

Informe de **gestió intermedi consolidat**

Gener - Juny 2025

2025

La finalitat d'aquest document és exclusivament informativa i no pretén prestar un servei d'assessorament financer o l'oferta de venda, intercanvi, adquisició o invitació per adquirir qualsevol classe de valors, productes o serveis financers de CaixaBank, SA (d'ara endavant, "CaixaBank", o "l'Entitat") o de qualsevol altra de les societats que s'hi esmenten. La informació que conté està subjecta a la resta d'informació pública disponible, per la qual cosa s'ha de tractar com a complement a aquesta informació. La informació fa referència al Grup CaixaBank; quan les dades o les informacions tinguin un perímetre diferent, s'especificarà. Qualsevol persona que en un moment determinat adquireixi un valor ho ha de fer guiant-se pel seu propi judici o per la idoneïtat del valor per al seu propòsit i basant-se únicament en la informació pública continguda a la documentació pública elaborada i registrada per l'emissor en el context d'aquesta informació concreta, rebent assessorament si ho considera necessari o adequat segons les circumstàncies, i no basant-se en la informació inclosa en aquest document.

CaixaBank adverteix que aquest document pot contenir manifestacions sobre previsions i estimacions sobre negocis i rendibilitats futures, particularment en relació tant amb la informació tant financera com extrafinancera relativa al Grup CaixaBank (com ara objectius d'acompliment en matèria ambiental, social o de governança ("ASG")), que ha estat elaborada fonamentalment sobre la base d'estimacions fetes per l'Entitat. Cal tenir en compte que aquestes estimacions representen les nostres expectatives en relació amb l'evolució del nostre negoci, per la qual cosa hi pot haver diferents riscos, incerteses i altres factors rellevants que poden causar una evolució que difereixi de manera substancial de les expectatives. Aquests factors, entre d'altres, fan referència a la situació del mercat, factors macroeconòmics, directrius reguladores i governamentals; moviments en els mercats borsaris nacionals i internacionals, tipus de canvi i tipus d'interès; canvis en la posició financera dels nostres clients, deutors o contraparts, així com a la nostra capacitat per satisfer les expectatives o obligacions en matèria ASG, que podran dependre en bona manera d'actuacions de tercers, com per exemple els nostres objectius de descarbonització, etc. Aquests elements, juntament amb els factors de risc indicats en informes passats o futurs, podrien afectar adversament el nostre negoci i el seu comportament o la consecució d'objectius futurs, incloent-hi els relatius a l'acompliment en matèria ASG. Altres variables desconegudes o imprevisibles, o en les quals hi hagi incertesa sobre l'evolució o els impactes potencials, poden fer que els resultats difereixin materialment d'aquells descrits en les previsions i estimacions.

Els estats financers passats i les taxes de creixement anteriors no s'han d'entendre com una garantia de l'evolució, els resultats futurs o el comportament i preu de l'acció (incloent-hi el benefici per acció). Cap contingut d'aquest document no ha de ser pres com una previsió de resultats o beneficis futurs. Addicionalment, cal tenir en compte que aquest document s'ha preparat a partir dels registres de comptabilitat que mantenen CaixaBank i, si escau, la resta d'entitats integrades al Grup CaixaBank, i inclou certs ajustaments i reclasseficcions que tenen per objectiu homogeneitzar els principis i criteris que segueixen les societats integrades amb els de CaixaBank, per la qual cosa pot ser que les dades que conté aquesta presentació no coincideixin en alguns aspectes amb la informació financera publicada per alguna de les entitats del Grup CaixaBank.

El compte de pèrdues i guanys, el balanç consolidat i els diferents desglossaments d'aquests que es mostren en aquest informe es presenten amb criteris de gestió, per bé que s'han elaborat d'acord amb les Normes internacionals d'informació financera "NIIF", també conegudes per les sigles en anglès com a "IFRS" (*International Financial Reporting Standards*), adoptades per la Unió Europea mitjançant reglaments comunitaris, d'acord amb el Reglament 1606/2002 del Parlament Europeu i del Consell, de 19 de juliol del 2002 i modificacions posteriors. En la seva preparació s'han pres en consideració la Circular 4/2017 del Banc d'Espanya, de 6 de desembre, que constitueix l'adaptació de les NIIF adoptades per la Unió Europea al sector de les entitats de crèdit espanyoles, i les seves modificacions successives.

Es fa notar expressament que aquest document conté dades subministrades per tercers considerades fonts d'informació fiables generalment, tot i que no se n'ha comprovat l'exactitud. Pel que fa a les dades proporcionades per tercers, ni CaixaBank ni cap dels seus administradors, directors o empleats garanteix o dona fe, ja sigui explícitament o implícitament, que aquests continguts siguin exactes, precisos, íntegres o complets, ni està obligat a mantenir-los degudament actualitzats o a corregir-los en cas de detectar-hi qualsevol carència, error o omisió. Així mateix, en la reproducció d'aquests continguts per qualsevol mitjà, CaixaBank podrà introduir-hi les modificacions que consideri convenient, podrà ometre parcialment o totalment qualsevol dels elements d'aquesta presentació i, en cas de discrepància amb aquesta versió, no assumeix cap responsabilitat. El que s'exposa en aquesta declaració cal que ho tinguin en compte totes aquelles persones o entitats que puguin haver de prendre decisions o elaborar o difondre opinions relatives a valors emesos per CaixaBank i, en particular, els analistes i inversors que treballin amb aquesta

presentació. Tots ells estan convidats a consultar la documentació i la informació pública comunicada o registrada per CaixaBank davant de la Comissió Nacional del Mercat de Valors (CNMV). En particular, s'adverteix que aquest document conté informació financera no auditada.

Addicionalment a la informació financera elaborada d'acord amb les NIIF, aquest document inclou certes mesures alternatives del rendiment ("MAR"), també conegudes per les sigles en anglès com a "APM" (*Alternative Performance Measures*), segons es defineixen a les Directrius sobre mesures alternatives del rendiment publicades per la *European Securities and Markets Authority* el 5 d'octubre del 2015 (ESMA/2015/1415) ("les Directrius ESMA"), que no han estat auditades, amb l'objectiu que contribueixin a una millor comprensió de l'evolució financera de l'Entitat. Aquestes mesures s'han de considerar com a informació addicional i en cap cas no substitueixen la informació financera elaborada d'acord amb les NIIF. Així mateix, la manera en què el Grup CaixaBank defineix i calcula aquestes mesures pot diferir d'altres mesures similars calculades per altres companyies i, per tant, podrien no ser comparables. Es prega consultar l'apartat "Glossari" del document, en què es detallen les MAR utilitzades, així com per a la conciliació de certs indicadors de gestió amb els indicadors presentats en els estats financers consolidats elaborats d'acord amb les NIIF.

El contingut d'aquest document està regulat per la legislació espanyola aplicable en el moment de la seva elaboració, i no està adreçat a cap persona física o jurídica localitzada a qualsevol altra jurisdicció. Per aquesta raó, no necessàriament compleix la regulació o els requisits legals que siguin aplicables en altres jurisdiccions.

Sens perjudici dels requisits legals o de qualsevol limitació imposada per CaixaBank que pugui ser aplicable, es prohibeix expressament qualsevol modalitat d'ús o explotació dels continguts d'aquest document, així com l'ús dels signes, les marques i els logotips que conté. Aquesta prohibició s'estén a tota mena de reproducció, distribució, cessió a tercers, comunicació pública i transformació, mitjançant qualsevol tipus de suport o mitjà, amb finalitats comercials, sense l'autorització prèvia i expressa de CaixaBank o altres propietaris respectius de la presentació. L'incompliment d'aquesta restricció pot constituir una infracció que la legislació vigent pot sancionar en aquests casos.

Les xifres es presenten en milions d'euros, llevat que s'indiqui explícitament la utilització d'una altra unitat monetària, i poden tenir dos formats: milions d'euros o M€, indistintament.



L'Informe de Gestió Intermedi Consolidat, d'acord amb la Circular 3/2018 de CNMV, haurà d'incorporar els fets importants esdevinguts durant el període intermedi, així com una descripció dels principals riscos i incerteses relatius al semestre, que alterin, de manera significativa, algun dels missatges recollits en l'Informe de Gestió Consolidat formulat de l'últim exercici.

Per aquest motiu, i per tal d'aconseguir l'adequada comprensió de la informació, cal llegir aquest document juntament amb l'Informe de Gestió Consolidat del 2024 formulat pel Consell d'Administració el passat 20 de febrer del 2025.

Per a l'elaboració d'aquest document s'ha tingut en compte la Guia de Elaboració de l'Informe de Gestió de les Entitats Cotitzades de la CNMV.

Des de l'1 de gener del 2025 fins a la data de formulació d'aquest informe no s'han produït esdeveniments significatius en el Grup, no esmentats en aquest document.



01

La nostra identitat

- 1.1 Presentació del Grup PÀG. 7
- 1.2 Xifres principals de CBK PÀG. 9
- 1.3 Fites del primer semestre PÀG. 10

02

Entorn i estratègia corporativa

- 2.1 Entorn PÀG. 12
- 2.2 Estratègia PÀG. 18

03

Govern corporatiu

- 3.1 Estructura accionarial PÀG. 24
- 3.2 La gestió i administració de la Societat PÀG. 27

04

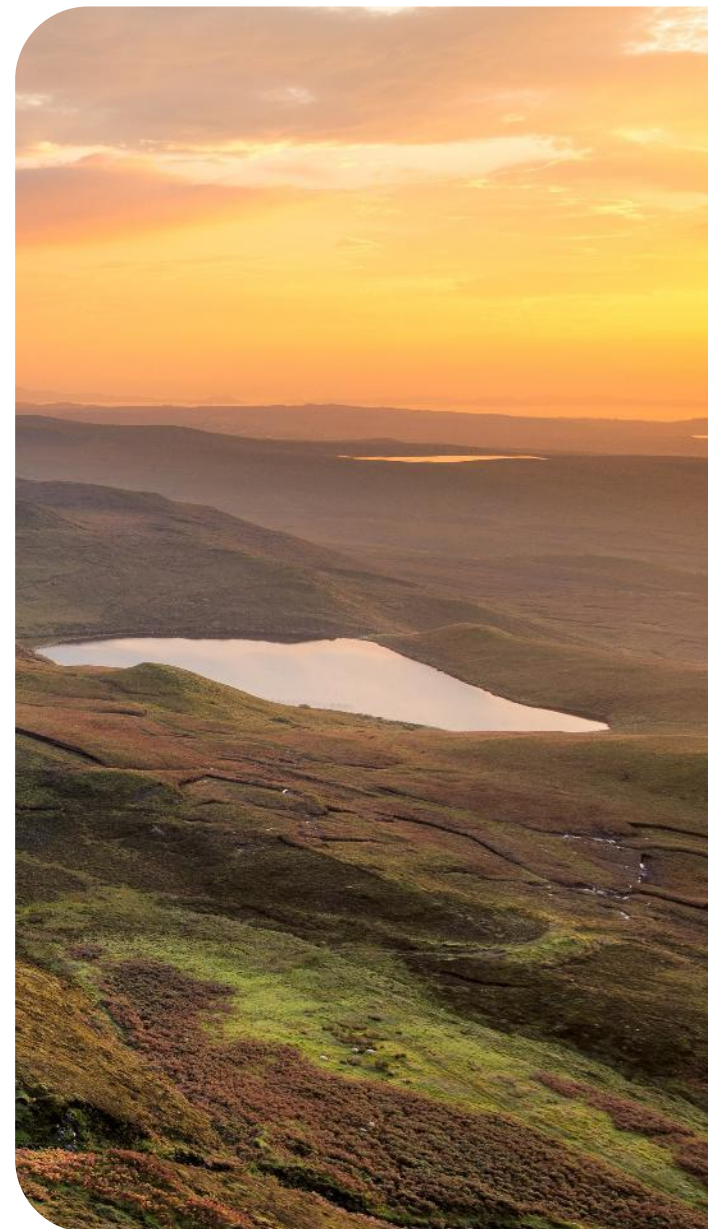
Gestió del risc

- 4.1 Model de gestió del risc PÀG. 33

05

Model de creació de valor

- 5.1 Model de segmentació PÀG. 36
- 5.2 Model de distribució PÀG. 44





06

Informació de sostenibilitat

6.1 Govern i estratègia de sostenibilitat	PÀG. 51
6.2 Medi ambient	PÀG. 59
6.3 Social	PÀG. 73
6.4 Governança	PÀG. 126
6.5 Finances sostenibles	PÀG. 136

07

Resultats i informació financera

7.1 Dades rellevants del Grup	PÀG. 156
7.2 Evolució dels resultats	PÀG. 157
7.3 Evolució de l'activitat	PÀG. 165
7.4 Gestió del risc	PÀG. 167
7.5 Liquidesa i estructura de finançament	PÀG. 168
7.6 Gestió del capital	PÀG. 169
7.7 Remuneració a l'accionista	PÀG. 170

08

Glossari

G.1 Informació no financera	PÀG. 172
G.2 Informació financera	PÀG. 175

09

Acrònims

PÀG. 185

10

Annexos

A.1 Estructura del Grup	PÀG. 188
-------------------------	----------



La nostra **identitat**

01

1.1 Presentació del Grup

PÀG. 7

1.2 Xifres principals de CBK

PÀG. 9

1.3 Fites del primer semestre

PÀG. 10

1.1 Presentació del Grup CaixaBank



CaixaBank és un grup financer amb un model de **banca sostenible amb visió a llarg termini**, basat en la qualitat, la proximitat i l'especialització.

Que ofereix una proposta de valor de productes i serveis adaptada per a cada segment, assumint la innovació com un repte estratègic i un tret diferencial de la seva cultura, i amb un posicionament líder en banca detallista a Espanya i Portugal que li permet tenir un rol clau en la contribució al creixement econòmic sostenible.

CaixaBank, SA és l'Entitat matriu d'un grup de serveis financers, l'acció de la qual està admesa a negociació a les borses de Barcelona, Madrid, València i Bilbao i al mercat continu, i forma part de l'IBEX 35 des del 2011, així com de l'Euro Stoxx Bank Price EUR, l'MSCI Europe i l'MSCI Pan-Euro.



/ Impacte en la societat

CaixaBank posa a disposició dels seus clients **les millors eines i l'assessorament expert per prendre decisions i desenvolupar hàbits que són font de benestar financer** i que permeten, per exemple, planificar adequadament per poder atendre despeses recurrents, cobrir-se davant d'imprevistos, mantenir el poder adquisitiu durant la jubilació o fer realitat il·lusions i projectes.

**Ho fem estant:**

| a prop de les persones per a tot el que importa.

**Ho fem amb:**

- | Assessorament especialitzat.
- | Eines de simulació i de seguiment de les finances personals.
- | Mitjans de pagament còmodes i segurs.
- | Un ventall complet de productes d'estalvi, previsió i assegurances.
- | Crèdit concedit de manera responsable.
- | Cuidant la seguretat de la informació personal dels nostres clients.

**Contribuïm al progrés de la societat**

- | Canalitzant de forma eficaç i prudent l'estalvi i el finançament, i garantint un sistema de pagament eficient i segur.
- | Mitjançant la inclusió i l'educació financera; la sostenibilitat mediambiental, el suport a la diversitat, amb els programes d'ajuts a l'habitatge, o promovent el voluntariat corporatiu.
- | I, per descomptat, a través de la nostra col·laboració amb l'Obra Social de la Fundació "la Caixa", el pressupost de la qual s'alimenta, en part, dels dividends que CriteriCaixa cobra per la seva participació en CaixaBank. Una part significativa d'aquest pressupost es canalitza a necessitats locals identificades des de la xarxa d'oficines de CaixaBank a Espanya i del BPI a Portugal.



A més de contribuir al benestar financer dels **nostres clients**, **el nostre objectiu és donar suport al progrés de tota la societat.**

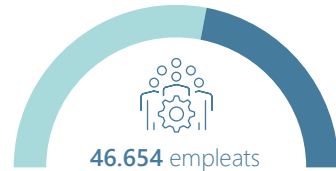
Som una entitat detallista arrelada als llocs on treballem, i per això **ens sentim partíeps del progrés de les comunitats on desenvolupem el nostre negoci.**

1.2 CaixaBank en el 1r semestre del 2025

> CLIENTS

Banc #1 a Espanya amb una **posició sòlida** a Portugal**20,5 M**
de clients**18,7 M**
Espanya **1,8 M**
Portugal**13,4 M**
de clients
digitals**4.106**
oficinesMillor banc
d'Espanya el 2025
i millor banc ASG
a Portugal 2025
per *Euromoney*

> EMPLEATS

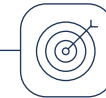
Compromís amb la **diversitat****55,7%**
Dones**44,3%**
Homes**43,8%**
de dones en posicions
directives CaixaBank, SA

Impuls del benestar

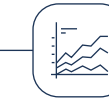
Certificat amb nivell
d'excel·lència A**45%**
Objectiu 2027**top**
EMPLOYER
Espanya
Spain
2025
FOR A BETTER WORLD OF WORK

> ACCIONISTES I INVERSORS

Creixement de qualitat del resultat

**2.951 M€**
Resultat atribuït**8.040 M€**
Ingressos core

Fortalesa del balanç

**12,5%**
CET1**2,3%**
Ràtio de morositat

Millora en rendibilitat i eficiència

**15,7%**
ROE 12 mesos³**38,6%**
Ràtio d'eficiència

Creant valor per a l'accionista

2.028 M€
Dividend
complementari pagat a
abril de 2025**0,4352 € per acció**
Representa **60%**
pay-out en efectiuProgrames de recompra d'accions
el 2025**500 M€**
Executats¹

+

500 M€
En curs²

> LIQUIDITAT FOLGADA

**177.3851 M€**
Actius líquids totals**217%**
Liquidity Coverage
Ratio (LCR)¹Correspon al 5è programa.²Correspon a l'anunci del 6è programa.³ROE del 15,0% assumint meritació lineal del gravamen a la banca totalment registrat en el primer trimestre de 2024, per tal de facilitar la comparabilitat amb el criteri de meritació lineal de l'Impost sobre el Marge d'Interessos i Comissions (IMIC).> MOBILITZACIÓ DE
FINANCES SOSTENIBLES**>100.000 M€**
Objectiu 2025-2027**20.989 M€**
Mobilitzats Grup 1r
semestre 2025

> MEDI AMBIENT I CLIMA

10

Sectors amb objectius de descarbonització

Membre fundador
d'NZBA i NZAOAEmissió bo verd per
1.000 M€ amb un
import de 8.150 M€Declaració de
naturalesa aprovada
pel Consell
d'Administració

> COMPROMÍS SOCIAL ARRELAT A L'ADN

A prop
de les persones**32**
Ofibusos**1.396**
Municipis Voluntariado
CaixaBank**22.034**
Voluntaris**428.903**
BeneficiarisCompromesos amb el
col·lectiu sènior**28.849**
persones que han millorat la
seva empleabilitat

1.3 Fites del 1r semestre del 2025

Gener



- CaixaBank emet 1.000 M€ d'un nou bo sènior no preferent.
- CaixaBank, reconeguda per quart any consecutiu per l'excel·lència en les seves pràctiques de recursos humans per Top Employers.
- CaixaBank, la primera entitat d'Europa a estar homologada en l'esquema SEPA *Request To Pay*, ja té en actiu el servei comercial a Espanya.
- CaixaBank inicia el Pla Estratègic 2025-2027, centrat en la digitalització, la sostenibilitat i l'atenció personalitzada a clients.
- CaixaBank aprova el sisè *share buy-back* (SBB), per un import màxim de 500 M€. El programa es va iniciar el mes de juny.

Maig



- CaixaBank celebra el Mes Social, amb més de 2.580 activitats solidàries per tot Espanya i 18.000 voluntaris.
- CaixaBank llança Generació+, una nova gamma de productes per a la planificació de la jubilació i l'acompanyament a la gent gran.
- CaixaBank, premiada com el "Millor banc a Europa en tecnologia" pel Grup Financial Times.



Febrer

- CaixaBank emet 1.000 M€ d'un nou bo subordinat Tier 2.
- CaixaBank llança el pla 'Cosmos', la seva fulla de ruta en processos i tecnologia emmarcada dins del Pla Estratègic 2025-2027, que comptarà amb una inversió global de 5.000 milions d'euros.

Març



- CaixaBank, reconeguda per tercer any consecutiu com la 'Millor entitat de Banca Privada a Espanya' per Euromoney.
- El Consell d'Administració de CaixaBank nomena Amparo Moraleda com a vicepresidenta.

Juny

FaciliteaCasa

- CaixaBank, primera entitat financera a Espanya a oferir *Tap to Pay* a iPhone, permetent als comerços acceptar pagaments *contactless*.
- CaixaBank llança 'Facilitea Casa', un portal immobiliari per facilitar l'accés a l'habitatge a través de solucions digitals. Aquesta proposta se suma a 'Facilitea Cobres'.
- CaixaBank col·loca una emissió de doble tram que inclou la novena emissió de bons verds per 1.000 M€. A 30 de juny del 2025, s'han emès bons verds per import de 8.150 M€ des del seu inici el 2020.

Abril

- CaixaBank, reconeguda com el "Millor banc del món pel seu suport a la societat" per Global Finance.
- CaixaBank paga el dividend de l'exercici 2024, per import de 2.028 M€, 0,2864 € per acció.
- La Junta General d'Accionistes aprova el nomenament de cinc nous consellers.





Entorn i estratègia corporativa

02

2.1 Entorn

Entorn econòmic

Entorn de negoci: sector, tecnologia i sostenibilitat

2.2 Estratègia

Pla Estratègic 2025-2027

PÀG. 12

PÀG. 12

PÀG. 14

PÀG. 18

PÀG. 18

2.1 Entorn

/ Entorn econòmic

| Evolució global i zona euro

Les tensions aranzelàries i geopolítiques augmenten la incertesa.

L'entorn en què s'ha desenvolupat l'economia global durant el primer semestre del 2025 s'ha caracteritzat per un fort augment de la incertesa, derivat de les tensions comercials davant la **pujada d'aranzels de l'Administració Trump als EUA**, així com de la intensificació dels riscos geopolítics.

En l'àmbit econòmic, l'agenda comercial de l'Administració Trump va suposar una reconfiguració de l'escenari econòmic global, **augmentant la fragmentació i elevant els riscos d'un creixement menor**. L'evolució futura dependrà del resultat de les negociacions comercials i del nivell en què finalment quedin establerts els aranzels. Al llarg del segon trimestre les tensions comercials van sofrir diverses fluctuacions. Després de l'anunci d'una forta pujada d'aranzels el 2 d'abril, una part dels aranzels va quedar en suspensió per facilitar negociacions comercials entre els EUA i els seus diferents socis comercials, fet que va deixar el tipus aranzelari efectiu mitjà dels EUA al voltant del 15%, un màxim des de la dècada de 1930. El semestre es va tancar en espera del resultat de les negociacions que podrien desembocar en aranzels inferiors als inicialment anunciats o, en un escenari més negatiu, derivar en represàlies que augmentarien els riscos d'una guerra comercial. De moment, l'augment de la incertesa i l'increment en el nivell dels aranzels introdueixen riscos a la baixa sobre el creixement global.

D'altra banda, l'agreujament del conflicte bèl·lic entre Israel i l'Iran i la intervenció dels EUA posen de manifest que els riscos geopolítics continuen sent molt rellevants.

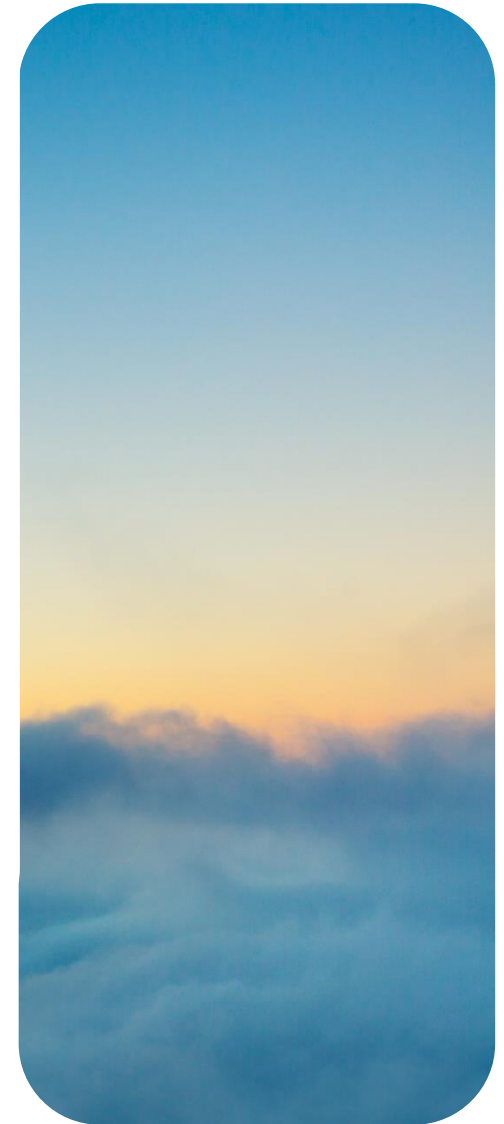
Un possible bloqueig de l'estret d'Ormuz podria interrompre el comerç de petroli i gas natural líquid (GNL) i generar un xoc d'oferta. El barril de petroli Brent va arribar a tocar els \$80, tot i que posteriorment es va tornar a situar per sota dels \$70 després de l'anunci d'una treva.

El comportament de l'**economia dels EUA** ha estat condicionat per la política comercial de la Casa Blanca. Durant el primer trimestre, el PIB es va contreure un -0,1% intertrimestral per un repunt històric de les importacions en anticipació a la pujada dels aranzels. De cara al segon trimestre, es podria esperar una certa reversió de l'efecte d'anticipació d'aranzels, cosa que podria portar el creixement a terreny positiu, però precisament aquest efecte dificulta avaluar el dinamisme subjacent de l'economia. De moment, el mercat laboral s'ha mantingut sòlid i la inflació no ha acusat l'impacte de la pujada dels aranzels, situant-se al juny en el 2,7%, tot i això, en certes categories de béns sí que comencen a repuntar els preus. Per a la segona meitat del 2025 les expectatives apunten que els aranzels més elevats comportaran un repunt de la inflació i una moderació de l'activitat. En aquest context, la Reserva Federal es va mantenir en pausa, en espera de senyals clars en les dades sobre l'efecte material del xoc aranzelari, mentre que els mercats financers anticipen dues reduccions de tipus d'interès en la segona meitat de l'any. Tot i així, les perspectives de l'economia dels EUA es mantenen subjectes a un nivell d'incertesa elevat.

L'**economia europea** va començar l'any amb un dinamisme més gran del que s'esperava, amb un avenç del PIB del +0,6% intertrimestral (+0,3% excloent-ne Irlanda) durant el primer trimestre. Tot i això, aquest comportament va estar afectat per l'anticipació d'exportacions davant els anuncis de pujades dels aranzels, per la qual cosa es podria esperar un cert efecte compensació en els trimestres següents. De moment, els indicadors disponibles per al 2T semblen apuntar a una lleugera pèrdua de vigor.

D'altra banda, davant les creixents amenaces geopolítiques, la Comissió Europea va llançar el pla Rearm Europe, que mobilitzarà recursos elevats per afrontar una major despesa en defensa, si bé és prematur concretar l'impuls que podria tenir sobre l'activitat.

En aquest context, la inflació de la zona euro es va comportar en línia amb el que es preveia i al llarg dels darrers mesos s'ha situat virtualment en l'objectiu del 2% del BCE. Així, el Banc Central va continuar abaixant els tipus fins a portar el depo al 2,0% al juny (des del 3,0% del desembre del 2024). Els mercats financers cotitzen una retallada més en el que resta de l'any (depo a l'1,75% el desembre del 2025).



| Evolució Espanya i Portugal

Espanya**L'any 2024, millor del que es preveia.**

L'economia espanyola va mantenir un ritme de creixement dinàmic en la primera part de l'any 2025, malgrat un entorn internacional poc favorable. Després d'expandir-se un robust 0,6% intertrimestral durant el primer trimestre de l'any, la informació conjuntural referent al segon trimestre suggereix un lleu alentiment de l'avenç intertrimestral del PIB, que es podria situar al voltant del 0,5%. La creació d'ocupació es va mostrar sòlida, amb un augment de l'afiliació a la Seguretat Social en termes desestacionalitzats en el segon trimestre del 0,6% respecte al trimestre anterior, i la taxa d'atur va baixar fins al 10,3%, 1 punt per sota d'un any abans i el nivell més baix des del 2008.

La inflació es va continuar moderant i es va situar en el 2,3 al mateix nivell amb què va acabar el trimestre anterior, tot i que per sota del 2,8% del tancament de 2024. Per la seva banda, la inflació subjacent — que exclou productes energètics i els aliments no elaborats — va tancar el semestre en el 2,2%, enfront del 2,6% registrat el mes de desembre de l'any anterior. Les tensions en els preus del petroli arran de l'agreujament del conflicte bèl·lic a l'Orient Mitjà i el repunt dels preus dels aliments introdueixen alguns riscos a l'alça en la trajectòria de la inflació.

El mercat de l'habitatge va començar el 2025 amb una acceleració notable tant dels preus com del volum de compravendes. Després d'un 2024 ja marcat per una tendència alcista encoratjada pel descens dels tipus d'interès, aquest primer semestre va confirmar un mercat en plena fase expansiva del cicle. Així, l'índex del preu de l'habitatge de l'INE va registrar un increment del 12,2% interanual en el 1T

2025, després del ja significatiu avenç del 8,4% el 2024. Per la seva banda, les compravendes van avançar un 20% interanual durant el gener-maig del 2025 (enfront del 9,9% del 2024) i van assolir les 691.000 operacions en els darrers 12 mesos fins al maig, xifra rècord des del 2008. L'any 2025 també va arrencar amb força pel costat de l'oferta. Els visats d'obra nova van repuntar un 8,6% interanual durant els quatre primers mesos de l'any, i van assolir els 131.000 habitatges acumulats en 12 mesos. Es preveu que aquesta tendència continuï a l'alça, encara que l'oferta seguirà sent insuficient per absorbir la forta demanda i tancar el dèficit acumulat d'aproximadament 500.000 habitatges generat des del 2021. Aquest desequilibri persistent entre oferta i demanda està impulsant els preus, i s'espera que continuï exercint pressió alcista al llarg dels propers trimestres.

Malgrat el complex entorn econòmic global, la resiliència mostrada per l'economia espanyola ens fa preveure uns ritmes de creixement del PIB de prop del 0,5% intertrimestral al llarg de l'any, cosa que situaria el creixement mitjà anual en el 2,4%. Aquesta previsió està alineada amb les publicades recentment pels organismes i analistes principals. Resulta previsible un pes preponderant de la demanda interna en el creixement econòmic, impulsada per la senda descendent dels tipus d'interès, certa recuperació del poder adquisitiu, la tracció dels fons europeus Next Gen, el dinamisme demogràfic i la fortaleza del mercat laboral. Els dos focus d'incertesa principals són el desenvolupament al llarg dels propers mesos de les tensions comercials lligades als aranzels i l'esdevenir del conflicte entre Israel i l'Iran.

Portugal**Lleugera desacceleració de l'economia portuguesa.**

L'economia portuguesa podria haver anotat una millora en el segon trimestre, després de la contracció del 0,5% intertrimestral del primer trimestre i que cal atribuir en gran manera a factors puntuals, en corregir-se una forta expansió en el trimestre anterior. Els indicadors del segon trimestre apunten a un mercat laboral sòlid i a una recuperació del consum de les llars.

Tot i això, l'efecte arrossegament de la mala dada de PIB del primer trimestre i l'impacte d'un nivell elevat d'incertesa associat a les polítiques dels EUA ha portat a revisar a la baixa la previsió de creixement del PIB per al 2025 fins a l'1,6%, des del 2,4% anterior.



/ Entorn de negoci: sector, tecnologia i sostenibilitat

| Rendibilitat i solvència del negoci



La rendibilitat del sector bancari espanyol es va mantenir robusta en el primer trimestre del 2025. Els resultats publicats del primer trimestre del 2025 mostren encara una rendibilitat a l'alça, encara que amb un marge d'interessos ja en retrocés respecte al mateix període de l'any anterior.

La millora en la rendibilitat del sector durant el 2024 (ROE de 14,1%¹, +1,7 pp superior al 2023) va ser deguda, en gran mesura, a l'augment del marge d'interessos, impulsat per un increment en els marges unitaris, malgrat la baixada dels tipus d'interès de referència, i a una activitat creditícia més gran. Tanmateix, **s'espera que el descens de l'euríbor pressioni a la baixa el marge d'interessos durant el 2025, tot i que es podria compensar parcialment amb nivells d'activitat lleugerament més alts.**

Així, la cartera de crèdit al sector privat a Espanya va registrar un increment el maig del 2025 del 2,43% respecte al maig del 2024, revertint la tendència de decreixement dels últims anys. La reducció dels tipus d'interès de referència registrada al llarg dels darrers mesos, així com la reactivació de la demanda de crèdit, han contribuït a l'impuls dels volums de crèdit.

Paral·lelament, **la qualitat creditícia ha millorat els primers mesos del 2025.** La taxa de morositat es va situar en el 3,18% el mes d'abril del 2025, cosa que representa un descens acumulat de 42 punts bàsics respecte a un any abans.

Els **senyals de deteriorament precoç de la qualitat creditícia** han estat relativament modestos. Així, el crèdit en vigilància especial es va reduir de manera important el 2024 i el pes dels crèdits en vigilància especial (o *Stage 2*) se situa en nivells confortables (6,4% al tancament del 2024¹). D'altra banda, en els préstecs amb aval ICO a empreses, el pes d'aquells qualificats en vigilància especial va disminuir el 2024 (i es va situar en un 20,9%¹, 2 punts percentuals menys que un any abans).

Les ràtios de capital es troben en nivells robustos i continuen mantenint un marge còmode sobre els requisits reguladors (CET1 del 13,5%¹ el 2024). Els resultats de diferents *stress tests* evidencien una àmplia capacitat de resistència agregada davant d'escenaris en què es materialitzen riscos sistèmics¹. En aquest sentit, a l'agost l'Autoritat Bancària Europea (EBA) publicarà els resultats de les proves de resistència de la UE del 2025. A més, els nivells de capital actuals estan molt per sobre dels registrats en l'anterior crisi financera i atorguen al sector bancari espanyol una capacitat elevada per absorbir pèrdues potencials. Pel que fa als requeriments de capital, la UE va finalitzar el 2024 la transposició de l'acord de Basilea III. Aquesta normativa va entrar en vigor el mes de gener del 2025, excepte pel que fa al nou marc de risc de mercat, l'aplicació del qual està prevista per al gener del 2026.

Cal destacar que **l'Impost sobre el Marge i les Comissions (IMIC) ha tingut un impacte en el compte de resultats del sector bancari espanyol** i, en conseqüència, en la capacitat de generació orgànica de capital. Cal remarcar que l'impost a la banca, que s'ha estès durant 3 anys amb una estructura de tipus progressius, penalitza especialment les entitats de major dimensió.

Pel que fa als nivells de liquiditat del sector financer espanyol, segueixen mantenint-se elevats. La ràtio de cobertura de liquiditat supera folgadamente el requeriment regulador del 100% i s'espera que la ràtio de préstecs sobre dipòsits del sector privat es mantingui estable en nivells confortables. Tot això manté el sistema financer espanyol en una posició sòlida i limita significativament la possibilitat que pertorbacions financeres es traslladin a tensions de liquiditat i finançament.

Finalment, la **capitalització borsària de la banca espanyola ha experimentat un creixement notable des de finals del 2022.** Això ha contribuït a la millora de diverses mètriques de valoració i risc. Cal destacar que, malgrat les turbulències borsàries de l'abril del 2025, la ràtio *price-to-book value* (PTB) dels bancs espanyols se situa en nivells per sobre d'u, i supera el seu nivell mitjà del 2024¹.



¹ Informe d'estabilitat financera del Banc d'Espanya. Primavera 2025.

| Transformació digital



Els darrers anys, els hàbits i comportaments més digitals de la població han accelerat el procés de digitalització del sector bancari.

Per al sector bancari, la transformació digital està redundant en un **focus creixent en el client** i unes **exigències més altes per mantenir-lo satisfet** (pel que fa a conveniència, immediatesa, personalització o cost). Més concretament, la satisfacció del client s'està convertint en un punt cada cop més rellevant en un context de més competència i menor fricció per operar amb múltiples entitats o canviar de proveïdor. Així mateix, la digitalització ha facilitat l'aparició de nous competidors no tradicionals, com ara les *Fintech* i les *Bigtech*, amb models de negoci que es palanquegen en les noves tecnologies, i que accentuen la pressió sobre els marges del sector.

Per ara, la mida d'aquest sector no tradicional respecte al conjunt del sector financer és limitada, encara que el seu creixement és elevat i la seva presència s'observa al llarg de la cadena de valor del sector financer (destaquen especialment els segments de pagaments i crèdit al consumidor).

D'altra banda, l'accés a les dades i la capacitat per generar valor a partir d'aquestes dades s'han convertit en una font important d'avantatge competitiu. En particular, l'emmagatzematge i el processament de dades resulta en informació que serveix per crear productes que generin més valor per al client i que estiguin més adaptats al seu perfil de risc. Addicionalment, s'observa un augment dels casos d'ús i desenvolupament de noves tecnologies (com ara *cloud*, *blockchain* o intel·ligència artificial generativa) en el sector, si bé amb nivells de maduresa diferents. En qualsevol cas, l'ús de noves tecnologies en el sector genera la necessitat d'adaptar processos i estratègies de negoci al nou entorn.

La digitalització del sector també comporta nombroses oportunitats per generar més ingressos. En particular, gràcies a l'ús de la tecnologia digital, les entitats poden ampliar la seva base de clients i prestar serveis de manera més eficient i a un cost menor. En aquest sentit, la digitalització permet arribar a un nombre més gran de clients potencials, sense que per fer-ho calgui ampliar la xarxa de sucursals al territori. Alhora, la digitalització també permet crear noves oportunitats de negoci, per exemple oferint les seves plataformes digitals perquè tercers comercialitzin els seus productes o mitjançant nous productes financers que s'adaptin millor a les necessitats de cada client.

Per la seva banda, els patrons de pagament estan canviant. La tendència de reducció de l'ús de l'efectiu com a mitjà de pagament en favor dels mitjans de pagament electrònic es va accelerar amb la COVID-19 i s'ha consolidat a posteriori.

A més, l'àmbit dels pagaments digitals també està evolucionant, d'un model dominat gairebé en exclusiva per sistemes de targetes (vinculades a dipòsits bancaris) cap a un model més mixt en què també participen les *Fintech* i *Bigtech* (que ofereixen solucions de pagaments alternatives recolzades en noves tecnologies) i en què apareixen nous tipus de diners i formes de pagament privades, com ara les *stablecoins*.

En aquest context, l'expansió del mercat de criptoactius i *stablecoins* al llarg dels darrers anys ha impulsat la inversió privada en tecnologies de registre distribuït (*Distributed Ledger Technology* o *DLT*), que permeten el desenvolupament de noves funcionalitats de valor afegit en pagaments (com és la programabilitat en pagaments mitjançant *Smart Contracts*). Aquesta tendència, a més, s'està veient accelerada per l'entrada en vigor de la regulació MiCA a la Unió Europea, que atorga més claredat reguladora en aquest àmbit, i ara també amb l'empenta política als Estats Units, amb la tramitació de propostes legislatives en aquest àmbit.

Davant d'aquests avenços, els Bancs Centrals, especialment en economies avançades, estan avaluant l'emissió de les seves pròpies monedes digitals (CBDC, per les sigles en anglès), incloent-hi l'euro digital, com a manera d'assegurar que ciutadans i empreses continuïn tenint accés a diners del Banc Central en l'era digital i que els diners que emeten continuïn actuant com a àncora monetària (donant suport a l'estabilitat, la integració i l'eficiència dels sistemes financer i de pagaments).

Així mateix, la Comissió Europea ha presentat altres propostes legislatives destinades a alinear els serveis de pagament i el sector financer en general amb la transformació digital de l'economia europea, i que tenen un potencial de disrupció alt. Concretament, destaca la proposta de Reglament sobre un marc per a l'accés a dades financeres (FIDAR), que establirà drets i obligacions en l'intercanvi de dades financeres de clients més enllà dels comptes de pagament. També destaca la proposta de revisió de la Directiva europea sobre serveis de pagaments (PSD3 i PSR) que, entre d'altres, introduirà canvis en la gestió de permisos d'accés a les dades de pagaments de clients i mesures per combatre i mitigar el frau. Tot i això, aquestes propostes encara han de seguir el seu procés legislatiu abans de ser adoptades.

CaixaBank afronta el repte de la digitalització amb una estratègia centrada en l'experiència de client. En aquest sentit, la transformació digital ofereix a l'Entitat noves oportunitats per conèixer els clients i oferir-los una proposta de més valor, mitjançant un model d'atenció omnicanal. En particular, CaixaBank disposa d'una plataforma de distribució que combina una gran capilaritat física amb elevades capacitats digitals; prova d'això és que el fet que el Grup té més de 12 milions de clients digitals a Espanya.

Així mateix, per donar resposta al canvi d'hàbits dels clients, l'Entitat està posant un èmfasi especial en aquelles iniciatives que permeten millorar la interacció amb els clients a través de canals no presencials, entre les quals destaca especialment el redisseny de l'aplicació mòbil del banc i la simplificació d'operatives. D'altra banda, la transformació digital també porta a aprofundir en el desenvolupament de capacitats com l'anàlisi avançada, la intel·ligència artificial generativa i el proveïment de serveis nadius digitals. Pel que fa a aquest últim punt, destaca la proposta d'*imagin*, un ecosistema digital i plataforma *lifestyle* enfocat al segment més jove, en què s'ofereixen productes i serveis, financers i no financers, propis i de tercers.

¹ Font: Eurostat.

| Ciberseguretat



La transformació digital és vital per a la competitivitat i l'eficiència del sector, però també exposa els bancs a nous riscos. La major operativa digital de clients i empleats, la dependència de tercers i les tecnologies emergents com la intel·ligència artificial fan necessari **augmentar el focus en la ciberseguretat, el frau digital i la protecció de la informació.**

També cobra més rellevància el risc operacional, entès com les possibles pèrdues derivades d'errors en processos interns, sistemes, persones o esdeveniments externs que afectin el funcionament de les entitats.

El **ciberrisc suposa una amenaça important per a l'estabilitat financera**. En particular, els incidents cibernètics poden arribar a impactar en diferents activitats financeres (com la concessió de crèdit o els serveis de pagaments i de liquidació) en pertorbar les tecnologies de la informació i comunicació (TIC) que els donen suport. Així mateix, els ciberincidents també poden comportar un ús indegut de les dades que aquestes tecnologies processen o emmagatzemen. Dins del sector financer, els bancs tenen múltiples punts de contacte amb tercers, fet que incrementa la seva exposició als ciberatacs i fa que puguin ser utilitzats com a punts d'entrada per a atacs en el sector financer.

A més, **el panorama d'amenaques cibernètiques evoluciona constantment i s'està tornant cada cop més complex**, amb un nombre més gran d'atacs i un augment de la seva sofisticació i impacte potencial, fruit de la digitalització creixent de l'economia, l'augment de les dependències de tercers, les tensions geopolítiques i l'aparició de noves tecnologies com la intel·ligència artificial (IA) o la computació quàntica.

En aquest context, **el Banc Central Europeu ha elevat la ciberresiliència com una de les seves prioritats per al 2024-26**, reforçant la supervisió i les inspeccions a les entitats, per tal d'assegurar que mantinguin un entorn de control adequat i siguin resilents davant possibles atacs.

Paral·lelament, **la Unió Europea (UE) està responnent al ciberrisc amb diferents iniciatives**, entre les quals **destaca la normativa sobre resiliència operativa digital (DORA)**, en vigor des del gener del 2023 i destinada a enfortir la resiliència operativa de les entitats financeres davant dels riscos digitals, amb la creació d'un marc per assegurar que puguin prevenir, detectar i respondre a qualsevol tipus de pertorbació i amenaça relacionada amb les TIC i recuperar-se'n.

CaixaBank és conscient del nivell d'amenaça existent i **considera la ciberseguretat com una prioritat**. Per això, disposa d'un **Pla Estratègic de Seguretat de la Informació** que mesura de manera contínua les capacitats en ciberseguretat del Grup i pretén mantenir l'Entitat a l'avantguarda de la protecció de la informació, d'acord amb els millors estàndards de mercat ([vegeu apartat "Ciberseguretat"](#)).



CaixaBank té un **Pla Estratègic de Seguretat de la Informació** que mesura de manera contínua les capacitats en ciberseguretat del Grup.



| Sostenibilitat

L'objectiu de **descarbonització de l'economia europea** s'està veient acompanyat per una regulació cada cop més exigent sobre com abordar la sostenibilitat i per una pressió creixent (tant d'inversors com d'autoritats i supervisors) perquè les empreses ajustin les seves estratègies en consonància.

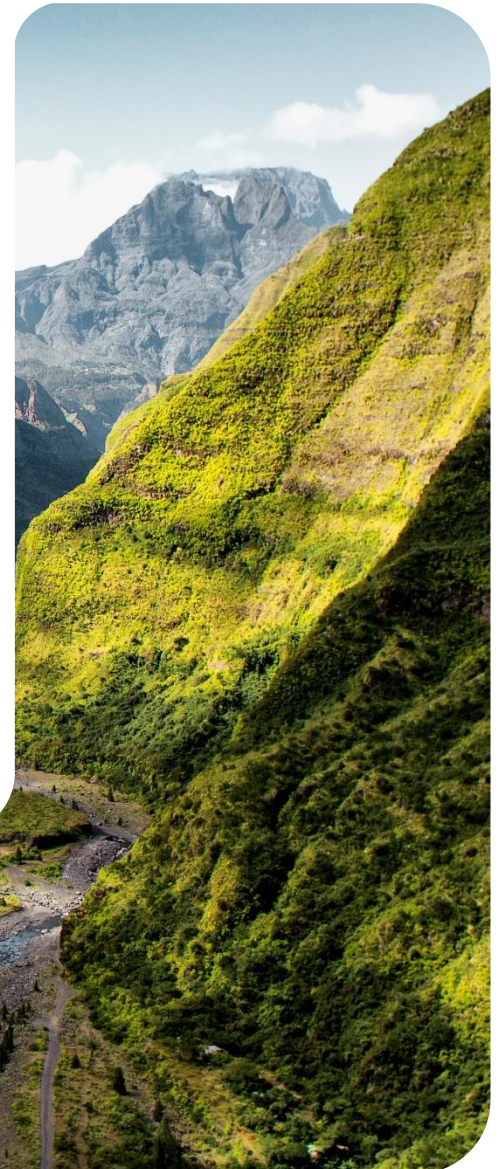
En l'àmbit regulador, destaca la proposta recent de la Comissió Europea coneguda com a Paquet de simplificació òmnibus, l'objectiu de la qual és simplificar el marc normatiu de la UE en matèria de sostenibilitat, sense comprometre els objectius del Pacte Verd Europeu. Concretament, aquesta iniciativa planteja modificacions clau en les normatives de sostenibilitat principals, com ara la Directiva de presentació d'informació sobre sostenibilitat corporativa (CSRD) i la Taxonomia de la UE, i redueix les obligacions d'informació, per tal de facilitar-ne l'aplicació, especialment per a les empreses petites i mitjanes. No obstant això, per a les entitats financeres aquesta simplificació es podria traduir en una menor disponibilitat d'informació ASG d'algunes empreses, cosa que podria afectar la comparabilitat i la qualitat de l'anàlisi de riscos sostenibles. Actualment, el paquet Òmnibus es troba en fase de proposta i està pendent d'aprovació formal per part del Parlament Europeu i el Consell.

En l'àmbit de la supervisió bancària, **destaca el pla d'acció del BCE per incorporar de manera explícita el canvi climàtic i la transició energètica en el seu marc d'operacions**. El pla pretén reduir el risc climàtic en el balanç del BCE, impulsar una transparència i una divulgació més grans dels riscos climàtics per part d'empreses i entitats financeres, millorar la gestió del risc climàtic i donar suport a la transició verda de l'economia. Addicionalment, destaca la **fixació d'expectatives supervisores en aquest àmbit** i l'avaluació de les pràctiques dels bancs relacionades amb l'estratègia, la governança i la gestió de riscos climàtics i mediambientals.

Per la seva banda, l'Autoritat Bancària Europea (EBA) també disposa d'un pla de treball per incorporar aspectes ASG en el marc regulador i supervisor. Entre les iniciatives, destaca la publicació de les directrius finals sobre la gestió de riscos ASG, que estableixen expectatives clares sobre com les entitats han d'incorporar factors ASG en la seva governança, gestió de riscos, estratègia i model de negoci. Un dels elements clau d'aquestes directrius és la introducció d'un pla de transició prudencial, que exigeix a les entitats alinear la seva estratègia amb els objectius climàtics de la UE, incloent-hi la neutralitat en emissions per al 2050. Aquest pla ha d'estar recolzat per una anàlisi d'escenaris climàtics, que prevegi tant riscos físics com de transició, i s'ha d'integrar en la planificació financera i de capital de les entitats. D'altra banda, la UE va aprovar el 2021 la llei climàtica europea (que fixa els objectius de reducció d'emissions del bloc per al 2030 i de neutralitat d'emissions per al 2050 com un compromís legal) i ha començat a desplegar mesures i reformes en diversos sectors econòmics (des d'habitatge fins a energia i transport) per reduir les emissions de GEH en línia amb els objectius fixats i avançar cap a una economia descarbonitzada. Aconseguir aquesta transformació requereix canvis estructurals i socials importants, i una mobilització de recursos (públics i privats) considerable.

La Comissió Europea xifra en 477.000 milions d'euros la inversió addicional anual necessària fins al 2030 per complir els objectius del paquet "Fit-for-55" a la UE. A Espanya, el PNIEC estima que calen 263.000 milions d'euros en inversions addicionals entre el 2023 i el 2030, fet que es tradueix en una inversió anual aproximada de 33.000 milions. En aquest sentit, gràcies al Pla de Recuperació Next Generation EU (NGEU), s'han destinat prop de 20.000 milions d'euros¹ entre el 2022 i l'abril del 2025 a inversions en energies renovables, mobilitat sostenible i rehabilitació energètica d'edificis, cosa que ha impulsat la transició verda de l'economia.

En aquest entorn, CaixaBank considera prioritari avançar en la transició cap a una economia baixa en carboni, que promogui el desenvolupament sostenible i sigui socialment inclusiva, tot mantenint l'excel·lència en govern corporatiu. Per això, i per tal de materialitzar aquest compromís, la sostenibilitat (en el seu vessant ambiental, social i de governança) constitueix un dels tres eixos del Pla Estratègic del Grup. Les actuacions emmarcades dins d'aquest eix estratègic es concreten al Pla de Banca Sostenible.



¹ Font: IGAE.

2.2 Estratègia

/ Pla Estratègic 2025-2027

L'any 2025 marca l'inici del Pla Estratègic 2025-2027.

Un Pla que aposta pel creixement i la transformació del negoci, sempre mantenint el compromís de CaixaBank amb la societat.

Al llarg d'aquest nou Pla Estratègic, CaixaBank avançarà cap a dos grans objectius per assegurar una rendibilitat sostinguda a llarg termini: d'una banda, **consolidar la posició de lideratge en el mercat** i, de l'altra, **accelerar la transformació per preparar-se per a un entorn més digital i competitiu**. Tot això, amb el compromís de mantenir-se sempre a prop de les persones per a una societat més sostenible, amb un posicionament ASG diferencial.

El Pla Estratègic 2025-2027 se sustenta en **tres línies estratègiques**:

Pilars del Pla Estratègic 2025-2027 per assegurar una rendibilitat sostinguda en nivells alts:



| 1r Acceleració del creixement



| 2n Transformació i inversió en el negoci



| 3r Posicionament diferencial en ASG



El darrer mes de novembre del 2024 **CaixaBank va presentar el Pla Estratègic 2025-2027**, amb l'objectiu d'accelerar el creixement, impulsar la transformació i consolidar la sostenibilitat.





| 1r Acceleració del creixement

CaixaBank té com a objectiu **accelerar el creixement del negoci** tant a Espanya com a Portugal. Després de culminar amb èxit la integració amb Bankia, el Grup vol consolidar la seva posició de lideratge en el mercat i es recolza en les seves fortaleces principals per créixer en tots els segments de negoci actuant sobre les palanques següents:



La fidelització i la vinculació dels nostres clients, amb un focus especial en la captació de clients.



El desenvolupament de productes i serveis al voltant de la sostenibilitat.



Mantenint l'impuls internacional.

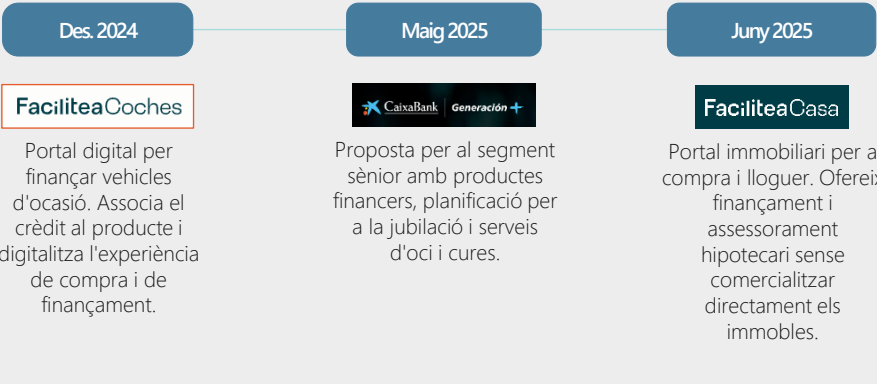


L'impuls als ecosistemes i les solucions digitals pròpies.



La millora de la proposta de valor per a particulars i empreses.

En aquest sentit, CaixaBank ha avançat durant els primers mesos de l'any en el **desplegament de diferents iniciatives estratègiques emmarcades en el Pla:**



KPI	Punt de partida 2024	Juny 2025	Objectiu 2027
Quota de crèdit a llars i empreses	23,4%	23,3%	Incrementar quota
Quota de dipòsits a llars i empreses	24,7%	24,8%	Incrementar quota
Quota d'estalvi a llarg termini ¹	29,5%	29,1%	Incrementar quota

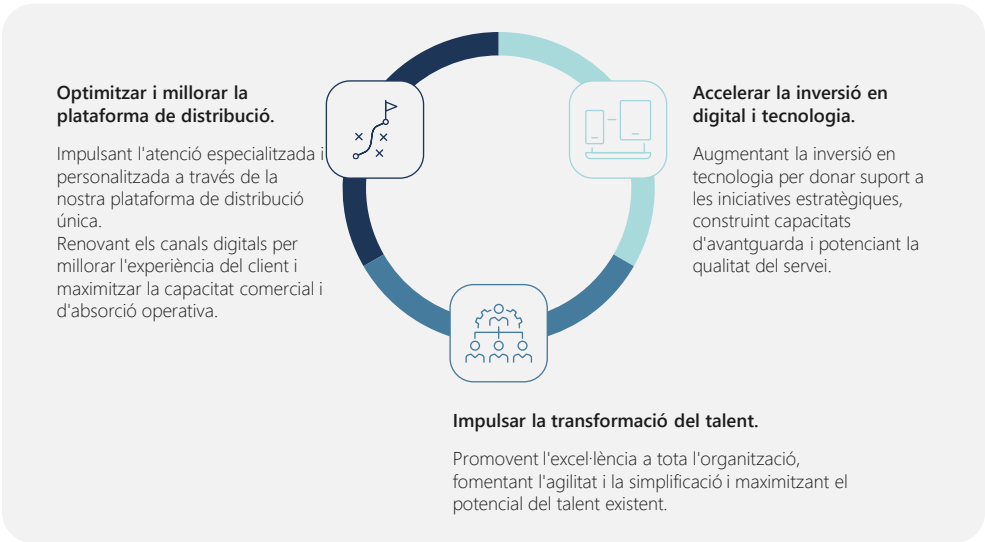
¹ Quota combinada de fons d'inversió visió fàbrica, plans de pensions i assegurances d'estalvi. Basat en dades d'INVERCO i ICEA.



| 2n Transformació i inversió en el negoci

CaixaBank vol **impulsar la transformació del negoci accelerant les inversions en tecnologia per donar suport al creixement en tots els segments**, amb l'objectiu de preparar-se per a un entorn més competitiu. El Grup té la xarxa física més gran d'Espanya i especialitzada per segments, amb canals digitals i remots líders, i vol continuar construint capacitats diferencials per al futur.

Les principals ambicions i iniciatives de transformació d'aquesta línia són:



En el marc d'aquesta línia del Pla Estratègic, que preveu una inversió global en tecnologia i digitalització per al període 2025-2027 de 5.000 milions d'euros, durant el primer semestre de 2025, **CaixaBank ha posat en marxa el pla 'Cosmos'**, la seva fulla de ruta en processos i tecnologia.

El pla proposa **articular l'estratègia tecnològica del Grup** els propers anys al voltant de quatre grans objectius:

- Incrementar l'agilitat i la capacitat comercial de les seves àrees de negoci;
- Desenvolupar nous serveis gràcies a capacitats d'avantguarda i a la simplificació dels processos;
- Potenciar l'excel·lència operativa millorant l'eficiència, i
- Reforçar i evolucionar la plataforma tecnològica actual amb els estàndards més alts de resiliència i seguretat.

El pla pivota al voltant de tres palanques principals:



KPI	Punt de partida 2024	Juny 2025	Objectiu 2027
% Absorció cloud	33%	36,5%	50%
% Plantilla <35 anys	9,4%	10%	11,4%



| 3r Posicionament diferencial en ASG

CaixaBank vol mantenir la seva essència fundacional, sent a prop de les persones per a una societat més sostenible, amb **dos objectius clars**:

- I **Avançar cap a una economia més sostenible**, augmentant la mobilització de fons sostenibles i implementant els objectius de descarbonització de la cartera en línia amb els compromisos adquirits.
- I **Impulsar la prosperitat econòmica i social amb focus en tres grans àrees: la inclusió social i financera, l'ocupabilitat i l'ocupació**, i sent un *player* clau en el benestar financer i personal en una societat cada vegada més longeva.

Palanques per assolir aquests objectius:



Desenvolupament de productes i serveis per donar suport a la transició dels nostres clients (p. ex. mobilitat, llar, assessorament per a empreses, etc.).



Gestió activa de palanques de descarbonització (perímetre NZBA) - pla de transició.



Continuar formant els equips comercials i de riscos.



Pla d'*engagement* amb clients empresa (Banca Empreses i CIB).

Durant el primer semestre del 2025 el Grup ha continuat impulsant el finançament sostenible en els diferents segments de negoci i tipologia de productes, amb un avenç notable en totes les línies. A més, la intermediació sostenible evoluciona a bon ritme, amb una participació significativa en la col·locació de bons sostenibles emesos per clients corporatius.

D'altra banda, en el marc de les iniciatives per donar suport al desenvolupament econòmic i social, a través de microcrèdits i finançament a estudiants, autònoms i emprenedors, el Grup ha avançat en el seu objectiu d'afavorir l'ocupabilitat i l'emprenedoria, amb més de 28.800 persones beneficiades amb solucions específiques.

KPI	Punt de partida 2024	Juny 2025	Objectiu 2027
Mobilització acumulada de fons sostenibles (acum. 2025-27) (M€)	86.770 ¹	20.989	> 100.000
Persones que han millorat la seva ocupabilitat o han accedit a una feina gràcies a solucions específiques (acum. 2025-27)	101.319	28.849	150.000

¹El punt de partida de 2024 correspon a la mobilització de finances sostenibles del període 2022-2024. Per al període 2025-2027 s'ha actualitzat la definició, incorporant, entre d'altres, el finançament sostenible de BPI ([vegeu l'apartat Finances sostenibles](#)).

| Objectius financers

Com a resultat del desplegament i l'execució d'aquest nou Pla Estratègic, **CaixaBank es proposa assolir els objectius financers marcats per al 2027.**

El nou Pla Estratègic 2025-2027 es proposa **assolir tres grans objectius**:

- 1. Mantenir una rendibilitat sostenible mentre s'inverteix en el negoci.** El Grup ha definit com a objectius assolir un ROTE per sobre del 16% el 2027, amb una mitjana durant l'horitzó del Pla sempre per sobre del 15%, i una ràtio d'eficiència en nivells propers al 40% (*low 40s*). Paral·lelament, CaixaBank espera un creixement del marge d'interessos al voltant del 0% i dels ingressos per serveis prop del *mid-single-digit*, mantenint els costos controlats amb un creixement proper al 4%, tot això en termes TACC, durant aquest Pla Estratègic.
- 2. Creixement de la rendibilitat amb un criteri prudent.** CaixaBank té com a objectiu assolir un creixement del volum de negoci per sobre del 4% en termes TACC, mantenint la ràtio de morositat en nivells propers al 2% el 2027 i el cost del risc per sota dels 30 punts bàsics de mitjana anual en el període 2025-2027.
- 3. Capacitat de distribució elevada.** Finalment, el Pla Estratègic recull el compromís de repartir dividends en efectiu amb una ràtio de *pay-out* d'entre el 50 i el 60% del benefici net consolidat, incloent-hi un dividend a compte cada any, i una distribució addicional¹ de capital CET1 per sobre del 12,5%².

Durant el primer semestre del Pla Estratègic 2025-2027, el Grup ha registrat una evolució positiva en les seves principals mètriques financeres, en línia amb els objectius establerts per al 2025. Destaca especialment el creixement de l'activitat i la millora de la rendibilitat, amb un ROTE del 18,5%, així com el manteniment d'un ràtio d'eficiència en nivells reduïts. Així mateix, el Grup ha continuat mantenint sòlids nivells de solvència i liquiditat, i nivells reduïts de morositat.

KPI	Punt de partida 2024	Juny 2025	Objectiu 2027
ROTE	16,9%	18,5% ³	>16%
Ràtio d'eficiència	39,0%	38,6%	<i>Low 40s</i>
Ràtio de morositat	2,6%	2,3%	~2%



¹ Subjecte a les autoritzacions del BCE i del Consell d'Administració. Considera l'assoliment dels objectius de capital i de rendibilitat establerts al Pla Estratègic 2025-27.

² El líndar per a la distribució addicional de l'excés de capital CET1 per al 2025 és del 12,25%.

³ RoTE del 17,6% assumint la meritació lineal del gravamen a la banca totalment registrat en el primer trimestre del 2024, per tal de facilitar la comparabilitat amb el criteri de meritació lineal de l'impost sobre el marge d'interessos i comissions (IMIC).



Govern corporatiu 03

3.1 Estructura accionarial

PÀG. 24

3.2 La Gestió i Administració de la Societat

PÀG. 27

Junta General d'Accionistes

PÀG. 27

Consell d'Administració

PÀG. 28

Alta direcció

PÀG. 31

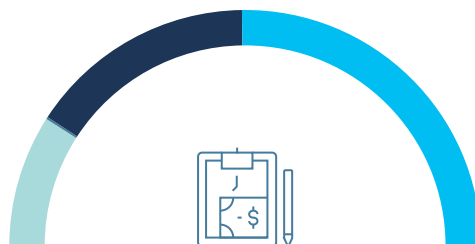
3.1 Estructura accionarial

| Capital social

El 30 de juny del 2025, el capital social de CaixaBank és de 7.085.565.456 euros¹, representat per 7.085.565.456 accions d'1 euro de valor nominal cadascuna, pertanyents a una sola classe i sèrie, amb idèntics drets polítics i econòmics, i representades mitjançant anotacions a compte. Els Estatuts de la Societat no contenen la previsió d'accions amb vot doble per lleialtat.

| Capital flotant de gestió

A l'efecte de detallar el nombre d'accions disponibles per al públic s'utilitza una **definició de capital flotant de gestió que considera les accions emeses menys les accions en autocartera**, les que són titularitat de membres del Consell d'Administració i les que estan en mans de la Fundació Bancària "la Caixa" i el FROB, i que difereix del càlcul regulador.



Trams d'accions	Accionistes ²	Accions	% Capital social
D'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
Més de 100.000 ³	532	6.208.412.971	87,6
Total	533.022	7.085.565.456	100

¹ Correspon al capital social efectiu després de les reduccions de capital efectuades durant l'exercici 2025.

² Pel que fa a les accions dels inversors que operen a través d'una entitat custodi situada fora del territori espanyol, es computa com a accionista únicament l'entitat custodi, que és qui apareix inscrita al registre d'anotacions a compte corresponent.

³ Inclou la participació d'autocartera.

⁴ Informació facilitada per Fundació Bancària "la Caixa" (i de la seva filial Criteris Caixa, SAU) i pel FROB (i de la seva filial BFA, Tenedora de Acciones, SA) a 30 de juny del 2025.



| Autocartera

Les operacions de compra i venda d'accions pròpies, per l'Entitat o per societats dominades per aquesta, s'ajusten al que preveuen la normativa vigent i els acords de la Junta General d'Accionistes.

La informació sobre l'adquisició i alienació d'accions pròpies durant el primer semestre de l'exercici 2025 s'inclou a la Nota 18 "Patrimoni net" dels Estats financers intermedis consolidats adjunts.

Pel que fa als programes de recompra d'accions (SBB), el març del 2025 **va finalitzar el cinquè programa de recompra d'accions**, havent-se adquirit 89.372.390 accions pròpies per un import total de 500 M€.

El maig del 2025 es va inscriure al Registre mercantil l'escriptura de **reducció del capital social en 89.372.390 euros**. En conseqüència, el capital social resultant va quedar fixat en 7.085.565.456 accions, d'1 euro de valor nominal cadascuna.

El mes de juny es va iniciar el **sisè programa de recompra d'accions**, que **segueix en curs** en el moment de la formulació d'aquest informe.

Aquests programes de recompra d'accions pròpies s'han dut a terme amb l'objectiu de reduir el capital social de CaixaBank mitjançant l'amortització de les accions adquirides en els diferents programes, en el marc del pla de distribució previst al Pla Estratègic 2022-2024.

5è programa de recompra d'accions

El 31 d'octubre del 2024, després de rebre l'autorització reguladora pertinent, el Consell d'Administració va acordar l'aprovació i l'inici d'un cinquè programa de recompra d'accions pròpies (*share buy-back*) en el marc del Pla Estratègic 2022-2024, amb l'objectiu de reduir el capital social de CaixaBank mitjançant l'amortització de les accions pròpies adquirides en el programa de recompra.

El 10 de març del 2025 va finalitzar aquest programa després d'assolir CaixaBank la inversió màxima prevista amb l'adquisició de 89.372.390 accions pròpies, que representen l'1,25% del capital social. L'escriptura pública de reducció de capital social s'ha inscrit al Registre Mercantil de València el 13 de maig del 2025.

El programa va finalitzar el 10 de març del 2025, amb els imports següents:



500 M€
Import recomprat



89.372.390
Accions recomprades
que representen l'1,25%
del capital social

6è programa de recompra d'accions

El 30 de gener del 2025, després de rebre l'autorització reguladora pertinent, el Consell d'Administració va acordar l'aprovació d'un sisè programa de recompra d'accions pròpies que completava el pla de distribució previst al Pla Estratègic 2022-2024 per assolir l'objectiu de 12.000 M€.

El programa té les característiques següents:

500 M€
Inversió màxima

6 mesos
Durada màxima

El programa es va iniciar el 16 de juny del 2025, i els imports recomprats a 30 de juny del 2025 són:



78 M€
Import recomprat
26,5 M€ a 25.07.2025¹



10.568.918
Accions recomprades
197.953.118 a 25.07.2025¹

¹ Segons la darrera informació pública a l'OIR del 25 de juliol de 2025.

| Evolució de l'acció el primer semestre del 2025

La **cotització de CaixaBank va tancar el 30 de juny del 2025 en 7,354 euros per acció**, fet que suposa una revaloració del 40,5% en l'acumulat de l'any. L'evolució al llarg del primer semestre compara favorablement tant amb la dels agregats generals (+20,7% en el cas de l'Ibex 35 i +8,3% l'Euro Stoxx 50), com amb la del selectiu bancari de referència europeu (+37,6% l'Euro Stoxx Banks). En el primer semestre del 2025, el volum de negociació en nombre de títols¹ es va situar un -14,7% per sota del registrat en el primer semestre del 2024 i, en euros¹, es va situar un +25,3% per sobre.

En general, durant el primer semestre, **els mercats financers han estat marcats per una volatilitat elevada**, condicionada pel retorn de Donald Trump a la presidència dels EUA i l'empitjorament de les tensions comercials, així com per la incertesa geopolítica. Tot i aquest entorn complex, els actius de risc han mostrat una recuperació significativa en el segon trimestre, després d'una arrencada d'any complicada.

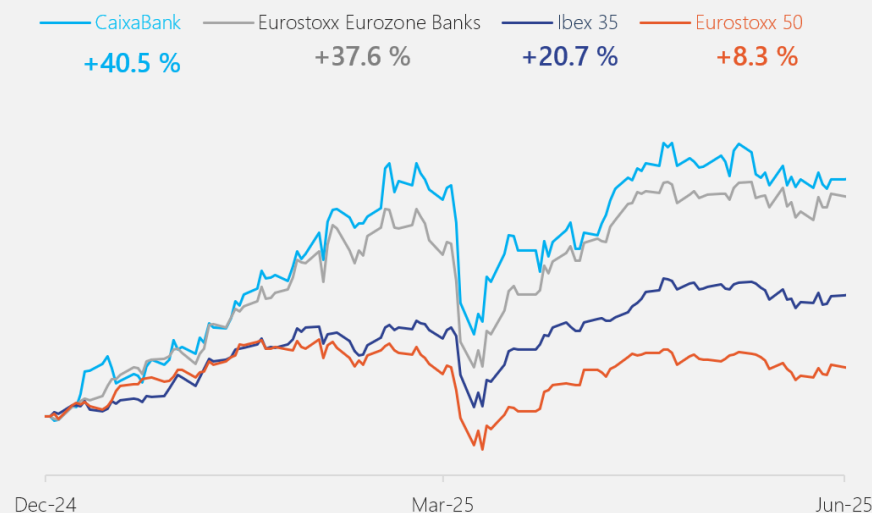
El comportament dels **mercats de renda variable** durant el primer semestre de l'any es va dividir en dues fases diferenciades. En el primer trimestre, els índexs nord-americans principals van registrar caigudes significatives a causa dels temors d'estagflació i d'una possible pressió reguladora més gran sobre les grans tecnològiques en mercats internacionals. L'S&P 500 va caure un -4,6%, el Nasdaq un -8,3% i el Russell 2000 un -9,8%. En contrast, les borses europees van mostrar un acompliment positiu, destacant-ne l'IBEX 35 amb un avenç del +13,3% i l'Euro Stoxx 50 amb un +7,4%, impulsades per l'optimisme en el sector bancari i els plans d'inversió a Alemanya.

D'altra banda, durant el segon trimestre els mercats van reaccionar inicialment amb caigudes davant l'anunci d'una nova estratègia aranzelària per part de Trump. Tot i això, aquestes pèrdues van ser parcialment revertides gràcies al renovat interès pel sector tecnològic i a una menor volatilitat. Com a resultat, la majoria dels índexs borsaris van tancar el semestre en positiu. El Nasdaq va destacar amb una revaloració superior al 17%, marcant el seu millor trimestre des del 2023.

En els **mercats de renda fixa**, el comportament va ser dispar entre regions. Als EUA, les rendibilitats van baixar inicialment per temors de desacceleració, però van repuntar en el segon trimestre davant el deteriorament fiscal i l'impacte inicial dels aranzels sobre la inflació. Tot i això, al final del semestre les expectatives de política monetària es van relaxar i les rendibilitats van tornar a nivells similars als de l'inici del trimestre. A Europa, les rendibilitats van pujar en el primer trimestre, especialment a Alemanya, per l'anunci d'un ambiciós pla d'inversions, i es van mantenir estables durant el segon trimestre. Al Japó, la caiguda de la demanda en les emissions a llarg termini va obligar el Govern a una reducció d'emissions, cosa que va alleujar temporalment la pressió sobre els mercats globals de deute.

En **matèries primeres**, el petroli es va mantenir volàtil: va arrencar el segon trimestre amb caigudes, després va repuntar per l'empitjorament de les tensions bèl·liques entre Israel i l'Iran, i finalment va tornar als nivells previs davant l'estabilització del conflicte, en un context de sobreoferta de cru i refredament de la demanda global. El preu de l'or va mantenir la tendència alcista i s'ha mantingut com a actiu refugi en moments d'inestabilitat.

Evolució de les borses principals durant el primer semestre del 2025 (tancament 2024 base 100 i variacions)



Ràtios borsàries	Juny 2025	Desembre 2024	Variació
Cotització (€/acció)	7,354	5,236	2,118
Capitalització borsària (M€)	51.988	37.269	14.719
Valor teòric comptable (€/acció)	5,29	5,17	0,12
Valor teòric comptable tangible (€/acció)	4,52	4,41	0,11
Benefici net atrib. per acció (€/acció) (12 mesos)	0,85	0,80	0,05
PER (preu/benefici; vegades)	8,67	6,57	2,10
P/VTC (valor cotització s/ valor comptable)	1,39	1,01	0,38

¹ Negociat en plataformes cotitzades, inclou: BME, BATS Chi-X, TURQUOISE i BATS Europe, entre d'altres; exclou operacions *over the counter*. No inclou aplicacions ni operacions en bloc.

3.2 La gestió i administració de la Societat

/ Junta General d'Accionistes 2025 (JGA2025)

La Junta General d'Accionistes de CaixaBank és el màxim òrgan de representació i participació dels accionistes a la Societat.

El darrer 11 d'abril del 2025, en segona convocatòria, va tenir lloc la JGA2025. Tenint en compte la transcendència de la celebració de la Junta General Ordinària per a un funcionament regular de CaixaBank, en nom de l'interès social i en protecció dels seus accionistes, clients, empleats i inversors en general, i amb la finalitat de garantir l'exercici dels drets i la igualtat de tracte dels accionistes, el Consell d'Administració va acordar possibilitar l'assistència telemàtica a la JGA2025.

Acords de la Junta General d'Accionistes de l'11 d'abril del 2025

1.1	Aprovació dels comptes anuals individuals i consolidats de l'exercici 2024 i els seus informes de gestió respectius
1.2	Aprovació de l'Estat d'informació no financera consolidat de l'exercici 2024
1.3	Aprovació de la gestió del Consell d'Administració durant el 2024
2	Aprovació de la proposta d'aplicació del resultat de l'exercici 2024
3	Reelecció de l'auditor de comptes de CaixaBank i el Grup consolidat per al 2026
4.1	Reelecció de la consellera Koro Usarraga Unsain
4.2	Reelecció del conseller Fernando Maria Costa Duarte Ulrich
4.3	Reelecció de la consellera Teresa Santero Quintillá
4.4	Nomenament com a consellera de Rosa María García Piñeiro
4.5	Nomenament com a conseller de Luis Álvarez Satorre
4.6	Nomenament com a conseller de Bernardo Sánchez Incera
4.7	Nomenament com a conseller de Pablo Arturo Forero Calderón
4.8	Nomenament com a conseller de José María Méndez Álvarez-Cedrón
5.1	Autorització perquè la Societat pugui adquirir accions pròpies a l'empara del que disposa l'art. 146 de l'LSC, deixant sense efecte, en la part no utilitzada, l'autorització fins ara vigent, aprovada per la JGA ordinària del 2020
5.2	Reducció de capital per un import màxim equivalent al 10% del capital social mitjançant l'amortització d'accions pròpies
6.1	Fixació de la remuneració dels consellers
6.2	Aprovació de la Política de remuneració del Consell d'Administració
6.3	Lliurament d'accions a favor dels consellers executius com a pagament dels components variables de la seva retribució
6.4	Aprovació del nivell màxim de retribució variable per als empleats les activitats professionals dels quals incideixen de manera significativa en el perfil de risc de la Societat
6.5	Votació consultiva de l'Informe anual sobre remuneracions dels consellers corresponent al 2024
7	Autorització i delegació de facultats per a la interpretació, esmena, complement, execució, desenvolupament, elevació a instrument públic i inscripció dels acords

Dades JGA25 11 d'abril del 2025. Per a més informació sobre els resultats de les votacions, vegeu: [Quorum_CAT.pdf](#)

A la Junta General d'Accionistes de l'abril del 2025 es van aprovar tots els punts de l'ordre del dia



**Quòrum del
82,80%**
sobre el capital social

94,07%
d'aprovació mitjana

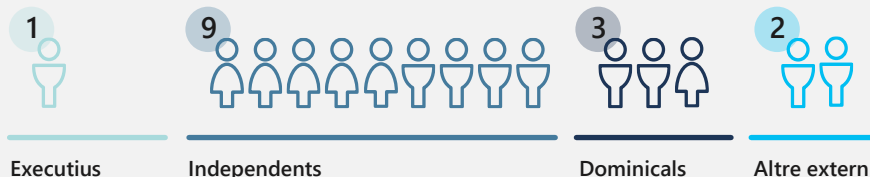
/ Consell d'Administració

A la JGA2025 es va aprovar la reelecció com a membres del Consell d'Administració de **Koro Usarraga** (consellera independent), **Fernando María Ulrich** (altre conseller extern) i **Teresa Santero** (consellera dominical).

Adicionalment, es va aprovar el nomenament de **Rosa María García** (consellera independent), **Luis Álvarez** (conseller independent), **Bernardo Sánchez** (conseller independent), **Pablo Arturo Forero** (altre conseller extern) i **José María Méndez** (conseller dominical) per cobrir les vacants de **José Ignacio Goirigolzarri** (president executiu), **Joaquín Ayuso** (conseller independent), **Francisco Javier Campo** (conseller independent), **Eva Castillo** (consellera independent) i **José Serna** (conseller dominical). A 30 de juny del 2025 han rebut la idoneïtat per a l'exercici del càrrec de consellers per part del Banc Central Europeu i han acceptat els càrrecs.

D'altra banda, des de l'1 de gener del 2025, **Tomás Muniesa**, fins aleshores vicepresident del Consell, va assumir el càrrec de president no executiu, en substitució de José Ignacio Goirigolzarri. Així mateix, el 27 de març del 2025, el Consell d'Administració, després de rebre l'informe favorable de la Comissió de Nomenaments i Sostenibilitat, va nomenar **María Amparo Moraleda**, consellera independent, com a nova vicepresidenta del Consell.

Consell d'Administració el 30.06.2025



60%

Consellers independents

40%

dones al Consell
(Objectiu >40%)

7

reunions del Consell d'Administració en el 1r semestre del 2025

4 anys

termini d'exercici en el càrrec



La Junta General del 22 de maig del 2020 va adoptar l'acord de fixar en **15 el nombre de membres del Consell d'Administració**, el nomenament, la reelecció, la ratificació o el cessament dels quals correspon a la Junta General.

La **composició del Consell d'Administració** és la següent:



Tomás Muniesa
President dominical



María Amparo Moraleda
Vicepresidenta independent



Gonzalo Gortázar
Conseller delegat



Eduardo Javier Sanchiz
Conseller independent
coordinador



Luis Álvarez
Conseller independent



Fernando Maria Ulrich
Altres consellers externs



María Verónica Fisas
Consellera independent



Pablo Arturo Forero
Altres consellers externs



Rosa María García
Consellera independent



Cristina Garmendia
Consellera independent



Peter Löscher
Conseller independent



José María Méndez
Conseller dominical



Bernardo Sánchez
Conseller independent



Teresa Santero
Consellera dominical



Koro Usarraga
Consellera independent

En el marc de la funció d'autoorganització, el Consell compta amb diferents comissions especialitzades per matèries, amb facultats de supervisió i assessorament, així com una Comissió Executiva. La **composició de les comissions** és la següent:

Comissió Executiva

Membre	Càrrec	Categoria
Tomás Muniesa	President	Dominical
Gonzalo Gortázar	Vocal	Executiu
Eduardo Javier Sanchiz	Vocal	Independent
Cristina Garmendia	Vocal	Independent
María Amparo Moraleda	Vocal	Independent
Koro Usarraga	Vocal	Independent

Comissió de Retribucions

Membre	Càrrec	Categoria
Cristina Garmendia	Presidenta	Independent
Luis Álvarez	Vocal	Independent
Pablo Arturo Forero	Vocal	Altres externs
José María Méndez	Vocal	Dominical
Koro Usarraga	Vocal	Independent

Comissió de Nomenaments i Sostenibilitat

Membre	Càrrec	Categoria
María Amparo Moraleda	Presidenta	Independent
Eduardo Javier Sanchiz	Vocal	Independent
Fernando Maria Ulrich	Vocal	Altres externs
Rosa María García	Vocal	Independent
Peter Löscher	Vocal	Independent

Comissió d'Innovació, Tecnologia i Transformació Digital

Membre	Càrrec	Categoria
Tomás Muniesa	President	Dominical
Gonzalo Gortázar	Vocal	Executiu
Luis Álvarez	Vocal	Independent
Cristina Garmendia	Vocal	Independent
Peter Löscher	Vocal	Independent
María Amparo Moraleda	Vocal	Independent
Bernardo Sánchez	Vocal	Independent

Comissió de Riscos

Membre	Càrrec	Categoria
Koro Usarraga	Presidenta	Independent
Fernando Maria Ulrich	Vocal	Altres externs
María Verónica Fisas	Vocal	Independent
Pablo Arturo Forero	Vocal	Altres externs
Rosa María García	Vocal	Independent

Comissió d'Auditoria i Control

Membre	Càrrec	Categoria
Eduardo Javier Sanchiz	President	Independent
Cristina Garmendia	Vocal	Independent
José María Méndez	Vocal	Dominical
Bernardo Sánchez	Vocal	Independent
Teresa Santero	Vocal	Dominical

/ Alta direcció

En la figura del conseller delegat, del Comitè de Direcció i dels comitès principals de la Societat **recau la gestió diària, així com la implementació i el desenvolupament de les decisions adoptades pels òrgans de govern.**

La **composició del Comitè de Direcció** és la següent (sense canvis respecte al desembre del 2024):



Gonzalo Gortázar
Conseller Delegat



Iñaki Badiola
Director Corporate & Investment
Banking



Luis Javier Blas
Director de Mitjans



Matthias Bulach
Director de Comptabilitat,
Control de Gestió i Capital



Óscar Calderón
Secretari General i del Consell



Manuel Galarza
Director de Compliment,
Control i Public Affairs



David López
Director de Persones



María Luisa Martínez
Directora de Comunicació i
Relacions Institucionals



Jaume Masana
Director de Negoci



Jordi Mondéjar
Director de Riscos



Jordi Nicolau
Director de Payments
and Consumer



Javier Pano
Director Financer



Marisa Retamosa
Directora d'Auditoria Interna



Eugenio Solla
Director de Sostenibilitat



Javier Valle
Director d'Assegurances



Mariona Vicens
Directora de Transformació
Digital i Advanced Analytics



Gestió del **risc** 04

4.1 Model de gestió del risc

PÀG. 33

4.1. Model de gestió del risc

CaixaBank té com a objectiu mantenir un perfil de risc mitjà-baix, amb un nivell de capital confortable i mètriques de liquiditat folgades, en consonància amb el seu model de negoci i l'apetit al risc definit pel Consell d'Administració.



El Consell d'Administració, l'Alta Direcció i el Grup en conjunt estan fent compromesos amb la gestió del risc

El Grup compta, com a part del marc de control intern i d'acord amb el que estableix la **Política corporativa de gestió global del risc**, amb un marc de gestió de riscos que li permet prendre decisions fonamentades sobre l'assumpció de riscos de manera coherent amb el perfil de risc objectiu i el nivell d'apetit aprovat pel Consell d'Administració. Aquest marc es compon dels elements següents:

> ELEMENTS CENTRALS DEL MARC DE GESTIÓ DE RISCOS



01. Govern i organització

Es desenvolupa a través de polítiques, normes i procediments interns que assegurin la tutela adequada per part dels òrgans de govern i els comitès, així com per l'especialització de l'equip humà.

02. Processos estratègics de riscos per a la identificació, el mesurament, el seguiment, el control i el *reporting* dels riscos:

- Identificació i avaluació de riscos. *Risk Assessment*.** exercici semestral d'autoavaluació del perfil de risc del Grup. El seu objectiu és identificar els riscos materials, avaluant la situació de risc inherent i la seva tendència, així com la seva gestió i control, i identificar els riscos emergents i els esdeveniments de risc principals, que, pel seu impacte potencial a mitjà termini, convé monitorar de manera específica.
- Taxonomia i definició de riscos. Catàleg Corporatiu de Riscos:** relació i descripció dels riscos materials identificats pel procés de *Risk Assessment*, amb revisió anual. Facilita el seguiment i *reporting* intern i extern dels riscos, i aporta consistència a tot el Grup.
- Seguiment de riscos. Marc d'apetit al risc (RAF):** eina integral i prospectiva amb la qual el Consell d'Administració determina la tipologia i els llindars de risc que està disposat a acceptar per a la consecució dels objectius estratègics del Grup amb relació a tots els riscos del Catàleg.

03. Cultura de riscos

- La cultura de riscos s'articula a través de la formació, la comunicació i l'avaluació i la retribució de l'acompliment dels empleats, entre d'altres.

Per a més informació, vegeu la Nota 3 dels Estats Financers intermedis consolidats adjunts.





Model de creació de valor

05

5.1 Model de segmentació

Banca Retail: particulars, premier i negocis

Banca Empreses

Banca Privada

Corporate & Institutional Banking

Propostes de valor especialitzades

5.2 Model de distribució

Xarxa física

Canals digitals

Connecta

imagin

PÀG. 36

PÀG. 36

PÀG. 40

PÀG. 41

PÀG. 42

PÀG. 43

PÀG. 44

PÀG. 45

PÀG. 47

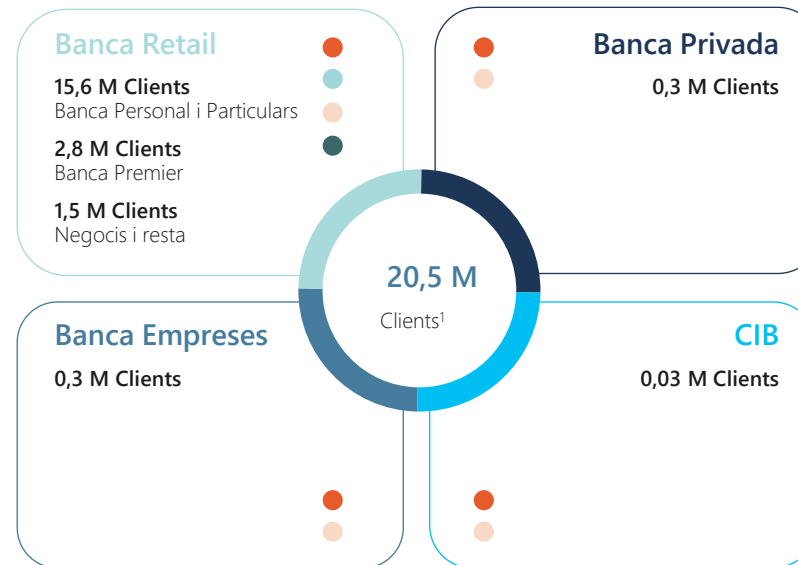
PÀG. 48

PÀG. 49

Basat en les nostres fortaleeses

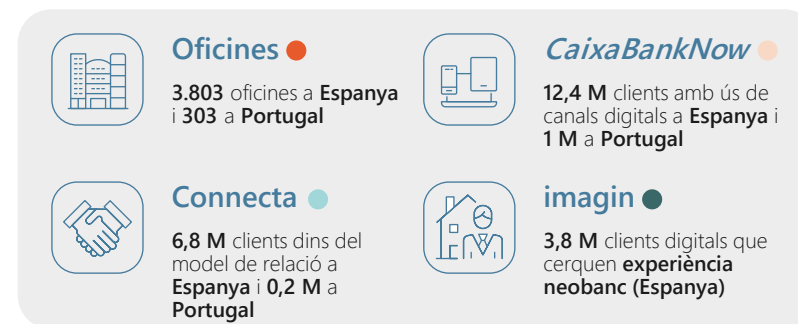


Amb gestió especialitzada



¹Clients a Espanya i Portugal
Canals de distribució als quals tenen accés els clients del segment

Amb canals de distribució adaptats a les preferències



Àmplia gamma de productes i serveis financers i d'assegurances



05

Model de creació de valor

Model de segmentació

/ Banca Retail

En el marc del Pla Estratègic 2025-2027, enguany CaixaBank ha fet un pas endavant amb la implementació d'una **nova segmentació i un model de distribució renovat**. Aquest enfocament se centra en el valor i potencial dels clients amb l'objectiu d'oferir una atenció més personalitzada i eficient, adaptada a l'ús de canals i a les necessitats específiques de cada segment.

Aquest nou model implica una **especialització més gran**, la creació de noves carteres i figures com el **Gestor de Banca Personal**, que serà referent per als seus clients, oferint assessorament personalitzat, disponibilitat i compromís. Aquest model permetrà:

- | Incorporar a més de 1 milió de clients gestionats, per un gestor especialista.
- | Impulsar el desenvolupament professional dels empleats (+1.000 gestors especialitzats).



| Banca personal i particulars



CaixaBank

Clients particulars amb una
posició de fins a 60.000 euros

Fites principals del primer semestre del 2025

Captació i creixement comercial

CaixaBank ha reforçat la seva estratègia de captació i ha assolit els 18,7 milions de clients¹, amb un creixement notable en el segment digital. Aquest avenç s'ha recolzat en una oferta atractiva i diferenciada, en la qual destaca:

- | El compte digital i el compte CaixaBank (Dia a Dia).
- | La proposta de valor d'imagin ([vegeu apartat "imagin"](#)).
- | L'oferta per a clients amb nòmina, amb una quota del 36,2% en domiciliació de nòmines.

Impuls del negoci d'actiu

Paral·lelament, **s'ha impulsat la producció d'actiu**, amb un creixement del 41% interanual, i destaca l'augment en **préstecs hipotecaris (+44%)** i en **préstecs al consum (+21%)**.

En aquest sentit, CaixaBank continua **reforçant el negoci hipotecari**, amb un creixement del 46,2% respecte a l'any anterior, amb focus en productes com la **hipoteca eficient i la hipoteca per a cases industrialitzades**. A més, s'ha llançat **Hipoteca&go**, que permet informar el client a l'oficina sobre la preaprovació de la seva hipoteca, pendent només de documentació.

Mobilitat i nous canals

S'ha enfortit la proposta de mobilitat, amb un increment del 45%, arribant als 20.000 vehicles. En aquest àmbit, destaca la creació del nou portal **FaciliteaCoches**, que ofereix una àmplia gamma de vehicles d'ocasió, disponibles tant en modalitat préstec com en rènting.

Proposta per a la jubilació

S'ha presentat **Generació+**, un programa integral de solucions per a la planificació i l'acompanyament en l'etapa de la jubilació. Com a novetat, s'inclou el servei de tramitació de la llei de dependència a través de Facilitea.

¹Total persones físiques i jurídiques.

Negoci a Portugal

Captació i creixement comercial

- | **Noves campanyes de domiciliació de nòmina "always on".** Destaquen les campanyes "Domiciliar el salari a BPI són uns altres 500" i la campanya "Canviar-se a BPI és un descans".
- | **Llançament d'un nou mòdul d'assegurança de salut,** una opció "low cost" amb capitals assegurats més baixos i un preu més atractiu.
- | **Evolució i simplificació en el servei de consultoria,** que permet enviar, simultàniament i en una mateixa autorització, la proposta d'inversió i els formularis de transmissió d'ordres dels productes.

Impuls del negoci d'actiu

- | **Crèdit Hipotecari Jove amb garantia pública:** finançament del 100% del crèdit per a joves fins a 35 anys i revisió del *pricing* (fent l'oferta més atractiva).
- | **Nova campanya de contractació de crèdit hipotecari.**
- | **Llançament d'un simulador de renegociació de crèdit hipotecari,** que permet fer sol·licituds de renegociació de *spread* i modalitat.

Proposta per a la jubilació

- | **Llançament d'un nou Pla Personal de Retir - PPR Destino (2060):** nou producte BPI Destino 2060 PPR. És un producte d'estalvi que diversifica la inversió d'acord amb un horitzó temporal.



Millor Banc Privat
Domèstic a Portugal
2025



Premi Cinco Estrelas
#1 Productes Prestigi
2025





| Banca Premier



Clients particulars amb una posició de
**60.000 a 500.000 euros o nòmines
superiors a 4.000 euros**

Fites principals del primer semestre del 2025

- | **Talks "Maximitza els teus estalvis".** Amb l'objectiu d'ajudar molts dels clients a mantenir el benestar i la qualitat de vida durant el període de jubilació, s'ha impulsat una acció per assessorar-los a través de la gamma de rendes vitalícies. Per aquest motiu s'ha comptat amb els *talks* "Maximitza els teus estalvis" adreçats a clients de 62 a 70 anys.
- | **Simplificació del model d'assessorament,** desenvolupant una planificació més àgil i visualment atractiva. Addicionalment, s'ha constituït un equip de professionals que actua com a enllaç entre la gestora i les oficines amb l'objectiu d'oferir un servei d'assessorament més proper, àgil i eficaç als clients.

Negoci a Portugal

- | **Llançament del servei Estalviar i invertir,** una eina de vendes que permet ajustar els productes d'inversió als objectius i les necessitats dels clients.
- | **Llançament dels Fons BPI Gamma Renda Trimestral,** una nova gamma de fons amb distribució de rendes i de productes i dipòsits estructurats per ampliar la capil·laritat en la diversificació i acomodar venciments.
- | **Welcome Premier:** formació per a nous gestors Premier.
- | **Jornades Premier:** sessions de treball promogudes per l'equip de dinamització de vendes per millorar les competències tècniques i comercials dels gestors.
- | **Xerrades temàtiques per a col·laboradors:** "Invertir amb confiança", en col·laboració amb BPI GA.

| Negocis



Clients autònoms,
professionals i comerços

Fites principals del primer semestre del 2025

Impuls de nous productes i serveis

- | Llançament de **nous serveis i funcionalitats per a TPV** com ara: tarifa dia a dia, TPV&GO, Android Mini, etc. i **manteniment de la campanya de captació de clients nous**.
- | **Llançament de la nova alarma** Presence™ Negocis i Negocis Premium per subscripció per a persones jurídiques i la nova alarma Presence™ Farmàcia.
- | **Bon nivell d'activitat en el finançament als clients de negocis**, amb el llançament de noves línies, que suposa mantenir un creixement del 30% respecte al mateix període de l'any anterior.
- | **Ampliació del programa Dia a Dia** a tots els clients autònoms, unificant en un únic programa totes les persones físiques de l'Entitat, amb la qual cosa podran accedir a les mateixes condicions i avantatges que la resta de clients particulars.

Suport i patrocini d'esdeveniments sectorials

- | Suport al segment, **mantenint el patrocini i la presència en els esdeveniments sectorials més rellevants**, com ara: Madrid Fusión, Horeca Professional Expo (HIP) i Alimentaria —en el sector de restauració i alimentació—, i Infarma i els Premis a la Innovació Social: Farmacèutics i ODS —en el sector farmacèutic—.

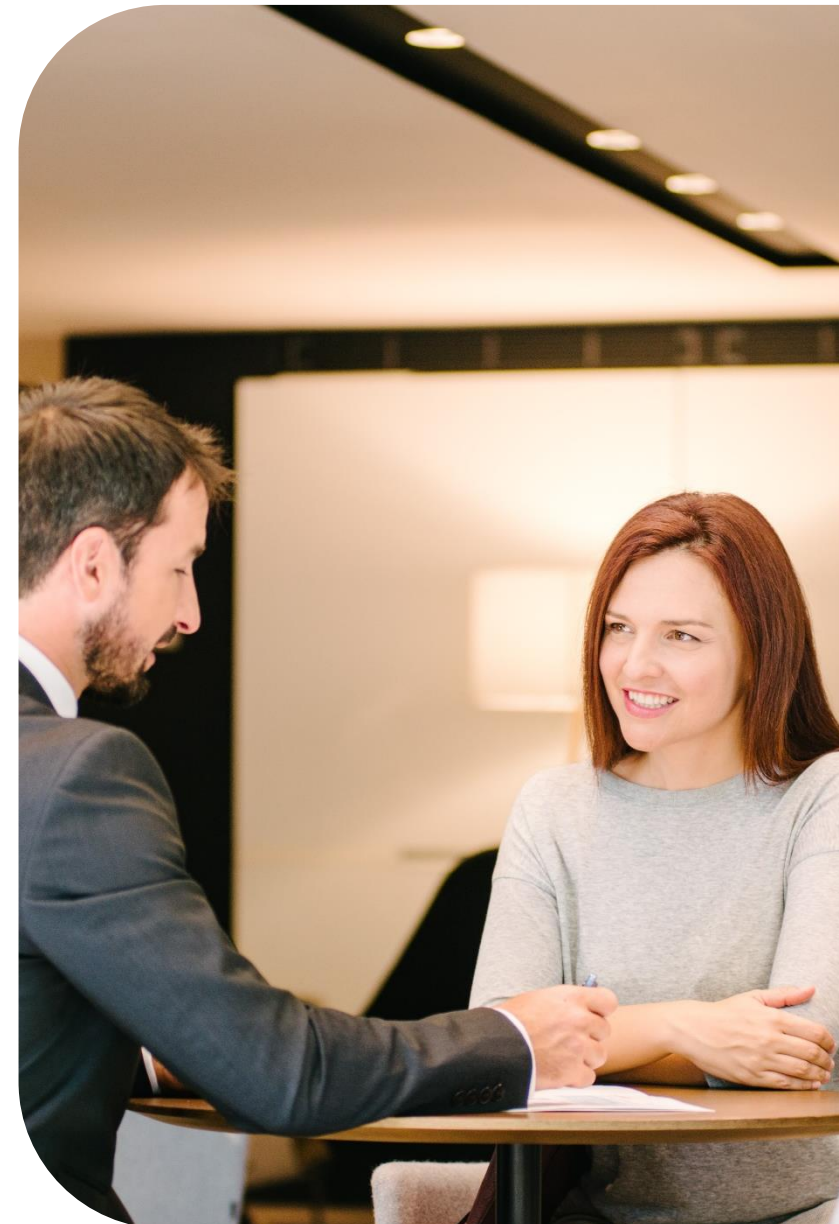
Negoci a Portugal – BPI Negocis

Llançament de productes i captació

- | **Llançament de la campanya Plafond Welcome** amb delegació de poders i procés àgil simplificat.
- | **Llançament de la línia Segona Oportunitat**: procés simplificat per a la reavaluació d'operacions.
- | **Llançament de la Línia BPF Invest Export**. Línia per donar suport a les empreses exportadores, amb finançament específic.
- | **Campanya de captació de terminals de pagament automàtics (TPA)**.

Foment de la formació

- | **Fòrums Comercials de Crèdit**: jornades formatives i participatives amb presentació i discussió d'operacions de crèdit.
- | **Formació específica per a gestors**: "El Gestor de Negocis i l'Experiència del Client", centrada en els temes d'adequació de l'oferta al segment, gestió de prioritats i, especialment, èmfasi en l'experiència i la qualitat del servei al client.



/ Banca Empreses



Clients empreses fins a
500 M€ de facturació

Fites principals del primer semestre del 2025

Acords estratègics

- | Acord de col·laboració amb la **CEOE** per posar a disposició de les empreses afiliades una **línia de finançament de 45.000 M€** durant el període 2025-2026.

Trobades estratègiques i participació institucional

- | Realitzats 4 **Coffee & Break** amb clients als quals han assistit 465 clients i 3 **Talks** amb 896 assistents. Addicionalment, s'han celebrat a 7 ciutats les **Jornades Porta a l'Exterior** a les quals han assistit més de 201 empreses.
- | **Participació de Real Estate & Homes en 14 esdeveniments** a 8 localitats als quals han assistit més de 15.000 professionals del sector.
- | Celebració de la II **Convenció de Real Estate & Homes** amb la participació de 300 especialistes en el sector.
- | **Presència activa** de CaixaBank Hotels & Tourism als **esdeveniments i fòrums turístics principals** d'àmbit nacional i territorial, acompanyant i impulsant el sector.
- | **9a convocatòria del CaixaBank Premi Empresària** per reconèixer el talent empresarial femení.

Potenciació de la innovació i solucions àgils

- | **Llançament del producte Crèdit Subministrador** per a exportadors.
- | **Nou model operatiu del HUB d'empreses** que centralitza processos clau, optimitza recursos i millora la coordinació entre equips, impulsant una gestió més eficient, col·laborativa i orientada a resultats.
- | **Impuls de la signatura en remot** com una solució àgil, segura i eficient que permet als clients signar des de qualsevol lloc, en qualsevol moment.



Impuls continu a la col·laboració amb els programes de la Fundació "la Caixa", com a part de la **responsabilitat corporativa de les empreses**.

GAVI

Programa per a la vacunació infantil
L'any 2025 s'han fet 2 esdeveniments amb la Fundació "la Caixa" per impulsar el projecte.

Negoci a Portugal – BPI Banca Empreses

Suport a les empreses i finançament

- | **Reforç de l'oferta per donar suport a les empreses.** Destaca la **nova línia BPF Invest Export** que ofereix finançament per donar suport a la internacionalització.
- | **Programa d'eficiència energètica per a pimes.** Té com a objectiu donar suport a les empreses en l'optimització dels seus recursos energètics, cosa que augmenta la seva competitivitat i contribueix a un futur sostenible.
- | **Aliança BPI/CBRE** per a la transició sostenible en el sector immobiliari. Té com a objectiu donar suport als inversors immobiliaris en el procés de transició sostenible, amb un enfocament en la construcció i la renovació d'immobles comercials.

Foment del coneixement, la formació i el diàleg

- | **Seminari web de macroeconomia semestral.** Té com a objectiu compartir perspectives sobre el context econòmic actual. I l'**Esdeveniment "Liderança femenina: a inspirar carreiras"** amb testimonis de dones líders.
- | **Trobades BPI amb clients.** Especialment adreçades a pimes. Les sessions promouen el diàleg i l'intercanvi de coneixement. Durant el primer semestre es van celebrar sessions dedicades a la ciberseguretat i al govern corporatiu.
- | **Xerrades verdes sobre finançament sostenible.** Cicle de formacions internes amb l'objectiu d'establir les bases de coneixement per impulsar el finançament sostenible.
- | **BPI AI Innovation Garden** (experiència sobre intel·ligència artificial).
- | **'Fórum BPI: O futuro da Água':** iniciativa que pretén afrontar els principals desafiaments, prioritats i bones pràctiques associats al proveïment i al consum d'aigua sostenible. Lliurament del Premi Nacional de l'Aigua a un projecte portuguès.
- | **Suport a la innovació:** llançament de noves edicions de premis i estatuts que impulsen l'economia, entre els quals destaquen: Estatut Innovador de COTEC, Premi Nacional d'Innovació i Premis Emprèn XXI.



/ Banca Privada



Clients particulars amb una posició de **més de 500.000 euros o amb potencialitat**

Fites principals del primer semestre del 2025

Impuls de l'assessorament independent

- En aquest primer semestre, s'han superat els 50.000 M€ d'**actius sota gestió en assessorament independent**.
- S'ha dut a terme, per al servei d'assessorament independent i no independent, la implantació de:
 - la plataforma GPS:** una plataforma innovadora, que es posiciona com una solució intermèdia entre l'assessorament tradicional i la gestió discrecional de carteres.
 - el servei Advisory GPS:** servei amb què es presta un assessorament àgil i dinàmic als clients alineat amb la visió de l'equip d'Estratègia d'Inversió.

Abans de la seva implantació **s'han fet tallers de formació presencials** en què s'han abordat les capacitats de la plataforma, tant des d'una visió agregada com des de la visió particular de les inversions en cartera, així com del servei Advisory GPS.

Noves solucions d'inversió

- Llançament de noves modalitats dins de les Carteres Master i la gamma SUV** (Selecció Única de Valors), amb els productes:
 - Cartera Master Renda Variable**, que inverteix fonamentalment en fons de renda variable,
 - SUV ETF**, que selecciona ETF de renda variable, aconseguint una exposició diversificada als mercats de valors mundials i incorporant addicionalment idees temàtiques o tendències de mercat.

Publicacions d'estudis

- Llançament **del primer estudi elaborat per OpenWealth i finReg360** "Descobrint el *family office* espanyol", en què s'ofereix una visió exhaustiva sobre la realitat, els reptes i les oportunitats dels *family offices* a Espanya.



Millor Banca Privada a Espanya 2025



Millor servei de Family Offices a Espanya 2025

Negoci a Portugal – BPI Banca Privada

Diversificació de carteres i impuls del negoci

- Augment en la diversificació de les carteres** (+350 M€) en un context de mercat molt desafiador i **consolidació del servei Wealth** amb més de 2.200 M€.
- Llançament de dos projectes enfocats a reforçar la relació amb els clients** i en el creixement del negoci:
 - Obtenció de la Certificació AENOR: homogeneïtzació dels processos d'actuació comercial.
 - Implementació de Salesforce, solució informàtica per optimitzar el dia a dia comercial i la gestió de l'equip.
- Banca Privada de BPI ha estat guardonat amb 5 reconeixements en els Global Private Banking Awards 2024 d'**Euromoney**, entre els quals destaca el premi a la "Millor Banca Privada de Portugal 2025" per tercer any consecutiu.



Millor Banca Privada a Portugal 2025



Millor Banca Privada per empoderament en la relació digital dels gestors 2025



Filantropia

Els clients de CaixaBank tenen inquietuds i interessos que van més enllà dels estrictament financers. Per això CaixaBank és pionera a disposar d'unitats especialitzades que ofereixen als clients de Banca Privada **una solució integral que dona resposta a les seves necessitats en l'àmbit de la filantropia**.

/ Corporate & Institutional Banking



Clients de corporacions amb una **facturació superior a 500 M€**, institucions, clients internacionals i *sponsors* financers.

CIB agrupa tres àrees de negoci, Banca Corporativa, Banca Internacional i Banca Institucions, recolzades per equips de producte altament especialitzats, com ara *Project Finance*, *Tresoreria* i *M&A*, *Capital Markets*, *Sustainable Finance & ESG Advisory*, *Transactional Banking* i *Asset Finance & Structured Trade Finance*.

Fites principals del primer semestre del 2025

| Lideratge i dinamisme en el mercat ibèric i internacional

- | Líders en qualitat percebuda i millor banc a Espanya en el segment de gran empresa en el mercat Ibèric (enquesta Greenwich 2024 entre empreses amb facturació > 500 M€).
- | En aquest primer semestre s'ha registrat un nivell elevat d'activitat en finançament estructurat, juntament amb un fort dinamisme de l'activitat inversora de les sucursals internacionals de CaixaBank.

| Impuls de l'activitat sostenible

- | El negoci d'Institucions continua potenciant el costat sostenible, amb més de 1.500 M€ finançats, i participant en l'emissió de bons sostenibles per un import proper als 4.000 M€. L'aposta continuada de CIB pel finançament sostenible ha portat a mobilitzar al llarg d'aquest primer semestre més de 10.300 M€ en finançament sostenible ([vegeu apartat "Finances sostenibles"](#)).



/ Propostes de valor especialitzades

CaixaBank disposa de propostes de valor especialitzades en els diferents segments de negoci, que s'adaptin a les necessitats concretes dels clients, amb l'objectiu d'oferir la millor experiència.

Dirigit als segments Particulars i Empreses



L'oferta d'AgroBank està dirigida a **tots els clients pertanyents al sector agrari**, cobrint tota la cadena de valor, és a dir, producció, transformació i comercialització.

Dirigit al segment Particulars



HolaBank

HolaBank és el programa especialitzat de CaixaBank **destinat als clients internacionals** que passen llargues temporades o que volen instal·lar-se a Espanya. S'acompanya el client internacional, des de la seva arribada a Espanya i durant tota l'estada, oferint-li un servei financer integral que dona resposta a les seves necessitats i facilita al màxim el seu dia a dia.

Dirigit al segment Empreses



CaixaBank Hotels & Tourism ofereix diferents solucions especialitzades per al sector hotelier i turístic. Per això, disposa d'una oferta de productes i serveis específics adaptats a cada circumstància, amb professionals especialitzats i implantació a tot el territori.



La cerca de la **millor experiència de client** ha suposat un nivell d'especialització i personalització més gran, i, com a conseqüència, la creació de negocis/centres especialitzats en què gestors formats en àmbits concrets ofereixen serveis d'assessorament financer específic, entenent la realitat de prop, la realitat dels nostres clients.

Dirigit al segment Empreses



CaixaBank Real Estate & Homes és la marca de CaixaBank creada per impulsar l'especialització de l'Entitat en el sector promotor immobiliari i consolidar el servei que presta a les empreses d'aquest sector, que és un dels motors de l'economia espanyola. Sota aquesta marca, CaixaBank finança la construcció de promocions residencials i acompanya el promotor en tot el procés de construcció, des de l'inici de l'obra fins al lliurament dels habitatges als compradors, als quals facilita el finançament dels immobles a través de la subrogació del préstec promotor.

Dirigit al segment Empreses



DayOne és un nou concepte de banca especialitzada per donar suport a tot l'**ecosistema de la innovació**, que inclou empreses de base tecnològica (*start-ups*, *scale-ups*, etc.), inversors i agents de l'ecosistema, amb activitat a Espanya i amb un alt potencial de creixement.

05

Model de creació de valor

5.2 Model de distribució

CaixaBank disposa d'una plataforma de distribució de referència omnicanal.

Els darrers anys, CaixaBank ha transformat la plataforma de distribució per tal de:



01

Oferir el millor servei i experiència a cada perfil.



02

Intensificar el contacte i l'accessibilitat.



03

Generar totes les oportunitats de valor possibles.



04

Continuar impulsant l'eficiència operativa, a més de la comercial.



05

Desenvolupant canals digitals i remots.



El creixement dels canals digitals, **especialment del canal mòbil**, és un dels canvis principals en el sector financer dels darrers anys; tot i així, la xarxa física continua absorbint transaccions de valor elevat.

Amb l'objectiu de ser a prop dels clients i oferir la millor experiència, CaixaBank disposa d'una **plataforma omnicanal**, que **compta amb la xarxa d'oficines més extensa d'Espanya i els millors models de relació remota i digital**:



CaixaBankNow

Client digital amb plena autonomia o omnicanal

WEB + MÒBIL



Client "mòbil" i jove.
Oferta simplificada incloent-hi serveis no financers/enfocament neobanc



Client amb preferència per gestor remot

GESTOR REMOT

EXPERIÈNCIA DE NEOBANC



Oficines

Client amb preferència per contacte físic

Atenció en remot

Atenció presencial



/ Xarxa física

| Xarxa d'oficines

Un cop culminat el procés de consolidació d'oficines derivat de la fusió amb Bankia, s'ha realitzat al llarg dels darrers anys un ajust mínim en la xarxa d'oficines fonamentalment en entorn urbà i associat al desenvolupament del model d'oficina *Store*. Sempre sota la premissa de no abandonar cap municipi a tot el territori nacional.

La xarxa de sucursals físiques de CaixaBank continua sent la més extensa a Espanya, amb 3.550 oficines *retail*. CaixaBank ha manifestat el seu compromís de mantenir el servei a totes les poblacions on actualment és present.

El model d'oficines de CaixaBank es pot dividir en dos grans àmbits, **urbà** i **rural**, adaptant-se a les característiques i necessitats de cada entorn per tal de garantir una atenció propera, especialitzada i eficient.

Model urbà

CaixaBank manté la seva aposta pel model urbà d'oficines *Store*, i el mes de juny del 2025 disposa de 921 oficines.

Aquestes oficines, més grans que les convencionals, ofereixen una experiència diferencial al client gràcies a:

- | Un horari d'atenció ininterromput de matí i tarda.
- | Equips de gestors especialitzats.
- | Una oferta ampliada de serveis comercials i tecnològics.

A més, CaixaBank disposa de centres insígnia sota el concepte **All in One**, que combinen disseny, tecnologia i assessorament expert. Aquests espais ofereixen zones de *coworking* i activitats formatives, reforçant el vincle amb els clients en un entorn innovador.

Model rural

CaixaBank té 1.395 oficines rurals situades a poblacions de menys de 10.000 habitants i 450 finestretes¹, i és l'única entitat bancària amb presència amb model d'oficina a 460 municipis. Aquesta xarxa es complementa amb 29 oficines mòbils, que recorren 1.396 poblacions de 17 províncies ([➔ vegeu apartat Proximitat](#)).

XARXA ESPANYA

3.550

Retail

153

Banca Empreses¹

86

Banca Privada

13

Institutional Banking

1

Corporate Banking



3.803

Oficines

3.825 el 2024

**XARXA PORTUGAL**

261

Retail

29

Banca Empreses

13

Premier/Privada



303

Oficines

303 el 2024



¹ Inclou 142 centres d'empreses i 11 promotors.

| Xarxa de caixers

La xarxa d'autoservei de CaixaBank es consolida com la més extensa del país, amb més d'11.000 caixers al territori nacional, que permeten fer fins a 250 operacions diferents. Durant el primer semestre del 2025, en el **marc del projecte Millora d'Atenció al Client¹ (MAC)** ([↗ Vegeu l'apartat "Finances sostenibles"](#)), s'han implementat diverses accions orientades a **optimitzar l'ús dels caixers automàtics**. Les mesures adoptades han tingut com a finalitat la reducció dels temps requerits per fer operatives als caixers a través de millores tècniques i la simplificació dels *customer journeys*, així com la millora de la disponibilitat de la xarxa a través d'un monitoratge i una gestió actius.

Al començament de l'any, CaixaBank **va llançar un nou servei de pagament de rebuts i impostos en efectiu** amb devolució del canvi a través de Bizum, disponible a tota la xarxa de caixers automàtics. Aquesta solució, accessible per a qualsevol usuari sense necessitat de ser client de l'Entitat, ofereix una alternativa moderna, segura i eficient. El seu disseny cerca absorbir part de les operacions presencials, alliberant temps per als gestors i millorant l'eficiència operativa.

Des de la seva posada en marxa, l'acollida ha estat molt positiva: durant els primers sis mesos s'han fet més de **210.500 pagaments en efectiu**, amb **158.065 devolucions de canvi** gestionades a través de Bizum.

El servei està disponible **les 24 hores del dia i els 7 dies de la setmana** als caixers de CaixaBank, i també es manté l'opció d'atenció presencial per a aquelles persones que prefereixin fer els pagaments en finestra.

Millora de **8 punts percentuals** en la valoració acumulada del canal per part dels clients l'últim any (54,1% acumulat el mes de juny del 2025).



/ Canals digitals

CaixaBankNow

CaixaBank agrupa tots els **serveis digitals** del Grup sota un mateix concepte.



"Líder en canals digitals"



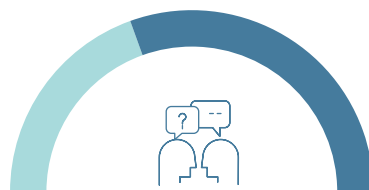
12,4 M

Clients Digitals Espanya

1 M

Clients Digitals Portugal

Detall Clients Digitals a Espanya



39%
Clients 100%
Digitals

61%
Clients
Omnicanal



1%
Clients
Web

25%
Clients
Mòbil +
Web

74%
Clients
Mòbil

Detall clients digitals a Portugal

915 mil

Usuaris habituals a
Banc Digital

799 mil

Usuaris habituals a
BPI App

Reconeixements



Millor banc digital a Espanya 2025



Banc europeu innovador de l'any 2025



Millor entitat de Banca Privada Digital a Europa 2025

Connecta

Per les seves característiques, és un model de relació especialment adient per als clients del Grup amb perfil digital. D'aquesta manera, compten amb el servei d'un gestor especialitzat per atendre les seves necessitats financeres a través del canal de comunicació que prefereixin.

El client disposa d'un gestor de referència amb el qual es pot comunicar, amb un compromís de resposta en 24 hores. Dins l'atenció a les seves necessitats financeres, el client pot rebre un assessorament especialitzat sobre diferents tipologies de productes i serveis, i, si vol, pot fer la contractació de forma digital.

6,8 M

Clients dins del model de relació Connecta

+2.400

Empleats a Connecta



Els models de relació digital en remot són un complement que condueix a una **millor experiència de client i una eficiència més gran**.
Client amb perfil digital, amb escàs ús de l'oficina i escassa disponibilitat de temps.

Fites principals del primer semestre del 2025

- Implementació del Model BPA (Gestió Compartida de Clients).** S'ha establert un model operatiu que permet la gestió conjunta de clients de CaixaBank i imagin, amb l'objectiu d'optimitzar l'eficiència i d'ampliar la cobertura comercial.
- Impuls al Model imagin.** S'han definit línies d'actuació per equiparar les capacitats de les propostes de valor de CaixaBank i imagin, amb la consolidació del model de gestor personal a imagin o el desenvolupament d'eines de gestió específica per a imagin.
- Integració d'intel·ligència artificial – Projecte *AgentForce (Salesforce)*.** S'ha iniciat el desplegament de solucions d'intel·ligència artificial aplicades a la gestió comercial.
- Desplegament del servei de *CoBrowsing*.** S'ha implantat una eina que permet compartir en temps real la pantalla de l'aplicació NOW entre el client i el gestor.
- Desenvolupament dels models Holabank i Agrobank.** S'ha creat un model d'atenció remota amb gestors especialitzats per als segments Holabank i Agrobank.



/ imagin



imagin és el **neobanc líder entre els joves a Espanya**, impulsat per CaixaBank i amb una vocació clara d'impacte positiu en la societat.

Projectes d'impacte mediambiental i de transformació social

A través del programa imaginPlanet, imagin desenvolupa **iniciatives d'impacte positiu en matèria de sostenibilitat i transformació social**, en què la participació de la comunitat és clau per a l'èxit de les accions.

Projectes 1r semestre del 2025

Projecte Flueix:

Iniciativa de restauració ambiental centrada en la **recuperació dels rius i els seus entorns**. El seu objectiu és la neteja, conservació i regeneració de 10 lleres fluvials distribuïdes per diferents regions del país.

S'ha activat una **acció de captació de nòmines geolocalitzada**, que vincula l'operativa digital dels usuaris amb el suport directe a la iniciativa de retirada de residus dels rius, reforçant el compromís amb l'entorn natural a través de productes financers amb impacte positiu.

imaginPlanet Challenge: la V edició d'imaginPlanet Challenge, programa d'emprenedoria en sostenibilitat, tanca amb més de 4.200 participants. Myko, el projecte guanyador, proposa un sistema constructiu modular basat en panells de miceli i residus orgànics, buscant una construcció ràpida, en sec i circular.

imaginAcademy: reforç del programa d'educació, inclusió i salut financera ampliant la producció de contingut difós tant a l'aplicació com a les xarxes socials, a través de píndoles visuals i de nous formats de contingut com el *podcast*. A més, s'ha aprofundit en temàtiques clau com la inversió, l'estalvi i la planificació.



150.000 kg

De residus retirats de 3 rius intervinguts amb la participació de +150 voluntaris



+4.200

Participants en la V edició d'imaginPlanet Challenge (37% + vs. edició anterior)



1,68 M

Clients amb targeta viatgera de dèbit. Sense comissions en pagaments en divisa ni en retirades d'efectiu en caixers fora d'Espanya



imagin, la banca
100% digital amb
3,8 M de clients

48,8%

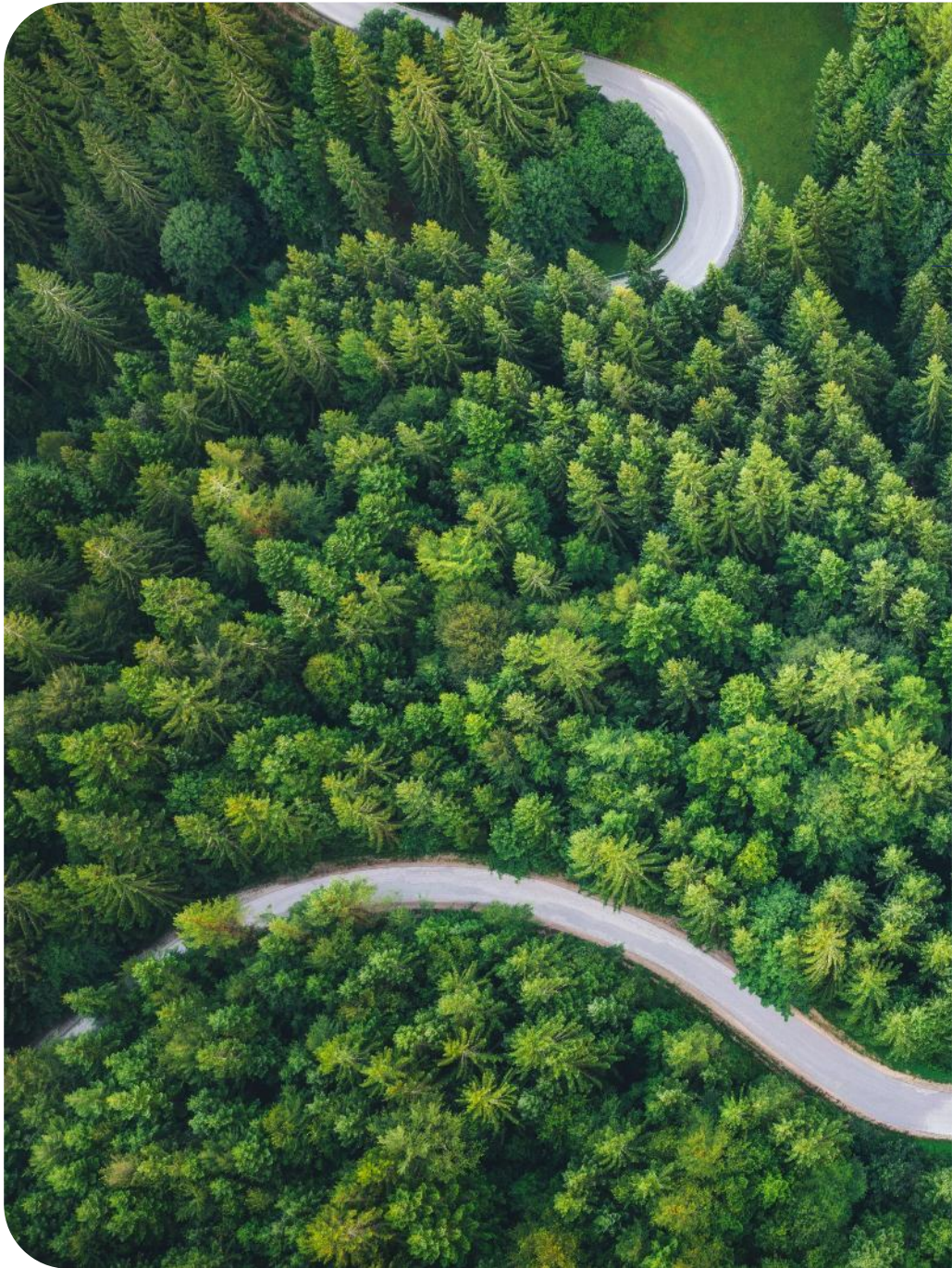
Dels usuaris d'imagin accedeixen a l'aplicació més de 3 cops per setmana

+77 M

D'accessos mensuals a l'aplicació

10,8 M

D'operacions mensuals de Bizum a través d'imagin



06

Informació de sostenibilitat

6.1 Govern i estratègia de sostenibilitat

Govern de la sostenibilitat

Estratègia de la sostenibilitat

PÀG. 51

PÀG. 51

PÀG. 56

6.2 Medi ambient

Canvi climàtic

Bons verds

PÀG. 59

PÀG. 59

PÀG. 72

6.3 Social

Personal propi

Comunitats afectades

Clients i consumidors finals

PÀG. 73

PÀG. 73

PÀG. 90

PÀG. 93

6.4 Governança

Conducta empresarial

Gestió de relacions amb proveïdors

PÀG. 126

PÀG. 126

PÀG. 132

6.5 Finances sostenibles

Negoci sostenible

Inversió responsable

Índexs i *ratings*

PÀG. 136

PÀG. 136

PÀG. 146

PÀG. 151

6.1 Govern i estratègia de sostenibilitat

/ Govern de la sostenibilitat

Els últims anys, la integració en l'activitat del Grup dels objectius estratègics en sostenibilitat ha comportat l'aprovació i revisió de les polítiques, els procediments i els rols per assegurar que aquests eixos es consideraran en la presa de decisions. En aquest sentit, el Grup ha estat treballant en:

- | Definició i actualització de les polítiques ASG.
- | Fixació de criteris, rols i responsabilitats.
- | Integració en els sistemes i circuits del Grup.
- | Mesurament de resultats i rendició de comptes.

En aquest sentit, les funcions i responsabilitats en matèria de sostenibilitat han estat fixades als textos corporatius de l'Entitat (Estatuts socials i Reglament del Consell d'Administració, principalment) i a les polítiques internes sobre sostenibilitat ([vegeu apartat "Marc de polítiques, principis i declaracions en l'àmbit de la sostenibilitat"](#)).

En línies generals, el **Consell d'Administració** és el màxim responsable d'aprovar, supervisar i valorar periòdicament la definició, el desenvolupament i la implantació de l'estratègia de sostenibilitat.

Al seu torn, en la **translació a l'organització interna de gestió de CaixaBank dels criteris i principis d'actuació en matèria de sostenibilitat**, tenen un paper essencial tant el **Comitè de Direcció**, via de comunicació (a través especialment del **Conseller Delegat**) entre el Consell i l'Alta Direcció, com els diferents **Comitès interns especialitzats** que s'han constituït i que hauran d'actuar sota els principis d'eficiència, coordinació i especialització, com el Comitè de Sostenibilitat o altres *SteeringCOMmittees* l'objectiu dels quals és impulsar les diferents línies de treball, com ara el projecte Net Zero Banking Alliance (NZBA).

Aquest sistema de governança permet complir el propòsit de CaixaBank d'implantar un model de govern de gestió dels riscos de sostenibilitat coherent, eficient i adaptable en línia amb les expectatives del BCE i les millors pràctiques del mercat.



El Consell d'Administració és el màxim òrgan de govern encarregat d'aprovar l'estratègia i els principis d'actuació en matèria de sostenibilitat, així com de supervisar-ne la implementació.



| Estructura del govern de la sostenibilitat

CONSELL D'ADMINISTRACIÓ

ÒRGANS DE GOVERN

**Comissió d'Auditoria i Control**

Supervisa la integritat de la informació no financera i l'eficàcia dels sistemes de control intern.

**Comissió de Nomenaments i Sostenibilitat**

Supervisa el compliment de les polítiques i regles de l'Entitat en matèria ASG.

**Comissió de Riscos**

Proposa al Consell la política de riscos del Grup, que inclou els temes ASG, i l'assessora en la gestió i el control del risc.

**Comissió de Retribucions**

Assessora el Consell en la fixació de la remuneració vinculada a objectius ASG.

ÒRGANS DE GESTIÓ

**Comitè de Direcció**

Desenvolupa l'estratègia i les línies d'actuació en l'àmbit de la sostenibilitat.

**Comitè de Sostenibilitat**

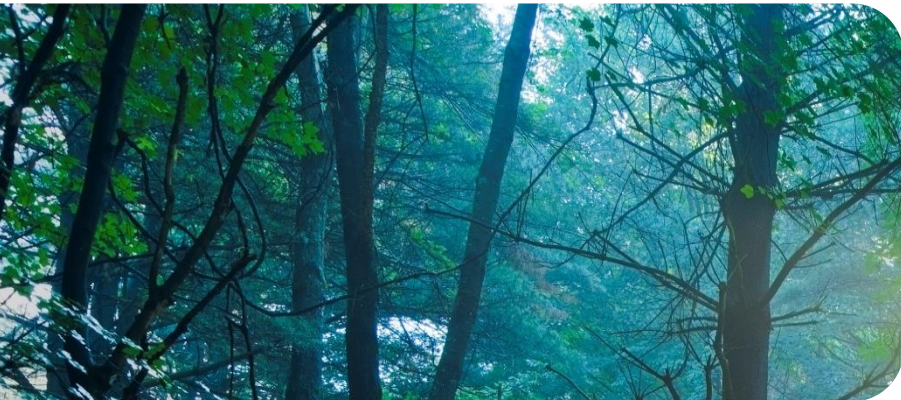
Garanteix que s'implanti amb èxit l'estratègia de sostenibilitat i el seu impuls a l'Entitat.

**Comitè Global del Risc**

Gestiona, controla i supervisa de manera global els riscos en què pugui incórrer el Grup.



El **compromís del Grup CaixaBank** en matèria de sostenibilitat està **recolzat per una estructura de governança sòlida amb la supervisió del Consell d'Administració**



Durant el primer semestre del 2025, **els Òrgans de Govern i de Gestió han tingut un paper clau en la consolidació de l'enfocament estratègic de sostenibilitat** del Grup. En un context marcat per exigències reguladores, expectatives socials i desafiaments ambientals creixents, el compromís institucional amb la sostenibilitat s'ha traduït en una governança més robusta, transversal i alineada amb els principis ASG.

Tot seguit es detallen les actuacions principals dutes a terme pel Consell d'Administració, les seves comissions i comitès especialitzats en matèria de sostenibilitat, incloent-hi la supervisió de polítiques, la integració de criteris sostenibles en la presa de decisions, el seguiment d'indicadors clau i la promoció d'una cultura organitzacional orientada al desenvolupament sostenible. Així mateix, cal destacar els avenços en la implementació de marcs normatius i la resposta als compromisos assumits amb els grups d'interès.

Temes principals tractats pel Consell i les seves comissions

- | Aprovació del Codi Ètic.
- | Aprovació de la Política Corporativa de Gestió de Riscos de Sostenibilitat ASG.
- | Formulació de l'Estat d'Informació No Financera 2024, que forma part de l'Informe de Gestió.
- | Seguiment del Pla Estratègic d'IT.
- | Aprovació de la Declaració sobre les Principals Incidències Adverses (PIAS).
- | Reptes Corporatius Anuals i Plurianuals de l'esquema de Retribució Variable 2025.
- | Seguiment de l'Aliança NZBA.
- | Seguiment de les principals mètriques ASG – Quadre de Comandament de Sostenibilitat.
- | Seguiment de l'evolució de les mètriques de primer nivell del Pla Estratègic (2025-2027).
- | Aprovació dels Principis Generals de la Política Corporativa de Privacitat i Protecció de Dades.

Temes principals tractats pels Òrgans de Gestió

- | Aprovació de les Guies de KPIs del Pla de Sostenibilitat 2025-2027.
- | Proposta d'actualització de la Política Corporativa de Gestió de Riscos de Sostenibilitat ASG.
- | Revisió de l'Estat d'Informació No Financera 2024, que forma part de l'Informe de Gestió.
- | Pla de Gestió Ambiental 2025-2027.
- | Seguiment dels objectius interanuals de descarbonització.
- | Revisió de la Declaració sobre les Principals Incidències Adverses (PIAS).
- | Pla d'Implicació d'Emissors.
- | Seguiment de l'accessibilitat – Svisual i lectura fàcil.
- | Actualització del *Framework* d'emissió de bons ODS i del marc de govern.
- | Seguiment de l'evolució de les mètriques de primer nivell del Pla Estratègic (2025-2027).
- | Revisió de la Memòria de *Compliance*.
- | Pla de Seguretat, Salut i Benestar.

Comitè de Sostenibilitat

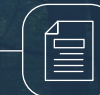
És l'òrgan de gestió responsable d'aprovar i supervisar l'estratègia i les pràctiques de sostenibilitat de CaixaBank, així com de proposar i elevar als òrgans de govern corresponents per a la seva aprovació les polítiques generals per a la gestió de la sostenibilitat. La seva missió és contribuir que CaixaBank sigui reconegut com a referent en sostenibilitat. El Comitè de Sostenibilitat es reuneix amb periodicitat mensual.

Activitat del Comitè de Sostenibilitat en el 1r semestre del 2025



6

Comitès celebrats
6 d'ordinaris



66

Temes presentats
dels quals 21 són executius

| Integració del rendiment relacionat amb la sostenibilitat en els sistemes d'incentius

CaixaBank estableix la Política de remuneració dels seus consellers sobre la base dels seus principis generals de remuneració, apostant per un posicionament en mercat que permet atreure i fidelitzar el talent necessari per impulsar comportaments que asseguren la generació i sostenibilitat de valor a llarg termini.

La remuneració dels **consellers no executius** consisteix únicament en **components fixos**. En el cas dels **consellers executius**, la remuneració consisteix en un **component fix i un de variable**.

En aquest sentit, en línia amb el model de gestió responsable del Grup CaixaBank, **un 30% de la retribució variable anual concedida als consellers executius es vincula a factors ASG**, com la qualitat, els reptes de conducta i compliment, la mobilització de finances sostenibles, el nombre de clients sota el perímetre de NZBA amb què s'hagin realitzat tasques d'*engagement*, el reconeixement dels rànquings principals de sostenibilitat i el percentatge de dones en posicions directives. Així mateix, **en l'ajust amb mètriques plurianuals de la retribució variable esmentada, un 25% està vinculat al repte de Mobilització de Finances sostenibles a llarg termini i al percentatge de dones en posicions directives**.

Aquests factors també s'inclouen en la determinació i l'ajust de la retribució variable dels membres del Comitè de Direcció i de la resta del Col·lectiu Identificat.

Remuneració variable:

Desglossament basat en si es determina per factors anuals o plurianuals



La remuneració variable de tots els empleats està vinculada als indicadors ASG²

¹ Inclou un ajust (penalització) de fins al 5% per als *gaps* no resolts de compliment de risc alt/mitjà.

² vegeu apartat [Compensació adequada i meritocràtica](#).



Els esquemes de remuneració de CaixaBank estan alineats amb la sostenibilitat



| Marc de Polítiques, principis i declaracions en l'àmbit de la sostenibilitat

Al llarg dels darrers anys el Grup ha establert un **conjunt de polítiques, principis i declaracions que reflecteixen el seu compromís amb la sostenibilitat** i estableixen les directrius per a la presa de decisions i la gestió dels impactes i riscos al dia a dia del Grup.

Aquest marc ha d'afavorir la integració d'aquestes consideracions en l'activitat del Grup, així com servir de **base del marc de governança** per tal de coordinar la implantació i el seguiment dels compromisos, afavorint la consecució dels objectius estratègics definits pel Grup. Aquestes polítiques s'alineen amb un marc global d'actuació, en concret amb el que estableix el Codi ètic de CaixaBank. A més, es complementen i es desenvolupen juntament amb altres polítiques i principis d'altres àmbits.

Tot seguit es detallen les polítiques, els principis i les declaracions principals en matèria de sostenibilitat:



El compromís de CaixaBank en matèria de sostenibilitat està sustentat en un marc robust de Polítiques, principis i declaracions.

TRANSVERSALS	AMBIENTAL	SOCIAL	GOVERNANÇA
- Política corporativa de gestió dels riscos de sostenibilitat/ASG¹ [Març 2025] - Principis d'actuació en matèria de sostenibilitat [Juliol 2025] - Principis de drets humans [Juliol 2025] - Política corporativa de govern de la informació i qualitat de la dada (GICD)² [Gener 2025] - Política corporativa per a la gestió i el control de la fiabilitat de la informació² [Novembre 2022]	Canvi climàtic - Declaració sobre canvi climàtic [Juliol 2025] - Declaració sobre naturalesa [Julio 2025]	Personal propi - Pla d'Igualtat [Febrer 2023] - Principis d'actuació de formació i desenvolupament de persones [Desembre 2024]² - Política de remuneracions [Juny 2024]² - Principis d'actuació de selecció [Juny 2024]² - Principis d'actuació sobre el foment de l'escolta activa i la comunicació interna amb la plantilla i els seus representants² [Desembre 2024] Clients - Política corporativa de comunicació comercial de CaixaBank² [Juliol 2023] - Política corporativa de govern de producte² [Novembre 2024] - Reglament per a la defensa del client [Novembre 2024] - Política corporativa de privacitat¹ [Desembre 2024] - Política corporativa de seguretat de la informació¹ [Desembre 2024]	Conducta empresarial - Codi ètic [Gener 2025] - Política corporativa del sistema intern d'informació (SII) [Juny 2023] - Política corporativa de compliance penal¹ [Novembre 2024] - Política corporativa de compliment normatiu¹ [Desembre 2024] - Política corporativa anticorrupció ¹ [Desembre 2024] - Política corporativa de conflictes d'interès¹ [Maig 2024] - Política corporativa de prevenció del blanqueig de capitals i del finançament del terrorisme (PBC/FT) i de gestió de les sancions i contramesures financeres internacionals¹ [Gener 2025] - Reglament intern de conducta corporatiu en l'àmbit del mercat de valors (RIC) [Maig 2023]

¹ Són públics uns Principis d'aquesta Política.
² Polítiques no públiques.

/ Estratègia de sostenibilitat

Ser un referent en banca sostenible i responsable és i ha estat sempre una prioritat clau de l'estratègia del Grup CaixaBank, i així s'ha recollit en els últims Plans Estratègics.



L'estratègia de sostenibilitat del Grup CaixaBank es plasma al **Pla de Sostenibilitat 2025-2027**, que s'integra en la tercera línia del Pla Estratègic del Grup.

| Pla de Sostenibilitat 2025-2027

El **Pla de Sostenibilitat 2025-2027**, aprovat pel Consell d'Administració el mes d'octubre del 2024, s'integra en el Pla Estratègic del Grup i és un dels seus tres pilars estratègics. Aquest Pla pretén acompanyar els clients i crear valor a través del creixement del negoci i el benestar:

01

Preserva els avenços del Pla de Sostenibilitat 2022-2024

- | Millors pràctiques en governança
- | Visió transversal, de Grup, integrant les societats filials
- | KPI clars i objectius per mesurar el progrés del pla

02

I integra noves perspectives i prioritats

- | Focus en noves oportunitats de negoci fonamentades en la sostenibilitat
- | Reforça l'àmbit social, posant l'accent en els desafiaments rellevants en què més podem influir

El Pla de Sostenibilitat **es vertebrava al voltant de dues ambicions** i cinc línies de treball, totes elles amb unes fites temporals i de consecució.

La sostenibilitat és un dels pilars estratègics del Pla Estratègic 2025 - 2027

01 Accelerar el creixement aprofitant les nostres fortaleeses

02 Accelerar la transformació i la inversió en el negoci

03 Posicionament diferencial en sostenibilitat

- | Avançar cap a una **economia més sostenible**
- | Donar suport al desenvolupament **social i econòmic**

➤ Vegeu Pla Estratègic a l'apartat "[Entorn i estratègia](#)"



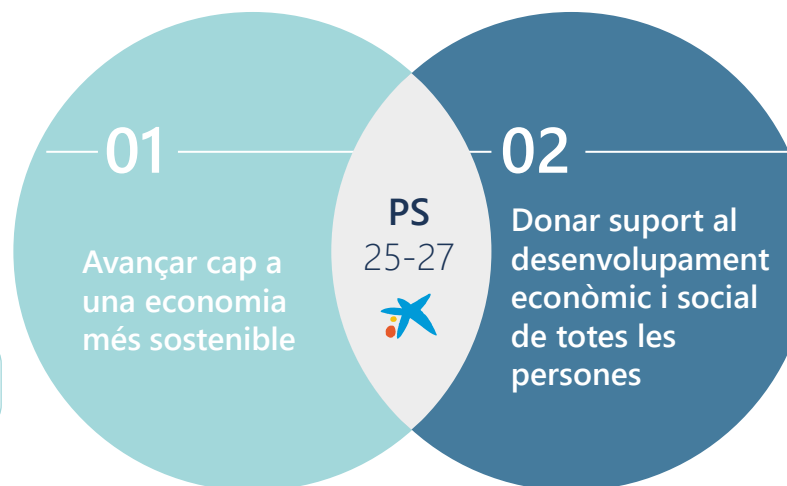
Detall del Pla de Sostenibilitat 2025-2027

Invertint en solucions per a la transició, actuals i de futur

- | Energies renovables
- | Mobilitat neta
- | Edificació eficient
- | Descarbonització industrial
- | Intermediació sostenible

Impulsant la descarbonització del teixit social i empresarial

- | Cartera de crèdit *net zero* l'any 2050 (empreses i famílies)
- | Acompanyament a empreses (clients i emissors)



Reforçant la inclusió social i financera

- | Productes i serveis per a col·lectius vulnerables
- | Finances accessibles i servei a zones rurals
- | Cultura i salut financera



Afavorint l'ocupabilitat i l'emprenedoria

- | Formació per a l'ocupació
- | Suport a emprenedors i autònoms



Donant respostes a la longevitat creixent

- | Planificació de l'estalvi al llarg de la vida
- | Benestar financer i personal de la gent gran

> INICIATIVES COMPLEMENTÀRIES

Instruments de suport

Anticipació de tendències

Governança de la sostenibilitat sòlida

Objectius del Pla de Sostenibilitat 2025-2027

	AMBICIÓ	PRIORITAT	PROGRÉS FINS AL JUNY 2025	OBJECTIU
01 Avançar cap a una economia més sostenible 02 Donar suport al desenvolupament econòmic i social de totes les persones		Invertint en solucions per a la transició	20.989 M€  21%	>100.000 M€ mobilitzats en finances sostenibles (Acumulat 2025-27).
			16,2% d'ingressos financers generats per finançament sostenible	17% d'ingressos financers generats per finançament sostenible ¹ .
		Impulsant la descarbonització del teixit social i empresarial	50,3% de les empreses amb exposició creditícia en sectors sota la NZBA han realitzat <i>engagement</i>	Realitzar engagement amb el 90% de les empreses amb exposició creditícia de sectors sota el perímetre NZBA (cada any).
		Reforçant la inclusió social i financera	1.658.759 Persones amb alguna solució inclusiva	Persones amb alguna solució inclusiva promoguda per CaixaBank [Indicador de seguiment continu].
		Afavorint l' ocupabilitat i l'emprenedoria	28.849 persones  19%	>150.000 llocs de treball creats amb el suport de CaixaBank.
		Donant respostes a la longevitat	31% Clients entre 50 i 67 anys amb productes a llarg termini i previsió	33% de clients d'entre 50 i 67 anys amb productes a llarg termini i previsió amb el suport de CaixaBank.
			#1 Posició segons resultats acumulats dels últims 12 mesos NPS – Estudi <i>Benchmark</i> BMJS de Stiga	#1 Reconeixement com el millor banc per als clients Sènior (2027).

La nostra ambició és ser referents en sostenibilitat



Per sobre de la mitjana en
5 ràtings

≥3 Estar per sobre de la mitjana dels *peers* inclosos en l'Euro Stoxx Banks en almenys 3 de 5 ràtings seleccionats (MSCI, S&P, Sustainalytics, Fitch i ISS).

¹ Sobre la base de la informació de tancament de 2024 i donada la millor qualitat de la dada disponible, s'ha reestimat l'objectiu a desembre de 2027 fixant-lo en un 17%

06

Informació de sostenibilitat

6.2 Medi ambient

/ Canvi climàtic

CaixaBank considera prioritari contribuir activament a la transició cap a una economia neutra en carboni, sostenible i inclusiva. En un context global que exigeix una acció urgent i coordinada, el Grup reconeix el **paper clau del sector financer en la descarbonització del teixit social i empresarial**, així com en la **mobilització de recursos cap a activitats més sostenibles**, contribuint així a l'avenç cap a una economia baixa en carboni, resilient i alineada amb els objectius climàtics de l'Acord de París i els objectius de desenvolupament sostenible de les Nacions Unides.

Com a membre fundador de la Net-Zero Banking Alliance (NZBA), CaixaBank s'ha compromès a alinear el seu finançament i estratègia de negoci amb l'Acord de París. Per això, CaixaBank s'ha compromès públicament a assolir les emissions netes zero l'any 2050 i a publicar objectius intermedis de descarbonització per al 2030. En aquest sentit, la descarbonització de la cartera és un dels eixos principals de l'estratègia de sostenibilitat del Grup, juntament amb el finançament i la inversió sostenibles.

En aquest mateix sentit, una bona comprensió dels riscos relacionats amb el clima és essencial per al Grup, ja que aquests riscos poden impactar en l'economia global, i en particular en les operacions de CaixaBank. És per això que CaixaBank disposa de processos per identificar, avaluar i gestionar els riscos i les oportunitats derivats del canvi climàtic amb impacte en la seva activitat.

| Estratègia climàtica

El Grup CaixaBank disposa d'una estratègia climàtica que ha de contribuir a materialitzar l'ambició del Pla de Sostenibilitat 2025-2027 d'avançar cap a una economia més sostenible [vegeu apartat "Estratègia de sostenibilitat"](#). L'execució d'aquesta estratègia es basa principalment en dues línies d'actuació:



Invertir en solucions per a la transició, actuals i de futur

| Amb la mobilització de finances sostenibles [vegeu apartat "Finances sostenibles"](#)



Impulsar la descarbonització del teixit social i empresarial

| Cartera de crèdit net-zero el 2050
| Acompanyament a empreses (clients i emissors)

Alineament de la cartera de crèdit i inversions amb l'Acord de París

Per tal de complir l'objectiu de la neutralitat en emissions de carboni per al 2050, CaixaBank s'ha centrat en la descarbonització de la cartera de crèdit i d'inversió del Grup, posant el focus en els sectors més intensius en carboni¹, a través del seu compromís amb l'NZBA i l'NZAOA.

La signatura de l'NZBA i l'NZAOA implica l'alineació de la cartera de crèdit i inversió amb els objectius de l'Acord de París per contribuir a limitar l'augment de la temperatura a 1,5 °C respecte als nivells preindustrials.



L'abril del 2021, **CaixaBank va subscriure, com a membre fundador, l'NZBA**, aliança promoguda per UNEP FI per la qual l'Entitat es compromet a alinear el seu finançament i estratègia de negoci amb l'Acord de París. Per això, CaixaBank s'ha compromès públicament a assolir les emissions netes zero l'any 2050 i a publicar objectius intermedis de descarbonització per al 2030. Al seu torn, el 2022 **VidaCaixa va ser la primera entitat asseguradora i gestora de fons de pensions d'Espanya a adherir-se a la NZAOA.**

¹ Atesa la naturalesa del negoci de CaixaBank, no s'identifiquen actius o activitats comercials incompatibles amb una transició a una economia climàticament neutra.

Actualment, l'NZBA és l'estàndard de referència per a l'establiment d'objectius de descarbonització en el sector bancari, i compromet les entitats a fixar objectius basats en la ciència. No obstant això, sent conscients que SBTi (*Science Based Targets initiative*) és l'estàndard de referència per als sectors no financers, hi ha iniciatives en curs per avaluar com es podrien compatibilitzar tots dos estàndards sense duplicar objectius i esforços. Dins del grup de treball de l'NZBA, dirigit per UNEP FI i del qual CaixaBank forma part, s'està treballant per resoldre aquestes qüestions i determinar els propers passos.

Tal com s'ha esmentat, el compromís 'Emissions zero el 2050 inclou també les emissions dels clients que reben finançament del Banc (cartera creditícia). Per això, per tal d'acompanyar els seus clients en la transició cap a un futur més sostenible, amb plans i objectius concrets, CaixaBank es va comprometre a publicar objectius de descarbonització intermedis per als sectors més intensius indicats a la guia d'UNEP FI *Guidelines for Target Setting*, tot prioritzant, d'entre aquests sectors, els més rellevants en la cartera de CaixaBank.



Objectius de descarbonització de sectors altament intensius en emissions de GEH – NZBA

En el marc de l'NZBA, CaixaBank va publicar els seus primers objectius de descarbonització¹ per al 2030 el mes d'octubre del 2022 per als sectors de generació elèctrica i petroli i gas. Al llarg del 2023 i fins al mes d'abril del 2024, es van publicar els objectius per a la resta dels sectors prioritzats, de manera que es va complir el compromís.

Aquests objectius es van establir per a l'exposició de la cartera creditícia i d'inversió de CaixaBank, SA i Banco BPI.

Els objectius de descarbonització es van determinar sobre la base de les millors pràctiques disponibles i en línia amb el que disposa l'NZBA. Les dades sobre les emissions finançades, emprades per determinar la *baseline* i allò reportat cada any, **segueixen la metodologia desenvolupada per PCAF** i descrita a la norma "*The global GHG accounting and reporting standard for the financial industry*", i són auditades externament.

Per determinar el perímetre dels objectius de descarbonització es van considerar els tipus d'emissions (abast 1, 2 o 3), les fases de la cadena de valor del sector (*upstream, midstream o downstream*) i les mètriques (emissions absolutes, intensitat econòmica o intensitat física) més rellevants per dur a terme la descarbonització de la cartera de CaixaBank. És a dir, el procés per seleccionar els perímetres i els objectius de descarbonització per a cada sector va consistir a identificar la materialitat econòmica i d'emissions de cada segment per tal de centrar els esforços en aquelles fases de la cadena de valor en què més impacte es podia realitzar. Per a alguns sectors es van tenir en compte les idiosincràsies de les contraparts per excloure-les també del perímetre dels objectius de descarbonització.

¹Els objectius no han estat revisats per un tercer independent. En la fixació dels objectius s'han tingut en compte les millors pràctiques de mercat, així com en les opinions dels grups d'interès principals, ja que són d'objectius basats en la ciència i alineats amb el que estableix la guia de fixació dels objectius d'UNEP-FI.



Els objectius fixats per als diferents sectors han tingut en compte escenaris que limiten l'increment de la temperatura global a 1,5 °C, tal com recull l'Acord de París¹

¹ Els objectius fixats per al sector immobiliari residencial i naval no estan alineats amb la senda d'1,5 °C.

L'any base dels objectius de descarbonització es va seleccionar partint de la disponibilitat de les dades. Es considera que són representatius en termes de les activitats cobertes i de les influències de factors externs.

D'altra banda, la fixació de l'objectiu per al 2030 va tenir en compte els objectius d'alineament dels clients principals juntament amb les expectatives de canvis en les preferències dels consumidors, el desenvolupament de noves tecnologies o els ajustaments reguladors.



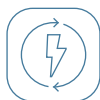
Tot seguit es presenten els objectius intermedis de descarbonització per al 2030 que s'han definit::

	Mètriques	Abast d'emissions	Cadena de valor	Escenari	Any base	2020	2021	2022	2023	2024	Objectiu de reducció 2030	Objectiu 2030
Elèctric	kgCO ₂ eq/MWh	1	Generació	IEA Net Zero 2050	2020	136	111	118	105	94	-30%	95
Petroli i gas	Mt CO ₂ eq	1+2+3	Exploració i producció Distribució i refinatge Empreses integrades	IEA Net Zero 2050	2020	9,1	7,5	7,4	5,6	5,3	-23%	7,0
Automoció	gCO ₂ eq/vkm	3	Producció	IEA Net Zero 2050	2022			154	146	149	-33%	103
Ferro i acer	kgCO ₂ eq/t acer	1+2	Fabricació	IEA Net Zero 2050	2022			1.230	1.141	1.077	-[10-20]%	1.107
Carbó – total Carbó (sense factors mitigants)	M€	-	-	-	2022			2.845 213	3.154 295	2.731 188	-100%	-
Immobiliari comercial	kgCO ₂ eq/m ²	1+2	Propietari no residencial	CRREM 1,5 °C CRE Península Ibèrica	2022			20,5	20,1	19,8	-41%	12,1
Immobiliari residencial	kgCO ₂ eq/m ²	1+2	Propietari residencial	CRREM 1,5°C CRE Espanya + Portugal	2022			23,6	23,7	19,8	-19%	19,0
Aviació	gCO ₂ eq/RPK	1	Propietari	MPPU 1,5°	2022			102	115	99	-30%	71
Naval	AD%	1	Propietari	IMO 2018	2022			11,9%	2,4%	-	-11,9 pp	0%
Agropecuari ¹	-	Emissions directes "on-farm" + alimentació	Producció (ramaderia, porcí, boví)	SBTi FLAgCOMmodity Pathways 1,5°C	2022			-	-	-	-	-

Nota: CO₂eq = CO₂ equivalent. Inclou els gasos amb efecte d'hivernacle següents: CO₂, CH₄, N₂O, HFC, PFC, SF₆ i NF₂.

Els objectius de descarbonització fixats per CaixaBank es basen en les millors pràctiques existents i dades disponibles en el moment de la fixació. La *baseline* d'aquestes mètriques pot patir variacions, ja que les fonts d'informació utilitzades i la metodologia estan en evolució constant. El compromís de CaixaBank és mantenir el nivell d'ambició de reducció encara que les *baselines* es puguin modificar.

¹ Objectiu qualitatiu enfocat a la millora del coneixement i l'elaboració de perfils dels clients individuals i del sector en general.



Sector elèctric

El punt de partida del sector elèctric (136 kgCO₂eq/MWh) és molt més baix que el de la majoria de les entitats que han divulgat objectius fins ara per a aquest sector i està fins i tot per sota de la mètrica objectiu de la IEA per al 2030.

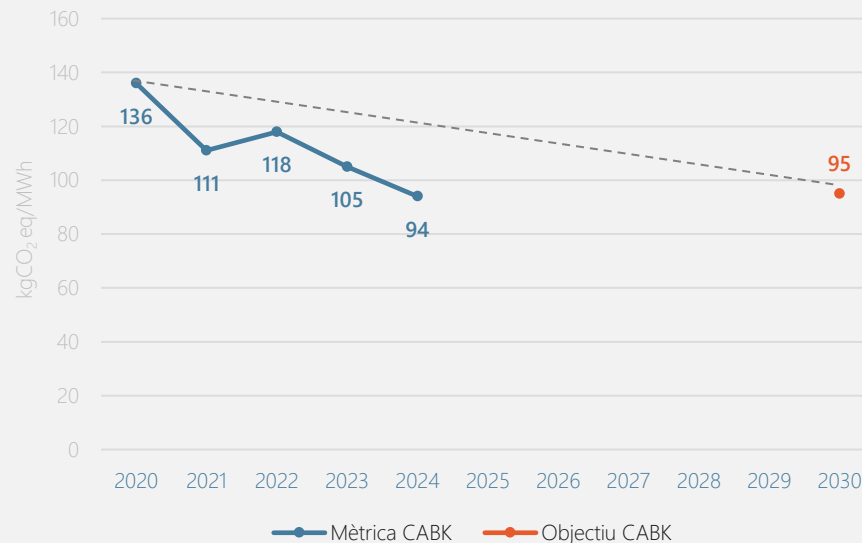
Això és degut al fet que CaixaBank fa anys que finança energies renovables (cosa que es reflecteix, per exemple, en les emissions de bons verds des del 2020 fins al 2024).

Aquest punt de partida tan baix implica un repte a l'hora d'establir objectius de descarbonització addicionals, cosa que reflecteix l'ambició de CaixaBank de continuar donant suport a la transició i liderant el finançament d'energies renovables.

Evolució de la mètrica

L'evolució de la mètrica respecte al punt de partida, sense ser lineal, és tendencialment favorable i el valor per a l'any 2024 està fins i tot lleugerament per sota de l'objectiu per al 2030; la mètrica s'ha reduït en més d'un 30% des del 2020.

Sector elèctric



136

Baseline 2020 (kgCO₂eq/MWh)

95

Nivell d'arribada al 2030
(kgCO₂ eq/MWh)

-30%

Ambició per al 2030 (%)



Sector petroli i gas

L'objectiu de descarbonització basat en una mètrica d'emissions absolutes està en línia amb les expectatives de la indústria. S'espera que la descarbonització del sector de petroli i gas es vegi impulsada tant per millores en l'eficiència energètica com per la substitució directa d'aquests combustibles com a *input* en altres processos (efecte demanda).

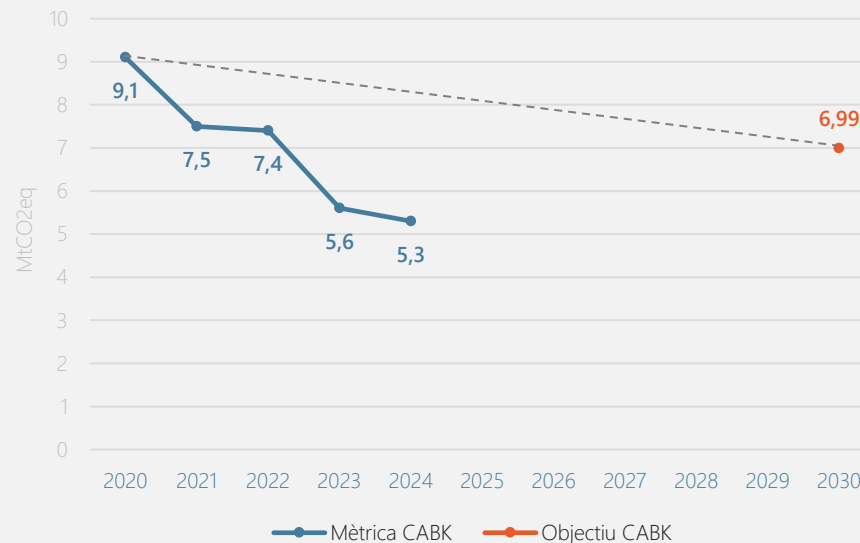
Per al sector energètic, els últims anys estan sent atípics a causa de l'impacte en la seguretat energètica de la situació geopolítica global. Des del punt de vista de l'activitat creditícia, això s'ha reflectit en un increment el 2022 de l'exposició cap als sectors de petroli i gas enfocat a assegurar el subministrament energètic a curt/mitjà termini. No obstant això, aquest augment del finançament al sector va respondre a una situació extraordinària i no altera l'aposta per la descarbonització a mitjà i llarg termini de CaixaBank, però és previsible que aquest increment redundi en una alta volatilitat de la mètrica.

Això implica, així mateix, que l'objectiu d'alineament del 23% amb base 2020 suposi en realitat un nivell d'ambició molt més alt del que reflecteix el punt de partida del 2020.

Evolució de la mètrica

L'evolució de la mètrica respecte al punt de partida és favorable, i la reducció de la mètrica fins i tot més enllà de l'objectiu per al 2030 observada el 2023 es manté l'any 2024. No obstant això, és important destacar la volatilitat de la mètrica per la seva construcció sobre la base d'exposició disposada, per la qual cosa s'espera una evolució no necessàriament lineal fins al 2030.

Petroli i gas



9,08

Baseline 2020 (MtCO2eq)

6,99

Nivell d'arribada al 2030
(MtCO2eq)

-23%

Ambició per al 2030 (%)



Sector automoció

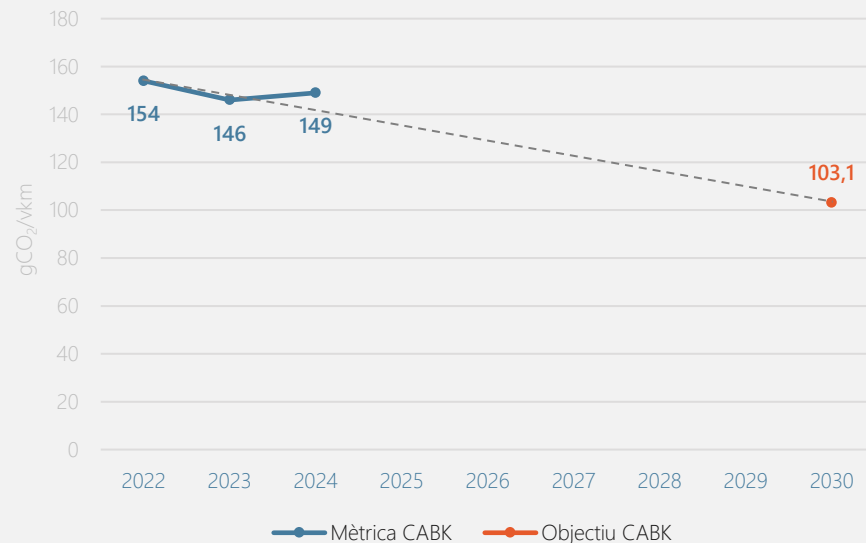
Un dels sectors prioritzats per l'NZBA per ser intensiu en CO₂ és el sector transport. Atesa l'heterogeneïtat d'activitats que conformen el sector i seguint les millors pràctiques en fixació d'objectius, s'ha optat per dividir aquest sector en tres subsectors: automoció, aviació i sector naval. El sector automoció representa un percentatge rellevant de la cartera de crèdit de CaixaBank i una concentració d'emissions finançades. Així mateix, hi ha metodologies i escenaris per al càlcul d'objectius de descarbonització.

L'objectiu s'ha establert a escala consolidada, incloent-hi l'exposició de la cartera creditícia i la inversió de CaixaBank i BPI. Aquesta mètrica permet el suport a la transició del sector, en línia amb el Pla Estratègic de CaixaBank.

Evolució de la mètrica

L'evolució de la mètrica respecte al punt de partida, sense ser lineal, és tendencialment favorable i decreixent. CaixaBank continuarà treballant per reduir la mètrica fins al 2030 per tal d'assolir l'objectiu fixat.

Automoció



154,1

Baseline 2022 (gCO₂ eq/vkm)

103,1

Nivell d'arribada al 2030
(gCO₂ eq/vkm)

-33%

Ambició per al 2030 (%)



Sector ferro i acer

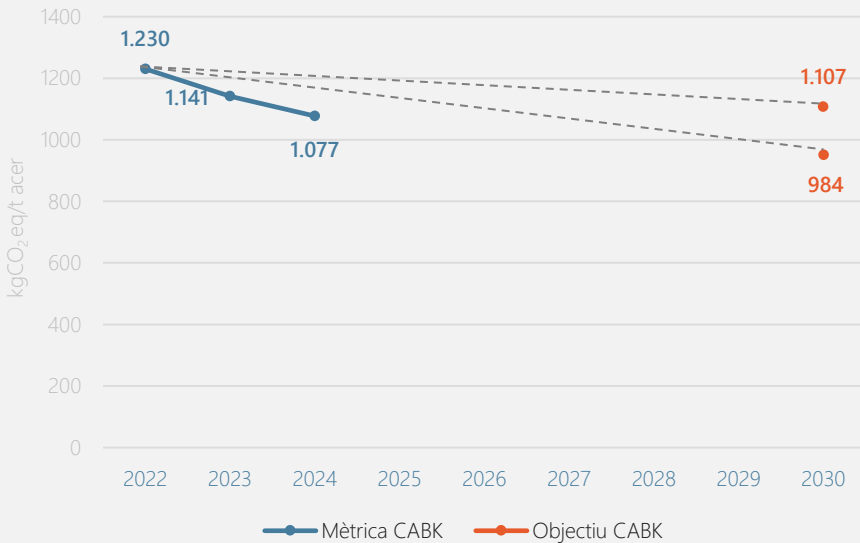
Tenint en compte l'exposició relativament baixa al sector del ferro i l'acer, la seva alta concentració en poques contraparts, les limitacions tecnològiques actuals d'un sector "hard to abate" i la incertesa davant els canvis metodològics i d'escenaris, s'ha optat per establir un objectiu en forma de rang per a aquest sector.

La metodologia, alineada amb les millors pràctiques del mercat i amb els *Sustainable Steel Principles*, considera una mètrica d'intensitat de les emissions d'abast 1 i 2 per tona d'acer produïda. En aquest sector, el procés de producció és especialment intensiu, per la qual cosa, en comparació, les emissions per l'ús del producte final i de la seva cadena de subministrament d'aigües amunt són menys rellevants.

Evolució de la mètrica

La reducció observada en la mètrica d'intensitat en el sector del ferro i l'acer està en línia amb el compliment de l'objectiu ambiciós fixat per al 2030, i la mètrica del 2024 se situa per sota de l'objectiu conservador. CaixaBank continuarà treballant per reduir la mètrica fins al 2030.

Ferro i acer



1.230

Baseline 2022 (kgCO₂ eq/t acer)

1.107-984

Nivell d'arribada al 2030
(kgCO₂ eq/t acer)

-10% -20%

Ambició per al 2030 (%)



Sector carbó tèrmic

Característiques principals de disseny de la mètrica d'alineament

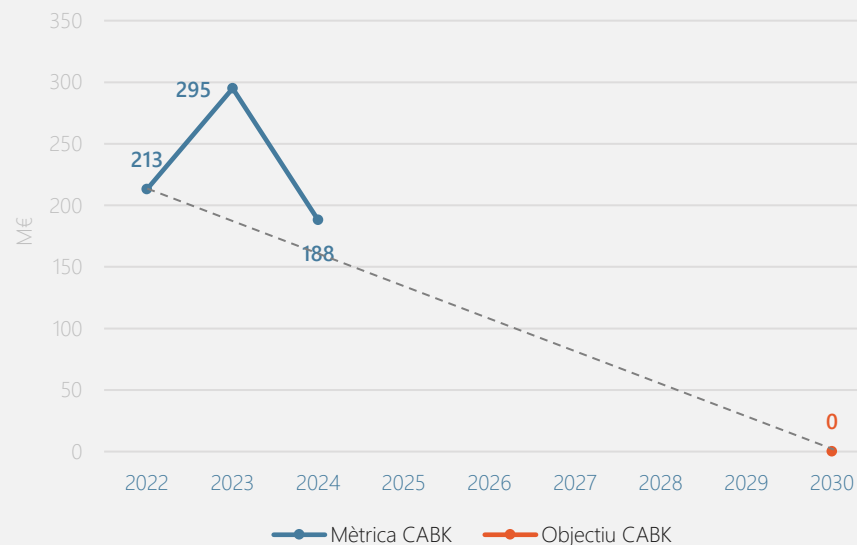
Com que el carbó tèrmic és una de les tecnologies més emissores i substituïbles per tecnologies netes, el focus de la descarbonització preveu la reducció de l'exposició íntegra de l'Entitat al carbó tèrmic (*phase-out*) per al 2030: CaixaBank deixarà de finançar companyies relacionades amb el carbó tèrmic i reduirà la seva exposició a zero¹. Aquest tipus de compromís és coherent amb l'expectativa de desaparició del sector.

L'exposició en el sector correspon, majoritàriament, a contraparts amb factors mitigadors: contraparts a les quals únicament es finança la transició energètica o bé contraparts amb els seus propis compromisos de sortida del carbó tèrmic (*phase-out*) abans del 2030.

Evolució de la mètrica

Després del lleu repunt el 2023 per qüestions vinculades a la qualitat de la dada, el valor de la mètrica el 2024 confirma la tendència a la baixa. CaixaBank continua treballant per al compliment del seu objectiu de *phase-out* del carbó tèrmic 0 per al 2030.

Carbó tèrmic – sense factors mitigants



213

Baseline 2022 (M€)
(2.845 Total)

0

Nivell d'arribada al 2030
(M€)

-100%

Ambició per al 2030 (%)

¹ Es defineix com a exposició la presència en la cartera (incloent-hi crèdit i inversió tant de CaixaBank, SA com de BPI) d'empreses el grup econòmic de les quals tingui una dependència del carbó tèrmic superior al 5% dels ingressos.



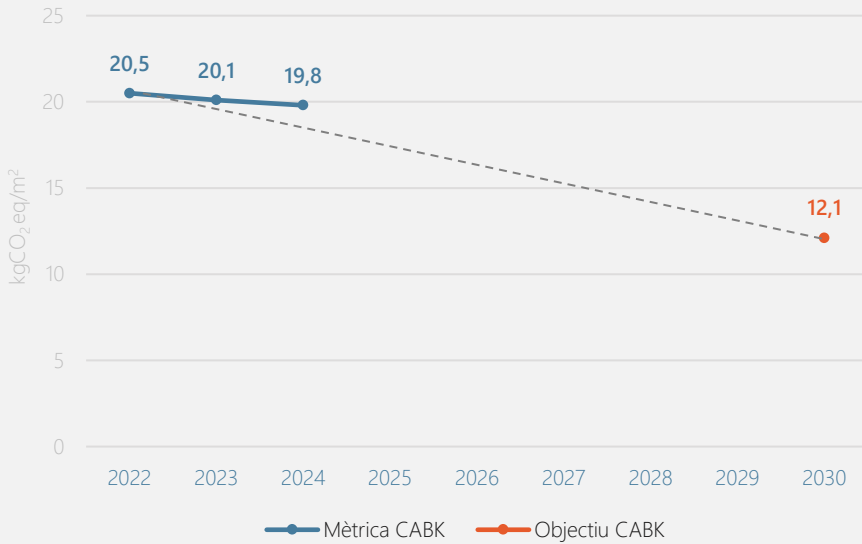
Sector immobiliari comercial

El sector immobiliari comercial és un sector complex i, avui dia, la disponibilitat d'informació real sobre emissions és encara limitada, per la qual cosa els càlculs d'alineament es basen, en bona part, en *proxies*. A més, en aquest sector la distribució geogràfica de la cartera és especialment rellevant per les zones climàtiques, per la qual cosa les sendes de referència han de considerar aquesta distribució geogràfica per establir els objectius. Tenint en compte aquestes circumstàncies, CaixaBank ha fixat per al sector un objectiu ambiciós i en línia amb els objectius basats en la ciència. El compliment de l'objectiu està supeditat, al seu torn, al compliment de les projeccions en matèria d'eficiència energètica i del *mix* energètic del PNIEC¹ (així mateix, a l'esborrany del futur PNIEC, del *Fit for 55*, etc.).

Evolució de la mètrica

La mètrica del sector immobiliari comercial es va mantenir raonablement constant entre el 2022 i el 2024, i amb una lleugera tendència a la baixa. Això és coherent amb el fet que les mètriques es construeixin amb un nivell de *proxies* elevat. Per tant, CaixaBank continua treballant per millorar la qualitat de la dada de la cartera.

Immobiliari comercial



20,5
Baseline 2022 (kgCO₂ eq/m²)

12,1
Nivell d'arribada al 2030
(kgCO₂ eq/m²)

-41%
Ambició per al 2030 (%)

¹ Pla Nacional Integrat d'Energia i Clima.



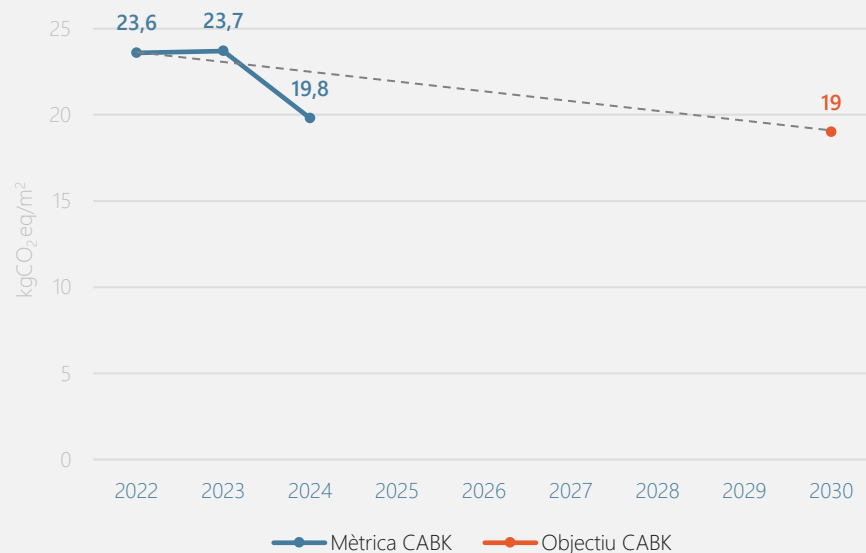
Sector immobiliari residencial

A causa de les característiques específiques del segment immobiliari residencial (la seva sensibilitat social, els amplis períodes de maduració i la dependència de palanques exògenes per a la seva transformació: requeriments reguladors i ajuts públics per a la millora de l'eficiència energètica), l'objectiu fixat per al sector immobiliari residencial és prudent en relació amb la senda de referència CRREM¹. En qualsevol cas, per assolir la reducció indicada, CaixaBank s'haurà de palanquejar en els canvis derivats de les polítiques governamentals i regulacions mediambientals i climàtiques, així com en els canvis en el comportament dels consumidors, formant part i contribuint a l'esforç col·lectiu necessari per a la transició cap a una economia neta zero en emissions. Així mateix, s'estan llançant productes específics per finançar les reformes energèticament eficients.

Evolució de la mètrica

El 2024 la mètrica del sector immobiliari residencial ha experimentat un descens notable, principalment gràcies a l'esforç de l'Entitat per reduir el percentatge de certificats d'eficiència energètica a través de la recopilació dels certificats reals de la seva cartera. L'Entitat continuarà treballant per millorar la gestió de les dades i per oferir nous productes que ajudin a optimitzar la intensitat de carboni d'aquesta cartera.

Immobiliari residencial



23,57

Baseline 2022 (kgCO₂ eq/m²)

19,03

Nivell d'arribada al 2030
(kgCO₂ eq/m²)

-19%

Ambició per al 2030 (%)



¹ Carbon Risk Real Estate Monitor, iniciativa de referència per a la UE i finançada per la Comissió Europea.



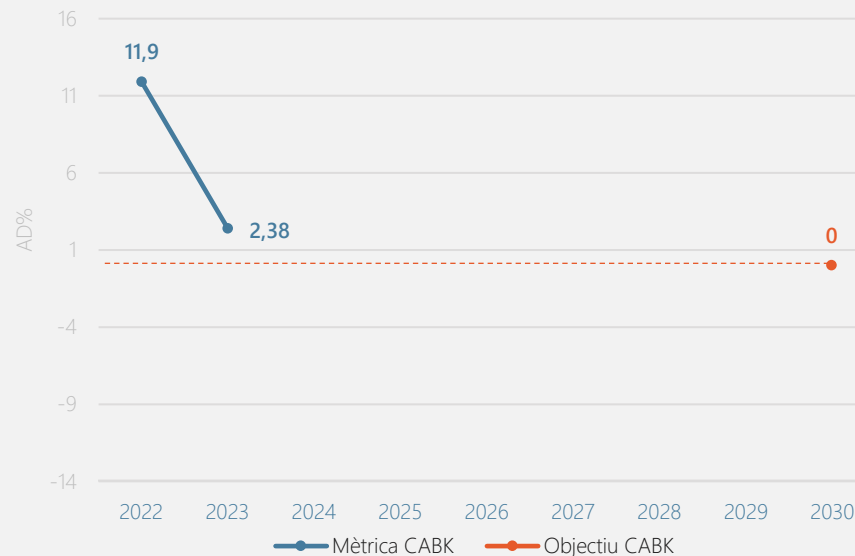
Sector naval

El càlcul de l'objectiu per al sector naval s'ha dut a terme d'acord amb la metodologia dels Principis de Posidó, als quals CaixaBank es va adherir el 2022. Als efectes dels Principis de Posidó, l'alineament climàtic es defineix com el grau en què la intensitat de carboni d'un vaixell, producte o cartera està en línia amb una trajectòria de descarbonització que compleixi l'objectiu de l'Organització Marítima Internacional (IMO, per les sigles en anglès). Aquesta mètrica es coneix com a *Alignment Delta* (AD%). El perímetre de l'objectiu exclou, inicialment, els vaixells de passatgers (*fast ferries* i creuers), a causa d'inconsistències metodològiques i errors en les vies d'alineament que afecten aquesta tipologia d'actius i que s'estan avaluant globalment en el marc dels Principis de Posidó. El disseny de l'objectiu per a aquest sector s'anirà ajustant en el marc dels Principis de Posidó.

Evolució de la mètrica

Dins del marc dels Principis de Posidó, el càlcul de la mètrica del sector naval segueix els temps de publicació de l'informe anual de l'aliança. Per tant, no es reporten canvis respecte al que s'ha publicat amb anterioritat ja que encara no està disponible la mètrica per a l'any 2024.

Naval



11,9%

Baseline 2022 (AD%)

0%

Nivell d'arribada al 2030
(AD%)

-11,9%

Ambició per al 2030 (%)



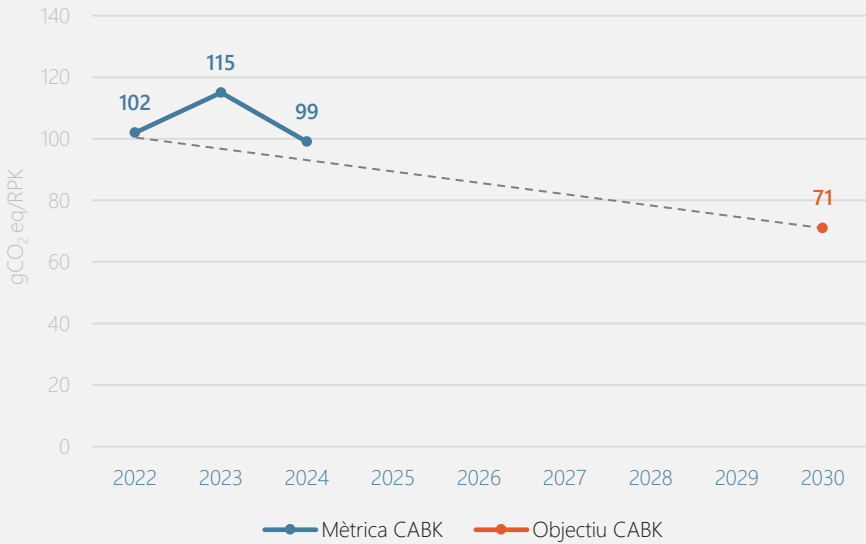
Sector aviació

El càlcul de l'objectiu per a aquest sector s'ha dut a terme d'acord amb la metodologia Pegasus, estàndard al qual CaixaBank s'ha adherit durant el 2024. Atesa la limitada disponibilitat de dades tècniques a escala d'actiu individual (tipus d'aeronau, tipus de càrrega, hores de vol, tipus de combustible, etc.), inicialment, el perímetre de l'objectiu s'ha centrat en el finançament corporatiu a aerolínies, excloent-ne *Asset Finance* i *lessors*. CaixaBank ampliarà l'abast de la mètrica a aquests actius a mesura que la informació estigui disponible, per la qual cosa és previsible que s'adapti també la *baseline* i el nivell d'arribada.

Evolució de la mètrica

Després del repunt experimentat el 2023 a causa de la cancel·lació d'algunes posicions menys intensives, la mètrica mostra una tendència decreixent el 2024, compatible amb la consecució de l'objectiu el 2030. No obstant això, tal com s'explica als paràgrafs anteriors, s'està treballant per incloure els altres actius rellevants en la mètrica, cosa que implicarà canvis en properes publicacions.

Aviació



102

Baseline 2022 (gCO₂ eq/RPK)

71

Nivell d'arribada al 2030
(gCO₂ eq/RPK)

-30%

Ambició per al 2030 (%)

Objectius de descarbonització – NZAOA

En el marc de la iniciativa NZAOA, VidaCaixa va definir els objectius intermedis de descarbonització, per al 2030, de l'activitat asseguradora del Grup CaixaBank, centrats en **tres àmbits**:



Objectius de reducció d'emissions en la cartera

VidaCaixa ha establert l'objectiu de reducció de la petjada de carboni (abasts 1 i 2) de les inversions corporatives en almenys un 50% abans del 2030 respecte al 2019. El valor de l'any base és de 177 t CO₂/M EUR invertits. A partir del 2030 es fixaran objectius cada cinc anys fins a arribar a les zero emissions netes com a molt tard el 2050. Els objectius de reducció d'emissions es fixen sobre la base del protocol de l'aliança, que estableix uns llinars alineats a la ciència. Per exemple, el llinar fixat per a la reducció en el període 2020-2030 s'ha d'establir entre el 40% i 60%, per la qual cosa VidaCaixa ha fixat l'objectiu de reducció al mig del llinar, en el 50%. L'escenari seleccionat per definir les metes de descarbonització en el protocol de l'aliança és el d'1,5 °C de l'IPCC (*'no or limited overshoot'*). En el marc dels objectius NZAOA, sobre l'abast 3.15, actualment no es permet l'ús de mecanismes de compensació com a part del còmput per als objectius de descarbonització, si bé és possible que es prevegi el rol de la compensació a llarg termini, una vegada s'hagi aconseguit reduir la petjada de carboni a nivells mínims.



Diàlegs climàtics

VidaCaixa durà a terme diàlegs amb un mínim de 20 companyies intensives en carboni (o aquelles responsables del 65% de les emissions en cartera) amb l'objectiu de millorar els seus objectius climàtics i mantenir altres canals de diàleg sobre qüestions climàtiques (a través del lideratge de diàlegs col·laboratius en el marc de la iniciativa Climate Action 100+). Addicionalment, VidaCaixa participa en l'elaboració d'informes rellevants per a la descarbonització promoguts per l'aliança o similars.



Finançar la transició

VidaCaixa assumirà un paper actiu en el finançament de la transició energètica a partir d'instruments de finançament de solucions climàticament positives, com ara projectes de millora de l'eficiència energètica a través de bons verds o inversió en fons climàtics temàtics.

/ Bons verds

L'emissió de bons verds forma part de l'estratègia de CaixaBank per lluitar contra el canvi climàtic i contribuir a la transició cap a una economia neutra en carboni. En el mercat dels bons verds, el Grup ja ha dut a terme, des de la seva emissió inaugural del 2020, **9 emissions de bons verds per import de 8.150 milions d'euros**.

L'emissió d'aquests bons s'ha realitzat sota el marc d'emissió de bons lligats als objectius de desenvolupament sostenible (ODS) de les Nacions Unides¹, que CaixaBank va aprovar el 2019. Es tracta d'un marc alineat amb els *Green Bond Principles*, *Social Bond Principles* i les *Sustainability Bond Guidelines* de la *International Capital Market Association* (ICMA).

CaixaBank fa una gestió i un seguiment estricte dels fons nets obtinguts, i publica anualment un informe de seguiment de l'impacte dels bons verds propis emesos, que compta amb la verificació d'un tercer independent.

La cartera d'actius elegibles verds es compon de préstecs destinats principalment a projectes d'energia renovable.

Durant el primer semestre de 2025, CaixaBank ha realitzat la seva 9a emissió de bons verds, els fons dels quals es destinaran principalment a finançar projectes com ara la reducció de gasos d'efecte hivernacle, la gestió eficient de l'aigua, la prevenció de la contaminació i l'adaptació al canvi climàtic.

9a emissió de bons verds

Emissió:
26 juny 2025



Tipus:
Sènior Preferent



Cupó:
3,375%



Venciment:
26 juny 2035



Nominal:
1.000 M€

Els fons captats pels bons emesos el 2025 s'han destinat a finançar projectes que impulsen els objectius de desenvolupament sostenible (ODS) següents:



Disponibilitat de l'aigua, la seva gestió sostenible i sanejament



Garantir l'accés a una energia assequible, segura, sostenible i moderna



Edificis energèticament eficients



Sistemes de transport sostenible



Producció i consum responsable

Actualització del *Framework* d'emissió de bons ODS i del marc de governança

Al juliol de 2025, s'ha actualitzat el Marc d'emissions vinculades als ODS, vigent des de 2022, que passa a denominar-se **"Sustainable Funding Framework"**. Aquesta revisió incorpora el nou Pla de Sostenibilitat 2025-27 i els compromisos adquirits per CaixaBank com a membre de la NZBA.

¹ Vegeu el marc d'emissió a: [Sustainable Development Goals \(SDGs\) Funding Framework](#)

6.3 Social

/ Personal propi

En l'àmbit de Persones, CaixaBank té l'objectiu de:

"Ser a prop de les persones amb un **equip preparat per a la transformació...**

...amb l'ambició de ser **el millor Grup per treballar**"

I Línies d'acció

01. Atreure i fidelitzar el millor talent. Oferint una proposta de valor única a l'empleat, gestionant la diversitat (amb focus en la diversitat generacional) i generant oportunitats de desenvolupament i creixement professional.



merco 7a Posició global rànkning
MercoTalent (2a del sector financer)
Target 2027 (Top 15).

efr **Nivell A** certificació efr
(Empresa Flexible i Responsable)

top Segell **Top Employer 2025** que reconeix l'excel·lència respecte de l'entorn professional. **Puntuació (92,19%). Target 2027 (>90%)**

02. Accelerar la capacitat de transformació del talent existent. Implementant plans d'acció que posin el focus a reforçar el model de gestió del desenvolupament de les persones, en la planificació estratègica de capacitats i recursos futurs, a potenciar el desenvolupament de *skills* en àrees clau (intel·ligència artificial, agilitat o gestió de projectes) i a desplegar programes d'*upskilling* i *reskilling* per implantar el nou model d'atenció.



03. Reforçar la cultura de proximitat, agilitat i col·laboració, recolzada per l'impuls al model de lideratge. Impulsant comportaments propers i col·laboratius, fomentant l'agilitat i la simplicitat en els processos, potenciant l'orgull de pertinença i l'actitud positiva davant del canvi.

Model de lideratge (AHEAD), en què tots els empleats són líders en el seu àmbit d'influència:



04. Millorar l'equilibri entre experiència i joventut. Definint una estratègia clara per a la incorporació de talent nou, alhora que es reconeix i es potencia el valor del talent sènior dins de l'organització.

Per assolir **aquests objectius** s'han definit **quatre línies estratègiques i dues línies transversals**. I tot això establint un **diàleg CONTINU amb els empleats**, per tal d'alinear els esforços a les expectatives i preocupacions de la plantilla i integrar-les en l'estratègia.



Plantilla del Grup CaixaBank el juny del 2025

41.810

Espanya



4.546

Portugal



298

Resta



46,9 anys

Edat mitjana



18,9 anys

Antiguitat mitjana



1.324

Incorporacions



46.654

Nombre total d'empleats



44,3%

Homes



55,7%

Dones

| Diversitat i igualtat d'oportunitats

CaixaBank està compromesa i treballa per **fomentar la diversitat** en totes les seves dimensions com a part de la cultura corporativa ([vegeu l'apartat Conducta empresarial – "Cultura corporativa"](#)), mitjançant la creació d'equips diversos, transversals i inclusius, reconeixent la individualitat i heterogeneïtat de les persones i eliminant qualsevol conducta excloent i discriminatòria.

CaixaBank **posa un èmfasi especial en la diversitat de gènere, funcional, generacional, cultural i LGTBI**. Per tal de garantir la diversitat i la igualtat d'oportunitats, CaixaBank disposa d'un marc sòlid de polítiques que garanteixen l'accés equitatiu de les dones a posicions directives (promoció interna) i vetllen per la diversitat i la meritocràcia en la contractació, la formació i el desenvolupament professional, tot fomentant polítiques de flexibilitat i conciliació, que **es recullen al Manifest de diversitat**:



Incloure i fomentar la igualtat d'oportunitats en totes les polítiques i els processos de l'Entitat, i promoure una cultura basada en la meritocràcia i el respecte a les persones.



Contribuir a trencar estereotips establerts i creences limitadores que minven el desenvolupament i la innovació.



Impulsar la creació d'equips diversos, transversals i inclusius, reconeixent la individualitat i l'heterogeneïtat de les persones i eliminant qualsevol conducta excloent i discriminatòria.



Promoure accions i mesures de sensibilització i canvi social a través de: formació, *networking*, *mentoring*, debats, conferències, premis i patrocinis.



Divulgar el valor de la diversitat entre totes les persones, institucions, empreses i organismes amb què ens relacionem.

El programa **Wengage**, basat en la meritocràcia, l'accés en igualtat d'oportunitats, la participació i la inclusió, fomenta la diversitat en totes les seves dimensions: de gènere, funcional, generacional, LGTBI, cognitiva, cultural...



Pla de Diversitat i Inclusió 2025-2027

CaixaBank està desenvolupant el nou **Pla de Diversitat i Inclusió 2025-2027**, conegut com a **Pla Suma⁺**, amb l'objectiu de consolidar el seu compromís amb una cultura corporativa més diversa, equitativa i inclusiva. Es caracteritza per:

suma⁺

Entorn segur.

Promovem entorns professionals segurs en què totes les persones se sentin incloses i valorades, i en què el seu talent es pugui desenvolupar plenament.

Persones úniques.

Valorem la singularitat de cada persona i la seva contribució a l'equip. Promovem una cultura que celebra les diferències per tal d'arribar a solucions més creatives que ens permetin transformar-nos.

Meritocràcia.

Vetllem per la meritocràcia i la promoció en igualtat d'oportunitats, per tal de fomentar una cultura que valora i reconeix les habilitats diverses que cada individu aporta.

AHEAD.

Impulsem el nostre model de lideratge AHEAD perquè els/les líders són referents a l'hora de donar exemple i inspirar els equips, posant les persones al centre i promovent una cultura inclusiva. És fonamenta en la nostra essència per tal de contribuir i aportar valor a la societat, i promoure la gestió d'aliances.

I que persegueix dos reptes:

| Impulsar el talent únic de cada persona preparat per a la seva transformació.

Promovem la inclusió real de totes les persones i valorem la seva unitat, impulsant el desenvolupament del seu talent en un entorn segur i de benestar.

| Potenciar una cultura inclusiva, que situï CaixaBank com a empresa referent per a les seves persones, els seus clients i la societat.

Fomentar l'orgull de pertànyer a i ser client d'una entitat que promou una cultura inclusiva amb totes les persones.

Diversitat de gènere

Dones en posicions directives (a partir de subdirecció d'oficina gran) per a CaixaBank SA

143,8%
30 de juny del 2025

145%
Objectiu el 2027

Bloomberg

CaixaBank ha estat inclosa al **Bloomberg Gender Equality Score**, el rànquing internacional que reconeix l'esforç en transparència i a l'hora d'aconseguir que les dones avancin en el món empresarial.

El Grup CaixaBank se situa a prop de la paritat de gènere que es persegueix per poder tenir el millor talent, i **s'ha establert un nou objectiu continuista d'aproximadament un 50% de persones d'ambdós dos gèneres per al 2027**. El procés de selecció vigent compleix el criteri d'eliminació de biaixos de qualsevol classe, per això els professionals implicats en el procés de contractació estan certificats en formació sobre biaixos inconscients. Les auditories periòdiques que es fan del procés avalen aquestes pràctiques en termes de diversitat.

155,7%
Dones a la plantilla
30 de juny del 2025

≈50%
Objectiu per al 2027 de
dones/homes a la plantilla



Diversitat LGTBI



A CaixaBank, des del maig del 2022 estem adherits a REDI, l'associació espanyola sense ànim de lucre que fomenta un ambient inclusiu i respectuós amb la diversitat LGTBI en el sector laboral.

Diversitat funcional

1674
30 de juny del 2025

Incorpora
Fundació "la Caixa"

Programa de la Fundació "la Caixa" que promou la inserció laboral de les persones en risc d'exclusió social.

Vivofácil

Servei d'orientació i assessorament sobre discapacitat i dependència per a empleats i els seus familiars.

Diversitat generacional

Davant l'envelliment de la població en general, i de la plantilla en particular, **la diversitat generacional serà un factor clau que caldrà gestionar al Grup**. Per aquest motiu, es potencien les sinergies entre generacions i es tracten les necessitats i expectatives diferents de cada etapa de manera diferencial.

Per a això, i durant el període 2025-2027, es preveu la incorporació d'aproximadament 3.000 joves amb perfils tècnics requerits per a la consecució dels objectius del Pla Estratègic i per rejuenir la plantilla a la xarxa d'oficines amb gestors especialistes.

Les estratègies de contractació i el desenvolupament de la marca ocupadora han de permetre atreure i fidelitzar el millor talent jove. Com a mostra de l'aposta per fidelitzar el talent, **es disposa de programes específics de desenvolupament** ([vegeu l'apartat "Talent Programs"](#)) i **plans de creixement professional**.

110%
Empleats menors de 35 anys
el 30 de juny del 2025

111,4%
Objectiu per al 2027 d'empleats
menors de 35 anys

| Desenvolupament professional del talent i compensació

Desenvolupament professional del talent

El Grup CaixaBank aposta per potenciar les competències crítiques dels seus professionals i pel seu desenvolupament. En aquest sentit, es va dissenyar un Pla Director que dona resposta als reptes del mercat, a les necessitats de cada col·lectiu i a les individualitats de cada professional, segons la funció i la responsabilitat.

**Development by Skills**

PeopleSkills
Espacio de desarrollo profesional

Pretén transformar el model de desenvolupament dels empleats del Grup i evolucionar-lo a un model de gestió basat en *skills*, que posa cada empleat al centre del seu propi desenvolupament i creixement professional.

En el marc del projecte Development by Skills, CaixaBank disposa de la plataforma PeopleSkills, que permet a tots els empleats de l'Entitat:

- | **Gestionar les seves *skills***, consultant els resultats del procés de *Skills Review*, identificant les seves àrees de millora i introduint *skills* addicionals al seu *job profile*.
- | **Desenvolupar les seves *skills*** a partir d'una funcionalitat avançada que recomana formacions associades a cadascuna de les *skills* en funció dels gaps i el *job profile* de cada empleat.

Al llarg del 2025 es desenvoluparan noves funcionalitats que permetran a les persones comparar les seves *skills* amb les d'altres perfils, rebre recomanacions adequades als seus coneixements, habilitats i interessos professionals, o conèixer *skills* i perfils crítics i accedir a continguts formatius propis de forma gamificada.

CaixaBank impulsa la cultura de *feedback* continu, que compta amb eines com ***Skills Review*** i ***AHEAD Review*** per tal de fomentar les converses per al desenvolupament i permetre a l'organització tenir una visió integral de cada empleat i del seu potencial de creixement professional.

Skills Review

Aquest procés de valoració no directiu permet configurar el mapa de coneixement i habilitats de l'Entitat, i identificar gaps de desenvolupament per tal d'implementar programes d'*upskilling* i *reskilling* com a resposta als gaps detectats.

S'avaluen tant les habilitats tècniques (*hard skills*) com les habilitats personals (*soft skills*), cosa que, gràcies al fet d'haver definit una arquitectura única de *skills* i perfils professionals, permet disposar d'una versió completa del perfil professional.

AHEAD Review

Aquest procés d'avaluació directiva contribueix a l'objectiu d'**impulsar el desenvolupament i el creixement directiu**, sota el model de lideratge AHEAD. El procés AHEAD Review se centra exclusivament en les *soft skills*.

Ahora, el Grup fomenta els programes de desenvolupament professional tant a escala directiva com predirectiva, com ara:

| **Programa de Desenvolupament Directiu CaixaBank:** amb focus en lideratge estratègic, presa de decisions en entorns complexos i creixement sostenible. Reforça la visió global i l'agilitat en la gestió.

Talent Programs

El Grup CaixaBank disposa de programes d'atracció del talent extern per identificar i desenvolupar el talent jove, i d'aquesta manera anticipar necessitats futures, a través dels *Talent Programs*, entre els quals destaquen:

- | **WonNow:** programa que es realitza juntament amb Microsoft Ibèrica, adreçat a dones estudiants de graus STEM (Ciència, Tecnologia, Enginyeria i Matemàtiques), per tal de potenciar la presència de dones en l'àmbit de la tecnologia i les ciències, i premiar l'excel·lència acadèmica.
- | **New Graduates:** programa adreçat a joves graduats l'objectiu del qual és atreure el talent a l'àmbit bancari, donar suport als joves que estan començant la seva carrera professional i contribuir al desenvolupament de trajectòries reeixides.
- | **Formació Professional Dual:** programa de formació professional dual (a través de CaixaBank Dualiza). Realització d'un pilot de formació professional dual en auditoria d'IT (*Information Technology*) i Banca Digital.
- | **Programa de Beques:** programa de pràctiques universitàries, una oportunitat única perquè els estudiants apliquin la seva formació, millorin les seves habilitats i coneguin de prop el funcionament intern del Grup.

| **Programa "Thinking AHEAD":** promou l'adaptació al canvi, la innovació i l'impuls de capacitats crítiques com ara la sostenibilitat i l'agilitat, en línia amb el Pla Estratègic 2025-2027.

Formació contínua

El Grup CaixaBank aposta per la formació i l'impuls de les habilitats professionals, amb l'objectiu de capacitar tots els empleats. En aquest sentit, el projecte **Development by Skills** és la base per al desenvolupament dels empleats.

La solidesa i el nivell d'implantació del model formatiu faciliten l'anticipació i la possibilitat de donar resposta de manera àgil a les necessitats formatives del Grup, cada vegada més canviants.

El model formatiu del Grup posa els empleats al centre de la seva experiència d'aprenentatge, consolidant metodologies d'aprenentatge digitals i innovadores que s'adapten a les necessitats de l'empleat i permeten un aprenentatge continu a través de la **plataforma de formació Virtaula**.



CaixaBank Campus és el model pedagògic sota el qual s'estructura l'oferta formativa de l'Entitat i que engloba totes les eines que l'Entitat posa a disposició dels seus professionals, fomentant la cultura de l'aprenentatge continu. La seva estratègia es basa en tres **elements fonamentals**:



Coneixement connectat i compartit



Impulsant la transformació del negoci



Aprenentatge continu

El model **estructura l'oferta formativa** en tres grans blocs:

01 Normativa

Formació obligatòria, exigida pel regulador: de curta durada, així com certificacions en LCI (Llei de crèdit immobiliari), IDD (*Insurance Distribution Directive*) i MiFID.

32.020 empleats
LCCI (Llei dels contractes de crèdit immobiliari)

31.794 empleats
IDD (*Insurance Distribution Directive*)

30.527 empleats
MiFID II

02 Corporativa

Formació per poder donar resposta als reptes i les necessitats del negoci. Inclou la formació recomanada a través de PeopleSkills i la formació adaptada a les necessitats de cada persona, segons *job profile* i *gap*.

03 Autoaprenentatge

Formació disponible a través de PeopleSkills i les diferents escoles formatives disponibles: *agile*, idiomes, sostenibilitat, riscos, comercial, benestar, finances, etc.

44.414

Persones que han rebut formació
en el 1r semestre del 2025

1.134.400

Hores de formació

91,3%
Formació en línia

8,7%
Formació presencial

El Grup CaixaBank compta, a més, amb **impulsors de la formació**, que permeten implementar l'estratègia i el pla d'aprenentatge:

| **Virtaula + plataformes externes.** Una plataforma virtual, accessible, intuïtiva i senzilla, capaç d'adaptar-se als desenvolupaments potencials d'aprenentatge del futur. Capaç d'actuar com a centralitzador de formacions amb altres plataformes externes.

| **Trainers.** Referents de coneixement que actuen com a formadors interns. Ajuden a garantir un coneixement compartit i connectat entre tota l'Entitat.



| **Escoles externes.** Escoles de referència del país ofereixen a la plantilla coneixement reglat mitjançant certificacions o postgraus.

Formació ASG

Dins de la formació corporativa destaca la formació en matèria de sostenibilitat (ASG). En el primer semestre de l'any s'ha continuat amb la implantació del Pla de Formació ASG 360º, les accions més rellevants del qual són:

- | Formació en el Programa d'especialització en noves tecnologies energètiques (adreçat a col·lectius específics de Riscos i Banca Corporativa).
- | Continuació del procés de Certificació en Finançament i Inversió Sostenible.
- | Realització d'un cicle de conferències sobre el procés de transició energètica i el seu impacte global.

> DETALL D'ACTIVITATS DEL PLA DE FORMACIÓ EN SOSTENIBILITAT PER AL GRUP CAIXABANK

	Juny 2025	2024
 Formació generalista Formació obligatòria i formació troncal.	Formació Generació+ (col·lectiu sènior).	Formació sobre la normativa del test d'ideïtat. Formació d'aprofundiment en sostenibilitat. Formació normativa contínua per a col·lectius.
 Formació recomanada especialista Inclou formació recomanada per cobrir les diferents necessitats de segments i àrees.	Formació i Certificació en Inversió i Finançament Sostenible. Formació en sostenibilitat aplicada a diferents segments de negoci.	Formació i Certificació en Inversió i Finançament Sostenible. Seminaris web <i>ad hoc</i> . Programes de formació per a referents.
 Formació especialista Peticions puntuals en funció de necessitats concretes dels equips.	CESGA (<i>Certified ESG Analyst</i>). Formació sobre la transició energètica.	CESGA (<i>Certified ESG Analyst</i>). Programes específics en obert.
 Autoformació Escola de Sostenibilitat/Virtaula Formació voluntària disponible a Virtaula.	Noves accions formatives: Panorama regulatori de la sostenibilitat. Agències i ràtings.	Actualització i noves formacions en canvi climàtic. Agències i ràtings. Drets humans. Inversió socialment responsable. Contribució a la millora del medi ambient.
	32.371 empleats únics formats	30.950 empleats únics formats
	85.984 hores	231.119 hores

Compensació adequada i meritocràtica

La **Política general de remuneració del Grup CaixaBank**, aprovada pel Consell d'Administració i aplicable a tota la plantilla, té com a objectiu fomentar comportaments alineats amb la creació de valor a llarg termini i la sostenibilitat dels resultats en el temps, garantint la no discriminació i un salari digne. Inclou mesures per mitigar els riscos de sostenibilitat i està adaptada per complir la normativa vigent. La Política de remuneracions basa la seva estratègia d'**atracció i retenció del talent a facilitar als empleats la participació en un projecte social i empresarial distintiu, en la possibilitat de desenvolupar-se professionalment i en unes condicions competitives de compensació total**, sense distinció de gènere o altres qüestions no intrínseques al càrrec.

Els **components de la remuneració** a CaixaBank inclouen principalment:

- Remuneració fixa**, determinada pel nivell de responsabilitat i la trajectòria professional, que constitueix una part rellevant de la compensació total, la qual considera també els diferents beneficis socials, i que està regulada pel conveni col·lectiu i els diferents acords laborals interns.
- Remuneració variable**, en forma de bonus vinculats a objectius (quantitatius i qualitatius), dissenyada per evitar conflictes d'interès i, si escau, incloure uns principis de valoració qualitativa que tinguin en compte l'alineació amb els interessos del client, les normes de conducta i una gestió prudent dels riscos i dels criteris normatius i ètics del Grup.



Mètriques ASG en els esquemes de remuneració

En línia amb el model de gestió responsable de CaixaBank, els esquemes de retribució variable (anual i a llarg termini) dels empleats de l'Entitat es vinculen a factors ASG, com ara la Qualitat, els Reptes de Conducta i Compliment, i la Mobilització de Finances Sostenibles.

Tot seguit es detallen les mètriques, la ponderació, l'objectiu i el resultat dels reptes vinculats a factors ASG per al 2025:

> MÈTRIQUES DE MESURAMENT DE FACTORS ANUALS

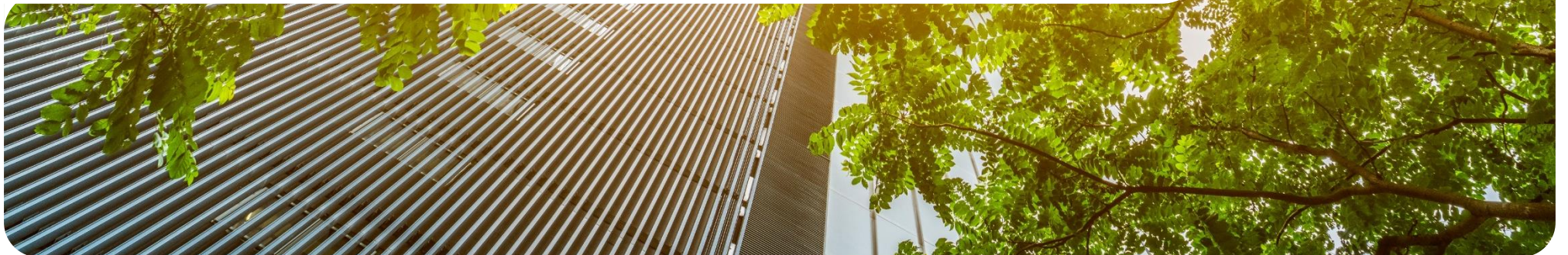
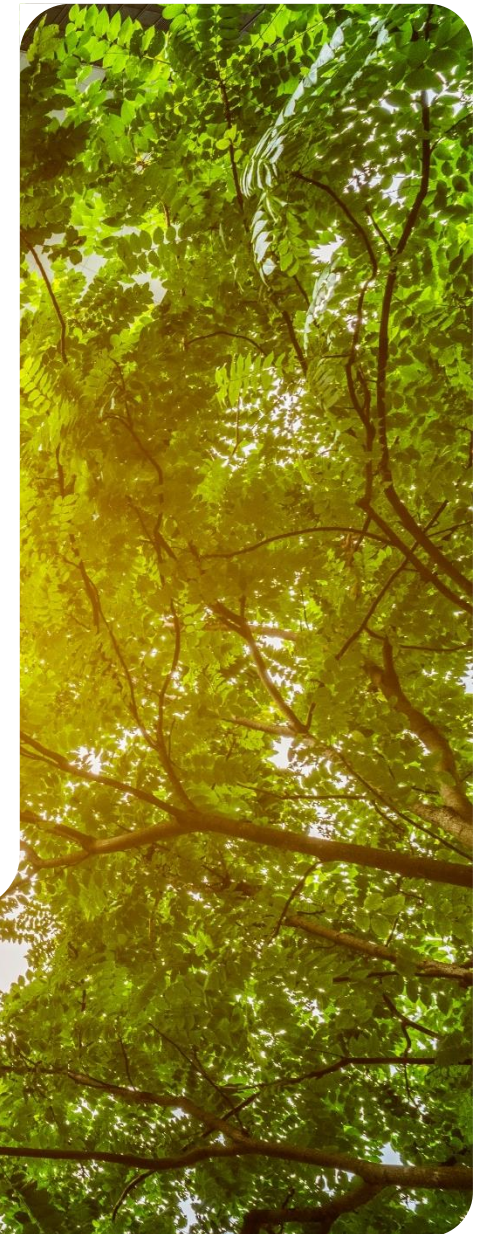
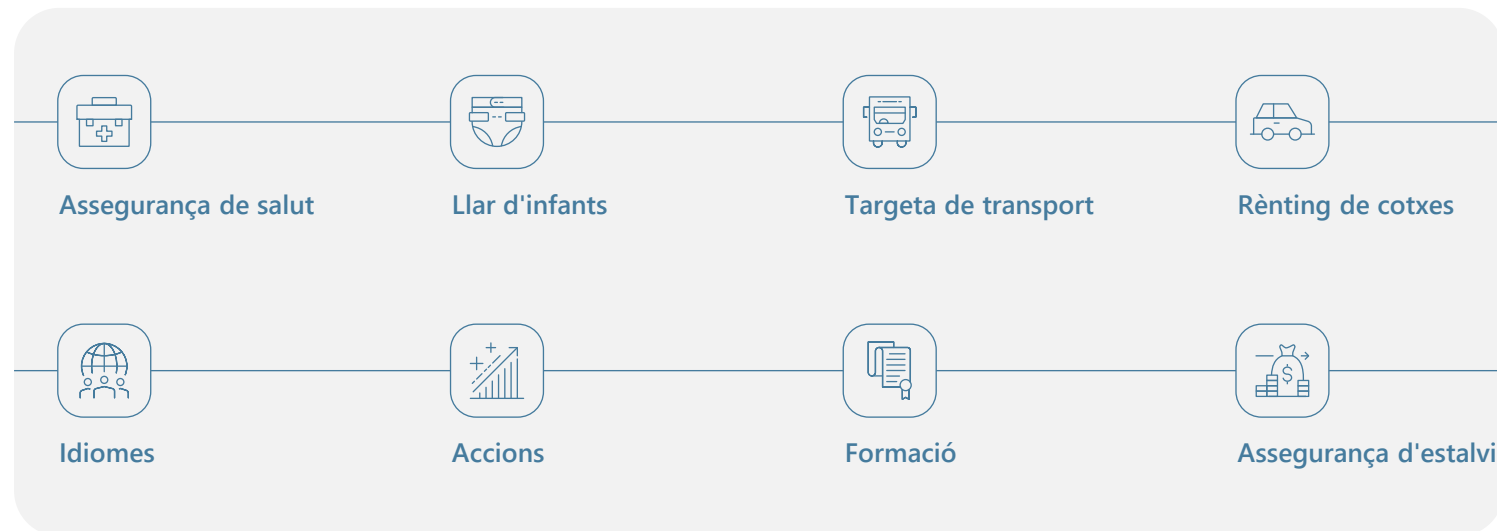
		Ponderació consellers executius	Ponderació membres del Comitè de Direcció	Ponderació SC	Ponderació ST	Objectiu	Nivell d'assoliment de consellers executius i Comitè de Direcció	Nivell d'assoliment de Serveis Centrals i Serveis Territorials
Qualitat	Satisfacció del client en una mètrica combinada de recomanació i experiència del client	15%	10%	7,5%	5%	NPS relacional CXB 21%	Màxim del 120% i mínim del 80% per sota del 0%	100%
						NPS transaccional sintètic 67%		
Sostenibilitat	Mobilització acumulada de finances sostenibles (25%)	10%	5%	5%	2,5%	Entre 27.142 M€ i 40.713 M€	Màxim del 120% i mínim del 80% per sota del 0%	100%
	% empreses amb exposició creditícia de sectors sota el perímetre NZBA (25%)					Entre 80% i 100%		
	Reconeixement d'entre 2 i 4 agències dels principals ràntings de sostenibilitat entre els peers europeus de referència (25%)					Entre 2 i 4 agències		
	% dones en posicions directives (25%)					Entre 43,4% i 44%		
Compliance	S'hi inclou un ajust negatiu del 5% en cas que se superi un determinat nombre de gaps de compliment de criticitat alta i mitjana amb més de 6 i 12 mesos d'antiguitat respectivament al tancament de l'exercici 2025	-	-	-	-	-	No aplica ajust	-
					S'hi inclou un ajust negatiu del 5% vinculat a l'indicador de conducta i compliment 2025	5%	Objectiu agregat: 97,5% KYC (50%) MiFID (25%) Comer. correcta productes i serveis (25%)	100%

En l'esquema de retribució variable des del 2021 s'hi incorporen mètriques vinculades a factors de sostenibilitat (ASG). Aquests han estat reforçats amb la implantació del nou sistema de retribució variable plurianual, ja que s'hi han inclòs també factors específics en aquesta matèria ([vegeu apartat "Integració del rendiment relacionat amb la sostenibilitat en els sistemes d'incentius"](#)).

Beneficis socials i financers, com ara l'aportació d'estalvi per a la jubilació, el sistema de riscos de prestació definida per cobertura per defunció o incapacitat, la pòlissa sanitària o altres ajuts familiars (naixement, estudis, defunció, etc.) i personals (com ara la paga de 25/35 anys).

Compensa+

Com a complement als components retributius, CaixaBank ofereix el Pla de Retribució Flexible, que permet un estalvi fiscal i la personalització de la retribució d'acord amb les necessitats de cada persona. Tot seguit **es mostren els serveis disponibles**:



| Experiència de l'empleat i entorn laboral

Experiència de l'empleat

La proposta de valor a l'empleat està alineada amb el model de cultura i lideratge, i té l'objectiu d'augmentar el compromís i fer més atractiva la marca ocupadora, per tal de ser **el millor grup financer on treballar**. Es desenvolupa en quatre pilars:

**Ens importa el teu progrés**

Volem que creixis, que et desenvolupis, que trobis oportunitats per avançar en la teva carrera i **que ho facis a CaixaBank**.

**Ens importa el teu futur**

A CaixaBank **treballem per construir un camí sòlid per a tu**, per a nosaltres i per a les pròximes generacions. Junts volem **innovar, transformar i preparar-nos per als desafiaments** que vindran.

**Ens importa el teu benestar i inclusió.**

Volem tenir cura de tu. Contribuim al teu **benestar financer i personal**, amb una compensació competitiva i múltiples beneficis. Oferim **diferents mesures per a la conciliació** en els moments clau de la teva vida i per crear un ambient de treball saludable en què sentis seguretat i benestar, desenvolupant-te en un **entorn divers i inclusiu**.

**Ens importen la societat i el planeta**

Perquè **el que fem transcendeix i té impacte**. No treballem només per a nosaltres, **treballem per a un futur sostenible i just**. Tenim cura de l'entorn i contribuim a millorar la vida de les persones, perquè sabem que junts podem crear un impacte positiu en el món que ens envolta.



Per quart any consecutiu, CaixaBank ha estat reconeguda per la seva gestió el 2024 i distingida amb el segell **"Top Employer Spain 2025"** pel Top Employers Institute, una autoritat global en el reconeixement de l'excel·lència en l'entorn professional que les organitzacions creen per a la seva plantilla.



Entorn laboral

El Grup fomenta la seguretat en l'ocupació del seu personal mitjançant condicions laborals dignes, regulars i estables, promovent que les persones que són contractades ho siguin, amb caràcter general, mitjançant contracte indefinit, un paquet retributiu competitiu i equitatiu que inclou, a més de la compensació salarial, un conjunt de beneficis socials i financers. Així mateix, el Grup ofereix un ampli ventall de mesures de conciliació i programes de benestar, i d'aquesta manera assegura la fidelització del talent i un compromís sostenible a llarg termini.

Normes laborals i drets de la plantilla

A CaixaBank és bàsic el respecte a les normes i condicions laborals, als drets de la plantilla, com ara la llibertat d'associació i representació sindical, i als drets dels seus representants, tot això en un marc de consens amb les forces sindicals. El diàleg i la negociació formen part de la manera d'abordar qualsevol diferència o conflicte al Grup.

El Conveni col·lectiu de caixes i entitats financeres d'estalvi és aplicable a la totalitat de la plantilla de CaixaBank, SA, que també disposa d'acords que desenvolupen i milloren les condicions que s'hi regulen. La plantilla de les empreses del Grup es regeix pel conveni col·lectiu sectorial vigent en cada moment, en funció de l'activitat que es desenvolupa a cadascuna. En el cas de Banco BPI i la resta de les empreses ubicades a Portugal o en altres països, es regeixen per la legislació aplicable a cadascun dels països on es troben ubicades.

99,7%

% d'empleats del Grup CaixaBank coberts per algun conveni col·lectiu

Negociació col·lectiva i diàleg social

Quant a la llibertat d'associació i representació sindical, es respecta el dret de tots els treballadors a formar sindicats i que s'afiliïn lliurement a la secció sindical que considerin adient, així com a exercir l'activitat sindical dins de l'empresa, i s'elimina qualsevol tipus de discriminació envers aquells empleats que exerceixen l'activitat sindical.

Adicionalment, hi ha un acord amb la representació laboral dels treballadors en què la Direcció manifesta la seva total neutralitat amb el procés electoral i posa a disposició de la plantilla i els sindicats tots els mitjans per al desenvolupament correcte dels processos.

Tant a CaixaBank, SA com a les empreses del Grup es manté un diàleg permanent i fluid amb els representants dels treballadors, que ha comportat la signatura de nombrosos acords laborals sobre totes les qüestions laborals que afecten els empleats, que en conjunt han suposat una millora de les condicions laborals en cada moment.

No hi ha acords amb els treballadors per a la seva representació per un comitè d'empresa europeu, de la Societat Europea (SE) o de la Societat Cooperativa Europea (SCE).

Compromís amb unes condicions laborals dignes

CaixaBank ofereix als seus empleats un entorn laboral amb condicions dignes, regulars i estables, en què els equips se sentin motivats i compromesos.

99,6%

Dels contractes del Grup CaixaBank són fixos



Conciliació laboral

La **conciliació entre la vida laboral i personal és una prioritat estratègica**. Fa anys que CaixaBank aplica polítiques de desconnexió que fomenten la conciliació de la vida personal, familiar i laboral dels empleats. Aquest fet es veu reflectit en l'obtenció del **certificat efr** (Empresa Flexible i Responsable) en el nivell d'excel·lència A, atorgat per la Fundació "MásFamilia". Aquest reconeixement valora un model de gestió centrat en la millora contínua i en la creació d'un entorn de treball flexible i inclusiu.



El moviment EFR forma part de la responsabilitat social empresarial, i promou la responsabilitat i el respecte cap a la conciliació de la vida familiar i laboral. A més, fomenta la igualtat d'oportunitats i la inclusió de col·lectius desfavorits, basant-se en la legislació vigent i en la negociació col·lectiva, i impulsa una autoregulació voluntària per part de les empreses adherides.

CaixaBank disposa d'un gran nombre de mesures, que posa a disposició de la plantilla, dissenyades per facilitar la conciliació laboral. Aquestes mesures, majoritàriament, es recullen al **Protocol de conciliació** annexat al Pla d'Igualtat. **Les mesures de conciliació es divideixen en tres grans grups: excedències, reduccions de jornada i permisos** (retribuits i no retribuits), i presenten, en multitud de casos, millores respecte al que indiquen el conveni col·lectiu o l'Estatut dels treballadors. Les mesures es poden consultar a través de l'espai People Xperience (intranet corporativa).

Desconnexió digital i treball en remot

Per tal d'impulsar encara més la conciliació, CaixaBank aplica **polítiques de desconnexió digital**. En aquest sentit, als acords laborals interns s'hi recullen mesures de racionalització de l'activitat formativa i comercial de caràcter presencial, i es limita el nombre d'activitats que es poden realitzar fora de l'horari general establert al conveni col·lectiu, fent prevaler sempre la voluntarietat de les persones.

Pel que fa a la **desconnexió digital**, CaixaBank disposa d'un protocol els aspectes més destacats del qual són:

- | Incorporar bones pràctiques per minimitzar les reunions i els desplaçaments, fomentant l'ús d'eines col·laboratives.
- | No enviar comunicacions des de les 19 hores fins a les 8 hores de l'endemà, ni durant les vacances, els permisos ni els caps de setmana.
- | No convocar reunions que acabin després de les 18:30 hores.
- | Dret a no respondre comunicacions una vegada finalitzada la jornada laboral.

Ahora, CaixaBank disposa des del 2022 d'un model de treball en remot, que consisteix en un màxim de 6 dies de treball en remot al mes als Serveis Centrals (30%) i 4 dies als Serveis Territorials i Centres Connecta (20%). El treball en remot és un element de valor afegit per als empleats del Grup, ja que redueix l'estrès per desplaçaments i facilita la conciliació, fet que comporta una millora del compromís i dels resultats.

73,3%

D'empleats adherits al treball en remot del col·lectiu potencial



CaixaBank considera essencial la promoció de la seguretat i la salut laboral com un dels principis bàsics i objectius fonamentals que s'atenen per mitjà de la millora contínua de les condicions de treball. El foment del benestar de l'empleat és un dels pilars per assolir l'objectiu de ser la millor empresa per treballar.

Foment del benestar en un entorn saludable i sostenible

Prevenió de riscos laborals

La **Política de prevenció de riscos laborals** és una declaració formal de la Direcció de CaixaBank per la qual s'adquireix el compromís de potenciar totes aquelles iniciatives i actuacions que afavoreixin unes condicions adequades de treball segures i saludables. El mes de març del 2025 el Comitè de Direcció va aprovar l'actualització de la **Política de seguretat i salut laboral**, en què es fa extensiva a proveïdors i altres tercers que prestin servei per a CaixaBank o que, de qualsevol manera, actuïn per compte de CaixaBank.



CaixaBank SA disposa de la **ISO 45001**, norma internacional que estableix els requisits per a un Sistema de Gestió de la Seguretat i Salut en el Treball (SGSST). El seu objectiu principal és ajudar les organitzacions a prevenir lesions i problemes de salut relacionats amb el treball, així com a millorar de manera proactiva les condicions laborals.

El sistema de prevenció de riscos laborals es revisa de forma periòdica mitjançant diferents tipus d'**auditories i intervencions** que en controlen l'eficàcia (auditories externes de certificació, així com auditories internes i informes de revisió per part de la Direcció).



Organització saludable

CaixaBank fomenta la salut, la seguretat i el benestar amb la seva estratègia d'**organització saludable**, la finalitat de la qual és convertir-se en un referent en aquesta matèria. Ser una organització saludable va més enllà de complir les obligacions legals, i l'objectiu primordial és aconseguir el màxim benestar possible de les persones que formen part de l'empresa o hi tenen una vinculació (clients, accionistes, proveïdors, societat en general, etc.) tenint en compte diversos factors i variables que afecten el benestar de les persones, la motivació, la satisfacció personal i el compromís amb l'organització.

CaixaBank ha estat reconeguda per la gestió de la salut, la seguretat i el benestar dels seus empleats

AENORORGANIZACIÓN
SALUDABLE

CaixaBank SA disposa del certificat **SIGOS** (Sistema de Gestió d'Organització Saludable) per AENOR, que reconeix les organitzacions que promouen entorns laborals saludables, segurs, sostenibles i socialment responsables.

**TOP Wellbeing
COMPANY**

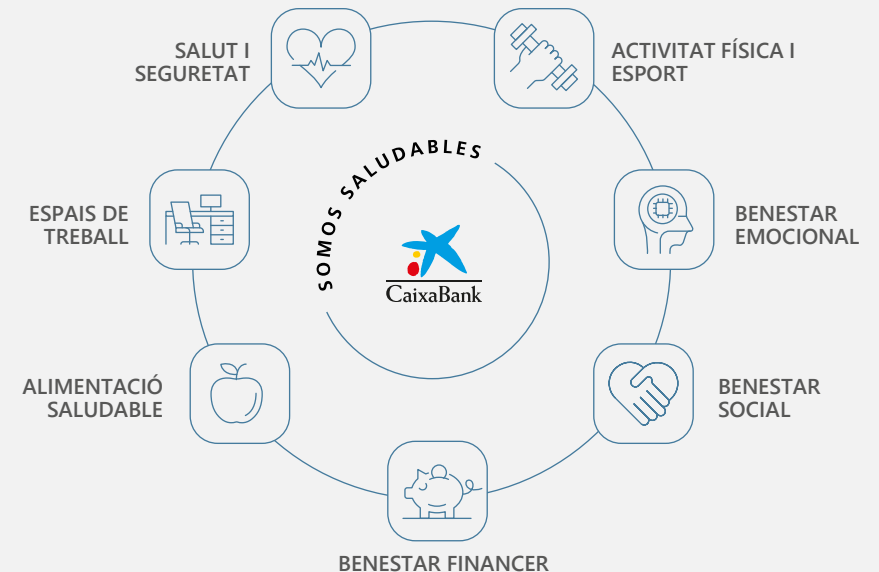
Certificació "TOP WELLBEINGCOMPANY" atorgada per Intrama, que acredita l'Entitat com una de les TOP 30 Empreses d'Espanya amb millors pràctiques en salut i benestar corporatiu.

Per tal de complir aquests objectius, CaixaBank disposa d'una **Política d'organització saludable** per a tota la plantilla, aprovada el 2023 pel Comitè de Direcció, i d'un **Pla Estratègic d'Organització Saludable 2025-2027**. L'objectiu principal del nou Pla és construir un ecosistema en què els empleats puguin crear el seu propi esquema de benestar, afavorint que se sentin motivats, compromesos, capaços d'assolir el seu màxim potencial i que estiguin preparats per afrontar els reptes i canvis dels propers anys, recolzant-se en les palanques següents:

- ▮ Potenciar la **proximitat** amb l'optimització de l'actual **Programa d'Ambaixadors de Benestar**.
- ▮ Intensificar el **coneixement** i la **sensibilització** amb més suport per part dels **gestors**.
- ▮ Treballar cap a la **hiperpersonalització** en l'oferta de recursos de benestar.
- ▮ Enfocament **Data Driven** per prendre decisions estratègiques i operatives basades en **anàlisis de dades**.
- ▮ Concentració dels esforços en el **benestar emocional**.

El Pla Estratègic d'Organització Saludable inclou les grans línies d'actuació, que giren al voltant de set factors que tenen en compte totes les esferes del benestar:

Ser a prop per estar bé



Les línies d'actuació del Pla Estratègic d'Organització Saludable es plasmen anualment en un **Pla de Benestar i Salut** que defineix les accions i iniciatives que cal dur a terme cada any. En aquest sentit, a continuació es detallen les accions principals que es preveu desenvolupar al llarg del 2025:

Accions a escala global per tal d'apropar més als empleats el Programa de Benestar:

- | Intensificar el coneixement entre els empleats del programa Som Saludables.
- | Expansió i redefinició del programa d'Ambaixadors de Benestar.
- | Escolta activa i anàlisi de necessitats.

Accions d'impacte en tots els pilars:

- | Benestar emocional: implementació de plans organitzacionals, formació en lideratge emocional, recursos de salut mental i serveis individualitzats com ara coaching i atenció psicològica.
- | Benestar social: reforç de la comunicació del programa i incorporació de serveis de suport personal i familiar.
- | Salut i seguretat: llançament de campanyes de prevenció (com ara la de l'ictus), ampliant serveis mèdics i fisioteràpia digital, i promovent teràpies complementàries.
- | Espais de treball: homologació d'entorns, desenvolupament de plans de seguretat viària, formació en prevenció de riscos laborals (PRL), protocols d'emergència i adaptacions per a personal amb necessitats específiques.
- | Activitat física: calendarització d'esdeveniments i adaptació d'accions a cada territori.
- | Benestar financer: realització d'una anàlisi interna sobre beneficis socials per identificar noves oportunitats de millora.
- | Nutrició saludable: xerrades amb experts i nous recursos nutricionals.

El programa **Som Saludables** mostra el compromís del Grup amb el foment del benestar en entorns saludables i sostenibles, la millora de la qualitat de vida dels empleats i l'objectiu d'assolir la maduresa com a organització saludable i referent en el sector. A través de les activitats i campanyes de la plataforma virtual, es genera consciència i s'ofereixen beneficis per a la salut global i el benestar dels empleats i les seves famílies.

Les accions més destacades del primer semestre del 2025 s'emmarquen en la **#SetmanaDelBenestar**, que té com a objectiu sensibilitzar sobre la importància del benestar tant personal com professional i ser més a prop dels empleats, de manera personalitzada, aportant-los eines, recursos i serveis que ajudin a tenir cura del benestar físic, emocional, social i financer. Tot seguit es detallen les accions principals desenvolupades durant la **#SetmanaDelBenestar**:

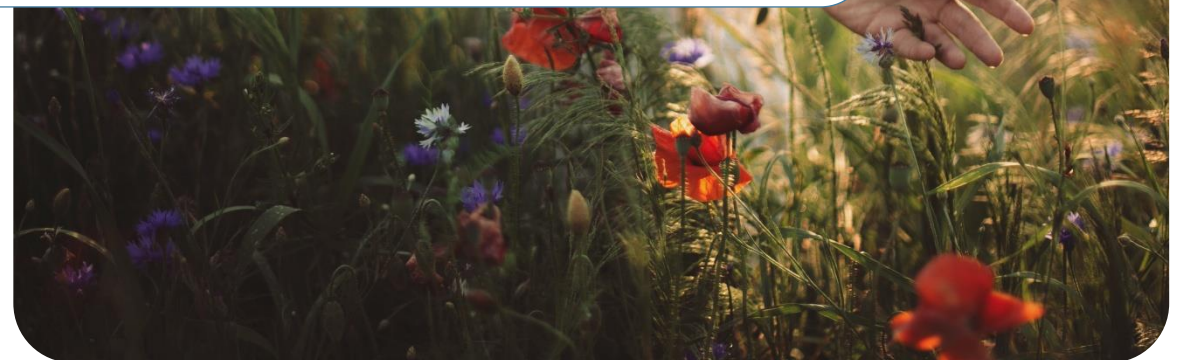
- | Elaboració de la nova **Guia interactiva de benestar**, una eina dissenyada per acompanyar les persones de forma propera i pràctica en el seu benestar integral. Aquesta guia inclou activitats i propostes concretes que ajuden a millorar la qualitat de vida en diferents àmbits, des del personal fins al professional.
- | S'han reclutat 48 Aliats del Benestar.
- | Més de **9.000 participacions** en **108 activitats** en tota l'extensió territorial. S'han captat prop de **2.000 nous usuaris de la plataforma Som Saludables**.



CaixaBank

SomosSaludables

Dins del Pla de Benestar i Salut, s'hi inclou el **programa Som Saludables**, que ha estat impulsat per CaixaBank dins de la seva estratègia global de seguretat, salut i benestar



| Diàleg amb els empleats

Engagement i escolta activa

L'*engagement* i l'escolta activa són dos conceptes fonamentals el foment dels quals provoca una millora en la productivitat, la satisfacció laboral i la fidelització dels empleats. El Grup CaixaBank promou un diàleg obert i bidireccional amb els seus empleats, a través d'una **escolta activa** basada en la millora contínua per oferir la millor experiència a l'empleat. Aquesta escolta activa s'articula en les palanques següents:

- | **Indagar:** fent una escolta dinàmica i segmentada per tal de detectar oportunitats de millora en clima, cultura i lideratge. Es recullen dades de diferents fonts i moments clau (com ara l'Estudi de compromís).
- | **Sintonitzar:** escoltant l'empleat en **moments clau del seu cicle de vida** (*onboarding*, processos de selecció, naixement, *offboarding*, etc.), fent servir qüestionaris amb indicadors comuns com ara: l'eNPS o l'orgull de pertinença, per tal d'avaluar l'evolució.
- | **Actuar:** implementant **plans d'acció àgils** i en evolució constant, adaptats als resultats de l'escolta (Pla Nosalres), comunicant les millores realitzades i involucrant totes les àrees implicades.

A més, s'organitzen **Focus Groups** i **Polsos Estratègics** per aprofundir en els temes clau. Els resultats són accessibles per als gestors i s'enriqueixen amb anàlisi de dades, intel·ligència artificial i *people analytics*.

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

També es disposa del nou Servei d'Atenció a l'Empleat (SAE) implementat el 2025. Aquest nou canal de consultes es basa en una eina de *ticketing*, que permet millorar l'atenció a l'empleat agilitant la gestió de sol·licituds i optimitza el temps dels *Business Partners* perquè s'enfoquin en el seu rol estratègic de proximitat, coneixement i desenvolupament de les persones. Aquest servei permet, a més, recopilar informació clau mitjançant eines analítiques per tal d'identificar les preocupacions principals dels empleats.

Estudi de compromís i satisfacció de l'empleat, cultura i lideratge

Durant **el darrer trimestre del 2025 es durà a terme un nou Estudi de compromís (Radar 2025)** a una mostra representativa de professionals de la plantilla de CaixaBank SA (aproximadament del 20%) amb l'objectiu de mesurar l'evolució dels principals KPI (participació, total de favorabilitat, eNPS, etc.), identificar tendències en els diferents àmbits organitzatius i revisar l'efectivitat de les accions derivades del Pla d'Acció (Pla Nosalres). **L'últim Estudi de compromís es va fer el 2024, amb els resultats següents:**

83%

Participació global

69%

Clima i compromís total favorabilitat

Pla Nosalres

El Pla d'Acció o Pla Nosalres engloba totes les iniciatives que pretenen millorar els punts detectats en l'escolta activa i té com a objectiu millorar l'experiència de l'empleat.



L'any 2025 es desenvolupa sota quatre pilars:

- | **Àmbit comercial.** Fomentar accions i dinàmiques que facilitin la consecució dels objectius comercials i promoguin la cerca de l'excel·lència a escala de servei al client.
- | **Col·laboració, càrrega de treball i processos.** Treballar en la càrrega de treball i les barreres materials (eines ofimàtiques) i immaterials (processos, sistemàtiques i maneres de treballar) per tal de fomentar la col·laboració i incrementar l'agilitat.
- | **Desenvolupament, mobilitat, compensació i benestar.** Promoure la mobilitat interna i el desenvolupament de carrera amb proactivitat i transparència, fomentant el reconeixement i una gestió retributiva objectiva i transparent.
- | **Propòsit i projecte de futur.** Treballar a millorar l'atractiu del propòsit i el projecte de futur de l'Entitat, així com en l'ús de l'Obra Social i l'Acció Social en el discurs comercial.

/ Comunitats afectades

| Acció Social

El compromís social és un dels actius principals i el valor diferencial de CaixaBank, que s'integra en la seva activitat bancària i que va més enllà, **mitjançant solucions que responen a les necessitats de les persones més vulnerables i el suport a projectes socials que milloren el seu benestar i l'entorn en què vivim.**

Per tal d'actuar com a agents d'aquesta transformació social, CaixaBank se centra a:



Impulsar la participació i la difusió de l'impacte dels programes de Fundació "la Caixa", traslladant a la xarxa territorial les iniciatives principals per tal d'ampliar-ne l'abast.



Crear aliances amb tercers (altres fundacions locals, clients i institucions) per fomentar el canvi i el compromís social.



Promoure una banca social amb solucions financeres dissenyades a mida per a col·lectius vulnerables i entitats socials.



Desenvolupar iniciatives i programes per donar resposta a reptes socials urgents i oferir oportunitats a persones i col·lectius en situació vulnerable, considerant, a més, la naturalesa dinàmica i canviant dels eixos de vulnerabilitat.



Promoure la solidaritat en col·laboració amb els seus clients i a través de l'Associació de Voluntaris de CaixaBank, promoure el voluntariat corporatiu, de clients i de la societat en general, en col·laboració amb Fundació "la Caixa" i MicroBank.



Global Finance guardona CaixaBank com el **"Millor banc del món pel seu suport a la societat 2025"** als Sustainable Finance Awards 2025

Programes d'Acció Social

Projectes locals

Programes de la Fundació "la Caixa"

Acció Social Descentralitzada



La xarxa d'oficines de CaixaBank, gràcies a la seva capilaritat i proximitat a les persones, és un mitjà molt eficaç per detectar necessitats, de manera que permet assignar recursos de la Fundació "la Caixa" amb gran impacte a tots els territoris on és present CaixaBank.

11,6 M€

De la Fundació "la Caixa" destinats a entitats socials, que s'han canalitzat a través de la xarxa d'oficines, del total de 25 M€ de pressupost

2.696

Accions destinades a projectes d'entitats socials locals

2.598

Entitats beneficiàries

Support al tercer sector social

Plataforma de captació de donatius

Plataforma per a les entitats socials en què CaixaBank posa a la seva disposició la xarxa d'oficines i els diferents canals electrònics, de forma gratuïta, per a la recaptació de fons de clients i de la societat en general que volen col·laborar en les diferents causes d'aquestes entitats socials.

8,8 M€

Import recaptat

2.443

Causas impulsades

2.079

Entitats socials recolzades

Social/Medi ambient

Programes propis

ReUtilitza'm

Programa social d'economia circular que impulsa la donació, per part d'empreses, de materials excedents en bon estat, perquè entitats socials puguin donar-los ús i millorar el seu servei i les seves instal·lacions.

16.831

Articles donats

280

Donacions

129

Entitats beneficiàries

Joves

Altres programes en aliança

Congressos per a joves

Impuls als congressos de la Fundació "Lo Que De Verdad Importa" i a les sessions de conscienciació de la Fundació Relife. Gràcies a això, s'aconsegueix difondre valors universals entre els joves i que puguin escoltar històries de vida inspiradores i diàlegs sobre el món de les addiccions, cosa que permet dotar-los d'eines per empoderar-los i poder tenir un futur millor.

6.675

Assistents als congressos



| Voluntariat CaixaBank



Des del 2005, Voluntariat CaixaBank ofereix solució a totes aquelles persones que cerquen iniciatives per desenvolupar la seva voluntat de contribuir en qüestions d'impacte social. L'oferta està organitzada en tres àmbits (programes estratègics, activitats locals i suport en situacions d'emergència) es basa en activitats de voluntariat corporatiu per a empleats i clients, i activitats adreçades a la resta de la societat.

22.034

Voluntaris¹

428.903

Beneficiaris

1.951

Entitats col·laboradores

17.583

Activitats realitzades

Mes Social

El Mes Social és la iniciativa que s'ha organitzat al llarg de tot el mes de maig del 2025 amb l'objectiu d'impulsar la participació en el voluntariat de treballadors i familiars, així com clients i qualsevol persona interessada, per tal de donar suport a entitats socials de tot el territori nacional.

18.200

Voluntaris

151.154

Beneficiaris

1.152

Entitats col·laboradores

2.985

Activitats realitzades

41%

Plantilla del Grup CaixaBank ha participat en el Mes Social



El Campus de Voluntariat és un **espai formatiu** que pretén, a través de continguts de valor i inspiracionals, formar tècnicament els voluntaris per acompanyar i comprendre millor les persones de col·lectius vulnerables i ampliar alhora el coneixement tècnic necessari per desenvolupar un voluntariat amb impacte social positiu.



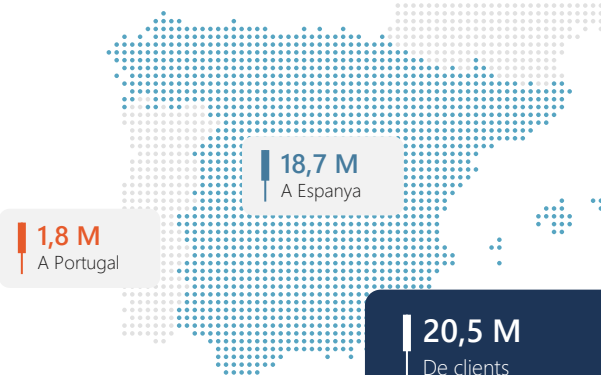
¹ Inclou el nombre total de persones que han participat en activitats de voluntariat dins i fora de l'àmbit del Mes Social durant els darrers 12 mesos.

/ Clients i consumidors finals

CaixaBank és el
primer Grup de
bancassegurances
a Espanya

A CaixaBank els clients són l'eix central de la nostra activitat i la raó de ser del nostre model de negoci. L'any 2025, hem continuat enfortint la nostra relació amb més de 20 milions de clients, apostant per una atenció propera, personalitzada i omnicanal. La nostra estratègia s'ha centrat a oferir una experiència excel·lent, recolzada en la innovació tecnològica, la sostenibilitat i el compromís social. A través d'una xarxa d'oficines líder en el mercat espanyol i una plataforma digital de referència, CaixaBank ha continuat impulsant solucions financeres adaptades a les necessitats de cada segment de client, i d'aquesta manera ha reforçat la confiança i la fidelització.

> NOMBRE DE CLIENTS



> TOTAL ACTIU

Desglossament en % sobre el total

94%
Espanya6%
Portugal377.649 M€
Crèdit a la clientela, brut717.652 M€
Recursos de clients

El 1r banc d'Espanya per nombre de clients, total actiu i productes *retail* clau

Un model de bancassegurances integrat, amb una plataforma de distribució i fàbriques líders.

CaixaBank és el "Grup elegit" pels clients particulars a Espanya, amb una franquícia a Portugal sòlida i en creixement.

Quotes de mercat

> ESPANYA A 30.06.2025



> PORTUGAL A 30.06.2025



Reputació de marca prèmium



¹ Quota combinada de fons d'inversió, plans de pensions i assegurances d'estalvi. Basat en dades d'INVERCO i ICEA. Per a assegurances d'estalvi, les dades del sector, per a la quota del mes de juny, són estimacions internes.

² Dada a març del 2025.

³ Segons estimacions internes.

| Experiència del client



Consolidant el **model d'escolta i acció** per a la millora de l'experiència del client

L'experiència del client continua sent un pilar estratègic al nou Pla 2025-2027, fet que reafirma el compromís d'oferir una atenció excel·lent i personalitzada. Per això, CaixaBank s'ha fixat uns objectius nous en matèria de qualitat, entre els quals destaca:



Ser Top 1

En el rànquing Satisfacció Global Canal Digital (objectiu 2027)³

Mesurament i gestió de l'experiència del client

Després dels avenços assolits en el període anterior, **es consolida un model de mesurament robust** i en evolució constant que permet escoltar, comprendre i actuar per aconseguir una qualitat de servei excel·lent.

Amb l'objectiu de millorar l'atenció al client, **es consolida el projecte MAC** (Millora Atenció al Client), un model que pretén establir un procés que vetlla per millorar constantment l'atenció oferida a tots els clients.



ESCOLTAR

Model Net Promoter Score



COMPRENDRE

Analitzem



ACTUAR

Close the Loop
Projecte Millora Atenció al Client (MAC)

Resultats del mesurament durant el 1r semestre del 2025

> CAIXABANK ESPANYA

82,8%

NPS transaccional Retail
79,4% el 2024

79,1%

NPS transaccional Retail Connecta
81,6% el 2024

97,9%

NPS transaccional Banca Privada
97,3% el 2024

97,7%

NPS transaccional Banca Empreses
91,9% el 2024

94,2%

NPS transaccional Banca Pimes
91,5% el 2024

87,4%

NPS transaccional Global²
83,9% el 2024

84,2%

CTL Gestió
84,4% el 2024

5,8 pp

CTL Millora
6,3 pp el 2024

94,1

IE Institucions
94,4 el 2024

92,4

IE Corporacions
93,0 el 2024

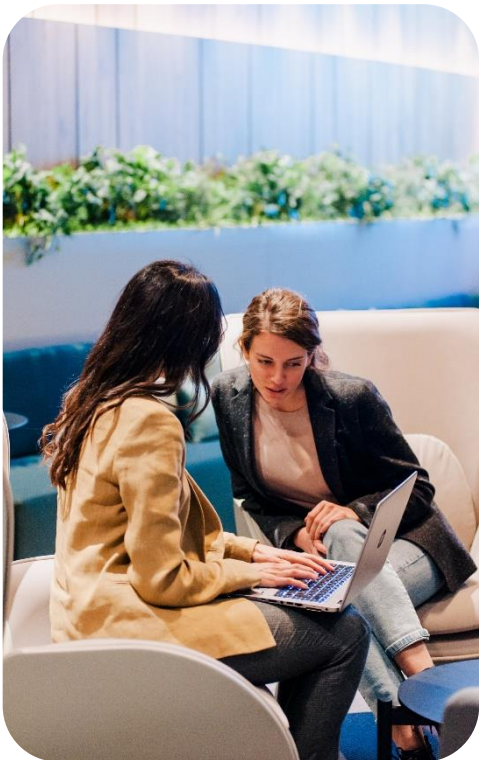
> BPI PORTUGAL

88,2

IE Particulars¹
88,3 el 2024

85,7

IE Premier¹
87,4 el 2024



Nota: L'NPS mesura la recomanació del client de CaixaBank en una escala del 0 a 10. L'Índex és el resultat de la diferència entre % clients promotors (valoracions 9-10) i clients detractors (valoracions 0-6).

¹ Dades corresponents al primer trimestre del 2025.

² NPS transaccional ponderat de Retail, B. Privada, B. Empreses i B. Pimes.

³ Basat en les quatre entitats financeres espanyoles més grans - BMKS Stiga clients retail.

| Inclusió social i foment de l'ocupabilitat

CaixaBank entén que el progrés econòmic i social ha de ser incliusiu, sostenible i centrat en les persones. El **compromís amb el desenvolupament econòmic i social va més enllà de l'activitat financera**: es tradueix en iniciatives concretes que impulsen la igualtat d'oportunitats, la inclusió financera, l'accés a serveis essencials i l'acompanyament a col·lectius vulnerables.

Al llarg del semestre, **CaixaBank ha impulsat diferents iniciatives alineades amb cadascuna de les tres línies definides per avançar en la seva ambició de donar suport al desenvolupament econòmic i social de totes les persones**, consolidant així el seu paper com a agent actiu en la generació d'impactes positius en la societat.



Una de les ambicions del **Pla de Sostenibilitat 2025-2027** és donar suport al **desenvolupament econòmic i social** de totes les persones.



INVERTINT EN
SOLUCIONS PER A LA
TRANSICIÓ, ACTUALS I
DE FUTUR



IMPULSANT LA
DESCARBONITZACIÓ
DEL TEIXIT SOCIAL I
EMPRESARIAL

01
AVANÇAR
CAP A UNA
ECONOMIA
MÉS
SOSTENIBLE



02
DONAR SUPT
AL
DESENVOLUPA
MENT
ECONÒMIC I
SOCIAL DE TOTES
LES PERSONES



REFORÇANT LA INCLUSIÓ SOCIAL I FINANCERA

- | Productes i serveis per a col·lectius vulnerables
- | Finances accessibles i servei a zones rurals
- | Cultura i salut financera



AFAVORINT L'OCUPABILITAT I L'EMPRENEDORIA

- | Formació per a l'ocupació
- | Suport a emprenedors i autònoms



DONANT RESPOSTES A LA LONGEVITAT CREIXENT

- | Planificació de l'estalvi al llarg de la vida
- | Benestar financer i personal de la gent gran

Inclusió financera i social

La inclusió social i financera és un factor clau per **reduir la pobresa i promoure la prosperitat compartida**. Afavorir la inclusió financera és a l'ADN de CaixaBank i és una línia d'actuació prioritària dins del Pla de Sostenibilitat 2025-2027.

Durant el primer semestre del 2025, en el marc del Pla de Sostenibilitat 2025-2027, CaixaBank ha continuat impulsant la inclusió social i financera des de les perspectives següents:

**Accessibilitat**

Proporcionar accés a la totalitat de productes i serveis a totes les persones, amb l'objectiu d'afavorir la seva inclusió financera. En aquest sentit, CaixaBank treballa en l'eliminació de les barreres físiques i sensorials, per tal de donar resposta a les persones amb limitacions funcionals, i a més treballa per evitar l'exclusió financera, donant cobertura a gran part dels municipis del país i mantenint la seva presència a les zones rurals.

**Productes i serveis per a col·lectius vulnerables**

Dissenyar i oferir productes i serveis financers específics orientats a atendre les necessitats financeres dels col·lectius més vulnerables. Aquesta línia d'actuació abasta des de l'impuls dels microcrèdits, que faciliten l'accés al finançament a famílies en situació de vulnerabilitat, fins a l'oferta de comptes socials sense comissions, les solucions adaptades per a persones amb discapacitat i un programa d'habitatge social per a persones en situació de vulnerabilitat.

També s'apliquen protocols específics per prevenir l'abús financer a persones en situació de vulnerabilitat, i s'estableixen mesures d'atenció específiques per a persones víctimes de violència de gènere.

**Cultura financera**

Dotar de coneixements financers i digitals per empoderar la població i promoure una presa de decisions que augmentin el seu benestar. En el marc del seu suport a l'educació, CaixaBank disposa de programes específics per a cada col·lectiu, incloent-hi, entre d'altres, cursos de coneixements financers per a col·lectius vulnerables, cursos per reduir la bretxa digital i la creació de continguts gratuïts de qualitat que són difosos per diversos canals del Grup. Addicionalment, dona suport a programes d'educació superior i formació professional, i col·labora en diferents iniciatives amb els sistemes educatius.



Accessibilitat

CaixaBank aspira a convertir-se en el **banc de referència i elecció de les persones amb diversitat**, en línia amb els valors del Grup. Per això, fa anys que treballa en diferents projectes per crear una experiència omnicanal accessible, eliminant qualsevol barrera física o sensorial.

El mes de juny del 2025 ha entrat en vigor la **Llei Europea d'accessibilitat**, que estableix uns requisits mínims d'accessibilitat per a una àmplia gamma de productes i serveis, amb la finalitat de **garantir que tots els clients, amb independència de les seves capacitats, puguin accedir i utilitzar productes i serveis de manera autònoma**. Un avenç a tota la Unió Europea que promou la igualtat d'oportunitats i la participació plena de les persones amb discapacitat.

En aquest context, **CaixaBank ha intensificat els seus esforços per ser més accessible**. Ho ha fet en un doble front: d'una banda, a través de mesures transversals, que afecten moltes àrees del Grup, promovent l'ús d'un llenguatge senzill o garantint que qualsevol persona pugui accedir a la informació per un doble canal sensorial, i, de l'altra, mitjançant la posada en marxa de mesures concretes que tenen a veure amb l'accessibilitat física, l'adequació de les plataformes digitals o la formació dels empleats.



Durant el 2025, CaixaBank ha impulsat l'ús d'un llenguatge clar i comprensible per comunicar-se amb els clients. En aquest sentit, CaixaBank va ser el primer banc a adherir-se a la **Xarxa Panhispànica del Llenguatge Clar i Accessible** impulsada per la Real Academia Española (RAE).

Accions principals dutes a terme durant el primer semestre del 2025



Creació i distribució a tota la plantilla d'una "Guia sobre recomanacions de redacció accessible"

Guia en què es detalla com s'ha de redactar la documentació perquè sigui entenedora per la majoria dels clients.



Formació a tots els lletrats del Grup

Formació específica a tots els lletrats del Grup amb l'objectiu de millorar la claredat en la redacció de la documentació jurídica.



Creació d'una bústia

Creació d'una bústia de correu específica per a clients a la qual poden adreçar consultes o suggeriments sobre accessibilitat.



Atenció en llengua de signes a persones amb discapacitat auditiva (SVíslual)

CaixaBank ha ampliat durant el primer trimestre del 2025 el servei de videointerpretació en llengua de signes a tota la seva xarxa d'oficines, fet que ha millorat l'atenció a clients amb discapacitat auditiva.



Formació obligatòria per a empleats

Al llarg del semestre s'ha realitzat una formació obligatòria vinculada a la remuneració variable en matèria d'accessibilitat. Aquesta formació s'ha adreçat a tota la plantilla i el seu objectiu era aprofundir en el coneixement de la plantilla en matèria d'accessibilitat.

CaixaBank integra l'**accessibilitat com a principi essencial en el disseny dels seus productes i serveis**, garantint la inclusió de totes les persones. Aquesta visió es tradueix en solucions universals i en iniciatives específiques adreçades a col·lectius amb necessitats particulars.



El Grup CaixaBank disposa d'un **sistema de disseny corporatiu accessible**.

Són les peces tecnològiques que permeten desenvolupar els productes i serveis que es llancen al mercat per qualsevol dels canals de què disposa el Grup.

Principis universals de disseny de productes i serveis accessibles



Perceptible

| La informació s'ha de poder captar per diferents sentits, com ara la vista o l'oïda.



Operable

| Les funcions s'han de poder utilitzar de diverses maneres, sense dependre d'una única manera d'interacció.



Comprensible

| El contingut ha de ser clar, coherent i facilitar la correcció d'errors.



Robust

| El disseny ha de continuar sent accessible i funcional en diferents tecnologies, presents i futures.





Accessibilitat oficines

A les oficines de CaixaBank s'aplica el **concepte cota zero**, que consisteix en l'eliminació dels desnivells entre les voreres i l'interior de les oficines o, si no és possible, a salvar-los amb rampes o elevadors.

89 %

Oficines accessibles Espanya
89% el 2024

19

Oficines on s'han eliminat barreres
en el 1r semestre del 2025
18 en el 1r semestre del 2024



Accessibilitat caixers

L'accessibilitat dels caixers es basa, entre d'altres, en:

- | **Facilitats visuals.**
- | **Facilitats sonores i tàctils.**
- | **Facilitats motores.**
- | **Facilitats per al segment sènior.**

Des de l'ONCE es va fer una anàlisi d'expert, amb resultats positius.

A més, els darrers anys s'està duent a terme un redisseny de l'aspecte visual de les pantalles dels caixers per tal d'augmentar el contrast i millorar la visibilitat i l'experiència accessible que s'ofereix i adaptar-se a la nova normativa.



El 100% dels caixers tenen funcionalitats avançades d'accessibilitat per a persones cegues o amb baixa visió.



Accessibilitat aplicació

CaixaBank està immersa en un canvi tecnològic important que tindrà impacte en tots els seus canals digitals. El projecte ha prioritzat el canal de l'aplicació i properament es renovaran progressivament les operatives que es fan servir diàriament. Les millores inclouen:

- | **Compliment de la normativa UNE-EN 301549**, que s'alinea amb les pautes d'accessibilitat, WCAG 2.2, considerant també l'augment de la font i la visió apaisada.
- | **Revisió** amb un equip especialitzat gràcies a un acord de **col·laboració amb l'ONCE** que garanteixi una experiència accessible òptima.
- | **Test amb usuaris amb diversitat** per analitzar de forma regular els possibles punts de fricció i poder solucionar-los.

L'**aplicació de CaixaBank** està en un **procés de millora contínua** focalitzat a crear una experiència inclusiva per als clients. Les millores inclouen des de millores en contrastos de colors i mides de fonts fins a la utilització d'un llenguatge pla i senzill.



Accessibilitat web

Pel que fa a l'accessibilitat del web, CaixaBank té en compte, entre d'altres, els contrastos de color i mida, l'estructura de maquetació de la pàgina web o el fet d'acompanyar els elements audiovisuals amb subtítols.

ILUNION fa **auditories** amb caràcter semestral a tot el portal comercial. En aquestes auditories es detecten possibles errors derivats de l'actualització constant de continguts.



El portal corporatiu compleix el nivell d'accessibilitat AA de les directrius d'accessibilitat per al contingut web 2.0 del W3C-WAI. És l'únic portal comercial bancari amb aquesta acreditació.

Proximitat



Per a CaixaBank, **l'accessibilitat** no es limita només a l'àmbit digital o sensorial, sinó que **també inclou la proximitat física** com un pilar clau de la seva estratègia d'inclusió.

CaixaBank entén l'accessibilitat com la capacitat de ser a prop de les persones. En aquest sentit, CaixaBank assegura la proximitat amb els clients a través de:

- | Els canals digitals, que són accessibles les 24 hores i els 365 dies de l'any.
- | La xarxa física, la més extensa d'Espanya, amb 3.803 oficines i 11.076 caixers. [Vegeu apartat "Model de distribució"](#).
- | Les oficines mòbils.

Presència física al territori

Per tal de garantir l'accés de tots els clients de zones rurals i del col·lectiu sènior a la xarxa física, CaixaBank aposta per mantenir la seva presència als municipis on és l'única entitat bancària. **CaixaBank té 1.395 oficines rurals**, situades a poblacions de menys de 10.000 habitants.

2.234

Poblacions espanyoles on CaixaBank és present
2.234 el 2024

92%

Ciutadans que disposen d'una oficina al seu municipi (Espanya).
92% el 2024

99%

Poblacions espanyoles > 5.000 habitants amb presència de CaixaBank.
99% el 2024

460

Poblacions espanyoles on CaixaBank és l'única entitat bancària.
459 el 2024

60%

Poblacions portugueses > 5.000 habitants amb presència de CaixaBank.
60% el 2024

CaixaBank **aposta per no abandonar aquells municipis** on és l'única entitat bancària

Compromís amb la inclusió financera a zones rurals a través d'oficines mòbils

Per tal de reforçar el servei en l'àmbit rural, CaixaBank té disponibles **32 oficines mòbils (ofibusos)** que donen servei a **1.396 localitats**, que consoliden una població de **644 mil habitants de 17 províncies**: Àvila, Barcelona, Burgos, Castelló, Ciudad Real, Girona, Granada, Guadalajara, La Rioja, Lleó, Lleida, Madrid, Palència, Tarragona, Segòvia, Toledo i València.

Cadascuna de les oficines mòbils fa rutes diàries diferents i, en funció de la demanda, visita les localitats a les quals presta servei una o diverses vegades per mes. **A més d'evitar l'exclusió financera** de les zones rurals, aquest servei **preserva la relació directa amb el client** que resideix en aquests entorns, mantenint l'aposta amb el col·lectiu sènior i el sector agrícola i ramader.

1.396

Poblacions ateses a 17 províncies.

+78.000

Km/mes

644.000

Beneficiaris potencials

70%

Usuaris més grans de 65 anys

32

Ofimòbils (inclou 3 de reserva)

Les **oficines mòbils** són clau en l'estratègia de CaixaBank per evitar l'exclusió financera de les zones rurals.



Productes i serveis per a col·lectius vulnerables

CaixaBank, amb vocació de proximitat i qualitat de servei, ha dissenyat productes i serveis financers amb la finalitat de **cobrir les necessitats financeres dels col·lectius més vulnerables**.

CaixaBank disposa d'una oferta específica de productes i serveis orientats a facilitar l'accés a recursos financers a persones i societats en situació de vulnerabilitat. Aquesta proposta inclusiva pretén donar resposta a les necessitats de col·lectius amb més dificultats d'accés al sistema bancari tradicional, promovent-ne l'autonomia econòmica i la integració social. En aquest sentit, CaixaBank impulsa solucions com ara:

**Oferta inclusiva específica de microcrèdits**

Solucions com els microcrèdits sense aval, dissenyats per donar suport a famílies sense accés a finançament convencional.

**Solucions de finances inclusives per a col·lectius vulnerables**

Inclou solucions com els comptes socials, que permeten operar sense comissions a persones en risc d'exclusió.

**Solucions per a persones amb discapacitat**

Oferta adaptada per a persones amb discapacitat, que garanteix l'accessibilitat física i digital als serveis financers.

**Oferta específica per a entitats socials**

Solucions financeres específiques per a entitats socials, amb l'objectiu d'enfortir la seva sostenibilitat i capacitat d'impacte en el territori.

**Programa d'habitatge social**

CaixaBank disposa d'un programa d'habitatge social, que facilita l'accés a solucions d'habitatge dignes per a famílies en situació de vulnerabilitat.



Oferta inclusiva específica de microcrèdits

En línia amb el seu compromís amb la inclusió financera i el desenvolupament social, CaixaBank, a través de MicroBank, impulsa una línia específica de finançament orientada a **famílies en situació de vulnerabilitat o amb dificultats d'accés al crèdit tradicional**.



MicroBank, el banc social del Grup, és **referent en inclusió financera** a través de microcrèdits.

Entre la seva oferta, **destaquen els productes següents vinculats als àmbits de família i salut**:

Famílies

Microcrèdits familiars

Microcrèdits adreçats a persones amb ingressos limitats, fins a 3 vegades l'IPREM, que vulguin finançar projectes vinculats al desenvolupament personal i familiar, així com necessitats derivades de situacions imprevistes.

119.255

Operacions
Juny 2025

6.689€

Import mitjà
Juny 2025

798 M€

Import de les
operacions
Juny 2025

119.861

Nre. de titulars i cotitulars de
microcrèdits per a famílies

Salut

Préstec salut

Préstecs adreçats a familiars o tutors legals que volen tenir cura de pacients que requereixen assistència temporal a centres especialitzats per a determinats tractaments i assistència mèdica especialitzada a persones que pateixen alguna patologia de salut mental (trastorns alimentaris, de conducta, etc.), amb l'objectiu de contribuir a millorar la seva qualitat de vida i autonomia personal.



Solucions de finances inclusives per a col·lectius vulnerables



CaixaBank promou les finances inclusives per a col·lectius vulnerables a través de diversos **serveis i productes dissenyats per facilitar l'accés a serveis financers bàsics** i promoure la igualtat d'oportunitats.



Principals solucions de finances inclusives per a col·lectius vulnerables

Compte de Pagament Bàsic

Tota persona resident a la UE pot tenir un compte de pagament bàsic que li garanteixi l'accés a una operativa financera bàsica personal. Si, a més, el client està en risc d'exclusió financera o vulnerabilitat, aquest compte pot estar exempt de comissions.

Inclou, entre d'altres, serveis de manteniment de compte, dipòsit de fons i retirada de diners en efectiu, operacions de pagament amb targeta de dèbit, transferències SEPA i reintegraments a caixers d'altres entitats.

Compte + targeta dèbit + serveis financers bàsics

402.008

Clients vulnerables de
Comptes de Pagament Bàsics¹

¹ S'hi inclouen els 7.430 clients del Compte Inserció. El compte d'inserció és una solució per a aquelles persones que necessiten domiciliar ajuts socials o accedir a una feina. Garanteix la inclusió financera de persones vulnerables que, per raons de procedència o manca d'acreditació d'ingressos, no poden obrir un compte en un banc.

Solucions financeres per a persones que requereixen suport en la seva capacitat jurídica

Impulsar la inclusió financera de les persones amb discapacitat suposa també **disposar de solucions per a les persones amb discapacitat intel·lectual i/o trastorns mentals i que requereixen algun suport en l'exercici de la seva capacitat jurídica**. Per això, CaixaBank té una oferta de productes i serveis perquè puguin tenir una vida autònoma i segura.

Protocol contra l'abús financer a persones amb discapacitat o gent gran

Com a mesures mitigadores per a col·lectius vulnerables, hi ha un **protocol d'actuació perquè des de les oficines es pugui denunciar qualsevol sospita d'abús financer per part de tercers a persones amb discapacitat o gent gran**. S'analitza cadascun dels casos que susciten sospites als empleats de les oficines i, en cas que hi hagi evidències clares, es traslladen a la Fiscalia General de l'Estat perquè prengui les mesures oportunes.

Protocol d'actuació per a clients víctimes de violència de gènere en la gestió de productes i serveis financers

Protocol intern que permet a les oficines de CaixaBank aplicar mesures específiques per garantir la confidencialitat i la seguretat de les **clients víctimes de violència de gènere**, i facilitar-ne una atenció més adequada.



Solucions per a persones amb discapacitat

CaixaBank va un pas més enllà en l'eliminació de les barreres físiques o sensorials en els seus productes, serveis i canals ([71](#) [vegeu apartat "Accessibilitat"](#)), i aposta per crear productes específics per cobrir necessitats de determinats col·lectius, entre els quals destaquen, entre d'altres:

**Pack Braille**

CaixaBank disposa del Pack Braille: la primera targeta financera en codi de lectoescriptura Braille, desenvolupada en col·laboració amb l'ONCE, que facilita que les persones amb discapacitat visual puguin operar amb total autonomia en qualsevol canal, tant físic com digital.

**TPV per a persones amb discapacitat visual**

CaixaBank, en col·laboració amb l'ONCE, ha impulsat un projecte orientat a millorar l'accessibilitat dels TPV per a persones amb discapacitat visual. Aquesta nova funcionalitat permet activar el 'Mode Accessible' al terminal, que locuta en veu alta l'import a pagar. Actualment, més del 95% dels TPV tàctils ja incorporen aquesta funcionalitat.

**Atenció en llengua de signes a persones amb discapacitat auditiva**

CaixaBank ha ampliat durant el primer trimestre del 2025 el servei de videointerpretació en llengua de signes a tota la xarxa d'oficines, cosa que millora l'atenció a clients amb discapacitat auditiva.

Aquest servei, anomenat SVisual, permet als usuaris rebre informació financera a través d'un intèrpret especialitzat en llengua de signes. La iniciativa va començar com a pilot a 120 sucursals en l'últim trimestre del 2024 i té com a objectiu garantir cites fluides, fomentar l'autonomia i evitar errors per males interpretacions.

Oferta específica per a entitats socials

CaixaBank disposa d'una proposta de valor per donar suport a les entitats del tercer sector, mitjançant la qual desenvolupa productes i serveis específics. Destaquen especialment:

**Comptes d'entitats socials solidàries**

CaixaBank posa a disposició de les entitats socials amb caràcter assistencial el compte Entitats Socials Solidàries, que té per objectiu oferir els serveis que necessiten aquestes entitats per al dia a dia a canvi d'una quota que pot estar bonificada si es compleixen certs requisits.

19.909

Comptes d'entitats socials solidàries

**Targetes ONG**

Els clients poden donar suport a les entitats socials amb què simpatitzen a través de les targetes ONG. CaixaBank aporta anualment a les entitats socials vinculades a les targetes un import fix per targeta activa o bé un percentatge de l'import anual de les compres fetes pel client, en funció de la targeta que triï.

Programa d'habitatge social

CaixaBank manté el compromís de **ser a prop de les persones** per contribuir al seu benestar financer, especialment en els moments de més dificultat. Amb aquest objectiu, CaixaBank desenvolupa una política activa d'ajudes a problemes de primer habitatge.

Aquesta política d'ajudes a problemes de primer habitatge s'estructura en dos eixos:

- | L'atenció precoç i especialitzada als clients amb dificultats.
- | L'impuls de programes d'habitatge social.



6.190

Habitatges sense bonificació
246€ import lloguer mitjà
6.391 el 2024

2.920

Habitatges amb bonificació
383€ import lloguer mitjà
3.145 el 2024



9.110 habitatges del programa de lloguer social¹

9.536 el 2024

Impuls de programes d'habitatge social

El Grup CaixaBank disposa d'un **programa d'habitatge social** amb impacte a tot el territori espanyol, adreçat principalment a antics deutors i llogaters del Grup que es troben en situació de vulnerabilitat i risc d'exclusió residencial.

Per a totes aquestes persones s'adapten les rendes de lloguer a la seva capacitat de pagament, i es té una consideració especial a: Famílies amb algun membre amb discapacitat, famílies monoparentals amb fills a càrrec, famílies amb menors d'edat i unitats familiars en què hi hagi una víctima de violència de gènere o persones d'edat avançada.

En el marc del programa d'habitatge social, CaixaBank manté el seu compromís amb el **Fons Social d'Habitatges** del Govern i posa a la seva disposició un total de 4.861 habitatges. Addicionalment, CaixaBank té signats acords de col·laboració amb diferents administracions públiques en matèria d'habitatge.

Programa Impulsa

La seva finalitat és ajudar a millorar la situació socioeconòmica dels arrendataris. Les implicacions principals per a l'arrendatari són l'acompanyament social per ajudar a la reinserció laboral (derivació al programa Incorpora de la Fundació "la Caixa" o altres programes laborals existents) i suport en la gestió d'ajuts energètics i subvencions.

¹ Nombre de contractes d'habitatge en programes d'habitatge social.

Cultura financera

La cultura financera és un element fonamental per assolir la inclusió financera. CaixaBank està compromesa amb la millora de la cultura financera dels clients i, en general, de tota la societat. A través d'iniciatives dirigides a diferents públics, el Grup té com a objectiu millorar el coneixement financer de les persones i, en particular, millorar la comprensió dels productes i riscos financers per tal de facilitar la presa de decisions i que repercutixin positivament en el seu benestar financer. Amb aquest objectiu posa a disposició de la societat diversos recursos en diferents formats adaptats a les necessitats de cada col·lectiu.

En concret, els continguts s'adrecen principalment als col·lectius següents:

- | Menors d'edat i joves
- | Persones grans (col·lectiu sènior)
- | Persones en situació de vulnerabilitat
- | Persones amb discapacitat intel·lectual
- | Accionistes i societat en general

Iniciatives principals

Programa Aula

Formació sobre economia i finances, adreçada a la base accionarial detallista de CaixaBank.

Inclou el programa:

Formació sobre rodes.

Nou recurs didàctic en format vídeo que pretén posar el focus sobre aquells conceptes econòmics, financers i de sostenibilitat que poden semblar complexos a priori, però que apropiem a través d'un llenguatge accessible a tots els públics. Amb la participació de diferents experts, xerrem durant un breu trajecte amb cotxe sobre temes econòmics que ens són quotidians.

> COL·LECTIU SÈNIOR

Ofertar la informació necessària per compartir els avantatges de conèixer els conceptes bàsics que permetin a la gent gran viure la seva economia diària amb tranquil·litat. ([🔗 Vegeu apartat "Atenció al col·lectiu sènior"](#))

> MICROBANK ACADEMY

Des del 2024, MicroBank Academy brinda una oferta educativa 100% en línia, que inclou 15 cursos propis i 26 desenvolupats en col·laboració amb Google.

Són cursos gratuïts que responen a les necessitats reals dels emprenedors, siguin o no clients del Grup.

CaixaBank talks

Plataforma d'esdeveniments i continguts audiovisuals, dissenyada per inspirar, aprendre i créixer. Ofereix xerrades en directe i en *streaming* sobre temes com ara innovació, sostenibilitat, desenvolupament personal i transformació digital. Està oberta a clients i al públic general, amb continguts adaptats a diferents interessos.

> EDUCACIÓ FINANCERA – ASSOCIACIÓ DE VOLUNTARIS

L'Associació de Voluntaris de CaixaBank ha dut a terme durant els últims exercicis sessions formatives adreçades a col·lectius de totes les edats i capacitats. Aquestes activitats, que inclouen tallers i xerrades, tenen com a objectiu fomentar una millor comprensió de les finances. S'han impartit continguts adaptats a joves, adults i persones amb discapacitat intel·lectual, cosa que promou una societat més informada i preparada per prendre decisions econòmiques responsables.



> TIPS FINANCERS PER A JOVES

Vídeos curts adreçats al públic jove a través de l'aplicació d'imagin i les xarxes socials per proporcionar coneixements, eines i formació sobre educació financera. Destaca **"El podcast de final de mes"**, que explora temes com l'educació financera o la gestió dels diners.



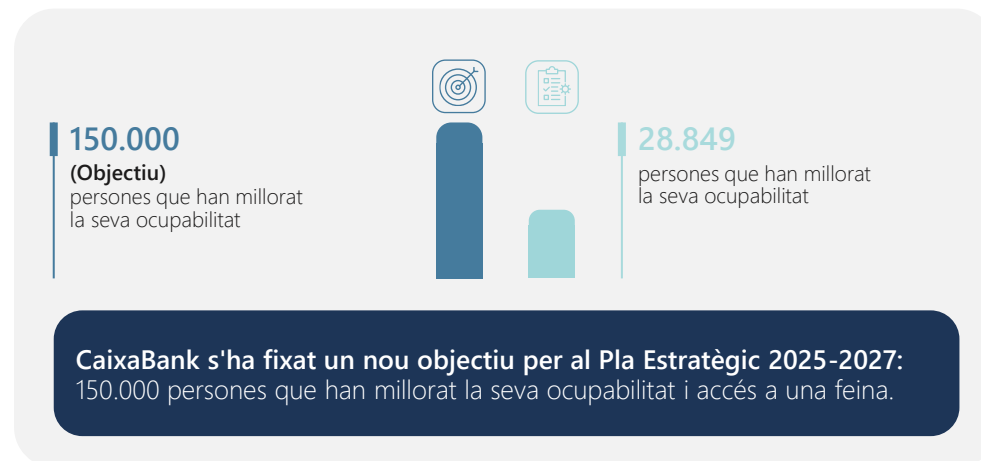
Foment de l'ocupabilitat i l'emprenedoria

CaixaBank aposta per la formació i el suport a l'emprenedoria, així com el desenvolupament econòmic dels territoris on opera.

CaixaBank està compromesa amb la generació de valor i el desenvolupament econòmic d'aquelles zones on opera. A través d'iniciatives i programes que fomenten la formació, l'ocupació i l'emprenedoria, CaixaBank contribueix al desenvolupament sostenible de les comunitats que l'envolten. En aquest sentit, CaixaBank impulsa diferents **linies d'actuació que promouen l'ocupació, l'emprenedoria i el desenvolupament social**, entre les quals destaquen les impulsades pel banc social del Grup: **MicroBank**.

Adicionalment, CaixaBank disposa de **CaixaBank Dualiza**, que contribueix al compliment d'aquests objectius impulsant la formació professional i la seva modalitat dual, cosa que entén que és clau per a la millora de l'ocupabilitat dels joves i de la competitivitat de les empreses.

CaixaBank aposta per la creació de llocs de treball.



Impuls de MicroBank a l'emprenedoria i l'ocupació

En línia amb el compromís d'impulsar el benestar social i promoure l'ocupació, l'emprenedoria i el desenvolupament social, destaca el finançament ofert per MicroBank. D'aquesta manera, addicionalment a la contribució de MicroBank a la inclusió financera descrita a [el apartat de MicroBank dins l'àmbit de la inclusió financera i social](#), MicroBank està compromès amb la creació d'ocupació, el foment de l'activitat productiva i el desenvolupament de les persones mitjançant:

- La posada en marxa o l'ampliació de negocis a través de **la concessió de microcrèdits a emprenedors i el finançament a empreses socials**.
- La **concessió de suport financer a professionals autònoms i microempreses** com a instrument dinamitzador de l'economia.
- El **finançament dels particulars i les empreses que vulguin invertir en la seva capacitat i educació** amb l'objectiu de millorar la seva ocupabilitat.
- L'**oferta formativa gratuïta a emprenedors** ([vegeu Cultura financera - "MicroBank Academy"](#)).

Contribució al desenvolupament econòmic i a la creació d'ocupació a juny del 2025



Amb aquesta finalitat, MicroBank compta amb el **suport de les institucions europees principals (FEI, BEI, CEB)** dedicades al foment de l'emprenedoria i les microfinances, i actua com a pont entre aquestes institucions i el client final, canalitzant els fons de la Comissió Europea.



Amb l'objectiu de contribuir al desenvolupament econòmic i a la creació d'ocupació, MicroBank posa a disposició **diverses solucions financeres adaptades a les necessitats d'emprenedors, professionals i empreses**, així com **finançament específic per a estudis**, entre les quals destaquen:

Educació

Finançament de l'accés a l'educació o la formació per millorar les habilitats i l'ocupabilitat.

Emprenedors

Finançament per donar suport a emprenedors i microempreses per tal d'impulsar la creació d'ocupació i l'obertura de nous negocis.



| Programa Skills & Education

El Programa *Skills & Education*, en col·laboració amb el FEI, facilita l'accés al finançament dels particulars i les organitzacions que vulguin invertir en formació i educació amb l'objectiu de millorar la seva ocupabilitat.



Préstecs Skills & Education Estudiants

Préstecs adreçats a persones que volen ampliar la seva formació o millorar les seves competències professionals.

7 M€

Concedits en el 1r semestre 2025 (695 operacions amb un import mitjà de 10.074 €).
34 M€ des del llançament

34%

De les operacions concedides s'han gestionat per canal digital (a través d'imagin).



Préstecs Skills & Education Negocis

Préstecs adreçats a centres educatius i de formació per finançar infraestructures, intangibles i circulant.

14 M€

Concedits en el 1r semestre 2025 (156 operacions amb un import mitjà de 89.496 €).
79 M€ des del llançament

693

Nre. de titulars Préstec S&E Estudiants

| Microcrèdit Emprenedors

Microcrèdits adreçats a emprenedors i microempreses amb menys de 10 empleats i amb una facturació no superior a 2 M€ l'any que necessitin finançament per iniciar, consolidar o ampliar el negoci, o per atendre necessitats de capital circulant.

15.458

Operacions

333 M€

Import concedit 1r semestre 2025

21.516€

Import mitjà

| Microcrèdit per a negocis en conveni amb entitats

Microcrèdits adreçats a emprenedors amb dificultats per accedir al sistema creditici tradicional i que compten amb l'assessorament d'alguna entitat col·laboradora de MicroBank.

1.134

Operacions

| Microcrèdit MicroBank Agro Relleu Generacional

Préstec personal adreçat a finançar inversions sostenibles vinculades a una explotació agropecuària (agrària, ramadera i pecuària) d'autònoms i microempreses, especialment joves que s'hagin incorporat al sector, per tal de fomentar el desenvolupament econòmic de les zones rurals i donar solució al relleu generacional.

| Microcrèdit MicroBank
Nous negocis i emprenedors

Nou

Préstec personal per a autònoms i microempreses en fases inicials del seu negoci (menys de 2 anys). Aquest préstec permet la captació de nous negocis gràcies a la garantia del FEI sota *Microfinance*.

Economia sostenible

Finançament per donar suport a la transició justa cap a una economia sostenible.

| Préstec Agroinversió sostenible

Nou

Préstec adreçat a emprenedors i microempreses de menys de 10 empleats, fins a 2 M€ de facturació, amb activitat en el sector agropecuari. Per finançar inversions sostenibles vinculades a una explotació agropecuària:

- | Reducció d'emissions en maquinària → tractors/recol·lectores i maquinària
- | Resiliència climàtica → cultius resistent a sequeres/inundacions
- | Eficiència hídrica

Economia social

Finançament per facilitar l'accés a finançament a entitats de l'economia social.

| Préstec Empresa Social

Préstecs adreçats a entitats i empreses socials, de fins a 250 empleats i fins a 50 M€ de facturació, que busquen un impacte social positiu i mesurable a través d'una activitat empresarial:



Econòmica



Mediambientalment sostenible

| Préstec Comunitats Energètiques Locals (CEL)

Préstec per finançar l'autoconsum compartit en l'àmbit local. Les comunitats energètiques locals (d'ara endavant, CEL) promouen la participació ciutadana en projectes d'energia distribuïda, cosa que fomenta la generació d'energia renovable dins de la ciutat o el municipi on resideixen els membres de la comunitat.

El propòsit és que aquestes CEL generin beneficis econòmics, socials i ambientals no només per als seus membres, sinó també per a la seva localitat.

Recursos no financers per a emprenedors

| Col·laboracions per promoure l'autoocupació

Una peça essencial són les entitats col·laboradores per promoure l'autoocupació. Les entitats col·laboradores permeten fer una millor avaluació de les operacions, pel seu coneixement dels clients, brinden suport tècnic als emprenedors i els faciliten serveis no financers, sobretot entre els col·lectius que tenen risc d'exclusió financera.

88

Ajuntaments

96

ONG

39

Administracions públiques

277

Entitats actives

44

Cambres de Comerç

7

Universitats/Escoles de Negocis

3

Govern autonòmic

> SERVEIS QUE APORTEN:



Suport tècnic per al desenvolupament del projecte empresarial



Avaluació del pla de viabilitat



Formació i seguiment

| Oferta educativa per a emprenedors

MicroBank Academy

MicroBank Academy és una eina clau dins la proposta de valor de MicroBank. Neix amb l'objectiu d'oferir acompanyament, formació i recursos a persones emprenedores. Inclou cursos en línia, totalment gratuïts i oberts tant a clients com a no clients, amb continguts dissenyats per adaptar-se a diferents nivells de coneixement i necessitats. [Vegeu apartat "Cultura financera"](#).

46.740

Visites durant el primer semestre de 2025



CaixaBank Dualiza

CaixaBank Dualiza és una fundació dedicada de manera íntegra a la promoció i al suport de la formació professional, i especialment a la modalitat dual. CaixaBank Dualiza dona suport a les demandes de les empreses i treballa amb els centres de formació professional (FP) i amb els docents per a la capacitat dels futurs professionals i la millora de la seva ocupabilitat.


dualiza

Activitat primer semestre del 2025

| Impuls i difusió

| Orientació

VIII Convocatòria d'ajuts Dualiza

| 32 projectes, 2.449 estudiants, 50 centres FP i 80 empreses i institucions

Esmorzars, trobades i tallers Dualiza

| 47 Esmorzars i Trobades: hi participen 801 empreses i 297 centres FP

| 7 tallers sectorials: 119 empreses i 17 centres FP

Esdeveniments amb alumnes i docents per potenciar la innovació

| MOOC 'Digitalització i FP': 97 docents

| Programes Soft Skills: 898 estudiants de 29 centres FP diferents

| IV Congrés InnoProfes: 160 docents

Participació activa en congressos d'FP

| XI Congrés anual FP Empresa

| Suport a 27 jornades i esdeveniments sobre FP



Tallers i jornades

| 17 accions de formació destinades a donar a conèixer l'FP a més de 1.000 orientadors de tot el país

Vocacions Dualiza

| Desenvolupament del programa a Castella i Lleó, Andalusia i Astúries

| 4a edició FP STEAM CYL juntament amb la Fundació ASTI

Jornades d'orientació amb estudiants

| Accions per despertar vocacions en el sector agrari: 1.414 estudiants, 24 centres educatius i 14 empreses

| Plataforma per a docents 'La Básica': 785 docents i 435 centres FP vinculats

| Visibilització de l'FP: 6 Fires d'FP amb participació de l'Administració pública, 115 centres educatius i 142 empreses

| Recerca

Impactes

1r semestre 2025


9.224¹

Alumnes


1.119

Empreses


1.519

Docents


467

Centres FP

Publicació de l'informe anual de l'FP:

| 'L'FP davant els reptes de la sostenibilitat mediambiental a Espanya'

Elaboració 3 FP Anàlisi:

| 'Població estrangera en la formació professional', 'Dones, FP i ocupacions verdes' i 'Ocupació i salaris verds'.

Observatori de l'FP:

| Únic portal on s'agrupen totes les dades d'FP, FP Dual i FP per a l'ocupació de totes les comunitats autònomes.

¹ Corresponen als beneficiaris directes: 6.777 de la línia Impuls de l'FP i 2.447 de la línia d'Orientació. Addicionalment, 16.559 beneficiaris indirectes (estudiants que no han participat de forma activa en els projectes, però se'n beneficien).

Respostes a la longevitat creixent

En un context d'augment sostingut de l'esperança de vida, **CaixaBank reforça el seu compromís amb la societat i especialment amb el col·lectiu sènior**, desenvolupant solucions específiques que responen a les seves necessitats financeres, socials i de benestar. La longevitat no només planteja nous reptes, sinó també oportunitats per acompanyar les persones grans en una etapa vital cada vegada més activa i prolongada.

Des del punt de vista financer, **CaixaBank ofereix una proposta de valor especialitzada per a la planificació de l'estalvi a llarg termini, amb productes i serveis dissenyats per garantir l'estabilitat econòmica durant la jubilació**. Aquesta oferta es complementa amb accions de sensibilització i educació financer, com ara les sessions de CaixaBank Talks, que promouen la presa de decisions informades sobre l'estalvi i la inversió a llarg termini. ([🔗 Vegeu apartat "Cultura financer"](#)).

A més, el **Grup impulsa programes socials i de voluntariat adreçats específicament a les persones grans**, fomentant la seva participació activa en la societat i contribuint al seu benestar emocional i relacional. Aquestes iniciatives formen part del compromís de CaixaBank amb una banca socialment responsable, que posa les persones al centre de la seva activitat. ([🔗 Vegeu apartat "Acció Social"](#)).

Impuls del benestar financer i personal de la gent gran

Proposta d'atenció al col·lectiu sènior



Educació financer sobre l'estalvi



Programes socials i voluntariat per a la gent gran



Atenció al col·lectiu sènior

CaixaBank llança **Generació+**, una nova etapa en el compromís amb el col·lectiu sènior

Durant el primer semestre del 2025, CaixaBank ha reforçat el seu compromís amb el col·lectiu sènior mitjançant l'evolució del model d'atenció preferent, consolidat des del 2022, amb el **llançament de Generació+**. Aquesta nova proposta de valor respon als reptes que planteja la longevitat i la planificació de la jubilació, i s'emmarca en el propòsit del Grup d'**acompanyar les persones al llarg de tota la vida**, adaptant-se a les seves necessitats en cada etapa.

Generació+ representa una evolució significativa en la manera de relacionar-se amb els clients més grans, oferint una atenció més personalitzada, proactiva i centrada en la millora de la seva qualitat de vida. La iniciativa integra **solucions de planificació financera** adaptades a cada moment vital, **alternatives de liquiditat** que permeten complementar la pensió a través del patrimoni immobiliari i un **espai exclusiu amb productes i serveis** orientats al benestar, com ara viatges, mobilitat, protecció, formació, lleure i cures assistencials. A més, s'incorporen **serveis d'acompanyament** en situacions de dependència, incloent-hi la gestió d'ajuts públics i l'accés a recursos especialitzats.

Acompanyem les persones

Formació

especialitzada en atenció i bon tracte a tota la plantilla comercial de l'Entitat.

Acompanyament

Prioritza l'atenció a persones amb dificultat de mobilitat.

Ens adaptem a la seva manera de relacionar-se

100%

Caixers d'ús fàcil i adaptats per a llibretes.

Horari

de caixa sense restriccions.

Atenció

Personal per telèfon i WhatsApp.

900 365 065 Atenció directa per part d'un agent especialitzat, sense filtres previs robotitzats.

Avançament

del pagament mensual de les pensions al dia 24.

Treballem plegats per evitar l'exclusió financera

Comitè Assessor

Iniciativa pionera en el sector bancari, en què el Comitè es constitueix com a fòrum d'anàlisi, reflexió i intercanvi d'opinions.

Xarxa d'oficines

Presència a 3.704 municipis, incloent-hi el servei d'ofibus o caixer desplaçat. En Retail, hi ha 3.550 oficines, 450 finestretes i 11.076 caixers.

No abandonem

poblacions i ampliem el servei d'ofibusos (cobertura de 1.396 poblacions, a 1.332 municipis).

Càtedra

per a una longevitat activa i saludable. Col·laboració entre Esade, Deusto, Comillas, Fundació "la Caixa", VidaCaixa i CaixaBank.





CaixaBank ofereix una àmplia cartera de productes que combina **solucions de protecció amb solucions d'estalvi**



CaixaBank **renovarà el 2025 la certificació AENOR** com a organització compromesa amb la gent gran

Tres anys després d'aconseguir ser la primera empresa certificada per AENOR com a entitat compromesa amb la gent gran, CaixaBank renovarà la certificació del seu sistema de gestió del client sènior que, amb el paraigua del projecte Generació+, demostra el compromís històric de l'Entitat amb aquest col·lectiu.

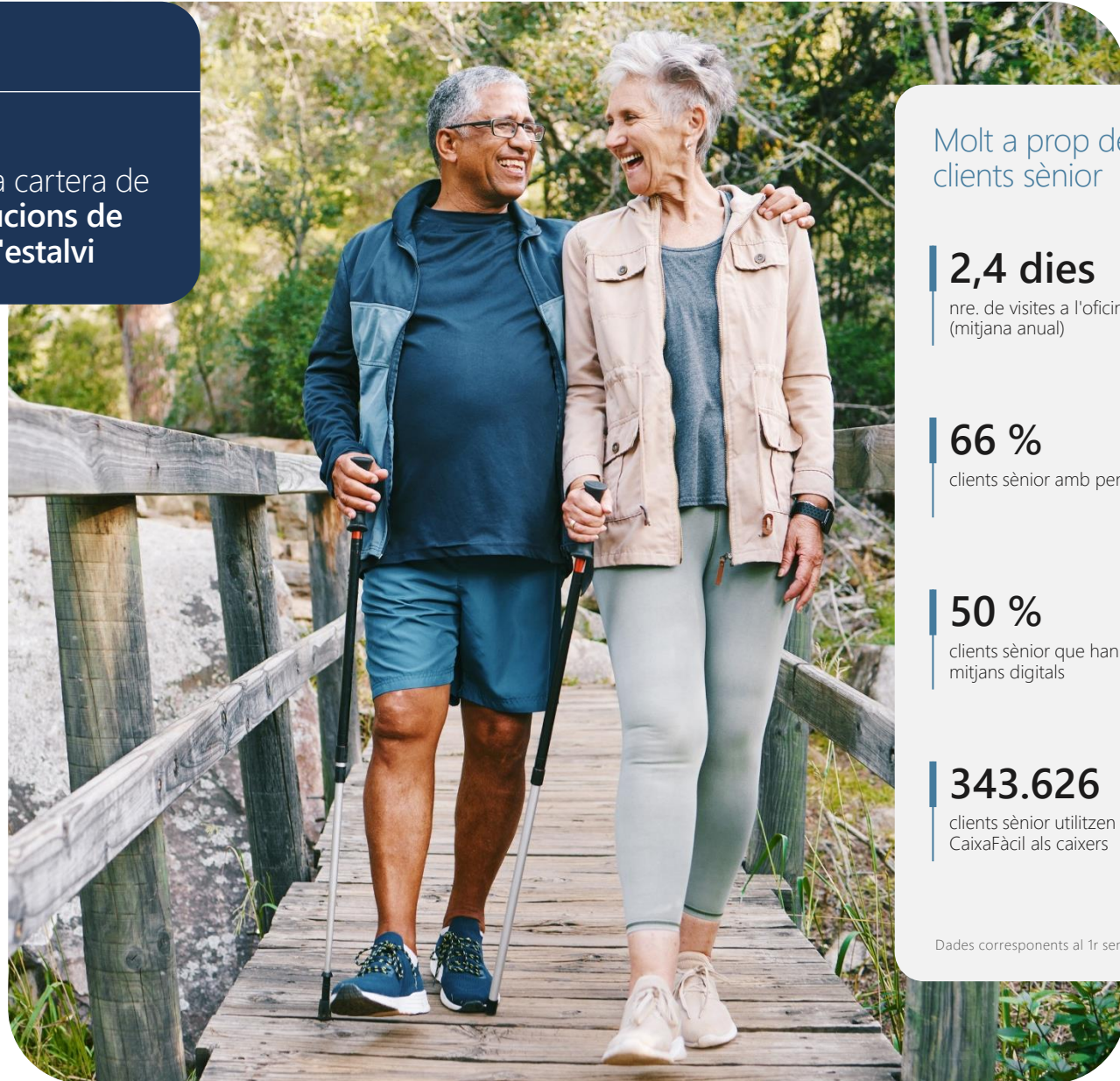
Solucions sènior

29.500 M€

en rendes vitalícies i VAUL¹

134.183 clients

MyBox Protecció Sènior



Molt a prop dels nostres clients sènior

2,4 dies

nre. de visites a l'oficina per client sènior (mitjana anual)

66 %

clients sènior amb pensió domiciliada

50 %

clients sènior que han utilitzat mitjans digitals

343.626

clients sènior utilitzen el menú CaixaFàcil als caixers

Dades corresponents al 1r semestre del 2025.

¹ Cartera a 30/06/2025.

| Privacitat i protecció de dades

Protecció de dades de caràcter personal

CaixaBank es regeix pels estàndards més alts de respecte al dret fonamental de protecció de dades de caràcter personal, així com a la preservació de la confidencialitat de la informació que tracta. Aquests constitueixen pilars fonamentals sobre els quals s'assenta la confiança, valor essencial de la seva activitat.

CaixaBank treballa sobre la base d'uns principis que permeten a les persones mantenir un control més gran sobre les seves dades personals, assegurant que només s'utilitzin les dades estrictament necessàries per a les finalitats específiques per a les quals es recullen. També s'apliquen mesures dissenyades per a la supressió o rectificació de dades que puguin ser innecessàries, inexactes o incompletes, així com per conservar-les només durant el temps estrictament necessari per al seu ús legítim. Finalment, CaixaBank té i aplica mesures de seguretat que tenen com a finalitat preservar la confidencialitat, la integritat, la disponibilitat i la resiliència dels sistemes i serveis associats a les activitats de tractament de dades. Aquestes mesures es recullen a la Política de seguretat de la informació del Grup CaixaBank i es descriuen a [l'apartat "Ciberseguretat"](#).

Des d'un enfocament preventiu i proactiu es defineixen les mesures que s'han d'aplicar en els sistemes d'informació per protegir la informació en tot el seu cicle de vida al cos normatiu esmentat i, en qualsevol cas, l'aplicació de les mesures exactes es concreta en l'anàlisi i l'avaluació del risc específic de cada tractament de dades que realitza l'Entitat, seguint la metodologia prevista per a les avaluacions d'impacte en protecció de dades (PIAS).

CaixaBank no té establerts objectius quantitatius, però sí que persegueix aconseguir:

- | La millora contínua en tots els aspectes relatius a la privacitat i, en particular, en la responsabilitat proactiva i en l'aplicació del principi de protecció de dades per defecte i des del disseny.
- | La cultura de la protecció de dades i privacitat a través de la conscienciació i formació contínua i de qualitat de tots els empleats del Grup.
- | La protecció de la informació en general i de les dades personals en particular. En aquest sentit, la coordinació i la col·laboració amb el CISO es fan també de manera contínua i aquest forma part del Comitè de Privacitat. Així mateix, el DPO forma part del Comitè de Seguretat de l'Entitat.
- | La qualitat i el govern de les dades. En aquest sentit, la coordinació i la col·laboració amb el CDO es fan també de manera contínua i aquest forma part del Comitè de Privacitat, del Comitè de Gestió de Riscos i avaluacions d'impacte i de l'equip avaluador dels tractaments de dades.



Marc de Govern

CaixaBank vetlla per una gestió correcta del risc en matèria de protecció de dades. Per això, compta amb un model de govern sòlid. **Els pilars sobre els quals es fonamenta el marc de govern** del risc de protecció de dades i privacitat al Grup CaixaBank són:



Compliment dels principis recollits a la Política Corporativa de Privacitat¹ per part de totes les societats del Grup CaixaBank dins del seu àmbit d'aplicació.



Supervisió corporativa realitzada des de la funció corporativa de CaixaBank a les empreses del Grup.



Alineació de l'estratègia de protecció de dades i privacitat entre totes les empreses del Grup, així com alineació amb les millors pràctiques, amb les expectatives supervisores i amb la regulació vigent.



Implicació dels Òrgans de Govern i direcció de totes les empreses del Grup.



Marc de control intern basat en el model de Tres Línies de Defensa, que garanteix la segregació estricta de funcions i l'existència de diverses capes de control independent.



El **Delegat de Protecció de Dades** *exerceix la funció d'assessorar, informar i supervisar sobre el compliment de la normativa de protecció de dades* a les empreses del Grup.

El màxim òrgan responsable en relació amb la gestió del risc de privacitat i protecció de dades és el **Consell d'Administració**, que, entre altres funcions, s'encarrega d'establir l'estratègia i els principis fonamentals de gestió del risc de privacitat i protecció de dades al Grup, supervisant-ne l'aplicació i avaluant-ne periòdicament l'eficàcia, i adoptant, si escau, les mesures adequades per resoldre'n les possibles deficiències. També s'encarrega d'establir el marc de seguiment i evolució del risc de privacitat i protecció de dades, a més de supervisar el compliment del dret fonamental a la protecció de dades. Addicionalment, entre les seves funcions destaca aprovar i vetllar pel compliment de la **Política corporativa de privacitat¹**.

Marc de polítiques i principis en matèria de privacitat

Política corporativa de privacitat de CaixaBank

La **Política corporativa de privacitat de CaixaBank¹**, actualitzada el 2024 pel Consell d'Administració, estableix el marc de govern de la privacitat i l'ús ètic de les dades.

La Política estableix els principis que el Grup aplica en el tractament de la informació personal, els drets que reconeix als interessats i el marc de govern intern. A la Política es regula també la figura del Delegat de Protecció de Dades (d'ara endavant, DPO) i es garanteix l'establiment dels procediments i les mesures que són necessaris per assegurar una gestió del risc de privacitat i protecció de dades d'acord amb l'apetit pel risc del Grup.

La Política de Privacitat se sotmet a la revisió del Consell d'Administració cada tres anys. No obstant això, la Direcció de *Compliance* de CaixaBank, com a responsable de la Política juntament amb el DPO, en revisaran el contingut anualment i, en cas que ho considerin pertinent, proposaran modificacions que elevaran al Consell d'Administració perquè les aprovi.

Política de privacitat de clients

En relació amb el deure d'informació, CaixaBank posa a disposició del públic en general i dels seus clients en particular la **Política de Privacitat de Clients²**, en què de manera detallada informa del tractament de dades personals que porta a terme el Grup, incloent-hi un canal directe per contactar amb el DPO, i dels canals específics per exercir drets i per consultar els aspectes essencials dels tractaments en corresponsabilitat, a més de proporcionar un enllaç per gestionar les preferències quant als tractaments de dades que es realitzen, a l'efecte de complir el que disposen els articles 13 i 14 del Reglament general de protecció de dades (d'ara endavant, RGPD), així com el principi de transparència.

Aquesta Política està publicada al web de CaixaBank i és objecte de revisió i actualització periòdica cada sis mesos per tal de reflectir de manera fidel totes aquelles activitats de tractament de dades que es duen a terme.

Addicionalment, CaixaBank comunica als seus clients, de manera individualitzada, cadascuna de les actualitzacions que fa de la Política esmentada a través de l'extracte de moviments del compte corrent que els remet mensualment en un apartat diferenciat i/o mitjançant els canals habituals, tal com se'ls informa a l'apartat 11 de la mateixa Política.

Protocols

Addicionalment, el Grup disposa d'una sèrie de protocols en matèria de protecció de dades:

Protocol d'elaboració i manteniment del Registre d'Activitats de Tractament (RAT), que incorpora el Registre de Components d'Intel·ligència Artificial (RCIA), de manera que els components IA queden associats als tractaments de dades en què intervenen.

Protocol de conservació de dades.

Protocol de gestió de bretxes de dades personals.

¹ Són públics uns principis d'aquesta Política: [Principis generals de la Política corporativa de privacitat i protecció de dades](#).

² [Política de privacitat de CaixaBank, SA](#).

Comitès en matèria de privacitat i protecció de dades

Adicionalment al marc de polítiques en matèria de privacitat, el Grup té dos comitès corporatius que fan el seguiment de la gestió diària dels riscos de privacitat i protecció de dades. La supervisió d'aquests comitès la realitza el Comitè de Direcció, que és l'encarregat de supervisar el compliment de la normativa de protecció de dades.

| **Comitè Corporatiu de Privacitat:** la seva finalitat és garantir el respecte al dret fonamental a la protecció de dades (consignat a la Carta dels drets fonamentals de la Unió Europea) en totes les activitats que es duguin a terme mitjançant el seguiment de l'aplicació de la legislació aplicable en cada moment, la resolució de les incidències que es detectin i, si escau, el lideratge en la implementació de la normativa i en l'establiment de criteris interpretatius de la matèria.



Freqüència
mensual



Dependència
Comitè de
Direcció



Riscos gestionats:
legal, regulador i
de conducta

| **Comitè de gestió de riscos i avaluacions d'impacte (Comitè PIA):** realitza l'anàlisi i, si escau, la sanció de nous tractaments de dades personals i de l'ús ètic de les dades i els components d'intel·ligència artificial. Les seves decisions es ratifiquen al Comitè Corporatiu de Privacitat.



Freqüència
mensual



Dependència
Comitè de
Direcció



Riscos gestionats:
legal, regulador i
de conducta

Model corporatiu

Totes les empreses que pertanyen al Grup CaixaBank disposen d'**unes normatives i polítiques comunes** (adaptades a les seves jurisdiccions i als sectors en què operen) que regulen la privacitat i protecció de dades dels titulars de les dades.

Així mateix, les empreses del Grup CaixaBank s'han dotat d'**infraestructures comunes** tant per a la gestió de les possibles bretxes de dades personals com per a l'atenció de l'exercici dels drets dels interessats.

Mesures implantades en relació amb el compromís amb la protecció de dades

Cultura de privacitat: formació i conscienciació

Per al Grup CaixaBank és fonamental que els seus empleats, clients i accionistes coneguin el dret a la protecció de dades i siguin conscients de la importància que té la confidencialitat i el respecte al dret fonamental de la protecció de dades de caràcter personal dels titulars de les dades.

Per això, CaixaBank disposa de **normativa interna en matèria de privacitat i protecció de dades** sobre la base de la qual han d'actuar els seus empleats i que estableix, així mateix, una referència als procediments de contractació de proveïdors amb accés a dades personals.

En aquest sentit, **el Grup imparteix formació periòdicament als seus empleats sobre protecció de dades**. Aquesta formació inclou un curs que es realitza biennalment i la superació del qual està vinculada a la percepció de la remuneració variable.

A més, els **membres del Comitè de Privacitat, el DPO i el seu equip han rebut formació especialitzada en protecció de dades i seguretat de la informació**, inclosa la certificació CDPP. A més, s'ha impartit **formació específica** a equips clau com el Comitè de Direcció, Assessoria Jurídica, Atenció al Client i la comunitat de dades.

Adicionalment, CaixaBank **duu a terme campanyes de conscienciació periòdiques** —elaboració i distribució d'una *newsletter* especialitzada en matèria de privacitat i protecció de dades—, en què es comparteixen les notícies més rellevants i que afecten el Grup en aquest àmbit, amb l'objectiu de reforçar el missatge sobre la importància de complir la normativa i les obligacions que se'n deriven.

Seguiment continu de les novetats reguladores

El Grup disposa d'un departament específic encarregat del seguiment i la implementació normativa a través del qual es canalitza l'estudi i l'establiment de l'impacte i dels plans d'acció necessaris per part de les àrees especialistes.

Adicionalment, per part de l'oficina del DPO es fa un seguiment continu dels pronunciaments de les autoritats de protecció de dades i, si escau, s'eleva al Comitè de Privacitat per al seu coneixement, seguiment i, si escau, per a l'adopció de plans d'acció.

Establiment de mesures de seguretat de les dades

El Grup duu a terme procediments per a la gestió dels incidents de seguretat i també estableix mesures de seguretat que tenen com a finalitat preservar la confidencialitat, la integritat, la disponibilitat i la resiliència dels sistemes i serveis associats a les activitats de tractament de dades ([vegeu apartat "Ciberseguretat"](#)).

Revisions específiques sobre el compliment de la normativa de protecció de dades

Auditoria Interna, dins del model de tres línies de defensa, duu a terme revisions específiques sobre el compliment de la normativa de protecció de dades, en el marc del seu programa anual d'auditoria.



| Ciberseguretat



La ciberseguretat és una de les **prioritats del Grup CaixaBank**

Durant el primer semestre del 2025, el nombre de ciberatacs ha continuat augmentant, en un entorn cada cop més complex. Entre els tipus principals de ciberatacs, destaquen els vinculats al frau, el *ransomware* a tota mena d'empreses, la utilització de la IA en phishing, el *malware*, els atacs automatitzats i els atacs a infraestructures crítiques duts a terme per diferents grups relacionats amb conflictes geopolítics.

El Grup CaixaBank segueix reforçant els controls de prevenció, detecció i resposta, aplicant la metodologia de revisió contínua de riscos i monitorant de manera exhaustiva les amenaces globals amb l'objectiu de continuar evitant que aquests ciberatacs s'arribin a materialitzar.

En el marc del **Pla Director de Seguretat de la Informació del 2025**, es continua avançant amb la implantació de les iniciatives previstes, que tenen com a objectiu reforçar les diferents capacitats, com ara: la identitat digital, la securització del desenvolupament de programari, les capacitats de prevenció del frau digital, l'increment del nivell d'automatització dels processos d'identificació, detecció i resposta, i l'enriquiment dels processos amb capacitats d'IA per dotar-los d'adaptabilitat al context, així com el desenvolupament de capacitats de recuperació davant de desastres d'alt impacte o ciberatacs disruptius.

Tots aquests plans són revisats i reportats als òrgans de control pertinents, tant per informar del progrés com de l'efectivitat.



Identificació, avaluació i gestió de riscos en seguretat de la informació

El Grup CaixaBank disposa d'un procés formal que permet la identificació dels riscos de seguretat de la informació. Aquest procés s'executa un cop l'any o quan hi ha canvis significatius. Els resultats d'aquest procés s'utilitzen per valorar els riscos de ciberseguretat i identificar les contramesures addicionals necessàries per reduir el risc obtingut fins a nivells per sota de l'apetit de risc definit pel Grup, així com per prioritzar la dedicació d'esforços i recursos de cadascuna de les iniciatives de desplegament de contramesures. Totes aquestes iniciatives es recullen al Pla Director de Seguretat de la Informació anual.

Per tal de mitigar els riscos identificats com a materials, el Grup compta amb un marc de govern robust, un entorn de control eficaç, un model corporatiu amb un equip qualificat i un Pla Estratègic de Seguretat de la Informació, els objectius del qual estan alineats amb el Pla Estratègic del Grup. L'execució del Pla Estratègic de Seguretat de la Informació es realitza a través del Pla Director de Seguretat de la Informació, en què es concreten els projectes que cal desenvolupar durant l'any en curs. En el marc del Pla Estratègic de Seguretat de la Informació, el Grup monitora les mètriques i actuacions principals que es descriuen tot seguit.

Marc de govern

CaixaBank compta amb un model corporatiu de seguretat de la informació fonamentat en un govern robust, que disposa d'un Comitè de Seguretat de la Informació, una Política corporativa de seguretat de la informació i una gestió de riscos certificada pels estàndards més alts.

Adicionalment, es reporta de forma periòdica l'evolució de les mètriques principals associades a l'estratègia de seguretat a la Comissió d'Innovació, Tecnologia i Transformació Digital.

Política corporativa de seguretat de la informació

Entre els objectius prioritaris del Grup hi ha garantir la transparència, la independència i el bon govern amb la finalitat de salvaguardar els interessos de tots els grups d'interès i comptar amb la seva confiança.

Com a marc de gestió d'aquests riscos, el Grup CaixaBank disposa de la Política corporativa de seguretat de la informació l'objectiu de la qual és definir els principis corporatius sobre els quals s'han de basar les actuacions a realitzar en l'àmbit de la seguretat de la informació, que són:

- | Definir les mesures de caràcter tècnic i organitzatiu necessàries per mitigar el risc sobre la seguretat de la informació del Grup.
- | Assegurar l'avaluació de les decisions en matèria de seguretat de la informació per tal de preservar l'equilibri entre la rendibilitat i els riscos.
- | Mantenir una gestió adequada d'aquest risc, en consonància amb el marc d'apetit al risc, el resultat del qual s'ha de situar en el perfil de risc mitjà-baix que ha determinat el Consell d'Administració per al Grup.

Aquesta Política està alineada amb la Política corporativa de gestió del risc tecnològic.

La Política és revisada anualment per part del Consell d'Administració i la seva darrera actualització es va fer el mes de desembre del 2024. Els principis de la Política són públics al lloc web de CaixaBank¹.

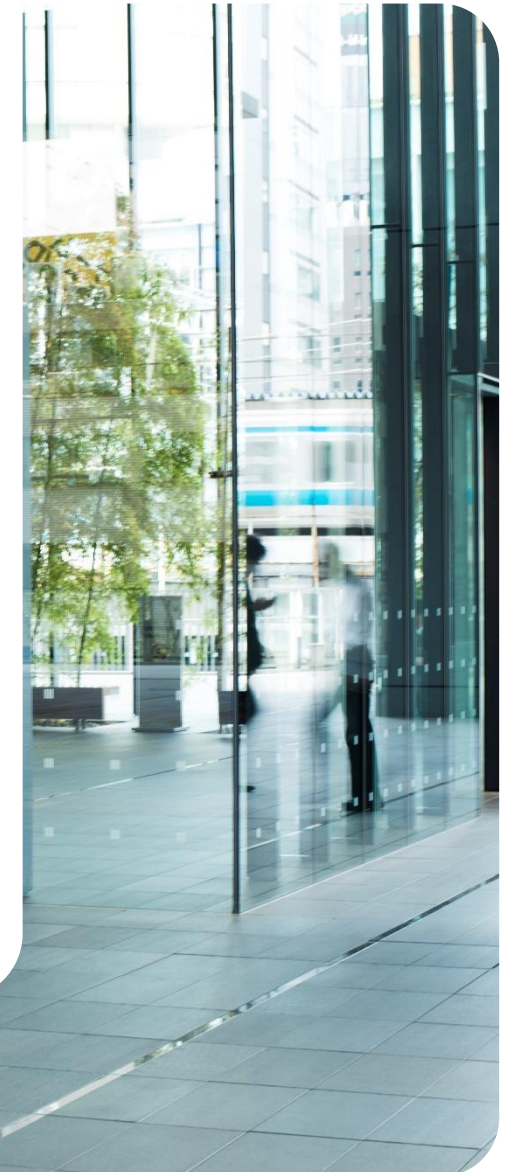
Comitè de Tecnologia i Seguretat de la Informació

El Comitè de Seguretat de la Informació s'ha ampliat el 2025, i actualment és el Comitè de Tecnologia i Seguretat de la Informació. Aquest Comitè constitueix el màxim òrgan executiu i decisor per a tots els aspectes relacionats amb la seguretat de la informació a escala corporativa; la seva presidència recau en un membre del Comitè de Direcció i la secretaria recau en el CISO corporatiu del Grup CaixaBank. Aquest Comitè es reuneix trimestralment, així com de forma extraordinària per tractar assumptes específics de urgència dels quals ho requereixi.

3 Reunions del Comitè l'any 2025:
2 d'ordinàries i
1 d'extraordinària

El 2025, la seva finalitat s'ha ampliat i ha passat a ser: Definir i revisar el pla de gestió de riscos TI, l'assegurament de la Política corporativa de seguretat de la informació i la Política de gestió del risc TI.

El Comitè és un òrgan dependent del Comitè Global del Risc.



¹ Web corporativa: [Principis d'actuació de la política corporativa de seguretat de la informació](#).

Entorn de control



L'entorn de control s'estructura sobre la base del model de 3 línies de defensa. **En el cas concret de la ciberseguretat, aquestes 3 línies de defensa estan formades per Seguretat de la Informació, Control de Riscos No Financers i Auditoria Interna.**

Certificacions

A més de les revisions de seguretat, les avaluacions de les línies de defensa, les inspeccions realitzades per les autoritats supervisores i les auditories dutes a terme per tercers (com ara SWIFT, IBERPAY, TARGET2, PCI, entre d'altres), així com l'auditoria financera anual que inclou aspectes relacionats amb la seguretat de la informació, CaixaBank manté de forma anual certificacions reconegudes i de prestigi en l'àmbit de la seguretat de la informació, com ara la ISO 27001, que certifica tots els processos de ciberseguretat del Grup, incloent-hi el CSIRT.

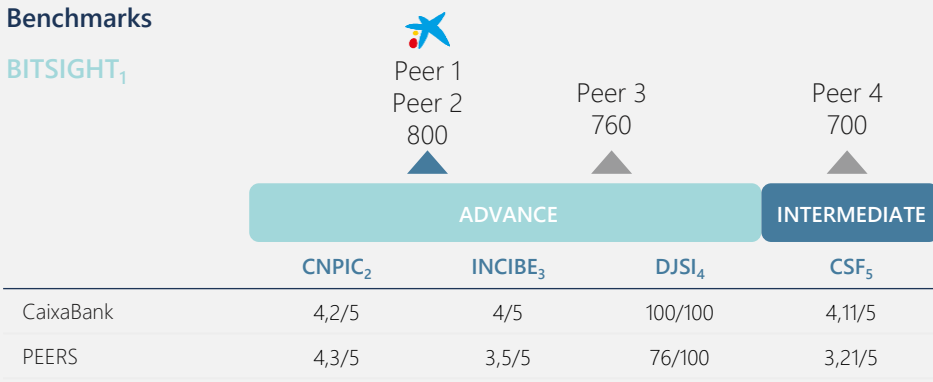


Mesurament de capacitats

CaixaBank participa en diferents exercicis en què es fan una sèrie de proves en les quals **s'avaluen determinades capacitats en matèria de ciberseguretat**, i ocupa les primeres posicions dins del sector bancari a escala nacional.

Benchmarks

BITSIGHT¹



¹ Ràting extern de Bitsight (escala 900-0).
² CNPIC Informe ciberresiliència 2024.
³ CyberEx Espanya 2024 INCIBE.
⁴ Dow Jones Sustainability Index (DJSI) 2024. Information Security. [Z1 Vegeu l'apartat "Índexs i ràtings".](#)
⁵ Cyber Strategy Framework (CSF) Desembre 2024.
Nota: CaixaBank i BPI van obtenir la mateixa nota (800).



Actuacions principals dutes a terme durant el primer semestre del 2025



CaixaBank aposta per una inversió sostinguda en ciberseguretat. El 2025 el pressupost de ciberseguretat s'ha incrementat un 42% respecte al 2024.

L'estratègia per dur a terme les iniciatives en matèria de ciberseguretat és definida per l'àrea de Tecnologia i Seguretat de la Informació (liderada per la figura del CISO). L'evolució operativa se supervisa a través de diferents comitès periòdics de primer nivell, com ara el Comitè de Tecnologia i Seguretat de la Informació.

Aquesta estratègia es plasma en el **Pla Estratègic de Seguretat de la Informació 2023-2025**, l'execució del qual es realitza a través del Pla Director, en què es concreten els projectes que s'han de desenvolupar durant l'exercici en curs. Aquest any s'estan duent a terme diferents iniciatives, concretades al **Pla Director de Seguretat de la Informació 2025** que, encara que correspon a l'últim any del Pla Estratègic de Seguretat 2023-2025, està alineat amb el nou Pla Estratègic del Grup 2025-2027.

Entre les diferents iniciatives, destaca la millora de les capacitats actuals en la prevenció de la fuga d'informació, el reforçament de la seguretat de les identitats, l'obtenció de capacitats avançades per a la prevenció del frau, l'ampliació de les capacitats de detecció amb l'ús de la IA i la millora de les capacitats per minimitzar els riscos amb tercers.

Per a la implantació d'aquestes iniciatives, es disposa de les inversions necessàries per cobrir tant les iniciatives tècniques com el personal necessari per executar-les. En aquest sentit, CaixaBank **disposarà d'un pressupost de +99 M€¹ durant el 2025 (un increment del 42% respecte al 2024).**

Tot seguit es descriuen amb més detall les iniciatives principals que ha dut a terme el Grup en matèria de ciberseguretat.



Marc de referència de seguretat de la informació del Grup

CaixaBank va adquirir fa més de 20 anys, com a marc de referència, els requisits definits per estàndards internacionals de bones pràctiques de seguretat de la informació, com ara la família de normes ISO/IEC 27001. Aquestes normes, juntament amb les obligacions establertes per diferents lleis i regulacions, i els requisits dels supervisors locals/sectorials, formen part del cos normatiu de seguretat de la informació del Grup CaixaBank, el compliment del qual és monitorat de forma contínua i es reporta a actors clau dins i fora de l'organització.

Els últims canvis més significatius es van realitzar a la darrera del 2024 (nova versió del NIST *Cybersecurity Framework*, adequació a DORA (*Digital Operational Resilience Act*) i al Reglament d'IA) o requisits de tercers com pot ser l'ENS (Esquema Nacional de Seguretat).

¹ Aquest import està registrat als epígrafs corresponents dels Estats financers del 2025.

² Vegeu Estats financers consolidats intermedis del Grup CaixaBank.

Cultura de ciberseguretat – Conscienciació de clients i empleats

El Grup CaixaBank continua potenciant la **cultura de la seguretat tant en empleats com en clients** per tal de minimitzar el risc humà.

Amb aquest objectiu, durant el primer semestre del 2025 s'han realitzat diferents programes de conscienciació especialitzats per a empleats i clients.

Empleats

- | **Realització de formacions obligatòries.** A l'abril s'ha llançat el **curs anual obligatori Informació i seguretat física a Virtaula**, així com un curs voluntari addicional amb 8 vídeos interactius per augmentar l'aprenentatge i la conscienciació.
- | **Seminaris web mensuals InfoProtect.** Continguts actualitzats i adaptats a les temàtiques de més actualitat. 4 seminaris web oferts en el primer semestre, amb nous continguts (DarkWeb, Riscos de l'entorn digital per als nostres fills, Beneficis i amenaces de la IA).
- | **Butlletí InfoProtect Security News (Grup CaixaBank).** Nou disseny i execució que permet l'obtenció d'estadístiques d'*openrate* i *clickrate*.
- | **Canal InfoProtect.** Cada setmana es publica un nou article, que de vegades inclou vídeos.
- | **Simulacions mensuals de phishing.** Sessions en línia per sensibilitzar els millors usuaris.

Al gener, tots els *0-clickers* de totes les campanyes de *phishing* del 2024 van rebre un correu electrònic de felicitació.

Celebació del 10è aniversari d'InfoProtect

Campanya interna especial celebrada al maig per recordar tots els aspectes bàsics fent servir l'humor del *Tricicle*.

Clients

- | **Campanya de conscienciació sobre ciberseguretat i prevenció del frau amb el Tricicle, que incloïa:**
 - | Campanya amb 8 consells de seguretat i prevenció del frau per a tots els ciutadans espanyols. Exposada a tots els monitors externs i interns de més de 750 grans oficines d'Espanya.
 - | Publicació de vídeos curts a les xarxes socials de CaixaBank.
 - | 3 vídeos per a sèniors.
- | **CaixaBank Protect. Newsletter trimestral amb continguts de seguretat i prevenció contra el frau.** S'envia a més de 8 milions de clients.
- | **Continguts a Internet:** Nous articles i vídeos sobre temes de ciberseguretat i prevenció del frau al web, al blog i a les xarxes socials de CaixaBank.

INFOPROTECT.
Think safely

Una marca que des del 2015 integra totes les **iniciatives de conscienciació en seguretat, adreçada a empleats i clients.**



6

Simulacres de *phishing* per empleat durant aquest semestre
9 el 2024 (anual)



78%

Professionals que han et el curs de seguretat durant aquest semestre
96% el 2024 (anual)

Controls avançats en defensa activa

El Grup disposa de **controls avançats en proactivitat i defensa activa** per a la seguretat als seus sistemes, que segueixen els *frameworks* principals de seguretat de la informació i permeten posar a prova els seus sistemes per part de tercers. Cal destacar els exercicis següents:

- ▮ **RED TEAM:** realitza exercicis basats en directrius de TIBER-EU. En aquests exercicis es posa a prova la robustesa dels sistemes amb atacs reals controlats per part de tercers independents.
- ▮ **TABLE TOP:** activitats de simulació en què es gestionen i resolen possibles incidents. Aquest tipus d'exercici té com a objectiu avaluar les respostes, els processos i les decisions que es prendrien durant un ciberincident real (100% compliment del pla de proves dels IRM).



TIBER-EU



3

Exercicis de Red Team durant aquest semestre. Es posa a prova la robustesa dels sistemes amb atacs reals controlats per part de tercers independents.



100%

Compliment del pla de proves dels IRM (*Incident Response Management*).

CaixaBank va ser la primera entitat espanyola financera (l'any 2020) a implementar un programa de **Bug Bounty (recompensa per errors)** en col·laboració amb la plataforma de recompenses de bugs (*Yogosha*) i una plataforma *Premier Security Testing* basada en *Crowdsourcing* (*SynAck*).

Aquest programa té 520 participants que han reportat 23 vulnerabilitats altes/crítiques.

A més, s'han reforçat altres controls tant per a la detecció de noves vulnerabilitats (l'escaneig d'infraestructures amb un 97% de cobertura) com per minimitzar les vulnerabilitats actives.

Controls avançats de detecció i resposta

L'existència d'una primera línia de detecció i resposta contra atacs cibernètics robusta és clau en un entorn en què el nombre de ciberatacs a escala global s'ha continuat incrementant de manera significativa. En concret, els sistemes CaixaBank han registrat un increment dels ciberatacs del 21% respecte al 2024.

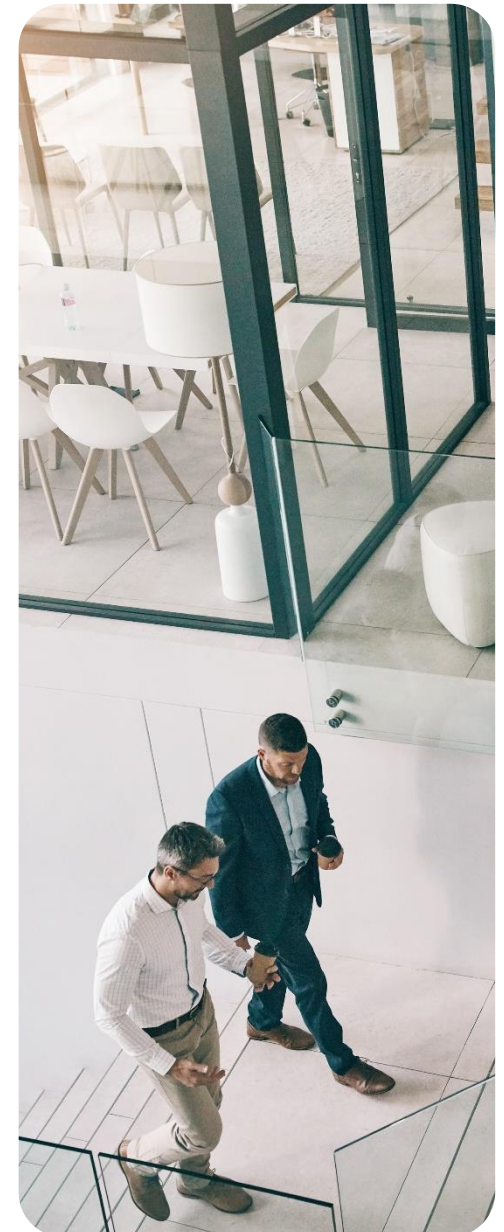
CaixaBank compta amb un equip de ciberseguretat, que opera les 24 hores del dia i els 7 dies a la setmana, que és el responsable de detectar i donar resposta a incidents potencials (tant interns com externs). Aquest equip ha incrementat les capacitats de detecció i resposta davant de possibles incidents mitjançant serveis d'intel·ligència i reforçant les capacitats analítiques de què ja es disposava. A més, durant aquest semestre del 2025, cal destacar la incorporació de la Intel·ligència Artificial (IA) (propis i de tercers) per analitzar, detectar i respondre davant d'amenaques més ràpid i amb més precisió. El 2025 s'ha registrat 1 incident amb afectació.

Durant l'any 2025 s'ha registrat 1 incident amb afectació.

Prevenió del ciberatac

En aquest primer semestre, pel que fa a la prevenció del ciberfraud, destaca la tendència del frau autoritzat (la víctima fa l'operació). Per aquest motiu, CaixaBank ha dut a terme una sèrie d'accions de conscienciació, que s'han detallat a [l'apartat "Cultura de ciberseguretat – Conscienciació de clients i empleats"](#). El frau no autoritzat (phishing i malware) és residual gràcies a l'alta resiliència del sistema i als nombrosos controls establerts, com ara la detecció primerenca de campanyes de phishing i els mostreigs de malware.

En aquest sentit, CaixaBank continua reforçant els controls sobre l'ecosistema de ciberfraud i l'efectivitat dels controls preventius és superior al 70%, cosa que evita pèrdues econòmiques als clients de CaixaBank. Cal tenir en compte que hi ha frauds en què és la mateixa víctima qui fa l'operació.





Estratègia per a la protecció de les dades

Tenint en compte els nous vectors d'atacs i la transformació tecnològica que s'està fent a CaixaBank (creixement al núvol, la democratització de les dades, etc.), enguany s'ha reavaluat l'estratègia en protecció de dades per minimitzar la fuga d'informació. S'han incorporat millores, entre d'altres, en el govern i el monitoratge de la protecció de les dades (moviments d'informació per diferents sistemes, correu electrònic, enregistraments a dispositius externs, transferències, sistemes al núvol, etc.

Adicionalment, CaixaBank disposa de mesures per a la protecció de les dades dels clients. [Vegeu l'apartat "Privacitat i protecció de dades"](#).

Gestió de riscos de tercers

Pel que fa als proveïdors de sistemes, les aplicacions dels quals s'integren en la infraestructura del Grup, CaixaBank els sotmet a diferents controls en matèria de ciberseguretat per tal de garantir la seguretat del servei que presten. Aquests controls inclouen, entre d'altres, revisions de seguretat tècnica, revisions de *compliance*, monitoratge i compliment o participació en cibersimulacres, etc. El 2025, es continua amb el monitoratge actiu de proveïdors.

Compliment de regulacions i normatives

CaixaBank va completar el 2024 l'adaptació dels seus processos al Reglament de resiliència operativa digital (DORA), i d'aquesta manera ha reforçat els mecanismes de detecció, resposta i recuperació davant d'incidents operatius. Així mateix, el Grup continua avançant en l'adequació dels seus sistemes i processos d'acord amb les directrius del Reglament europeu d'intel·ligència artificial (Reglament UE 2024/1689), en vigor des de l'1 d'agost del 2024, que estableix un marc normatiu harmonitzat per al desenvolupament i l'ús responsable de sistemes d'IA a la Unió Europea.

2.517.838

Nombre d'esdeveniments

2.264

Nombre d'esdeveniments analitzats

0

Nombre d'incidents

Innovació en ciberseguretat

Durant el 2025 CaixaBank continua participant en diferents projectes d'R+D+I, col·laborant en l'àmbit europeu en el desenvolupament de capacitats de ciberseguretat. En el primer semestre del 2025, addicionalment als altres projectes en què ja participava, s'ha iniciat el projecte següent:

PIQASO (Gener 2025 – Desembre 2027)

PIQASO té com a objectiu desenvolupar implementacions optimitzades i operatives per a un conjunt d'algorismes criptogràfics i protocols postquàntics, incloent-hi l'encapsulació de claus, signatures digitals, intercanvi de claus (autenticades), etc. Les eines desenvolupades hauran de proporcionar una integració àgil en infraestructures existents sense la necessitat d'instal·lar cap maquinari especialitzat addicional al costat del client, permetent una seguretat quàntica en serveis de xifratge/desxifratge de capa d'aplicació que poden ser consumits per qualsevol sistema llegat. La solució prevista es basarà en els algorismes postquàntics proveïts per NIST. CaixaBank liderarà un cas d'ús centrat en la transmissió de dades des dels dispositius mòbils de clients, que sol·liciten una transacció al *backend* de CaixaBank, garantint la seguretat de les dades davant d'atacs utilitzant computació quàntica, i gestionant l'autenticació de l'usuari i la protecció de la seva privacitat.



CaixaBank és un dels bancs referents en temes d'innovació i ciberseguretat, i destaca en les seves aportacions en diferents projectes europeus, en què col·labora amb grans empreses i institucions i finançament de la Unió Europea.



6.4 Governança

/ Conducta Empresarial

El Grup CaixaBank manté un compromís ferm amb el compliment de la legalitat vigent i la integritat en totes les seves actuacions, en **línia amb els estàndards ètics i reguladors més alts**, tant a escala nacional com internacional. Aquest compromís **es materialitza en un conjunt de polítiques internes** que són objecte de seguiment continu per garantir-ne l'eficàcia operativa i la implementació adequada.

La **conducta empresarial del Grup es fonamenta en principis de transparència, honestat, respecte i excel·lència professional, situant les persones al centre de la seva activitat**. Entre les seves prioritats destaquen:

- La transparència amb els *stakeholders* principals del Grup.
- La prevenció del blanqueig de capitals i del finançament del terrorisme (PBC/FT).
- La lluita activa contra la corrupció i el suborn.
- El compliment estricte de la normativa de protecció de dades personals.
- El desenvolupament de la comunicació institucional d'una manera transparent i responsable.

La **cultura corporativa** de CaixaBank està profundament **arrelada en el seu model de bon govern**, que impregna totes les decisions estratègiques i operatives. Aquesta cultura s'estén, en la mesura del possible, a tota la cadena de valor, promovent pràctiques responsables també entre proveïdors i socis comercials.

Així mateix, el Grup **fomenta un entorn de treball obert i segur**, en què els empleats poden expressar possibles violacions en termes de conducta i comportament. Aquest enfocament afavoreix la detecció precoç de possibles incompliments i enforteix l'execució de l'estratègia corporativa.

CaixaBank reconeix la **importància d'abordar de manera proactiva els riscos associats a la criminalitat financera**, i atorga la màxima prioritat als mecanismes de control i prevenció. L'avaluació de materialitat ha confirmat que les activitats relacionades amb la PBC/FT són especialment rellevants per al Grup, atesa la seva responsabilitat com a actor clau en l'estabilitat del sistema financer.

Finalment, CaixaBank **promou el comportament ètic i responsable a tota la seva cadena de subministrament**, i col·labora amb els seus proveïdors per alinear les seves pràctiques amb els valors i objectius del Grup.



La conducta empresarial del Grup posa les persones al centre i basa el seu compromís en les exigències jurídiques i ètiques més altes reflectides al Codi ètic.

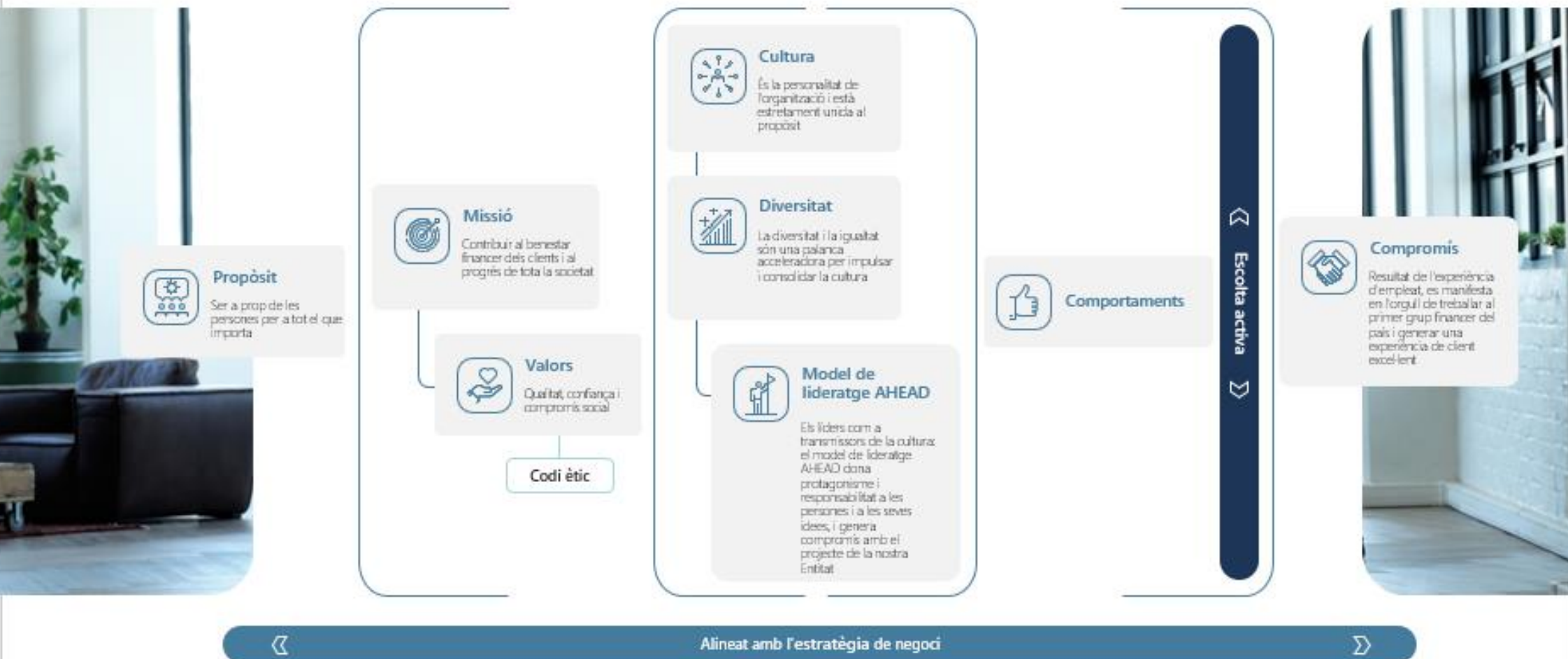


| Cultura Corporativa

La **Cultura Corporativa neix de les arrels fundacionals de CaixaBank i és la manera de ser i de fer de totes les persones que formen part de CaixaBank**. Basada en els valors corporatius de qualitat, confiança i compromís social, plasma la seva essència en els principis d'actuació recollits al **Codi ètic**, que són de compliment obligat i que vertebrar la presa de decisions en tots els estaments del Grup. Juntament amb la diversitat com a palanca per impulsar i consolidar la cultura i el lideratge AHEAD, neixen els comportaments, que connecten amb el compromís de l'empleat a través de l'escolta activa.

[Vegeu apartat "Presentació del Grup".](#)

> MODEL INTEGRAL



La Cultura Corporativa es trasllada al dia a dia a través dels **atributs i comportaments** següents, que guien l'actuació de totes les persones que formen part de CaixaBank.



Les persones, el primer

- | **Compromesos:** impulsem accions sostenibles amb impacte positiu en les persones i en la societat.
- | **Pròxims:** personalitzem les nostres relacions i ens comuniquem generant vincles de confiança.
- | **Responsables i exigents:** som proactius per aportar el màxim valor als altres actuant amb excel·lència, i prenem decisions amb autonomia, minimitzant els riscos i sense por de l'error.
- | **Honestos i transparents:** generem confiança amb integritat, honradesa i coherència.



La col·laboració, la nostra força

- | **Col·laboradors:** pensem, compartim i treballem transversalment com un sol equip.



L'agilitat, la nostra actitud

- | **Àgils i innovadors:** promovem la generació d'idees i el canvi amb anticipació, rapidesa i flexibilitat.

Difusió, promoció i avaluació de la Cultura Corporativa

Per reforçar la cultura corporativa, el Grup ha desenvolupat el **Model de Cultura i Lideratge AHEAD**, que s'implementa a través del programa **Som CaixaBank**.

Els objectius del Model

01.

Impulsar una cultura d'equip compromesa amb el nostre propòsit i orgullosa de treballar al Grup CaixaBank

02.

Reforçar el coneixement d'atributs i comportaments de la cultura per tal de facilitar la integració cultural i donar reconeixement.

03.

Promoure un lideratge proper, motivador, no jeràrquic, amb capacitats transformadores.



La implantació del model es recolza en **sis palanques clau**, que permeten transmetre i consolidar la cultura a tot el Grup, involucrant activament tots els professionals. Tot seguit es descriuen les iniciatives principals que s'han dut a terme al llarg del primer semestre del 2025:

Per al foment i la difusió de la Cultura Corporativa



Ambaixadors

- | **Trainees de cultura.** Són agents de transformació que contribueixen a difondre el model de cultura, el propòsit de marca i l'orgull de pertinença.
- | **Human Resources Business Partners (HRBPs) i Directors de Recursos Humans dels territoris.** Actuen com a **agents de transformació cultural i organitzativa**, facilitant la connexió entre l'estratègia de negoci i la gestió del talent.



Promoció/Comunicació

- | **Llançament d'accions per fomentar el coneixement de la cultura Som CaixaBank** i els comportaments associats per tal d'afavorir la consecució dels reptes estratègics i reforçar l'orgull de pertinença.
- | **Divulgació del Codi ètic** i posada a disposició del **marc normatiu** a través del web i la intranet corporativa.
- | **Welcome Pack per a nous empleats.**
- | **Accions de reconeixement** als professionals que han treballat 25 o 35 anys al Grup.



Formació

- | **Sessions d'Onboarding "First Experience"** adreçades a les noves incorporacions. S'hi presenten el propòsit, la cultura i els valors del Grup.
- | **Dinàmiques participatives:** orientades a aprofundir en el propòsit, la cultura i l'orgull de pertinença.



Proposta de valor a l'empleat

- | Construcció de la **proposta de valor de l'empleat alineada** amb els atributs de la **Cultura CaixaBank**.

Per a l'avaluació de la Cultura Corporativa



Escolta activa

- | L'any 2025 s'han realitzat una sèrie de **focus groups** per complementar les dades quantitatives de l'Estudi de compromís, cultura i lideratge del 2024 amb informació qualitativa i aprofundir en la causa arrel dels punts de dolor per poder afinar cadascuna de les iniciatives de millora.
- | Implementació de **12 touchpoints** d'escolta automàtica en moments clau del recorregut de l'empleat. Aquests punts de contacte permeten recollir continuament la percepció de la plantilla i millorar l'experiència laboral de forma proactiva.



Desenvolupament directiu

- | Realització de l'**avaluació directiva (AHEAD Review)** basada en els comportaments del Model de Lideratge AHEAD.
- | Formació específica sobre el **model de Cultura i Lideratge** als directors de l'àrea de negoci (DANs), directors d'oficina *Store* i directors d'oficina tradicional.



CaixaBank desenvolupa les millors pràctiques per **assegurar un comportament ètic i responsable**, per aquest motiu disposa de **polítiques en matèria d'ètica i integritat** aprovades pel Consell d'Administració, un model de *compliance* madur i certificat, així com una sèrie de mesures internes per fer efectiu el compliment de les polítiques.

Actualització de polítiques

Durant el primer semestre del 2025, pel que fa a les polítiques en matèria d'ètica i integritat, s'ha actualitzat el **Codi ètic**. El Codi ètic recull els valors i els principis ètics que inspiren l'actuació de totes les persones que integren el Grup CaixaBank. És la norma interna de màxim nivell i, com a tal, és de compliment obligat per a totes les persones que formen part del Grup.

L'actualització ha comportat la incorporació de les modificacions següents al Codi ètic:

- | Inclusió de la definició de cultura corporativa.
- | Incorporació del concepte de conducta empresarial.
- | Adaptació de l'apartat del sistema intern d'informació, alineat amb el que preveu la Llei 2/2023 de protecció al denunciador.

Adicionalment, arran de l'actualització el desembre del 2024 de la **Política corporativa anticorrupció**, el mes de maig del 2025 s'ha posat a disposició de tots els empleats un **qüestionari voluntari per ajudar els empleats a avaluar aspectes concrets dels requisits establerts per a l'acceptació o el rebuig de regals, hospitalitats o invitacions socials**.

En el mateix sentit, es va realitzar una formació reguladora vinculada a bonus a tots els empleats que incloïa un mòdul específic sobre el funcionament d'aquest nou qüestionari.



Renovació de certificacions

Durant el primer semestre del 2025 s'han renovat les certificacions següents emeses per AENOR, en matèria de compliment normatiu, que acrediten que el model de *compliance* del Grup compleix amb els estàndards més exigents. Aquestes certificacions tenen una validesa de 3 anys, i es duen a terme auditories de seguiment anuals durant aquest període. A més, abasten un espectre més ampli de qüestions ètiques, com ara els conflictes d'interès, la relació responsable amb clients i proveïdors, i el respecte als drets humans:

- | UNE 37301 **Sistemes de Gestió de *Compliance***: és un estàndard internacional que especifica els requisits i proporciona una guia dels sistemes de gestió de *compliance* i pràctiques recomanades.
- | UNE 37001 **Sistemes de Gestió Antisuborn**: és un estàndard internacional (ISO) que especifica els requisits i proporciona una guia per establir, implementar, mantenir, revisar i millorar un sistema de gestió antisuborn.
- | UNE 19601 **Sistemes de Gestió de Compliance Penal**: l'estàndard nacional de *compliance* penal, elaborat per l'Associació Espanyola de Normalització (UNE), que estableix l'estructura i la metodologia necessàries per implementar models d'organització i gestió per a la prevenció de delictes.

Sistema intern d'informació

El **Sistema intern d'informació (SII)** integra els diferents canals interns d'informació, entre els quals hi ha el **Canal de Denúncies** com a via principal per informar sobre accions o omissions que puguin constituir infraccions del Dret de la Unió Europea o que puguin ser constitutives d'infracció penal o administrativa greu o molt greu, segons el que disposa la Política corporativa del sistema intern d'informació.

El Canal de Denúncies també és el mitjà adequat per comunicar qualsevol situació d'assetjament laboral i sexual contra empleats.

Durant el primer semestre del 2025 s'han dut a terme les activitats següents en relació amb el sistema intern d'informació:

- Actualització del Procediment de gestió d'informacions pel que fa a determinats terminis de gestió i alineació amb el que preveu la normativa vigent.
- Formació reguladora vinculada a bonus per a empleats que incloïa un mòdul específic sobre el funcionament i les garanties del sistema intern d'informació.

El Pla anual d'Auditoria Interna incorpora revisions que donen cobertura al risc de Conducta i Compliment del Grup en matèries relacionades amb la protecció al client, abús de mercat, integritat (incloent-hi conflictes d'interès, incompliments del Codi Ètic i frau intern per part de directius, empleats i proveïdors), privacitat i protecció de dades, prevenció del blanqueig de capitals i finançament del terrorisme, entre d'altres.



Evolució de la volumetria de denúncies

Durant el primer semestre del 2025 s'han rebut **61 comunicacions**: 26 han estat admeses (43%), 31 han estat inadmeses (51%) i 4 es troben en curs (6%).

Hi ha una majoria de comunicacions categoritzades en assetjament laboral i sexual (23%).

S'han detectat dos incompliments. Un dels casos va ser identificat prèviament per Auditoria Interna i continua en curs, mentre que l'altre es va tancar amb la resolució del contracte de la part afectada.



/ Gestió de relacions amb proveïdors

CaixaBank **basa les relacions comercials amb els seus proveïdors en el respecte mutu, la col·laboració i la professionalitat.** Això és justament el que espera dels seus proveïdors, a qui anima a gestionar els seus negocis de forma sostenible i responsable.

CaixaBank disposa d'una àrea de Compres especialitzada per categories (Facility Management & Logistics, Obres i serveis generals, IT, Serveis Professionals i Màrqueting i Comunicació) amb visió i gestió transversal de les compres del Grup.

El seu objectiu, alineat amb l'estratègia de negoci, és obtenir de manera responsable i sostenible els béns i serveis necessaris en el termini, la quantitat i la qualitat requerits, al menor cost total i amb el mínim risc per al negoci, sota uns criteris d'actuació homogenis per a tot el Grup.

CaixaBank pretén **establir relacions de qualitat amb proveïdors que comparteixin els mateixos principis ètics i de compromís social**, i ha establert criteris i elements de control per assegurar-ne el compliment, com ara la realització d'auditories. La millora contínua de les relacions amb els proveïdors és clau per a la creació de valor a CaixaBank.

Indicadors de compres¹

	Juny 2025	Desembre 2024
Nombre de proveïdors actius ^{2,3,5}	2.198	2.305
Proveïdors homologats al tancament de l'exercici ⁴	1.676	1.551
Nous proveïdors actius ⁵	58	191
Termini mitjà de pagament a proveïdors (dies)	11,9	11,9
% volum corresponent a proveïdors locals - Espanya	84%	81%

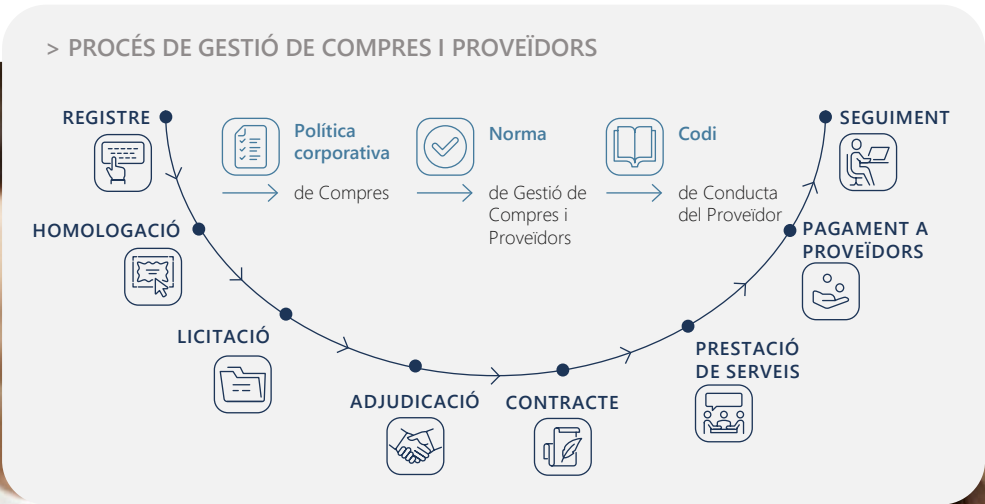
¹ Aplicable a les empreses del Grup dins del model corporatiu de Compres (no inclou negoci a Portugal). Inclouen proveïdors amb facturació el 2025 superior a 30.000 €. Se n'exclouen creditors, organismes oficials, comunitats de propietaris.

² Es defineix com a proveïdor actiu el que compleix alguna de les característiques següents: tenir algun contracte actiu a Ariba (plataforma de proveïdors) amb data d'acord dels darrers 3 anys; haver facturat durant l'any actual o anterior, o haver participat en alguna negociació durant els darrers 12 mesos.

³ Aplicable a les empreses del Grup dins del model corporatiu de Compres. També inclou VidaCaixa.

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

⁵ La diferència entre el nombre de proveïdors actius i el nombre de proveïdors homologats es deu principalment als proveïdors excepcionats, per exemple proveïdors inclosos a Forbes 2.000 o d'altres.



| Marc normatiu de Compres

Política corporativa de compres¹

La **Política** constitueix el marc general en què es desenvolupen les activitats relacionades amb la gestió de les compres i en què es defineix el model de relació i contractació de proveïdors. La Política ha estat aprovada pel Consell d'Administració el mes de març del 2023 i es revisa cada dos anys.

La Política s'estructura a través d'uns principis generals d'actuació que tenen com a finalitat afavorir unes relacions comercials estables, així com facilitar la col·laboració amb proveïdors que comparteixin els compromisos i valors de CaixaBank.

Principis de compres**Professionalitat i millora contínua**

Actuar d'acord amb estàndards nacionals i internacionals de compres. El compliment aporta valor a l'Entitat i garanteix el respecte a aspectes mediambientals, ètics i socials.

**Planificació i eficiència**

Planificar l'activitat de compres promovent la proactivitat. Cercar l'eficiència en la contractació, ajustant-se als principis de necessitat i idoneïtat, i optimitzar els processos.

**Ètica, integritat i transparència**

Garantir la igualtat d'oportunitats, aplicant criteris de selecció objectius, transparents, imparcials i no discriminatoris. Actuar de manera ètica i responsable.

**Compromís i promoció**

Avaluar l'exercici dels proveïdors, fomentant la contractació de proveïdors que garanteixin en la seva activitat el respecte als drets humans i laborals. Verificar el compliment dels compromisos en matèria de gestió responsable.

**Diàleg, cooperació i sostenibilitat**

Promoure i mantenir un diàleg permanent i proper i una relació de confiança. Posar a la disposició dels proveïdors canals de comunicació.

**Igualtat d'oportunitats**

Procurar la concurrència de proveïdors per a una mateixa contractació d'acord amb el principi de competència justa, garantint l'objectivitat en les decisions. Afavorir la diversificació del negoci entre diferents proveïdors.

**Codi de conducta de proveïdors²**

El **Codi de conducta de proveïdors** pretén difondre i promoure els valors i els principis ètics que regiran l'activitat dels proveïdors de béns i serveis, contractistes i tercers col·laboradors de CaixaBank.

En aquest Codi es defineixen les pautes de conducta que seguiran les companyies que treballin com a proveïdors pel que fa al compliment de la legislació vigent, el comportament ètic i les mesures contra el suborn i la corrupció, la seguretat i el medi ambient i la confidencialitat.

El Codi es revisa cada dos anys i la darrera actualització va ser aprovada pel Comitè de Direcció el mes de novembre del 2023.

> ÀMBITS D'ACTUACIÓ**Drets humans i laborals****Prevenió de riscos laborals****Ètica i integritat****Salut i seguretat****Medi ambient i qualitat****Confidencialitat, privacitat i continuïtat****Norma de gestió de compres i proveïdors**

La **Norma de compres** estableix el marc de referència per a la gestió de compres al Grup CaixaBank, inclou les millors pràctiques i optimitza els processos de compres al Grup, tot recollint, entre d'altres, criteris ASG. La seva última actualització va ser el mes d'octubre del 2024.



¹ Són públics els Principis de la Política de compres. Vegeu-los al web corporatiu: [Principis de compres](#). També disponibles al Portal del proveïdor, sent d'acceptació obligada en el moment del registre.

² Disponible al Portal del proveïdor, sent d'acceptació obligada en el moment del registre.

| Pràctiques sostenibles amb els proveïdors



El compromís de CaixaBank amb la sostenibilitat s'estén a la seva **cadena de subministrament**. En aquest sentit, CaixaBank integra els factors ètics, socials i mediambientals al llarg del procés de gestió de compres i proveïdors.

4,7 M€

de volum adjudicat a CET (centres especials de treball). 3,1 M€ en el 1r semestre del 2024.

100 %

de categoria de Compres amb impacte mediambiental disposa de requisits mediambientals.

Integració dels criteris ASG en el procés de gestió de compres i proveïdors

El 2025, CaixaBank està duent a terme **una revisió de fases crítiques del procés de gestió de compres i proveïdors amb l'objectiu de continuar reforçant la integració dels criteris ASG** en cadascuna de les fases.

CaixaBank té integrats criteris ASG en les diferents fases del procés de gestió de compres i proveïdors, entre els quals destaquen:

Registre-homologació

Incorporació de criteris ASG en els qüestionaris d'homologació (actualment 13 qüestionaris modulars que incorporen criteris ASG), que, sumats als criteris econòmics i tècnics, serveixen per seleccionar el millor proveïdor.

Licitació-adjudicació

Aquesta fase s'inicia quan el Grup té una necessitat de compra. En aquesta fase, es comuniquen als proveïdors candidats les especificacions tècniques i comercials requerides per a la prestació del servei. Els darrers anys, el Grup ha treballat per prendre en consideració criteris ASG en les licitacions; destaquen el Pla ambiental de compres i licitacions i l'índex ASG de proveïdors.

| Pla ambiental de compres i contractacions en el procés de licitació

CaixaBank va identificar les categories de productes i serveis amb més impacte ambiental i ha desenvolupat **30 fitxes de compra verda que incorporen criteris ambientals obligatoris i recomanables** en els processos de licitació.

| Índex ASG

Aquest índex és un indicador ASG, que permet **classificar els proveïdors del Grup segons el grau de compliment que tenen en diferents aspectes ASG**. Aquest índex puntua de 0 a 100 els proveïdors, sobre la base de qüestionaris tècnics, auditories externes i una altra informació addicional, i els classifica segons el grau de compliment de diferents aspectes ASG (inicial/intermedi/avançat).

La puntuació s'integra en la matriu de decisió juntament amb criteris econòmics i tècnics, i des del juny del 2024 s'aplica en totes les adjudicacions de compres.

Índex ASG (0-100 punts)



(A)MBIENTAL

40% sobre el KPI total
0-100 punts



(S)OCIAL

40% sobre el KPI total
0-100 punts



(G)OVERN

20% sobre el KPI total
0-100 punts

Fórmula:

Total = Base + Addicional

Resultats

Grau de Maduresa

Base: funció de dades internes d'homologació.
Màx. 90 punts.

Addicional: constitueixen punts positius o negatius generalment obtinguts d'informació externa (Complementa fins a un màxim de 100 punts).



Seguiment – Pla d'Auditories

El Grup disposa d'un Pla d'Auditories a Proveïdors en matèria ASG, el qual, mitjançant un procés de validació *in situ*, busca recopilar evidències perquè CaixaBank disposi de la informació necessària per poder elaborar el mapa de riscos dels proveïdors principals.

Els proveïdors són seleccionats en funció del risc prèviament analitzat i procurant obtenir una mostra representativa de totes les categories. Com a resultat de les auditories, es defineixen mesures correctores. Posteriorment, juntament amb els proveïdors, es fa un seguiment de la implementació d'aquestes mesures per aconseguir una millora en el seu compromís ASG. CaixaBank acompanya el proveïdor al llarg d'aquest procés, amb plans de desenvolupament sostenibles.

Engagement

El Grup CaixaBank es compromet a difondre els factors ètics, socials i mediambientals a la seva xarxa de proveïdors i col·laboradors, i a promoure la contractació de proveïdors que apliquin les millors pràctiques, així com el bon govern corporatiu, i a implementar mecanismes d'avaluació contínua de l'acompliment dels proveïdors fomentant el diàleg per mitjà d'un canal de comunicació institucional.

Mitjançant el diàleg amb els proveïdors, CaixaBank cerca promoure el seu desenvolupament en matèria de sostenibilitat. Per aquest motiu, disposa de diferents programes per ajudar-los en la transició:

**Plans de desenvolupament del Proveïdor**

El Pla de Desenvolupament del Proveïdor té com a objectiu ajudar els proveïdors a obtenir un posicionament millor en matèria de sostenibilitat. El Pla consisteix a analitzar la seva situació actual i proposar plans de millora, per tal d'assolir estàndards de sostenibilitat, incloent-hi aspectes ambientals, alineats amb els requerits pel Grup.

**Formació**

Participació en la tercera edició del **Programa de Capacitació Proveïdors Sostenibles**. Projecte impulsat pel Pacte Mundial de les Nacions Unides, juntament amb la Fundació ICO i ICEX España Exportación e Inversiones, amb l'objectiu de capacitar en sostenibilitat les cadenes de subministrament sota els marcs dels Deu Principis i l'Agenda 2030.



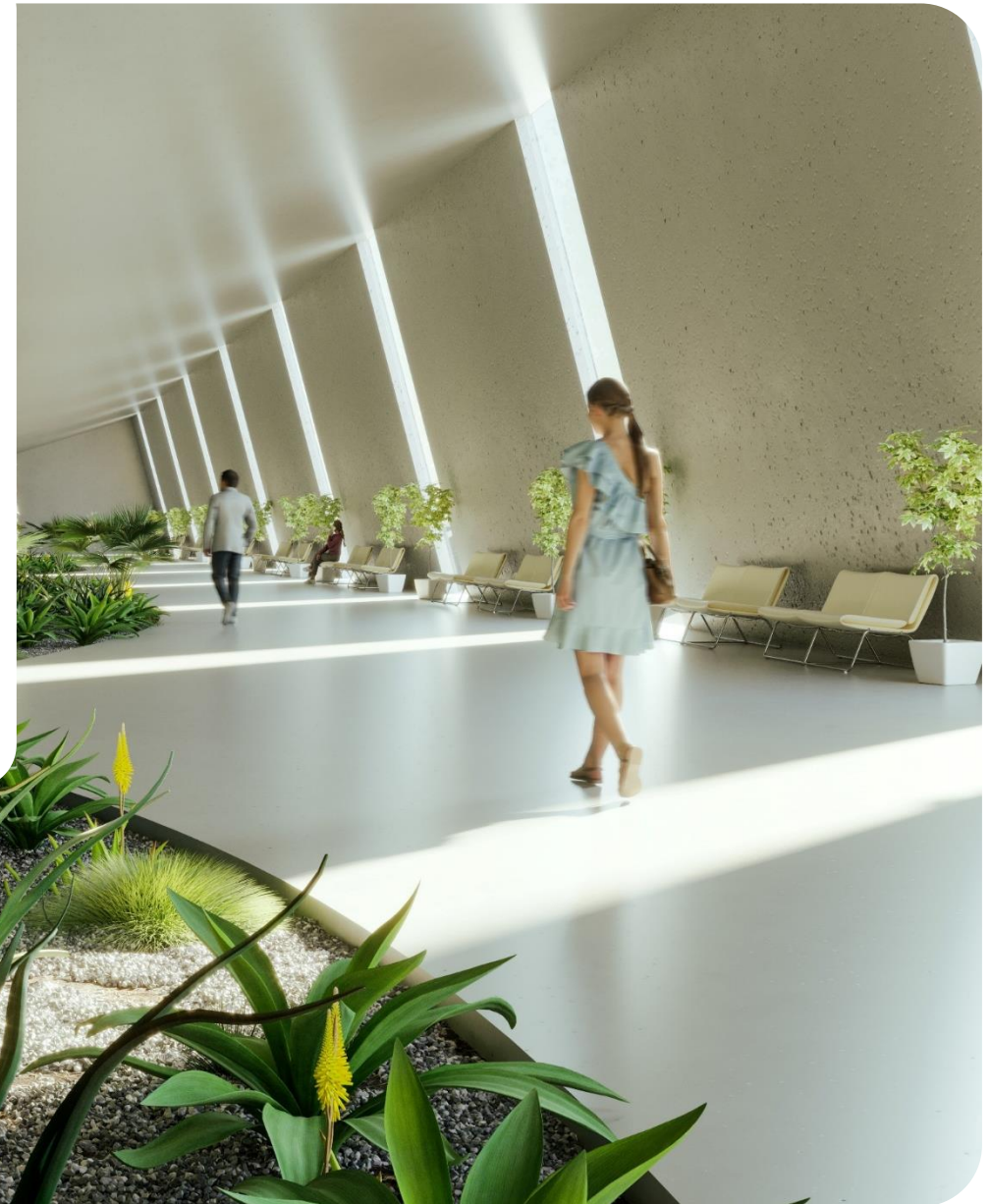
6.5 Finances sostenibles

/ Negoci sostenible

CaixaBank, com a grup financer líder, **està plenament compromès amb la descarbonització de la societat**, i entén que la transició cap a una economia neutra en carboni i més sostenible és un repte global de vital importància.

CaixaBank impulsa una sèrie d'iniciatives que pretenen mitigar l'impacte mediambiental i contribuir al compliment dels objectius en matèria de sostenibilitat internacionals, entre les quals destaquen el finançament i la inversió en projectes sostenibles, la gestió del risc ASG o la reducció de l'impacte de les seves operacions. Alhora, CaixaBank reconeix que la sostenibilitat està demostrant ser una oportunitat de negoci rellevant i actualment ja és un dels pilars de creixement fonamentals per al Grup. Així, des del 2022 CaixaBank ha mobilitzat prop de 113.945 M€¹ i s'ha fixat l'ambiciós objectiu de mobilitzar més de 100.000 M€ per al període 2025-2027.

En aquest sentit, la descarbonització de l'economia requereix una transformació tecnològica estructural, que afecta totes les indústries, amb impacte global i immediat, i està suposant i suposarà un cicle d'inversions sense precedents. En aquest context, el sistema financer té un paper clau per finançar aquesta transformació, mobilitzant els fons cap a tecnologies de descarbonització. Per aquest motiu, CaixaBank continua treballant per oferir nous productes sostenibles als seus clients amb l'objectiu de capturar aquesta oportunitat.

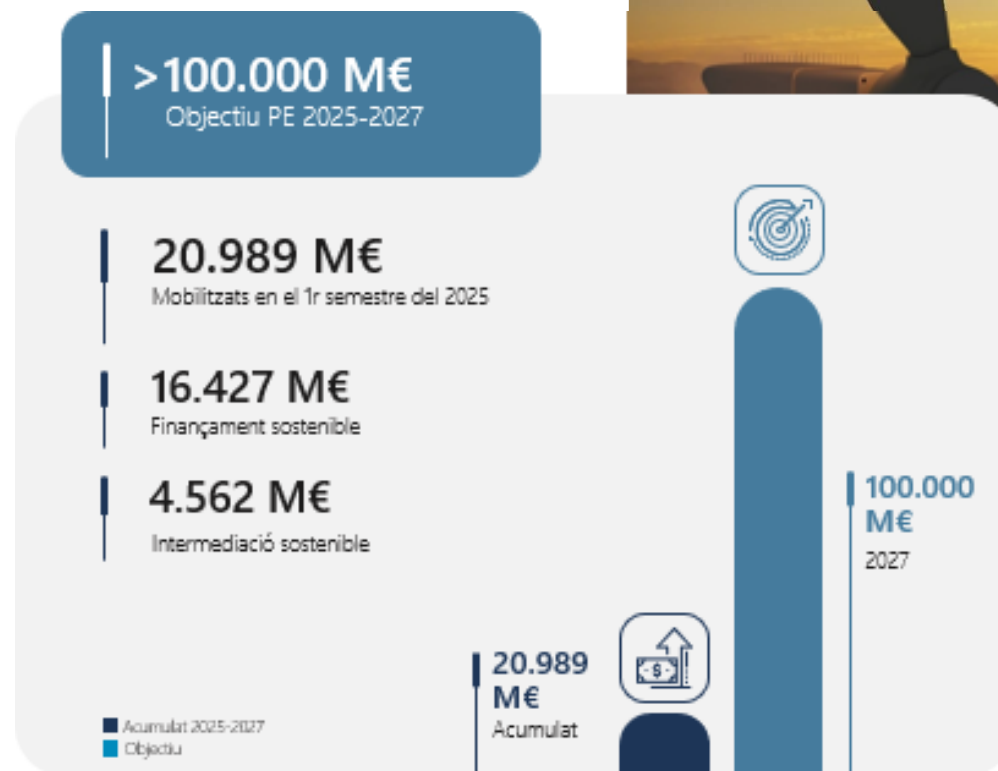


¹ Import mobilitzat en finances sostenibles des del gener del 2022 pel Grup CaixaBank (inclou Banco BPI).

| Mobilització de finances sostenibles

CaixaBank **aposta per la sostenibilitat a través del disseny i la comercialització de productes i serveis que integren criteris ambientals, socials i de governança**, i impulsa activitats que contribueixen a la transició cap a una economia baixa en carboni i que siguin ambientalment sostenibles.

La **tercera línia estratègica del Pla Estratègic 2025-2027** aspira a mantenir el posicionament diferencial de CaixaBank en matèria ASG. Per aconseguir-ho, una de les iniciatives clau és impulsar i oferir solucions sostenibles tant en finançament com en inversions. En aquest marc, CaixaBank s'ha proposat mobilitzar més de 100.000 M€¹ sostenibles al llarg del període 2025-2027 per al seu negoci.



¹ L'import mobilitzat acumulat de finances sostenibles en el període 2025-2027 és el resultat de la suma de: i) la nova producció de finançament sostenible a particulars i empreses des dels negocis de Retail, Empreses, CIB, MicroBank, CPC i BPI (l'import considerat a efectes de la mobilització és el límit de risc formalitzat en operacions de finançament sostenible a clients, incloent-hi llarg termini, circulant i risc de signatura, i es consideren també les operacions de novació i renovació tàcita o explícita de finançament sostenible), i ii) la intermediació sostenible en la canalització de recursos de tercers cap a inversions sostenibles, incloent-hi: a) l'import de participació de CaixaBank en la col·locació de bons sostenibles de clients, b) l'increment net, sense incloure-hi l'efecte del mercat, en actius sota gestió en productes de renda variable i renda fixa corporativa de CaixaBank Asset Management segons MiFID II, c) l'increment brut, sense incloure-hi l'efecte del mercat, en patrimoni sota gestió a VidaCaixa en productes sostenibles sota SFDR, d) intermediació de fons sostenibles de tercers gestores sota SFDR, i e) intermediació de renting de vehicles elèctrics o híbrids. Els criteris per a la consideració de finançament sostenible es recullen a la Guia d'eleccibilitat de finançament sostenible i de transició de CaixaBank, desenvolupada amb el suport de Sustainalytics.

Finançament sostenible

Durant el primer semestre del 2025 **CaixaBank ha estat premiada pel seu compromís amb el finançament sostenible** a escala corporativa:



CaixaBank és àmpliament reconeguda pel seu **lideratge global en finançament sostenible**



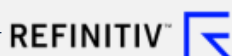
EBRD International Awards:

El BERD, el Banc Europeu de Reconstrucció i Desenvolupament (European Bank for Reconstruction and Development, EBRD, en anglès) ha reconegut CaixaBank pel seu compromís amb la sostenibilitat en l'àmbit del finançament amb multilaterals amb el guardó a l'"**Operació verda de l'any 2024**" en la categoria d'economia circular, i ha destacat així el seu lideratge en iniciatives financeres sostenibles.



Environmental Finance:

CaixaBank ha estat reconeguda per Environmental Finance amb el premi a la "**Innovació en finançament d'ús de fons**", gràcies a la línia d'aval per disposicions verdes formalitzada amb Acciona. Aquesta operació incorpora un sublímit flexible destinat a finançar projectes sostenibles amb impacte mediambiental positiu.

Refinitiv LSEG reconeix CaixaBank a les seves *league tables* com a:

4t - Quart banc el juny del 2025 EMEA Sustainable Finance Loan – Top Tier.
7è - Setè banc el juny del 2025 Global Sustainable Finance Loan – Top Tier.





CaixaBank disposa d'una **Guia d'elegibilitat de finançament sostenible i transició¹** que té com a objectiu la definició de criteris per considerar com a sostenibles les operacions de finançament a particulars i empreses per part de CaixaBank, així com la seva contribució als ODS.

Durant el **primer semestre del 2025** CaixaBank ha impulsat el finançament d'activitats sostenibles, amb una **concessió de 16.427 M€**.

8.194 M€

Verd

2.003 M€

Retail

306 M€

Transició²

4.043 M€

Empreses

3.300 M€

Social

10.381 M€

CIB

4.627 M€

SLL³

¹ Eligibility Guide For Sustainable and Transition Financing.

² Transició engloba activitats per a les quals no hi ha tecnologies viables baixes en carboni, però que contribueixen a la transició cap a una economia climàticament neutral a través de la reducció gradual d'emissions de GEH. Vegeu la Guia per a una definició ampliada.

³ Sustainability-Linked Loans o finançament vinculat a indicadors de sostenibilitat.

Finançament verd

El **finançament verd** és aquell que té un impacte mediambiental positiu i el subjacent del qual són projectes o actius elegibles, entre els quals destaquen: energies renovables, eficiència energètica, transport sostenible, tractament de residus i edificació sostenible. Entre les modalitats de finançament verd s'hi inclouen els préstecs que compleixen els *Green Loan Principles* (GLP) emesos per la *Loan Market Association* (LMA), els denominats "Green Loans".

Al llarg del primer semestre del 2025, CaixaBank ha continuat impulsant el finançament verd en diferents àmbits del negoci. En l'àmbit de **CIB** destaquen operacions a llarg termini com el finançament de 900 M€ a *Scottish Power* per al desenvolupament i la construcció de xarxes elèctriques intel·ligents al Regne Unit o el finançament a *R. Power* destinat a projectes fotovoltaics a Portugal.

Pel costat de banca transaccional, en aquest primer semestre, destaquen la renovació de la línia d'aval per disposicions d'Acciona i els crèdits per a empreses gestores d'aigües com Emasesa (Aguas de Sevilla).

A més, CaixaBank ha promogut activament el finançament a comunitats energètiques locals, mitjançant préstecs de MicroBank, anticipacions d'ajuts i emissions d'aval. Destaca la participació en la comunitat energètica CEL Toda Sevilla, integrada per 29 municipis. Aquesta iniciativa té una capacitat instal·lada de 4,5 MW en cobertes municipals, cosa que permetrà que més de 5.000 famílies i negocis accedeixin a energia renovable sense necessitat de disposar de teulades pròpies.

En l'àmbit d'**Empreses** destaquen operacions de finançament d'actius elegibles com a economia circular com el finançament concedit a Papelería de la Alquería.



8.194 M€

Finançament per categories

39%

(3.158 M€)
Energies renovables¹

4%

(330 M€)
Aigua

15%

(1.266 M€)
Resta

27%

(2.235 M€)
Eficiència energètica

4%

(312 M€)
Mobilitat

9%

(703 M€)
Facilitadores

2%

(190 M€)
Economia circular

¹ Inclou operacions de finançament d'energies renovables – *Project Finance* i d'altres.

Finançament social

El **finançament social** és el que té un impacte positiu en la societat. En la definició dels criteris per a la consideració d'una activitat de finançament social s'han considerat les categories i els criteris d'elegibilitat recollits al CaixaBank Sustainable Development Goals (SDGs) Funding Framework i criteris addicionals alineats amb les millors pràctiques i estàndards de mercat vigents, inclòs l'esborrany de Taxonomia Social, els Social Loan Principles de la Loan Market Association i els Social Bond Principles d'ICMA.

Pel que fa al finançament social, CaixaBank compta amb MicroBank, el banc social del Grup, que és referent en inclusió financera a través de microcrèdits i altres finances amb impacte social.

[Vegeu apartat "Inclusió social i foment de l'ocupabilitat"](#)

Adicionalment, en aquest semestre, CaixaBank ha reforçat el seu compromís amb el finançament social **a través de CIB**, impulsant iniciatives dirigides al sector públic i a organitzacions sense ànim de lucre. En aquest context, destaca el finançament de 300 M€ a la Comunitat de Madrid per a projectes amb impacte social positiu, alineats amb els criteris d'elegibilitat establerts al Marc de Finançament Sostenible de la Comunitat de Madrid.

En l'àmbit de Banca Transaccional, s'han dut a terme operacions rellevants com els *confirmings* i *factorings* amb Col·legis de Farmacèutics anticipant els pagaments del Sistema Nacional de Salut a les comunitats autònomes, i el finançament *confirming* a col·legiats del servei del torn d'ofici de l'Il·lustre Col·legi d'Advocats i del Col·legi de Procuradors, en què es finança la seva activitat d'ajuda als immigrants en situació de risc d'exclusió social.

En l'àmbit d'**Empreses**, el finançament social es basa principalment en el finançament d'habitatge protegit, com el finançament a favor de Residencial Albali, SCM, encara que també destaquen finançaments en l'àmbit de l'educació com l'operació a favor d'O Castro International School of A Coruña.

D'altra banda, CaixaBank ha continuat donant suport financer als afectats per la DANA. En el marc del pla d'ajuts, hi inclou, entre d'altres, línies de finançament per a empreses, autònoms i particulars, i moratòries de préstecs.

1.183 M€

Concedits en microcrèdits i altres finances d'impacte social
1.079 M€ concedits en el 1r semestre del 2024

186 M€

Concedits en habitatge de protecció oficial
121 M€ concedits en el 1r semestre del 2024

153 M€

Concedits en línies de finançament per als afectats per la DANA de l'octubre del 2024



Préstecs referenciats a variables de sostenibilitat

Són préstecs vinculats a KPI de sostenibilitat en què les condicions del finançament variaran en funció de l'assoliment d'objectius de sostenibilitat. En la majoria de les operacions, un assessor extern avalua la fixació d'objectius, seguint la recomanació dels *Sustainability Linked Loan Principles*.

En aquest semestre del 2025, CaixaBank ha continuat apostant per la concessió de préstecs referenciats a variables de sostenibilitat amb l'objectiu d'ajudar els seus clients en el procés de transició.

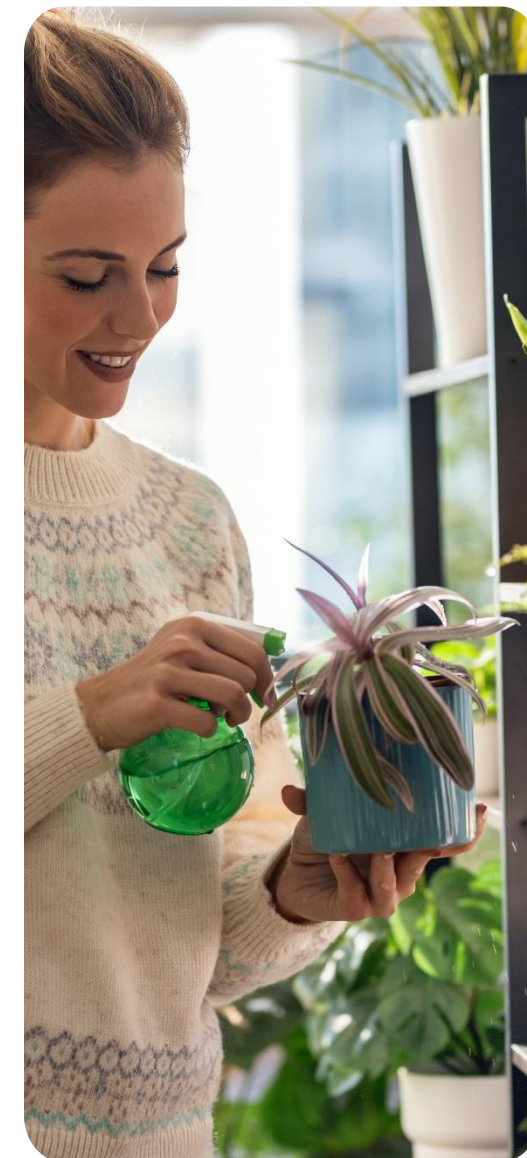
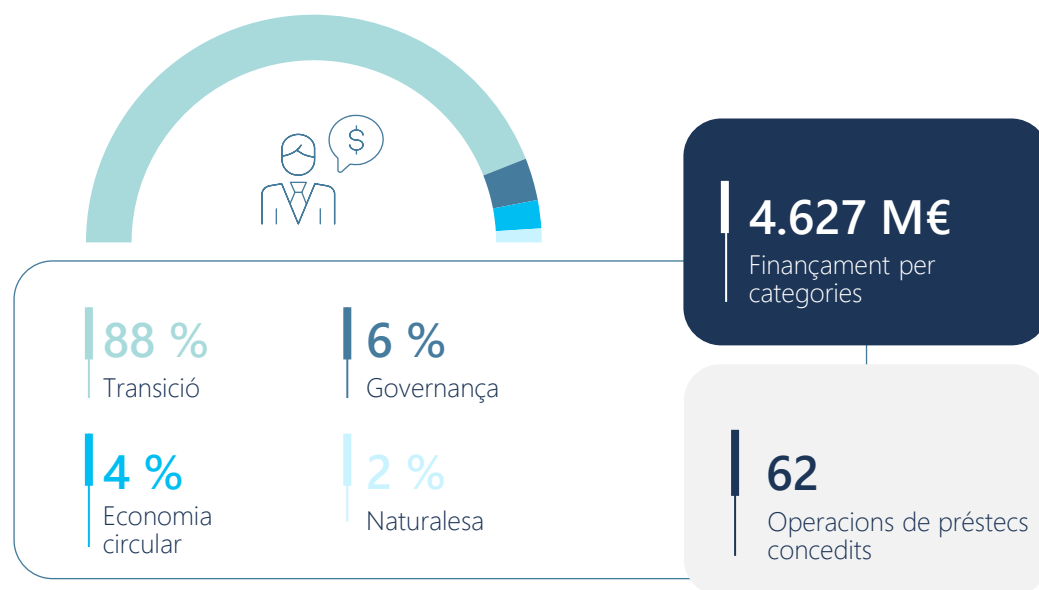
En aquest àmbit, **CIB** ha liderat transaccions destacades en diferents sectors i geografies, com ara el préstec de 200 M€ vinculat a paràmetres de sostenibilitat a Sonae Arauco, una de les empreses més grans del món de solucions basades en fusta.

Sota aquesta qualificació, en l'àrea de Banca Transaccional, destaca la participació en un *factoring* sindicat amb Cunext Cooper vinculat a la consecució de dos objectius orientats a millorar l'eficiència mediambiental de la societat.

Al seu torn, **Banca Empreses** ha liderat el finançament lligat a objectius ASG en diversos sectors, incloent-hi hotelers, industrial, agroalimentari i de salut. Entre les operacions destacades hi ha el finançament atorgat a Diagonal Plaza, vinculat a indicadors de mitigació del canvi climàtic i socials, així com el finançament al Grup Healthcare Activos Inmobiliarios, lligat a indicadors de certificats d'eficiència energètica i criteris socials.

Finançament en *Sustainability Linked Loans*

Per tipologia de variables de sostenibilitat a què es referencien els préstecs, predominen les que contribueixen a la transició de les companyies i, per tant, a la mitigació de riscos climàtics (com ara la intensitat de la seva petjada de carboni en els diferents abastos, el percentatge de capacitat instal·lada d'origen renovable, etc.), així com variables que contribueixen a millorar el perfil de govern de la sostenibilitat a les companyies (per exemple, el percentatge de dones a llocs directius, les hores de formació per empleat, el perfil sostenible de proveïdors, entre d'altres).



Mecanisme d'incentiu per a la iniciació d'operacions sostenibles (verdes i socials)

CaixaBank disposa d'un marc d'emissió de deute sostenible anomenat "Sustainable Funding Framework", sota el qual emet instruments financers, com ara bons, que financen l'activitat de finançament verd, social i sostenible del banc. Per impulsar la iniciació d'operacions verdes i socials per part dels equips de negoci, l'Entitat té establert un mecanisme intern d'incentiu que promou el finançament sostenible. L'aplicació d'aquest incentiu per a actius verds va entrar en vigor en l'exercici 2022 i per a actius socials el 2023.

Intermediació sostenible

La mobilització de finances sostenible, addicionalment al finançament sostenible, inclou la **intermediació sostenible**, que està composta per la participació proporcional de CaixaBank en l'emissió i la col·locació de bons sostenibles, l'increment de patrimoni sostenible sota gestió per CaixaBank Asset Management, VidaCaixa i terceres gestores, i la comercialització de rènting de mobilitat sostenible.

4.652 M€

Intermediació sostenible 1r semestre 2025

1.948 M€

Participació en la col·locació de bons sostenibles (excloses emissions pròpies)

2.386 M€

Increment patrimoni sostenible sota gestió

229 M€

Comercialització de rènting de mobilitat sostenible



06 Informació de sostenibilitat

Participació en la col·locació de bons

CaixaBank és signant dels Principis dels bons verds des del 2015 (*Green Bond Principles*) establerts per la *International Capital Markets Association* (ICMA).

Des d'aquell moment, l'Entitat ha participat en la col·locació de bons verds l'import dels quals s'ha destinat a projectes amb un impacte climàtic positiu.



**D'un total de 25
per 1.942 M€**

Import de participació¹

13 per 938 M€

Bons verds

6 per 688 M€

Bons sostenibles

6 per 321 M€

Bons vinculats a la sostenibilitat (SLB)

> BONS VERDS²

	Volum	Venciment	Cupó	ISIN	Participació emissió	Data emissió
	500 M€	6,5 anys	3,250%	XS2967738597	Joint Bookrunner	Gener 2025
	750 M€	6,5 anys	3,500%	XS2978779176	Joint Bookrunner	Gener 2025
	500 M€	5 anys	3,250%	XS2979643991	Joint Bookrunner	Gener 2025
	11,9 M€	10 anys	4,780%	XS3017020432	Sole Bookrunner	Febrer 2025
	15 M€	6,7 anys	4,250%	XS3036757956	Sole Bookrunner	Març 2025
	750 M€	7 anys	3,250%	FR001400ZGF2	Joint Bookrunner	Abril 2025
	1.000 M€	12 anys	4,000%	FR001400ZGE5	Joint Bookrunner	Abril 2025
	500 M€	20 anys	4,625%	FR001400ZGD7	Joint Bookrunner	Abril 2025
	500 M€	Per NC 5,25 anys	4,371%	FR001400YRU1	Joint Bookrunner	Maig 2025
	500 M€	5 anys	2,487%	ES00001010R3	Joint Bookrunner	Juny 2025
	500 M€	7 anys	3,750%	XS3089767183	Global Coordinator, ESG Structuring Agent, Joint Bookrunner	Juny 2025
	500 M€	9 anys	3,625%	FR0014010IN9	Joint Bookrunner	Juny 2025
	600 M€	7 anys	3,625%	XS3104553931	Joint Bookrunner	Juny 2025

> BONS SOSTENIBLES²

	Volum	Venciment	Cupó	ISIN	Participació emissió	Data emissió
	1.000 M€	10 anys	3,137%	ES00001010Q5	Joint Bookrunner	Febrer 2025
	700 M€	10 anys	3,250%	ES0000106767	Joint Bookrunner	Febrer 2025
	1.000 M€	10,2 anys	3,300%	ES0000090953	Joint Bookrunner	Març 2025
	750 M€	10 anys	3,500%	FR001400ZOT7	Joint Bookrunner	Maig 2025
	500 M€	8,5 anys	3,250%	ES0000090961	Joint Bookrunner	Maig 2025
	500 M€	7 anys	2,870%	ES0001352642	Joint Bookrunner	Juny 2025

¹ Correspon a la participació proporcional de CaixaBank en l'emissió i la col·locació de bons sostenibles (verds, socials o mixtos) per part dels clients. No inclou la col·locació d'emissions pròpies.

² S'hi indica l'import total de l'emissió, no només la participació de CaixaBank.

> BONS VINCULATS A SOSTENIBILITAT (SLB)¹

	Volum	Venciment	Cupó	ISIN	Participació emissió	Data emissió
	250 M€	7,5 anys	4,250%	XS2775027043	Joint Bookrunner	Gener 2025
	250 M€	11,5 anys	4,625%	XS2775027472	Joint Bookrunner	Gener 2025
	750 M€	3 anys	2,625%	XS3008888953	Joint Bookrunner	Febrer 2025
	750 M€	6 anys	3,000%	XS3008889092	Joint Bookrunner	Febrer 2025
	500 M€	11 anys	3,500%	XS3008889175	Joint Bookrunner	Febrer 2025
	750 M€	8 anys	4,125%	XS3040382098	Joint Bookrunner	Abril 2025



¹ S'hi indica l'import total de l'emissió, no només la participació de CaixaBank.

/ Inversió responsable

El Grup CaixaBank, del qual CaixaBank Asset Management i VidaCaixa formen part, està **compromès amb la integració de criteris ASG** en les inversions, enteses com aquelles que no només ofereixen rendibilitat econòmica per als inversors, sinó també promouen una gestió **coherent amb la creació de valor per a tota la societat**, perseguint un benefici social i ambiental.

La inversió responsable està establint les bases per transitar cap a un futur més sostenible. En aquest sentit, el Grup CaixaBank innova, assessora i promou solucions d'inversió perquè els seus clients i la societat puguin avançar en el camí de la sostenibilitat.

Durant els primers mesos del 2025, el Grup ha continuat avançant en el seu compromís amb una gestió responsable de les inversions, integrant criteris ambientals, socials i de bon govern en els seus processos. Aquest enfocament s'ha desenvolupat en línia amb la normativa europea en matèria de finances sostenibles.

A més, s'ha treballat perquè l'oferta de productes i serveis respongui a les necessitats dels clients que cerquen solucions amb impacte positiu, garantint alhora la transparència, la qualitat i l'especialització.

Patrimoni de productes comercialitzats sota SFDR



54%
Patrimoni de productes classificat sota art. 6

45%
Patrimoni de productes classificat sota art. 8

1%
Patrimoni de productes classificat sota art. 9

46%

Del patrimoni té una qualificació en articles 8 i 9 sota SFDR

100 %

Dels actius sota gestió amb consideracions d'aspectes ASG

157.826 M€

Reconeguts per la gestió en les inversions



FundsPeople Awards Espanya 2025

En la tercera edició dels premis FundsPeople Awards Espanya **CaixaBank Asset Management ha rebut el premi a 'Millor gestora espanyola en selecció de fons 2025'** i **VidaCaixa el premi a 'Millor gestora d'alternatius'**.



Awards VidaCaixa 2025

VidaCaixa ha rebut el premi al 'Millor pla de pensions de renda variable global del 2024', gràcies al fons CaixaBank RV Internacional, en la XXXVI edició dels premis Expansión-Allfunds.



Per primera vegada, totes les entitats del Grup CaixaBank adherides als **Principis d'inversió responsable de les Nacions Unides (PRI)** han assolit **la màxima qualificació** en el mòdul més representatiu: Policy, Governance & Strategy.

Gestió del risc ASG per a l'activitat d'inversió

Les **Polítiques d'integració de riscos de sostenibilitat de VidaCaixa i CaixaBank Asset Management** es van elaborar considerant els principis bàsics de la **Política corporativa de gestió de riscos de sostenibilitat/ASG**, que estableix, per a totes les empreses del Grup, els principis, les premisses i els mecanismes que assegurin un govern, una gestió i un control dels riscos ASG associats a clients i inversions per compte propi i de tercers.

- [Política d'integració de riscos de sostenibilitat de VidaCaixa](#)
- [Política d'integració de riscos de sostenibilitat de CaixaBank Asset Management](#)
- [Política corporativa de gestió de riscos de sostenibilitat/ASG](#)

Aquestes polítiques estableixen **els principis d'actuació per a la incorporació dels criteris ASG en els processos i en la presa de decisions per a la prestació dels serveis d'inversió**, juntament amb els criteris financers tradicionals, des d'una perspectiva de risc que es defineix com el fet o condició ASG, que, si es produís, podria provocar un impacte material negatiu en el valor de la inversió. Aquestes polítiques **estableixen exclusions específiques** en línia amb les fixades per la Política corporativa de gestió de riscos de sostenibilitat/ASG.

Model d'integració de factors ASG

El Grup té un **model d'Inversió Responsable** alineat amb les millors estratègies i pràctiques de gestió de sostenibilitat d'àmbit internacional, així com amb els valors, principis i Polítiques del Grup, basat en els punts següents:



Gestió d'inversió responsable



Anàlisi i criteris d'integració ASG en inversions



Seguiment de controvèrsies



Implicació: diàleg i vot



Divulgació de la inversió responsable





Implicació: diàleg i vot

El Grup considera que la transició cap a una economia més sostenible i la rendibilitat a llarg termini de les inversions es poden assolir tant a través de les decisions d'inversió com de la implicació a curt i llarg termini amb les companyies en què inverteix mitjançant un diàleg constructiu i un vot actiu. Aquest compromís està plasmat a la **Política d'implicació**.

[Política d'implicació de VidaCaixa](#)

[Política d'implicació de CaixaBank Asset Management](#)

El 2025, VidaCaixa i CaixaBank Asset Management han publicat els seus **Plans d'implicació amb emissors 2025-2027**, en què s'inclouen els **objectius de diàleg** per a aquest període, i que es detallen a continuació:

[Pla d'implicació de VidaCaixa](#)

[Pla d'implicació de CaixaBank Asset Management](#)

DESCRIPCIÓ ÀMBIT PRIORITARI

OBJECTIU ANUAL DE DIÀLEG

Canvi climàtic i naturalesa



Impulsar la **descarbonització** de l'economia i la **transició** cap a un model d'economia sostenible d'acord amb els objectius de l'Acord de París, fomentant la definició d'objectius de reducció d'emissions i plans d'acció coherents, i contribuir a preservar i restaurar la naturalesa.

Dialogar amb empreses o gestores de fons no indexats que cobreixin almenys un **50% de les emissions finançades** (abast 1 i 2) en les seves carteres.

Diàlegs relacionats amb la naturalesa, principalment a través de diàlegs col·laboratius, a més de recolar-se en diàlegs directes o en serveis externalitzats.

DH i vulneracions de les normes internacionals principals



Garantir que les companyies respectin els drets humans i comptar amb mesures adequades per **prevenir, mitigar** i, si és possible, **posar remei** als impactes negatius en les persones i les comunitats.

Signar el 100% de les accions de diàleg del proveïdor especialitzat que impulsin un canvi o una **transparència més gran en les companyies** en cartera, com, per exemple, en relació amb el respecte als drets humans de la cadena de subministrament.

Bon govern i bones pràctiques socials



Garantir que les companyies tinguin un **bon govern**, és a dir, que estiguin gestionades de forma eficient i ètica, que incorporin estructures de gestió i supervisió sòlides i mecanismes de control efectius, entre d'altres, i que considerin les **bones pràctiques socials i laborals**.

Donar suport a les propostes dels accionistes a JGA que permetin millorar la transparència o l'acompliment. Exercir el dret de vot en contra quan consideri que no hi ha una diversitat adequada als òrgans de govern o una política de remuneració adequada.

Mínim de 5 diàlegs anuals amb companyies la posició en cartera de les quals sigui rellevant, i en les quals s'hagin identificat eixos de millora.

Diàlegs col·lectius

Aquest tipus de diàlegs es fan juntament amb altres inversors. Actualment, es duen a terme formant part d'iniciatives com ara:

- | Climate Action 100+: sobre canvi climàtic.
- | Advance PRI: sobre drets humans.
- | Spring PRI: sobre biodiversitat.
- | Global Investor Statement to Government on the Climate Crisis: sobre canvi climàtic.



Divulgació de la inversió responsable

El 30 de juny del 2025, CaixaBank, CaixaBank Asset Management i VidaCaixa han **publicat la Declaració de principals incidències adverses de sostenibilitat de les decisions d'inversió sobre els factors de sostenibilitat (PIAS) de participants en el mercat financer**.

[PIAS CaixaBank](#)

[PIAS CAM](#)

[PIAS VidaCaixa](#)

La resta de les empreses del Grup fora d'Espanya també han publicat les seves declaracions respectives.

Adicionalment, CaixaBank i BPI han publicat les seves declaracions en matèria d'assessorament.

[Assessorament CaixaBank](#)

Recursos gestionats de clients

125.126 M€

A Espanya¹

8.273 M€

A Portugal²

123.864 M€

El desembre del 2024

8.070 M€

El desembre del 2024

100%

dels actius sota gestió amb consideració d'aspectes ASG el 30 de juny del 2025 (segons criteris d'UNPRI)



Distribució patrimoni de productes sota SFDR

> JUNY 2025

Patrimoni de productes classificat sota l'article 6

29,5%

14.344 M€

43,3%

3.097 M€

Patrimoni de productes amb qualificació de sostenibilitat (article 8 - impulsa)

70,5%

34.372 M€

56,7%

4.056 M€

Patrimoni de productes amb qualificació de sostenibilitat (article 9 - impacta)

0%

7 M€

0%

0 M€

Espanya

48.723 M€

70,6%³

Del patrimoni tindrà una qualificació alta de sostenibilitat segons SFDR (articles 8 i 9) (34.379 M€)



Portugal

7.153 M€

56,7%

Del patrimoni tindrà una qualificació alta de sostenibilitat segons SFDR (articles 8 i 9) (4.056 M€)



> 2024

Patrimoni de productes classificat sota l'article 6

28,7 %

14.023 M€

44,3 %

3.072 M€

Patrimoni de productes amb qualificació de sostenibilitat (article 8 - impulsa)

71,3 %

34.759 M€

55,7 %

3.855 M€

Patrimoni de productes amb qualificació de sostenibilitat (article 9 - impacta)

0 %

7 M€

0 %

0 M€

Espanya

48.789 M€

71,3 %³

Del patrimoni tindrà una qualificació alta de sostenibilitat segons SFDR (articles 8 i 9) (34.759 M€)



Portugal

6.927 M€

55,7 %

Del patrimoni tindrà una qualificació alta de sostenibilitat segons SFDR (articles 8 i 9) (3.855 M€)

¹ Inclou el negoci de vida i de plans de pensions de VidaCaixa, SA.² Inclou el negoci de vida i plans de pensions de BPI Vida e Pensões, participada al 100% per VidaCaixa, SA.³ Percentatge i imports informats sobre plans de pensions, EPSV i Unit Linked (se n'exclouen assegurances sota SFDR).

Actius sota gestió

107.299 M€A Espanya¹**103.597 M€**

El desembre del 2024

7.192 M€A Portugal²**6.894 M€**

El desembre del 2024

1.117 M€A Luxemburg³**961 M€**

A Luxemburg 2024

100 %dels actius sota gestió amb
consideració d'aspectes ASG
el 30 de juny del 2025
(segons criteris d'UNPRI)

Distribució patrimoni de productes sota SFDR

> JUNY 2025

Patrimoni de productes
classificat sota l'article 6**68,8%**

67.441 M€

30,3%

1.192 M€

Patrimoni de productes amb
qualificació de sostenibilitat
(article 8 - impulsa)**30,1%**

29.508 M€

65,0%

2.553 M€

Patrimoni de productes amb
qualificació de sostenibilitat
(article 9 - impacta)**1,1%**

1.070 M€

4,7%

186 M€

Espanya

98.019 M€**31,2%³**Del patrimoni tindrà
una qualificació alta
de sostenibilitat
segons SFDR (articles
8 i 9) (30.578 M€)

Portugal

3.931 M€**69,7 %**Del patrimoni tindrà
una qualificació alta
de sostenibilitat
segons SFDR (articles
8 i 9) (2.739 M€)

> 2024

Patrimoni de productes
classificat sota l'article 6**67,0 %**

63.478 M€

31,1 %

1.150 M€

Patrimoni de productes amb
qualificació de sostenibilitat
(article 8 - impulsa)**31,7 %**

30.058 M€

64,0 %

2.371 M€

Patrimoni de productes amb
qualificació de sostenibilitat
(article 9 - impacta)**1,3 %**

1.217 M€

4,9 %

183 M€

Espanya

94.752 M€**33,0 %**Del patrimoni tindrà
una qualificació alta
de sostenibilitat
segons SFDR (articles
8 i 9) (31.275 M€)

Portugal

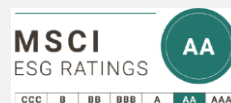
3.705 M€**69,0 %**Del patrimoni tindrà
una qualificació alta
de sostenibilitat
segons SFDR (articles
8 i 9) (2.554 M€)¹ Inclou el negoci de fons, la cartera de gestió discrecional i SICAV de CaixaBank Asset Management SGIIC.² Inclou el negoci de fons mobiliaris i immobiliaris i carteres de gestió discrecional de BPI Gestão de Ativos SGFM, participa da al 100% per CaixaBank Asset Management.³ Inclou el negoci de fons i SICAV de CaixaBank Asset Management Luxembourg, SA.

/ Índexs i ràtings

Principals novetats – 1r semestre 2025



CaixaBank consolida per quart any consecutiu la màxima puntuació d'"A" en CDP Climate per la seva actuació contra el canvi climàtic i renova per onzè any consecutiu la categoria *Leadership*.



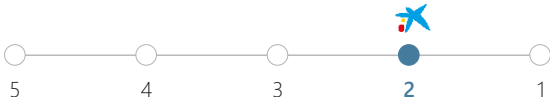
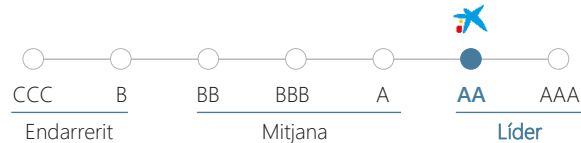
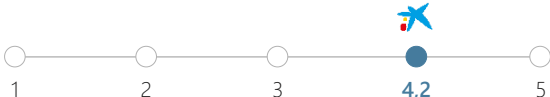
CaixaBank ha obtingut el reconeixement de MSCI, amb una **qualificació de AA** i la **categoria Leader** per la seva bona gestió de la sostenibilitat en termes de governança, descarbonització i desenvolupament del finançament verd.



CaixaBank ha obtingut un **ESG Risk Rating de 13, low risk**, per part de Sustainalytics. La gestió del risc ASG ha estat valorada com a "strong"



CaixaBank ha estat avaluada per **FTSE** amb una **puntuació de 4,2** sobre 5, molt per sobre de la mitjana del sector.

CaixaBank	Pitjor	-	Escala	-	Millor	Destacats
ESG Entity Rating Score (solicited)						
	2					- ESG Entity Rating Score. Analista de referència: <i>Sustainable Fitch Solicited</i> 1a inclusió el 2023. Última actualització octubre 2024 - CaixaBank és el banc espanyol amb la millor puntuació i l'únic banc espanyol que té la modalitat <i>solicited</i> ASG de <i>Sustainable Fitch</i>
Puntuació en sostenibilitat						
	86					<i>DJSI World, DJSI Europe</i> - Inclòs ininterrompudament des del 2012. Última actualització desembre 2024 - CaixaBank se situa en la 9a posició a <i>DJSI World</i> i 2a a <i>DJSI Europe</i>
Ràting ASG						
	AA Líder					- CaixaBank forma part de l'<i>MSCI ESG Leader Index</i> - Primera inclusió 2015. Última actualització febrer 2025 - Líder en finançament amb impacte ambiental i valoració per sobre de la mitjana en la categoria d'accés al finançament - Analista <i>MSCI ESG</i>
Ràting ASG						
	4,2					<i>FTSE4Good Index Series</i> - Primera inclusió 2011. Última actualització febrer 2025 - Ràting global per sobre de la mitjana sectorial (4,2 vs. 3,5 mitjana del sector). Se situa per sobre de la mitjana en les dimensions de Social (5 vs. 3,5 mitjana del sector) i de Governança (4,7 vs. 3,9 mitjana del sector). En la dimensió de Medi ambient obté una puntuació similar a la mitjana del sector - Analista <i>FTSE Russell</i>

CaixaBank	Pitjor	-	Escala	-	Millor	Destacats
Member 2018/2019 STOXX ESG LEADERS INDICES SUSTAINALYTICS Risc baix (13)			Ràting risc ASG Sever Alt Mitjà Risc baix Negligible +40 40-30 30-20 20-10 10-0		STOXX Global ESG Primera inclusió 2013. Última actualització juliol 2025 Exposició de riscos ASG "low risk". La gestió del risc material ASG de CaixaBank és considerada "strong". CaixaBank se situa en el decil 5 de regional banks. Analista Sustainalytics	
Climate CDP A List 2024 A (Lideratge)			Ràting canvi climàtic D- D C- C B- B A- A Reporting Conscienciació Gestió Lideratge		Primera inclusió 2012. Última actualització juliol 2025 Present a la A List per 4t any consecutiu amb la màxima puntuació "A" 11è any consecutiu en la categoria de "Leadership" per transparència corporativa i acció sobre el risc climàtic Analista CDP	
Corporate ESG Performance RATED BY ISS ESG Prime C+ Categoria Prime Decile rank #1			Ràting ASG D- D D+ C- C C+ B- B B+ A- A A+ Nivell de transparència Molt baix Baix Mitjà Alt Molt alt		ISS ESG Europe Governance QualityScore Index, Solactive ISS ESG index Series Primera inclusió 2013. Última actualització novembre 2024 Es manté en el ràting C+, categoria Prime i decil 1 del rànquing. Nivell de transparència "molt alt" Millora en les categories de Social i Governança, i es manté en la categoria Mediambiental Analista ISS ESG	
QUALITYSCORE ENVIRONMENTAL SOCIAL GOVERNANCE HIGHEST RANKED BY ISS ESG 1 1			Puntuació ASG 10 9 8 7 6 5 4 3 2 1		Actualització mensual, última actualització juny 2025 Màxima puntuació en les tres dimensions d'ISS ESG Quality Score: Mediambiental, Social i Governança Analista ISS	

CaixaBank forma part dels índexs *IBEX ESG* i *IBEX ESG Weighted* des de la seva creació el 2023 per part de BME, Bolsas y Mercados Españoles. Actualment aquests índexs estan formats per un total de 49 companyies cotitzades espanyoles.



Inclusa a l'S&P Global Sustainability Yearbook 2024 per dotzè any consecutiu i distingida amb el reconeixement **Top 10%, S&P Global ESG Score 2024**, pel seu exercici en sostenibilitat excel·lent



Inclusa al 2024 CDP *Supplier Engagement Leader Rating* amb una puntuació de "A", en reconeixement als esforços de CaixaBank per reduir el risc climàtic dins de la seva cadena de valor.

Adicionalment, CaixaBank col·labora i manté un diàleg actiu amb altres dels principals grups d'interès per a l'Entitat en matèria ASG, com són les ONG principals o altres organitzacions, per tal de recollir quins assumptes valoren més i quina percepció tenen de la gestió de l'Entitat pel que fa a aquesta qüestió.





07

Resultats i informació financera

7.1 Dades rellevants del Grup	PÀG. 156
7.2 Evolució dels resultats	PÀG. 157
7.3 Evolució de l'activitat	PÀG. 165
7.4 Gestió del risc	PÀG. 167
7.5 Liquiditat i estructura de finançament	PÀG. 168
7.6 Gestió del capital	PÀG. 169
7.7 Remuneració a l'accionista	PÀG. 170

7.1 Dades rellevants del Grup

	Gener - Juny		
En milions d'euros / %	2025	2024	Variació
Resultats			
Marge d'interessos	5.282	5.572	(5,2) %
Ingressos per serveis	2.581	2.449	5,4 %
Marge d'explotació	4.862	4.673	4,0 %
Resultat atribuït al Grup	2.951	2.675	10,3 %
Ràtios principals (últims 12 mesos)			
Ràtio d'eficiència	38,6%	39,0%	(0,4) pb
Cost del risc (últims 12 mesos)	0,24%	0,29%	(0,05) pb
ROE	15,7% ¹	14,4%	1,4 pb
ROTE	18,5% ¹	16,9%	1,5 pb
ROA	0,9%	0,8%	0,1 pb
RORWA	2,5%	2,2%	0,2 pb

¹ ROE del 15,0% i ROTE del 17,6% assumint la meritació lineal del gravamen a la banca totalment registrat en el primer trimestre del 2024, per tal de facilitar la comparabilitat amb el criteri de meritació lineal de l'impost sobre el marge d'interessos i comissions (IMIC).

En milions d'euros / %	Juny 2025	Desembre 2024	Variació
Balanç			
Actiu total	659.822	631.003	4,6 %
Patrimoni net	37.435	36.865	1,5 %
Activitat			
Recursos de clients	717.652	685.365	4,7 %
Crèdit a la clientela, brut	377.649	361.214	4,5 %
Gestió del risc			
Ràtio de morositat	2,3%	2,6%	(0,3) pb
Cobertura de la morositat	70%	69%	1,8 pb
Liquiditat			
Actius líquids totals	177.385	171.367	6.017 M€
Liquidity Coverage Ratio	217%	207%	10 pb
Net Stable Funding Ratio (NSFR)	150%	146%	4,0 pb
Loan to deposits	85%	86%	(0,4) pb
Solvència			
Common Equity Tier 1 (CET 1) ¹	12,5%	12,2%	0,3 pb
Tier 1	14,3%	14,0%	0,3 pb
Capital Total	16,9%	16,6%	0,2 pb
MREL	27,2%	28,1%	(0,9) pb
Actius ponderats per risc (APR)	241.799	237.969	3.830 M€
Leverage Ratio	5,6%	5,7%	0,0 pb

¹ A partir del 2025, d'acord amb les expectatives supervisores, les ràtios reguladores han d'incloure una deducció en el CET1 de qualsevol excedent per sobre del llindar establert per a distribucions extraordinàries de capital (12,25% en el cas de CaixaBank). En conseqüència, la ràtio CET1 reguladora a 30 de juny de 2025 se situa en el 12,25%.



7.2 Evolució dels resultats

Tot seguit es presenta l'evolució dels resultats d'aquest semestre.

En milions d'euros	Juny 2025	Juny 2024	Var %
Marge d'interessos	5.282	5.572	(5,2)
Ingressos per dividends	58	98	(40,6)
Resultats d'entitats valorades pel mètode de la participació	147	121	21,4
Comissions netes	1.948	1.855	5,0
Resultat d'operacions financeres	136	137	(0,6)
Resultat del servei d'assegurances	633	594	6,5
Altres ingressos i despeses d'explotació	(165)	(677)	(75,7)
Marge brut	8.040	7.701	4,4
Despeses d'administració i amortització	(3.179)	(3.028)	5,0
Marge d'explotació	4.862	4.673	4,0
Pèrdues per deteriorament d'actius financers	(372)	(487)	(23,5)
Altres dotacions a provisions	(105)	(194)	(45,7)
Guanys/pèrdues en baixa d'actius i altres	(31)	(53)	(41,5)
Resultat abans d'impostos	4.353	3.939	10,5
Impost sobre beneficis	(1.399)	(1.262)	10,8
Resultat després d'impostos	2.955	2.677	10,4
Resultat atribuït a interessos minoritaris i altres	3	2	
Resultat atribuït al Grup	2.951	2.675	10,3

En milions d'euros	Juny 2025	Juny 2024	Var %
Marge d'interessos	5.282	5.572	(5,2)
Ingressos per serveis¹	2.581	2.449	5,4
Gestió patrimonial	973	851	14,3
Assegurances de protecció	575	579	(0,7)
Comissions bancàries	1.034	1.019	1,5
Altres ingressos²	177	(320)	(155,2)
Marge brut	8.040	7.701	4,4

¹ Correspon a la suma dels epígrafs "Comissions netes" i "Resultat del servei d'assegurances" del compte de resultats en format gestió.
² Correspon a la suma dels epígrafs "Ingressos per dividends", "Resultats d'entitats valorades pel mètode de la participació", "Resultat d'operacions financeres" i "Altres ingressos i despeses d'explotació" del compte de resultats en format gestió.



/ Segmentació per negocis

Tot seguit es presenta el compte de resultats per segments de negoci i el desglossament dels ingressos segons la naturalesa del negoci per segments de negoci per a aquest semestre.

En milions d'euros	Segmentació per negocis			
	Juny 2025	Bancari i assegurances	BPI	Centre Corporatiu
Marge d'interessos	5.282	4.786	430	66
Ingressos per dividends i resultats d'entitats valorades pel mètode de participació	206	144	17	45
Comissions netes	1.948	1.798	150	
Resultat d'operacions financeres	136	127	14	(5)
Resultat del servei d'assegurances	633	633		
Altres ingressos i despeses d'explotació	(165)	(158)	(3)	(4)
Marge brut	8.040	7.331	607	102
Despeses d'administració i amortització	(3.179)	(2.889)	(255)	(35)
Marge d'explotació	4.862	4.442	353	67
Pèrdues per deteriorament d'actius financers	(372)	(345)	(28)	
Altres dotacions a provisions	(105)	(105)	(0)	
Guanys/pèrdues en baixa d'actius i altres	(31)	(24)	0	(7)
Resultat abans d'impostos	4.353	3.968	325	61
Impost sobre beneficis	(1.399)	(1.303)	(90)	(6)
Resultat després d'impostos	2.955	2.665	235	54
Resultat atribuït a interessos minoritaris i altres	3	3		
Resultat atribuït al Grup	2.951	2.662	235	54

En milions d'euros	Segmentació per negocis			
	Juny 2025	Bancari i assegurances	BPI	Centre Corporatiu
Marge d'interessos	5.282	4.786	430	66
Ingressos per serveis	2.581	2.431	150	
Gestió patrimonial	973	944	29	
Assegurances de protecció	575	553	21	
Comissions bancàries	1.034	934	99	
Altres ingressos	177	113	27	36
Marge brut	8.040	7.331	607	103

| Bancari i assegurances: recull els resultats de l'activitat bancària, d'assegurances, de gestió d'actius, immobiliària i ALCO, entre d'altres, desenvolupades pel Grup essencialment a Espanya.

| BPI: recull els resultats de l'activitat bancària domèstica de BPI, realitzada essencialment a Portugal.

| Centre Corporatiu: inclou els resultats, nets del cost de finançament, de les participades BFA, BCI, Coral Homes i Gramina Homes. Addicionalment, s'assigna al Centre Corporatiu l'excés de capital del Grup, calculat com la diferència entre el total de fons propis del Grup i el capital assignat als negocis Bancari i assegurances, a BPI i a les participades assignades al Centre Corporatiu mateix. En concret, l'assignació de capital a aquests negocis i a les participades es fa tenint en compte tant el consum de recursos propis per actius ponderats per risc a l'11,5% com les deduccions aplicables. La contrapartida de l'excés de capital assignat al Centre Corporatiu és liquidat.

Les despeses d'explotació dels segments de negoci recullen tant les directes com les indirectes, assignades segons criteris interns d'imputació. S'assignen al Centre Corporatiu les despeses de naturalesa corporativa a escala de Grup.

| Evolució de resultats

El resultat atribuït del primer semestre del 2025 és de 2.951 milions d'euros, enfront dels 2.675 milions d'euros obtinguts el 2024 (+10,3%).

El **marge d'interessos** assoleix 5.282 milions d'euros (-5,2%), principalment per la caiguda dels tipus d'interès de mercat i la reducció del diferencial de la clientela, compensat en part pel repreu del finançament institucional i una contribució més gran dels intermediaris financers nets.

Els **ingressos per serveis** augmenten un +5,4%, en gran part pels **ingressos per gestió patrimonial** (+14,3%) per volum gestionat més elevat. Els **ingressos per assegurances de protecció** es mantenen estables (-0,7%) i les **comissions bancàries** augmenten (+1,5%) recolzades en l'activitat bancària.

L'evolució dels **altres ingressos** reflecteix, entre d'altres, el registre en el primer semestre del 2024 de la totalitat del gravamen a la banca (-493 milions d'euros) i del dividend de Telefónica (+43 milions d'euros, previ a la venda de la participació).

El **marge brut** creix un +4,4% i les **despeses d'administració i amortització** un +5,0%.

Les **pèrdues per deteriorament d'actius financers** es redueixen en un -23,5% i les **altres dotacions** disminueixen en un -45,7%, després de menors provisions per contingències legals.

L'**impost sobre beneficis** recull la meritació lineal el 2025 associada a l'impost sobre el marge d'interessos i comissions (IMIC) per -296 milions d'euros. Així mateix, inclou l'activació de bases imposables negatives i deduccions prèviament no registrades al balanç després d'haver-se considerat previsible la seva recuperabilitat per +151 milions d'euros.



| Marge d'interessos

El marge d'interessos assoleix 5.282 milions d'euros (-5,2% respecte al mateix període del 2024). Aquesta disminució és deguda a:

- | Disminució dels ingressos del crèdit principalment per una caiguda en el tipus mitjà per l'impacte negatiu de l'evolució dels tipus d'interès de mercat sobre la cartera referenciada a tipus variable, així com sobre els tipus de la nova producció compensats, parcialment, per un increment del volum mitjà.
- | Menor aportació de la cartera de renda fixa pel descens del tipus, compensat parcialment per un increment en el volum mitjà.

Aquests efectes s'han vist compensats, en part, per:

- | Disminució dels costos de dipòsits de clients, per un descens del tipus malgrat l'increment del volum mitjà. Aquest cost inclou l'impacte per la transformació a tipus variable mitjançant cobertures.
- | Menor cost del finançament institucional impactat per un descens en el tipus i per una disminució del volum mitjà.
- | Augment de l'aportació al marge d'interessos dels intermediaris financers nets, principalment per impacte d'una liquiditat més gran a causa de la bona evolució del gap comercial.

En milions d'euros	1r semestre 2025			1r semestre 2024		
	Saldo mitjà	R/C	Tipus %	Saldo mitjà	R/C	Tipus %
Intermediaris financers	69.019	913	2,67	53.976	1.112	4,14
Cartera de crèdits (a)	340.624	6.571	3,89	330.610	7.566	4,60
Valors representatius de deute	89.414	667	1,50	84.035	684	1,64
Altres actius amb rendiment	64.761	936	2,91	62.634	943	3,03
Resta d'actius	78.751	97		79.883	178	
Total actius mitjans (b)	642.569	9.184	2,88	611.138	10.483	3,45
Intermediaris financers	30.207	(416)	2,78	32.531	(740)	4,58
Recursos de l'activitat detallista (c)	415.811	(1.531)	0,74	384.748	(1.909)	1,00
Emprèstits institucionals i valors negociables	45.670	(884)	3,90	50.350	(1.234)	4,93
Passius subordinats	10.081	(153)	3,06	9.291	(160)	3,46
Altres passius amb cost	81.750	(863)	2,13	77.919	(834)	2,15
Resta de passius	59.050	(55)		56.299	(33)	
Total recursos mitjans (d)	642.569	(3.902)	1,22	611.138	(4.911)	1,62
Marge d'interessos		5.282			5.572	
Diferencial de la clientela (a – c)			3,15			3,60
Diferencial del balanç (b – d)			1,66			1,83

Per a la interpretació correcta, cal tenir en compte els aspectes següents:

- | Els epígrafs "Altres actius amb rendiment" i "Altres passius amb cost" recullen, principalment, l'activitat asseguradora de vida estalvi del Grup. El marge d'interessos recull, principalment, el rendiment net d'actius del negoci d'assegurances mantinguts per al pagament de prestacions corrents, així com el marge financer del Grup per als productes d'estalvi a curt termini. Així mateix, recull els ingressos dels actius financers afectes al negoci d'assegurances, si bé es registra alhora una despesa per interessos que recull la capitalització dels nous passius d'assegurances a un tipus d'interès molt similar a la taxa de rendiment d'adquisició dels actius. La diferència entre aquests ingressos i despeses és poc significativa.
- | Dins dels "intermediaris financers" del passiu s'hi incorporen les operacions de repos preses amb el Tresor.
- | Els saldos de totes les rúbriques, llevat de "Resta d'actius" i "Resta de passius", corresponen a saldos amb rendiment/cost. A "Resta d'actius" i "Resta de passius" s'hi incorporen aquelles partides del balanç que no tenen impacte en el marge d'interessos, així com aquells rendiments i costos que no són assignables a cap altra partida.

| Ingressos per serveis¹

Els ingressos per serveis (gestió patrimonial, assegurances de protecció i comissions bancàries) assoleixen 2.581 milions d'euros, un +5,4% respecte al 2024.

En milions d'euros	1r semestre 2025	1r semestre 2024
Gestió patrimonial	973	851
Assegurances de protecció	575	579
Comissions bancàries	1.034	1.019
Ingressos per serveis	2.581	2.449
Promemòria:		
de què Comissions netes: (c)	1.948	1.855
de què Resultat del servei d'assegurances: (s)	633	594

¹ En aquest apartat es presenten els ingressos segons la naturalesa i el servei prestat al client, i que corresponen a la suma dels epígrafs de comissions netes i resultat del servei d'assegurances del compte de resultats en format de gestió. Per facilitar la traçabilitat de cada tipologia d'ingrés amb l'epígraf de gestió en què s'inclou, es designen amb una (c) els ingressos comptabilitzats a l'epígraf "Comissions" i amb una (s) aquells ingressos comptabilitzats a l'epígraf "Resultat del servei d'assegurances".

Ingressos per gestió patrimonial

- | Els **ingressos per gestió patrimonial** assoleixen 973 milions d'euros (+14,3%), a causa de l'increment sostingut del volum gestionat.
- | Les **comissions associades a actius sota gestió** assoleixen 694 milions d'euros (+13,7%).
 - | Les **comissions de fons d'inversió** escalen fins als 529 milions d'euros (+15,3%). La seva evolució positiva ve marcada per l'augment del patrimoni mitjà gestionat, impulsat tant per les subscripcions netes positives com per la revaloració dels mercats.
 - | Les **comissions de plans de pensions** se situen en 165 milions d'euros, (+8,7%), principalment per l'augment de patrimoni.

- | Les **assegurances de vida estalvi**, incloent-hi *Unit Linked*, assoleixen els 279 milions d'euros (+15,8%).

- | El **resultat d'assegurances de vida estalvi**, excloent-ne els *Unit Linked*, ha estat de 196 milions d'euros, de manera que ha crescut respecte al 1r semestre del 2024 (+7,4%).
- | El **resultat de *Unit Linked*** s'eleva fins als 66 milions d'euros, (+52,0%), impulsat per l'increment del patrimoni gestionat després d'una evolució positiva de les subscripcions i la revaloració del mercat. Addicionalment, l'evolució també ve marcada per la diferència en el registre dels ingressos de la participació en beneficis de determinats productes, que el 2025 es registren de forma lineal mentre que el 2024 es van registrar íntegrament a finals de l'exercici.
- | Els **altres ingressos de *Unit Linked*** corresponen, essencialment, a ingressos per *Unit Linked* de BPI Vida e Pensões, i es mantenen estables respecte al 1r semestre del 2024.

En milions d'euros	1r semestre 2025	1r semestre 2024
Actius sota gestió	694	610
Fons d'inversió, carteres i SICAV (c)	529	458
Plans de pensions (c)	165	152
Assegurances de vida estalvi	279	241
Resultat d'assegurances de vida estalvi (s)	196	183
Resultat <i>Unit Linked</i> (s)	66	43
Altres ingressos de <i>Unit Linked</i> (c)	17	15
Ingressos per gestió patrimonial	973	851



Ingressos per assegurances de protecció

- Els **ingressos per assegurances de protecció** assoleixen 575 milions d'euros (-0,7%).
- Els ingressos del negoci de vida-risc se situen en 371 milions d'euros (+0,7%). Increment interanual, impulsat pel creixement sostingut de la cartera, després d'una sòlida activitat comercial.
 - Les comissions per comercialització d'assegurances assoleixen 204 milions d'euros (-3,2%). Aquesta disminució ve explicada per l'impacte de 16 milions d'euros de comissions extraordinàries registrades en el 1r semestre de 2024.

En milions d'euros ¹	1r semestre 2025	1r semestre 2024
Assegurances de vida-risc (s)	371	368
Comissions per comercialització d'assegurances (c)	204	211
Ingressos per assegurances de protecció	575	579

Comissions bancàries

- Les **comissions bancàries** inclouen ingressos d'operacions de valors, transaccionalitat, risc, gestió de dipòsits, mitjans de pagament i banca majorista. En l'acumulat de l'any sumen 1.034 milions d'euros (+1,5%).
- Les comissions bancàries recurrents retrocedeixen fins als 849 milions d'euros (-3,3%), impactades, entre altres factors, per menors comissions de manteniment de targetes i de comptes corrents associats a programes de fidelització.
 - Les comissions de banca majorista sumen 184 milions d'euros, gràcies a una activitat més gran (+31,0%).

En milions d'euros ¹	1r semestre 2025	1r semestre 2024
Comissions bancàries recurrents (c)	849	878
Comissions bancàries majoristes (c)	184	141
Comissions bancàries	1.034	1.019

¹ Per facilitar la traçabilitat de cada tipologia d'ingrés amb l'epígraf de gestió en què s'inclou, es designen amb una (c) els ingressos comptabilitzats a l'epígraf "Comissions" i amb una (s) aquells ingressos comptabilitzats a l'epígraf "Resultat del servei d'assegurances".



| Altres ingressos

Ingressos de la cartera de participades

- | L'evolució dels ingressos de la **cartera de participades** ve marcada per una disminució fruit de les últimes desinversions realitzades.
- | Els **ingressos per dividends** es veuen afectats principalment pels menors dividends registrats el 2025 per Telefónica (43 milions d'euros en el 1r semestre del 2024 meritats abans d'haver-se venut la participació). Evolució positiva dels dividends de BFA (50 milions d'euros en el 1r semestre del 2025 respecte a 45 en el 1r semestre del 2024).
- | Els **resultats atribuïts d'entitats valorades pel mètode de la participació** se situen en 147 milions d'euros. La seva evolució (+21,4%) està marcada principalment per resultats extraordinaris de SegurCaixa Adeslas durant el primer semestre del 2025.

En milions d'euros	1r semestre 2025	1r semestre 2024
Ingressos per dividends	58	98
Entitats valorades pel mètode de la participació	147	121
Ingressos de la cartera de participades	206	220

Resultat d'operacions financeres

- | El **resultat d'operacions financeres** se situa en 136 milions d'euros en el 1r semestre del 2025, enfront dels 137 milions d'euros del 1r semestre del 2024.

En milions d'euros	1r semestre 2025	1r semestre 2024
Resultat d'operacions financeres	136	137

- | L'epígraf d'**altres ingressos i despeses d'explotació** se situa en -165 milions d'euros, respecte als -677 milions d'euros del 1r semestre del 2024. L'epígraf inclou, entre d'altres, ingressos i càrregues de filials no immobiliàries, ingressos per lloguers i despeses per la gestió dels immobles adjudicats i contribucions, taxes i impostos. L'evolució interanual està marcada pel registre en el 1r semestre del 2024 del gravamen a la banca per -493 milions d'euros. Addicionalment, en el primer semestre destaca:
 - | L'estimació de l'impost sobre béns immobles per -18 milions d'euros (-21 milions d'euros el 2024).
 - | La contribució del sector bancari portuguès, que inclou la taxa de solidaritat, per -23 milions d'euros (-23 milions el 2024). Així mateix, després de la sentència favorable del Tribunal Constitucional de Portugal, es registra un ingrés extraordinari de +22 ¹ milions d'euros derivat del dret de BPI a recuperar la taxa de solidaritat sobre el sector bancari portuguès pagada des de l'exercici 2020.
 - | Contribució al Fons de Resolució Nacional a BPI per -7 milions d'euros (-5 milions d'euros en el 1r semestre de 2024).

En milions d'euros	1r semestre 2025	1r semestre 2024
Contribucions i gravàmens	(27)	(544)
Altres	(138)	(133)
Altres ingressos i despeses d'explotació	(165)	(677)

¹ 4 millones de euros registrados antes de sentencia en el ejercicio actual y 18 millones de ejercicios anteriores.



Despeses d'administració i amortització

- Les **despeses d'administració i amortització** assoleixen -3.179 milions d'euros, fet que suposa un creixement del +5,0% respecte al 1r semestre del 2024.
- Les **despeses de personal** s'incrementen un +6,0%, entre altres aspectes, a causa de l'acord d'aplicació de conveni assolit el 2024.
- Les **despeses generals** creixen un +5,1%, impactades per iniciatives estratègiques.
- Les **amortitzacions** es mantenen en nivells similars al 2024 (-0,5%).
- La **ràtio d'eficiència (12 mesos)** se situa en el 38,6%.

En milions d'euros	1r semestre 2025	1r semestre 2024
Marge brut	8.040	7.701
Despeses de personal	(1.975)	(1.863)
Despeses generals	(816)	(776)
Amortitzacions	(388)	(389)
Despeses d'administració i amortització	(3.179)	(3.028)
Ràtio d'eficiència (12 mesos)	38,6	39,0
RE (12 mesos) sense gravamen a la banca 2024	38,6	37,8

Pèrdues per deteriorament d'actius financers i altres dotacions a provisions

- Les **pèrdues per deteriorament d'actius financers** han estat de -372 milions d'euros (-23,5%). El **cost del risc (últims 12 mesos)** se situa en el 0,24%.
- El 30 de juny del 2025, el Grup disposa d'un fons col·lectiu de provisions de 341 milions d'euros, que cobreix riscos associats a pèrdues esperades per risc de crèdit.

- Les **altres dotacions** recullen, principalment, les cobertures per a contingències i el deteriorament d'altres actius. En l'evolució de l'epígraf (-45,7%) destaca la reducció de dotacions a provisions per contingències legals. Addicionalment, el 2024 incloïa altres dotacions a provisions associades a prejubilacions a BPI (-18 milions d'euros).

En milions d'euros	1r semestre 2025	1r semestre 2024
Dotacions per insolvències	(372)	(487)
Altres dotacions a provisions	(105)	(194)
Pèrdues per deteriorament d'actius financers i altres dotacions a provisions	(478)	(681)
Cost del risc (últims 12 mesos)	0,24%	0,29%

Guanys/pèrdues en la baixa d'actius i altres

- Guanys/pèrdues en la baixa d'actius i altres recull, essencialment, els resultats derivats de vendes i sanejaments d'actius.
 - Els resultats immobiliaris inclouen els resultats de vendes immobiliàries, així com el registre de provisions.
 - En Altres destaquen les vendes d'actius no immobiliaris i sanejaments d'actius no financers.

En milions d'euros	1r semestre 2025	1r semestre 2024
Resultats immobiliaris	9	(15)
Altres	(40)	(37)
Guanys/pèrdues en baixa d'actius i altres	(31)	(53)

Impost sobre beneficis

- L'**impost sobre beneficis** inclou principalment l'impost sobre societats i altres ajustaments fiscals aplicables.
- El 2025 s'hi incorpora la meritació lineal de l'impost sobre el marge d'interessos i comissions (IMIC) per -296 milions d'euros.
- Així mateix, inclou l'activació de bases imposables negatives i deduccions prèviament no registrades en el balanç, que s'inicia aquest exercici en considerar-se'n previsible la recuperabilitat, per un import de +151 milions d'euros.

Balanç

L'actiu total del Grup s'eleva fins als 659.822 milions d'euros el 30 de juny del 2025, un increment del +4,6% respecte al 31 de desembre del 2024.

	Grup	Segmentació per negocis			Grup
En milions d'euros	30.06.2025	Bancari i assegurances ¹	BPI	Centre Corporatiu ¹	31.12.2024
Total actiu	659.822	612.974	41.827	5.022	631.003
Total passiu	622.387	582.679	39.273	435	594.138
Patrimoni net	37.435	30.295	2.554	4.586	36.865
Patrimoni net assignat	100%	82%	7%	12%	100%

¹ S'assigna al Negoci Bancari i Assegurador l'excés de capital del Grup, calculat com la diferència entre el total de fons propis del Grup i el capital assignat a la resta de negocis.

Crèdit a la clientela

El **crèdit brut a la clientela** se situa en 377.649 milions d'euros, un +4,5% durant l'any. Destaca l'efecte estacional positiu de l'avançament de la paga doble a pensionistes del juny per aproximadament 3.900 milions d'euros (excloent-ne aquest efecte, +2,6% durant l'any).

En l'evolució per segments destaca:

- El **crèdit per a l'adquisició d'habitatge** manté el creixement (+2,6%), cosa que reflecteix el dinamisme de l'activitat hipotecària ja observat el 2024.
- El **crèdit per a altres finalitats** inclou l'esmentada estacionalitat de la paga doble a pensionistes.
- El **finançament a empreses** es manté com un dels impulsors principals del creixement de la cartera creditícia (+4,0%), impulsat així mateix per l'evolució positiva del crèdit de les sucursals internacionals (+9,5%).
- El crèdit al **sector públic** està marcat per operacions singulars (+8,4%).

	Grup	Segmentació per negocis		Grup
En milions d'euros	30.06.2025	Bancari i assegurances	BPI	31.12.2024
Crèdits particulars	185.075	167.437	17.637	176.726
Adquisició habitatge	137.331	121.138	16.192	133.912
Altres finalitats	47.744	46.299	1.445	42.814
del qual: consum	22.532	21.283	1.249	21.295
Crèdits a empreses	174.169	161.422	12.746	167.513
del qual: sucursals internacionals	30.956	30.956		28.278
Sector públic	18.406	16.526	1.879	16.975
Crèdit a la clientela, brut	377.649	345.386	32.263	361.214
Fons per a insolvències	(6.533)	(6.057)	(476)	(6.692)
Crèdit a la clientela, net¹	371.116	339.329	31.788	354.522
Riscos contingents	33.973	31.659	2.314	31.524

¹ Vegeu "Glossari - Informació financera - Conciliació d'indicadors d'activitat amb criteris de gestió".



| Recursos de clients

Els **recursos de clients** assoleixen 717.652 milions d'euros el 30 de juny del 2024 (+4,7% durant l'any), després del creixement del volum de patrimonis en gestió.

Els recursos en balanç se situen en 520.616 milions d'euros (+5,0%).

- | L'**estalvi a la vista** suma un total de 370.456 milions d'euros (+7,6%), marcat per l'estacionalitat recurrent del primer semestre.
- | L'**estalvi a termini** assoleix els 62.033 milions d'euros (-5,5%).
- | Els **passius per contractes d'assegurances** creixen fins als 82.067 milions d'euros (+2,6%). Evolució positiva dels *Unit Linked* (+3,6%).
- | Els **actius sota gestió** se situen en 188.554 milions d'euros (+3,1%), impactats per l'evolució favorable dels mercats i un bon nivell de subscripcions.
- | El patrimoni gestionat en **fons d'inversió, carteres i SICAV** manté el creixement (139.118 milions d'euros, +4,5%).
- | Els **plans de pensions** totalitzen 49.436 milions d'euros (-0,8%).

La variació d'**altres comptes** (+29,8%) ve motivada per la volatilitat dels recursos transitoris associats a transferències i recaptació.

	Grup	Segmentació per negocis		Grup
En milions d'euros	30.06.2024	Bancari i assegurances	BPI	31.12.2023
Recursos de l'activitat de clients	432.489	400.884	31.605	410.049
Estalvi a la vista	370.456	353.731	16.725	344.419
Estalvi a termini ¹	62.033	47.153	14.880	65.630
Passius per contractes d'assegurances ²	82.067	82.067		80.018
De què: Unit Link i altres ³	24.254	24.254		23.403
Cessió temporal d'actius i altres	6.060	5.942	118	5.817
Recursos en balanç	520.616	488.893	31.723	495.885
Fons d'inversió, carteres i SICAV	139.118	133.931	5.187	133.102
Plans de pensions	49.436	49.436		49.844
Actius sota gestió	188.554	183.367	5.187	182.946
Altres comptes	8.482	8.410	72	6.534
Total recursos de clients⁴	717.652	680.669	36.983	685.365

¹ Inclou emprèstits retail per import de 647 milions d'euros el 30 de juny del 2025 (770 el 31 de desembre del 2024).
² No inclou la correcció del component financer per actualització del passiu segons NIIF 17, a excepció dels *Unit Linked* i Renda Vitalícia Inversió Flexible (part gestionada).
³ Incorpora la correcció del component financer per actualització del passiu segons NIIF 17, a excepció dels saldos de les provisions tècniques corresponents a *Unit Linked* i Renda Vitalícia Inversió Flexible (part gestionada).
⁴ Vegeu "Glossari - Informació financera - Conciliació d'indicadors d'activitat amb criteris de gestió".

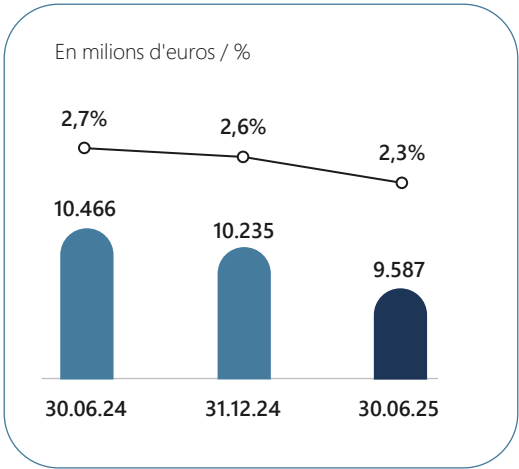


07

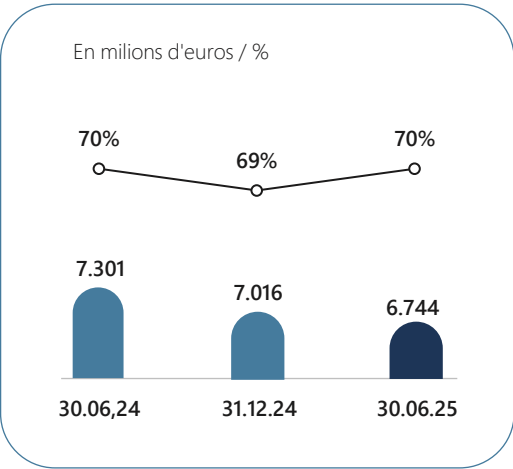
Resultats i informació financera

7.4 Gestió del risc

Morositat i ràtio de mora¹



Provisions i ràtio de cobertura¹



Els **salos dubtosos baixen fins als 9.587 milions d'euros**, fet que suposa una disminució de -649 milions d'euros al llarg de l'any, després d'una gestió activa de la morositat que inclou vendes de cartera.

La **ràtio de morositat** se situa en el 2,3% respecte al 2,6% del 31 de desembre del 2024.

Els **fons per a insolvències** se situen en 6.744 milions d'euros i la ràtio de cobertura en el 70% (7.016 milions d'euros i 69% el 31 de desembre del 2024).

Ràtio de morositat per segments

	Grup	Segmentació per negocis		Grup
En milions d'euros	30.06.2025	Bancari i assegurances	BPI	31.12.2024
Crèdits a particulars	2,5%	2,6%	1,5%	2,9%
Adquisició habitatge	2,2%	2,3%	1,2%	2,6%
Altres finalitats	3,3%	3,2%	5,5%	4,0%
Crèdits a empreses	2,6%	2,6%	2,2%	2,7%
Sector públic	0,1%	0,1%	0,0%	0,1%
Ràtio morositat (crèdits + avals)	2,3%	2,4%	1,6%	2,6%
Ràtio de cobertura de la morositat	70%	69%	87%	69%

¹ Càlculs considerant crèdits i riscos contingents.

7.5 Liquiditat i estructura de finançament

- El 30 de juny del 2025, **els actius líquids totals¹ assoleixen 177.385** milions d'euros, fet que suposa un creixement de 6.017 milions d'euros respecte al 31 de desembre del 2024. Aquesta variació es deu principalment a l'evolució favorable del gap comercial.
- La **Liquidity Coverage Ratio** del Grup (LCR) és del **217%**, cosa que reflecteix una posició de liquiditat sòlida, molt per sobre del mínim regulador del 100%. La mitjana de l'LCR dels darrers 12 mesos és del **207%**.
- Per la seva banda, la **Net Stable Funding Ratio (NSFR)** se situa en el **150%**, també per sobre del llindar mínim regulador.
- L'Entitat manté una **estructura de finançament minorista sòlida**, amb una ràtio **loan to deposits** del **85,1%**. La **base de dipòsits** mostra una estabilitat elevada, amb un **76,0%**^{2,3} corresponent a dipòsits detallistes, dels quals el **60,5%** estan garantits².
- El **finançament institucional³** se situa en **50.992** milions d'euros, diversificat per instruments, inversors i venciments.
- Finalment, la **capacitat d'emissió no utilitzada de cèdules hipotecàries i territorials de CaixaBank, SA** és de 51.086 milions d'euros, cosa que reforça la flexibilitat financera del Grup.

En milions d'euros	30.06.2025	31.12.2024
Actius líquids totals ¹	177.385	171.367
Finançament institucional	50.992	57.246
Loan to Deposits	85,1%	85,5%
Liquidity Coverage Ratio	217%	207%
Liquidity Coverage Ratio (últims 12 mesos)	207%	204%
Net Stable Funding Ratio	150%	146%
Capacitat d'emissió de cèdules hipotecàries ⁴	46.557	43.729

¹ Indicador reexpressat amb la utilització dels "Actius elegibles disponibles no HQLA". D'aquesta manera s'hi inclouen tots els actius elegibles disponibles com a font de liquiditat, amb independència que estiguin o no pignorats en pòlissa BCE.

² Basat en les últimes dades publicades del Pilar 3 (dades puntuals).

³ Coberts pel Fons de Garantia de Dipòsits.

⁴ Vegeu "Glossari - Informació financera - Conciliació d'indicadors d'activitat amb criteris de gestió".

⁵ El càlcul de la capacitat d'emissió no incorpora, si n'hi hagués, els actius líquids segregats en el coixí de liquiditat. Addicionalment, es disposa d'una capacitat d'emissió de cèdules territorials per 4.529 milions d'euros (5.038 milions d'euros a 31.12.24).

Informació sobre les altes d'emissions en el semestre¹

En milions d'euros	Import	Dates d'emissió	Venciment	Cost ²
Additional Tier 1 ³	€ 1.000	24/01/2025	Perpetu	6,250% (midswap +3,935%)
Deute senior non preferred	€ 1.000	27/01/2025	11 anys	3,816% (midswap +1,35%)
Deute senior non preferred	€ 150	03/03/2025	3 anys i 6 mesos	3% (midswap +0,763%)
Deute subordinat – Tier 2 ³	€ 1.000	05/03/2025	12 anys	4,02% (midswap +1,75%)
Deute senior preferred	€ 500	26/06/2025	4 anys	3M Euríbor + 0,65%
Deute senior preferred ⁴	€ 1.000	26/06/2025	10 anys	3,488% (midswap +0,95%)

¹ El 3 de juliol del 2025 s'han emès 3.000 milions de dòlars de deute senior non-preferred amb els trams següents: (i) 1.000 milions de dòlars amb venciment en 4 anys, amb opció d'amortització anticipada el 3 de juliol del 2028 i una rendibilitat del 4,634% (UST +0,9%); (ii) 1.000 milions de dòlars amb venciment en 6 anys, amb opció d'amortització anticipada el 3 de juliol del 2030 i una rendibilitat del 4,885% (UST + 1,05%); (iii) 1.000 milions de dòlars amb venciment en 11 anys, amb opció d'amortització anticipada el 3 de juliol del 2035 i una rendibilitat del 5,581% (UST + 1,30%).

² Correspon a la yield de l'emissió i, en el cas de l'emissió AT1, al seu cupó.

³ Emissió amb call diària durant els 6 mesos anteriors a la data de revisió de la remuneració.

⁴ Bo verd adreçat a finançar projectes que contribueixin a la sostenibilitat mediambiental.

Informació sobre les baixes d'emissions en el semestre¹

En milions d'euros	Import	Dates d'emissió	Import amortitzat	Data amortització
Additional Tier 1	€ 1.250	23/03/2018	€ 836	Gener
Cèdula hipotecària	€ 2.000	03/02/2005	€ 2.000	Febrer
Deute senior preferred	€ 1.000	17/01/2020	€ 1.000	Febrer
Cèdula hipotecària	€ 2.500	17/02/2005	€ 2.500	Febrer
Cèdula hipotecària	€ 1.000	27/03/2015	€ 1.000	Març
Deute subordinat	€ 1.000	17/04/2018	€ 1.000	Abril
Deute senior non-preferred	€ 1.000	13/04/2022	€ 1.000	Abril

¹ El 19 de juny del 2025 s'ha anunciat l'amortització anticipada de dues emissions: (i) 7.000 milions de iens japonesos (equivalents 43 milions d'euros a 31.12.24) de deute senior non-preferred, amb data d'amortització anticipada el 21 de juliol del 2025; (ii) 1.000 milions d'euros de deute senior preferred, amb data d'amortització anticipada el 10 de juliol del 2025.



7.6 Gestió del capital

La ràtio **Common Equity Tier 1 (CET1)** és del **12,5%** al tancament del primer semestre del 2025. Aquesta xifra inclou un impacte extraordinari positiu de +20 punts bàsics (pb) derivat de l'entrada en vigor de la normativa **CRR3¹ (Basilea IV)** el gener del 2025. Excloent-ne aquest efecte extraordinari, l'evolució de la ràtio CET1 en el primer semestre va ser de **+9 pb**, impulsada principalment per:

- Generació de capital: +135 pb
- Creixement orgànic APR's: -50 pb
- Previsió de dividend (pay-out del 60%) i pagament del cupó de l'AT1: -79 pb
- Evolució del mercat i altres factors: +1 pb

La ràtio **Tier 1** se situa en el **14,3%**, i es veu afectada per l'exercici simultani d'emissió de 1.000 milions d'euros en instruments AT1 i la recompra de 836 milions d'euros de l'AT1 emès el març del 2018.

La ràtio de **Capital Total** assoleix el **16,9%**.

El **nivell de palanquejament (leverage ratio)** se situa en el **5,6%**.

La ràtio **MREL subordinada** és del **23,9%**, mentre que la ràtio **MREL total²** se situa en el **27,2%**. L'evolució d'aquestes ràtios s'ha vist afectada per les emissions i amortitzacions de deute *senior non-preferred* i deute *senior preferred* desglossades a l'apartat anterior.

El **nou Pla Estratègic 2025-2027** estableix un **objectiu intern per a la ràtio CET1** en un rang entre **11,5% i 12,5%**, amb un interval transitori de l'**11,5%-12,25%** per a l'exercici 2025. El límit superior de l'objectiu (12,5%) actua com a llindar per a la consideració de distribucions extraordinàries de capital, subjectes a l'aprovació del Banc Central Europeu (BCE) i del Consell d'Administració.

El 30 de juny del 2025, la **ràtio CET1 reguladora** se situa en el **12,25%³**, una vegada aplicat l'ajust per excés de capital respecte al límit superior de l'objectiu establert per a l'any.

Pel que fa als **coixins reguladors** aplicables el 2025:

- El coixí de risc sistèmic domèstic del Grup es manté en el 0,50%.
- El coixí anticíclic estimat se situa en el 0,12%, considerant l'actualització del coixí a determinats països on CaixaBank té exposició creditícia.
- El coixí sistèmic sectorial (SyRB) per exposicions detallistes garantides per immobles residencials a Portugal s'estableix en el 0,07%.

¹ CaixaBank no s'ha acollit a les disposicions transitòries de la CRR3. Les dades del 2025 recullen l'impacte de la implantació d'aquesta normativa.

² Considerant els 3.000 milions d'euros emesos al juliol del 2025, la ràtio MREL subordinada proforma i la ràtio MREL total proforma assoliria el 24,9 i el 28,2%, respectivament.

³ A partir del 2025, d'acord amb les expectatives supervisores, les ràtios reguladores han d'incloure una deducció en CET1 de qualsevol excedent per sobre del llindar establert per a distribucions extraordinàries de capital. En conseqüència, a 30 de juny, la ràtio CET1 reguladora se situa en el 12,25%, un cop descomptat l'excés de capital per sobre del límit superior de l'objectiu per al 2025 (523 milions d'euros).

D'acord amb això, els requeriments mínims de capital per al juny del 2025 són els següents:

	Total	de què Pilar 1	de què Pilar 2R	de què coixins
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%

El 30 de juny del 2025, els requeriments mínims d'MREL aplicables són els següents:

	Requeriment en % APR's (incloent-hi CBR actual)	Requeriment en % LRE
MREL total	24,42%	6,15%
MREL subordinat	16,69%	6,15%

El 30 de juny del 2025, CaixaBank disposa d'un marge de 379 punts bàsics (equivalent a 9.165 milions d'euros) fins al **trigger MDA** del Grup i un marge de 275 punts bàsics (equivalent a 6.647 milions d'euros) respecte al **trigger MREL MDA (M-MDA)⁴**. En definitiva, aquests nivells de solvència confirmen que els requeriments reguladors aplicables no activen cap de les restriccions automàtiques previstes a la normativa de solvència en relació amb la distribució de dividends, la retribució variable i el pagament d'interessos dels instruments AT1.

Finalment, el **llindar per a la distribució addicional de l'excés de capital** per al 2025 se situa en el **12,25% del CET1**.

En milions d'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%
Actius ponderats per risc (APR's)	241.799	237.969
Leverage Ratio	5,6%	5,7%

⁴ Considerant els 3.000 milions d'euros emesos al juliol de 2025, el límit MREL MDA (M-MDA) disposaria d'un marge de 382 punts bàsics i 9.233 milions d'euros.

7.7 Remuneració a l'accionista

El 24 d'abril del 2025, CaixaBank va abonar als seus accionistes el **dividend complementari en efectiu** corresponent a l'exercici 2024, per un import de 2.028 milions d'euros, equivalent a **28,64 cèntims d'euro bruts per acció**, d'acord amb allò aprovat a la Junta General d'Accionistes celebrada l'11 d'abril.

Amb aquest segon pagament, la **remuneració total a l'accionista** amb càrrec als beneficis del 2025 assoleix **3.096 milions d'euros (43,52 cèntims d'euro bruts per acció)**, cosa que representa un **53,5% del benefici net consolidat**, en línia amb la política de dividends establerta pel Consell d'Administració.

El març del 2025, **va finalitzar el cinquè programa de recompra d'accions (SBB)**, mitjançant el qual es van adquirir 89.372.390 accions pròpies per un import total de **500 milions d'euros**. En conseqüència, la Junta General d'Accionistes va acordar la **reducció del capital social** mitjançant l'amortització d'aquestes accions, d'1 euro de valor nominal cadascuna. Després d'aquesta operació, el capital social de CaixaBank queda fixat en 7.085.565.456 accions.

Així mateix, el Consell d'Administració, a la reunió del 29 de gener del 2025, va aprovar la **política de dividends per a l'exercici 2025**, que preveu una **distribució en efectiu d'entre el 50% i el 60% del benefici net consolidat**, que es farà en dos pagaments:

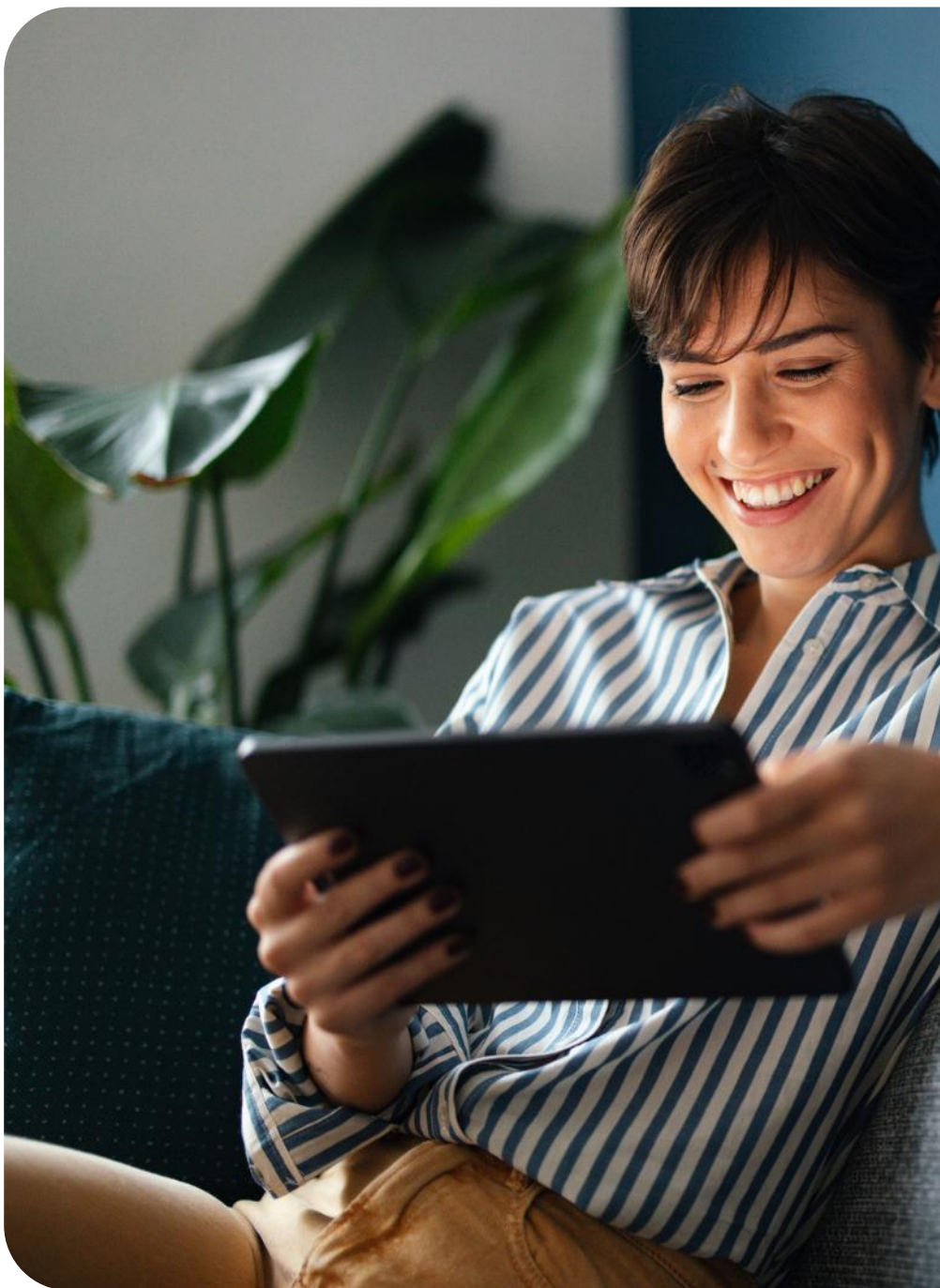
- | Un dividend a compte, equivalent al 30%-40% del benefici net del primer semestre, que s'abonarà el novembre del 2025.
- | Un dividend complementari, subjecte a l'aprovació de la Junta General, que s'abonarà l'abril del 2026.

D'acord amb aquest pla de dividends, l'import mínim que es repartirà en concepte de dividend a compte se situaria en el rang entre 885 i 1.181 milions d'euros. L'acord pertinent del Consell d'Administració i l'import final es definirà a l'octubre.

Finalment, el 16 de juny del 2025 es va acordar l'inici del **sisè programa de recompra d'accions**, també per **500 milions d'euros, aprovat al gener**. El 30 de juny del 2025, el nombre d'accions adquirides és de 10.568.918 per un import de 77.625.571 euros, equivalent al 15,5% de l'import monetari màxim¹. Amb la finalització d'aquest programa, quedarà completat l'objectiu de distribució del Pla Estratègic 2022-2024 de 12.000 milions d'euros.

¹ D'acord amb l'última informació pública facilitada a l'OIR del 25 de juliol del 2025, el nombre d'accions adquirides és de 26.225.172 per un import de 197.953.119 euros, equivalent al 39,6% de l'import monetari màxim.





Glossari

08

G.1 Informació no financera

PÀG. 172

G.2 Informació financera

PÀG. 175

G.1 Informació no financera

Tot seguit es presenten les definicions dels indicadors i altres termes relacionats amb la **informació no financera** que es presenten en l'informe de gestió semestral consolidat.

/ Quotes de mercat (%)

| Espanya

| **Quota de mercat en crèdit a llars i empreses:** es considera el saldo viu del crèdit brut concedit a llars i empreses no financeres residents a Espanya. Per al numerador s'utilitzen dades internes i per al denominador, dades oficials publicades pel Banc d'Espanya.

| **Quota de mercat en dipòsits de llars i empreses:** es considera el saldo en dipòsits de llars i empreses no financeres residents a Espanya. Per al numerador s'utilitzen dades internes i per al denominador, dades oficials publicades pel Banc d'Espanya.

| **Quota de mercat en crèdit a empreses:** es considera el saldo viu del crèdit brut concedit a empreses no financeres amb activitat a Espanya.

| **Quota de mercat d'estalvi a llarg termini:** s'hi inclou el patrimoni gestionat en fons d'inversió (incloses carteres gestionades), en plans de pensions i en assegurances d'estalvi. No s'hi inclouen fons d'inversió de tercers gestores, només els gestionats per CaixaBank Asset Management. Font: Inverco, ICEA.

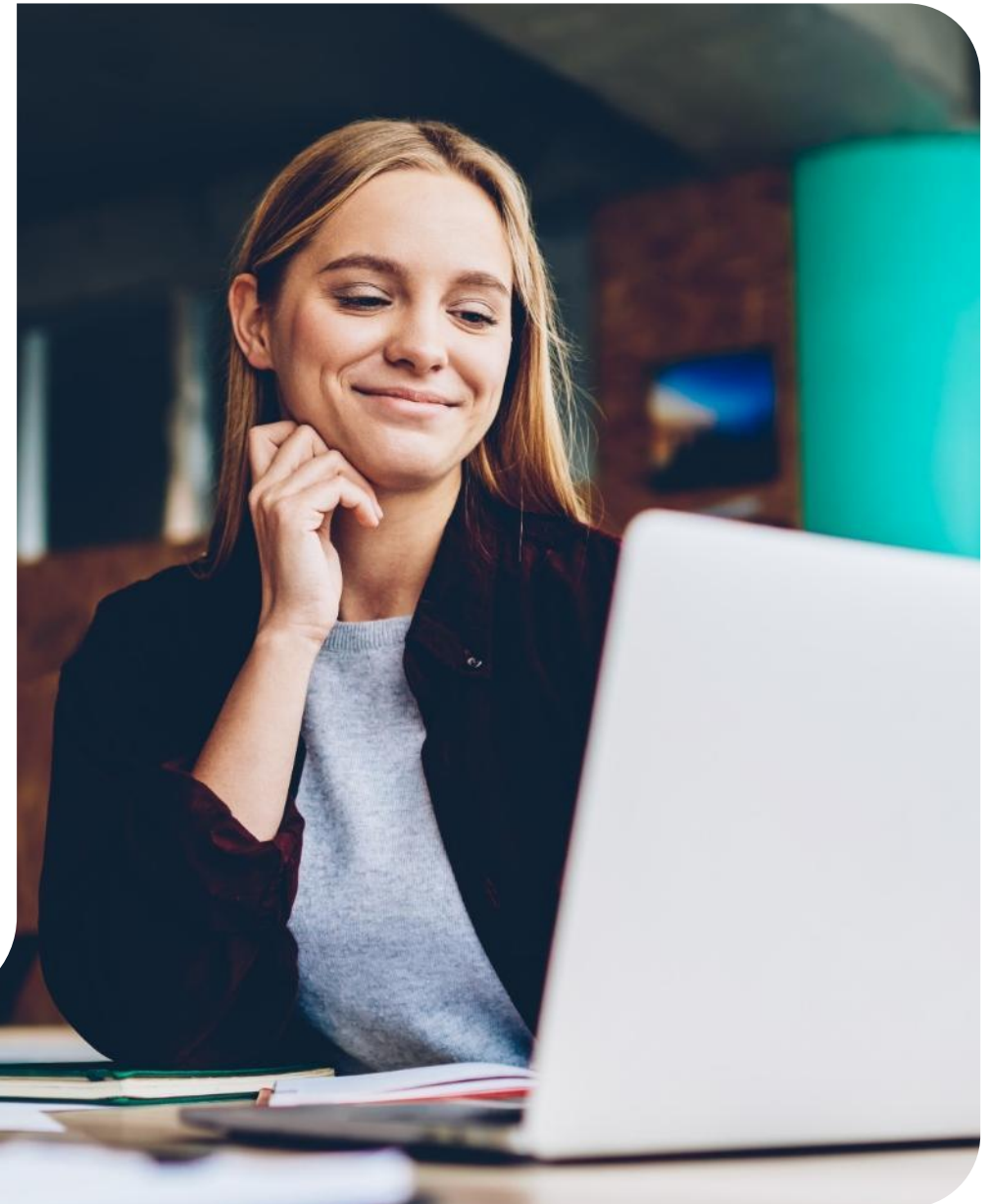
| Portugal

| **Quota de mercat en dipòsits a llars i empreses:** dipòsits a la vista i dipòsits a termini. Font: dades d'elaboració pròpia a partir de dades oficials (Banc de Portugal - Estatísticas Monetárias e Financeiras).

| **Quota de mercat en fons d'inversió:** font: APFIPP (Associação Portuguesa de Fundos de Investimento Pensões e Património) - Fundos de Investimento Mobiliários.

| **Quota de mercat en crèdit finalitat d'habitatge:** total del crèdit hipotecari residents, incloent-hi el crèdit titulitzat (mercado estimat). Dades d'elaboració pròpia a partir de dades oficials (Banc de Portugal - Estatísticas Monetárias e Financeiras).

| **Quota de mercat en crèdit a llars i empreses:** cartera de crèdit total dels segments resident i no resident, incloent titulitzacions (habitatges i empreses). Font: Banc de Portugal/Portal Cliente Bancário.



| Generals

- | **Percentatge de ciutadans que disposen d'una oficina al seu municipi:** percentatge de població a Espanya en municipis on hi ha una oficina de CaixaBank (oficina *Retail* o finestra dependent).
- | **Clients digitals:** clients particulars que han fet una o més operacions de *login* a Now, imagin o altres aplicacions de CaixaBank (*Pay*, *Sign*) en els últims 6 mesos.
- | **Client:** qualsevol persona física o jurídica amb posició global igual o superior a 5€ a l'Entitat que hagi efectuat, com a mínim, dos moviments no automàtics en els últims dos mesos.
- | **Clients vinculats:** clients persona física a Espanya amb 3 o més famílies de productes.
- | **Free Float de gestió (%):** nombre d'accions disponibles per al públic, calculat com el nombre d'accions emeses menys les accions en mans de l'autocartera, els consellers i els accionistes amb representació en el Consell d'Administració.
- | **Oficines:** nombre total de centres. Inclou les oficines *retail* i la resta de segments especialitzats. No inclou les finestres (centres d'atenció al públic desplaçats sense director, dependents d'una altra oficina principal). Tampoc no s'hi inclouen les sucursals i les oficines de representació a l'estranger ni els centres virtuals o digitals.
- | **Oficina accessible:** una oficina es considera accessible quan les seves característiques permeten que totes les persones, independentment de les seves capacitats, puguin accedir al centre, circular-hi, orientar-s'hi, identificar, entendre i fer ús dels serveis i equipaments disponibles, i comunicar-se amb el personal d'atenció. Tot això, complint la normativa vigent.

- | **Ofibusos:** oficines mòbils que donen servei a diferents municipis mitjançant rutes diàries diferents i, en funció de la demanda, visiten les localitats a les quals presten servei una o diverses vegades al mes. A més d'evitar l'exclusió financera de les zones rurals, aquest servei preserva la relació directa amb el client que resideix en aquests entorns i manté l'aposta de l'Entitat pels sectors agrícola i ramader.
- | **Població total de les localitats en què es presta el servei ofimòbil:** població segons l'INE (Institut Nacional d'Estadística) de les localitats en què les ofimòbils fan parada de servei financer.
- | **Proveïdors actius:** es defineixen com a proveïdors actius aquells proveïdors que compleixen alguna de les característiques següents:
 - | Tenen algun contracte actiu a Ariba amb data d'acord els últims 3 anys.
 - | Han facturat durant l'any actual o anterior.
 - | Han participat en alguna negociació els últims 12 mesos.
- | **Recursos i valors gestionats (context model de negoci):** saldo de recursos gestionats de balanç i fora de balanç.

| Experiència del client i qualitat

- | **Índex d'experiència del client (IE) global:** mesura l'experiència global del client de CaixaBank en una escala de 0 a 100, en cadascun dels negocis.
- | **Net Promoter Score (NPS):** mesura la recomanació del client en una escala de 0 a 10. L'índex és el resultat de la diferència entre el percentatge de clients Promotors (valoracions 9-10) i clients Detractors (valoracions 0-6).

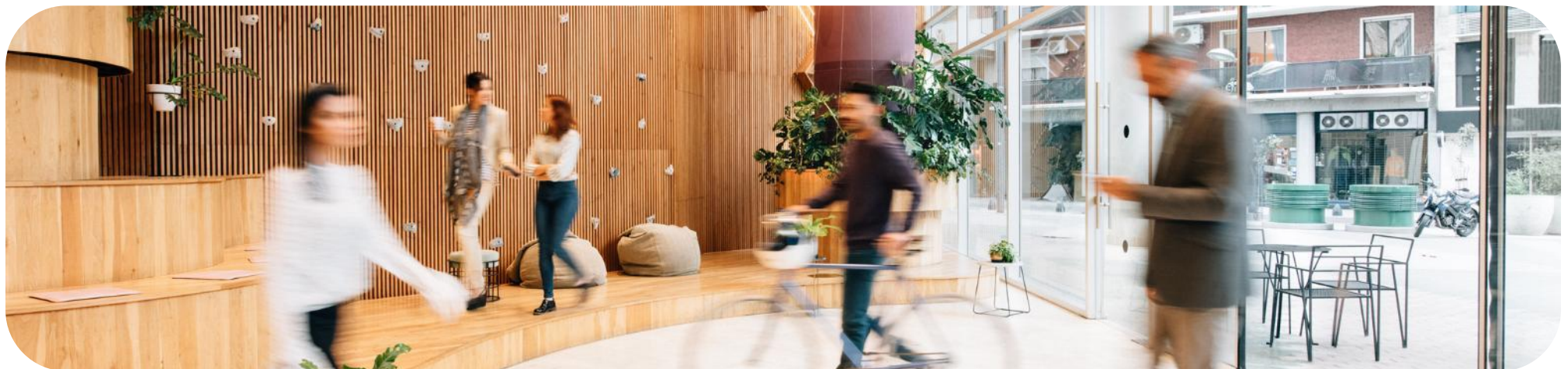
| Recursos humans

- | **Empleats:** nombre total d'empleats/ades de la companyia en la data de tancament de l'exercici. Aquesta dada inclou la plantilla que cotitza a la Seguretat Social, és a dir, no inclou becari, empleats/ades ETT ni excedents.
- | **Empleats amb discapacitat (nombre):** empleats treballant a l'Entitat amb un grau reconegut de discapacitat igual o superior al 33%.
- | **Inversió en formació per empleat (€):** inversió total en formació de l'exercici dividida per la plantilla mitjana.
- | **Dones en posicions directives a partir de subdirecció d'oficina gran (%):** percentatge de dones en llocs de subdirecció d'oficina A o B, o superior, sobre el total de plantilla en posicions directives. Dada calculada per a CaixaBank, SA.
- | **Nombre de professionals certificats en assessorament financer (MiFID II):** nombre d'empleats aprovats en el Curs d'Informació en Assessorament Financer (CIAF). Addicionalment, per a aquest còmput de certificació són convalidables la resta de cursos que certifica la CNMV per a aquesta finalitat.
- | **% Professionals certificats:** quocient entre el nombre d'empleats certificats i el total d'empleats que formen part del col·lectiu considerat clau en Banca Premier i Banca Privada.



/ Sostenibilitat

- | **Actius Sota Gestió:** inclou fons d'inversió, carteres gestionades, SICAV, plans de pensions i alguns productes Unit Linked.
- | **Tipologia de classificació d'actius sota gestió segons SFDR:** **Article 8:** aquells productes i serveis financers que promouen característiques ambientals i/o socials o una combinació d'aquestes. **Article 9:** aquells productes i serveis financers que persegueixen un objectiu d'inversió sostenible. **Article 6:** aquells productes i serveis que tenen en consideració els riscos ambientals, socials i de governança en la presa de decisions d'inversió i que no es consideren sota els articles 8 o 9, i també aquells que no integren riscos de sostenibilitat.
- | **Microcrèdits:** préstecs de fins a 25.000 euros, sense garantia real i adreçats a persones que, per les seves condicions econòmiques i socials, poden tenir dificultats d'accés al finançament bancari tradicional. La seva finalitat és fomentar l'activitat productiva, la creació de llocs de treball i el desenvolupament personal i familiar.
- | **Altres finances amb impacte social:** préstecs que contribueixen a generar un impacte social positiu i mesurable en la societat, adreçats a sectors relacionats amb l'emprenedoria i la innovació, l'economia social, l'educació i la salut. La seva finalitat és contribuir a maximitzar l'impacte social en aquests sectors.
- | **Habitatge social:** cartera d'habitatges propietat del Grup en els quals es té en compte la situació de vulnerabilitat de l'arrendador per establir les condicions del lloguer.
- | **Mobilització finances sostenibles:** l'import mobilitzat acumulat de finances sostenibles en el període 2025-2027 és el resultat de la suma de: i) la nova producció de finançament sostenible a particulars i empreses procedent dels negocis de Retail, Empreses, CIB, MicroBank, CPC i BPI, considerant com a import mobilitzat el límit de risc formalitzat en operacions de finançament sostenible a clients, incloent finançament a llarg termini, circulant i risc de firma, i tenint en compte també les operacions de novació i renovació tàcita o explícita de finançament sostenible; i ii) la intermediació sostenible en la canalització de recursos de tercers cap a inversions sostenibles, incloent: a) l'import de participació de CaixaBank en la col·locació de bons sostenibles de clients, b) l'increment net, sense incloure l'efecte de mercat, en actius sota gestió en productes de renda variable i renda fixa corporativa de CaixaBank Asset Management segons MiFID II, c) l'increment brut, sense incloure l'efecte de mercat, en patrimoni sota gestió a VidaCaixa en productes sostenibles segons SFDR, d) la intermediació de fons sostenibles de gestores externes segons SFDR, i e) la intermediació de *renting* de vehicles elèctrics o híbrids. Els criteris per a la consideració de finançament sostenible estan recollits a la Guia d'Elegibilitat de Finançament Sostenible i de Transició de CaixaBank, desenvolupada amb el suport de Sustainalytics.
- | **SFDR:** sigles en anglès de *Sustainable Finance Disclosure Regulation*. Reglament de divulgació en matèria de finances sostenibles de la UE.



08 G.2 Informació financera

A més de la informació financera, elaborada d'acord amb les Normes internacionals d'informació financera (NIIF), aquest document inclou certes mesures alternatives del rendiment (MAR), segons la definició de les Directrius sobre mesures alternatives del rendiment publicades per la *European Securities and Markets Authority* el 30 de juny del 2015 (ESMA/2015/1057, Directrius ESMA). CaixaBank fa servir determinades MAR, que no han estat auditades, amb l'objectiu que contribueixin a una millor comprensió de l'evolució financera del Grup. Aquestes mesures s'han de considerar com a informació addicional i en cap cas no substitueixen la informació financera elaborada d'acord amb les NIIF. Així mateix, la manera en què el Grup defineix i calcula aquestes mesures pot diferir d'altres mesures similars calculades per altres companyies i, per tant, podrien no ser comparables.

Les Directrius ESMA defineixen les MAR com una mesura financera del rendiment financer passat o futur, de la situació financera o dels fluxos d'efectiu, excepte una mesura financera definida o detallada en el marc de la informació financera aplicable.

Seguint les recomanacions de les directrius esmentades, s'adjunta tot seguit el detall de les MAR utilitzades i la conciliació de determinats indicadors de gestió amb els presentats als estats financers consolidats. Les xifres es presenten en milions d'euros tret que s'indiqui el contrari.



| Rendibilitat i eficiència

Diferencial de la clientela¹

Permet el seguiment del marge que es genera entre el rendiment mitjà dels crèdits i el cost mitjà dels dipòsits de clients.

S'extreu del resultat de dividir els conceptes següents:

- Tipus mitjà del rendiment de la cartera de crèdits (que s'obté com a quocient entre els ingressos del semestre anualitzats de la cartera de crèdit i el saldo mitjà de la cartera de crèdit net d'aquest període).
- Tipus mitjà dels recursos de l'activitat detallista (que s'obté com a quocient entre els costos del semestre anualitzats dels recursos de l'activitat detallista i el seu saldo mitjà d'aquest període, exclosos els passius subordinats que es puguin classificar com a detallistes).

Diferencial de balanç¹

Permet el seguiment del marge que es genera entre ingressos i despeses per interessos en relació amb els actius i recursos totals mitjans del Grup.

S'extreu del resultat de dividir els conceptes següents:

- Tipus mitjà del rendiment dels actius (que s'obté com a quocient entre els ingressos per interessos del semestre anualitzats i els actius totals mitjans d'aquest període).
- Tipus mitjà del cost dels recursos (que s'obté com a quocient entre les despeses per interessos del semestre anualitzades i els recursos totals mitjans d'aquest període).

ROE

Permet el seguiment de la rendibilitat obtinguda sobre els fons propis.

S'extreu del resultat de dividir els conceptes següents:

- Resultat atribuït al Grup (ajustat per l'import del cupó de l'*Additional Tier 1*, registrat en fons propis.
- Fons propis més ajustaments de valoració mitjans, dels últims dotze mesos (calculats com la mitjana de saldos mitjans mensuals).



En milions d'euros		1S25	1S24
Numerador	Ingressos del semestre anualitzats de la cartera de crèdit	13.251	15.215
Denominador	Saldo mitjà de la cartera de crèdit net	340.624	330.610
(a)	Tipus mitjà rendiment cartera creditícia (%)	3,89	4,60
Numerador	Costos del semestre anualitzats de recursos detallistes en el balanç	3.087	3.839
Denominador	Saldo mitjà de recursos detallistes en el balanç	415.811	384.748
(b)	Tipus mitjà del cost de recursos detallistes en el balanç (%)	0,74	1,00
Diferencial de clientela (%) (a-b)		3,15	3,60

En milions d'euros		1S25	1S24
Numerador	Ingressos financers del semestre anualitzats	18.520	21.081
Denominador	Actius totals mitjans del període semestral	642.569	611.138
(a)	Tipus mitjà del rendiment dels actius (%)	2,88	3,45
Numerador	Despeses financeres del semestre anualitzades	7.869	9.876
Denominador	Recursos totals mitjans del període semestral	642.569	611.138
(b)	Tipus mitjà del cost dels recursos (%)	1,22	1,62
Diferencial de balanç (%) (a-b)		1,66	1,83

En milions d'euros		1S25	1S24
(a)	Resultat atribuït al Grup 12M	6.063	5.355
(b)	Cupó Additional Tier 1 12M	(264)	(279)
Numerador	Resultat atribuït al Grup ajustat 12M (a+b)	5.799	5.076
(c)	Fons propis mitjans 12M	37.450	37.213
(d)	Ajustaments de valoració mitjans 12M	(611)	(1.874)
Denominador	Fons propis + ajustaments de valoració mitjans 12M (c+d)	36.839	35.340
ROE (%)		15,7% ²	14,4%

¹ Els saldos mitjans del període observat estan calculats sobre la base dels saldos diaris del període, llevat del cas d'algunes filials per a les quals els saldos mitjans es calculen com la mitjana aritmètica dels saldos puntuals vigents a cada tancament mensual.
² ROE del 15,0%, assumint la meritació lineal del gravamen a la banca totalment registrat en el primer trimestre del 2024, per tal de facilitar la comparabilitat amb el criteri de meritació lineal de l'impost sobre el marge d'interessos i comissions (IMIC).

ROTE

Indicador emprat per mesurar la rendibilitat sobre el patrimoni tangible.

S'extreu del resultat de dividir els conceptes següents:

- Resultat atribuït al Grup (ajustat per l'import del cupó de l'*Additional Tier 1*, registrat en fons propis).
- Fons propis més ajustaments de valoració mitjans dotze mesos (calculats com la mitjana de saldos mitjans mensuals), deduint-ne els actius intangibles amb criteris de gestió (que s'obtenen de l'epígraf Actius intangibles del balanç públic més els actius intangibles i fons de comerç associats a les participades nets del seu fons de deteriorament, registrats a l'epígraf Inversions en negocis conjunts i associades del balanç públic).

En milions d'euros		1S25	1S24
(a)	Resultat atribuït al Grup 12M	6.063	5.355
(b)	Cupó Additional TIER 1 12M	(264)	(279)
Numerador	Resultat atribuït al Grup ajustat 12M (a+b)	5.799	5.076
(c)	Fons propis mitjans 12M	37.450	37.213
(d)	Ajustaments de valoració mitjans 12M	(611)	(1.874)
(e)	Actius intangibles mitjans 12M	(5.420)	(5.369)
Denominador	FP + ajustaments de valoració mitjans excloent-ne actius intangibles (c+d+e)	31.418	29.971
ROTE (%)		18,5% ¹	16,9%

ROA

Ràtio que indica la rendibilitat obtinguda en relació amb els actius.

S'extreu del resultat de dividir els conceptes següents:

- Resultat net (ajustat per l'import del cupó de l'*Additional Tier 1*, registrat en fons propis).
- Actius totals mitjans, dels dotze últims mesos (calculats com la mitjana dels saldos diaris del període analitzat).

En milions d'euros		1S25	1S24
(a)	Resultat després d'impostos i abans de minoritaris 12M	6.073	5.358
(b)	Cupó Additional Tier 1 12M	(264)	(279)
Numerador	Resultat net ajustat 12M (a+b)	5.810	5.079
Denominador	Actius totals mitjans 12M	635.524	614.708
ROA (%)		0,9% ¹	0,8%

RORWA

Indica la rendibilitat obtinguda en empreses del sector financer, ponderant els actius pel seu risc.

S'extreu del resultat de dividir els conceptes següents:

- Resultat net (ajustat per l'import del cupó de l'*Additional Tier 1*, registrat en fons propis).
- Actius totals mitjans ponderats per risc, dels dotze últims mesos (calculats com a mitjana dels saldos mitjans trimestrals).

En milions d'euros		1S25	1S24
(a)	Resultat després d'impostos i abans de minoritaris 12M	6.073	5.358
(b)	Cupó Additional Tier 1 12M	(264)	(279)
Numerador	Resultat net ajustat 12M (a+b)	5.810	5.079
Denominador	Actius ponderats per riscos reguladors 12M	235.545	227.217
RORWA (%)		2,5%	2,2%

Ràtio d'eficiència

Ràtio emprada per mesurar l'eficiència operativa. Relaciona els costos amb els ingressos generats.

S'extreu del resultat de dividir els conceptes següents:

- Despeses d'explotació (despeses d'administració i amortització).
- Marge brut dels últims dotze mesos.

En milions d'euros		1S25	1S24
Numerador	Despeses d'administració i amortització 12M	6.258	5.951
Denominador	Marge brut 12M	16.212	15.259
Ràtio d'eficiència (%)		38,6%	39,0%
Numerador	Despeses d'administració i amortització 12M	6.258	5.951
Denominador	Marge brut 12M (sense gravamen a la banca 2024)	16.212	15.752
Ràtio d'eficiència sense gravamen a la banca 2024		38,6%	37,8%

¹ROTE del 17,6%, assumint la meritació lineal del gravamen a la banca totalment registrat en el primer trimestre del 2024, per tal de facilitar la comparabilitat amb el criteri de meritació lineal de l'impost sobre el marge d'interessos i comissions (IMIC). En el cas del ROA seria del 0,9%.

Ingressos Core

Són aquells ingressos recurrents relacionats amb el negoci bancari i assegurador. Es defineixen incloent-hi les partides següents:

- | Marge d'interessos
- | Comissions netes
- | Resultat del servei d'assegurances
- | Ingressos de participades de bancassegurances

Permet el seguiment dels ingressos recurrents del negoci bancari i assegurador.

En milions d'euros	1S25	1S24
Marge d'interessos	5.282	5.572
Ingressos de participades de bancassegurances	145	102
Comissions netes	1.948	1.855
Resultat del servei d'assegurances	633	594
Ingressos core	8.009	8.124

Gestió de risc

Cost del risc (CoR)

Mètrica d'ús habitual en el sector financer que permet monitorar el cost per dotacions per a insolvències sobre la cartera de crèdit.

S'extreu del resultat de dividir els conceptes següents:

- | Total de dotacions per a insolvències (dotze mesos).
- | Saldo mitjà brut de crèdits a la clientela i riscos contingents, amb criteris de gestió (calculat com la mitjana dels saldos de tancament de cadascun dels mesos del període).

En milions d'euros		1S25	1S24
Numerador	Dotacions per a insolvències 12M	942	1.128
Denominador	Saldo mitjà brut de crèdits + riscos contingents 12M	393.756	384.622
Cost del risc (%)		0,24%	0,29%

Ràtio de morositat

Mètrica rellevant en el sector financer que mesura la qualitat de la cartera creditícia del Grup en determinar quina part d'aquesta cartera està classificada comptablement com a dubtosa.

S'extreu del resultat de dividir els conceptes següents:

- | Deutors dubtosos del crèdit a la clientela i dels riscos contingents, amb criteris de gestió.
- | Crèdits a la clientela i riscos contingents bruts, amb criteris de gestió.

En milions d'euros		30.06.2025	31.12.2024
Numerador	Deutors dubtosos crèdit clientela + riscos contingents	9.587	10.235
Denominador	Crèdit a la clientela + riscos contingents	411.622	392.738
Ràtio de morositat (%)		2,3%	2,6%

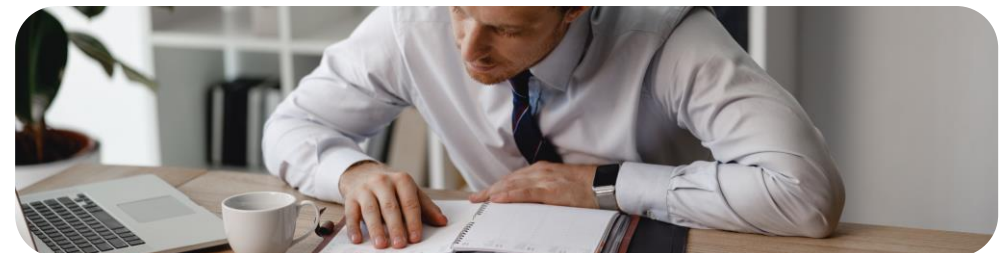
Ràtio de cobertura

mètrica que permet conèixer quina part dels préstecs classificats com a dubtosos ha estat coberta comptablement mitjançant provisions.

S'extreu del resultat de dividir els conceptes següents:

- | Total de fons de deteriorament del crèdit a la clientela i dels riscos contingents, amb criteris de gestió.
- | Deutors dubtosos del crèdit a la clientela i dels riscos contingents, amb criteris de gestió.

En milions d'euros		30.06.2025	31.12.2024
Numerador	Fons deteriorament crèdit clientela + riscos contingents	6.744	7.016
Denominador	Deutors dubtosos crèdit clientela + riscos contingents	9.587	10.235
Ràtio de cobertura (%)		70%	69%



| Liquiditat

Actius líquids totals

Mètrica que permet conèixer el nivell d'actius líquids del Grup, que són claus per mitigar el risc de liquiditat davant d'eventuals dificultats per complir les obligacions.

Es compon de la suma de:

- | HQLA (High Quality Liquid Assets, d'acord amb el que estableix el Reglament delegat de la Comissió Europea de 10 d'octubre del 2014).
- | Actius elegibles disponibles no HQLA.

En milions d'euros		1S25	1S24
Numerador	Actius líquids d'alta qualitat (HQLA)	116.382	106.813
Denominador	Elegibles disponibles no HQLA	61.003	62.390
Actius líquids totals (a + b)		177.385	169.203

Loan to deposits

Ràtio que reflecteix l'estructura de finançament detallista del Grup. Permet conèixer la proporció del crèdit detallista que està finançat per recursos de l'activitat de clients.

S'extreu del resultat de dividir els conceptes següents:

- | Crèdit a la clientela net amb criteris de gestió minorat pels crèdits de mediació (finançament atorgat per organismes públics).
- | Dipòsits de clients i periodificadores.

En milions d'euros		30.06.2025	31.12.2024
Numerador	Crèdit a la clientela de gestió net (a-b-c)	367.735	351.325
(a)	Crèdit a la clientela de gestió brut	376.703	361.214
(b)	Fons per a insolvències	6.471	6.692
(c)	Crèdit de mediació	2.498	3.197
Denominador	Dipòsits de clients i periodificadores (d+e)	433.069	410.695
(d)	Dipòsits de clients	432.489	410.049
(e)	Periodificadores incloses a l'epígraf Cessió temporal d'actius i altres	580	646
Loan to Deposits (%)		85%	86%

| Ràtios borsàries

Indicador que mesura el benefici que genera una empresa en relació amb el nombre d'accions en circulació.

BPA (benefici per acció)

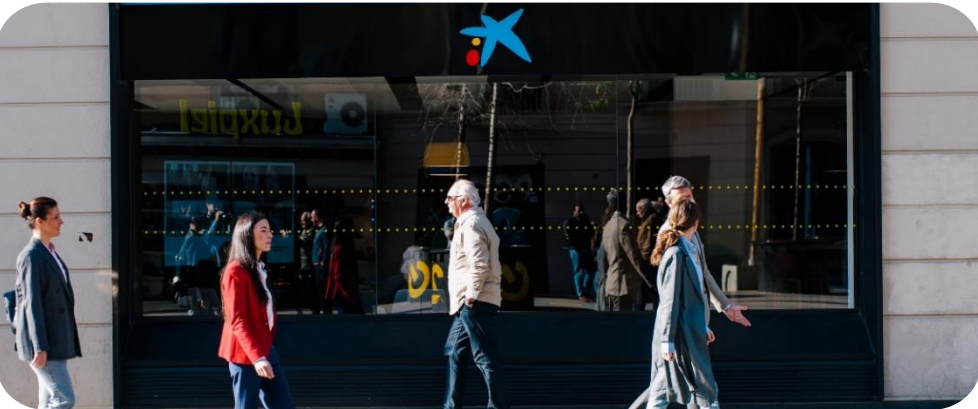
S'extreu del resultat de dividir els conceptes següents:

- | Resultat atribuït al Grup (ajustat per l'import del cupó de l'Additional Tier 1 registrat en fons propis).
- | Nombre mitjà d'accions¹ en circulació.

En milions d'euros		1S25	1S24
Numerador	Resultat atribuït al Grup 12M	6.063	5.355
Denominador	Nombre mitjà d'accions en circulació netes d'autocartera ¹	7.148	7.387
BPA (benefici per acció) ²		0,85	0,72
Cupó Additional Tier 1		(264)	(279)
Numerador	Numerador ajustat per cupó AT1	5.799	5.076
BPA (benefici per acció) ajustat per cupó AT1 ²		0,81	0,69

¹ El nombre mitjà d'accions en circulació s'obté com el nombre mitjà d'accions emeses minorades pel nombre mitjà d'accions en autocartera (inclou l'efecte de la recompra d'accions pel volum ja executat). Els nombres mitjans es calculen com la mitjana de puntuals de tancament de cada mes del període analitzat.

² BPA del 0,78% del primer semestre del 2025, assumint el meritament lineal del gravamen a la banca totalment registrat en el primer trimestre de 2024, per tal de facilitar la comparabilitat amb el criteri de meritament lineal de l'impost sobre el marge d'interessos i comissions (IMIC).



PER (Price-to-Earnings Ratio)

Indicador emprat per valorar una empresa (múltiple de valoració).

S'extreu del resultat de dividir els conceptes següents:

- | Valor de la cotització.
- | Benefici per acció (BPA).

En milions d'euros		1S25	1S24
Numerador	Valor de cotització a tancament del període	7,354	4,943
Denominador	Benefici per acció (BPA)	0,85	0,72
PER (Price-to-Earnings Ratio)		8,67	6,82

Rendibilitat per dividend

Mètrica que indica el rendiment anual d'una inversió en accions en forma de dividend.

S'extreu del resultat de dividir els conceptes següents:

- | Dividends pagats (en accions o en efectiu) durant els últims 12 mesos.
- | Valor de cotització de l'acció, en la data de tancament del període.

En milions d'euros		1S25	1S24
Numerador	Dividends pagats (en accions o efectiu) dels últims 12 mesos	0,44	0,39
Denominador	Valor de cotització de l'acció al tancament del període	7,354	4,943
Rendibilitat per dividend (%)		5,92%	7,93%

Valor teòric comptable per acció (VTC)¹

Ràtio que reflecteix el valor patrimonial comptable per acció d'una empresa i es fa servir habitualment com a múltiple de valoració.

S'extreu del resultat de dividir els conceptes següents:

- | Patrimoni net minorat pels interessos minoritaris.
- | Nombre d'accions en circulació ² en una data determinada.

Valor teòric comptable tangible per acció (VTCT)¹

Ratio que reflecteix el valor patrimonial comptable per acció d'una empresa una vegada descomptats els actius intangibles.

S'extreu del resultat de dividir els conceptes següents:

- | Patrimoni net minorat pels interessos minoritaris i el valor dels actius intangibles.
- | Nombre d'accions en circulació en una data determinada.

P/VTC

Quocient entre:

- | Valor de cotització de l'acció al tancament del període.
- | Valor teòric comptable.

P/VTC tangible

Quocient entre:

- | Valor de cotització de l'acció al tancament del període.
- | Valor teòric comptable intangible.

En milions d'euros		1S25	1S24
(a)	Patrimoni net	37.435	35.494
(b)	Interessos minoritaris	(11)	(32)
Numerador	Patrimoni net ajustat (c=a+b)	37.424	35.462
Denominador	Accions en circulació netes d'autocartera (d)	7.069	7.260
e=(c/d)	Valor teòric comptable (€/acció)	5,29	4,88
(f)	Actius intangibles (minoren patrimoni net ajustat)	(5.477)	(5.339)
g=[(c+f)/d]	Valor teòric comptable tangible (€/acció)	4,52	4,15
(h)	Cotització al tancament del període	7,354	4,943
h/e	P/VTC (valor cotització sobre valor comptable)	1,39	1,01
h/g	P/VTC tangible (valor cotització sobre valor comptable tangible)	1,63	1,19

¹ El valor teòric comptable i el valor teòric comptable tangible per acció recullen l'impacte del programa de recompra d'accions per l'import executat en la data de tancament del trimestre, tant en el numerador (excloent dels fons propis el valor de les accions recomprades, malgrat que encara no han estat amortitzades) com en el denominador (el nombre d'accions dedueix les ja recomprades).

² El nombre d'accions en circulació s'obté com les accions emeses (minorades pel nombre d'accions en autocartera) en una data determinada.

| Adaptació de l'estructura del compte de pèrdues i guanys públic al format de gestió

Comissions netes. Inclou els epígrafs següents:

- | Ingressos per comissions.
- | Despeses per comissions.

Resultat d'operacions financeres. Inclou els epígrafs següents:

- | Guanys o pèrdues en donar de baixa a comptes actius i passius financers no valorats a valor raonable amb canvis en resultats (net).
- | Guanys o pèrdues per actius financers no destinats a negociació valorats obligatòriament a valor raonable amb canvis en resultats (net).
- | Guanys o pèrdues per actius i passius financers mantinguts per negociar (net).
- | Guanys o pèrdues resultants de la comptabilitat de cobertures (net).
- | Diferències de canvi (net).

Despeses d'administració i amortització. Inclou els epígrafs següents:

- | Despeses d'administració.
- | Amortització.

Marge d'explotació. Inclou els epígrafs següents:

- | (+) Marge brut.
- | (-) Despeses d'explotació.

**Pèrdues per deteriorament d'actius financers i altres provisions.** Inclou els epígrafs següents:

- | Deteriorament del valor o reversió del deteriorament del valor d'actius financers no valorats a valor raonable amb canvis en resultats i pèrdues i guanys nets per modificació.
- | Provisions o reversió de provisions.

Del qual: Dotacions per a insolvències.

- | Deteriorament del valor o reversió del deteriorament del valor d'actius financers no valorats a valor raonable amb canvis en resultats corresponents a Préstecs i bestretes per cobrar a la clientela amb criteris de gestió.
- | Provisions o reversió de provisions corresponents a Provisions per a riscos contingents amb criteris de gestió.

Del qual: Altres dotacions a provisions.

- | Deteriorament del valor o reversió del deteriorament del valor d'actius financers no valorats a valor raonable amb canvis en resultats excloent-ne el saldo corresponent a Préstecs i bestretes per cobrar a la clientela amb criteris de gestió.
- | Provisions o reversió de provisions excloent-ne les provisions corresponents a riscos contingents amb criteris de gestió.

Guanys/pèrdues en baixa d'actius i altres. Inclou els epígrafs següents:

- | Deteriorament del valor o reversió del deteriorament del valor d'inversions en negocis conjunts o associades.
- | Deteriorament del valor o reversió del deteriorament del valor d'actius no financers.
- | Guanys o pèrdues en donar de baixa a comptes actius no financers i participacions (net).
- | Guanys o pèrdues procedents d'actius no corrents i grups alienables d'elements classificats com a mantinguts per a la venda no admissibles com a activitats interrompudes (net).

Resultat atribuït a interessos minoritaris i altres. Inclou els epígrafs següents:

- | Resultat del període atribuïble a interessos minoritaris (participacions no dominants).
- | Guanys o pèrdues després d'impostos procedents d'activitats interrompudes.



/ Conciliació d'indicadors d'activitat amb criteris de gestió

| Crèdit a la clientela, brut

En milions d'euros	30.06.2025	31.12.2024
Actius financers a cost amortitzat – Clientela (balanç públic)	368.888	351.799
Cambres de compensació i fiances donades en efectiu	(2.674)	(1.924)
Altres actius financers sense naturalesa detallista	(292)	(273)
Bons de renda fixa assimilables a crèdit detallista (Actius financers a cost amortitzat – Valors representatius de deute del balanç públic)	5.194	4.921
Fons per a insolvències	6.533	6.692
Crèdit a la clientela brut amb criteris de gestió	377.649	361.214

| Finançament institucional als efectes de la liquiditat bancària

En milions d'euros	30.06.2025	31.12.2024
Passius financers a cost amortitzat – Valors representatius de deute emesos (balanç públic)	51.174	56.755
Finançament institucional no considerat als efectes de la liquiditat bancària	(2.821)	(4.570)
Bons de titulació	(250)	(918)
Ajustaments per valoració	(2.138)	(2.576)
Amb naturalesa detallista	(647)	(1.433)
Emissions adquirides per empreses del Grup i altres	214	356
Dipòsits a la clientela als efectes de la liquiditat bancària¹	2.638	4.043
Finançament institucional als efectes de la liquiditat bancària	50.992	56.227

¹ Compostos per 4.010 milions d'euros de cèdules multicedents (netes d'emissions esmentades) i 33 milions d'euros de dipòsits subordinats. A 31 de desembre del 2024, 4.010 i 33 milions d'euros, respectivament.

| Recursos de clients

En milions d'euros	30.06.2025	31.12.2024
Passius financers a cost amortitzat – Dipòsits de la clientela (balanç públic)	454.550	397.499
Recursos no detallistes (registrats a l'epígraf Passius financers a cost amortitzat – Dipòsits a la clientela)	(16.648)	(10.148)
Cèdules multicedents i dipòsits subordinats	(2.638)	(4.043)
Entitats de contrapartida, operacions de repo preses amb el Tresor Públic i altres	(14.010)	(6.105)
Recursos detallistes (registrats a Passius financers a cost amortitzat – Valors representatius de deute)	647	1.433
Emissions <i>retail</i> i altres	647	1.433
Passius emparats per contractes d'assegurances amb criteris de gestió	82.067	74.538
Total recursos de clients al balanç	520.616	463.323
Actius sota gestió	188.554	160.827
Altres comptes¹	8.482	6.179
Total recursos de clients	717.652	630.330

¹ Inclou, essencialment, recursos transitoris associats a transferències i recaptació.

| Passius per contractes d'assegurances

En milions d'euros	30.06.2025	31.12.2024
Passius per contractes d'assegurances (balanç públic)	76.952	75.605
Correcció del component financer per actualització del passiu sota NIIF17 (exclou <i>Unit Linked</i> i altres)	575	65
Passius financers designats a valor raonable amb canvis en resultats (balanç públic)	3.790	3.600
Altres passius financers no assimilables a Passius per contractes d'assegurances	(4)	(6)
Passius financers de BPI Vida registrats a l'epígraf Passius financers a cost amortitzat – Dipòsits de la clientela	754	753
Passius per contractes d'assegurances amb criteri de gestió	82.067	80.018

| Conciliació entre la visió d'ingressos comptables i la visió d'ingressos segons la naturalesa i el servei prestat

Tot seguit es facilita la conciliació dels ingressos entre les dues visions.

> INGRESSOS SEGONS EPÍGRAF COMPTABLE

En milions d'euros		1r semestre 2025	1r semestre 2024
Marge d'interessos	(a)	5.282	5.572
Comissions bancàries recurrents	(b)	849	878
Comissions bancàries majoritàries	(c)	184	141
Comercialització d'assegurances	(d)	204	211
Fons d'inversió, cartera i SICAV	(e)	529	458
Plans de pensions	(f)	165	152
Altres ingressos de <i>Unit Linked</i> ¹	(g)	17	15
Comissions netes	(h)	1.948	1.855
Resultat d'assegurances vida-risc	(i)	371	368
Resultat d'assegurances vida-estalvi	(j)	196	183
Resultat <i>Unit Linked</i>	(k)	66	43
Resultat del servei d'assegurança	(l)	633	594
Ingressos de participades d'assegurances ²	(m)	145	102
Altres ingressos de participades	(n)	60	117
Ingressos de la cartera de participades	(o)	206	220
Resultat d'operacions financeres	(p)	136	137
Altres ingressos i despeses d'explotació	(q)	(165)	(677)
Marge brut		8.040	7.701
Del qual: ingressos per serveis	(h)+(l)	2.581	2.449
Del qual: ingressos <i>core</i>	(a)+(h)+(l)+(m)	8.009	8.124

> INGRESSOS SEGONS LA NATURALESA I EL SERVEI PRESTAT

En milions d'euros		1r semestre 2025	1r semestre 2024
Marge d'interessos	(a)	5.282	5.572
Actius sota gestió	(e) + (f)	694	610
Assegurances vida-estalvi	(g) + (j) + (k)	279	241
Ingressos per gestió patrimonial	(r)	973	851
Assegurances vida-risc	(i)	371	368
Comissions per comercialització d'assegurances	(d)	204	211
Ingressos per assegurances de protecció	(s)	575	579
Comissions bancàries recurrents	(b)	849	878
Comissions bancàries majoristes	(c)	184	141
Comissions bancàries	(t)	1.034	1.019
Ingressos de participades d'assegurances ²	(m)	145	102
Altres ingressos de participades	(n)	60	117
Resultat d'operacions financeres	(p)	136	137
Altres ingressos i despeses d'explotació	(q)	(165)	(677)
Altres ingressos		177	(320)
Marge brut		8.040	6.673
Del qual: ingressos per serveis	(r)+(s)+(t)	2.581	2.449
Del qual: ingressos <i>core</i>	(a)+(r)+(s)+(t)+(m)	8.009	8.124

¹ Corresponen essencialment a ingressos de *Unit Linked* de BPI Vida e Pensões que, atès el seu baix component de risc, es regeixen segons NIIF9 i es classifiquen comptablement a "Comissions".

² Inclou el resultat atribuït de SegurCaixa Adeslas i ingressos d'altres participades de bancassegurances.



Acrònims

09

AENOR		Associació Espanyola de Normalització i Certificació	DJSI		Dow Jones Sustainability Index
ALCO		Assets and liabilities committee (comitè d'actius i passius)	DLT		Distributed Ledger Technology
APFIPP		Associação Portuguesa de Fundos de Investimento Pensões e Património	DORA		Digital Operational Resilience Act (Reglament (UE) 2022/2554 del Parlament Europeu i del Consell, de 14 de desembre de 2022, relatiu a la resiliència operativa digital del sector financer i pel qual es modifiquen els Reglaments (CE) núm. 1060/2009, (UE) núm. 648/2012, (UE) núm. 600/2014, (UE) núm. 909/2014 i (UE) 2016/1011)
APMs / MAR		Alternative Performance Measures / Mesures Alternatives del Rendiment	EBA		European Banking Authority (Autoritat Bancària Europea)
APR		Actius Ponderats per Risc	EFR		Empresa Flexible i Responsable
ASG		Ambiental, Social i de Governança	eNPS		Employee Net Promoter Score (mesura del grau de satisfacció de l'empleat)
BCE		Banc Central Europeu	ENS		Esquema Nacional de Seguretat
BCI		Banco Comercial e de Investimentos (Moçambic)	EPSV		Entitat de Previsió Social Voluntària
BEI		Banc Europeu d'Inversions (European Investment Bank)	ESMA		European Securities and Markets Authority (Autoritat Europea de Valors i Mercats)
BFA		Banco Fomento Angola	FEI		Fons Europeu d'Inversions
BME		Borses i Mercats Espanyols	FIDAR		Financial data access (Reglament marc sobre l'accés a les dades financeres)
BPA		Benefici per acció	FROB		Fons de Reestructuració Ordenada Bancària
CBDC		Central Bank Digital Currency (monedes digitals emeses pels bancs centrals)	GEH		Gasos d'Efecte Hivernacle
CDO		Chief Data Officer	GICD		Govern de la Informació i Qualitat de la Dada
CEB		Council of Europe Development Bank (Banc de Desenvolupament del Consell d'Europa)	GNL		Gas Natural Liquef
CEOE		Confederació Espanyola d'Organitzacions Empresariales	HQLA		High-quality liquid assets (actius líquids d'alta qualitat)
CESGA		Certified ESG Analyst	HRBP		Human Resources Business Partner
CET1		Common Equity Tier 1 (Capital de màxima qualitat)	HUB		Centre operatiu o de serveis compartits
CIAF		Curs d'Informació en Assessorament Financer	IA		Intel·ligència Artificial
CIB		Corporate & Institutional Banking	ICMA		International Capital Markets Association (Associació Internacional de Mercats de Valors)
CISO		Chief Information Security Officer	ICO		Institut de Crèdit Oficial
CNMV		Comissió Nacional del Mercat de Valors	IDD		Insurance Distribution Directive (Directiva sobre la Distribució d'Assegurances)
CNPIC		Centre Nacional de Protecció d'Infraestructures Críiques	IE		Índex d'Experiència del Client
CSF		Cyber Strategy Framework			
CSRD		Corporate Sustainability Reporting Directive (Directiva (UE) 2022/2464 del Parlament Europeu i del Consell, de 14 de desembre de 2022, per la qual es modifiquen el Reglament (UE) núm. 537/2014, la Directiva 2009/109/CE, la Directiva 2006/43/CE i la Directiva 2013/34/UE, pel que fa a la presentació d'informació sobre sostenibilitat per part de les empreses, en la seva redacció vigent)			
DDHH		Drets Humans			

IFRS / NIIF	International Financial Reporting Standards / Normes Internacionals d'Informació Financera adoptades a la UE segons el Reglament (CE) núm. 1606/2002 relatiu a l'aplicació de normes internacionals de comptabilitat, en la seva redacció vigente	ROA	Return on assets (rendibilitat sobre actius)
IRO	Impactes, riscos i oportunitats	ROE	Return on equity (retorn sobre el capital)
LCI	Llei de Crèdit Immobiliari	RORWA	Return on risk-weighted assets (rendibilitat sobre actius ponderats pel risc)
LCR	Liquidity coverage ratio (ràtio de cobertura de liquiditat)	ROTE	Return on tangible equity (rendibilitat sobre el capital tangible)
MAC	Millora de l'Atenció al Client	SAE	Servei d'Atenció a l'Empleat
MiCA	Markets in Crypto-Assets Regulation	SCE	Societat Cooperativa Europea
MiFID	Markets in Financial Instruments Directive (Directiva sobre Mercats d'Instruments Financers)	SE	Societat Europea
MREL	Minimum requirement for own funds and eligible liabilities (requeriment mínim de passius elegibles amb capacitat d'absorció de pèrdues, segons la BRRD)	SFDR	Sustainable Finance Disclosure Regulation (Reglament de divulgació d'informació sobre finances sostenibles)
MSCI	Morgan Stanley Capital International (empresa d'índexs borsaris)	SGSST	Sistema de Gestió de la Seguretat i Salut en el Treball
NGEU	Next Generation EU	SIGOS	Sistema de Gestión de Organización Saludable (Certificat per AENOR)
NPS	Net promoter score (indicador de la satisfacció del client)	SLB	Sustainability-Linked Bonds (Bons vinculats a la sostenibilitat)
NSFR	Net stable funding ratio (coeficient de finançament estable net)	SRB	Single Resolution Board (Junta Única de Resolució)
NZBA	Net Zero Banking Alliance	SVisual	Servei de videointerpretació en llengua de signes
ODS	Objectius de Desenvolupament Sostenible		
PBC/FT	Prevençió del Blanqueig de Capitals i Finançament del Terrorisme		
PIAS	Declaració de les Principals Incidències Adverses en Sostenibilitat de les decisions d'inversió sobre els factors de sostenibilitat		
PRI	Principis d'Inversió Responsable de les Nacions Unides		
PRL	Prevençió de Riscos Laborals		
PSD3 / PSR	Payment Services Directive 3 / Payment Services Regulation		
PTB	Price-to-Book (Valor comptable per acció)		
RIC	Reglament Intern de Conducta		





10

Annexos

A.1 Estructura del Grup

PÀG. 188



Grup CaixaBank



46.654



CaixaBank, SA



37.329

Entitat de crèdit Espanya

> Suport al negoci

> Activitat de negoci

ENTITATS DEL GRUP

562 CaixaBank Operational Services (100%)

→ Serveis de *backoffice* d'administració

1.562 CaixaBank Tech (100%)

→ Prestació de serveis informàtics

182 CaixaBank Facilities Management (100%)

→ Gestió d'obres, manteniment, logística i compres

ENTITATS ASSOCIADES I NEGOCIS CONJUNTS

→ **IT Now (49%)**

Serveis i projectes tecnològics i informàtics

742 CaixaBank Payments & Consumer (100%)

→ Finançament al consum i mitjans de pagament

33 Facilitea Selectplace SAU

→ Comercialització de productes

8 Telefónica Consumer Finance (50%)

→ Finançament al consum

5 CaixaBank Equipment Finance (100%)

→ Arrendament de vehicles i béns d'equip

→ **Comercia Global Payments Entidad de Pago, SL (20%)**
Entitat de pagament

→ **Servired (25%)¹**
Societat espanyola de mitjans de pagament

→ **Global Payments Money To Pay, SL (49%)**
Entitat de pagament

→ **Redsys Servicios de Procesamiento (25 %)**
Mitjans de pagament

335 Building Center (100%)

→ Tenidora d'actius immobiliaris

Bankia Habitat (100%)

→ Explotació, gestió i administració d'immobles

Living Center (100%)

→ Promoció immobiliària

→ **Coral Homes (20%)**
Serveis immobiliaris

→ **Gramina Homes (20%)**
Explotació, gestió i administració d'immobles

887 VidaCaixa (100%)

→ Assegurances de vida i gestió de fons de pensions

77 BPI Vida e Pensões (100%)

→ Assegurances de vida i gestió de fons de pensions

15 VidaCaixa Mediación OBS

→ Assegurances

→ **SegurCaixa Adeslas (49,9%)**

Assegurances de no vida

278 CaixaBank Asset Management (100%)

→ Gestió d'Institucions d'Inversió Col·lectiva

45 BPI Gestão de Ativos (100%)

→ Gestió d'Institucions d'Inversió Col·lectiva

10 CaixaBank AM Luxembourg (100%)

→ Gestió d'Institucions d'Inversió Col·lectiva

4.354 Banco BPI (100%)

→ Entitat de crèdit

→ **Companhia de Seguros Allianz Portugal (35%)**
Assegurances

→ **Banco Comercial e de Investimentos (36%)**
Entitat de crèdit de Moçambic

77 Imaginersgen (100%)

→ Gestió de segment jove del banc

49 Nuevo MicroBank (100%)

→ Finançament de microcrèdits

38 CaixaBank Wealth Management Luxembourg (100%)

→ Entitat de crèdit Luxemburg

3 BPI Suisse (100%)

→ Entitat de crèdit Suïssa

11 CaixaBank Titulización (100%)

→ Gestora de fons de titulització

22 Open Wealth (100%)

→ Serveis de consultoria patrimonial independent

→ Nombre d'empleats.

Subgrups de societats.

(%) Percentatge de participació el 30 de juny del 2025.

Nota 1: S'hi inclouen les entitats més rellevants per la seva contribució al Grup, excloent-ne les operatives de naturalesa accionarial (dividends), operativa extraordinària i activitats *non-core*: Unión de Crédito para la Financiación Mobiliaria e Inmobiliaria, EFC, SAU (14), Puerto Triana, SAU (8), Lideres de Empresa Siglo XXI, SL (8), entre d'altres.

Nota 2: S'ha integrat la filial CaixaBank Analytics Business Intelligence amb CaixaBank SA l'abril del 2025.

¹ S'ha produït la venda parcial del 16,21% de Servired, Sociedad Española de Medios de Pago, el maig del 2025.