025 – Diciembre 2027)

PIQASO tiene como objetivo desarrollar implementaciones optimizadas y operativas para un conjunto de algoritmos criptográficos y protocolos post-cuánticos, incluyendo la encapsulación de claves, firmas digitales, intercambio de claves (autenticadas), etc. Las herramientas desarrolladas deberán proporcionar una integración ágil en infraestructuras existentes sin la necesidad de instalar ningún hardware especializado adicional en el lado del cliente, permitiendo una seguridad cuántica en servicios de cifrado/descifrado de capa de aplicación que pueden ser consumidos por cualquier sistema heredado. La solución prevista se basará en los algoritmos post-cuánticos provistos por NIST. CaixaBank liderará un caso de uso centrado en la transmisión de datos desde los dispositivos móviles de clientes, que solicitan una transacción al *backend* de CaixaBank, garantizando la seguridad de los datos ante ataques utilizando computación cuántica, gestionando la autenticación del usuario y la protección de su privacidad.



CaixaBank es uno de los bancos referentes en temas de innovación y ciberseguridad, destacando en sus aportaciones en diferentes proyectos europeos, donde colabora con grandes empresas e instituciones y financiación de la Unión Europea.



06 Información de sostenibilidad

6.4 Gobernanza

/ Conducta Empresarial

El Grupo CaixaBank mantiene un firme compromiso con el cumplimiento de la legalidad vigente y la integridad en todas sus actuaciones, en **línea con los más altos estándares éticos y regulatorios**, tanto a nivel nacional como internacional. Este compromiso **se materializa en un conjunto de políticas internas** que son objeto de seguimiento continuo para garantizar su eficacia operativa y su adecuada implementación.

La **conducta empresarial del Grupo se fundamenta en principios de transparencia, honestidad, respeto y excelencia profesional, situando a las personas en el centro de su actividad**. Entre sus prioridades destacan:

- | La transparencia con los principales *stakeholders* del Grupo.
- | La prevención del blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo (PBC/FT).
- | La lucha activa contra la corrupción y el soborno.
- | El cumplimiento estricto de la normativa de protección de datos personales.
- | El desarrollo de la comunicación institucional de una forma transparente y responsable.

La **cultura corporativa** de CaixaBank está profundamente **arraigada en su modelo de buen gobierno**, que impregna todas las decisiones estratégicas y operativas. Esta cultura se extiende, en la medida de lo posible, a toda la cadena de valor, promoviendo prácticas responsables también entre proveedores y socios comerciales.

Asimismo, el Grupo **fomenta un entorno de trabajo abierto y seguro**, donde los empleados pueden expresar posibles violaciones en términos de conducta y comportamiento. Este enfoque favorece la detección temprana de posibles incumplimientos y fortalece la ejecución de la estrategia corporativa.

CaixaBank reconoce la **importancia de abordar de forma proactiva los riesgos asociados a la criminalidad financiera**, otorgando máxima prioridad a los mecanismos de control y prevención. La evaluación de materialidad ha confirmado que las actividades relacionadas con la PBC/FT son especialmente relevantes para el Grupo, dada su responsabilidad como actor clave en la estabilidad del sistema financiero.

Por último, CaixaBank **promueve el comportamiento ético y responsable en toda su cadena de suministro**, colaborando con sus proveedores para alinear sus prácticas con los valores y objetivos del Grupo.



La conducta empresarial del Grupo pone en el centro a las personas y basa su compromiso en las más altas exigencias jurídicas y éticas reflejadas en el Código ético.

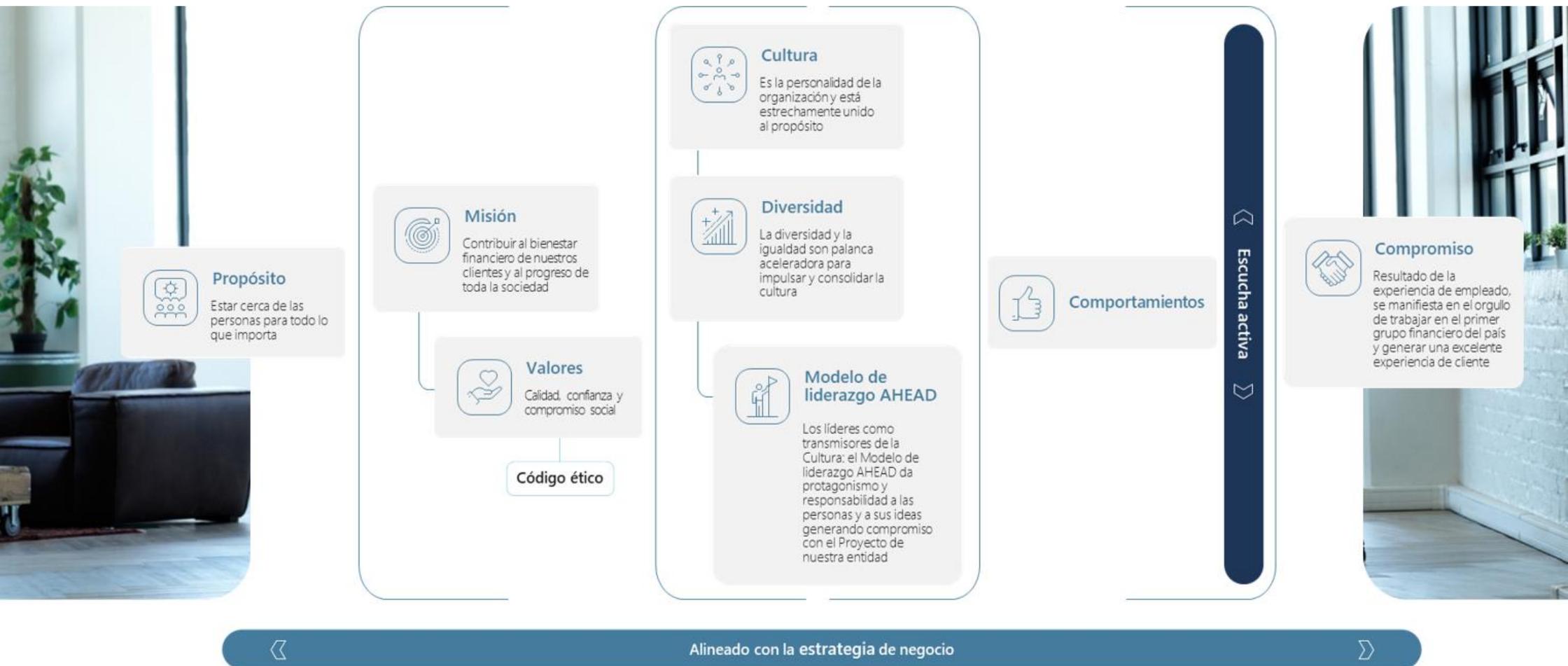


| Cultura Corporativa

La **Cultura Corporativa** nace de las raíces fundacionales de CaixaBank y es la forma de ser y hacer de todas las personas que forman parte de CaixaBank. Basada en los valores corporativos de calidad, confianza y compromiso social, plasma su esencia en los principios de actuación recogidos en el **Código ético** que son de obligado cumplimiento y que vertebran la toma de decisiones en todos los estamentos del Grupo. Junto con la diversidad como palanca para impulsar y consolidar la cultura y el liderazgo AHEAD nacen los comportamientos, que conectan con el compromiso del empleado a través de la escucha activa.

↗ Véase apartado "Presentación del Grupo".

> MODELO INTEGRAL



La Cultura Corporativa se traslada en el día a día a través de los siguientes **atributos y comportamientos**, que guían la actuación de todas las personas que forman parte de CaixaBank.



Las personas, lo primero

- | **Comprometidos:** impulsamos acciones sostenibles con impacto positivo en las personas y en la sociedad.
- | **Cercanos:** personalizamos nuestras relaciones y nos comunicamos generando vínculos de confianza.
- | **Responsables y exigentes:** somos proactivos para aportar el máximo valor a los demás actuando con excelencia y tomamos decisiones, con autonomía, minimizando los riesgos y sin miedo al error.
- | **Honestos y transparentes:** generamos confianza con integridad, honradez y coherencia.



La colaboración, nuestra fuerza

- | **Colaboradores:** pensamos, compartimos y trabajamos transversalmente como un solo equipo.



La agilidad, nuestra actitud

- | **Ágiles e innovadores:** promovemos la generación de ideas y el cambio con anticipación, rapidez y flexibilidad.

Difusión, promoción y evaluación de la Cultura Corporativa

Para reforzar la cultura corporativa, el Grupo ha desarrollado el **Modelo de Cultura y Liderazgo AHEAD**, que se implementa a través del programa **Somos CaixaBank**.

Los objetivos del Modelo

01.

Impulsar una Cultura de equipo comprometida con nuestro propósito y orgullosa de trabajar en el Grupo CaixaBank

02.

Reforzar el conocimiento de atributos y comportamientos de la Cultura para facilitar la integración cultural y dar reconocimiento.

03.

Promover un liderazgo cercano, motivador, no jerárquico, con capacidades transformadoras.



La implantación del modelo se apoya en **seis palancas clave**, que permiten transmitir y consolidar la cultura en todo el Grupo, involucrando activamente a todos los profesionales. A continuación, se describen las principales iniciativas que se han llevado a cabo a lo largo del primer semestre de 2025:

Para el fomento y difusión de la Cultura Corporativa



Embajadores

- | **Trainers de Cultura.** Son agentes de transformación que contribuyen a difundir el modelo de Cultura, el propósito de marca y el orgullo de pertenencia.
- | **Human Resources Business Partners (HRBPs) y Directores Recursos Humanos de los territorios.** Actúan como **agentes de transformación cultural y organizativa**, facilitando la conexión entre la estrategia de negocio y la gestión del talento.



Promoción/Comunicación

- | **Lanzamiento de acciones para fomentar el conocimiento de la Cultura Somos CaixaBank** y los comportamientos asociados a la misma para favorecer la consecución de los retos estratégicos y reforzar el orgullo de pertenencia.
- | **Divulgación del Código ético** y puesta a disposición del **marco normativo** a través de la web y la intranet corporativa.
- | **Welcome Pack para nuevos empleados**
- | **Acciones de reconocimiento** a los profesionales que han cumplido 25 o 35 años en el Grupo.



Formación.

- | **Sesiones de Onboarding "First Experience"** dirigidas a las nuevas incorporaciones. En ellas se presentan el propósito, la cultura y los valores del Grupo.
- | **Dinámicas participativas:** orientadas a profundizar en el propósito, la cultura y el orgullo de pertenencia.



Propuesta de valor al empleado

- | Construcción de la **propuesta de valor del empleado alineada** a los atributos de la **Cultura CaixaBank**.

Para la evaluación de la Cultura Corporativa



Escucha activa

- | En 2025 se han realizado una serie de **focus group** para complementar los datos cuantitativos del Estudio de Compromiso, Cultura y Liderazgo del 2024, con información cualitativa y ahondar en la causa raíz de los puntos de dolor para poder afinar cada una de las iniciativas de mejora.
- | Implementación de **12 touchpoints** de escucha automática en momentos clave del recorrido del empleado. Estos puntos de contacto permiten recoger de forma continua la percepción de la plantilla y mejorar la experiencia laboral de forma proactiva.



Desarrollo directivo

- | Realización de la **evaluación directiva (AHEAD Review)** basada en los comportamientos del Modelo de Liderazgo AHEAD.
- | Formación específica sobre el **modelo de Cultura y Liderazgo** a los Directores del Área de Negocio (DANs), Directores de Oficina *Store* y Directores de Oficina tradicional.



CaixaBank desarrolla las mejores prácticas para **asegurar un comportamiento ético y responsable**, por este motivo cuenta con **políticas en materia de ética e integridad** aprobadas por el Consejo de Administración, un modelo de *compliance*, maduro y certificado, así como una serie de medidas internas para hacer efectivo el cumplimiento de las políticas.

Actualización de políticas

Durante el primer semestre de 2025, en lo que se refiere a políticas en materia de ética e integridad, se ha actualizado el **Código ético**. El Código ético recoge los valores y principios éticos que inspiran la actuación de todas las personas que integran el Grupo CaixaBank. Es la norma interna de máximo nivel, y como tal, es de obligado cumplimiento para todas las personas que forman parte del Grupo.

La actualización ha conllevado la incorporación de las siguientes modificaciones en el Código ético:

- | Inclusión de la definición de cultura corporativa.
- | Incorporación del concepto de conducta empresarial.
- | Adaptación del apartado del Sistema interno de información, alineado con lo previsto en la Ley 2/2023 de protección al denunciante.

Adicionalmente, a raíz de la actualización en diciembre de 2024 de la **Política corporativa de anticorrupción**, en el mes de mayo de 2025 se ha puesto a disposición de todos los empleados un **cuestionario voluntario, para ayudar a evaluar a los empleados aspectos concretos, de los requisitos establecidos para la aceptación o rechazo de regalos, hospitalidades o invitaciones sociales**.

En el mismo sentido, se realizó una formación regulatoria vinculada a bonus a todos los empleados que contaba con un módulo específico sobre el funcionamiento de este nuevo cuestionario.



Renovación de certificaciones

En el primer semestre de 2025 se han renovado las siguientes certificaciones emitidas por AENOR, en materia de cumplimiento normativo, que acreditan que el modelo de *compliance* del Grupo cumple con los más altos estándares. Estas certificaciones tienen una validez de 3 años, y se realizan auditorías de seguimiento anuales durante el período, y contemplan un espectro más amplio de cuestiones éticas, como los conflictos de interés, la relación responsable con clientes y proveedores y el respeto a los derechos humanos:

- | UNE 37301 **Sistemas de Gestión de Compliance**: es un estándar internacional que especifica los requisitos y proporciona una guía de los sistemas de gestión de *compliance* y prácticas recomendadas.
- | UNE 37001 **Sistemas de Gestión Antisoborno**: se trata de un estándar internacional (ISO) que especifica los requisitos y proporciona una guía para establecer, implementar, mantener, revisar y mejorar un sistema de gestión antisoborno.
- | UNE 19601 **Sistemas de Gestión Compliance Penales**: el estándar nacional de *Compliance* Penal, elaborado por la Asociación Española de Normalización (UNE), y establece la estructura y metodología necesarias para implementar modelos de organización y gestión para la prevención de delitos.

Sistema interno de información

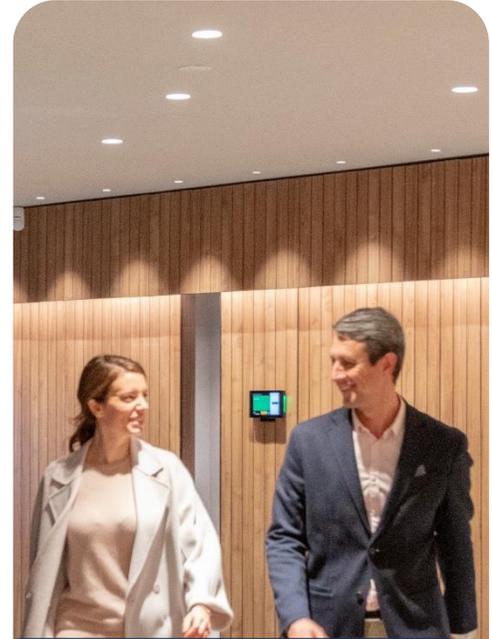
El **Sistema interno de información (SII)** integra los distintos canales internos de información, entre los cuales se encuentra el **Canal de Denuncias** como vía principal para informar sobre acciones u omisiones que puedan constituir infracciones del Derecho de la Unión Europea y/o que puedan ser constitutivas de infracción penal o administrativa grave o muy grave, según lo dispuesto en la Política corporativa del sistema interno de información.

El Canal de Denuncias también es el medio adecuado para comunicar cualquier situación de acoso laboral y sexual contra empleados.

Durante el primer semestre de 2025 se han llevado a cabo las siguientes actividades, en relación con el Sistema Interno de Información:

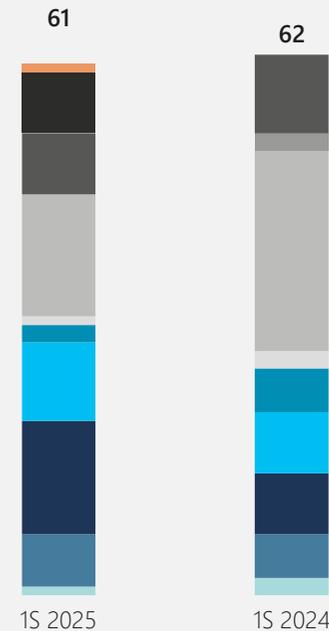
- Actualización del Procedimiento de gestión de informaciones en lo que respecta a determinados plazos de gestión y alineación con lo previsto en la normativa vigente.
- Formación regulatoria vinculada a bonus para empleados que contaba con un módulo específico sobre el funcionamiento y garantías del Sistema interno de información.

El Plan anual de Auditoría Interna incorpora revisiones que dan cobertura al riesgo de Conducta y Cumplimiento del Grupo en materias relacionadas con la protección al cliente, abuso de mercado, integridad (incluyendo conflictos de interés, incumplimientos del Código ético y fraude interno por parte de directivos, empleados y proveedores), privacidad y protección de datos, PBC/FT, etc...



> TIPOLOGÍA DE DENUNCIAS RECIBIDAS (CANAL DE DENUNCIAS):

Política Anticorrupción 1 en 2025 2 en 2024	Seguridad y Salud en el trabajo / Prevención riesgos laborales 1 en 2025 2 en 2024	Competencia/Actividad Comercial Transfronteriza 0 en 2025 0 en 2024
Protección de datos/confidencialidad y uso ético de los datos 6 en 2025 5 en 2024	Acoso laboral/sexual 14 en 2025 23 en 2024	Mercado de valores (Reglamento interno de Conducta (RIC) y operaciones sospechosas de abuso de mercado) 1 en 2025 0 en 2024
Otros 13 en 2025 7 en 2024	Código de conducta telemático 0 en 2025 2 en 2024	Proceso de contribución a índices de referencia de tipos de interés 0 en 2025 0 en 2024
Código Ético 9 en 2025 7 en 2024	Comercialización de productos, transparencia y protección del cliente 7 en 2025 9 en 2024	Irregularidades de naturaleza financiera y contable 0 en 2025 0 en 2024
Conflictos de interés 2 en 2025 5 en 2024	Prevención de Blanqueo de Capitales y financiación del terrorismo 7 en 2025 0 en 2024	Obligaciones tributarias 0 en 2025 0 en 2024



Evolución de la volumetría de denuncias

Durante el primer semestre de 2025 se han recibido **61 comunicaciones**: 26 han sido admitidas (43%), 31 han sido inadmitidas (51%) y 4 se encuentran en curso (6%).

Existe una mayoría de comunicaciones categorizadas en acoso laboral y sexual (23%).

Se han detectado dos incumplimientos. Un caso fue detectado previamente por Auditoría Interna y sigue en curso y el otro caso finalizó con la resolución del contrato de la parte afectada.

/ Gestión de relaciones con proveedores

CaixaBank **basa las relaciones comerciales con sus proveedores en el respeto mutuo, la colaboración y la profesionalidad.** Esto es justo lo que espera de sus proveedores a quién anima a gestionar sus negocios de forma sostenible y responsable.

CaixaBank cuenta con un área de Compras especializada por categorías (Facility Management & Logistics, Obras y servicios generales, IT, Servicios Profesionales y Marketing y Comunicación) con visión y gestión transversal de las compras del Grupo.

Su objetivo, alineado con la estrategia de negocio, es obtener de forma responsable y sostenible los bienes y servicios necesarios en el plazo, cantidad y calidad requeridos, al menor coste total y con el mínimo riesgo para el negocio, bajo unos criterios de actuación homogéneos para todo el Grupo.

CaixaBank busca **establecer relaciones de calidad con proveedores que compartan los mismos principios éticos y de compromiso social** habiendo establecido criterios y elementos de control para asegurar el cumplimiento de los mismos, tales como la realización de auditorías. La mejora continua de las relaciones con los proveedores es clave para la creación de valor en CaixaBank.

Indicadores de compras¹

	Junio 2025	Diciembre 2024
Número de proveedores activos ^{2,3,5}	2.198	2.305
Proveedores homologados a cierre de ejercicio ⁴	1.676	1.551
Nuevos proveedores activos ⁵	58	191
Plazo medio de pago a proveedores (días)	11,9	11,9
% volumen correspondiente a proveedores locales - España	84%	81%

¹ Aplicable a las empresas del Grupo dentro del modelo corporativo de Compras (no incluye negocio en Portugal). Incluyen proveedores con facturación en 2025 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.

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

⁴ De acuerdo con el 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 La diferencia entre el número de proveedores activos y el número de proveedores homologados se debe principalmente a los proveedores excepcionados, por ejemplo, proveedores incluidos en Forbes 2.000 u otros.

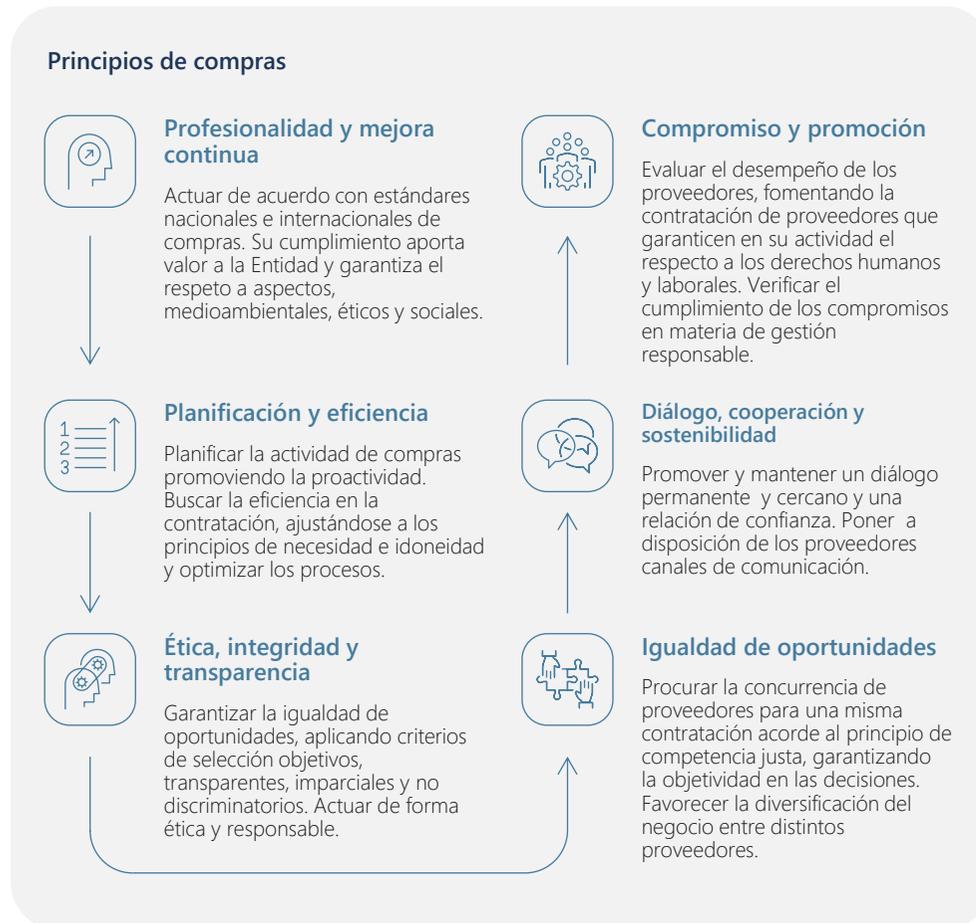


| Marco normativo de Compras

Política corporativa de compras¹

La **Política** constituye el marco general en el que se desarrollan las actividades relacionadas con la gestión de las Compras y en el que se define el modelo de relación y contratación de proveedores. La Política ha sido aprobada por el Consejo de Administración en el mes de marzo de 2023 y se revisa bienalmente.

La Política se estructura a través de unos principios generales de actuación que tienen como finalidad favorecer unas relaciones comerciales estables, así como facilitar la colaboración con proveedores que compartan los compromisos y valores de CaixaBank.



Código de conducta de proveedores²

El **Código de conducta de proveedores**, pretende difundir y promover los valores y los principios éticos que regirán la actividad de los proveedores de bienes y servicios, contratistas y terceros colaboradores de CaixaBank.

En este Código se definen las pautas de conducta que seguirán las compañías que trabajen como proveedores en relación con el cumplimiento de la legislación vigente, el comportamiento ético y las medidas contra el soborno y la corrupción, la seguridad y el medio ambiente y la confidencialidad.

El Código se revisa bienalmente y su última actualización fue aprobada por el Comité de Dirección en el mes de noviembre de 2023.



Norma de gestión de compras y proveedores

La **Norma de compras** 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 el Grupo recogiendo, entre otros, criterios ASG. Su última actualización fue en el mes de octubre de 2024.



¹ Son públicos los Principios de la Política de Compras. Ver en web corporativa: [Principios de compras](#). También disponibles en el Portal del Proveedor, siendo de obligada aceptación en el momento del registro.

² Disponible en el Portal del Proveedor, siendo de obligada aceptación en el momento del registro.

| Prácticas sostenibles con los proveedores



El compromiso de CaixaBank con la sostenibilidad se extiende a su **cadena de suministro**. En este sentido, CaixaBank integra los factores éticos, sociales y medioambientales a lo largo del proceso de gestión de compras y proveedores.

4,7 MM€

de volumen adjudicado a CEE (Centros especiales de empleo). 3,1MM€ en el 1er semestre de 2024.

100 %

de categoría de Compras con impacto medioambiental dispone de requisitos medioambientales.

Integración de los criterios ASG en el proceso de gestión de compras y proveedores

En el 2025, CaixaBank está llevando a cabo **una revisión de fases críticas del proceso de gestión de compras y proveedores con el objetivo de continuar reforzando la integración de los criterios ASG** en cada una de las fases.

CaixaBank tiene integrados criterios ASG en las diferentes fases del proceso de gestión de compras y proveedores, entre los que destacan:

Registro-homologación

Incorporación de criterios ASG en los cuestionarios de homologación (actualmente 13 cuestionarios modulares que incorporan criterios ASG), que, sumados a los criterios económicos y técnicos, sirven para seleccionar al mejor proveedor.

Licitación-adjudicación

Esta fase se inicia cuando el Grupo tiene una necesidad de compra. En esta fase, se comunican a los proveedores candidatos las especificaciones técnicas y comerciales requeridas para la prestación del servicio. En los últimos años, el Grupo ha trabajado para tomar en consideración criterios ASG en las licitaciones, destacando el Plan ambiental de compras y licitaciones y el índice ASG de proveedores.

| Plan ambiental de compras y contrataciones en el proceso de licitación

CaixaBank identificó las categorías de productos y servicios con mayor impacto ambiental y ha desarrollado **30 fichas de compra verde que incorporan criterios ambientales obligatorios y recomendables** en los procesos de licitación.

| Índice ASG

Este índice es un indicador ASG, que permite **clasificar a los proveedores del Grupo según el grado de cumplimiento que tienen en distintos aspectos ASG**. Este índice puntúa de 0 a 100 a los proveedores, en base a cuestionarios técnicos, auditorías externas y otra información adicional, y los clasifica según el grado de cumplimiento de distintos aspectos ASG (inicial / intermedio / avanzado).

La puntuación se integra en la matriz de decisión junto con criterios económicos y técnicos y desde junio de 2024 se aplica en todas las adjudicaciones de compras.

Índice ASG (0-100 puntos)



(A)MBIENTAL

40% sobre el KPI total
0-100 pts



(S)OCIAL

40% sobre el KPI total
0-100 pts



(G)OBIERNO

20% sobre el KPI total
0-100 pts

Fórmula:

Total = Base + Adicional

Base: Función de datos internos de homologación.
Max. 90 puntos.

Adicional: Constituyen puntos positivos o negativos obtenidos generalmente de información externa.
(Complementa hasta un máximo de 100 puntos).

Resultados

Grado de Madurez



Seguimiento – Plan de Auditorías

El Grupo cuenta con un Plan de Auditorías a Proveedores en materia ASG, el cual, mediante un proceso de validación *in-situ* busca recopilar evidencias para que CaixaBank disponga de la información necesaria para poder realizar el mapa de riesgos de los principales proveedores.

Los proveedores son seleccionados en función del riesgo previamente analizado y procurando obtener una muestra representativa de todas las categorías. Como resultado de las auditorías, se definen medidas correctoras. A posteriori, junto con los proveedores, se realiza un seguimiento de la implementación de estas medidas para conseguir una mejora en su compromiso ASG. CaixaBank acompaña al proveedor a lo largo de este proceso, con planes de desarrollo sostenibles.

Engagement

El Grupo CaixaBank se compromete a difundir los factores éticos, sociales y medioambientales en su red de proveedores y colaboradores, y promover la contratación de proveedores que apliquen las mejores prácticas, así como de buen gobierno corporativo e implementar mecanismos de evaluación continua del desempeño de los proveedores fomentando el diálogo por medio de un canal de comunicación institucional.

Mediante el diálogo con los proveedores CaixaBank busca promover su desarrollo en materia de sostenibilidad. Por este motivo, cuenta con distintos programas para ayudarlos en la transición:



Planes de desarrollo del Proveedor

El Plan de Desarrollo del Proveedor tiene como objetivo ayudar a los proveedores a obtener un mejor posicionamiento en materia de sostenibilidad. El Plan consiste en analizar su situación actual y proponer planes de mejora, para conseguir estándares de sostenibilidad, incluyendo aspectos ambientales, alineados con los requeridos por el Grupo.



Formación

Participación en la tercera edición del **Programa de Capacitación 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.



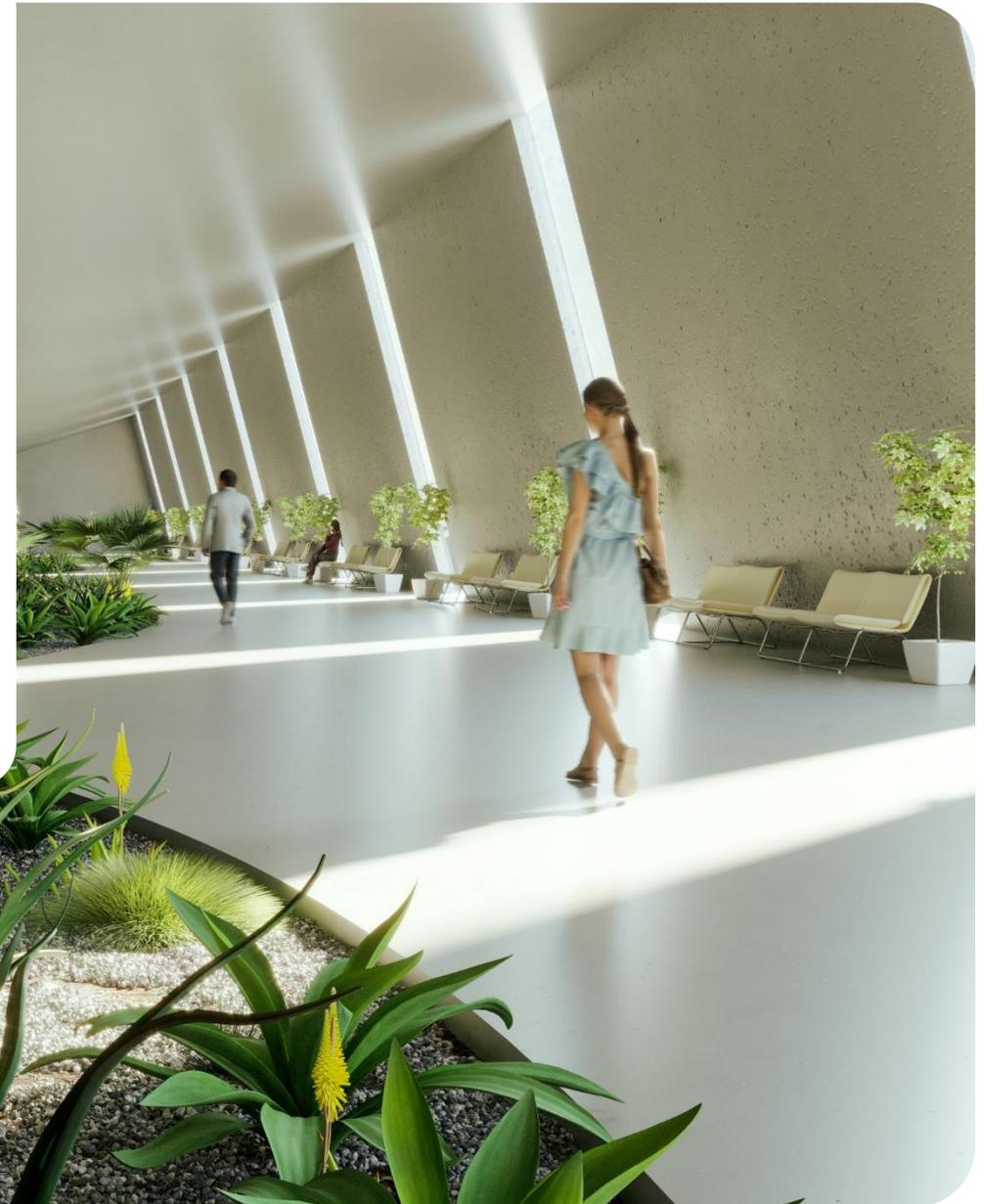
6.5 Finanzas sostenibles

/ Negocio sostenible

CaixaBank, como grupo financiero líder, **está plenamente comprometido con la descarbonización de la sociedad**, entendiendo que la transición hacia una economía neutra en carbono y más sostenible es un reto global de vital importancia.

CaixaBank impulsa una serie de iniciativas que buscan mitigar el impacto medioambiental y contribuir al cumplimiento de los objetivos en materia de sostenibilidad internacionales y entre las que destacan la financiación e inversión en proyectos sostenibles, la gestión del riesgo ASG o la reducción del impacto de sus operaciones. Al mismo tiempo, CaixaBank reconoce que la sostenibilidad está demostrando ser una oportunidad de negocio relevante y en la actualidad ya es uno de los pilares de crecimiento fundamentales para el Grupo. Así, desde 2022, CaixaBank ha movilizado cerca de 113.945MM€¹ y se ha fijado el ambicioso objetivo de movilizar más de 100.000MM€ para el período 2025-2027.

En este sentido, la descarbonización de la economía requiere una transformación tecnológica estructural, que afecta a todas las industrias, con impacto global e inmediato y está suponiendo y supondrá un ciclo de inversiones sin precedentes. En este contexto, el sistema financiero tiene un papel clave en financiar esta transformación, movilizando los fondos hacia tecnologías de descarbonización. Por este motivo, CaixaBank continúa trabajando en ofrecer nuevos productos sostenibles a sus clientes con el objetivo de capturar esta oportunidad.

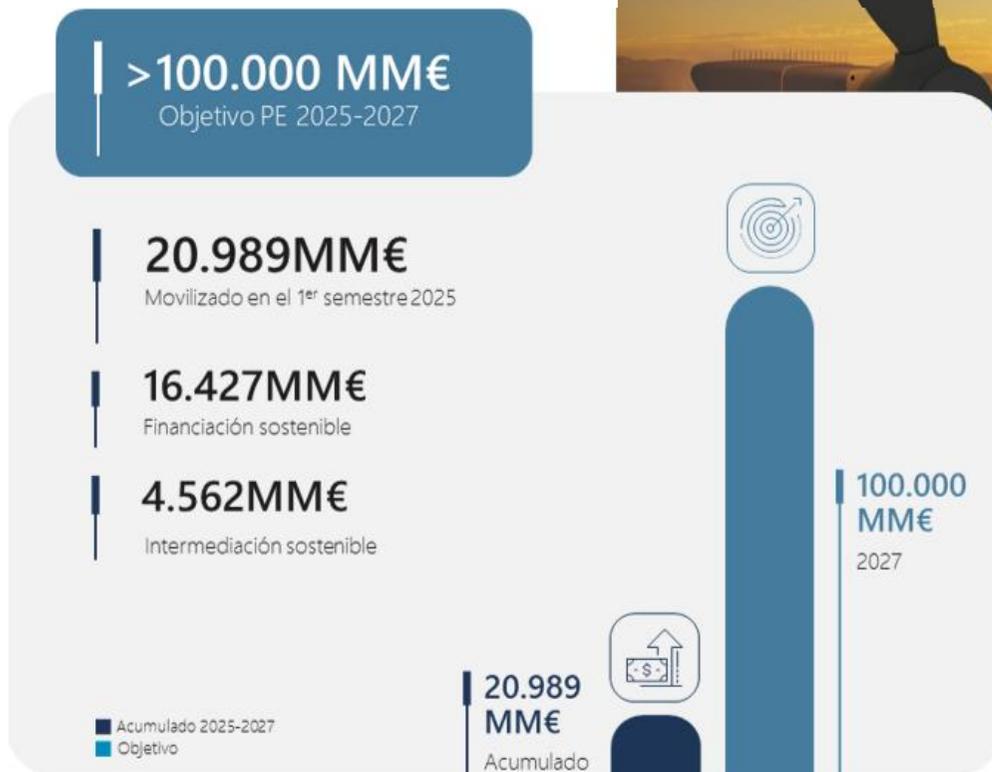


¹Importe movilizado en finanzas sostenibles desde enero de 2022, por el Grupo CaixaBank (incluye Banco BPI).

| Movilización de finanzas sostenibles

CaixaBank **apuesta por la sostenibilidad a través del diseño y 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.

La **tercera línea estratégica del Plan Estratégico 2025 – 2027** aspira a mantener el posicionamiento diferencial de CaixaBank en materia ASG. Para lograrlo, una de las iniciativas clave es el impulso y la oferta de soluciones sostenibles tanto en financiación como en inversiones. En este marco, CaixaBank, se ha propuesto movilizar más de 100.000 MM€¹ sostenibles a lo largo del período 2025-2027 para su negocio.



¹El importe movilizado acumulado de finanzas sostenibles en el periodo 2025-2027 es el resultado de la suma de i) la nueva producción de financiación sostenible a particulares y empresas desde los negocios de Retail, Empresas, CIB, MicroBank, CPC y BPI, siendo el importe considerado a efectos de la movilización el límite de riesgo formalizado en operaciones de financiación sostenible a clientes, incluyendo largo plazo, circulante y riesgo de firma y considerando asimismo las operaciones de novación y renovación tácita o explícita de financiación sostenible, y ii) la intermediación sostenible en la canalización de recursos de terceros hacia inversiones sostenibles, incluyendo: a) el importe de participación de CaixaBank en la colocación de bonos sostenibles de clientes, b) el incremento neto, sin incluir efecto del mercado, en activos bajo gestión en productos de renta variable y renta fija corporativa de CaixaBank Asset Management según MiFid II, c) el incremento bruto, sin incluir efecto mercado, en patrimonio bajo gestión en VidaCaixa en productos sostenibles bajo SFDR, d) intermediación de fondos sostenibles de terceras gestoras bajo SFDR, y e) intermediación de *renting* de vehículos eléctricos o híbridos. Los criterios para la consideración de financiación sostenible están recogidos en la Guía de Elegibilidad de Financiación Sostenible y de Transición de CaixaBank, desarrollada con el apoyo de Sustainalytics.

Financiación sostenible

Durante el primer semestre de 2025 **CaixaBank ha sido premiada por su compromiso con la financiación sostenible** a nivel corporativo:



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



EBRD International Awards:

El BERD, el Banco Europeo de Reconstrucción y Desarrollo (European Bank for Reconstruction and Development, EBRD, en inglés) ha reconocido a CaixaBank por su compromiso con la sostenibilidad en el ámbito de la financiación con multilaterales, con el galardón a la **“Operación verde del año 2024”** en la categoría de economía circular, destacando así su liderazgo en iniciativas financieras sostenibles.



Environmental Finance:

CaixaBank ha sido reconocida por Environmental Finance con el Premio a la **“Innovación en Financiación de uso de fondos”**, gracias a la Línea de Avales por disposiciones Verdes formalizada con Acciona. Esta operación incorpora un sublímite flexible destinado a financiar proyectos sostenibles con impacto medioambiental positivo.

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

4º - Cuarto banco en junio de 2025 EMEA Sustainable Finance Loan – Top Tier.
7º - Séptimo banco en junio 2025 Global Sustainable Finance Loan – Top Tier.





CaixaBank cuenta con una **Guía de elegibilidad de financiación sostenible y transición¹** que tiene como objetivo la definición de criterios para considerar como sostenibles las operaciones de financiación a particulares y empresas por parte de CaixaBank, así como su contribución a los ODS.

Durante el **primer semestre de 2025** CaixaBank ha impulsado la financiación de actividades sostenibles, con una **concesión de 16.427 MM€**.

8.194MM€

Verde

2.003MM€

Retail

306MM€

Transición²

4.043MM€

Empresas

3.300MM€

Social

10.381MM€

CIB

4.627MM€

SLL³

¹ [Eligibility Guide For Sustainable and Transition Financing](#)

² Transición engloba actividades para las que no existen tecnologías viables bajas en carbono pero que contribuyen a la transición hacia una economía climáticamente neutral a través de la reducción gradual de emisiones GHG. Ver Guía para una definición ampliada.

³ Sustainability-Linked Loans o financiación vinculada a indicadores de sostenibilidad

Financiación verde

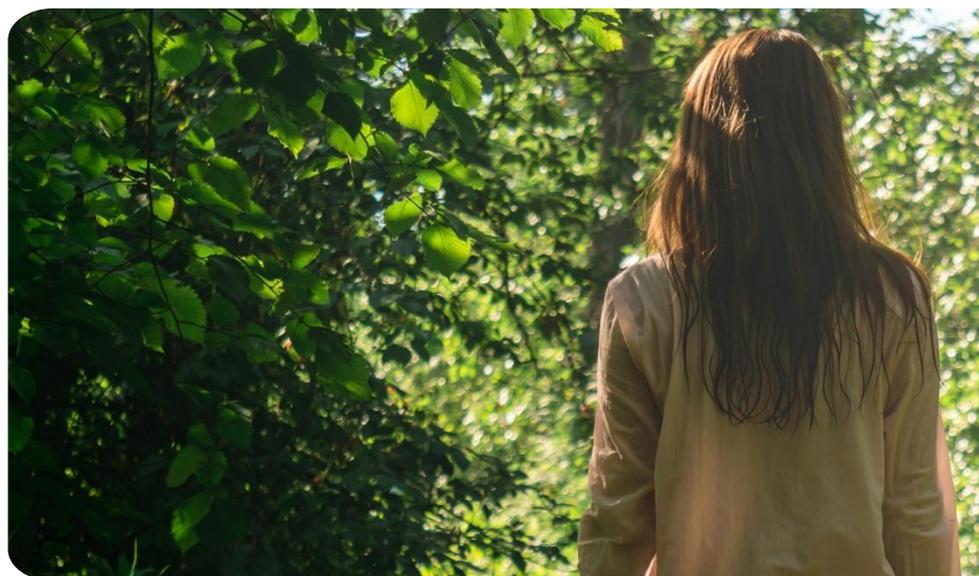
La **financiación verde** es aquella que tiene un impacto medioambiental positivo y cuyo subyacente son proyectos o activos elegibles, entre los que destacan: energías renovables, eficiencia energética, transporte sostenible, tratamiento de residuos, y edificación sostenible. Entre las modalidades de financiación verde se incluyen los préstamos que cumplen con los *Green Loan Principles* (GLP) emitidos por la *Loan Market Association* (LMA), los denominados "Green Loans".

A lo largo del primer semestre de 2025, CaixaBank ha continuado impulsando la financiación verde en distintos ámbitos de su negocio. En el **ámbito de CIB** destacan operaciones a largo plazo como la financiación de 900 MM€ a *Scottish Power* para el desarrollo y construcción de redes eléctricas inteligentes en el Reino Unido o la financiación a *R. Power* destinada a proyectos fotovoltaicos en Portugal.

Por el lado de banca transaccional, en este primer semestre, destacan la renovación de la línea de avales por disposiciones de Acciona y los créditos para empresas gestoras de aguas como Emasesa (Aguas de Sevilla).

Además, CaixaBank ha promovido activamente la financiación a Comunidades Energéticas Locales, mediante préstamos de MicroBank, anticipos de ayudas y emisiones de avales. Destaca la participación en la comunidad energética CEL Toda Sevilla, integrada por 29 municipios. Esta iniciativa cuenta con una capacidad instalada de 4,5 MW en cubiertas municipales, lo que permitirá que más de 5.000 familias y negocios accedan a energía renovable sin necesidad de disponer de tejados propios.

En el **ámbito de Empresas** destacan operaciones de financiación de activos elegibles como economía circular como la financiación concedida a Papelería de la Alquería.



8.194MM€

Financiación por categorías

39%

(3.158 MM€)
Energías renovables¹

4%

(330 MM€)
Agua

15%

(1.266 MM€)
Resto

27%

(2.235 MM€)
Eficiencia energética

4%

(312 MM€)
Movilidad

9%

(703 MM€)
Facilitadoras

2%

(190 MM€)
Economía Circular

¹ Incluye operaciones de financiación de energías renovables – *Project Finance* y otros.

Financiación social

La **financiación social** es aquella que tiene un impacto positivo en la sociedad. En la definición de los criterios para la consideración de una actividad de financiación social se han considerado las categorías y criterios de elegibilidad recogidos en el Caixabank *Sustainable Development Goals* (SDGs), *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 Band Principles* de ICMA.

En relación con la financiación social, CaixaBank cuenta con MicroBank, el banco social del Grupo, que es referente en inclusión financiera a través de microcréditos y otras finanzas con impacto social.

↗ Véase apartado "*Inclusión social y fomento de la empleabilidad*"

Adicionalmente, en este semestre, CaixaBank ha reforzado su compromiso con la financiación social **a través de CIB**, impulsando iniciativas dirigidas al sector público y a organizaciones sin ánimo de lucro. En este contexto, destaca la financiación de 300 MM€ a la Comunidad de Madrid para proyectos con impacto social positivo, alineados con los criterios de elegibilidad establecidos en el Marco de Financiación Sostenible de la Comunidad de Madrid.

En el ámbito de Banca Transaccional, se han llevado a cabo operaciones relevantes como los *confirmings* y *factorings* con Colegios de Farmacéuticos anticipando los pagos del Sistema Nacional de Salud a las Comunidades Autónomas, y la financiación *confirming* a colegiados del servicio del turno de oficio del Ilustre Colegio de Abogados y del Colegio de Procuradores, donde se financia su actividad de ayuda a los inmigrantes en situación de riesgo de exclusión social.

En el ámbito de **Empresas**, la financiación social se basa principalmente en la financiación de vivienda protegida, como la financiación a favor de Residencial Albali, S.C.M., aunque también destacan financiaciones en el ámbito de la educación como la operación a favor de O Castro internacional School of A Coruña.

Por otro lado, CaixaBank ha continuado apoyando financieramente a los afectados por la DANA. En el marco del plan de ayudas, incluye, entre otras, líneas de financiación para empresas, autónomos y particulares y moratorias de préstamos.

1.183 MM€

Concedidos en microcréditos y otras finanzas de impacto social
1.079MM€ concedidos en el 1º semestre de 2024

186 MM€

Concedidos en vivienda de protección oficial
121 MM€ concedidos en el 1º semestre de 2024

153 MM€

Concedidos en líneas de financiación para los afectados por la DANA de octubre 2024



Préstamos referenciados a variables de sostenibilidad

Son préstamos vinculados KPIs de sostenibilidad 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 y, siguiendo la recomendación de la *Sustainability Linked Loan Principles*.

En este semestre de 2025, CaixaBank ha continuado apostando por la concesión de préstamos referenciados a variables de sostenibilidad con el objetivo de ayudar a sus clientes en su proceso de transición.

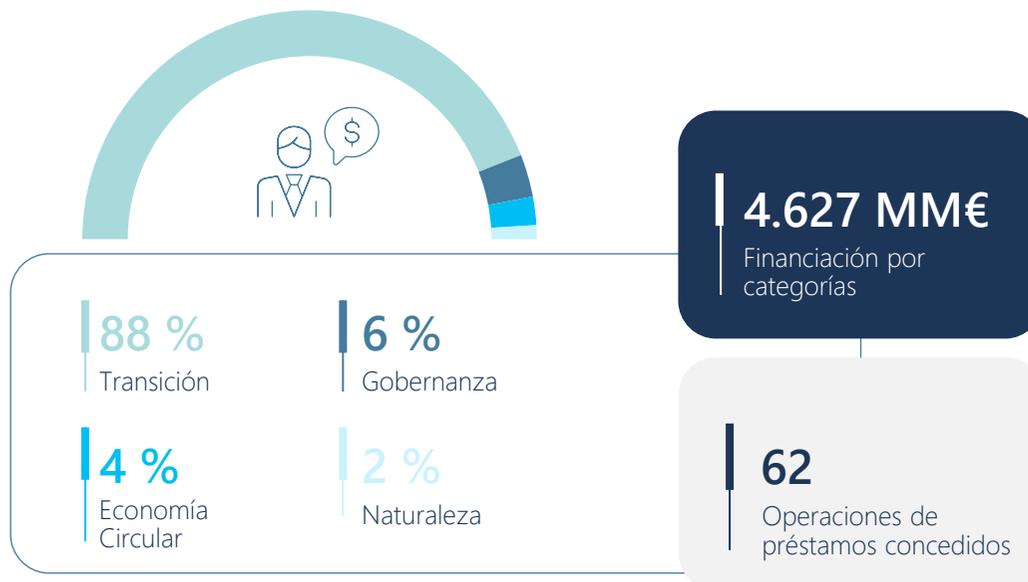
En este ámbito, **CIB** ha liderado transacciones destacadas en distintos sectores y geografías, como el préstamo de 200 MM€ vinculado a parámetros de sostenibilidad a Sonae Arauco, una de las mayores empresas del mundo de soluciones basadas en madera.

Bajo esta calificación, en el área de Banca transaccional, destaca la participación en un *factoring* sindicado con Cunext Cooper vinculado a la consecución de dos objetivos orientados a mejorar la eficiencia medioambiental de la sociedad.

Mientras que **Banca empresas**, ha liderado la financiación ligada a objetivos ASG en diversos sectores, incluyendo el hotelero, industrial, agroalimentario y de salud. Entre las operaciones destacadas se encuentran la financiación otorgada a Diagonal Plaza, vinculada a indicadores de mitigación del cambio climático y sociales, así como la financiación al Grupo Healthcare Activos Inmobiliarios, ligada a indicadores de certificados de eficiencia energética y criterios sociales.

Financiación en Sustainability Linked Loans

Por tipología de variables de sostenibilidad a las que se referencian los préstamos, predominan las que contribuyen a la transición de las compañías y por tanto a la mitigación de riesgos climáticos (como por ejemplo, la intensidad de la huella de carbono en sus diferentes alcances, el porcentaje de capacidad instalada de origen renovables, etc.), así como variables que contribuyen a mejorar el perfil de gobierno de la sostenibilidad en las compañías (por ejemplo el porcentaje de mujeres en puestos directivos, horas de formación por empleado, perfil sostenible de proveedores, entre otros).



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

CaixaBank cuenta con un marco de emisión de deuda sostenible denominada “Sustainable Funding Framework”, 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 y sociales por parte de los equipos de negocio, 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 para activos sociales en 2023.

Intermediación sostenible

La movilización de finanzas sostenible, adicionalmente a la financiación sostenible, incluye la **intermediación sostenible**, que está compuesta por la participación proporcional de CaixaBank en la emisión y colocación de bonos sostenibles, el incremento de patrimonio sostenible bajo gestión por CaixaBank Asset Management, VidaCaixa y terceras gestoras y la comercialización de *renting* de movilidad sostenible.

4.652 MM€

Intermediación sostenible 1er semestre 2025

1.948 MM€

Participación colocación de bonos sostenibles (excluidas emisiones propias)

2.386 MM€

Incremento patrimonio sostenible bajo gestión

229 MM€

Comercialización de *renting* de movilidad sostenible



Participación en la colocación de bonos

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.



De un total de 25 por 1.942 MM€

Importe de participación¹

13 por 938 MM€

Bonos verdes

6 por 688 MM€

Bonos sostenibles

6 por 321 MM€

Bonos vinculados a la sostenibilidad (SLB)

> BONOS VERDES²

	Volumen	Vencimiento	Cupón	ISIN	Participación Emisión	Fecha Emisión
 HERA	500 MM€	6,5 años	3,250%	XS2967738597	Joint Bookrunner	Enero 2025
 edp	750 MM€	6,5 años	3,500%	XS2978779176	Joint Bookrunner	Enero 2025
 Colonial	500 MM€	5 años	3,250%	XS2979643991	Joint Bookrunner	Enero 2025
 acciona	11,9 MM€	10 años	4,780%	XS3017020432	Sole Bookrunner	Febrero 2025
 acciona	15 MM€	6,7 años	4,250%	XS3036757956	Sole Bookrunner	Marzo 2025
 edf	750 MM€	7 años	3,250%	FR001400ZGF2	Joint Bookrunner	Abril 2025
 edf	1.000 MM€	12 años	4,000%	FR001400ZGE5	Joint Bookrunner	Abril 2025
 edf	500 MM€	20 años	4,625%	FR001400ZGD7	Joint Bookrunner	Abril 2025
 VEOLIA	500 MM€	Per NC 5,25 años	4,371%	FR001400YRU1	Joint Bookrunner	Mayo 2025
 De Maat	500 MM€	5 años	2,487%	ES00001010R3	Joint Bookrunner	Junio 2025
 aqualia	500 MM€	7 años	3,750%	XS3089767183	Global Coordinator, ESG Structuring Agent, Joint Bookrunner	Junio 2025
 COVIVIO	500 MM€	9 años	3,625%	FR0014010IN9	Joint Bookrunner	Junio 2025
 ORLEN	600 MM€	7 años	3,625%	XS3104553931	Joint Bookrunner	Junio 2025

> BONOS SOSTENIBLES²

	Volumen	Vencimiento	Cupón	ISIN	Participación Emisión	Fecha Emisión
 De Maat	1.000 MM€	10 años	3,137%	ES00001010Q5	Joint Bookrunner	Febrero 2025
 ESKO INICIATIVA GOBIERNO VIECO	700 MM€	10 años	3,250%	ES0000106767	Joint Bookrunner	Febrero 2025
 JUNTA DE ANDALUCÍA	1.000 MM€	10,2 años	3,300%	ES0000090953	Joint Bookrunner	Marzo 2025
 orange™	750 MM€	10 años	3,500%	FR001400ZOT7	Joint Bookrunner	Mayo 2025
 JUNTA DE ANDALUCÍA	500 MM€	8,5 años	3,250%	ES0000090961	Joint Bookrunner	Mayo 2025
 XUNTA DE GALICIA	500 MM€	7 años	2,870%	ES0001352642	Joint Bookrunner	Junio 2025

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.

² Se indica el importe total de la emisión, no sólo la participación de CaixaBank..

> BONOS VINCULADOS A SOSTENIBILIDAD (SLB)¹

	Volumen	Vencimiento	Cupón	ISIN	Participación Emisión	Fecha Emisión
	250 MM€	7,5 años	4,250%	XS2775027043	Joint Bookrunner	Enero 2025
	250 MM€	11,5 años	4,625%	XS2775027472	Joint Bookrunner	Enero 2025
	750 MM€	3 años	2,625%	XS3008888953	Joint Bookrunner	Febrero 2025
	750 MM€	6 años	3,000%	XS3008889092	Joint Bookrunner	Febrero 2025
	500 MM€	11 años	3,500%	XS3008889175	Joint Bookrunner	Febrero 2025
	750 MM€	8 años	4,125%	XS3040382098	Joint Bookrunner	Abril 2025



¹ Se indica el importe total de la emisión, no sólo la participación de CaixaBank.

/ 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, entendidas como aquellas que no solo ofrecen rentabilidad económica para los inversores, sino que también promueven una gestión **coherente con la creación de valor para toda la sociedad**, persiguiendo un beneficio social y ambiental.

La inversión responsable está sentando las bases para transitar hacia un futuro más sostenible. En este sentido, el Grupo CaixaBank innova, asesora y promueve soluciones de inversión para que sus clientes y la sociedad puedan avanzar en el camino de la sostenibilidad.

En los primeros meses de 2025, el Grupo ha seguido avanzando en su compromiso con una gestión responsable de las inversiones, integrando criterios ambientales, sociales y de buen gobierno en sus procesos. Este enfoque se ha desarrollado en línea con la normativa europea en materia de finanzas sostenibles.

Además, se ha trabajado para que la oferta de productos y servicios responda a las necesidades de los clientes que buscan soluciones con impacto positivo, garantizando al mismo tiempo transparencia, calidad y especialización.

Patrimonio de productos comercializados bajo SFDR



54%
Patrimonio de productos clasificado bajo art 6

45%
Patrimonio de productos clasificado bajo art 8

1%
Patrimonio de productos clasificado bajo art 9

46%

Del patrimonio tiene una calificación en artículos 8 y 9 bajo SFDR

100 %

De los activos bajo gestión con consideraciones de aspectos ASG

157.826 MM€



Reconocidos por la gestión en las inversiones



FundsPeople Awards España 2025

En la tercera edición de los premios FundsPeople Awards España **CaixaBank Asset Management ha recibido el premio a 'Mejor Gestora Española en selección de fondos 2025'** y **VidaCaixa el premio a 'Mejor Gestora de Alternativos'**.



Awards VidaCaixa 2025

VidaCaixa ha recibido el premio al 'Mejor Plan de Pensiones de Renta Variable Global de 2024', gracias al fondo CaixaBank RV Internacional PP, en la XXXVI edición de los premios Expansión-Allfunds.



Por primera vez, todas las entidades del Grupo CaixaBank adheridas a los **Principios de Inversión Responsable de Naciones Unidas (PRI)** han alcanzado **la máxima calificación** en el módulo más representativo: Policy Governance & Strategy

Gestión del riesgo ASG para la actividad de inversión

Las **Políticas de Integración de Riesgos de Sostenibilidad de VidaCaixa y CaixaBank Asset Management** se elaboraron considerando los principios básicos de la **Política corporativa de gestión de riesgos de sostenibilidad/ASG**, que establece, para todas las empresas del Grupo, los principios, premisas y mecanismos que aseguran un gobierno, gestión y control de los riesgos ASG asociados a clientes e inversiones por cuenta propia y de terceros.

- [Política de Integración de Riesgos de Sostenibilidad de VidaCaixa](#)
- [Política de Integración de Riesgos de Sostenibilidad de CaixaBank Asset Management](#)
- [Política corporativa de gestión de riesgos de sostenibilidad/ASG](#)

Estas políticas establecen **los principios de actuación para la incorporación de los criterios ASG en los procesos y en la toma de decisiones para la prestación de los servicios de inversión**, junto con los criterios financieros tradicionales, desde una perspectiva de riesgo que se define como el hecho o condición ASG, que, de producirse, pudiera provocar un impacto material negativo en el valor de la inversión. Estas políticas **establecen exclusiones específicas** en línea con los fijados por la Política corporativa de gestión de riesgos de sostenibilidad/ASG.

Modelo de integración de factores ASG

El Grupo cuenta con un **modelo de Inversión Responsable alineado con las mejores estrategias y prácticas de gestión de sostenibilidad a nivel internacional**, así como con los **valores, principios y Políticas del Grupo**, basado en los siguientes puntos:



Gestión de inversión responsable



Análisis y criterios de integración ASG en inversiones



Seguimiento de controversias



Implicación: diálogo y voto



Divulgación de la inversión responsable



Implicación diálogo y voto

El Grupo considera que la transición hacia una economía más sostenible y la rentabilidad a largo plazo de las inversiones se puede alcanzar tanto a través de las decisiones de inversión como de la implicación a corto y largo plazo con las compañías en las que invierte a través de un diálogo constructivo y un voto activo. Este compromiso se encuentra plasmado en la **Política de Implicación**.

- [Política de implicación VidaCaixa](#)
- [Política implicación CaixaBank Asset Management](#)

En 2025 VidaCaixa y CaixaBank Asset Management han publicado sus **Planes de implicación con emisores 2025-2027**, en el que se incluyen los **objetivos de diálogo** para dicho período, y que se detallan a continuación:

- [Plan de implicación de VidaCaixa](#)
- [Plan de implicación de CaixaBank Asset Management](#)

DESCRIPCIÓN ÁMBITO PRIORITARIO	OBJETIVO ANUAL DE DIÁLOGO
<p>Cambio climático y naturaleza</p> <p>Impulsar la descarbonización de la economía y la transición hacia un modelo de economía sostenible acorde a los objetivos del Acuerdo de París, fomentando la definición de objetivos de reducción de emisiones y planes de acción coherentes y contribuir a preservar y restaurar la naturaleza.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Dialogar con empresas o gestoras de fondos no indexados que cubran al menos un 50% de las emisiones financiadas (alcance 1 y 2) en sus carteras. Diálogos relacionados con naturaleza principalmente a través de diálogos colaborativos, además de apoyarse en diálogos directos o en servicios externalizados.
<p>DDHH y vulneraciones de las principales normas internacionales</p> <p>Garantizar que las compañías respeten los derechos humanos y contar con medidas adecuadas para prevenir, mitigar y, si cabe, remediar los impactos negativos en las personas y las comunidades.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Firmar el 100% de las acciones de diálogo del proveedor especializado que impulsen un cambio o una mayor transparencia en las compañías en cartera, como, por ejemplo, en la relación al respeto a los Derechos Humanos de la cadena de suministro.
<p>Buen gobierno y buenas prácticas sociales</p> <p>Garantizar que las compañías cuenten con un buen gobierno, es decir, que estén gestionadas de forma eficiente y ética, que incorporen estructuras de gestión y supervisión sólidas y mecanismos de control efectivos, entre otros, y que consideren las buenas prácticas sociales y laborales.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Respaldar las propuestas de los accionistas en JGA que permitan mejorar transparencia y/o desempeño. Ejercer derecho a voto en contra cuando considere que no hay una adecuada diversidad en los órganos de gobierno o una adecuada política de remuneración. Mínimo de 5 diálogos anuales con compañías cuya posición en cartera sea relevante, y en las cuales se hayan identificado ejes de mejora.

Diálogos colectivos

Este tipo de diálogos se realizan conjuntamente con otros inversores. Actualmente, se llevan a cabo formando parte de iniciativas como:

- | Climate Action 100+: sobre cambio climático.
- | Advance PRI: sobre derechos humanos.
- | Spring PRI: sobre biodiversidad.
- | Global Investor Statement to Government on the Climate Crisis: sobre cambio climático.



Divulgación de la inversión responsable

El 30 de junio de 2025, CaixaBank, CaixaBank Asset Management y VidaCaixa han **publicado la Declaración de Principales Incidencias Adversas Sostenibilidad de las decisiones de inversión sobre los factores de sostenibilidad (PIAS) de participante en el mercado financiero**.

- [PIAS CaixaBank](#)
- [PIAS CAM](#)
- [PIAS VidaCaixa](#)

El resto de las empresas del Grupo fuera de España, también han publicado sus respectivas declaraciones.

Adicionalmente, CaixaBank y BPI han publicado sus declaraciones en materia de asesoramiento.

- [Asesoramiento CaixaBank](#)

Recursos gestionados de clientes

<p>125.126MM€ En España¹</p> <p>123.864 MM€ En diciembre 2024</p>	<p>8.273MM€ En Portugal²</p> <p>8.070 MM€ En diciembre 2024</p>	<p>100% de los activos bajo gestión con consideración de aspectos ASG a 30 de junio de 2025 (según criterios de UNPRI)</p>		
--	--	---	---	---

Distribución patrimonio de productos bajo SFDR

> JUNIO 2025		> 2024	
<p>Patrimonio de productos clasificado bajo (artículo 6)</p> <p>29,5% 14.344 MM€</p> <p>43,3% 3.097 MM€</p>	<p>España</p> <p>48.723 MM€</p> <p>70,6%³ Del patrimonio tendrá una calificación alta de sostenibilidad según SFDR (artículos 8 y 9) (34.379 MM€)</p>	<p>Patrimonio de productos clasificado bajo (artículo 6)</p> <p>28,7 % 14.023 MM€</p> <p>44,3 % 3.072 MM€</p>	<p>España</p> <p>48.789 MM€</p> <p>71,3 %³ Del patrimonio tendrá una calificación alta de sostenibilidad según SFDR (artículos 8 y 9) (34.759 MM€)</p>
<p>Patrimonio de productos con calificación de sostenibilidad (artículo 8 - impulsa)</p> <p>70,5% 34.372 MM€</p> <p>56,7% 4.056 MM€</p>	<p>Portugal</p> <p>7.153 MM€</p> <p>56,7% Del patrimonio tendrá una calificación alta de sostenibilidad según SFDR (artículos 8 y 9) (4.056 MM€)</p>	<p>Patrimonio de productos con calificación de sostenibilidad (artículo 8 - impulsa)</p> <p>71,3 % 34.759 MM€</p> <p>55,7 % 3.855 MM€</p>	<p>Portugal</p> <p>6.927 MM€</p> <p>55,7 % Del patrimonio tendrá una calificación alta de sostenibilidad según SFDR (artículos 8 y 9) (3.855 MM€)</p>
<p>Patrimonio de productos con calificación de sostenibilidad (artículo 9 - impacta)</p> <p>0% 7 MM€</p> <p>0% 0 MM€</p>	<p>Portugal</p> <p>7.153 MM€</p> <p>56,7% Del patrimonio tendrá una calificación alta de sostenibilidad según SFDR (artículos 8 y 9) (4.056 MM€)</p>	<p>Patrimonio de productos con calificación de sostenibilidad (artículo 9 - impacta)</p> <p>0 % 7 MM€</p> <p>0 % 0 MM€</p>	<p>Portugal</p> <p>6.927 MM€</p> <p>55,7 % Del patrimonio tendrá una calificación alta de sostenibilidad según SFDR (artículos 8 y 9) (3.855 MM€)</p>

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 informados sobre Planes de Pensiones, EPSV y United Linked (se excluyen seguros bajo SFDR).

Activos bajo gestión

107.299MM€

En España¹

7.192MM€

En Portugal²

1.117MM€

En Luxemburgo³

100 %

de los activos bajo gestión con consideración de aspectos ASG a 30 de junio de 2025 (según criterios de UNPRI)



103.597 MM€

En diciembre 2024

6.894 MM€

En diciembre 2024

961 MM€

En Luxemburgo 2024

Distribución patrimonio de productos bajo SFDR

> JUNIO 2025

Patrimonio de productos clasificado bajo (artículo 6)

68,8%

67.441 MM€

30,3%

1.192 MM€

España

98.019 MM€

31,2%³

Del patrimonio tendrá una calificación alta de sostenibilidad según SFDR (artículos 8 y 9) (30.578 MM€)

Patrimonio de productos con calificación de sostenibilidad (artículo 8 - impulsa)

30,1%

29.508 MM€

65,0%

2.553 MM€

Portugal

3.931 MM€

69,7 %

Del patrimonio tendrá una calificación alta de sostenibilidad según SFDR (artículos 8 y 9) (2.739 MM€)

Patrimonio de productos con calificación de sostenibilidad (artículo 9 - impacta)

1,1%

1.070 MM€

4,7%

186 MM€

> 2024

Patrimonio de productos clasificado bajo (artículo 6)

67,0 %

63.478 MM€

31,1 %

1.150 MM€

España

94.752 MM€

33,0 %

Del patrimonio tendrá una calificación alta de sostenibilidad según SFDR (artículos 8 y 9) (31.275 MM€)

Patrimonio de productos con calificación de sostenibilidad (artículo 8 - impulsa)

31,7 %

30.058 MM€

64,0 %

2.371 MM€

Portugal

3.705 MM€

69,0 %

Del patrimonio tendrá una calificación alta de sostenibilidad según SFDR (artículos 8 y 9) (2.554 MM€)

Patrimonio de productos con calificación de sostenibilidad (artículo 9 - impacta)

1,3 %

1.217 MM€

4,9 %

183 MM€

¹ Incluye el negocio de fondos, cartera de gestión discrecional y sicav's de CaixaBank Asset Management SGIC.² Incluye el negocio de fondos mobiliarios e inmobiliarios y carteras de gestión discrecional de BPI Gestão de Ativos SGFIM, participada al 100% CaixaBank Asset Management.³ Incluye el negocio de fondos y sicav's de CaixaBank Asset Management Luxembourg, S.A.

/ Índices y ratings

Principales novedades – 1er semestre 2025



CaixaBank consolida por cuarto año consecutivo la máxima puntuación de "A" en CDP Climate por su actuación contra el cambio climático y renueva por undécimo año consecutivo la categoría *Leadership*.



CaixaBank ha obtenido el reconocimiento de MSCI, con una calificación de AA y la categoría **Leader** por su buena gestión de la sostenibilidad en términos de gobernanza, descarbonización y en el desarrollo de la financiación verde.



CaixaBank ha obtenido un **ESG Risk Rating de 13, low risk**, por Sustainalytics. La gestión del riesgo ASG es considerada "*strong*".



FTSE4Good

CaixaBank ha sido valorada por FTSE con una **nota de 4,2** sobre 5, muy por encima de la media del sector.

06

Información de sostenibilidad

CaixaBank

Peor – **Escala** - Mejor

Destacados



2

ESG Entity Rating Score (solicited)



- | ESG Entity Rating Score. Analista de referencia: *Sustainable Fitch Solicited*
- | 1a inclusión en 2023. Última actualización octubre 2024
- | CaixaBank es el banco español con la mejor puntuación y único banco español que cuenta con la modalidad *solicited* ASG de *Sustainable Fitch*



86

Puntuación en sostenibilidad

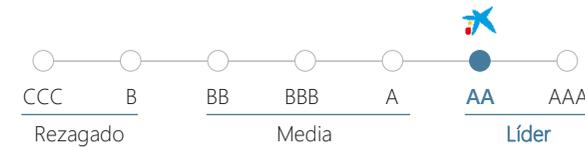


- | *DJSI World, DJSI Europe*
- | Incluido ininterrumpidamente desde 2012. Última actualización diciembre 2024
- | CaixaBank se sitúa en la 9ª posición en *DJSI World* y 2ª en *DJSI Europe*



AA
Líder

Rating ASG



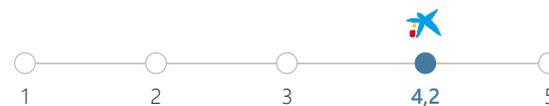
- | CaixaBank forma parte del *MSCI ESG Leader Index*
- | Primera inclusión en 2015. Última actualización febrero 2025
- | Líder en financiación con impacto medioambiental y valoración por encima de la media en la categoría de acceso a la financiación
- | Analista *MSCI ESG*



FTSE4Good

4,2

Rating ASG



- | *FTSE4Good Index Series*
- | Primera inclusión en 2011. Última actualización febrero 2025
- | *Rating* global por encima de la media sectorial (4,2 vs. 3,5 media del sector). Se sitúa por encima de la media en las dimensiones de Social (5 vs. 3,5 media del sector) y de Gobernanza (4,7 vs. 3,9 media del sector). En la dimensión de Medioambiente obtiene una puntuación similar a la media del sector
- | Analista *FTSE Russell*

CaixaBank forma parte de los índices *IBEX ESG* e *IBEX ESG Weighted*, desde su creación en 2023 por parte de BME, Bolsas y Mercados Españoles. Actualmente estos índices están formados por un total de 49 compañías cotizadas españolas.



Incluido en el S&P Global Sustainability Yearbook 2024 por duodécimo año consecutivo y distinguida con el reconocimiento **Top 10%, S&P Global ESG Score 2024**, por su excelente desempeño en sostenibilidad



Incluidos en 2024 CDP *Supplier Engagement Leader Rating* con un score de "A", en reconocimiento a los esfuerzos de CaixaBank por reducir el riesgo climático dentro de su cadena de valor.

Adicionalmente, CaixaBank colabora y mantiene un diálogo activo con otros de los principales grupos de interés para la Entidad en materia ASG, como son las principales ONG u otras organizaciones, con el fin de recoger qué asuntos valoran más y qué percepción tienen de la gestión de la Entidad al respecto.





Resultados e **07** información financiera

7.1 Datos relevantes del Grupo	PÁG. 156
7.2 Evolución de los resultados	PÁG. 157
7.3 Evolución de la actividad	PÁG. 165
7.4 Gestión del riesgo	PÁG. 167
7.5 Liquidez y estructura de financiación	PÁG. 168
7.6 Gestión del capital	PÁG. 169
7.7 Remuneración al accionista	PÁG. 170

7.1 Datos relevantes del Grupo

En millones de euros / %	Enero - Junio		Variación
	2025	2024	
Resultados			
Margen de intereses	5.282	5.572	(5,2) %
Ingresos por servicios	2.581	2.449	5,4 %
Margen de explotación	4.862	4.673	4,0 %
Resultado atribuido al Grupo	2.951	2.675	10,3 %
Principales ratios (últimos 12 meses)			
Ratio de eficiencia	38,6%	39,0%	(0,4) p.b.
Coste del riesgo (últimos 12 meses)	0,24%	0,29%	(0,05) p.b.
ROE	15,7% ¹	14,4%	1,4 p.b.
ROTE	18,5% ¹	16,9%	1,5 p.b.
ROA	0,9%	0,8%	0,1 p.b.
RORWA	2,5%	2,2%	0,2 p.b.

¹ ROE del 15,0 % y ROTE del 17,6 %, asumiendo devengo lineal del gravamen a la banca totalmente registrado en el primer trimestre de 2024, para facilitar la comparabilidad con el criterio de devengo lineal del Impuesto sobre el Margen de Intereses y Comisiones (IMIC).

En millones de euros / %	Junio 2025	Diciembre 2024	Variación
Balance			
Activo Total	659.822	631.003	4,6 %
Patrimonio neto	37.435	36.865	1,5 %
Actividad			
Recursos de clientes	717.652	685.365	4,7 %
Crédito a la clientela, bruto	377.649	361.214	4,5 %
Gestión del riesgo			
Ratio de morosidad	2,3%	2,6%	(0,3) p.b.
Cobertura de la morosidad	70%	69%	1,8 p.b.
Liquidez			
Activos líquidos totales	177.385	171.367	6.017 Mn€
Liquidity Coverage Ratio	217%	207%	10 p.b.
Net Stable Funding Ratio (NSFR)	150%	146%	4,0 p.b.
Loan to deposits	85%	86%	(0,4) p.b.
Solvencia			
Common Equity Tier 1 (CET 1) ¹	12,5%	12,2%	0,3 p.b.
Tier 1	14,3%	14,0%	0,3 p.b.
Capital Total	16,9%	16,6%	0,2 p.b.
MREL	27,2%	28,1%	(0,9) p.b.
Activos ponderados por riesgo (APR)	241.799	237.969	3.830 Mn€
Leverage Ratio	5,6%	5,7%	0,0 p.b.

¹ A partir de 2025, de acuerdo con las expectativas supervisoras, los ratios regulatorios deben incluir una deducción en CET1 de cualquier excedente por encima del umbral establecido para distribuciones extraordinarias de capital (12,25% en el caso de CaixaBank). En consecuencia, la ratio CET1 regulatoria a 30 de junio de 2025 se sitúa en el 12,25 %.



07 7.2 Evolución de los resultados

A continuación, se presenta la evolución de los resultados de este semestre.

En millones de euros	Junio 2025	Junio 2024	Var %
Margen de intereses	5.282	5.572	(5,2)
Ingresos por dividendos	58	98	(40,6)
Resultados de entidades valoradas por el método de la participación	147	121	21,4
Comisiones netas	1.948	1.855	5,0
Resultado de operaciones financieras	136	137	(0,6)
Resultado del servicio de seguros	633	594	6,5
Otros ingresos y gastos de explotación	(165)	(677)	(75,7)
Margen bruto	8.040	7.701	4,4
Gastos de administración y amortización	(3.179)	(3.028)	5,0
Margen de explotación	4.862	4.673	4,0
Pérdidas por deterioro de activos financieros	(372)	(487)	(23,5)
Otras dotaciones a provisiones	(105)	(194)	(45,7)
Ganancias /pérdidas en baja de activos y otros	(31)	(53)	(41,5)
Resultado antes de impuestos	4.353	3.939	10,5
Impuesto sobre beneficios	(1.399)	(1.262)	10,8
Resultado después de impuestos	2.955	2.677	10,4
Resultado atribuido a intereses minoritarios y otros	3	2	
Resultado atribuido al Grupo	2.951	2.675	10,3

En millones de euros	Junio 2025	Junio 2024	Var %
Margen de intereses	5.282	5.572	(5,2)
Ingresos por servicios¹	2.581	2.449	5,4
Gestión patrimonial	973	851	14,3
Seguros de protección	575	579	(0,7)
Comisiones bancarias	1.034	1.019	1,5
Otros ingresos²	177	(320)	(155,2)
Margen Bruto	8.040	7.701	4,4

¹ Corresponde a la suma de los epígrafes "Comisiones netas" y "Resultado del servicio de seguros" de la cuenta de resultados en formato gestión.

² Corresponde a la suma de los epígrafes "Ingresos por dividendos", "Resultados de entidades valoradas por el método de la participación", "Resultado de operaciones financieras" y "Otros ingresos y gastos de explotación" de la cuenta de resultados en formato gestión.



/ Segmentación por negocios

A continuación, se presenta la cuenta de resultados por segmentos de negocio y el desglose de los ingresos según la naturaleza del negocio por segmentos de negocio para este semestre.

En millones de euros	Segmentación por Negocios			
	Junio 2025	Bancario y Seguros	BPI	Centro Corporativo
Margen de intereses	5.282	4.786	430	66
Ingresos por dividendos y resultados de entidades valoradas por el método de la participación	206	144	17	45
Comisiones netas	1.948	1.798	150	
Resultado de operaciones financieras	136	127	14	(5)
Resultado del servicio de seguros	633	633		
Otros ingresos y gastos de explotación	(165)	(158)	(3)	(4)
Margen bruto	8.040	7.331	607	103
Gastos de administración y amortización	(3.179)	(2.889)	(255)	(35)
Margen de explotación	4.862	4.441	353	68
Pérdidas por deterioro de activos financieros	(372)	(345)	(28)	
Otras dotaciones a provisiones	(105)	(105)	(0)	
Ganancias /pérdidas en baja de activos y otros	(31)	(24)	0	(7)
Resultado antes de impuestos	4.353	3.967	325	61
Impuesto sobre beneficios	(1.399)	(1.303)	(90)	(6)
Resultado después de impuestos	2.955	2.665	235	55
Resultado atribuido a intereses minoritarios y otros	3	3		
Resultado atribuido al Grupo	2.951	2.662	235	55

En millones de euros	Segmentación por Negocios			
	Junio 2025	Bancario y Seguros	BPI	Centro Corporativo
Margen de intereses	5.282	4.786	430	66
Ingresos por servicios	2.581	2.431	150	
Gestión patrimonial	973	944	29	
Seguros de protección	575	553	21	
Comisiones bancarias	1.034	934	99	
Otros ingresos	177	113	27	36
Margen Bruto	8.040	7.331	607	103

| Bancario y Seguros: recoge los resultados de la actividad bancaria, seguros, gestión de activos, inmobiliaria y ALCO, entre otras, desarrolladas por el Grupo esencialmente en España.

| BPI: recoge los resultados de la actividad bancaria doméstica de BPI, realizada esencialmente en Portugal.

| Centro Corporativo: incluye los resultados, netos de coste de financiación, de las participadas BFA, BCI, Coral Homes y Gramina Homes. Adicionalmente, se asigna al Centro Corporativo el exceso de capital del Grupo, calculado como la diferencia entre el total de fondos propios del Grupo y el capital asignado a los negocios Bancario y Seguros, BPI y a las participadas asignadas al propio Centro Corporativo. En concreto, la asignación de capital a estos negocios y a las participadas se realiza considerando tanto el consumo de recursos propios por activos ponderados por riesgo al 11,5%, como las deducciones aplicables. La contrapartida del exceso de capital asignado al Centro Corporativo es liquidez.

Los gastos de explotación de los segmentos de negocio recogen tanto los directos como los indirectos, asignados en función de criterios internos de imputación. Se asignan al Centro Corporativo los gastos de naturaleza corporativa a nivel de Grupo.

| Evolución de resultados

El resultado atribuido del primer semestre de 2025 asciende a 2.951 millones de euros, frente a los 2.675 millones de euros obtenidos en 2024 (+10,3%).

El **margen de intereses** asciende a 5.282 millones de euros (-5,2%), principalmente por la caída de los tipos de interés de mercado y reducción del diferencial de clientela, compensado en parte por el reprecio de la financiación institucional y mayor contribución de los intermediarios financieros netos.

Los **ingresos por servicios** aumentan un +5,4%, en gran parte por los **ingresos por gestión patrimonial** (+14,3%) por mayor volumen gestionado. Los **ingresos por seguros de protección** se mantienen estables (-0,7%) y las **comisiones bancarias** aumentan (+1,5%) apoyadas en la actividad bancaria.

La evolución de los **otros ingresos** refleja, entre otros, el registro en el primer semestre de 2024 de la totalidad del gravamen a la banca (-493 millones de euros) y del dividendo de Telefónica (+43 millones de euros, previo a la venta de la participación).

El **margen bruto** crece un +4,4% y los **gastos de administración y amortización** un +5,0%.

Las **pérdidas por deterioro de activos financieros** se reducen en un -23,5% y las **otras dotaciones** disminuyen en un -45,7%, tras menores provisiones por contingencias legales.

El **impuesto sobre beneficios** recoge en 2025 el devengo lineal asociado al impuesto sobre el margen de intereses y comisiones (IMIC) por -296 millones de euros. Asimismo, incluye la activación de bases imponibles negativas y deducciones previamente no registradas en balance tras haberse considerado previsible su recuperabilidad por +151 millones de euros.



| Margen de intereses

El margen de intereses asciende a 5.282 millones de euros (-5,2% respecto al mismo periodo de 2024). Esta disminución se debe a:

- | Disminución de los ingresos del crédito, principalmente por una caída en el tipo medio por el impacto negativo de la evolución de los tipos de interés de mercado sobre la cartera referenciada a tipo variable, así como sobre los tipos de la nueva producción compensados, parcialmente, por un incremento del volumen medio.
- | Menor aportación de la cartera de renta fija por descenso del tipo compensado parcialmente por un incremento en el volumen medio.

Estos efectos se han visto en parte compensados por:

- | Disminución de los costes de depósitos de clientes, por un descenso del tipo a pesar del incremento del volumen medio. En este coste se incluye el impacto por la transformación a tipo variable mediante coberturas.
- | Menor coste de la financiación institucional impactada por un descenso en el tipo y por una disminución del volumen medio.
- | Aumento de la aportación al margen de intereses de los intermediarios financieros netos, principalmente por impacto de una mayor liquidez debido a la buena evolución del gap comercial.

En millones de euros	1er semestre 2025			1er semestre 2024		
	Saldo medio	R/C	Tipo %	Saldo medio	R/C	Tipo %
Intermediarios financieros	69.019	913	2,67	53.976	1.112	4,14
Cartera de créditos (a)	340.624	6.571	3,89	330.610	7.566	4,60
Valores representativos de deuda	89.414	667	1,50	84.035	684	1,64
Otros activos con rendimiento	64.761	936	2,91	62.634	943	3,03
Resto de activos	78.751	97		79.883	178	
Total activos medios (b)	642.569	9.184	2,88	611.138	10.483	3,45
Intermediarios financieros	30.207	(416)	2,78	32.531	(740)	4,58
Recursos de la actividad minorista (c)	415.811	(1.531)	0,74	384.748	(1.909)	1,00
Empréstitos institucionales y valores negociables	45.670	(884)	3,90	50.350	(1.234)	4,93
Pasivos subordinados	10.081	(153)	3,06	9.291	(160)	3,46
Otros pasivos con coste	81.750	(863)	2,13	77.919	(834)	2,15
Resto de pasivos	59.050	(55)		56.299	(33)	
Total recursos medios (d)	642.569	(3.902)	1,22	611.138	(4.911)	1,62
Margen de intereses		5.282			5.572	
Diferencial de la clientela (a – c)			3,15			3,60
Diferencial del balance (b – d)			1,66			1,83

Para la correcta interpretación deben tenerse en cuenta los siguientes aspectos:

- | Los epígrafes de "otros activos con rendimiento" y "otros pasivos con coste" recogen, principalmente, la actividad aseguradora de vida ahorro del Grupo. El margen de intereses recoge, principalmente, el rendimiento neto de activos del negocio de seguros mantenidos para el pago de prestaciones corrientes, así como el margen financiero del Grupo para los productos de ahorro a corto plazo. Asimismo, recoge los ingresos de los activos financieros afectos al negocio de seguros, si bien se registra al mismo tiempo un gasto por intereses que recoge la capitalización de los nuevos pasivos de seguros a un tipo de interés muy similar a la tasa de rendimiento de adquisición de los activos. La diferencia entre dichos ingresos y gastos es poco significativa.
- | Dentro de los "intermediarios financieros" del pasivo se incorporan las operaciones de repos tomadas con el Tesoro.
- | Los saldos de todas las rúbricas excepto el "resto de activos" y "resto de pasivos" corresponden a saldos con rendimiento/coste. En "resto de activos" y "resto de pasivos" se incorporan aquellas partidas del balance que no tienen impacto en el margen de intereses, así como aquellos rendimientos y costes que no son asignables a ninguna otra partida.

| Ingresos por servicios¹

Los ingresos por servicios (gestión patrimonial, seguros de protección y comisiones bancarias) ascienden a 2.581 millones de euros, un +5,4% respecto a 2024.

En millones de euros	1er semestre 2025	1er semestre 2024
Gestión patrimonial	973	851
Seguros de protección	575	579
Comisiones bancarias	1.034	1.019
Ingresos por servicios	2.581	2.449
Promemoria:		
del que Comisiones netas: (c)	1.948	1.855
del que Resultado del servicio de seguros: (s)	633	594

¹ En este apartado se presentan los ingresos según su naturaleza y servicio prestado al cliente, y que corresponden a la suma de los epígrafes de comisiones netas y resultado del servicio de seguros de la cuenta de resultados en formato de gestión. Para facilitar la trazabilidad de cada tipología de ingreso con el epígrafe de gestión en el que se incluye, se designa con una (c) los ingresos contabilizados en el epígrafe "Comisiones" y con una (s) aquellos ingresos contabilizados en el epígrafe "Resultado del servicio de seguros".

| Ingresos por gestión patrimonial

Los **ingresos por gestión patrimonial** ascienden a 973 millones de euros (+14,3%), debido al incremento sostenido del volumen gestionado.

| Las **comisiones asociadas a activos bajo gestión** ascienden a 694 millones de euros (+13,7%).

| Las **comisiones de fondos de inversión** escalan hasta los 529 millones de euros (+15,3%). Su evolución positiva viene marcada por el aumento del patrimonio medio gestionado, impulsado tanto por las suscripciones netas positivas como por la revalorización de los mercados.

| Las **comisiones de planes de pensiones** se sitúan en 165 millones de euros, (+8,7%), principalmente por el aumento de patrimonio.

| Los **seguros de vida ahorro**, incluyendo *Unit Linked*, alcanzan los 279 millones de euros (+15,8%).

| El **resultado de seguros de vida ahorro**, excluyendo los *Unit Linked*, ha sido de 196 millones de euros, creciendo en relación con el 1^{er} semestre de 2024 (+7,4%).

| El **resultado de *Unit Linked*** se eleva hasta los 66 millones de euros, (+52,0%), impulsado por el incremento del patrimonio gestionado tras una evolución positiva de las suscripciones y la revalorización del mercado. Adicionalmente, la evolución también viene marcada por la diferencia en el registro de los ingresos de la participación en beneficios de determinados productos, donde en 2025 se vienen registrando de forma lineal, mientras que en 2024 se registraron íntegramente a finales del ejercicio.

| Los **otros ingresos de *Unit Linked*** corresponden, esencialmente, a ingresos por *Unit Linked* de BPI Vida e Pensões.

En millones de euros	1er semestre 2025	1er semestre 2024
Activos bajo gestión	694	610
Fondos de inversión, carteras y sicav's (c)	529	458
Planes de pensiones (c)	165	152
Seguros de vida ahorro	279	241
Resultado de seguros de vida ahorro (s)	196	183
Resultado <i>Unit Linked</i> (s)	66	43
Otros ingresos de <i>Unit Linked</i> (c)	17	15
Ingresos por gestión patrimonial	973	851



Ingresos por seguros de protección

- Los **ingresos por seguros de protección** ascienden a 575 millones de euros (-0,7%).
 - Los ingresos del negocio de vida-riesgo se sitúan en 371 millones de euros (+0,7%). Incremento interanual, impulsado por el crecimiento sostenido de la cartera, tras una sólida actividad comercial.
 - Las comisiones por comercialización de seguros alcanzan los 204 millones de euros (-3,2%). Esta disminución viene explicada por el impacto de 16 millones de euros de comisiones extraordinarias registradas en el 1^{er} semestre de 2024.

En millones de euros ¹	1er semestre 2025	1er semestre 2024
Seguros vida-riesgo (s)	371	368
Comisiones por comercialización de seguros (c)	204	211
Ingresos por seguros de protección	575	579

Comisiones bancarias

- Las **comisiones bancarias** incluyen ingresos de operaciones de valores, transaccionalidad, riesgo, gestión de depósitos, medios de pago y banca mayorista. En el acumulado del año suman 1.034 millones de euros (+1,5%).
 - Las comisiones bancarias recurrentes retroceden hasta los 849 millones de euros (-3,3%), impactadas, entre otros factores, por menores comisiones de mantenimiento asociadas a programas de fidelización.
 - Las comisiones de banca mayorista suman 184 millones de euros, gracias a una mayor actividad (+31,0%).

En millones de euros ¹	1er semestre 2025	1er semestre 2024
Comisiones bancarias recurrentes (c)	849	878
Comisiones bancarias mayoristas (c)	184	141
Comisiones bancarias	1.034	1.019

¹ Para facilitar la trazabilidad de cada tipología de ingreso con el epígrafe de gestión en el que se incluye, se designa con una (c) los ingresos contabilizados en el epígrafe "Comisiones" y con una (s) aquellos ingresos contabilizados en el epígrafe "Resultado del servicio de seguros".



| Otros ingresos

Ingresos de la cartera de participadas

La evolución de los ingresos la **cartera de participadas** viene marcada por una disminución fruto de las últimas desinversiones realizadas.

Los **ingresos por dividendos** se ven principalmente afectados por los menores dividendos registrados en 2025 por Telefónica (43 millones de euros en el 1^{er} semestre de 2024 devengados antes de haberse vendido la participación). Evolución positiva de los dividendos de BFA (50 millones de euros en el 1^{er} semestre de 2025 frente a 45 en el 1^{er} semestre de 2024).

Los **resultados atribuidos de entidades valoradas por el método de la participación** se sitúan en 147 millones de euros. Su evolución (+21,4%) viene marcada principalmente por resultados extraordinarios de SegurCaixa Adeslas en el primer semestre de 2025.

En millones de euros	1er semestre 2025	1er semestre 2024
Ingresos por dividendos	58	98
Entidades valoradas por el método de la participación	147	121
Ingresos de la cartera de participadas	206	220

Resultado de operaciones financieras

El **resultado de operaciones financieras** se sitúa en 136 millones de euros en el 1^{er} semestre de 2025 frente a 137 millones de euros en el 1^{er} semestre de 2024.

En millones de euros	1er semestre 2025	1er semestre 2024
Resultado de operaciones financieras	136	137

Otros ingresos y gastos de explotación

El epígrafe de **otros ingresos y gastos de explotación** se sitúa en -165 millones de euros, frente a -677 millones de euros del 1^{er} semestre de 2024. El epígrafe incluye, entre otros, ingresos y cargas de filiales no inmobiliarias, ingresos por alquileres y gastos por la gestión de los inmuebles adjudicados y contribuciones, tasas e impuestos. La evolución interanual viene marcada por el registro en el 1^{er} semestre de 2024 del gravamen a la banca por -493 millones de euros. Adicionalmente, en el primer semestre destaca:

- La estimación del Impuesto sobre Bienes Inmuebles por -18 millones de euros (-21 millones de euros en 2024).
- La contribución del sector bancario portugués, que incluye la tasa de solidaridad, por -23 millones de euros (-23 millones en 2024). Asimismo, tras la sentencia favorable del Tribunal Constitucional de Portugal, se registra un ingreso extraordinario de +22¹ millones de euros derivado del derecho de BPI a recuperar la tasa de solidaridad sobre el sector bancario portugués registrados desde el ejercicio 2020.
- Contribución al Fondo de Resolución Nacional en BPI por -7 millones de euros (-5 millones de euros en el 1^{er} semestre de 2024).

En millones de euros	1er semestre 2025	1er semestre 2024
Contribuciones y gravámenes	(27)	(541)
Otros	(138)	(136)
Otros ingresos y gastos de explotación	(165)	(677)

¹ 4 millones de euros registrados antes de sentencia en el ejercicio actual y 18 millones de ejercicios anteriores.



| Gastos de administración y amortización

- Los **gastos de administración y amortización** ascienden a -3.179 millones de euros, lo que supone un crecimiento del +5,0% frente el 1^{er} semestre de 2024.
- Los **gastos de personal** se incrementan un +6,0%, entre otros aspectos, derivado del acuerdo de aplicación de convenio alcanzado en 2024.
- Los **gastos generales** crecen un +5.1%, impactados por iniciativas estratégicas.
- Las **amortizaciones** se mantienen en niveles similares al 1^{er} semestre de 2024 (-0,5%).
- La **ratio de eficiencia (12 meses)** se sitúa en el 38,6%

En millones de euros	1er semestre 2025	1er semestre 2024
Margen Bruto	8.040	7.701
Gastos de personal	(1.975)	(1.863)
Gastos generales	(816)	(776)
Amortizaciones	(388)	(389)
Gastos administración y amortización	(3.179)	(3.028)
Ratio de eficiencia (12 meses)	38,6	39,0
RE (12 meses) sin gravamen a la banca 2024	38,6	37,8

| Pérdidas por deterioro de activos financieros y otras dotaciones a provisiones

- Las **pérdidas por deterioro de activos financieros** han sido de -372 millones de euros (-23,5%).
- El **coste del riesgo (últimos 12 meses)** se sitúa en el 0,24%.

A 30 de junio de 2025, el Grupo dispone de un fondo colectivo de provisiones de 341 millones de euros, que cubre riesgos asociadas a pérdidas esperadas por riesgo de crédito.

- Las **otras dotaciones**, recogen, principalmente, las coberturas para contingencias y el deterioro de otros activos. En la evolución del epígrafe (-45,7%) destaca la reducción de dotaciones a provisiones por contingencias legales. Adicionalmente, 2024 incluía otras dotaciones a provisiones asociadas a prejubilaciones en BPI (-18 millones de euros).

En millones de euros	1er semestre 2025	1er semestre 2024
Dotaciones por insolvencias	(372)	(487)
Otras dotaciones a provisiones	(105)	(194)
Pérdidas por deterioro de activos financieros y otras dotaciones a provisiones	(478)	(681)
Coste del riesgo (últimos 12 meses)	0,24%	0,29%

| Ganancias/pérdidas en la baja de activos y otros

- Ganancias/pérdidas en la baja de activos y otros recoge, esencialmente, los resultados derivados de ventas y saneamientos de activos.
 - Los resultados inmobiliarios incluyen los resultados de ventas inmobiliarias, así como el registro de provisiones de inmuebles.
 - En otros destacan las ventas de activos no inmobiliarios y saneamientos de activos no financieros.

En millones de euros	1er semestre 2025	1er semestre 2024
Resultados inmobiliarios	9	(15)
Otros	(40)	(37)
Ganancias/pérdidas en baja de activos y otros	(31)	(53)

| Impuesto sobre beneficios

- El **impuesto sobre beneficios** incluye principalmente el impuesto sobre sociedades y otros ajustes fiscales aplicables.

En 2025 se incorpora el devengo lineal del impuesto sobre el margen de intereses y comisiones (IMIC) por -296 millones de euros.

Asimismo, incluye la activación de bases imponibles negativas y deducciones previamente no registradas en el balance, que se inicia este ejercicio al considerarse previsible su recuperabilidad, por importe de +151 millones de euros.

7.3 Evolución de la actividad

| Balance

El **activo total del Grupo se eleva hasta los 659.822 millones de euros** a 30 de junio de 2025, un incremento de +4,6% respecto a 31 de diciembre de 2024.

En millones de euros	Grupo	Segmentación por negocios			Grupo
	30.06.2025	Bancario y Seguros ¹	BPI	Centro Corporativo	31.12.2024
Total activo	659.822	612.974	41.827	5.022	631.003
Total pasivo	622.387	582.679	39.273	435	594.138
Patrimonio neto	37.435	30.295	2.554	4.586	36.865
Patrimonio neto asignado	100%	82%	7%	12%	100%

¹ Se asigna al Negocio Bancario y Seguros el exceso de capital del Grupo, calculado como la diferencia entre el total de fondos propios del Grupo y el capital asignado al resto de negocios.

| Crédito a la clientela

El **crédito bruto a la clientela** se sitúa en 377.649 millones de euros, un +4,5% en el año. Destaca el efecto estacional positivo del anticipo de la paga doble a pensionistas de junio por aproximadamente 3.900 millones de euros (excluyendo este efecto, +2,6% en el año).

En la evolución por segmentos destaca:

- El **crédito para la adquisición de vivienda** mantiene el crecimiento (+2,6%) reflejando el dinamismo de la actividad hipotecaria ya observado en 2024.
- El **crédito para otras finalidades** incluye la mencionada estacionalidad de la paga doble a pensionistas.
- La **financiación a empresas** se mantiene como uno de los principales impulsores del crecimiento de la cartera crediticia (+4,0%), impulsado asimismo por la evolución positiva del crédito de las sucursales internacionales (+9,5%).
- El crédito al **sector público** está marcado por operaciones singulares (+8,4%).

En millones de euros	Grupo	Segmentación por negocios		Grupo
	30.06.2025	Bancario y Seguros	BPI	31.12.2024
Créditos particulares	185.075	167.437	17.637	176.726
Adquisición vivienda	137.331	121.138	16.192	133.912
Otras finalidades	47.744	46.299	1.445	42.814
del que: Consumo	22.532	21.283	1.249	21.295
Créditos a empresas	174.169	161.422	12.746	167.513
del que: Sucursales internacionales	30.956	30.956		28.278
Sector Público	18.406	16.526	1.879	16.975
Crédito a la clientela, bruto	377.649	345.386	32.263	361.214
Fondo para insolvencias	(6.533)	(6.057)	(476)	(6.692)
Crédito a la clientela, neto¹	371.116	339.329	31.788	354.522
Riesgos contingentes	33.973	31.659	2.314	31.524

¹ Véase "Glosario - Información Financiera - Conciliación de indicadores de actividad con criterios de gestión".



| Recursos de clientes

Los **recursos de clientes** ascienden a 717.652 millones de euros a 30 de junio de 2024 (+4,7% en el año).

Los recursos en balance se sitúan en 520.616 millones de euros (+5,0%).

| El **ahorro a la vista** suma un total de 370.456 millones de euros (+7,6%), marcado por la estacionalidad recurrente del primer semestre.

| El **ahorro a plazo** alcanza los 62.033 millones de euros (-5,5%).

| Los **pasivos por contratos de seguros** crecen hasta los 82.067 millones de euros (+2,6%). Evolución positiva de los *Unit Linked* (+3,6%).

| Los **activos bajo gestión** se sitúan en 188.554 millones de euros (+3,1%) impactados por la evolución favorable de los mercados y un buen nivel de suscripciones.

| El patrimonio gestionado en **fondos de inversión, carteras y sicav's** mantiene el crecimiento (139.118 millones de euros, +4,5%).

| Los **planes de pensiones** totalizan 49.436 millones de euros (-0,8%).

La variación de **otras cuentas** (+29,8%) viene motivada por la volatilidad de los recursos transitorios asociados a transferencias y recaudación.

En millones de euros	Grupo	Segmentación por negocios		Grupo
	30.06.2024	Bancario y seguros	BPI	31.12.2023
Recursos de la actividad de clientes	432.489	400.884	31.605	410.049
Ahorro a la vista	370.456	353.731	16.725	344.419
Ahorro a plazo ¹	62.033	47.153	14.880	65.630
Pasivos por contratos de seguros ²	82.067	82.067		80.018
Del que: Unit Link y otros ³	24.254	24.254		23.403
Cesión temporal de activos y otros	6.060	5.942	118	5.817
Recursos en balance	520.616	488.893	31.723	495.885
Fondos de inversión, carteras y SICAV's	139.118	133.931	5.187	133.102
Planes de pensiones	49.436	49.436		49.844
Activos bajo gestión	188.554	183.367	5.187	182.946
Otras cuentas	8.482	8.410	72	6.534
Total recursos de clientes⁴	717.652	680.669	36.983	685.365

¹ Incluye empréstitos retail por importe de 647 millones de euros a 30 de junio de 2025 (770 a 31 de diciembre de 2024).

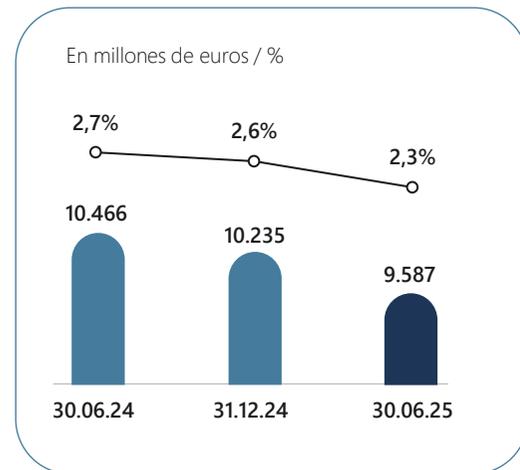
² No incluye la corrección del componente financiero por actualización del pasivo bajo NIIF 17, a excepción de los *Unit Linked* y Renta Vitalicia Inversión Flexible (parte gestionada).

³ Incorpora la corrección del componente financiero por actualización del pasivo bajo NIIF 17, a excepción de los *Unit Linked* y Renta Vitalicia Inversión Flexible (parte gestionada). los saldos de las provisiones técnicas correspondientes a *Unit Linked* y Renta Vitalicia Inversión Flexible (parte gestionada).

⁴ Véase "Glosario - Información Financiera - Conciliación de indicadores de actividad con criterios de gestión".



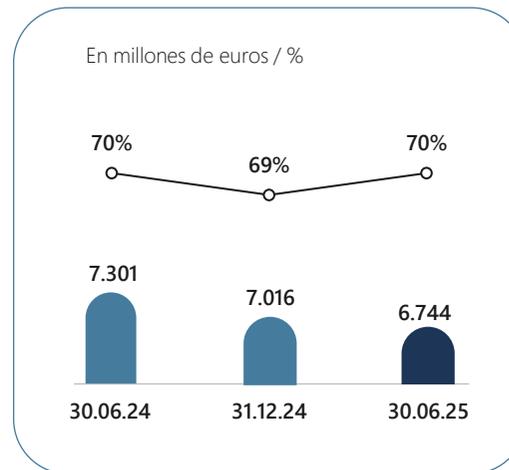
7.4 Gestión del riesgo

Morosidad y ratio de mora¹

Los **salDOS dudosos** descienden hasta los **9.587 millones de euros**, lo que supone una disminución de -649 millones de euros en el año, tras una gestión activa de la morosidad que incluye ventas de cartera.

La **ratio de morosidad** se sitúa en el 2,3% frente al 2,6% a 31 de diciembre de 2024.

Los **fondos para insolvencias** se sitúan en 6.744 millones de euros y la ratio de cobertura en el 70% (7.016 millones de euros y 69% a 31 de diciembre de 2024).

Provisiones y ratio de cobertura¹

Ratio de morosidad por segmentos

En millones de euros	Grupo	Segmentación por negocios		Grupo
	30.06.2025	Bancario y seguros	BPI	31.12.2024
Créditos a particulares	2,5%	2,6%	1,5%	2,9%
Adquisición vivienda	2,2%	2,3%	1,2%	2,6%
Otras finalidades	3,3%	3,2%	5,5%	4,0%
Créditos a empresas	2,6%	2,6%	2,2%	2,7%
Sector Público	0,1%	0,1%	0,0%	0,1%
Ratio morosidad (créditos + avales)	2,3%	2,4%	1,6%	2,6%
Ratio de cobertura de la morosidad	70%	69%	87%	69%

¹ Cálculos considerando créditos y riesgos contingentes.

07 7.5 Liquidez y estructura de la financiación

- A 30 de junio de 2025, **los activos líquidos totales**¹ ascienden a **177.385 millones de euros**, lo que supone un crecimiento de 6.017 millones de euros respecto al 31 de diciembre de 2024. Esta variación se debe principalmente por la evolución del gap comercial.
- El **Liquidity Coverage Ratio** del Grupo (LCR) es del **217%**, reflejando una sólida posición de liquidez, muy por encima del mínimo regulatorio del 100%. La media del LCR de los últimos 12 meses es del **207%**
- Por su parte, el **Net Stable Funding Ratio (NSFR)** se sitúa en el **150%**, también por encima del umbral mínimo regulatorio.
- La entidad mantiene una **estructura de financiación minorista sólida**, con una ratio **loan to deposits** del **85,1%**. La **base de depósitos** muestra una elevada estabilidad, con un **76,0%**^{2,3} correspondiente a depósitos minoristas, de los cuales el **60,5%** están garantizados².
- La **financiación institucional**³ se sitúa en **50.992 millones de euros**, diversificada por instrumentos, inversores y vencimientos.
- Por último, la **capacidad de emisión no utilizada de cédulas hipotecarias y territoriales** de CaixaBank, S.A. asciende a 51.086 millones de euros, lo que refuerza la flexibilidad financiera del Grupo.

En millones de euros	30.06.2025	31.12.2024
Activos Líquidos Totales ¹	177.385	171.367
Financiación Institucional	50.992	57.246
<i>Loan to Deposits</i>	85,1%	85,5%
<i>Liquidity Coverage Ratio</i>	217%	207%
<i>Liquidity Coverage Ratio</i> (últimos 12 meses)	207%	204%
<i>Net Stable Funding Ratio</i>	150%	146%
Capacidad de emisión de cédulas hipotecarias ⁴	46.557	43.729

¹ Indicador reexpresado con la utilización de los "Activos elegibles disponible no HQLAs". De esta forma se incluyen todos los activos elegibles disponibles como fuente de liquidez, con independencia de que estén o no pignorados en póliza BCE.

² Basado en los últimos datos publicados del Pilar 3 (datos puntuales).

³ Cubiertos por el Fondo de Garantía de Depósitos.

⁴ Véase "Glosario - Información Financiera - Conciliación de indicadores de actividad con criterios de gestión".

⁵ El cálculo de la capacidad de emisión no incorpora, en caso de existir, los activos líquidos segregados en el colchón de liquidez. Adicionalmente, se dispone de una capacidad de emisión de cédulas territoriales por 4.529 millones de euros (5.038 millones de euros a 31.12.24).

Información sobre las altas de emisiones en el semestre¹

En millones de euros	Importe	Fechas emisión	Vencimiento	Coste ²
<i>Additional Tier 1</i> ³	€ 1.000	24/01/2025	Perpetuo	6,250% (<i>midswap</i> + 3,935%)
<i>Deuda senior non preferred</i>	€ 1.000	27/01/2025	11 años	3,816% (<i>midswap</i> + 1,35%)
<i>Deuda senior non preferred</i>	€ 150	03/03/2025	3 años y 6 meses	3% (<i>midswap</i> +0,763%)
<i>Deuda subordinada – Tier 2</i> ³	€ 1.000	05/03/2025	12 años	4,02% (<i>midswap</i> +1,75%)
<i>Deuda senior preferred</i>	€ 500	26/06/2025	4 años	3M Euribor + 0,65%
<i>Deuda senior preferred</i> ⁴	€ 1.000	26/06/2025	10 años	3,488% (<i>midswap</i> + 0,95%)

¹ El 3 de julio de 2025 se han emitido 3.000 millones de dólares de deuda *senior non preferred* con los siguientes tramos: (i) 1.000 millones de dólares con vencimiento en 4 años, con opción de amortización anticipada 3 de julio de 2028 y una rentabilidad del 4,634% (UST +0,9%); (ii) 1.000 millones de dólares con vencimiento en 6 años, con opción de amortización anticipada 3 de julio de 2030 y rentabilidad del 4,885% (UST + 1,05%); (iii) 1.000 millones de dólares con vencimiento en 11 años, con opción de amortización anticipada 3 de julio de 2035 y rentabilidad del 5,581% (UST + 1,30%).

² Corresponde a la *yield* de la emisión y en el caso de la emisión AT1 al cupón de la misma.

³ Emisión con *call* diaria durante los 6 meses anteriores a la fecha de revisión de la remuneración.

⁴ Bono verde dirigido a financiar proyectos que contribuyan a la sostenibilidad medioambiental.

Información sobre las bajas de emisiones en el semestre¹

En millones de euros	Importe	Fechas emisión	Importe amortizado	Fecha amortización
<i>Additional Tier 1</i>	€ 1.250	23/03/2018	€ 836	Enero
<i>Cédula hipotecaria</i>	€ 2.000	03/02/2005	€ 2.000	Febrero
<i>Deuda senior preferred</i>	€ 1.000	17/01/2020	€ 1.000	Febrero
<i>Cédula hipotecaria</i>	€ 2.500	17/02/2005	€ 2.500	Febrero
<i>Cédula hipotecaria</i>	€ 1.000	27/03/2015	€ 1.000	Marzo
<i>Deuda subordinada</i>	€ 1.000	17/04/2018	€ 1.000	Abril
<i>Deuda senior non preferred</i>	€ 1.000	13/04/2022	€ 1.000	Abril

¹ El 19 de junio de 2025 se ha anunciado la amortización anticipada de dos emisiones: (i) 7.000 millones de yenes japoneses (equivalentes 43 millones de euros a 31.12.24) de deuda *senior non preferred*, con fecha de amortización anticipada 21 de julio de 2025; (ii) 1.000 millones de euros de deuda *senior preferred*, con fecha de amortización anticipada 10 de julio de 2025.

07 7.6 Gestión del capital

La ratio **Common Equity Tier 1 (CET1)** es del **12,5%** a cierre del primer semestre de 2025. Esta cifra incluye un impacto extraordinario positivo de +20 puntos básicos (pbs) derivado de la entrada en vigor de la normativa **CRR3¹ (Basilea IV)** en enero de 2025. Excluyendo este efecto extraordinario, la evolución de la ratio CET1 en el primer semestre fue de **+9 pbs**, impulsada principalmente por:

- | Generación de capital: +135 pbs
- | Evolución orgánica APR's: -50 pbs
- | Previsión de dividendo (payout del 60%) y pago del cupón del AT1: -79pbs
- | Evolución del mercado y otros factores: +1pbs

La ratio **Tier 1** se sitúa en el **14,3%**, viéndose afectada por el ejercicio simultaneo de emisión de 1.000 millones de euros en instrumentos AT1 y la recompra de 836 millones de euros del AT1 emitido en marzo de 2018.

La ratio de **Capital Total** alcanza el **16,9%**.

El **nivel de apalancamiento (leverage ratio)** se sitúa en el **5,6%**

La ratio **MREL subordinada** alcanza el **23,9%**, mientras que la ratio **MREL total²** se sitúa en el **27,2%**. La evolución de estas ratios se ha visto afectada por las emisiones y amortizaciones de deuda *senior non preferred* y deuda *senior preferred* desglosadas en el apartado anterior.

El **nuevo Plan Estratégico 2025-2027** establece un **objetivo interno para la ratio CET1** en un rango de entre **11,5% y 12,5%**, con intervalo transitorio de **11,5% - 12,25%** para el ejercicio 2025. El límite superior del objetivo (12,5%) actúa como umbral para la consideración de distribuciones extraordinarias de capital, sujetas a la aprobación del Banco Central Europeo (BCE) y del Consejo de Administración.

A 30 de junio de 2025, la **ratio CET1 regulatoria** se sitúa en el **12,25%³**, una vez aplicado el ajuste por exceso de capital respecto al límite superior del objetivo establecido para el año.

En cuanto a los **colchones regulatorios** aplicables en 2025:

- | El colchón de riesgo sistémico doméstico del Grupo se mantiene en el 0,50%.
- | El colchón anticíclico estimado se sitúa en el 0,12%, considerando la actualización del colchón en determinados países donde CaixaBank tiene exposición crediticia.
- | El colchón sistémico sectorial (SyRB) por exposiciones minoristas garantizadas por inmuebles residenciales en Portugal se establece en el 0,07%.

¹ CaixaBank no se ha acogido a las disposiciones transitorias de la CRR3. Los datos de 2025 recogen el impacto de la implantación de esta normativa.

² Considerando los 3.000 millones de euros emitidos en julio de 2025, la ratio MREL subordinada proforma y MREL total proforma ascenderían a 24,9% y 28,2%, respectivamente.

³ A partir de 2025, de acuerdo con las expectativas supervisoras, los ratios regulatorias deben incluir una deducción en CET1 de cualquier excedente por encima del umbral establecido para distribuciones extraordinarias de capital. En consecuencia, a 30 de junio, la ratio CET1 regulatoria se sitúa en el 12,25%, una vez descontado el exceso de capital por encima del límite superior del objetivo para 2025 (523 millones de euros).

De acuerdo con esto, los requerimientos mínimos de capital para junio de 2025 son los siguientes:

	Total	del que Pilar 1	del que Pilar 2R	del que colchones
CET 1	8,68%	4,50%	0,98%	3,19%
Tier 1	10,51%	6,00%	1,31%	3,19%
Capital Total	12,94%	8,00%	1,75%	3,19%

A 30 de junio de 2025, los requerimientos mínimos de MREL aplicables son los siguientes:

	Requerimiento en % APR's (incluyendo CBR actual)	Requerimiento en % LRE
MREL Total	24,42%	6,15%
MREL Subordinado	16,69%	6,15%

A 30 de junio de 2025, CaixaBank dispone de un margen de 379 puntos básicos (equivalente a 9.165 millones de euros) hasta el **trigger MDA** del Grupo y un margen de 275 puntos básicos (equivalente a 6.647 millones de euros) respecto al **trigger MREL MDA (M-MDA)⁴**. En definitiva, estos niveles de solvencia confirman que los requerimientos regulatorios aplicables no activan ninguna de las restricciones automáticas previstas en la normativa de solvencia en relación con la distribución de dividendos, la retribución variable y el pago de intereses de los instrumentos AT1.

Finalmente, el **umbral para la distribución adicional de exceso de capital** para 2025 se sitúa en el **12,25% del CET1**.

En millones de euros / %	30.06.2025	31.12.2024
Common Equity Tier 1 (CET1)	12,5%	12,2%
Tier 1	14,3%	14,0%
Capital Total	16,9%	16,6%
MREL	27,2%	28,1%
Activos ponderados por riesgo (APR's)	241.799	237.969
Leverage Ratio	5,6%	5,7%

⁴ Considerando los 3.000 millones de euros emitidos en julio de 2025, el **trigger MREL MDA (M-MDA)** dispondría de un margen de 382 pbs y 9.233 millones de euros.

7.7 Remuneración al accionista

El 24 de abril de 2025, CaixaBank abonó a sus accionistas el **dividendo complementario en efectivo** correspondiente al ejercicio 2024, por un importe de 2.028 millones de euros, equivalente a **28,64 céntimos de euro brutos por acción**, de acuerdo con lo aprobado en la Junta General de Accionistas celebrada el 11 de abril.

Con este segundo pago, la **remuneración total al accionista** con cargo a los beneficios de 2025 asciende a **3.096 millones de euros (43,52 céntimos de euro brutos por acción)**, lo que representa un **53,5% del beneficio neto consolidado**, en línea con la política de dividendos establecida por el Consejo de Administración.

En marzo de 2025, **finalizó el quinto programa de recompra de acciones (SBB)**, mediante el cual se adquirieron 89.372.390 acciones propias por un importe total de **500 millones de euros**. En consecuencia, la Junta General de Accionistas acordó la **reducción del capital social** mediante la amortización de dichas acciones, de 1 euro de valor nominal cada una. Tras esta operación, el capital social de CaixaBank queda fijado en 7.085.565.456 acciones.

Asimismo, el Consejo de Administración, en su reunión del 29 de enero de 2025, aprobó la **política de dividendos para el ejercicio 2025**, que contempla una **distribución en efectivo de entre el 50% y el 60% del beneficio neto consolidado**, a realizar en dos pagos:

- | Un dividendo a cuenta, equivalente al 30% - 40% del beneficio neto del primer semestre, a abonar en noviembre de 2025.
- | Un dividendo complementario, sujeto a aprobación por la Junta General, a abonar en abril de 2026.

De acuerdo con dicho plan de dividendos, el importe mínimo a repartir en concepto de dividendo a cuenta se situaría en el rango entre 885 y 1.181 millones de euros. El acuerdo pertinente del Consejo de Administración y el importe final se definirá en octubre.

Finalmente, el 16 de junio de 2025 se acordó el inicio del **sexto programa de recompra de acciones**, también por **500 millones de euros, aprobado en enero**. A 30 de junio de 2025, el número de acciones adquiridas asciende a 10.568.918 por un importe de 77.625.571 euros, equivalente al 15,5% del importe monetario máximo¹. Con la finalización de este programa, quedará completado el objetivo de distribución del Plan Estratégico 2022-24 de 12.000 millones de euros.

¹ De acuerdo con la última información pública facilitada en el OIR de 25 de julio de 2025, el número de acciones adquiridas asciende a 26.554.172 por un importe de 197.953.119 euros, equivalente al 39,6% del importe monetario máximo.





Glosario

08

G.1 Información no financiera

PÁG. 172

G.2 Información financiera

PÁG. 175

Glosario

08 G.1 Información no financiera

A continuación, se presentan las definiciones de los indicadores y otros términos relacionados con la **información no financiera que se presentan en el informe de gestión semestral consolidado.**

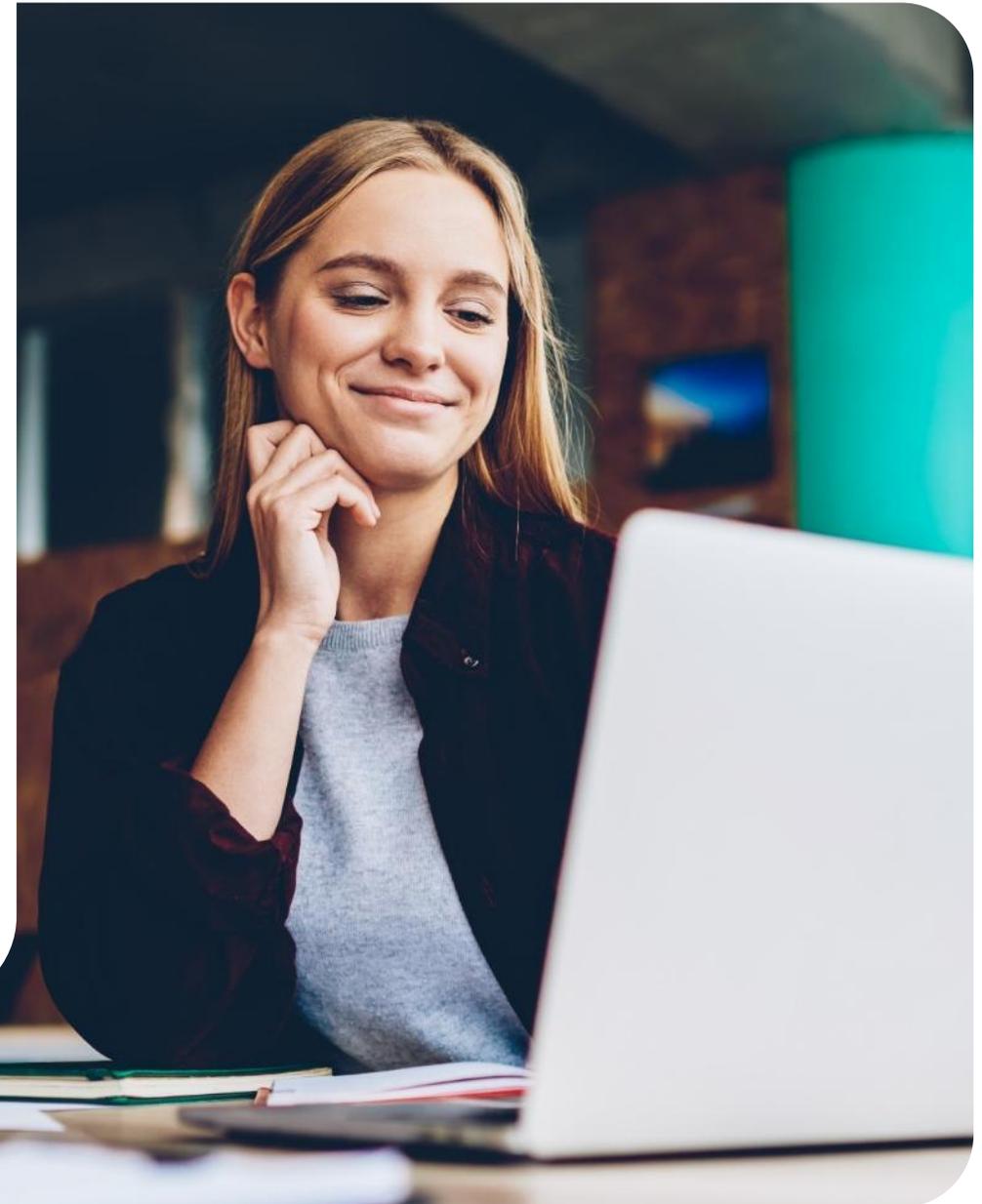
/ Cuotas de mercado (%)

| España

- | **Cuota de mercado en crédito a hogares y empresas:** se considera el saldo vivo del crédito bruto concedido a hogares y empresas no financieras residentes en España. Para el numerador se utilizan datos internos, para el denominador, datos oficiales publicados por el Banco de España.
- | **Cuota de mercado en depósitos de hogares y empresas:** se considera el saldo en depósitos de hogares y empresas no financieras residentes en España. Para el numerador se utilizan datos internos, para el denominador, datos oficiales publicados por el Banco de España.
- | **Cuota de mercado en crédito a empresas:** Se considera el saldo vivo del crédito bruto concedido a empresas no financieras con negocio en España.
- | **Cuota de mercado de gestión patrimonial:** se incluye el patrimonio gestionado en fondos de inversión (incluyendo carteras gestionadas), en planes de pensiones y en seguros de ahorro. No se incluyen fondos de inversión de terceras gestoras, solo los gestionados por CaixaBank Asset Management. Fuente: Inverco, ICEA.

| Portugal

- | **Cuota de mercado en depósitos a hogares y empresas:** depósitos a la vista y depósitos a plazo. Fuente: Datos de elaboración propia a partir de datos oficiales (Banco de Portugal-Estatísticas Monetárias e Financeiras).
- | **Cuota de mercado en fondos de inversión:** fuente: APFIPP (Associação Portuguesa de Fundos de Investimento Pensões e Património) - Fundos de Investimento Mobiliários.
- | **Cuota de mercado en crédito finalidad vivienda:** total de crédito hipotecario residentes incluyendo crédito titulizado (mercado estimado). Datos de elaboración propia a partir de datos oficiales (Banco de Portugal - Estatísticas Monetárias e Financeiras).
- | **Cuota de mercado en crédito a hogares y empresas:** cartera de crédito total de los segmentos residente y no residente, incluyendo titulizaciones (viviendas y empresas). Fuente: Banco de Portugal/Portal Cliente Bancário.



Glosario

08 Glosario

Generales

- | **Porcentaje de ciudadanos que disponen de una oficina en su municipio:** porcentaje de población en España en cuyo municipio hay una oficina de CaixaBank (oficina *Retail* o ventanilla dependiente).
- | **Cientes digitales:** clientes particulares que han realizado una o más operaciones de *login* en Now, imagin u otras apps CaixaBank (*Pay*, *Sign*) en los últimos 6 meses.
- | **Cliente:** toda persona física o jurídica con posición global igual o superior a 5€ en la Entidad que haya realizado como mínimo dos movimientos no automáticos en los últimos dos meses.
- | **Cientes vinculados:** clientes persona física en España con 3 o más familias de productos.
- | **Free Float de gestion (%):** Número de acciones disponibles para el público, calculado como número de acciones emitidas menos las acciones en manos de la autocartera, los consejeros y los accionistas con representación en el Consejo de Administración.
- | **Oficinas:** número de total centros. Incluye las oficinas *retail* y resto de segmentos especializados. No incluye las ventanillas (centros de atención al público desplazados sin director, dependientes de otra oficina principal). Tampoco se incluyen las sucursales y oficinas de representación en el extranjero ni los centros virtuales/digitales.
- | **Oficina accesible:** una oficina se considera accesible cuando sus características permiten a todas las personas, con independencia de sus capacidades, acceder al centro, circular, orientarse, identificar, entender y hacer uso de los servicios y equipamientos disponibles y comunicarse con el personal de atención. Todo ello dando cumplimiento a la normativa vigente.

- | **Ofibuses:** oficinas móviles que dan servicio a diferentes municipios mediante rutas diarias diferentes y, en función de la demanda, visita las localidades a las que presta servicio una o diversas veces al mes. Además de evitar la exclusión financiera de las zonas rurales, este servicio preserva la relación directa con el cliente que reside en estos entornos y mantiene la apuesta de la entidad por los sectores agrícola y ganadero.
- | **Población total de las localidades en las que se presta el servicio ofimovil.** Población según el INE (Instituto Nacional de Estadística) de las localidades en las que las ofimóviles realizan parada de servicio financiero.
- | **Proveedores activos:** Se define como proveedor activo. Aquellos proveedores que cumplen con alguna de las siguientes:
 - | Tiene algún contrato activo en Ariba con fecha de acuerdo en los últimos 3 años.
 - | Ha facturado en el año actual o anterior.
 - | Ha participado en alguna negociación en los últimos 12 meses.
- | **Recursos y valores gestionados (contexto modelo negocio):** saldo de recursos gestionados de balance y fuera de balance.

Experiencia cliente y calidad

- | **Índice de Experiencia del Cliente (IE) Global:** mide la experiencia global del cliente de CaixaBank en una escala de 0 a 100, en cada uno de los negocios.
- | **Net Promoter Score (NPS):** mide la recomendación del cliente 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).

Recursos Humanos

- | **Empleados:** número total de empleados/as de la compañía a fecha de cierre del ejercicio. Este dato incluye la plantilla que cotiza en seguridad social, es decir, no incluye becarios, empleados/ as ETT ni excedentes.
- | **Empleados con discapacidad (número):** empleados trabajando en la Entidad con un grado reconocido de discapacidad igual o mayor al 33%.
- | **Inversión en formación por empleado (€):** inversión total en formación del ejercicio dividido por la plantilla media.
- | **Mujeres en posiciones directivas a partir de subdirección de oficina grande (%):** porcentaje de mujeres en puestos de subdirección de oficina A o B, o superior sobre el total de plantilla en posiciones directivas. Dato calculado para CaixaBank, S.A.
- | **Número de profesionales certificados en asesoramiento financiero (MIFID II):** número de empleados aprobados en el Curso de Información en Asesoramiento Financiero (CIAF). Adicionalmente, son convalidables para este cómputo de certificación, el resto de cursos que certifica CNMV para este fin.
- | **% Profesionales certificados:** cociente entre el número de empleados certificados y el total de empleados que forman parte del colectivo considerado clave en Banca Premier y Banca Privada.

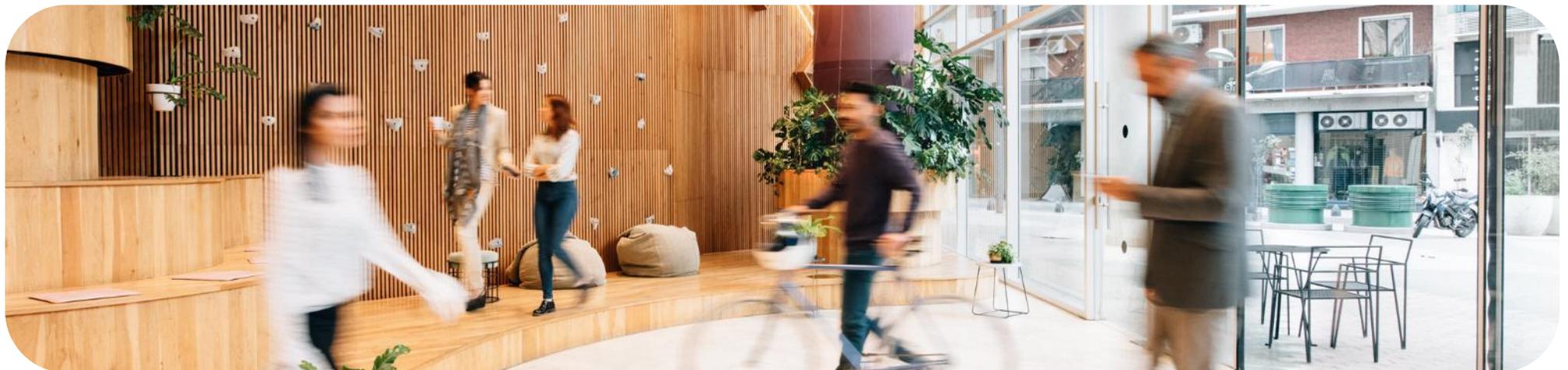


Glosario

08 Glosario

/ Sostenibilidad

- | **Activos Bajo Gestión:** Incluye fondos de inversión, carteras gestionadas, SICAVs, planes de pensiones y algunos productos unit linked.
- | **Tipología clasificación Activos bajo gestión bajo SFDR:** **Artículo 8:** Aquellos productos y servicios financieros que promueven características ambientales y/o sociales o una combinación de ellas. **Artículo 9:** Aquellos productos y servicios financieros que persiguen un objetivo de inversión sostenible. **Artículo 6:** Aquellos productos y servicios que tienen en consideración los riesgos ambientales, sociales y de gobernanza en la toma de decisiones de inversión que no se consideran bajo los artículos 8 o 9 y también aquellos que no integran riesgos de sostenibilidad.
- | **Microcréditos:** préstamos de hasta 25.000 euros, sin garantía real y dirigidos a personas que, por sus condiciones económicas y sociales, pueden tener dificultades de acceso a la financiación bancaria tradicional. Su finalidad es fomentar la actividad productiva, la creación de empleo y el desarrollo personal y familiar.
- | **Otras finanzas con impacto social:** préstamos que contribuyen a generar un impacto social positivo y medible en la sociedad, dirigidos a sectores relacionados con el emprendimiento y la innovación, la economía social, la educación y la salud. Su finalidad es contribuir a maximizar el impacto social en estos sectores.
- | **Vivienda social:** cartera de viviendas propiedad del Grupo en las que se tiene en cuenta la situación de vulnerabilidad del arrendador para establecer las condiciones del alquiler.
- | **Movilización finanzas sostenibles:** El Importe movilizado acumulado de finanzas sostenibles en el periodo 2025-2027 es el resultado de la suma de i) la nueva producción de financiación sostenible a particulares y empresas desde los negocios de Retail, Empresas, CIB, MicroBank, CPC y BPI, siendo el importe considerado a efectos de la movilización el límite de riesgo formalizado en operaciones de financiación sostenible a clientes, incluyendo largo plazo, circulante y riesgo de firma y considerando asimismo las operaciones de novación y renovación tácita o explícita de financiación sostenible, y ii) la intermediación sostenible en la canalización de recursos de terceros hacia inversiones sostenibles, incluyendo: a) el importe de participación de CaixaBank en la colocación de bonos sostenibles de clientes, b) el incremento neto, sin incluir efecto del mercado, en activos bajo gestión en productos de renta variable y renta fija corporativa de CaixaBank Asset Management según MiFid II, c) el incremento bruto, sin incluir efecto mercado, en patrimonio bajo gestión en VidaCaixa en productos sostenibles bajo SFDR, d) intermediación de fondos sostenibles de terceras gestoras bajo SFDR, y e) intermediación de renting de vehículos eléctricos o híbridos. Los criterios para la consideración de financiación sostenible están recogidos en la Guía de Elegibilidad de Financiación Sostenible y de Transición de CaixaBank, desarrollada con el apoyo de Sustainalytics.
- | **SFDR:** Siglas en inglés *Sustainable Finance Disclosure Regulation*. Reglamento de Divulgación en materia de finanzas sostenibles de la UE.



G.2 Información financiera

Adicionalmente a la información financiera, elaborada de acuerdo con las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), este documento incluye ciertas Medidas Alternativas de Rendimiento (MAR), según la definición de las Directrices sobre Medidas Alternativas del Rendimiento publicadas por la *European Securities and Markets Authority* el 30 de junio de 2015 (ESMA/2015/1057 directrices ESMA). CaixaBank utiliza ciertas MAR, que no han sido auditadas, con el objetivo de que contribuyan a una mejor comprensión de la evolución financiera del Grupo. Estas medidas deben considerarse como información adicional, y en ningún caso sustituyen la información financiera elaborada bajo las NIIF. Asimismo, la forma en la que el Grupo define y calcula estas medidas puede diferir de otras medidas similares calculadas por otras compañías y, por tanto, podrían no ser comparables.

Las Directrices ESMA definen las MAR como una medida financiera del rendimiento financiero pasado o futuro, de la situación financiera o de los flujos de efectivo, excepto una medida financiera definida o detallada en el marco de la información financiera aplicable.

Siguiendo las recomendaciones de las mencionadas directrices, se adjunta a continuación el detalle de las MAR utilizadas, así como la conciliación de ciertos indicadores de gestión con los presentados en los estados financieros consolidados. Las cifras se presentan en millones de euros salvo que se indique lo contrario.



Glosario

| Rentabilidad y eficiencia

Diferencial de la clientela¹

Permite el seguimiento del margen que se genera entre el rendimiento medio de los créditos y el coste medio de los depósitos de clientes.

Se extrae del resultado de dividir los siguientes conceptos:

| Tipo medio del rendimiento de la cartera de créditos (que se obtiene como cociente entre los ingresos del semestre anualizados de la cartera de crédito y el saldo medio de la cartera de crédito neto de dicho periodo).

| Tipo medio de los recursos de la actividad minorista (que se obtiene como cociente entre los costes del semestre anualizados de los recursos de la actividad minorista y el saldo medio de los mismos de dicho periodo, excluyendo los pasivos subordinados que puedan clasificarse como minoristas).

Diferencial de balance¹

Permite el seguimiento del margen que se genera entre ingresos y gastos por intereses en relación con los activos y recursos totales medios del Grupo.

Se extrae del resultado de dividir los siguientes conceptos:

| Tipo medio del rendimiento de los activos (que se obtiene como cociente entre los ingresos por intereses del semestre anualizados y los activos totales medios de dicho periodo).

| Tipo medio del coste de los recursos (se obtiene como cociente entre los gastos por intereses del semestre anualizados y los recursos totales medios de dicho periodo).

ROE

Permite el seguimiento de la rentabilidad obtenida sobre los fondos propios.

Se extrae del resultado de dividir los siguientes conceptos:

| Resultado atribuido al Grupo (ajustado por el importe del cupón del *Additional Tier 1*, registrado en fondos propios

| Fondos propios más ajustes de valoración medios, de los últimos doce meses (calculados como la media de saldos medios mensuales).



En millones de euros		1S25	1S24
Numerador	Ingresos del semestre anualizados cartera de crédito	13.251	15.215
Denominador	Saldo medio de la cartera crédito neto	340.624	330.610
(a)	Tipo medio rendimiento cartera crediticia (%)	3,89	4,60
Numerador	Costes del semestre anualizados recursos minoristas en balance	3.087	3.839
Denominador	Saldo medio recursos minoristas en balance	415.811	384.748
(b)	Tipo medio coste recursos minoristas en balance (%)	0,74	1,00
	Diferencial de clientela (%) (a-b)	3,15	3,60

En millones de euros		1S25	1S24
Numerador	Ingresos financieros del semestre anualizados	18.520	21.081
Denominador	Activos totales medios del periodo semestral	642.569	611.138
(a)	Tipo medio rendimiento de los activos (%)	2,88	3,45
Numerador	Gastos financieros del semestre anualizados	7.869	9.876
Denominador	Recursos totales medios del periodo semestral	642.569	611.138
(b)	Tipo medio coste de los recursos (%)	1,22	1,62
	Diferencial de balance (%) (a-b)	1,66	1,83

En millones de euros		1S25	1S24
(a)	Resultado atribuido al Grupo 12M	6.063	5.355
(b)	Cupón Additional TIER 1 12M	(264)	(279)
Numerador	Resultado atribuido al Grupo ajustado 12M (a+b)	5.799	5.076
(c)	Fondos propios medios 12M	37.450	37.213
(d)	Ajustes de valoración medios 12M	(611)	(1.874)
Denominador	Fondos propios + ajustes de valoración medios 12M (c+d)	36.839	35.340
	ROE (%)	15,7% ²	14,4%

¹ Los saldos medios del periodo observado están calculados en base a los saldos diarios del periodo, salvo en el caso de algunas filiales para las que los saldos medios se calculan como la media aritmética de los saldos puntuales vigentes en cada cierre mensual.

² ROE del 15,0%, asumiendo devengo lineal del gravamen a la banca totalmente registrado en el primer trimestre de 2024, para facilitar la comparabilidad con el criterio de devengo lineal del Impuesto sobre el Margen de Intereses y Comisiones (IMIC).

ROTE

Indicador utilizado para medir la rentabilidad sobre el patrimonio tangible.

Se extrae del resultado de dividir los siguientes conceptos:

- Resultado atribuido al Grupo (ajustado por el importe del cupón del *Additional Tier 1*, registrado en fondos propios).
- Fondos propios más ajustes de valoración medios doce meses (calculados como la media de saldos medios mensuales) deduciendo los activos intangibles con criterios de gestión (que se obtiene del epígrafe Activos intangibles del balance público más los activos intangibles y fondos de comercio asociados a las participadas netas de su fondo de deterioro, registrados en el epígrafe Inversiones en negocios conjuntos y asociadas del balance público).

En millones de euros		1S25	1S24
(a)	Resultado atribuido al Grupo 12M	6.063	5.355
(b)	Cupón Additional TIER 1 12M	(264)	(279)
Numerador	Resultado atribuido al Grupo ajustado 12M (a+b)	5.799	5.076
(c)	Fondos propios medios 12M	37.450	37.213
(d)	Ajustes de valoración medios 12M	(611)	(1.874)
(e)	Activos intangibles medios 12M	(5.420)	(5.369)
Denominador	FFPP + ajustes de valoración medios excluyendo activos intangibles 12M (c+d+e)	31.418	29.971
	ROTE (%)	18,5% ¹	16,9%

ROA

Ratio que indica la rentabilidad obtenida en relación con los activos.

Se extrae del resultado de dividir los siguientes conceptos:

- Resultado neto (ajustado por el importe del cupón del *Additional Tier 1*, registrado en fondos propios).
- Activos totales medios, de los últimos doce meses (calculados como la media de los saldos diarios del periodo analizado).

En millones de euros		1S25	1S24
(a)	Resultado después de impuestos y antes de minoritarios 12M	6.073	5.358
(b)	Cupón Additional TIER 1 12M	(264)	(279)
Numerador	Resultado neto ajustado 12M (a+b)	5.810	5.079
Denominador	Activos totales medios 12M	635.524	614.708
	ROA (%)	0,9%	0,8%

RORWA

Indica la rentabilidad obtenida en empresas del sector financiero, ponderando los activos por su riesgo.

Se extrae del resultado de dividir los siguientes conceptos:

- Resultado neto (ajustado por el importe del cupón del *Additional Tier 1*, registrado en fondos propios).
- Activos totales medios ponderados por riesgo, de los últimos doce meses (calculados como media de los saldos medios trimestrales).

En millones de euros		1S25	1S24
(a)	Resultado después de impuestos y antes de minoritarios 12M	6.073	5.358
(b)	Cupón Additional TIER 1 12M	(264)	(279)
Numerador	Resultado neto ajustado 12M (a+b)	5.810	5.079
Denominador	Activos ponderados por riesgos regulatorios 12M	235.545	227.217
	RORWA (%)	2,5%	2,2%

Ratio de eficiencia

Ratio utilizado para medir la eficiencia operativa. Relaciona los costes con los ingresos generados.

Se extrae del resultado de dividir los siguientes conceptos:

- Gastos de explotación (gastos de administración y amortización).
- Margen bruto de los últimos doce meses.

En millones de euros		1S25	1S24
Numerador	Gastos de administración y amortización 12M	6.258	5.951
Denominador	Margen bruto 12M	16.212	15.259
	Ratio de eficiencia (%)	38,6%	39,0%
Numerador	Gastos de administración y amortización 12M	6.258	5.951
Denominador	Margen bruto 12M (sin gravamen a la banca 2024)	16.212	15.752
	Ratio de eficiencia sin gravamen a la banca 2024	38,6%	37,8%

¹ ROTE del 17,6%, asumiendo devengo lineal del gravamen a la banca totalmente registrado en el primer trimestre de 2024, para facilitar la comparabilidad con el criterio de devengo lineal del Impuesto sobre el Margen de Intereses y Comisiones (IMIC).

Glosario

08

Ingresos Core

Son aquellos ingresos recurrentes relacionados con el negocio bancario y asegurador. Se definen incluyendo las siguientes partidas:

- | Margen de intereses
- | Comisiones netas
- | Resultado del servicio de seguros
- | Ingresos de participadas de Bancaseguros

Permite el seguimiento de los ingresos recurrentes del negocio bancario y asegurador.

En millones de euros	1S25	1S24
Margen de intereses	5.282	5.572
Ingresos de participadas de Bancaseguros	145	102
Comisiones netas	1.948	1.855
Resultado del servicio de seguros	633	594
Ingresos Core	8.009	8.124

Gestión de riesgo

Coste del riesgo (CoR)

Métrica de uso habitual en el sector financiero que permite monitorizar el coste por dotaciones para insolvencias sobre la cartera de crédito..

Se extrae del resultado de dividir los siguientes conceptos:

- | Total de dotaciones para insolvencias (doce meses).
- | Saldo medio bruto de créditos a la clientela y riesgos contingentes, con criterios de gestión, (calculado como la media de los saldos de cierre de cada uno de los meses del periodo).

En millones de euros	1S25	1S24	
Numerador	Dotaciones para insolvencias 12M	942	1.128
Denominador	Saldo medio bruto de créditos + riesgos contingentes 12M	393.756	384.622
	Coste del riesgo (%)	0,24%	0,29%

Ratio de morosidad

Métrica relevante en el sector financiero que mide la calidad de la cartera crediticia del Grupo al determinar qué parte de ésta está clasificada contablemente como dudosa.

Se extrae del resultado de dividir los siguientes conceptos:

- | Deudores dudosos del crédito a la clientela y de los riesgos contingentes, con criterios de gestión.
- | Créditos a la clientela y riesgos contingentes brutos, con criterios de gestión.

En millones de euros	30.06.2025	31.12.2024	
Numerador	Deudores dudosos crédito clientela + riesgos contingentes	9.587	10.235
Denominador	Crédito a la clientela + riesgos contingentes	411.622	392.738
	Ratio de morosidad (%)	2,3%	2,6%

Ratio de cobertura

Métrica que permite conocer qué parte de los préstamos clasificados como dudosos ha sido cubierta contablemente vía provisiones.

Se extrae del resultado de dividir los siguientes conceptos:

- | Total de fondos de deterioro del crédito a la clientela y de los riesgos contingentes, con criterios de gestión.
- | Deudores dudosos del crédito a la clientela y de los riesgos contingentes, con criterios de gestión.

En millones de euros	30.06.2025	31.12.2024	
Numerador	Fondos deterioro crédito clientela + riesgos contingentes	6.744	7.016
Denominador	Deudores dudosos crédito clientela + riesgos contingentes	9.587	10.235
	Ratio de cobertura (%)	70%	69%



Glosario

| Liquidez

Activos líquidos totales

Métrica que permite conocer el nivel de activos líquidos del Grupo, que son claves para mitigar el riesgo de liquidez ante eventuales dificultades para cumplir con las obligaciones.

Se compone de la suma de:

- | HQLA's (High Quality Liquid Assets de acuerdo con lo establecido en el reglamento delegado de la Comisión Europea de 10 de octubre de 2014).
- | Activos elegibles disponibles no HQLA's.

En millones de euros		1S25	1S24
Numerador	Activos Líquidos de Alta Calidad (HQLA's)	116.382	106.813
Denominador	Elegibles Disponibles no HQLA	61.003	62.390
	Activos Líquidos Totales (a + b)	177.385	169.203

Loan to deposits

Ratio que refleja la estructura de financiación minorista del Grupo. Permite conocer la proporción del crédito minorista que está financiado por recursos de la actividad de clientes.

Se extrae del resultado de dividir los siguientes conceptos:

- | Crédito a la clientela neto con criterios de gestión minorado por los créditos de mediación (financiación otorgada por Organismos Públicos).
- | Depósitos de clientes y periodificadoras.

En millones de euros		30.06.2025	31.12.2024
Numerador	Crédito a la clientela de gestión neto (a-b-c)	367.735	351.325
(a)	Crédito a la clientela de gestión bruto	376.703	361.214
(b)	Fondos para insolvencias	6.471	6.692
(c)	Crédito de mediación	2.498	3.197
Denominador	Depósitos de clientes y periodificadoras (d+e)	433.069	410.695
(d)	Depósitos de clientes	432.489	410.049
(e)	Periodificadoras incluidas en epígrafe Cesión Temporal de Activos y otros	580	646
	Loan to Deposits (%)	85%	86%

| Ratios bursátiles

Indicador que mide el beneficio que genera una empresa en relación con el número de acciones en circulación.

BPA (Beneficio por acción)

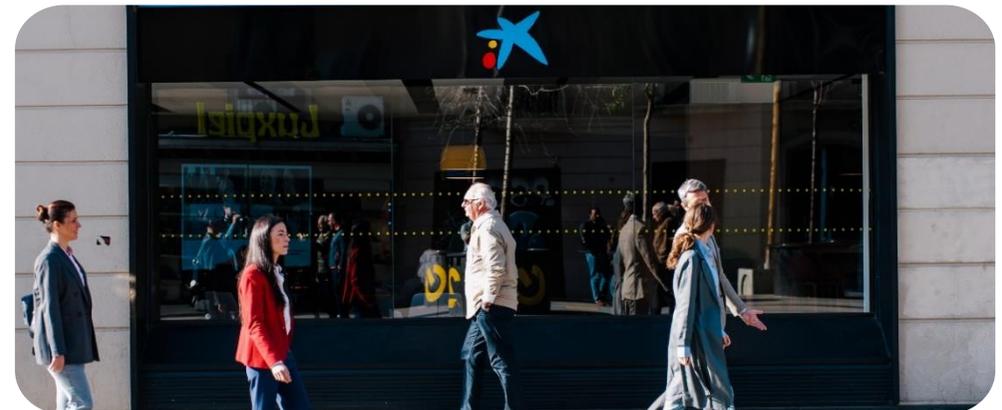
Se extrae del resultado de dividir los siguientes conceptos:

- | Resultado atribuido al Grupo (ajustado por el importe del cupón del Additional Tier 1 registrado en fondos propios).
- | Número medio de acciones¹ en circulación.

En millones de euros		1S25	1S24
Numerador	Resultado atribuido al Grupo 12M	6.063	5.355
Denominador	Número medio acciones en circulación netas de autocartera¹	7.148	7.387
	BPA (Beneficio por acción)	0,85	0,72
	Cupón Additional TIER 1	(264)	(279)
Numerador	Numerador ajustado por Cupón AT1	5.799	5.076
	BPA (Beneficio por acción) ajustado por cupón AT1 ²	0,81	0,69

¹ El número medio de acciones en circulación se obtiene como el número medio de acciones emitidas minoradas por el número medio de acciones en autocartera (incluye el efecto de la recompra de acciones por el volumen ya ejecutado). Los números medios son calculados como la media de puntuales de cierre de cada mes del periodo analizado.

² El BPA del primer trimestre de 2025 si el gravamen a la banca 2024 se hubiese devengado linealmente de la misma forma que el Impuesto sobre el Margen de Intereses y Comisiones (IMIC) sería de 0,78.



Glosario

PER (Price-to-earnings ratio)

Indicar utilizado para valorar una empresa (múltiplo de valoración).

Se extrae del resultado de dividir los siguientes conceptos:

- | Valor de la cotización.
- | Beneficio por acción (BPA).

En millones de euros		1S25	1S24
Numerador	Valor de cotización a cierre del periodo	7,354	4,943
Denominador	Beneficio por acción (BPA)	0,85	0,72
PER (Price-to-earnings ratio)		8,67	6,82

Rentabilidad por dividendo

Métrica que indica el rendimiento anual de una inversión en acciones en forma de dividendo.

Se extrae del resultado de dividir los siguientes conceptos:

- | Dividendos pagados (en acciones o en efectivo) de los últimos 12 meses.
- | Valor de cotización de la acción, a fecha de cierre del período.

En millones de euros		1S25	1S24
Numerador	Dividendos pagados (en acciones o efectivo) de los últimos 12 meses	0,44	0,39
Denominador	Valor de cotización de la acción a cierre del periodo	7,354	4,943
Rentabilidad por dividendo (%)		5,92%	7,93%

Valor teórico contable por acción (VTC)¹

Ratio que refleja el valor patrimonial contable por acción de una empresa y se usa habitualmente como múltiplo de valoración.

Se extrae del resultado de dividir los siguientes conceptos:

- | Patrimonio neto minorado por los intereses minoritarios.
- | Número de acciones en circulación a una fecha determinada.

Valor teórico contable tangible por acción (VTCT)¹

Ratio que refleja el valor patrimonial contable por acción de una empresa una vez descontados los activos intangibles.

Se extrae del resultado de dividir los siguientes conceptos:

- | Patrimonio neto minorado por los intereses minoritarios y el valor de los activos intangibles.
- | Número de acciones en circulación a una fecha determinada.

P/VTC

Cociente entre:

- | Valor de cotización de la acción a cierre del periodo.
- | Valor teórico contable.

P/VTC tangible

Cociente entre:

- | Valor de cotización de la acción a cierre del periodo.
- | Valor teórico contable tangible.

En millones de euros		1S25	1S24
(a)	Patrimonio neto	37.435	35.494
(b)	Intereses minoritarios	(11)	(32)
Numerador	Patrimonio neto ajustado (c=a+b)	37.424	35.462
Denominador	Acciones en circulación netas de autocartera (d)	7.069	7.260
e=(c/d)	Valor teórico contable (€/acción)	5,29	4,88
(f)	Activos intangibles (minoran patrimonio neto ajustado)	(5.477)	(5.339)
g=[(c+f)/d]	Valor teórico contable tangible (€/acción)	4,52	4,15
(h)	Cotización a cierre del periodo	7,354	4,943
h/e	P/VTC (Valor cotización sobre valor contable)	1,39	1,01
h/g	P/VTC tangible (Valor cotización sobre valor contable tangible)	1,63	1,19

¹ El valor teórico contable y el valor teórico contable tangible por acción recogen el impacto del programa de recompra de acciones por el importe ejecutado a la fecha de cierre de trimestre, tanto en el numerador (excluyendo de los fondos propios el valor de las acciones recompradas, a pesar de que no han sido todavía amortizadas) como en el denominador (el nº de acciones deduce las ya recompradas). El número de acciones en circulación se obtiene como las acciones emitidas (minoradas por el número de acciones en autocartera), a una fecha determinada.

Glosario

08

| Adaptación de la estructura de la cuenta de pérdidas y ganancias pública al formato de gestión

Comisiones netas. Incluye los siguientes epígrafes:

- | Ingresos por comisiones.
- | Gastos por comisiones.

Resultado de operaciones financieras. Incluye los siguientes epígrafes:

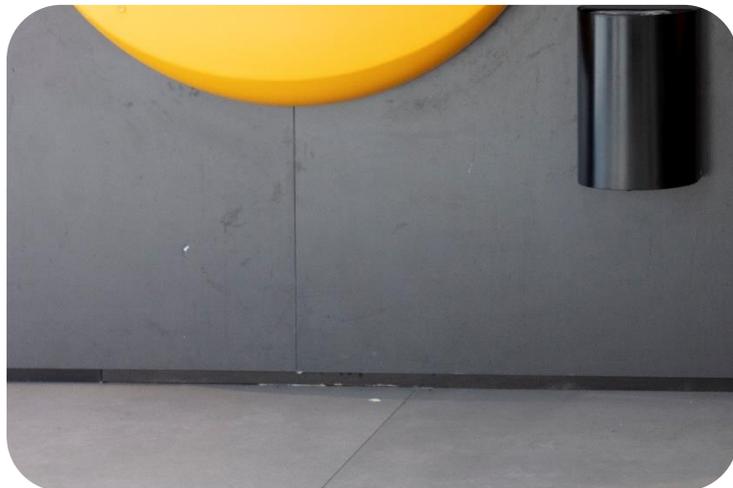
- | Ganancias o pérdidas al dar de baja en cuentas activos y pasivos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados (neto).
- | Ganancias o pérdidas por activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados, (neto).
- | Ganancias o pérdidas por activos y pasivos financieros mantenidos para negociar (neto).
- | Ganancias o pérdidas resultantes de la contabilidad de coberturas (neto).
- | Diferencias de cambio (neto).

Gastos de administración y amortización. Incluye los siguientes epígrafes:

- | Gastos de Administración.
- | Amortización.

Margen de explotación. Incluye los siguientes epígrafes:

- | (+) Margen bruto.
- | (-) Gastos de explotación



Pérdidas por deterioro de activos financieros y otras provisiones. Incluye los siguientes epígrafes:

- | Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de activos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados y pérdidas y ganancias netas por modificación.
- | Provisiones o reversión de provisiones

Del que: Dotaciones para insolvencias.

- | Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de activos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados correspondientes a Préstamos y anticipos a cobrar a la clientela con criterios de gestión.
- | Provisiones o reversión de provisiones correspondientes a Provisiones para riesgos contingentes con criterios de gestión.

Del que: Otras dotaciones a provisiones.

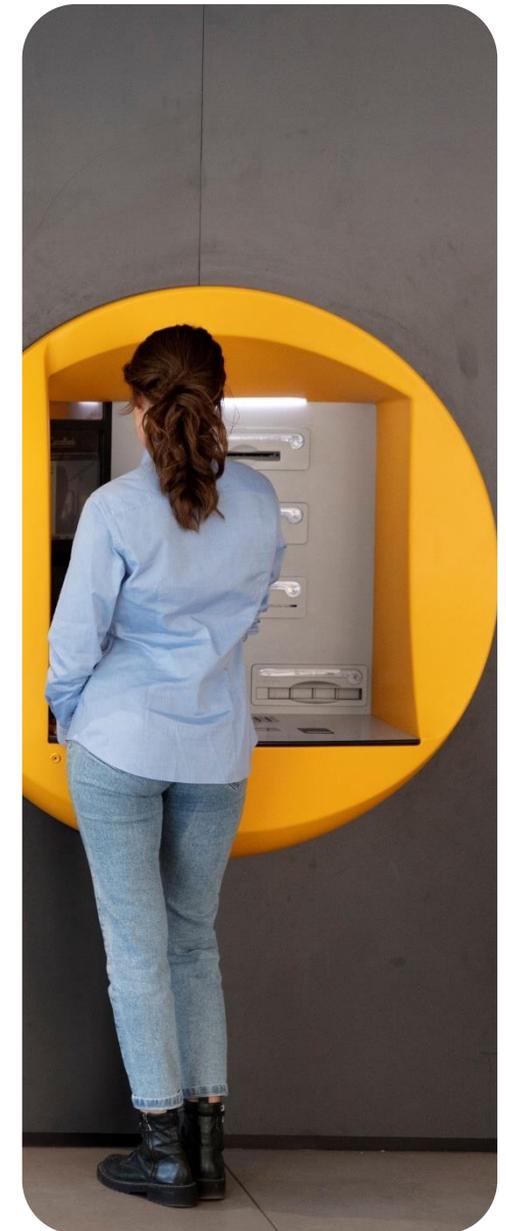
- | Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de activos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados excluyendo el saldo correspondiente a Préstamos y anticipos a cobrar a la clientela con criterios de gestión.
- | Provisiones o reversión de provisiones excluyendo las provisiones correspondientes a riesgos contingentes con criterios de gestión.

Ganancias/pérdidas en baja de activos y otros. Incluye los siguientes epígrafes:

- | Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de inversiones en negocios conjuntos o asociadas.
- | Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de activos no financieros.
- | Ganancias o pérdidas al dar de baja en cuentas activos no financieros y participaciones (neto).
- | Ganancias o pérdidas procedentes de activos no corrientes y grupos enajenables de elementos clasificados como mantenidos para la venta no admisibles como actividades interrumpidas (neto).

Resultado atribuido a intereses minoritarios y otros. Incluye los siguientes epígrafes:

- | Resultado del período atribuible a intereses minoritarios (participaciones no dominantes).
- | Ganancias o pérdidas después de impuestos procedentes de actividades interrumpidas.



/ Conciliación de indicadores de actividad con criterios de gestión

| Crédito a la clientela, bruto

En millones de euros	30.06.2025	31.12.2024
Activos financieros a coste amortizado – Clientela (Balance Público)	368.888	351.799
Cámaras de compensación y fianzas dadas en efectivo	(2.674)	(1.924)
Otros activos financieros sin naturaleza minorista	(292)	(273)
Bonos de renta fija asimilables a crédito minorista (Activos financieros a coste amortizado – Valores Representativos de Deuda del Balance Público)	5.194	4.921
Fondos para insolvencias	6.533	6.692
Crédito a la clientela bruto con criterios de gestión	377.649	361.214

| Financiación institucional a efectos de la liquidez bancaria

En millones de euros	30.06.2025	31.12.2024
Pasivos financieros a coste amortizado – Valores Representativos de Deuda Emitidos (Balance Público)	51.174	56.755
Financiación institucional no considerada a efectos de la liquidez bancaria	(2.821)	(4.570)
Bonos de titulación	(250)	(918)
Ajustes por valoración	(2.138)	(2.576)
Con naturaleza minorista	(647)	(1.433)
Emisiones adquiridas por empresas del grupo y otros	214	356
Depósitos a la clientela a efectos de la liquidez bancaria¹	2.638	4.043
Financiación institucional a efectos de la liquidez bancaria	50.992	56.227

¹ Compuestos por 4.010 millones de euros de cédulas multicedentes (netas de emisiones referidas) y 33 millones de euros de depósitos subordinados. A 31 de diciembre de 2024, 4.010 y 33 millones de euros, respectivamente.

| Recursos de clientes

En millones de euros	30.06.2025	31.12.2024
Pasivos financieros a coste amortizado – Depósitos de la clientela (Balance público)	454.550	397.499
Recursos no minoristas (registrados en el epígrafe Pasivos financieros a coste amortizado – Depósitos a la clientela)	(16.648)	(10.148)
Cédulas multicedentes y depósitos subordinados	(2.638)	(4.043)
Entidades de contrapartida, operaciones de repo tomadas con el Tesoro Público y otros	(14.010)	(6.105)
Recursos minoristas (registrados en Pasivos financieros a coste amortizado – Valores Representativos de Deuda)	647	1.433
Emisiones <i>retail</i> y otros	647	1.433
Pasivos amparados por contratos de seguros con criterios de gestión	82.067	74.538
Total recursos de clientes en balance	520.616	463.323
Activos bajo gestión	188.554	160.827
Otras cuentas¹	8.482	6.179
Total recursos de clientes	717.652	630.330

¹ Incluye, esencialmente, recursos transitorios asociados a transferencias y recaudación.

| Pasivos por contratos de seguros

En millones de euros	30.06.2025	31.12.2024
Pasivos por contratos de seguros (Balance Público)	76.952	75.605
Corrección del componente financiero por actualización del pasivo bajo NIIF17 (excluye <i>Unit Linked</i> y otros)	575	65
Pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados (Balance Público)	3.790	3.600
Otros pasivos financieros no asimilables a Pasivos por contratos de seguros	(4)	(6)
Pasivos financieros de BPI Vida registrados en epígrafe Pasivos financieros a coste amortizado – Depósitos de la clientela	754	753
Pasivos por contratos de seguros con criterio de gestión	82.067	80.018

| Conciliación entre la visión de ingresos contables y la visión de ingresos según naturaleza y servicio prestado

A continuación, se facilita la conciliación de los ingresos entre las dos visiones.

> INGRESOS SEGÚN EPÍGRAFE CONTABLE

En millones de euros		1er semestre 2025	1er semestre 2024
Margen de intereses	(a)	5.282	5.572
Comisiones bancarias recurrentes	(b)	849	878
Comisiones bancarias mayoritarias	(c)	184	141
Comercialización de seguros	(d)	204	211
Fondos de inversión, carteras y sicav's	(e)	529	458
Planes de pensiones	(f)	165	152
Otros ingresos de <i>Unit Linked</i> ¹	(g)	17	15
Comisiones netas	(h)	1.948	1.855
Resultado de seguros vida-riesgo	(i)	371	368
Resultado de seguros vida-ahorro	(j)	196	183
Resultado <i>Unit Linked</i>	(k)	66	43
Resultado del servicio de seguro	(l)	633	594
Ingresos de participadas de seguros ²	(m)	145	102
Otros ingresos de participadas	(n)	60	117
Ingresos de la cartera de participadas	(o)	206	220
Resultado de operaciones financieras	(p)	136	137
Otros ingresos y gastos de explotación	(q)	(165)	(677)
Margen bruto		8.040	7.701
Del que ingresos por servicios	(h)+(l)	2.581	2.449
Del que ingresos core	(a)+(h)+(l)+(m)	8.009	8.124

> INGRESOS SEGÚN LA NATURALEZA Y SERVICIO PRESTADO

En millones de euros		1er semestre 2025	1er semestre 2024
Margen de intereses	(a)	5.282	5.572
Activos bajo gestión	(e)+(f)	694	610
Seguros vida-ahorro	(g)+(j)+(k)	279	241
Ingresos por gestión patrimonial	(r)	973	851
Seguros vida-riesgo	(i)	371	368
Comisiones por comercialización de seguros	(d)	204	211
Ingresos por seguros de protección	(s)	575	579
Comisiones bancarias recurrentes	(b)	849	878
Comisiones bancarias mayoristas	(c)	184	141
Comisiones bancarias	(t)	1.034	1.019
Ingresos de participadas de seguros ²	(m)	145	102
Otros ingresos de participadas	(n)	60	117
Resultado de operaciones financieras	(p)	136	137
Otros ingresos y gastos de explotación	(q)	(165)	(677)
Otros ingresos		177	(320)
Margen bruto		8.040	6.673
Del que ingresos por servicios	(r)+(s)+(t)	2.581	2.449
Del que ingresos core	(a)+(r)+(s)+(t)+(m)	8.009	8.124

¹ Corresponden esencialmente a ingresos de *Unit Linked* de BPI Vida e Pensões que, dado su bajo componente de riesgo, se rigen bajo NIIF9 y se reportan contablemente en "Comisiones".

² Incluye el resultado atribuido de SegurCaixa Adeslas e ingresos de otras participadas de bancaseguros.



Acrónimos

09

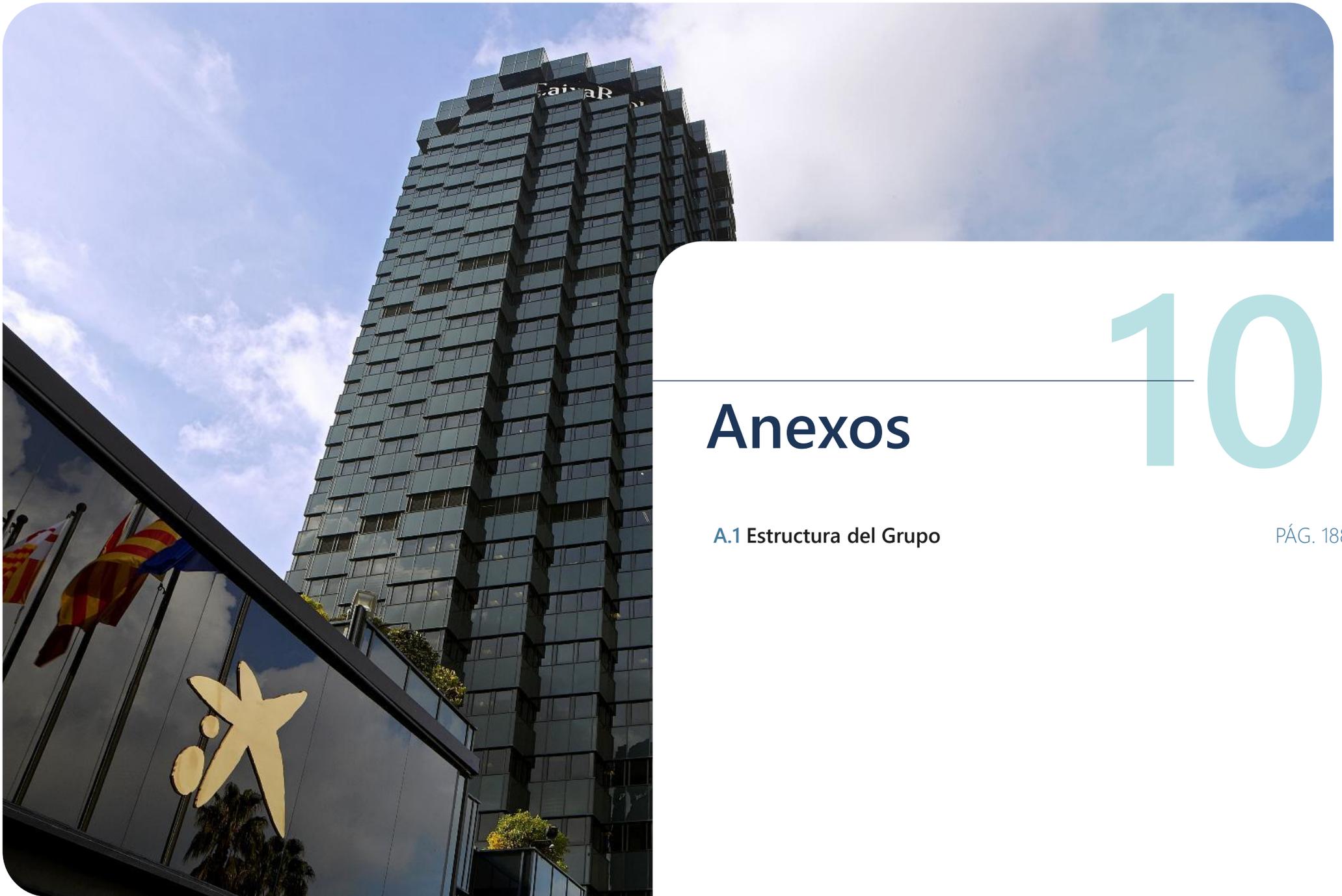
09 Acrónimos

AENOR		Asociación Española de Normalización y Certificación	DJSI		Dow Jones Sustainability Index
ALCO		Assets and liabilities committee (comité de activos y pasivos)	DLT		Distributed Ledger Technology
APFIPP		Associação Portuguesa de Fundos de Investimento Pensões e Património	DORA		Digital Operational Resilience Act (Reglamento (UE) 2022/2554 del Parlamento Europeo y del Consejo de 14 de diciembre de 2022 sobre la resiliencia operativa digital del sector financiero y por el que se modifican los Reglamentos (CE) n.º 1060/2009, (UE) n.º 648/2012, (UE) n.º 600/2014, (UE) n.º 909/2014 y (UE) 2016/1011)
APMs / MAR		Alternative Performance Measures / Medidas Alternativas del Rendimiento	EBA		European Banking Authority (Autoridad Bancaria Europea)
APR		Activos Ponderados por Riesgo	EFR		Empresa Flexible y Responsable
ASG		Ambiental, Social y de Gobernanza	eNPS		Employee Net Promoter Score (medida del grado de satisfacción del empleado)
BCE		Banco Central Europeo	ENS		Esquema Nacional de Seguridad
BCI		Banco Comercial e de Investimentos (Moçambique)	EPSV		Entidad de Previsión Social Voluntaria
BEI		Banco Europeo de Inversiones (European Investment Bank)	ESMA		European Securities and Markets Authority (autoridad europea de valores y mercados)
BFA		Banco Fomento Angola	FEI		Fondo Europeo de Inversiones
BME		Bolsas y Mercados Españoles	FIDAR		Financial data access (reglamento para el acceso a los datos financieros)
BPA		Beneficio por acción	FROB		Fondo de Reestructuración Ordenada Bancaria
CBDC		Central Bank Digital Currency (monedas digitales emitidas por banco centrales)	GEI		Gases de Efecto Invernadero
CDO		Chief Data Officer	GICD		Gobierno de la Información y Calidad del Dato
CEB		Council of Europe Development Bank (Banco de Desarrollo del Consejo de Europa)	GNL		Gas Natural Licuado
CEOE		Confederación Española de Organizaciones Empresariales	HQLA		High-quality liquid assets (activos líquidos de alta calidad)
CESGA		Certified ESG Analyst	HRBP		Human Resources Business Partner
CET1		Common Equity Tier 1 (Capital de máxima calidad)	HUB		Centro operativo o de servicios compartidos
CIAF		Curso de Información en Asesoramiento Financiero	IA		Inteligencia Artificial
CIB		Corporate & Institutional Banking	ICMA		International Capital Markets Association (Asociación Internacional de Mercados de Valores)
CISO		Chief Information Security Officer	ICO		Instituto de Crédito Oficial
CNMV		Comisión Nacional del Mercado de Valores	IDD		Insurance Distribution Directive
CNPIC		Centro Nacional de Protección de Infraestructuras Críticas	IE		Índice Experiencia del Cliente
CSF		Cyber Strategy Framework			
CSRD		Corporate Sustainability Reporting Directive (Directiva (UE) 2022/2464 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 14 de diciembre de 2022, por la que se modifican el Reglamento (UE) n.º 537/2014, la Directiva 2009/109/CE, la Directiva 2006/43/CE y la Directiva 2013/34/UE, por lo que respecta a la presentación de información sobre sostenibilidad por parte de las empresas, en su redacción vigente)			
DDHH		Derechos Humanos			

09 Acrónimos

IFRS / NIIF	International Financial Reporting Standards / Normas Internacionales de Información Financiera adoptadas en la UE según el Reglamento 1606/2002 relativo a la aplicación de normas internacionales de contabilidad, en su redacción vigente	ROA	Return on assets (retorno sobre activos)
IRO	Impactos, riesgos y oportunidades	ROE	Return on equity (retorno sobre el capital)
LCI	Ley de Crédito Inmobiliario	RORWA	Return on risk-weighted assets (retorno sobre activos ponderados por riesgos)
LCR	Liquidity coverage ratio (ratio de cobertura de liquidez)	ROTE	Return on tangible equity (retorno sobre capital tangible)
MAC	Mejora Atención al Cliente	SAE	Servicio de Atención al Empleado
MiCA	Markets in Crypto-Assets Regulation	SCE	Sociedad Cooperativa Europea
MiFID	Markets in Financial Instruments Directive (Directiva sobre Mercados de Instrumentos Financieros)	SE	Sociedad Europea
MREL	Minimum requirement for own funds and eligible liabilities (requerimiento mínimo de pasivos elegibles con capacidad de absorción de pérdidas, según la BRRD)	SFDR	Sustainable Finance Disclosure Regulation (reglamento de divulgación de información sobre finanzas sostenibles)
MSCI	Morgan Stanley Capital International (empresa de índices bursátiles)	SGSST	Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo
NGEU	Next Generation EU	SIGOS	Sistema de Gestión de Organización Saludable (Certificado por AENOR)
NPS	Net promoter score (indicador de la satisfacción del cliente)	SLB	Sustainability-Linked Bonds (Bonos vinculados a la sostenibilidad)
NSFR	Net stable funding ratio (coeficiente de financiación estable neta)	SRB	Single Resolution Board (Junta Única de Resolución)
NZBA	Net Zero Banking Alliance	SVisual	Servicio de videointerpretación en lengua de signos
ODS	Objetivos de Desarrollo Sostenible		
PBC/FT	Prevención del Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo		
PIAS	Declaración de Principales Incidencias Adversas Sostenibilidad de las decisiones de inversión sobre los factores de sostenibilidad		
PRI	Principios de Inversión Responsable de Naciones Unidas		
PRL	Prevención de Riesgos Laborales		
PSD3 / PSR	Payment Services Directive 3 / Payment Services Regulation		
PTB	Price-to-Book (Valor contable por acción)		
RIC	Reglamento Interno de Conducta		





Anexos

10

A.1 Estructura del Grupo

PÁG. 188

A.1 Estructura del Grupo



Grupo CaixaBank



46.654



CaixaBank, S.A.



37.329

Entidad de crédito España

> Apoyo al negocio

> Actividad de negocio

ENTIDADES DEL GRUPO

562 CaixaBank Operational Services (100 %)→ Servicios de *backoffice* de administración**1.562 CaixaBank Tech (100%)**

→ Prestación de servicios informáticos

182 CaixaBank Facilities Management (100 %)

→ Gestión de obras, mantenimiento, logística y compras

ENTIDADES ASOCIADAS Y NEGOCIOS CONJUNTOS

→ **IT Now (49%)**

Servicios y proyectos tecnológicos e informáticos

742 CaixaBank Payments & Consumer (100%)

→ Financiación al consumo y medios de pago

33 Facilitea Selectplace S.A.U.

→ Comercialización de productos

8 Telefónica Consumer Finance (50 %)

→ Financiación al consumo

5 CaixaBank Equipment Finance (100 %)

→ Arrendamiento de vehículos y bienes de equipo

→ **Comercia Global Payments Entidad de Pago, S.L (20%)**

Entidad de pago

→ **Servired (25%)¹**

Sociedad española de medios de pago

→ **Global Payments Money To Pay, S.L (49 %)**

Entidad de pago

→ **Redsys Servicios de Procesamiento (25 %)**

Medios de pago

335 Building Center (100%)

→ Tenedora de activos inmobiliarios

Bankia Habitat (100%)

→ Explotación, gestión y administración de inmuebles

Living Center (100%)

→ Promoción inmobiliaria

→ **Coral Homes (20%)**

Servicios inmobiliarios

→ **Gramina Homes (20%)**

Explotación, gestión y administración de inmuebles

887 VidaCaixa (100%)

→ Seguros de vida y gestión de fondos de pensiones

77 BPI Vida e Pensões (100%)

→ Seguros de vida y gestión de fondos de pensiones

15 VidaCaixa Mediación OBS

→ Seguros

→ **SegurCaixa Adeslas (49,9%)**

Seguros de no vida

278 CaixaBank Asset Management (100%)

→ Gestión de Instituciones de Inversión Colectiva

45 BPI Gestão de ativos (100%)

→ Gestión de Instituciones de Inversión Colectiva

10 CaixaBank AM Luxembourg (100%)

→ Gestión de Instituciones de Inversión Colectiva

4.354 Banco BPI (100%)

→ Entidad de crédito

→ **Companhia de Seguros Allianz Portugal (35%)**

Seguros

→ **Banco comercial e de Investimentos (36%)**

Entidad de crédito de Mozambique

77 Imaginersgen (100%)

→ Gestión de segmento joven del banco

49 Nuevo MicroBank (100%)

→ Financiación de microcréditos

38 CaixaBank Wealth Management Luxembourg (100%)

→ Entidad de crédito Luxemburgo

3 BPI Suisse (100%)

→ Entidad de crédito Suiza

11 CaixaBank Titulización (100%)

→ Gestora de fondos de titulización

22 Open Wealth (100%)

→ Servicios de consultoría patrimonial independiente

Nota: 1 Se incluyen las entidades más relevantes por su contribución al Grupo, excluyéndose las operativas de naturaleza accionarial (dividendos), operativa extraordinaria y actividades non-core: Unión de Crédito para la Financiación Mobiliaria e Inmobiliaria, E.F.C., S.A.U. (14), Puerto Triana, S.A.U. (8), Líderes de Empresa Siglo XXI, S.L. (8), entre otras.
 Nota 2: Se ha integrado la filial CaixaBank Analytics Business Intelligence con CaixaBank S.A. en abril de 2025.
¹Se ha producido la venta parcial del 16,21% de Servired, Sociedad Española de Medios de Pago en mayo de 2025.

→ Número de empleados.

Subgrupos de sociedades.

(%) Porcentaje de participación a 30 de junio de 2025.