CaixaBank

Documento interactivo

Informe de Gestión Consolidado

/2024

Índice

01

Nuestra Identidad

Presentación del Grupo CaixaBank PAG 10

CaixaBank en 2024 PAG 12

Hechos relevantes del ejercicio PAG 17

02

Entorno y estrategia corporativa

Entorno PAG 20

Estrategia PAG 27

03

Gobierno Corporativo

Gobierno Corporativo PAG 40

04

Gestión del riesgo

Gestión del riesgo PAG 116

Reputación PAG 124

05

Modelo de creación de valor

Modelo de negocio PAG 127

Tecnología y digitalización PAG 153

06

Información de sostenibilidad

ESRS 2 - Introducción general PAG 160

E - Medioambiente PAG 216

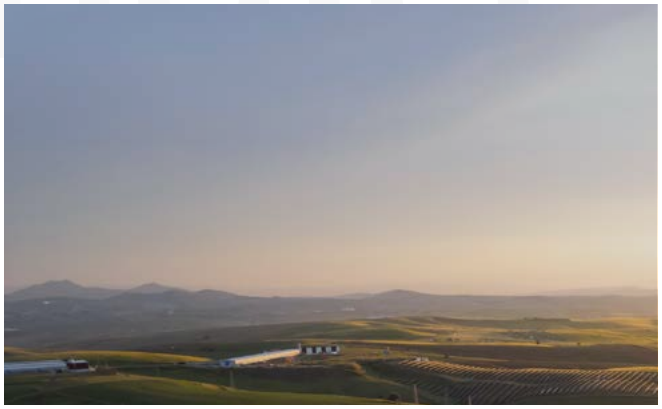
S - Social PAG 290

G - Gobernanza PAG 383

ES - Finanzas sostenibles PAG 441

ES - Ciberseguridad PAG 481

Índice



07

Accionistas e inversores

Datos relevantes del Grupo PAG 494
Evolución de resultados PAG 495
Evolución de la actividad PAG 508
Liquidez y estructura de financiación PAG 511
Gestión del capital PAG 512
Ratings PAG 514
Remuneración al accionista PAG 515
Diálogo con accionistas e inversores PAG 516

08

EINF

Tabla de correspondencia con la Ley 11/2018 y Regulación de Taxonomía PAG 520
Tabla de correspondencia con la Directiva de *Reporting* Corporativo de Sostenibilidad (CSRD) PAG 532
Tabla de contenido asociados a otras regulaciones PAG 538
Reglamento de Taxonomía (UE) 2020/852 y Actos Delegados PAG 546

09

Otros marcos de *reporting*

United Nations Environment Programme Finance Initiative (UNEP FI) PAG 661
Objetivos de Desarrollo Sostenible PAG 685

10

Glosario y estructura

Información no financiera PAG 690
Metodología para el cálculo de emisiones financiadas PAG 695
Información financiera PAG 699
Estructura del Grupo PAG 710
PIAS PAG 711

11

Anexos

Informe de verificación independiente PAG 713
Informe PwC PAG 724

Aviso Legal

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

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

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

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

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

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

Adicionalmente a la información financiera elaborada de acuerdo con las NIIF, este documento incluye ciertas Medidas Alternativas del Rendimiento "MAR", también conocidas por sus siglas en inglés como "APMs", (*Alternative Performance Measures*) según se definen en las Directrices sobre Medidas Alternativas del Rendimiento publicadas por la *European Securities and Markets Authority* el 5 de octubre de 2015 (ESMA/2015/1415) ("las Directrices ESMA"), que no han sido auditadas, con el objetivo de que contribuyan a una mejor comprensión de la evolución financiera de la Entidad. Estas medidas deben considerarse como información adicional, y en ningún caso sustituyen la información financiera elaborada bajo las NIIF. Asimismo, tal y como el Grupo CaixaBank define y calcula estas medidas puede diferir de

Aviso legal

otras medidas similares calculadas por otras compañías y, por tanto, podrían no ser comparables. Se ruega consultar el apartado "Glosario y estructura" del documento en el que se detallan las MAR utilizadas, así como para la conciliación de ciertos indicadores de gestión con los indicadores presentados en los estados financieros consolidados elaborados bajo las NIIF.

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

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

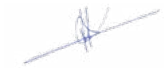
Las cifras se presentan en millones de euros, a no ser que se indique explícitamente la utilización de otra unidad monetaria, y pueden tener dos formatos, millones de euros o MM€, indistintamente.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Carta del Presidente

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Tomás Muniesa Arantegui
Presidente



Tras asumir el cargo de presidente de CaixaBank, es para mí un honor dirigirme a accionistas, clientes y colaboradores, manifestando mi compromiso profundo con el legado de nuestra institución y con la visión de futuro que queremos construir juntos.

Desde CaixaBank hemos cerrado con éxito nuestro plan estratégico 2022-2024, con crecimiento de la rentabilidad y del volumen de negocio, a lo que se suma una buena calidad crediticia y fortaleza de liquidez y capital, que han permitido una distribución de capital a los accionistas de 12 mil millones de euros en el período. Esto, junto con los 20,3 millones de clientes y el liderazgo en banca retail en España supone un punto de partida excepcional, que permite encarar el futuro con optimismo.

En CaixaBank nos encontramos en un momento clave de nuestra trayectoria, marcado por el inicio de un nuevo plan estratégico que guiará nuestras acciones los próximos tres años. El plan 2025-2027 está diseñado para consolidar nuestra posición de liderazgo en el mercado, sin perder el foco en los retos que nos impone el entorno y que requieren un enorme esfuerzo de adaptación de nuestro modelo, especialmente en los ámbitos de procesos, tecnología y talento, y sobre todo, busca fortalecer aún más, nuestro compromiso con el medioambiente y la sociedad.

Queremos crecer en clientes, con ganancias de cuota de mercado, y lo lograremos gracias al impulso de los canales digitales y ofreciendo nuevas propuestas de valor para familias y empresas. Estamos convencidos de que nuestro exitoso modelo de bancaseguros nos permitirá seguir dando respuesta a las necesidades de nuestros clientes y de la sociedad en general, con productos de ahorro y protección innovadores, soluciones personalizadas y una red de distribución única y cercana.

Miramos al futuro sin perder nuestros valores fundacionales y manteniendo una posición diferencial en sostenibilidad, ya que sabemos que nuestro papel en la transición hacia una economía más verde es crucial, debiendo apoyar a nuestros clientes en su propia transformación.

La reciente catástrofe de la DANA en Valencia nos ha recordado, una vez más, el enorme reto medioambiental al que nos enfrentamos. Fieles al compromiso social que nos ha diferenciado durante los más de 120 años de nuestra historia, hemos querido, y lo seguiremos haciendo en el futuro, estar cerca de las comunidades afectadas, ofreciendo soluciones financieras y apoyo directo para facilitar la recuperación tras los daños sufridos.

Estamos convencidos que el éxito empresarial solo tiene sentido cuando está vinculado al bienestar de las comunidades a las que servimos. Es por ello por lo que seguiremos invirtiendo en programas que fomenten la inclusión financiera, el acceso a oportunidades y la creación de valor compartido para todos.

Yo, personalmente, y el Consejo que presido, estamos convencidos de que, trabajando juntos, seremos capaces de afrontar los retos del presente y convertirlos en oportunidades para un crecimiento responsable y sostenible.

Carta del Consejero Delegado

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Gonzalo Gortázar Rotaeche
Consejero Delegado

El año 2024 ha sido altamente satisfactorio para CaixaBank. La excelente labor de toda la plantilla del grupo ha permitido impulsar la actividad comercial, mejorar la rentabilidad, y superar con holgura los objetivos establecidos en nuestro plan estratégico 2022-2024.

En un entorno desafiante y competitivo, hemos seguido consolidando nuestra posición en el mercado, y el crecimiento ha sido muy notable en todas las áreas. En lo que se refiere a la gestión del ahorro, es muy destacable el aumento de los recursos de clientes, un 8,7 % en el año hasta los 685.365 millones de euros. Un crecimiento apoyado tanto en los depósitos como en los productos de gestión patrimonial, y que ha mejorado nuestras cuotas de mercado en el mercado español, hasta el 24,7 % en depósitos y el 29,5 % en gestión patrimonial.

La actividad crediticia también ha mostrado un gran dinamismo, con un aumento de la cartera sana del 2,2 % en el año, hasta los 344.052 millones de euros, y la contribución positiva de todos los segmentos. La financiación a empresas ha crecido un 4,9 %, la de consumo un 7,2 % y la cartera hipotecaria un 0,5 %, reflejando la mayor demanda a lo largo del año. La evolución del negocio de protección ha registrado asimismo un excelente desempeño, con un crecimiento del 11,7 % en el volumen de primas de seguros generales y de vida riesgo, poniendo en valor una oferta de productos y servicios de calidad, amplia y diversificada.

Los resultados de 2024 reflejan la solidez del negocio. En una situación de normalización de tipos de interés, los ingresos han crecido un +11,5 %, hasta 15.873 millones, y la ratio de eficiencia ha mejorado hasta el 38,5 %. El resultado atribuido al grupo incrementa un 20,2 % respecto a 2023, alcanzando los 5.787 millones, que representa una rentabilidad sobre fondos propios del 15,4%, y situándose en niveles razonables tras una prolongada etapa de bajos retornos debida a los tipos de interés negativos.

La fortaleza financiera ha continuado entre las importantes prioridades y señas de identidad de CaixaBank. La ratio de capital CET1 cierra el ejercicio en el 12,2 %, superando en 351 puntos básicos el mínimo requerido, y la liquidez sigue en niveles excelentes. La ratio de mora se ha reducido hasta el 2,6 %, el nivel más bajo desde 2008. Durante este ejercicio las cuatro agencias de rating más importantes han mejorado la calificación de CaixaBank.

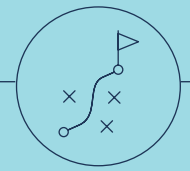
Este sólido desempeño permite mantener nuestra política de dividendo en efectivo y proponer la distribución del 53,5 % del resultado del ejercicio, lo que equivale a 3.096 MM€, entre nuestros más de 558.000 accionistas.

La sostenibilidad sigue constituyendo un pilar fundamental de nuestra estrategia. En los últimos tres años hemos movilizado más de 86.700 millones de euros en finanzas sostenibles, superando en un 36% el objetivo anunciado, y de cara a los próximos tres años aspiramos a movilizar 100.000 millones más. Mantenemos nuestro compromiso con la transición energética y seguimos avanzando en la reducción progresiva de la financiación a compañías relacionadas con el carbón térmico. Asimismo, hemos marcado objetivos concretos de descarbonización para 2030 en los diez sectores de mayor intensidad en emisiones.

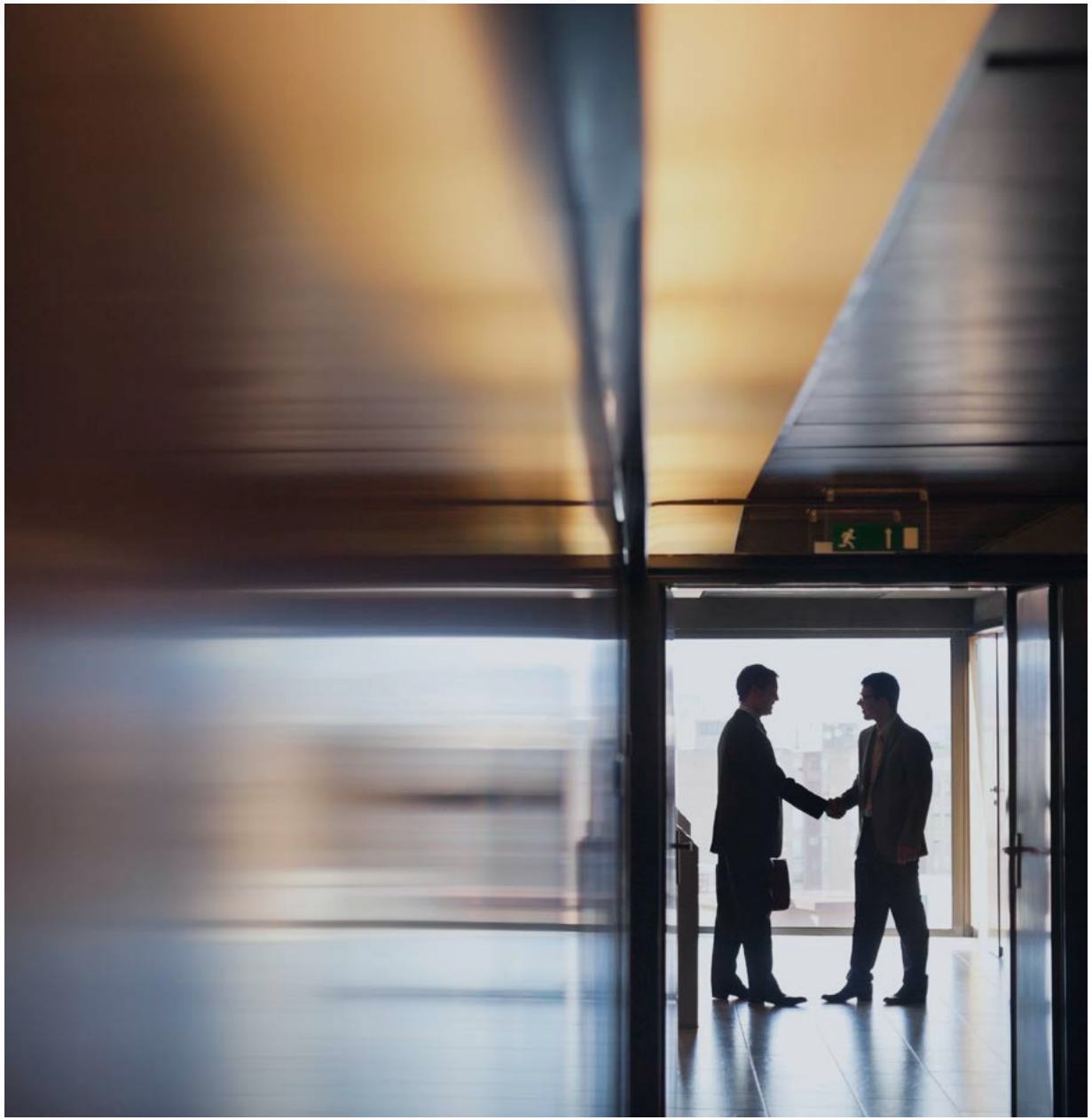
También en 2024, todas nuestras gestoras de activos en España y Portugal han alcanzado la máxima calificación en los principios de inversión responsable (PRI) de Naciones Unidas en el apartado de estrategia y gobernanza.

Carta del Consejer

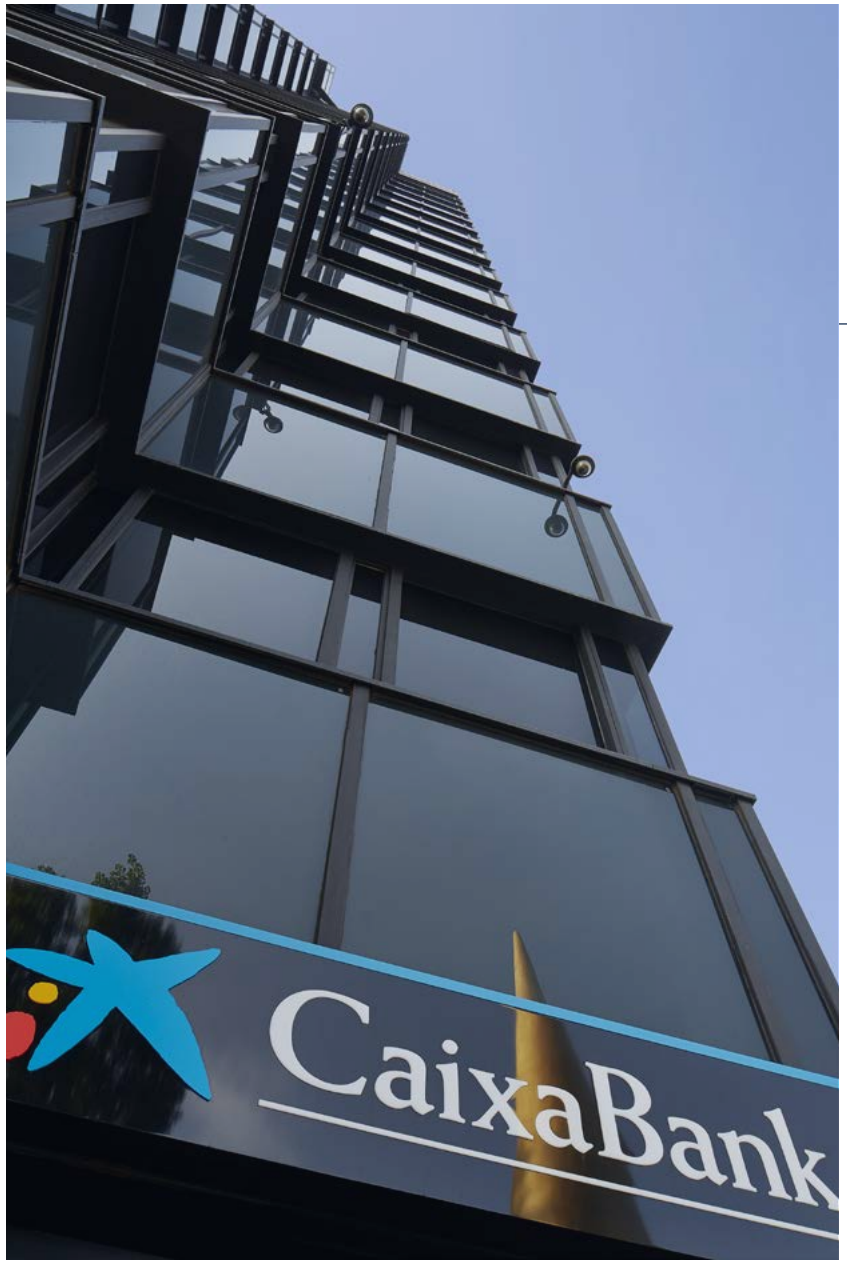
Seguimos invirtiendo en innovación y digitalización con el claro propósito de ofrecer la mejor propuesta y servicio a nuestros 20,3 millones de clientes. Además, nos enorgullece especialmente ser la entidad financiera con la mayor cobertura en España, con presencia física en más de 3.600 municipios, y con unos canales digitales líderes. En esta plataforma única vamos a seguir invirtiendo para seguir ofreciendo soluciones adaptadas a todos los perfiles, promover la inclusión financiera y apoyar a todas las comunidades.



Cerramos un año y un periodo con la satisfacción de los logros alcanzados e iniciamos, con enorme ilusión, un **nuevo Plan Estratégico (2025-27)** que tiene por objetivos alcanzar un **mayor crecimiento**, acorde con nuestra capacidad, acelerar la **transformación de nuestra operativa** para seguir en la vanguardia del servicio financiero y, por supuesto, mantener y **fortalecer nuestros valores de apoyo a la sociedad.**



01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos



CaixaBank

01 Nuestra identidad

Presentación del Grupo CaixaBank PAG 10

CaixaBank en 2024 PAG 12

Clientes PAG 12

Accionistas e inversores PAG 13

Personas y cultura PAG 14

Sociedad PAG 15

Medioambiente y clima PAG 16

Hechos relevantes del ejercicio PAG 17

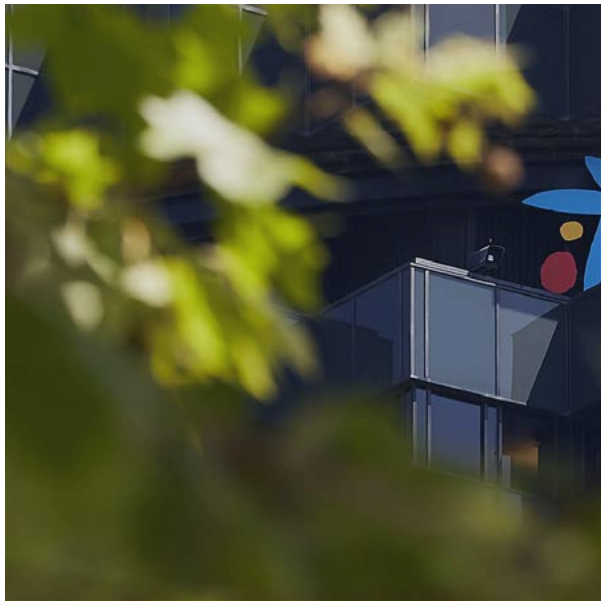
Nuestra Identidad

01
Nuestra identidad

Presentación del Grupo CaixaBank

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

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



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

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

01
Nuestra identidad

Impacto en la Sociedad

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

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

Además de contribuir al bienestar financiero de nuestros clientes, **nuestro objetivo es apoyar el progreso de toda la sociedad.** Somos una entidad minorista enraizada allá donde trabajamos y, por ello, nos sentimos **partícipes del progreso de las comunidades donde desarrollamos nuestro negocio.**

Lo hacemos estando:

> Cerca de las personas para todo lo que importa.

Lo hacemos con:

> Asesoramiento especializado.

> Herramientas de simulación y de seguimiento de las finanzas personales.

> Medios de pago cómodos y seguros.

> Un abanico completo de productos de ahorro, previsión y seguros.

> Crédito concedido de manera responsable.

> Cuidando la seguridad de la información personal de nuestros clientes.

Contribuimos al progreso de la sociedad:

> Canalizando de forma eficaz y prudente el ahorro y la financiación y garantizando un sistema de pago eficiente y seguro.

> Mediante la inclusión y la educación financiera; la sostenibilidad medioambiental; el apoyo a la diversidad; con los programas de ayudas a la vivienda; o promoviendo el voluntariado corporativo.

> Y por supuesto, a través de nuestra colaboración con la Obra Social de la Fundación "la Caixa", cuyo presupuesto se alimenta en parte de los dividendos que CriteriaCaixa cobra por su participación en CaixaBank. Una parte significativa de este presupuesto se canaliza a necesidades locales identidicadas desde la red de oficinas de CaixaBank en España y de BPI en Portugal.

01
Nuestra identidad

CaixaBank en 2024

Clientes

El **banco elegido** por los clientes particulares en España **con una franquicia sólida y en crecimiento** en Portugal.

20,3 MM
de clientes

18,5 MM
en España

1,8 MM
en Portugal

631.003 MM€
De activos totales

685.365 MM€
Recursos de clientes

361.214 MM€
Crédito a la clientela, bruto

Plataforma de distribución de referencia omni-canal, innovadora y con capacidad multi-producto

3.825
oficinas en España y **11.137 cajeros**

303
oficinas en Portugal y **1.233 cajeros**

2,2 MM
Clientes *Top Heavy Users*[1] en España

1 MM
de clientes digitales en Portugal

92 %
de los ciudadanos españoles tienen una oficina en su municipio

12,1 MM
de clientes digitales en España

Franquicia líder en bancaseguros en España y Portugal

España

23,4 %
créditos a hogares y empresas

23,6 %
crédito a empresas

24,7 %
depósitos de hogares y empresas

34,3 %
planes de pensiones

24,6 %
crédito con finalidad vivienda

29,5 %
cuota ahorro a largo plazo[2]

23,7 %
fondos de inversión

37,7 %
seguros vida-ahorro

Portugal

11,7 %
créditos a hogares y empresas

11,2 %
crédito a empresas

10,4 %
depósitos de hogares y empresas

14,6 %
hipotecas

13,7 %
seguros vida-riesgo

14,2 %
fondos de inversión

Amplio reconocimiento

CaixaBank

Mejor Banco en España 2024

Mejor Banco en España 2024

Mejor Banco Digital en España 2024

Institución financiera más innovadora en Europa Occidental 2024

BPI

Mejor Banco en Portugal 2024

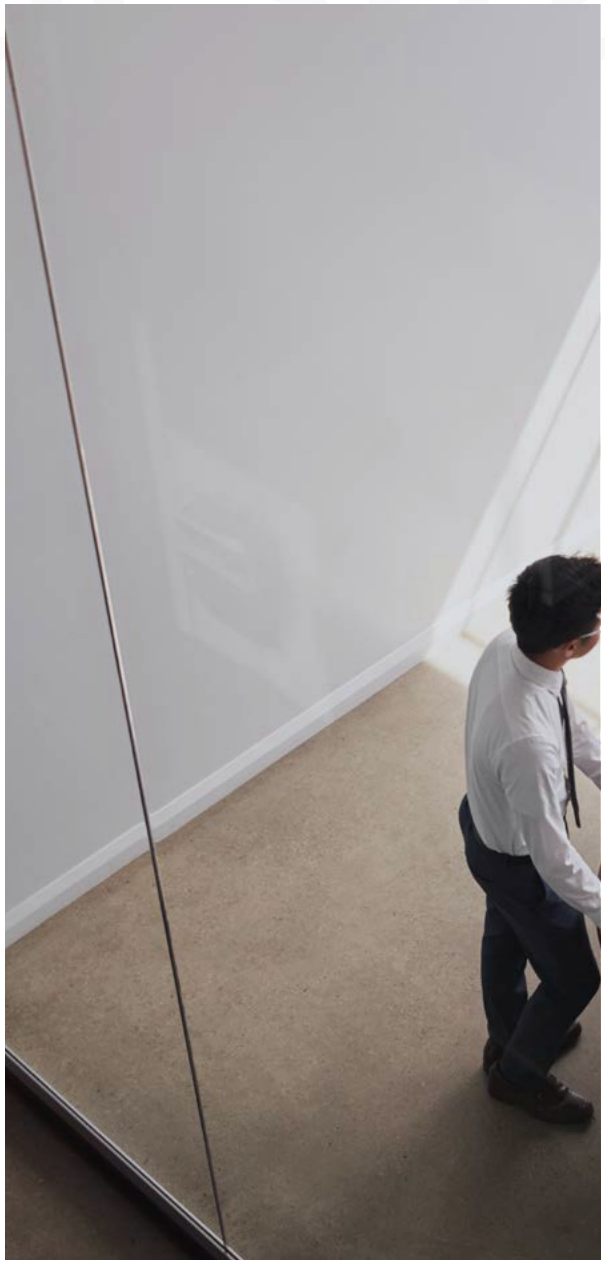
#1 Productos Prestigio 2025 Cinco Estrellas

Marca bancaria de mayor confianza en Portugal en 2024 Reader's Digest

[1] Clientes con más de 130 días con conexión a canales digitales durante los últimos 6 meses.
[2] Cuota combinada de fondos de inversión, planes de pensiones y seguros de ahorro. Dato de seguros de ahorro del sector, estimado a partir de la evolución de total seguros vida.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos



Accionistas e Inversores

I Creando valor para el Accionista

53,5 %
Pay-out efectivo en 2024[1]

0,4352 €
Dividendo por acción[1]

50-60 %
Objetivo *Pay-out* efectivo en 2025[2]

Programas de recompra de acciones en 2024
1.000 MM€ Ejecutados[3] + 500 MM€ Iniciado[4] + 500 MM€ Anunciado[5]

I Crecimiento de calidad del resultado

5.787 MM€
Resultado atribuido +20,2 % respecto al resultado 2023

15.873 MM€
Margen bruto +11,5 % vs 2023

I Fortaleza del balance

12,2 %
CET1

2,6 %
Ratio de morosidad

I Mejora en rentabilidad y eficiencia

15,4 %
ROE 12 meses

38,5 %
Ratio de eficiencia

I Holgada liquidez

170.723 MM€
Activos líquidos totales

207 %
Liquidity Coverage Ratio (puntual)

[1] Incluye el dividendo a cuenta del ejercicio 2024, pagado en noviembre de 2024 por importe de 0,1488€ brutos por acción y un dividendo complementario de 0,2864 € brutos por acción que se pagará en abril de 2025, según lo acordado por el Consejo de Administración, a proponer en la próxima JGA para su aprobación.
[2] Objetivo de *pay-out* en efectivo según el plan de dividendos para 2025 acordado por el Consejo de Administración.
[3] Corresponden al tercer y cuarto programa de recompra de acciones (500 MM€ cada uno).
[4] Corresponde al quinto programa de recompra de acciones. Según última información disponible a 14 de febrero de 2025, se han adquirido 75.236.440 acciones por 406 MM€.
[5] Corresponde al anuncio del sexto programa de recompra de acciones anunciado en enero de 2025, que se iniciará en algún momento tras la finalización del quinto programa de recompra de acciones.

01
Nuestra identidad

Personas y cultura

46.014
Empleados Grupo CaixaBank

56,1%
Mujeres

43,9%
Hombres

99,6%
Contratos fijos

46,8 años
Edad media

18,7 años
Antigüedad media

I Compromiso con la diversidad

43,4%
de mujeres en posiciones directivas[1]

1,0%
Brecha salarial de género

650
Empleados con discapacidad

CaixaBank ha renovado en 2024 por **decimocuarto año consecutivo** el Certificado Empresa Flexible y Responsable (efr), manteniéndose en el Nivel de Excelencia A.

I Aportando por la formación y la atracción de talento

65,9 horas
De formación por empleado

15,4 MM€
De inversión en formación

Top Employer
CaixaBank distinguida con el sello *Top Employer Spain* 2025.

I Fomento de Salud y Bienestar

CaixaBank mantiene en 2024 la certificación de **Organización Saludable** por AENOR.

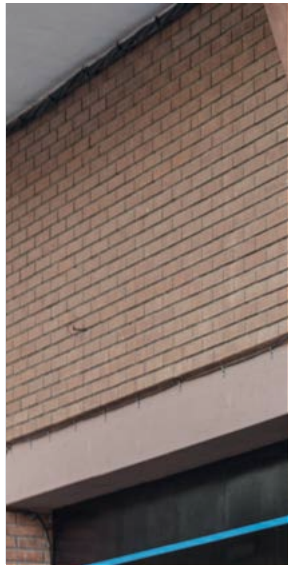
[1] A partir de subdirección de oficina A y B. Perímetro CaixaBank, S.A.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

01
Nuestra identidad

Sociedad

I Aportación al PIB



1,18 %
CaixaBank (España)

18.872 MM€
Aportación directa e indirecta al PIB español

16 %
Valor Añadido Bruto de CaixaBank sobre el sector financiero y de seguros

0,56 %
BPI (Portugal)

1.613 MM€
Aportación directa e indirecta al PIB portugués

7 %
Valor Añadido Bruto de BPI sobre el sector financiero y de seguros

I Financiación e inversión con impacto

6.250 MM€
De bonos sociales propios emitidos desde 2019

72.450 MM€
Patrimonio gestionado con calificación alta de sostenibilidad según SFDR en España y Portugal (artículos 8 y 9)[4]

I Tributos pagados, recaudación de tributos de terceros y otras aportaciones

3.593 MM€
Tributos pagados

2.559 MM€
Tributos recaudados de terceros[2]

156 MM€
Otras aportaciones[3]

I Impulso de la actividad económica

Puestos de trabajo generados a través del efecto multiplicador de compras a proveedores[1]:

68.777
España

8.458
Portugal

2.066 MM€
En Microcréditos y otras finanzas con impacto social

484.522
Beneficiarios de MicroBank (acumulado 2022-2024)

I Comprometidos con la sociedad

Comprometidos con los **colectivos vulnerables**

> **Ofibuses** para evitar la exclusión financiera
> **No abandono de municipios.**
> **362.728 clientes** con **cuentas de pago básica**

[1] CaixaBank Research, a partir del valor de la actividad de CaixaBank, el PIB español la ocupación según Contabilidad Nacional y las cifras por trabajador y en función de tablas input-output del Instituto Nacional de Estadística (INE) con datos del cuarto trimestre.
[2] Tributos recaudados de terceros derivados de su relación económica con CaixaBank.
[3] Contribución al Fondo de Garantía de Depósitos, Contribución extraordinaria al sector bancario (Portugal), Contribución al Fondo Único de Resolución y Prestación DTAs monetizables.
[4] Incluye Fondos de inversión, fondos de pensiones, EPSV y Unit Linked y bajo artículo 8 y 9 del reglamento de SFDR de las gestoras en España y Portugal.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

01
Nuestra identidad

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Medioambiente y clima

I Movilización de finanzas sostenibles

CaixaBank

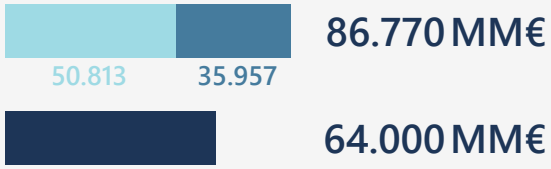
64.000 MM€
Objetivo PE 2022-2024

86.770 MM€
Movilizado desde enero 2022

73.381 MM€
Financiación sostenible

13.389 MM€
Intermediación sostenible

Acumulado 2022-2024



86.770 MM€

64.000 MM€

Objetivo 2024 — 2022-2023 — 2024

CaixaBank, en el marco del Plan Estratégico 2025-2027, se ha fijado como objetivo **movilizar finanzas sostenibles por encima de los 100.000 MM€.**

BPI

6.187 MM€
Movilizado desde enero de 2022. **2.119 MM€ en 2024**

4.000 MM€
Objetivo PE 2022-2024

BPI se ha fijado como objetivo **movilizar finanzas sostenibles por 4.400 MM€ en el período 2025-2027[1].**

I Reconocidos por el compromiso

Mejor Banco en Financiación Sostenible en Europa Occidental

Best Bank for Sustainable Finance in Europe

Ha premiado dos operaciones de financiación de comercio exterior con sus premios *'2023 Deal of the Year - Green Trade'*

I Transición hacia una economía neutra en carbono

En **2021**, CaixaBank se adhirió la *Net Zero Banking Alliance* (NZBA)

En **2022**, VidaCaixa se adhirió la *Net Zero Asset Owner Alliance* (NZAOA)

En 2024, CaixaBank ha publicado el resto de objetivos intermedios de descarbonización en el marco de la NZBA, habiendo establecido objetivos en los siguientes sectores:

Eléctrico	**Petróleo y gas**
***Phase-out* Carbón**	**Hierro y acero**
Inmobiliario comercial	**Inmobiliario residencial**
Naval	**Aviación**
Agropecuario	**Automoción**

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

EMAS | ISO 14001 | ISO 50001

[1] Incorpora sólo movilización de financiación sostenible.

Hechos relevantes del ejercicio

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Enero

CaixaBank reconocida por tercer año consecutivo por Top Employers por la **excelencia en sus políticas prácticas de Recursos Humanos.**

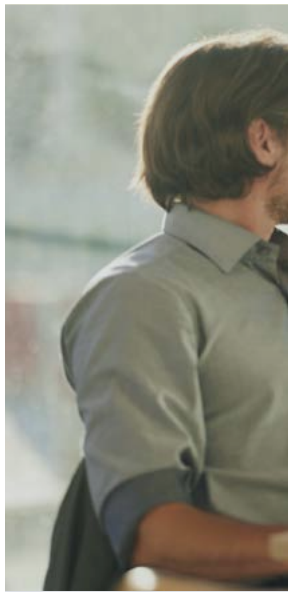
CaixaBank **amplía la cobertura de su servicio de oficinas móviles** a municipios en riesgo de exclusión financiera. A finales de diciembre el servicio de ofibuses cubría a 1.294 poblaciones.

Lanzamiento de *MyBox VidaCare*, el primer seguro para cubrir necesidades producidas por enfermedades neurodegenerativas.

Febrero

CaixaBank **emite su séptima emisión de bonos verdes por 1.250 MM€.** A 31 de diciembre de 2024, son 8 las emisiones de bonos verdes realizadas por importe de 7.150 MM€ desde su inicio en 2020.

Aprobación por parte del Consejo de Administración de la **Declaración de Naturaleza.**



Marzo

Global Finance premia a CaixaBank como el **"Mejor Banco del Mundo por su apoyo a la Sociedad 2024".**

Moody's mejora el *rating* de CaixaBank hasta baa2 desde baa3, por mejora de su valoración de fortaleza intrínseca de la Entidad y del entorno operativo en 2023.

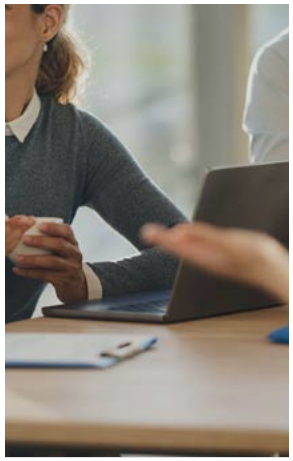
CaixaBank aprueba **el tercer *sharebuyback* (SBB), por un importe máximo de 500 MM€.** El programa finalizó en mayo.

Abril

CaixaBank paga a sus accionistas un dividendo ordinario con cargo a los beneficios de 2023 de 2.876 MM€, 0,3919 euros por acción, un **70% más que en el ejercicio anterior.**

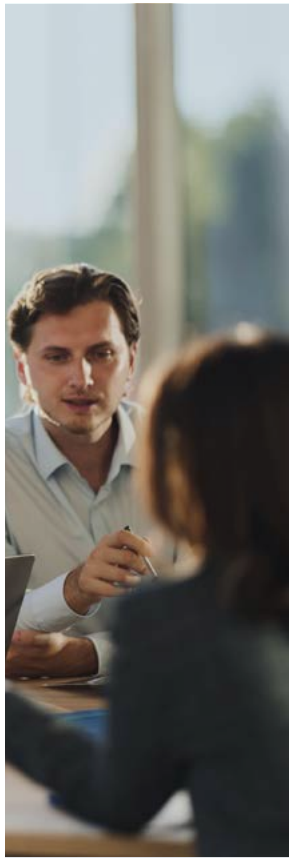
Publicación de los Objetivos de Descarbonización restantes, en el marco de la *Net Zero Banking Alliance* (NZBA).

CaixaBank suma una década ininterrumpida como **"Mejor Banco en España" por la revista *Global Finance.***



Mayo

CaixaBank celebra el **Mes Social**, con más de **2.690 actividades solidarias por toda España.**



Junio

CaixaBank, reconocido como **"Banco más innovador en Europa Occidental" por *Global Finance.***

Refuerzo de los productos para el colectivo sénior con el **lanzamiento del MyBox Tranquilidad Sénior,** que permite afrontar los gastos que puedan surgir a consecuencia de un accidente o fallecimiento.

OpenWealth se convierte en la mayor consultora para altos patrimonios y "*family offices*" de España.

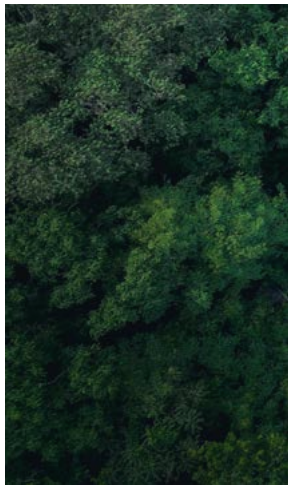
01 Nuestra identidad

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Julio

CaixaBank, distinguido como **'Mejor Banco en España 2024', 'Mejor Banco en ASG' y 'Mejor Banco Digital'** en los premios **Euromoney** a la excelencia bancaria.

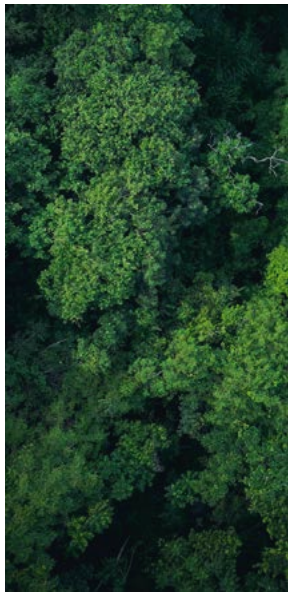
CaixaBank **aprueba el cuarto *sharebuyback* (SBB), por un importe** máximo de **500 MM€.** El programa finalizó en noviembre.



Agosto

CaixaBank inicia una segunda fase para **desplegar la Inteligencia Artificial (IA) generativa** para todo el Grupo.

CaixaBank **promueve un estilo de vida saludable** entre sus empleados con una plataforma integral de bienestar.



Septiembre

CaixaBank, seleccionada por el Banco de Pagos Internacionales y el Instituto de Finanzas Internacionales para explorar **nuevas formas de pago digitales** en las transacciones internacionales.

CaixaBank emite un **nuevo bono social de 1.250 MM€** dirigido a financiar proyectos ligados al crecimiento económico, la igualdad de género y la reducción de la desigualdad. A 31 de diciembre, son 6 las emisiones de bonos sociales realizadas por importe de 6.250 MM€ desde su inicio en 2019.

CaixaBank bate su **récord histórico** y supera las **6.150.000 nóminas domiciliadas**.

Octubre

CaixaBank **aprueba el quinto *sharebuyback* (SBB), por un importe** máximo de **500 MM€**. A 31 de diciembre se ha ejecutado el 52 %.

CaixaBank galardonada como **"Mejor Atención al accionista por cotizada" en los premios Rankia 2024.**

Noviembre

CaixaBank lanza un **plan de ayudas para los afectados por la DANA en Valencia**, que incluye, entre otras, líneas de financiación para empresas, autónomos y particulares y moratorias de préstamos. Despliegue de oficinas móviles para ayudar a los afectados.

CaixaBank presenta el **Plan Estratégico 2025-2027.**

CaixaBank **paga a sus accionistas un dividendo a cuenta** de 0,1488 euros por acción.

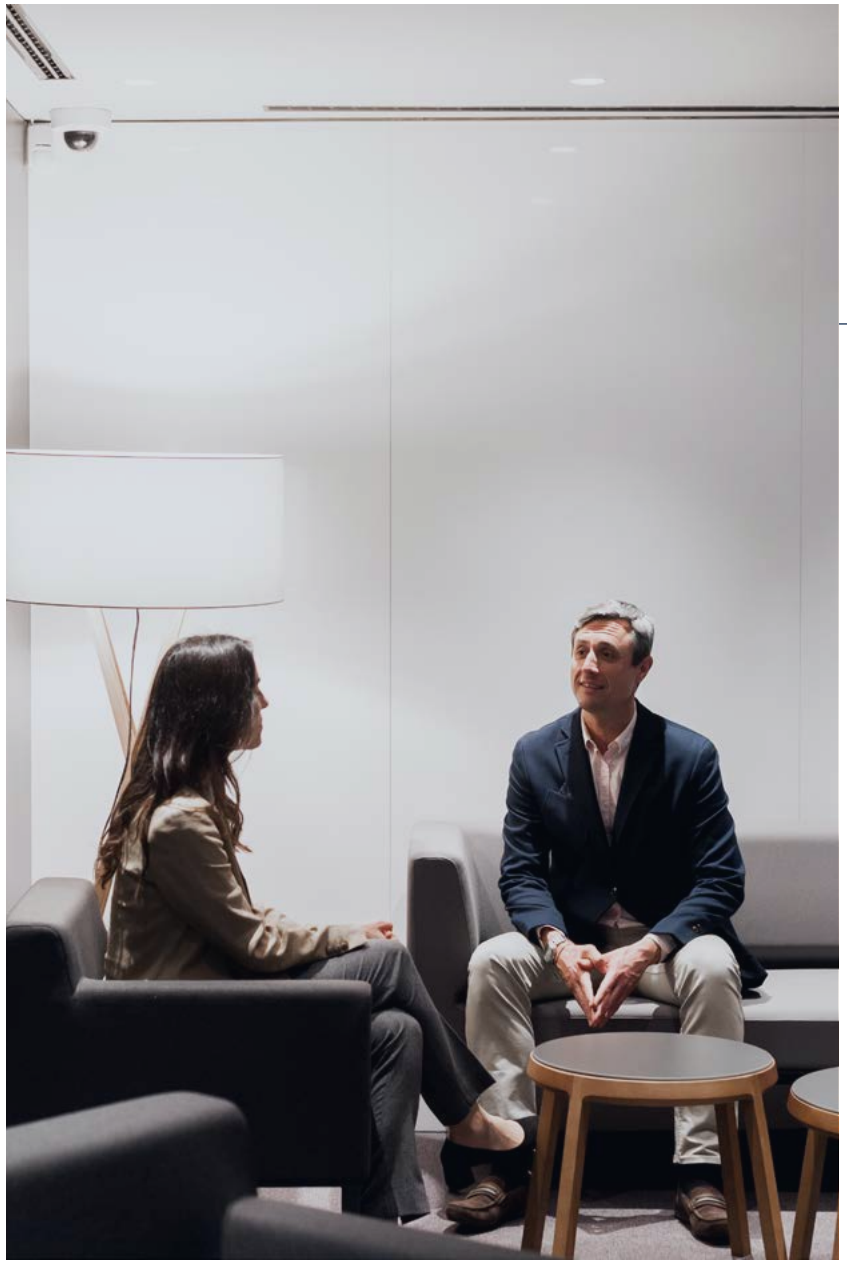
***Standard & Poor's* mejora el *rating* emisor de deuda a largo plazo de CaixaBank** desde A- hasta A. En 2024, todas las agencias han mejorado el *rating* de CaixaBank reflejando mejoras en el entorno operativo y del perfil financiero.

Diciembre

CaixaBank lanza un **plan para la atracción de talento joven,** ha incorporado cerca de 1.000 empleados y en los próximos tres años contratará 3.000 perfiles jóvenes y técnicos menores de 35 años.

CaixaBank continúa **reconocido como uno de los bancos más sostenibles de Europa y del mundo,** según el ***Dow Jones Sustainability Index.***

CaixaBank ha **movilizado 86.770 MM€ en finanzas sostenibles** en los últimos 3 años, superando el objetivo del Plan Estratégico 2022-24 de 64.000 MM€.



CaixaBank

02

Entorno y estrategia corporativa

Entorno PAG 20

Entorno económico PAG 20

Entorno de negocio: sector, tecnología y sostenibilidad PAG 22

Estrategia PAG 27

Plan Estratégico 2022-2024 PAG 27

Plan Estratégico 2025-2027 PAG 34

Entorno

Entorno económico

Evolución global y eurozona

En 2024 la actividad siguió mostrando un **comportamiento muy heterogéneo** por sectores y geografías.

En 2024, la economía internacional mostró una notable resiliencia, con un crecimiento estimado del PIB mundial ligeramente superior al 3 %. La actividad se vio apoyada por la robustez de los mercados laborales, cierta recuperación del poder adquisitivo de los hogares y la distensión de las condiciones financieras, en un año en el que la inflación siguió bajando. Además, los precios energéticos se mantuvieron relativamente estables a pesar de la persistencia de tensiones y elevada incertidumbre en el ámbito geopolítico.

Con todo, detrás de la resistencia de la economía global el desempeño por regiones fue dispar. En EE.UU. la actividad se mantuvo firme y el PIB creció un 2,8 %, superando las expectativas. China, tras un arranque de año débil, sorprendió positivamente en el último trimestre y logró un crecimiento del PIB en el conjunto de 2024 del 5,0 %. En el caso de la eurozona, la economía no consiguió despegar como se esperaba y la actividad mantuvo cierta flaqueza. El PIB anotó un crecimiento en el año del 0,7 %, con una debilidad especialmente marcada en Alemania y, en el último tramo del año, también en Francia. En este contexto de enfriamiento económico la inflación mostró una clara senda descendente, permitiendo que la inflación general en el agregado de la eurozona se situara en media del 2024 en el 2,4 %, frente al 5,4 % de 2023.

Los bancos centrales iniciaron la distensión monetaria en las principales economías en la segunda parte de 2024.

La continuidad del proceso desinflacionista hacia los objetivos de los bancos centrales permitió el inicio de la distensión monetaria en las principales economías internacionales. El BCE inició las bajadas de tipos en junio y la Fed en septiembre. Ambos bancos centrales mantuvieron un ritmo de bajadas graduales a lo largo del segundo semestre de 2024 y cerraron el año con una bajada acumulada de 100p.b. respecto al pico, dejando los tipos en el rango 4,25 %-4,50 % para la Fed y con un tipo de la facilidad de depósitos del BCE en el 3,00 %. Además, tanto Fed como BCE dieron continuidad al proceso de reducción de sus balances, con una estrategia pasiva de no reinvertir los activos vencidos y retirando gradualmente un exceso de liquidez que, especialmente en la eurozona, seguía siendo muy abundante al cierre del año.

La perspectiva de una normalización de la actividad hacia ritmos más acordes con el potencial de las economías americana y europea, junto con la expectativa de que la inflación se aproxime a los objetivos de los respectivos bancos centrales, hace prever que tanto Fed como BCE seguirán con recortes de tipos en 2025, aunque a distintas velocidades. En concreto, las cotizaciones financieras prevén que, en EE. UU., la Fed lleve los tipos hasta el intervalo 3,75 %-4,00 %, mientras que en la eurozona esperan que el BCE baje tipos hasta situar el depo en el 2,00 % en la segunda parte de 2025. Sin embargo, las perspectivas de normalización económica en 2025 están rodeadas por un entorno de riesgos exigente, especialmente en términos de conflictos y tensiones geopolíticas y de incertidumbre sobre un aumento del proteccionismo y la fragmentación del comercio mundial.

El final del año 2024 vino marcado por un aumento de la incertidumbre en torno a las políticas de la nueva administración americana tras la victoria de Trump y sus posibles impactos en los ámbitos económico y geopolítico, así como por la debilidad de la zona euro, enmarcada en un contexto de incertidumbre política en sus dos principales economías.

Un hipotético aumento generalizado de los aranceles previsiblemente presionaría a la baja la actividad económica mundial y al alza la inflación.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Evolución España y Portugal

I España

En 2024 la economía española mostró un comportamiento mejor del previsto inicialmente, a pesar de un contexto marcado aún por tipos de interés elevados durante una buena parte del año. El PIB creció un 3,2 %, un ritmo que coloca a España a la cabeza en crecimiento entre las grandes economías de la eurozona.

Entre los factores que explican el elevado dinamismo de la economía destaca, por un lado, el buen desempeño del sector exterior, apoyado, fundamentalmente, en las exportaciones de servicios, tanto los no turísticos como, especialmente, el turismo, que volvió a ser un motor destacado de la actividad económica. Por otro lado, hay que resaltar la reactivación del gasto de las familias, que se vio impulsado por la mejora de poder adquisitivo, en un entorno de amortiguación de las tensiones inflacionistas, y el empuje del mercado laboral, al que también contribuyó el aumento de la población, a través de los flujos migratorios. A este respecto, el año cerró con un aumento de más de medio millón afiliados a la Seguridad Social hasta superar los 21,3 millones, nuevo máximo histórico.

La inflación sorprendió positivamente en 2024, situándose en media anual en el 2,8 % frente al 3,5 % del año anterior. La inflación subyacente – que excluye productos energéticos y los alimentos no elaborados – mostró una mayor caída (2,9 % de media anual frente al 6,0 % de 2023).

El mercado residencial fue ganando dinamismo a lo largo de 2024. Por un lado, las compraventas de vivienda dejaron atrás las caídas de doble dígito registradas en 2023 y crecieron un 8,1% anual (dato acumulado hasta noviembre, último disponible). En los últimos 12 meses, se cerraron unas 628.000 transacciones, un volumen de actividad casi un 40 % superior al nivel prepandemia de 2015-19. Por el otro lado, la oferta de vivienda nueva se reactivó de forma significativa en 2024 y los visados crecieron un 17,1% interanual hasta noviembre, si bien este impulso sigue siendo insuficiente para cubrir el fuerte tirón de la demanda. El desajuste entre una demanda fuerte y una oferta escasa impulsó al alza el precio de la vivienda, que se aceleró significativamente en 2024.

De cara a 2025, prevemos una ligera moderación del crecimiento del PIB, si bien los datos del tramo final de 2024 han sorprendido positivamente. La demanda externa irá cediendo protagonismo con la normalización de los ritmos de avance del sector turístico y la debilidad continuada de nuestros principales socios comerciales. Por su parte, la demanda interna irá ganando tracción, tanto el consumo de los hogares, que, además de contar con una sólida posición financiera, continuarán recuperando poder adquisitivo, como de la inversión, gracias a unas condiciones de financiación más favorables y al despliegue de los fondos NGEU; por el contrario, el consumo público tendrá una aportación más modesta, dado el necesario ajuste del déficit público, una vez que se retomen las reglas fiscales.

I Portugal

En 2024, la economía portuguesa anotó una desaceleración, con un avance del PIB del al 1,9 % en comparación con el 2,5 % registrado en 2023. En todo caso, se trata de un ritmo de expansión superior al promedio de la eurozona. Los efectos acumulados de diversos choques en la economía global, el impacto del proceso inflacionario y el pronunciado aumento de los tipos de interés, que alcanzaron su punto máximo a mediados de 2023, así como cierta incertidumbre antes de las elecciones legislativas de marzo, fueron factores que contribuyeron al enfriamiento observado en 2024. No obstante, la economía mostró una trayectoria de menos a más a lo largo del año, con la tasa interanual del PIB acelerándose desde un ritmo intertrimestral del 0,6 % en el primer trimestre al 1,5 % en el cuarto trimestre.

La demanda interna fue el principal motor del crecimiento, destacando el dinamismo del consumo privado, fortalecido por el notable avance de la renta de las familias, en un contexto de sostenido aumento del empleo, y de la inversión, impulsada por el avance en la ejecución de los fondos comunitarios.

Para 2025, anticipamos que la economía portuguesa mantendrá un tono más expansivo, beneficiándose de la relajación de la política monetaria, de la convergencia de la inflación hacia el 2 %, y de una la política fiscal acomodaticia, aprovechando que el buen desempeño de los últimos años ha llevado a una situación excedentaria en las cuentas del Estado y una acusada reducción de la deuda pública.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Entorno de negocio: sector, tecnología y sostenibilidad

Rentabilidad y solvencia del negocio

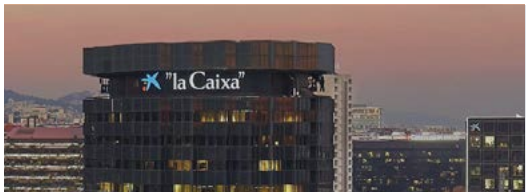
La rentabilidad del sector bancario español se mantiene robusta en la primera mitad de 2024, apoyada en la contribución del margen de intereses. De este modo, la rentabilidad sobre el patrimonio neto (ROE por sus siglas en inglés) se situó en el 14,1% en el tercer trimestre de 2024[1], casi dos puntos porcentuales superior a la registrada un año antes.

En 2024, **la evolución del margen de intereses** ha seguido reflejando el endurecimiento en la política monetaria que impulsó un aumento de los tipos de interés mayor al inicialmente previsto durante 2023. Sin embargo, la decisión del Banco Central Europeo (BCE) de comenzar a bajar los tipos de interés en junio de 2024, que se ha visto reflejada en la evolución del Euribor principalmente en la segunda mitad del año, limitará el potencial de crecimiento del margen de intereses de las entidades en el próximo año.

La cartera de crédito al sector privado en España registró en diciembre de 2024 un incremento del 0,62% respecto diciembre de 2023, revirtiendo la tendencia de decrecimiento de los últimos años. La reducción de los tipos de interés de referencia registrada en los últimos meses así como la reactivación de la demanda de crédito han contribuido a frenar esta contracción.

Paralelamente, **la calidad crediticia ha mejorado en 2024.** La tasa de morosidad se situó en el 3,38% en el mes de noviembre de 2024, lo que representa un descenso acumulado de 20 puntos básicos respecto a un año antes y de 17 puntos básicos respecto a diciembre de 2023.

Las señales de deterioro temprano de la calidad crediticia han sido relativamente modestas. Así el crédito en vigilancia especial ha moderado su crecimiento, mostrando un incremento de tan sólo un 0,5% en junio de 2024 respecto al año anterior, mientras que en 2023 creció un 3,5%[2]. El peso de los créditos en vigilancia especial (o Stage 2) se sitúa en un 7% en junio de 2024[2]. En los préstamos con aval ICO a empresas, el peso de aquellos calificados en vigilancia especial se situó en el 23,6%[2] en junio de 2024, 3 puntos porcentuales más que un año antes. Es relevante señalar que uno de los factores clave en el incremento de esta ratio fue la considerable reducción del importe total de estos créditos (-30,5% en términos interanuales).



Las ratios de capital se encuentran en niveles robustos y siguen manteniendo un cómodo margen sobre los requisitos regulatorios. En España, la ratio CET1 se situó en el tercer trimestre de 2024 en el 13,34%[1]. Estos niveles de capital están muy por encima de los registrados en la anterior crisis financiera y otorgan al sector bancario español una elevada capacidad para absorber potenciales pérdidas.

No obstante, cabe destacar, que **el impuesto a la banca ha impactado en la cuenta de resultados del sector bancario español** y, en consecuencia, en la capacidad de generación orgánica de capital. Se debe remarcar, que el impuesto a la banca se ha extendido 3 años con una estructura de tipos progresiva que penaliza especialmente a las entidades de mayor tamaño.

En cuanto a los niveles de liquidez del sector financiero español, estos siguen manteniéndose elevados. La ratio de cobertura de liquidez (LCR, por sus siglas en inglés) del sistema alcanzó un 181,4% en septiembre de 2024[1] superando holgadamente el requerimiento regulatorio del 100%. Además, la ratio de préstamos sobre depósitos se sitúa en un 96,5%[1]. Todo ello mantiene al sistema financiero español en una posición sólida y limita significativamente la posibilidad de que perturbaciones como las que se vivieron a nivel global en 2023 se trasladen a tensiones de liquidez y financiación.

[1] Estadísticas Supervisoras del Banco de España.
[2] Informe de Estabilidad Financiera del Banco de España. Otoño 2024.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Transformación digital

En los últimos años, **los hábitos y comportamientos más digitales de la población, especialmente los surgidos a raíz de la pandemia de la Covid-19, han acelerado el proceso de digitalización** del sector bancario. En particular, en España, el porcentaje de población que utiliza la banca digital ha experimentado un crecimiento notable entre 2019 y 2023, pasando del 55 % al 71% (y situándose por encima del promedio europeo).[2]

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

Por ahora, **este sector no tradicional tiene un tamaño muy reducido en relación con el conjunto del sector financiero.** No obstante, estos nuevos entrantes han crecido y su presencia se observa a lo largo de la cadena de valor del sector financiero (destacando especialmente los segmentos de pagos y crédito al consumo). A futuro, la capacidad de las *Fintech* para adaptar sus modelos de negocios a un entorno sin tanta liquidez será clave para determinar la evolución del sector. Ya se ha visto recientemente una disminución del apetito inversor por este sector, y por ejemplo la financiación en el sector *Fintech* a escala mundial ha seguido reduciéndose (en el acumulado del año hasta el tercer trimestre, la financiación se había reducido en un 25 % interanual y se situaba en niveles por debajo de 2019)[1].

Por otro lado, **el acceso a los datos y la capacidad para generar valor a partir de ellos se han convertido en una importante fuente de ventaja competitiva.** En particular, el uso, procesamiento y almacenamiento de datos resulta en información que sirve para crear productos que generen un mayor valor para el cliente y que estén más adaptados a su perfil de riesgo.

Adicionalmente, se observa un aumento de los casos de uso y desarrollo de nuevas tecnologías (como *cloud*, *blockchain*, o Inteligencia Artificial generativa) en el sector, si bien con distintos niveles de madurez. En cualquier caso, el uso de nuevas tecnologías en el sector genera la necesidad de adaptar procesos y estrategias de negocio al nuevo entorno.

La **digitalización del sector también trae consigo numerosas oportunidades** para generar mayores ingresos. En particular, gracias al uso de la tecnología digital, las entidades pueden ampliar su base de clientes y prestar servicios de forma más eficiente y a menor coste. En este sentido, la digitalización permite llegar a un mayor número de clientes potenciales, sin que para ello sea necesario ampliar la red de sucursales en el territorio.

A su vez, la digitalización también permite crear nuevas oportunidades de negocio, por ejemplo, ofreciendo sus plataformas digitales para que terceros comercialicen sus productos, o mediante nuevos productos financieros que se adapten mejor a las necesidades de cada cliente.

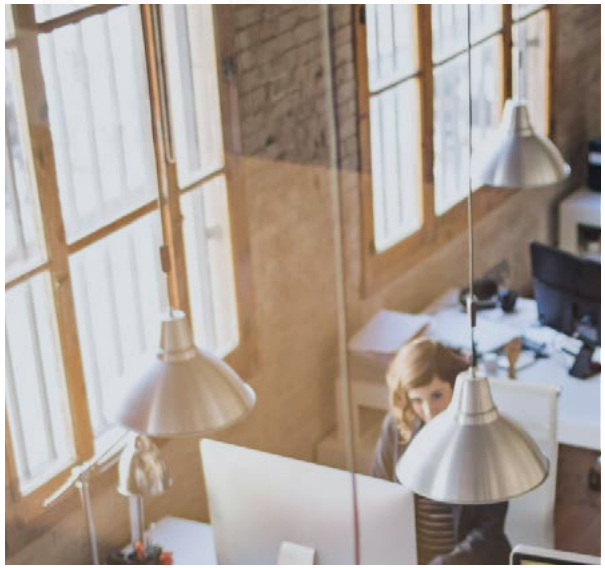
Por su parte, los **patrones de pago están cambiando.** La tendencia de reducción del uso del efectivo como medio de pago en favor de los medios de pagos electrónicos se aceleró con la Covid-19 y se ha consolidado a posteriori. Además, el ámbito de los pagos digitales también está evolucionando, de un modelo dominado casi en exclusiva por sistemas de tarjetas (vinculadas a depósitos bancarios) hacia un modelo más mixto en el que también participan las *Fintech* y *Bigtech* (que ofrecen soluciones de pagos alternativas apoyándose en nuevas tecnologías) y en el que aparecen nuevos tipos de dinero y formas de pago privadas, como las *stablecoins*.

En este contexto, **la expansión del mercado de criptoactivos y *stablecoins* en los últimos años ha impulsado la inversión privada en tecnologías como *Distributed Ledger Technology* (DLT) o criptografía,** que permiten el desarrollo de nuevas funcionalidades de valor añadido en pagos (como es la programabilidad en pagos mediante *Smart Contracts*). Esta tendencia, además, se está viendo acelerada por la entrada en vigor de la regulación MiCA y del régimen piloto de DLT en la Unión Europea, que otorgan mayor claridad regulatoria en este ámbito.

[1] Estadísticas Supervisoras del Banco de España.
[2] Fuente: Eurostat.

02 Entorno y estrategia corporativa

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos



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

Así, en la eurozona, **el Banco Central Europeo (BCE) está explorando la posibilidad de emitir un euro digital** como complemento al efectivo y como solución de pagos adicional. Tras dos años de fase de investigación (2021-23), enfocada a elaborar una propuesta de diseño del euro digital, exploración técnica y aprendizaje, el BCE está avanzando con los aspectos más técnicos del proyecto y en sentar las bases para la posible emisión de un euro digital a futuro. Por su parte, **la Comisión Europea publicó en junio de 2023 una propuesta legislativa para el posible establecimiento de un euro digital,** propuesta que se está debatiendo en el Parlamento y Consejo Europeo.

Asimismo, **la Comisión Europea ha presentado otras propuestas legislativas destinadas a alinear los servicios de pago y el sector financiero en general** con la transformación digital de la economía europea, y que tienen un potencial de disrupción alto. Entre otros, destaca la propuesta de revisión de la Directiva europea sobre servicios de pagos (PSD3 y PSR) que introducirá cambios en la gestión de los permisos de acceso a los datos de pagos de clientes y medidas para combatir y mitigar el fraude. No obstante, esta propuesta debe seguir su proceso legislativo antes de ser adoptada.

De igual forma, también destaca **la propuesta de revisión de la Directiva europea sobre servicios de pagos** (PSD3 y PSR) que, entre otros, introducirá cambios en la gestión de permisos de acceso a los datos de pagos de clientes y medidas para combatir y mitigar el fraude. No obstante, estas propuestas todavía deben seguir su proceso legislativo antes de ser adoptadas.

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

Asimismo, para dar respuesta al cambio de hábitos de los clientes, **la Entidad está poniendo especial énfasis en aquellas iniciativas que permiten mejorar la interacción con los clientes a través de canales no presenciales.** Por otro lado, la transformación digital también está llevando a profundizar en el desarrollo de capacidades como la analítica avanzada, la Inteligencia Artificial generativa y la provisión de servicios nativos digitales. Respecto a este último punto, destaca la propuesta de imagin, un ecosistema digital y plataforma *lifestyle* enfocado al segmento más joven, en el que se ofrecen productos y servicios, financieros y no financieros, propios y de terceros. Adicionalmente, la Entidad también está impulsando nuevas formas de trabajar (más transversales y colaborativas) y busca colaborar de forma activa con nuevos entrantes que ofrecen servicios que pueden incorporarse a la propuesta de valor del Grupo.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Ciberseguridad

La transformación digital es vital para la competitividad y eficiencia del sector, pero también expone a los bancos a nuevos riesgos. En particular, la mayor operativa digital de clientes y empleados hace necesario **aumentar el foco en la ciberseguridad, el fraude digital y la protección de la información.**

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

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

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

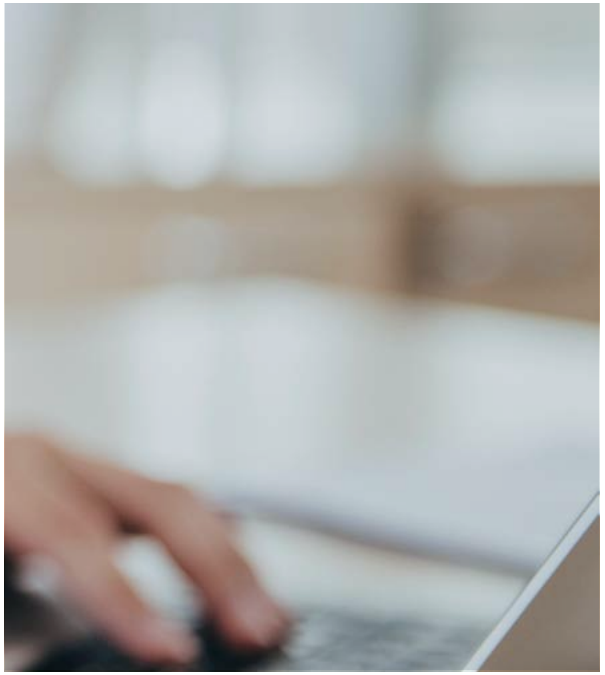
En este contexto, **el Banco Central Europeo ha elevado la ciberresiliencia como una de sus prioridades para 2024-26,** reforzando la supervisión y las inspecciones a las entidades, para asegurar que mantengan un entorno de control adecuado y sean resilientes ante posibles ataques.

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

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

↗ Véase apartado "Ciberseguridad"

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



01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Sostenibilidad

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

En este sentido, entre las regulaciones de sostenibilidad de la Unión Europea destaca la taxonomía verde, que establece un sistema de clasificación de actividades sostenibles y requerimientos de información acerca del grado de alineación con la taxonomía para empresas sujetas. Asimismo, también destaca la nueva **Directiva Corporativa de *Reporting* de Sostenibilidad** (CSRD), que supone un gran paso adelante en relación con los actuales requerimientos de *reporting* ASG, fomentando la estandarización y transparencia de la información sobre sostenibilidad, y equiparándola con la información financiera. A su vez, se prevé que la Directiva, por su extensión a la cadena de valor, acelere la transición sostenible del tejido empresarial. Sin embargo, la directiva aún está pendiente de ser transpuesta en España.

En el ámbito de la supervisión bancaria, **destaca el plan de acción del BCE para incorporar de forma explícita el cambio climático y la transición energética en su marco de operaciones.** El plan busca reducir el riesgo climático en el balance del BCE, impulsar una mayor transparencia y divulgación de los riesgos climáticos por parte de empresas y entidades financieras, mejorar la gestión del riesgo climático y apoyar la transición verde de la economía.

Adicionalmente, destaca la **fijación de expectativas supervisoras en este ámbito** y la evaluación de las prácticas de los bancos relacionadas con la estrategia, la gobernanza y la gestión de riesgos climáticos y medioambientales.

Por su parte, **la Autoridad Bancaria Europea (EBA) también cuenta con un plan de trabajo para incorporar aspectos ASG en el marco regulatorio y supervisor.** Entre las distintas iniciativas, destaca la incorporación de los riesgos climáticos en el marco de ejercicios de estrés para calibrar la resiliencia del sector bancario europeo a los riesgos climáticos. En este sentido, la EBA, junto con otras autoridades supervisoras europeas, el BCE y el *European System Risk Board* (ESRB) realizaron un **ejercicio para evaluar la preparación y resiliencia del sector financiero** al paquete de medidas legislativas (sobre energía, transporte, reducción de emisiones, uso del suelo y silvicultura) ***"Fit-for-55"*** para reducir las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) del bloque en un 55 % a 2030. El análisis concluyó que el sector es generalmente resiliente a los riesgos climáticos, si bien destacó la necesidad de seguir mejorando la gestión de estos.

Asimismo, la **UE aprobó en 2021 la Ley climática europea** (que fija los objetivos de reducción de emisiones del bloque a 2030 y de neutralidad de emisiones a 2050 como un compromiso legal) y ha comenzado a desplegar medidas y reformas en varios sectores económicos (desde vivienda a energía y transporte) para reducir las emisiones de GEI en línea con los objetivos fijados y avanzar hacia una economía descarbonizada. Lograr esta transformación requiere de cambios estructurales y sociales importantes, y de una movilización de recursos (públicos y privados) considerable.

La Comisión Europea cifra en 477.000 millones de euros la inversión adicional anual necesaria hasta 2030 para cumplir con los objetivos del paquete *"Fit-for-55"* en la UE. En España, el PNIEC estima que se necesitan 263.000 millones de euros en inversiones adicionales entre 2023-2030, lo que se traduce en una inversión anual aproximada de 33.000 millones. En este sentido, gracias al **Plan de Recuperación *Next Generation* EU** (NGEU) **se han destinado cerca de 16.100 millones de euros**[1] entre 2022 y 2024 a inversiones en energías renovables, movilidad sostenible y rehabilitación energética de edificios, impulsando así la transición verde de la economía.

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

[1] Fuente: IGAE

02
Entorno y estrategia corporativa

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Estrategia

El año 2024 marca el cierre del Plan Estratégico 2022-2024. Un Plan que ha servido para reforzar el compromiso de CaixaBank con la sociedad, con un modelo de banca único, y con el objetivo de ofrecer el mejor servicio a cada perfil de cliente para aportar soluciones en todos los ámbitos, promover la inclusión financiera y liderar el impacto social positivo.

CaixaBank cierra este Plan 2022-2024 con una valoración muy positiva, especialmente en el ámbito financiero. El escenario macrofinanciero ha resultado más favorable gracias a unos tipos de interés mayores de lo inicialmente previsto (EUR12M en 2,8% en el periodo 2022-2024 vs previsión de 1,1%). Asimismo, el crecimiento promedio del PIB se ha situado ligeramente por encima de la previsión mientras que la inflación ha alcanzado niveles muy superiores a los previstos. Por su parte, los créditos y depósitos han crecido algo menos de lo previsto mientras que los recursos no invertibles han crecido en mayor medida.

El Grupo cierra este Plan con una dinámica positiva en crecimiento del negocio y calidad, preparando una evolución importante en el modelo de atención y la tecnología para el próximo plan a la vez que se mantiene comprometido en impulsar la agilidad y mejorar la satisfacción y el compromiso de los empleados.

En este entorno, en el mes de noviembre de 2024 se presentó el nuevo Plan Estratégico del Grupo CaixaBank, para el período 2025-2027.

Plan Estratégico 2022-2024

El Plan Estratégico 2022-2024 del Grupo CaixaBank se lanzó en el mes de mayo de 2022 con el lema "Cerca de nuestros clientes". Este Plan se sustentaba en tres líneas estratégicas y dos habilitadores transversales:

> EL PLAN ESTRATÉGICO 2022-2024 SE SUSTENTABA EN LAS **TRES LÍNEAS ESTRATÉGICAS Y DOS HABILITADORES TRANSVERSALES:**

Crecimiento del negocio
Desarrollando la mejor propuesta de valor para nuestros clientes.

Operar un modelo de atención eficiente
Adaptado al máximo a las preferencias de los clientes.

Sostenibilidad
Referentes en Europa.

Habilitadores transversales
Tecnología
Personas

Las empresas del Grupo CaixaBank cuentan con un Plan Estratégico totalmente alineado al Plan Estratégico de CaixaBank.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

1ª Crecimiento del negocio

Se centraba en **impulsar el crecimiento del negocio, desarrollando la mejor propuesta de valor para los clientes.** CaixaBank ha desarrollado un supermercado financiero líder en el mercado español, con una oferta comercial confeccionada alrededor de experiencias de cliente. El objetivo de esta línea era seguir expandiendo las capacidades de este supermercado financiero, aspirando a incrementar la penetración de sus productos y servicios entre los clientes, evolucionando la oferta comercial y dando un salto cuantitativo y cualitativo en la construcción de ecosistemas. Las principales ambiciones de esta línea eran:

Fortalecer el **liderazgo en banca minorista** a través de nuevos productos en vivienda y consumo y una mayor penetración en seguros y productos de ahorro a largo plazo.

Lograr una posición de liderazgo en corporate, empresas y pymes.

Impulsar los ecosistemas como nueva fuente de ingresos en torno a la vivienda, la movilidad, la salud, el entretenimiento, los negocios o el segmento sénior.

[1] Negocio en España.

Durante el Plan Estratégico, el Grupo ha mantenido una dinámica positiva en relación con el crecimiento del negocio y la calidad. La culminación con éxito de la integración con Bankia ha permitido aumentar el pulso comercial, estabilizando y comenzando a hacer crecer de nuevo la base de clientes y mejorando el comportamiento de las cuotas de mercado. Respecto a los objetivos marcados en el Plan, por un lado, el Grupo ha seguido afianzando su liderazgo en banca minorista, con una evolución favorable de las principales cuotas de mercado, siendo especialmente remarcable la mejora en la cuota de nueva producción de vivienda. Por otro lado, destaca también la evolución positiva del crédito CIB, apoyada por un significativo crecimiento de la cartera en Banca Internacional, que sobrepasa el objetivo fijado para el cierre del Plan Estratégico en 2024.

	Punto de partida 2021	2022	2023	Diciembre 2024	**Objetivo 2024**
Cuota de ahorro a largo plazo (%)	29,4	29,5	29,3	29,5	**~30**
Cuota de cartera empresas no financieras[1] (%)	23,8	23,8	23,5	23,6	**~24**

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

2ª Operar un modelo de atención eficiente

Tenía como objetivo **mantener un modelo de atención eficiente, adaptándolo a las preferencias de los clientes.** Con ello, se buscaba aprovechar la oportunidad surgida gracias a la reducción de las barreras de entrada a las nuevas tecnologías que permitía explorar nuevas formas de interactuar con los clientes. Así, las principales ambiciones de esta línea eran:

Asegurar una experiencia de cliente *best-in-class*.

Conseguir una mayor eficiencia operativa y comercial.

Incrementar la capacidad de venta digital.

A lo largo de este Plan Estratégico, CaixaBank ha seguido evolucionando el modelo de atención con el objetivo de hacerlo más eficiente y adaptado a las necesidades de cada cliente. Se ha registrado una buena evolución de la capacidad de venta digital, con cerca de 13,1 millones de clientes digitales de los cuales aproximadamente la mitad son clientes con un uso intensivo de los canales digitales del Grupo. Paralelamente, se han superado los 3,5 millones de clientes en imagin, sobrepasando así el objetivo 2024 del Plan.

	Punto de partida 2021	2022	2023	Diciembre 2024	**Objetivo 2024**
# Clientes imagin (MM)[1]	2,7	3,0	3,3	3,6	**3,5**

[1] No incluye los clientes compartidos con CaixaBank.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

3ª Sostenibilidad

El **objetivo era consolidar CaixaBank como un referente en sostenibilidad en Europa.** La priorización de los ámbitos medioambientales, sociales y de gobernanza en la agenda europea brindaba una oportunidad única para aprovechar las ventajas competitivas inherentes a la forma de hacer banca de CaixaBank, destacando el compromiso social como valor fundacional y el liderazgo europeo en microfinanzas. Las principales iniciativas eran:

- Acompañar a los clientes en su transición energética
- Compromiso con nuestra propia transición
- Liderar el impacto social positivo
- Promover la inclusión financiera
- Promover una cultura responsable
- Ser referentes en el sector en gobernanza

Tras la finalización del Plan Estratégico, CaixaBank se ha consolidado como un referente en sostenibilidad en Europa. Se ha establecido una base sólida - procesos, sistemas y equipos- para incorporar la sostenibilidad en la gestión global del Grupo. En este sentido, la movilización acumulada de fondos sostenibles ha superado ampliamente el objetivo fijado para 2024, mientras que el promedio de las evaluaciones recibidas por parte de las agencias de calificación ASG se mantiene en A, tal como se había fijado en el objetivo de 2024.

	Punto de partida 2021	2022	2023	Diciembre 2024	**Objetivo 2024**
Movilización de finanzas sostenibles (acumulado 2022-24)[1] (MM€)	18.531	23.583	50.813	86.770	**64.000**
Número de voluntarios activos[2]	4.997[3]	14.000	17.240	20.201	**10.000**

↗ Véase apartado "Estrategia de sostenibilidad"

[1] Movilización para Grupo CaixaBank, excluido BPI.
[2] Incluye voluntarios del Mes Social.
[3] No se realizó Mes Social a causa de la pandemia Covid-19.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Habilitadores transversales

El Plan también incorporaba **dos habilitadores transversales** que daban soporte a la ejecución de estas **tres prioridades estratégicas:** por un lado, **las personas,** y, por otro, **la tecnología.**

En primer lugar, CaixaBank ponía especial **foco en las personas,** y se proponía ser el mejor Grupo en el que trabajar:

Impulsando una cultura de equipo ilusionante, comprometida, colaborativa y ágil, que promueva un liderazgo más cercano y motivador.

Potenciando los programas de desarrollo y los planes de carrera de sus empleados, con un modelo de desarrollo de las personas más proactivo en la capacitación de los equipos y con foco en *skills* críticas.

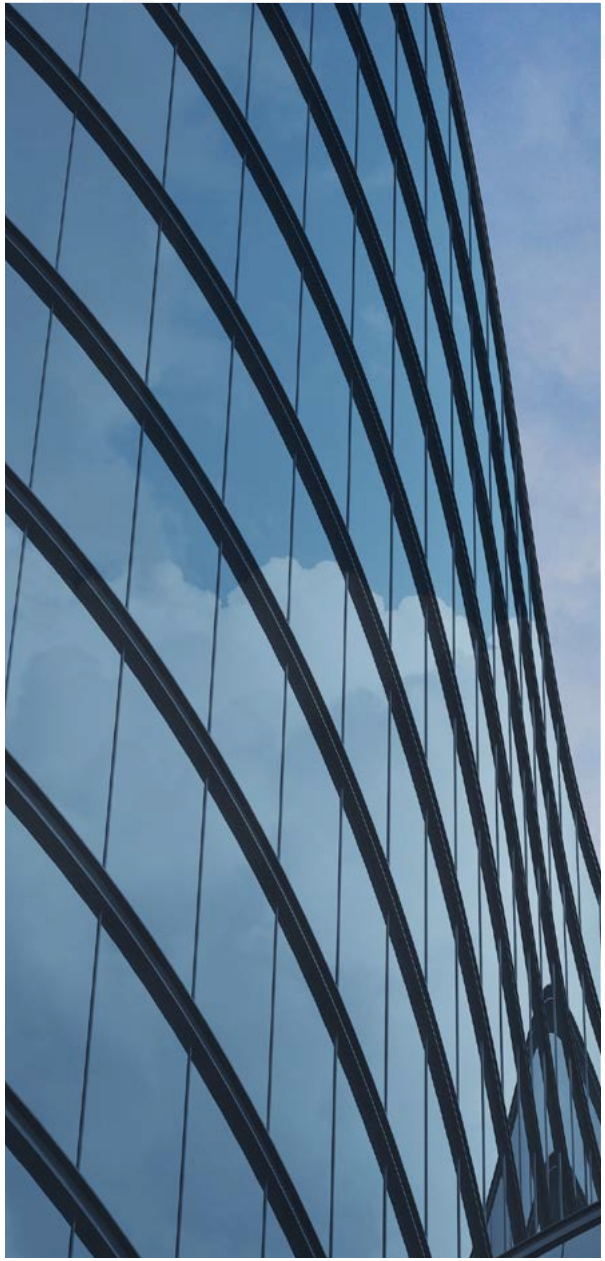
Promoviendo nuevas formas de trabajo colaborativo, potenciando el trabajo en remoto y ayudando a sus empleados a desarrollar su potencial con igualdad de oportunidades a través de una cultura basada en la meritocracia y la diversidad.

En personas, el Grupo, durante este período, ha seguido potenciando el desarrollo de las personas como eje fundamental en su estrategia. En este sentido, CaixaBank se sitúa en la 2ª posición en el Ranking Merco Talento 2023 de las empresas del sector bancario más atractivas para trabajar. Además, se ha completado el proceso de identificación de *skills* críticas con el fin de evaluar y planificar aquellos procesos y actividades estratégicas y definir acciones de *upskilling* y *reskilling* que mejoren la propuesta de valor para los empleados. También destaca la evolución de mujeres en posiciones directivas, que se sitúa ya en un 43,4 % en diciembre de 2024 superando el objetivo definido para 2024.

	Punto de partida 2021	2022	2023	Diciembre 2024	**Objetivo 2024[2]**
Mujeres en posición directivas (%)[1]	39,9	41,8	43,0	43,4	**43,0**

[1] Mujeres en posiciones directivas (a partir de subdirección de oficina grande A y B) para CaixaBank S.A.
[2] En 2023, se actualizó el objetivo inicialmente fijado para 2024 del 42 % al 43 % con la actualización del Plan de Igualdad.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos



En tecnología, se ha avanzado según lo previsto en la absorción del cloud y en reforzar la ciberseguridad. El plan de transformación de procesos ha avanzado en la mejora de la infraestructura y los procesos *end-to-end*. Además, se han desplegado también varios casos de uso de IA.

El segundo habilitador se centraba en **la tecnología.** CaixaBank cuenta con excelentes capacidades tecnológicas, en las que seguirá invirtiendo para continuar impulsando el negocio con el objetivo de:

Disponer de una infraestructura de IT eficiente, flexible y resiliente gracias al impulso de la transformación tecnológica desde CaixaBank Tech, la adopción de la tecnología cloud como piedra angular, el desarrollo de las capacidades en datos y analítica avanzada, y la mejora continua en capacidades de ciberdefensa para mitigar el riesgo creciente en este ámbito.

Eficientar la asignación de recursos.

Avanzar hacia la gestión de procesos *end-to-end* a través de identificar y rediseñar procesos clave y la construcción de piezas modulares reutilizables de arquitectura funcional.

	Punto de partida 2021	2022	2023	Diciembre 2024	**Objetivo 2024**
Absorción *cloud* (%)	21	25	30	33	**32**

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Objetivos financieros

Al cierre de este Plan Estratégico, CaixaBank **ha superado los objetivos financieros marcados para el 2024.**

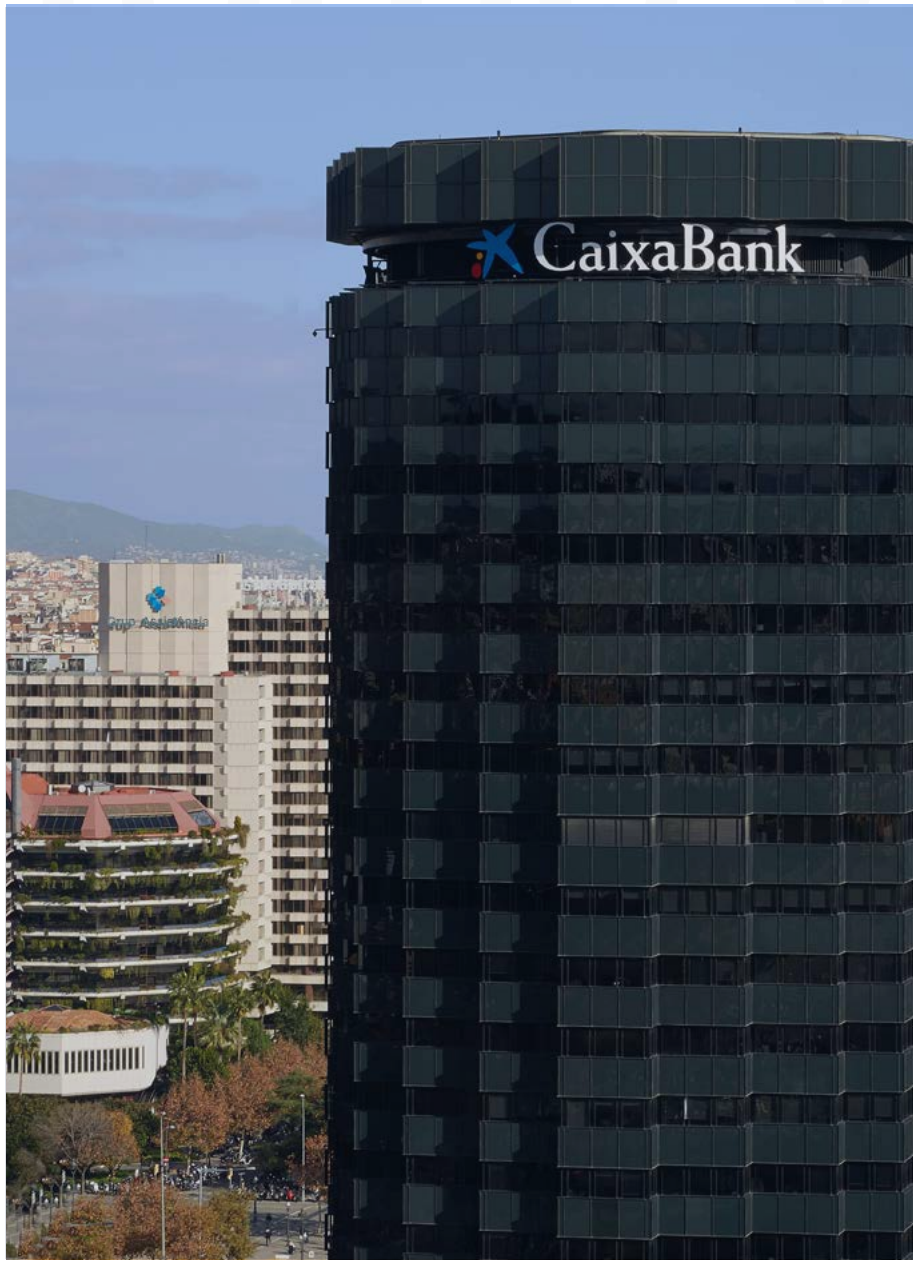
En la presentación del Plan Estratégico, el Grupo definió como objetivos financieros conseguir un ROTE por encima del 12 % y una ratio de eficiencia por debajo del 48 %. Se comprometió también a ofrecer una remuneración atractiva a sus accionistas con una ratio *pay-out* por encima del 50 % y definió como objetivo disponer de 9.000 MM€ de capital para distribuir (acumulado en el período 2022-2024)[1]. Todo ello, apalancándose en una sólida posición de balance con una ratio de morosidad por debajo del 3 %, una normalización del coste del riesgo por debajo del 0,35 % (en promedio 2022-2024) y manteniendo una posición de fortaleza en capital, con un objetivo de gestión de CET1 sin ajustes transitorios NIIF9 de entre 11-12 %.

Al cierre del Plan, las principales métricas financieras mostraron resultados muy favorables. El Grupo registró una mejora significativa de la rentabilidad con un ROTE del 18,1% en el mes de diciembre de 2024, cuando el objetivo inicial del Plan era >12 %. Los costes se mantuvieron cerca del nivel de 2021 a pesar del shock inflacionista. La ratio de eficiencia alcanzó mínimos históricos, al igual que la ratio de morosidad. Por último, el Grupo ha seguido manteniendo unos niveles de solvencia y liquidez muy sólidos superando ampliamente el objetivo de distribución de capital anunciado en el Plan Estratégico y hasta alcanzar los 12.000 MM€ (respecto al objetivo de ~9.000 MM€).

	Punto de partida 2021	2022	2023	Diciembre 2024	**Objetivo 2024[3]**
ROTE (%) (Acumulado 12 meses)	7,6	9,8	15,6	18,1	**>12**
Ratio NPL (%)	3,6	2,7	2,7	2,6	**< 3**
Ratio de eficiencia recurrente (%)[2]	57,7	49,8	40,8	38,5	**<48**

[1] Incluye el programa de recompra de acciones (SBB) para 2022 además del exceso de capital generado en 2022-24 por encima del 12 % del ratio CET1 (sin IFRS9 TA).
[2] El objetivo de Ratio de eficiencia se definió bajo norma IFRS 4. Se estima que el impacto de la aplicación de IFRS17 podrían ser -2 pp. Ratio de eficiencia recurrente (excluye gastos extraordinarios).
[3] Objetivos definidos en el lanzamiento del Plan Estratégico. Dada la buena evolución de las métricas financieras los objetivos a 2024 han sido actualizados posteriormente.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos



Plan Estratégico 2025-2027

En noviembre de 2024, CaixaBank presentó el nuevo Plan Estratégico para el período 2025-2027.

Durante este nuevo Plan Estratégico, el Grupo quiere mantener el rumbo que definió en el Plan Estratégico 2022-2024, pero acelerando el ritmo para prepararse para el futuro. CaixaBank avanzará hacia 2 grandes objetivos para asegurar una rentabilidad sostenida a largo plazo: por un lado, consolidar la posición de liderazgo en el mercado y, por el otro, acelerar la transformación para prepararse para un entorno más digital y competitivo. Todo ello, con el compromiso de mantenerse siempre cerca de las personas para una sociedad más sostenible, con un posicionamiento ASG diferencial.

El Plan Estratégico 2025-2027 se sustenta en **tres líneas estratégicas** para asegurar una rentabilidad sostenida en niveles altos:

01
Aceleración del **crecimiento.**

02
Transformación e inversión del negocio.

03
Posicionamiento diferencial en **ASG.**

02 Entorno y estrategia corporativa

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

1º Aceleración del crecimiento

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

- La fidelización y la vinculación de nuestros clientes, con especial foco en la captación de clientes.
- El impulso a los ecosistemas y soluciones digitales propias.
- El desarrollo de productos y servicios en torno a la sostenibilidad.
- La mejora de la propuesta de valor para particulares y empresas.
- Manteniendo el impulso internacional.

KPI	Objetivo 2027
Cuota crédito a hogares y empresas	**Incrementar cuota**
Cuota de depósitos a hogares y empresas	**Incrementar cuota**
Cuota de ahorro a largo plazo[1]	**Incrementar cuota**

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

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

2º Transformación e inversión en el negocio

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

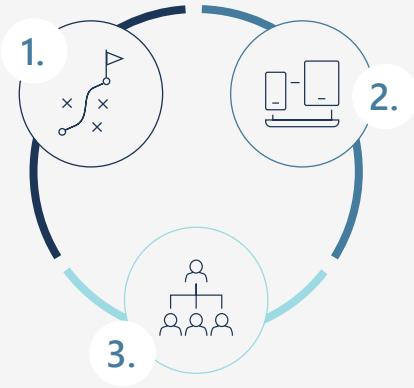
- Impulsar la atención especializada y personalizada a través de nuestra plataforma de distribución única.
- Modernizar los canales digitales para mejorar la experiencia del cliente y maximizar la capacidad comercial y de absorción operativa.
- Aumentar la inversión en tecnología para apoyar las iniciativas estratégicas y potenciar las capacidades y la calidad del servicio.
- Promover la excelencia en toda la organización, fomentando la agilidad y la simplificación y maximizando el potencial del talento existente.

> INICIATIVAS DE TRANSFORMACIÓN

1. Optimizar y mejorar la plataforma de distribución

Impulsando la atención especializada y personalizada a través de nuestra plataforma de distribución única.

Renovando los canales digitales para mejorar la experiencia del cliente y maximizar la capacidad comercial y de absorción operativa.



2. Acelerar la inversión en digital & tecnología

Aumentando la inversión en tecnología para apoyar las iniciativas estratégicas, construyendo capacidades de vanguardia y potenciando la calidad del servicio.

3. Impulsar la transformación del talento

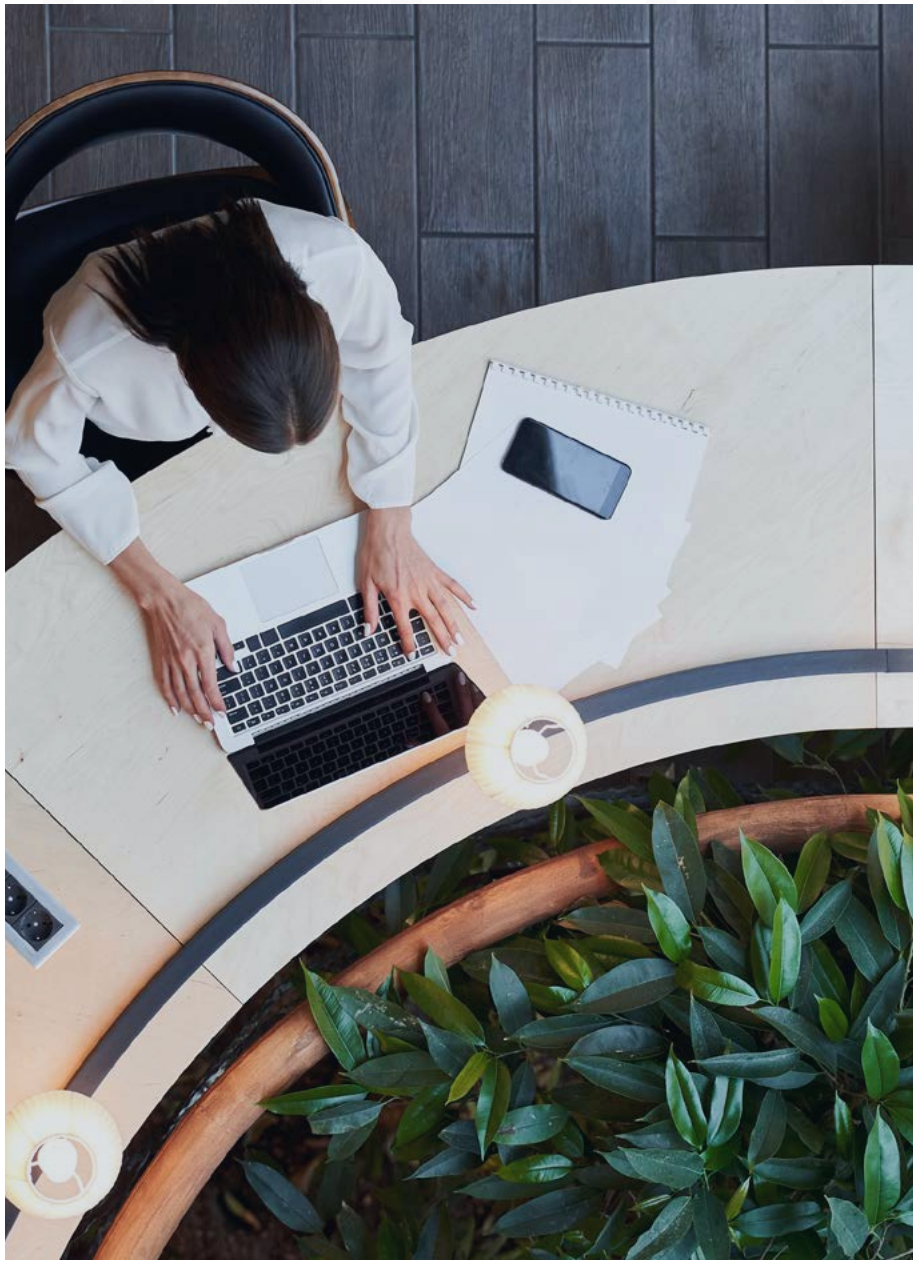
Promoviendo la excelencia en toda la organización, fomentando la agilidad y la simplificación y maximizando el potencial del talento existente.

KPI	Objetivo 2027
Absorción *cloud* (%)	**50**
Procesos apoyados en la IA[1] (%)	**~30**
Plantilla < 35 años (%)	**>11**

[1] % procesos transformados mediante soluciones de IA sobre el total de procesos rediseñados e implantados. IA incluye pero no se limita a agentes, modelos de lenguaje grande (LLMs), modelos de lenguaje pequeño (SLMs), *machine learning* y otras soluciones de inteligencia artificial.

02 Entorno y estrategia corporativa

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos



3º Posicionamiento diferencial en ASG

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

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

Palancas para alcanzar esos objetivos:

- Desarrollo de productos y servicios para apoyar la transición de nuestros clientes (p.e. movilidad, hogar, asesoramiento para empresas...).
- Gestión activa de palancas de descarbonización (perímetro NZBA) - plan de transición.
- Seguir formando a los equipos comerciales y de riesgos.
- Plan de *engagement* con clientes empresa (Banca Empresas y CIB).

KPI	Objetivo 2027
Movilización acumulada de fondos sostenibles (MM€)	~100.000
Personas que han mejorado su empleabilidad o accedido a un empleo gracias a soluciones específicas (acum. 2025-27)	150.000

02
Entorno y estrategia corporativa

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Objetivos financieros

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

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

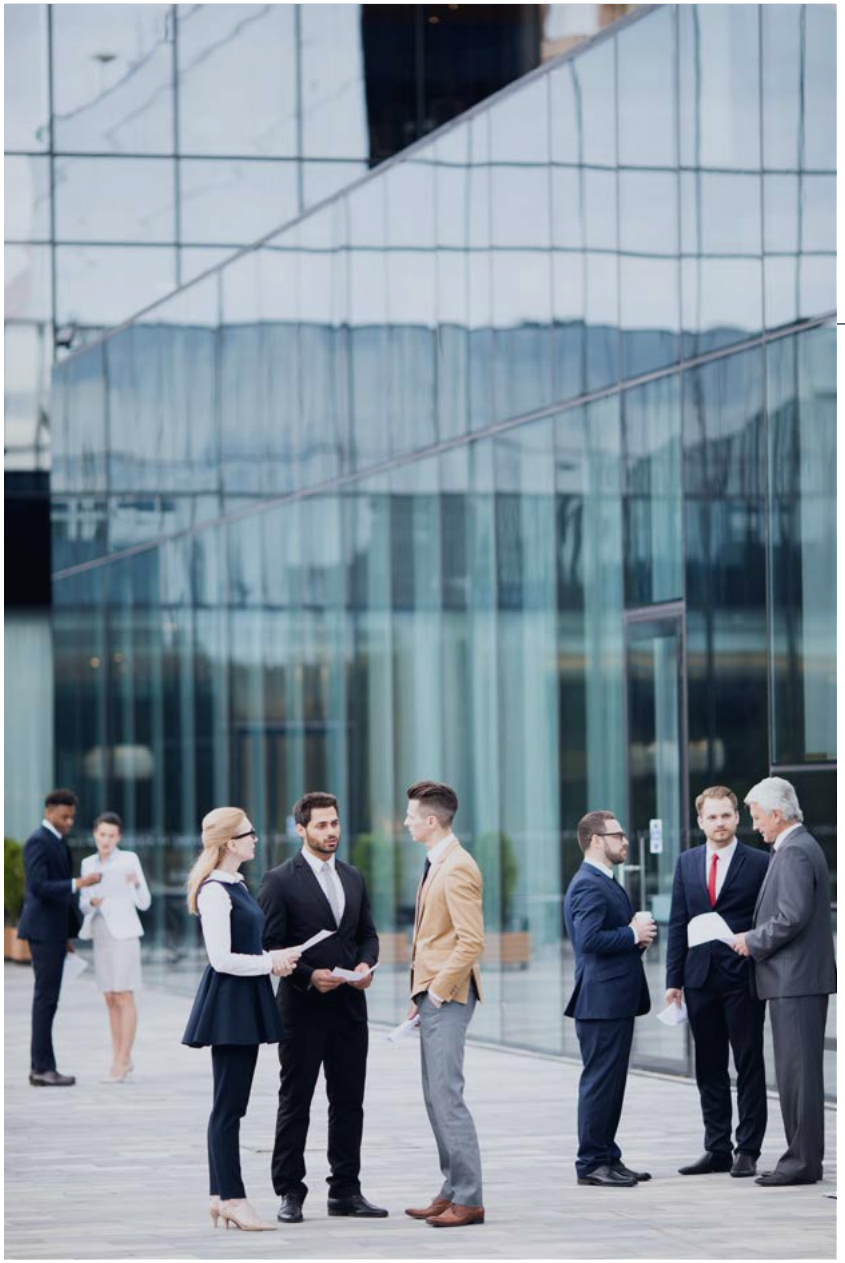
1. **Mantener una rentabilidad sostenible mientras se invierte en el negocio.** El Grupo ha definido como objetivos conseguir un ROTE por encima del 16 % en 2027, con un promedio durante el horizonte del Plan siempre por encima del 15 %, y una ratio de eficiencia en niveles cercanos al 40 % (*low* 40s). Paralelamente, CaixaBank espera un crecimiento del margen de intereses en torno al 0 % y de los ingresos por servicios, cerca del *mid-single-digit*, manteniendo los costes controlados con un crecimiento cercano al 4 %, todo ello en términos TACC durante este Plan Estratégico.

2. **Crecimiento de la rentabilidad con un criterio prudente.** CaixaBank tiene como objetivo alcanzar un crecimiento del volumen de negocio por encima del 4 % en términos TACC, manteniendo la ratio de morosidad en niveles cercanos al 2 % en 2027 y el Coste del Riesgo por debajo de los 30 puntos básicos de media anual en el periodo 2025-2027.

3. **Elevada capacidad de distribución.** Por último, el Plan Estratégico recoge el compromiso de repartir dividendos en efectivo con una ratio de *pay-out* entre el 50 y el 60 % del beneficio neto consolidado, incluyendo un dividendo a cuenta cada año, y distribución adicional[1] de capital CET1 por encima del 12,5 %, siempre manteniendo una fuerte posición en capital con un objetivo de gestión de la ratio CET1 de entre un 11,5-12,5 %[2].

KPI	Objetivo 2027
ROTE (%)	**>16**
Ratio de Eficiencia	***Low* 40s**
Ratio de morosidad (%)	**~2**

[1] Sujeto a las autorizaciones del BCE y del Consejo de Administración. Considera la consecución de los objetivos de capital y de rentabilidad establecidos en el Plan Estratégico 2025-27.
[2] El umbral para la distribución adicional del exceso de capital CET1 para 2025 es del 12,25 %.



CaixaBank

03

Gobierno Corporativo

Gobierno Corporativo PAG 40

Mejores prácticas de Buen Gobierno (G) PAG 41

La propiedad PAG 45

La Gestión y Administración de la Sociedad PAG 54

Las comisiones del Consejo PAG 85

Alta Dirección PAG 104

Remuneración PAG 110

03 Gobierno Corporativo

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Un Gobierno Corporativo sólido permite a las compañías mantener un proceso de toma de decisiones eficiente y metódico, porque incorpora claridad en la asignación de funciones y responsabilidades y, a la vez, propicia la correcta gestión de riesgos y la eficiencia del control interno lo que favorece la transparencia y limita la aparición de los posibles conflictos de interés.

Todo ello promueve la excelencia de la gestión que resulta en mayor aportación de valor a la compañía y por ende a sus *stakeholders*.

De acuerdo con el compromiso con nuestra misión y visión, integrar las prácticas de Buen Gobierno Corporativo en nuestra actividad es necesario y es una prioridad estratégica para lograr una compañía bien dirigida y ser reconocida por ello.

La información relativa al gobierno corporativo de la Sociedad viene complementada por el Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros (IARC) que se elabora y somete a votación no vinculante en la Junta General de Accionistas.

Tras su aprobación por el Consejo de Administración y su publicación en la web de la CNMV, el IARC así como el presente IAGC están disponibles en la web corporativa de CaixaBank (www.caixabank.com).

La **Política de Gobierno Corporativo de CaixaBank** se fundamenta en los valores corporativos de la Sociedad así como en las mejores prácticas de buen gobierno, particularmente las recomendaciones del Código de Buen Gobierno de las sociedades cotizadas aprobado por la CNMV en 2015 y revisado en 2020. Dicha política establece los principios de actuación que regirán el gobierno corporativo de la Sociedad y cuyo texto fue revisado en diciembre de 2021.

> PRINCIPIOS Y PRÁCTICAS DE GOBIERNO CORPORATIVO

01. **Competencias y autoorganización** eficiente del Consejo de Administración

02. **Diversidad y equilibrio** en la composición del Consejo de Administración

03. **Profesionalidad para el adecuado cumplimiento** de los deberes de los miembros del Consejo de Administración

04. **Remuneración equilibrada** y orientada a atraer y retener el perfil adecuado de los miembros del Consejo de Administración

05. **Compromiso** con una actuación ética y sostenible

06. **Protección y fomento** de los derechos de los accionistas

07. **Prevención, identificación y adecuado tratamiento de los conflictos de interés** en particular respecto de las operaciones con partes vinculadas, teniendo en cuenta al respecto las relaciones intragrupo

08. **Cumplimiento de la normativa** vigente como principio rector de todas las personas que integran CaixaBank

09. **Consecución del interés social** bajo la asunción y actualización de las mejores prácticas de buen gobierno

10. **Transparencia informativa** abarcando tanto la actividad financiera como no financiera

Mejores prácticas de Buen Gobierno (G)

De las 64 Recomendaciones del Código de Buen Gobierno, exceptuando 1 por no ser aplicable, CaixaBank cumple íntegramente con 59, y parcialmente con 4. A continuación se presentan aquellas recomendaciones que se cumplen parcialmente, así como su justificación:

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

> LAS RECOMENDACIONES QUE SE CUMPLEN PARCIALMENTE SON:

I RECOMENDACIÓN 5

Dado que la Junta General de Accionistas en fecha 22 de marzo de 2024 aprobó un acuerdo de delegación a favor del Consejo de Administración de la facultad de emitir obligaciones convertibles en acciones que permitan o tengan como finalidad atender requisitos regulatorios para su computabilidad como instrumentos de capital regulatorio de nivel 1 adicional, con la facultad de excluir el derecho de suscripción preferente, sometiendo los aumentos de capital que el Consejo de Administración pueda aprobar al amparo de esta autorización a la limitación del 50 % del capital en el momento de la autorización y no del 20 %, siendo este último el límite general aplicable a las cotizadas. El acuerdo sustituye y dejó sin efecto, en la cuantía no utilizada, la anterior delegación vigente, aprobada en la Junta General de 14 de mayo de 2021.

La Ley 5/2021, vigente desde el 3 mayo de 2021, impuso la prohibición general para todas las entidades cotizadas de que la Junta General pueda delegar en el Consejo la facultad de ampliar el capital social, con exclusión del derecho de suscripción preferente, por un importe superior al 20 % del capital social, así como la facultad de emitir obligaciones convertibles con exclusión del derecho de suscripción preferente, de forma que el número máximo de acciones en que puedan convertirse las obligaciones, sumado al de las acciones emitidas por los administradores al amparo de la delegación para aumentar capital, no exceda del 20 % del capital social.

Sin perjuicio de lo anterior, en el caso de las entidades de crédito, como es el caso de CaixaBank, la Ley prevé la posibilidad de no aplicar dicho límite del 20 % a las emisiones de obligaciones convertibles que las entidades de crédito realicen, siempre que estas emisiones cumplan con los requisitos previstos en el Reglamento (UE) 575/2013, lo que se recoge expresamente en el acuerdo de delegación de la Junta General de Accionistas de fecha 22 de marzo de 2024, vigente en la actualidad, y que también se establecía en el acuerdo aprobado por la Junta General de Accionistas el 14 de marzo de 2021, siendo de aplicación el límite del 50 % del capital social en el momento de la autorización.

Además de la emisión aprobada en 2021, el Consejo de Administración aprobó el 16 de febrero de 2023 y el 30 de noviembre de 2023, la emisión de participaciones preferentes eventualmente convertibles en acciones por un importe nominal total de 750.000.000 euros (en cada caso) y con exclusión del derecho de suscripción preferente.

Al amparo de la delegación otorgada a su favor por la Junta General Ordinaria de Accionistas celebrada el 22 de marzo de 2024, el Consejo de Administración aprobó, el 28 de noviembre de 2024, la emisión de participaciones preferentes eventualmente convertibles en acciones por un importe nominal máximo de 1.000 millones de euros y con exclusión del derecho de suscripción preferente, siendo los términos definitivos fijados el 16 de enero de 2025, según se publicó mediante comunicación de OIR de esa misma fecha. Las participaciones preferentes son perpetuas, sin perjuicio de lo cual pueden ser amortizadas en determinadas circunstancias a opción de CaixaBank y, en cualquier caso, se convertirán obligatoriamente en acciones ordinarias de nueva emisión de la Entidad si CaixaBank o el Grupo CaixaBank presentasen una ratio de capital de nivel 1 ordinario (*Common Equity Tier 1* ratio o CET1 ratio), calculada con arreglo al Reglamento Europeo 575/2013, de 26 de junio, del Parlamento Europeo y del Consejo, sobre los requisitos prudenciales de las entidades de crédito y las empresas de inversión, inferior al 5,125 %. La Emisión se ha dirigido exclusivamente a inversores profesionales y contrapartes elegibles, quedando expresamente excluidos los minoristas.

I RECOMENDACIÓN 10

Dado que el Reglamento de la Junta General de Accionistas de CaixaBank prevé un sistema de presunción de voto distinto en función de si los acuerdos están propuestos por el Consejo de Administración o por accionistas. Con ello se pretende

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

evitar las dificultades de cómputo respecto de los accionistas que se ausenten antes de la votación y, asimismo, se resuelve el supuesto de que nuevas propuestas versen sobre acuerdos que sean contradictorios con las propuestas presentadas por el Consejo, garantizándose en todo caso la transparencia del recuento y registro adecuado de los votos.

I RECOMENDACIÓN 27

Porque las delegaciones para las votaciones en sede del Consejo, cuando las hay, en los casos de imposibilidad de asistir, pueden hacerse con o sin instrucciones específicas a la elección de cada consejero. La libertad de realizar delegaciones con o sin instrucciones específicas se considera por la Sociedad como una buena práctica de Gobierno Corporativo y en concreto la ausencia de las mismas facilitando la posición del mandatario para atenerse al tenor del debate.

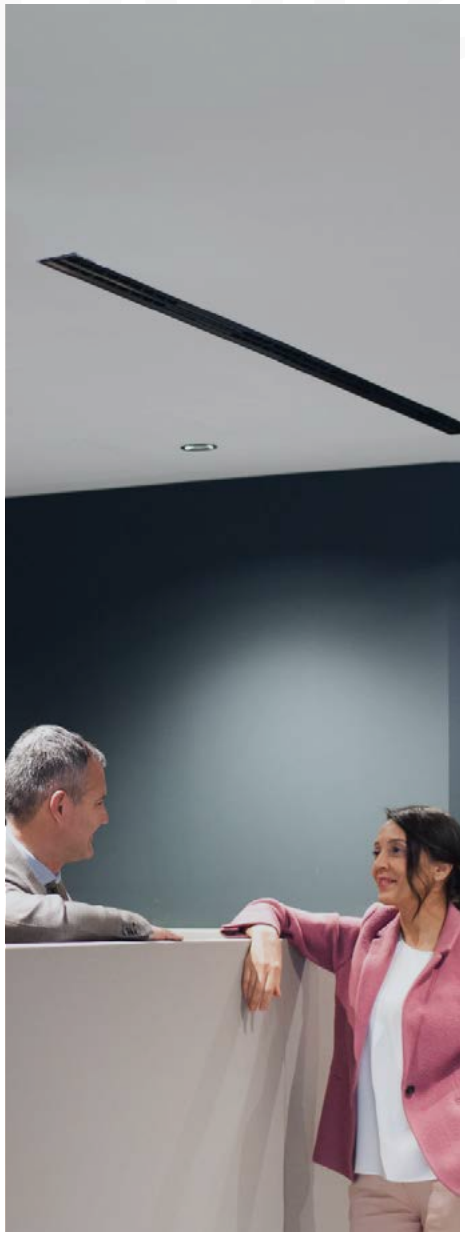
I RECOMENDACIÓN 64

Los pagos por resolución o extinción de los contratos del Presidente y del Consejero Delegado, incluyendo la indemnización en caso de cese o extinción de la relación en determinados supuestos y el pacto de no competencia post contractual, no superan el importe equivalente a dos años de la retribución total anual de cada uno de ellos. Por otro lado, CaixaBank tiene reconocido a favor del Consejero Delegado un complemento de previsión social para la cobertura de las contingencias de jubilación, fallecimiento e incapacidad permanente total, absoluta o gran invalidez y a favor del Presidente para la cobertura de fallecimiento e incapacidad permanente total, absoluta o gran invalidez.

En el caso del compromiso para cubrir la contingencia de jubilación, se trata de un sistema establecido en régimen de aportación definida, para el cual se fijan con carácter previo las aportaciones anuales a realizar. En virtud de este compromiso, el Consejero Delegado tiene reconocido el derecho a percibir una prestación de jubilación, cuando alcance la edad legalmente establecida, que será el resultado de la suma de las aportaciones realizadas por CaixaBank y sus correspondientes rendimientos hasta dicha fecha, siempre que no se produzca su cese debido a justa causa, y sin perjuicio del tratamiento aplicable a los beneficios discrecionales de pensiones conforme a la normativa regulatoria en materia de remuneraciones aplicable a las entidades de crédito. Con la terminación del contrato del Consejero Delegado, las aportaciones quedarían consolidadas (salvo en el supuesto de terminación por justa causa imputable al Consejero Delegado) pero en ningún caso se prevé la posibilidad de que perciba la prestación de jubilación de forma anticipada, ya que su devengo y pago se produciría sólo con motivo y en el momento de la jubilación (o de la producción del resto de contingencias cubiertas) y no por motivo de la terminación del contrato. La naturaleza de estos sistemas de ahorro no es indemnizatoria ni compensatoria por la pérdida de derechos a la asunción de obligaciones de no competir, al configurarse como un sistema de ahorro que se va dotando a lo largo de tiempo con aportaciones periódicas y que forman parte de los componentes fijos del paquete retributivo habitual de los Consejeros Ejecutivos; a diferencia de las indemnizaciones o compensaciones por no competir, crece a lo largo del tiempo y no se fija en términos absolutos.

Por ello, la Entidad sólo incumpliría con la recomendación 64 si la mera consolidación de derechos de los sistemas de ahorro, sin devengo ni pago efectivos en el momento de la terminación, hubiese de quedar incluida en el concepto de abono de pagos por resolución o extinción del contrato allí definido.

Asimismo, se considera que **no es aplicable la Recomendación 2,** dado que CaixaBank no es una sociedad controlada, en el sentido del artículo 42 del Código de Comercio, por otra entidad, cotizada o no cotizada (D.7).



03 Gobierno Corporativo

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Cambios en la composición del Consejo y de sus comisiones en el ejercicio 2024

La Junta General Ordinaria de Accionistas de 2024 celebrada el 22 de marzo aprobó la reelección como miembro del Consejo de Administración de María Verónica Fisas (consejera independiente). Y, tras la celebración de la Junta General Ordinaria, el Consejo de Administración acordó designar nuevamente a María Verónica Fisas como vocal de la Comisión de Riesgos.

Asimismo, el 30 de octubre de 2024, CaixaBank informó que el Presidente del Consejo de Administración, José Ignacio Goirigolzarri había manifestado su voluntad de no renovar su mandato en la siguiente Junta General y por ello, presentó su renuncia como Presidente ejecutivo y consejero de CaixaBank con fecha de efecto 1 de enero de 2025. Asimismo, se informó que el Consejo de Administración, a propuesta de la Comisión de Nombramientos y Sostenibilidad, había acordado nombrar Presidente de CaixaBank a Tomás Muniesa, con efectos también desde el 1 de enero de 2025, momento a partir del cual la presidencia del Banco ya no tiene funciones ejecutivas.

Durante el ejercicio 2024, el Consejo de Administración de CaixaBank ha avanzado y consolidado el cumplimiento de sus funciones, actuando en todo momento dentro de sus competencias, adoptando cuantos acuerdos y emitiendo cuantos informes le corresponden o le han sido expresamente requeridos.

Avances de Gobierno Corporativo en el 2024

Además de lo explicado en el apartado anterior sobre la reelección de una consejera independiente y del cambio del Presidente a partir del 1 de enero de 2025 que ya no tendrá funciones ejecutivas, debe señalarse que el Consejo de Administración había establecido para el ejercicio 2024 un plan de mejoras, fruto del ejercicio de evaluación realizado en 2023, relativas al funcionamiento del propio Consejo como el de sus Comisiones, así como a cuestiones de distribución del tiempo para aumentar la atención al seguimiento de las inversiones significativas y también al gobierno de las filiales más relevantes del Grupo CaixaBank y, con el objetivo de poder mantener permanentemente actualizados los miembros del Consejo, llevar a cabo acciones formativas en diversas temáticas. En este sentido, y en relación con dichas oportunidades de mejora, durante el ejercicio 2024, una vez más se ha cumplido con los objetivos establecidos y se ha avanzado de manera sólida en la senda del buen Gobierno Corporativo, consolidando las fortalezas de una gobernanza transparente, eficiente, coherente y alineada con los objetivos del Plan Estratégico de la Entidad.

Por lo que se refiere al funcionamiento del Consejo de Administración y de las Comisiones del Consejo, y sin perder de vista los avances muy favorables ya logrados en los últimos años, se ha considerado importante mantener y consolidar el excelente estándar de la dinámica de las reuniones, ya sea en cuanto a su duración como también en relación con la distribución de los tiempos asignados a los distintos asuntos, sobre todo en cuanto a la asignación del tiempo dedicado al seguimiento de las principales filiales y de los temas estratégicos, así como a la revisión periódica de grandes proyectos de inversión.

En este sentido, en las reuniones del Consejo se ha avanzado en el equilibrio entre tiempo de presentación y discusión de los temas y se ha consolidado la transparencia y la calidad de los debates, destacando rol del Presidente para estimular y facilitarlo. Asimismo, se ha procurado incrementar y consolidar los niveles de anticipación en la puesta a disposición de la información y documentación para los miembros del Consejo, además de la mejora continua de las herramientas informáticas que se ponen a disposición de los consejeros. Por otro lado, y también como buena práctica de gobierno corporativo se ha aprobado en junio de 2024 el calendario anual de reuniones del Consejo del siguiente ejercicio, así como el seguimiento del Plan Anual establecido para el ejercicio.

Asimismo, se ha hecho seguimiento de temas relevantes como el Plan Estratégico de Sistemas de la Información con el apoyo de la Comisión de Innovación, Tecnología y Transformación Digital, analizando el enfoque, los objetivos e inversiones y con especial atención a la IA, o del Proyecto de Mejora de la Atención al Cliente. En relación con el siguiente ejercicio, también la oportunidad de debatir escenarios alternativos de crecimiento del negocio y de evolución de la organización, lo que se ha materializado en el Nuevo Plan estratégico 2025-2027.

En aras a fortalecer y potenciar los conocimientos del Consejo de Administración en su conjunto, así como los específicos de las Comisiones, se ha seguido un plan de formación a lo largo del ejercicio dedicado al análisis de temáticas diversas, poniendo especial atención en todo momento a las áreas prioritarias para el cumplimiento de sus funciones.

En cuanto a los planes de sucesión, se ha dotado de mayor nivel de transparencia sobre el proceso para establecer el Plan de Sucesión del Presidente y del Consejero Delegado, así como mayor detalle en cuanto al proceso, "*pool*" de candidatos y oportunidades de exposición y visibilidad en relación con el Plan de Sucesión de los miembros del Comité de Dirección. Asimismo, se ha modificado la Política de Selección de Consejeros y miembros del Comité de Dirección y otros titulares de funciones clave y se ha aprobado una nueva Política de Sucesión.

Por último, y en línea con las mejores prácticas de Gobierno Corporativo, se han realizado dos reuniones del Consejero Independiente Coordinador sin la presencia de los consejeros ejecutivos.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

I Retos para el ejercicio 2025

Tras llevar a cabo ese ejercicio de autoevaluación y una vez examinados los resultados obtenidos y sus conclusiones, teniendo en cuenta también los informes de actividades de las Comisiones del Consejo (que se publican en la web corporativa, como ejercicio de mayor transparencia y buena práctica de Gobernanza Corporativa de la Entidad) el Consejo ha concluido que, en términos generales, su funcionamiento y composición han resultado adecuados para el ejercicio y desempeño de las funciones que le corresponden, en particular para la correcta gestión de la Entidad que el órgano de administración ha llevado a cabo.

En definitiva, el Consejo ha evaluado favorablemente la calidad y eficiencia de su funcionamiento, así como el de sus Comisiones durante el ejercicio 2024. Por otro lado, también se ha considerado adecuada la estructura, tamaño y la composición del Consejo de Administración, en particular en cuanto a la diversidad de género y la de formación y experiencia profesional, edad y origen geográfico, de acuerdo con la verificación realizada del cumplimiento de la política de selección así como, también teniendo en cuenta la reevaluación individual de la idoneidad de cada consejero que la Comisión de Nombramientos y Sostenibilidad ha llevado a cabo, lo que permite concluir que el Consejo de Administración en su conjunto es idóneo en términos de composición.

Igualmente, con la voluntad de continuar mejorando la calidad y eficiencia del funcionamiento del Consejo y sus Comisiones, se ha acordado abordar e implementar durante el ejercicio 2025 algunas recomendaciones específicas.

En cuanto al funcionamiento del Consejo y de sus Comisiones, preservar la eficiencia actual en la organización y las dinámicas del Consejo de Administración y de sus Comisiones (planificación agendas, reportes comisiones a consejo, seguimiento de acuerdos), priorizando la integración de los nuevos consejeros en la cultura de la Sociedad, así como en el conocimiento del equipo directivo y de la organización, a través de programas de bienvenida y formación inicial. Asimismo, continuar con la mejora en la distribución de competencias y coordinación entre las comisiones del Consejo.

Del mismo modo, durante 2025, conforme a las recomendaciones realizadas por el Consejero Independiente Coordinador, el Consejo continuará prestando una atención especial al seguimiento y supervisión de las actuaciones de la Sociedad en los siguientes ámbitos. Por un lado, se pone de manifiesto la voluntad de realizar un seguimiento periódico tanto de los proyectos de inversión más relevantes como de las actividades de las principales filiales de CaixaBank. Asimismo, el Consejo prestará una atención especial a la ejecución del Plan Estratégico de Sistemas de la Información. El seguimiento de las mejoras implementadas en el ámbito de atención al cliente será también un ámbito destacado de atención, así como la supervisión de los planes de acción desarrollados en la organización interna con especial atención al desarrollo del talento.

Por último, y con el objetivo de poder mantener permanentemente actualizado el Consejo, se acordó seguir potenciando acciones formativas para los miembros del Consejo en diversas temáticas, poniendo especial atención en todo momento a las áreas prioritarias para el cumplimiento de sus funciones.

La propiedad

I Capital social (A.1 + A.11 + A.14)

Al cierre del ejercicio, el capital social de CaixaBank es de 7.174.937.846 euros, representado por 7.174.937.846 acciones de 1 euro de valor nominal cada una de ellas, pertenecientes a una sola clase y serie, con idénticos derechos políticos y económicos, y representadas mediante anotaciones en cuenta. Las acciones en que se divide el capital social de la Sociedad están admitidas a cotización en las Bolsas de Valores de Barcelona, Bilbao, Madrid y Valencia, a través del Sistema de Interconexión Bursátil (Mercado Continuo).

El 4 de diciembre de 2024 quedó inscrito en el Registro Mercantil de Valencia el actual capital social de CaixaBank que es el resultado de la ejecución de la reducción del capital social de la Sociedad acordada por el Consejo de Administración, el 18 de noviembre de 2024. Los Estatutos de la Sociedad no contienen la previsión de acciones con voto doble por lealtad.

Respecto a la emisión de valores que no se negocian en un mercado regulado de la Unión Europea (UE), por lo que se refiere a valores no participativos o no convertibles, CaixaBank realizó:

- en 2021, una emisión de obligaciones ordinarias no preferentes, admitidas a cotización en el mercado suizo SIX, por importe de 200 millones de francos suizos (ISIN CH1112011593),
- en 2023, una emisión de obligaciones ordinarias no preferentes, admitidas a cotización en el mercado no regulado de Irlanda (GEM), por importe de 1.250 millones de dólares estadounidenses (ISIN US12803RAA23 / USE2428RAA35),
- en 2023, una emisión de obligaciones ordinarias no preferentes admitidas a cotización en el mercado no regulado de Irlanda (GEM), por importe de 1.000 millones de dólares estadounidenses (ISIN US12803RAB06 / USE2428RAB18),
- en 2023, una emisión de obligaciones ordinarias no preferentes admitidas a cotización en el mercado no regulado de Irlanda (GEM), por importe de 1.000 millones de dólares estadounidenses (ISIN US12803RAC88 / USE2428RAC90),
- en 2024, una emisión de obligaciones ordinarias "preferentes", admitidas a cotización en el mercado suizo SIX, por importe de 300 millones de francos suizos (ISIN CH1325807886),
- en 2024, una emisión de obligaciones ordinarias no preferentes admitidas a cotización en el mercado no regulado de Irlanda (GEM), por importe de 1.000 millones de dólares estadounidenses (ISIN US12803RAG92 / USE2428RAG05)
- en 2024, una emisión de obligaciones ordinarias no preferentes admitidas a cotización en el mercado no regulado de Irlanda (GEM), por importe de 1.000 millones de dólares estadounidenses (US12803RAH75 / USE2428RAH87)

Asimismo, de las emisiones de valores admitidos a cotización fuera de un mercado regulado de la UE que se incorporaron a CaixaBank como resultado de la fusión por absorción de Bankia, a 31 de diciembre de 2023 sigue vigente una emisión de obligaciones ordinarias realizada en 2002 por importe de 7,9 millones de euros (ISIN XS0147547177), admitida a cotización en el mercado no regulado de Luxemburgo.

I Estructura accionarial

Tramos de acciones	Accionistas[1]	Acciones	% Capital Social
de 1 a 500	263.248	48.779.265	0,7
de 501 a 1.000	100.154	72.413.495	1,00
de 1.001 a 5.000	151.742	331.278.125	4,60
de 5.001 a 50.000	39.115	442.666.458	6,2
de 50.001 a 100.000	811	55.433.349	0,8
más de 100.000[2]	550	6.224.367.154	86,8
Total	**555.620**	**7.174.937.846**	**100**

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

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

I Accionistas significativos (A.2)

Conforme a la definición de la CNMV, se entenderá por accionistas significativos aquellos que ostenten derechos de voto a partir del 3 % del total de derechos de voto del emisor (o el 1%, si es residente en un paraíso fiscal). De acuerdo con la información facilitada por Fundación Bancaria "la Caixa" (y de su filial Criteria Caixa, S.A.U.) y por FROB (y de su filial BFA, Tenedora de Acciones, S.A.) a 31 de diciembre de 2024 y la última comunicación pública de BlackRock a la CNMV de 4 de octubre de 2024, sus participaciones (de acuerdo con el capital social a 31 de diciembre de 2024) son las siguientes:

	% derechos de voto atribuidos a las acciones		% derechos de voto atribuidos a través de instrumentos financieros		
Nombre o denominación social del titular	Directo	Indirecto	Directo	Indirecto	% total de derechos de voto
BlackRock, Inc.	0,000	3,868	0,000	0,264	4,133
Fundación Bancaria "la Caixa"	0,000	31,222	0,000	0,000	31,222
Criteria Caixa, S.A.U.	31,222	0,000	0,000	0,000	31,222
FROB	0,000	18,029	0,000	0,000	18,029
BFA, Tenedora de Acciones, S.A.	18,029	0,000	0,000	0,000	18,029

I Detalle de la participación indirecta

Detalle los titulares directos e indirectos de participaciones significativas a la fecha de cierre del ejercicio, incluidos los consejeros que tengan una participación significativa:

Nombre o denominación social del titular indirecto	Nombre o denominación social del titular directo	% derechos de voto atribuidos a las acciones	% derechos de voto a través de instrumentos	% total de derechos de voto
BlackRock, Inc.	Otras entidades controladas que integran el Grupo BlackRock, Inc.	3,868	0,264	4,133
Fundación Bancaria "la Caixa"	Criteria Caixa, S.A.U.	31,222	0,000	31,222
FROB	BFA, Tenedora de Acciones, S.A.	18,029	0,000	18,029

A continuación se indican los movimientos más relevantes notificados a la CNMV, ocurridos durante el ejercicio en relación con las participaciones significativas:

		Situación de la participación significativa	
Fecha	Nombre accionista	% participación anterior	% participación posterior
04/10/2024	BlackRock, Inc.	4,994	4,080

I Pactos parasociales (A.7 + A.4)

La Sociedad no tiene conocimiento de la existencia de acciones concertadas entre sus accionistas o pactos parasociales, ni de cualquier otro tipo de relación, ya sea de índole familiar, comercial, contractual o societaria entre los titulares de participaciones significativas.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

I Autocartera (A.9 + A.10)

A 31 de diciembre de 2024, el Consejo cuenta con la autorización de la JGA de 22 de mayo de 2020 otorgada por 5 años para proceder a la adquisición derivativa de acciones propias, tanto directa como indirectamente a través de sus entidades dependientes, en los siguientes términos:

- La adquisición podrá realizarse a título de compraventa, permuta, dación en pago o cualquier otra permitida por la ley, en una o varias veces, siempre que el valor nominal de las acciones adquiridas, sumadas al de las que ya posea la Sociedad, no excedan del 10 % del capital suscrito.

- Cuando la adquisición sea onerosa, el precio será el precio de cierre de las acciones de la Sociedad en el Mercado Continuo del día inmediatamente anterior a la adquisición, con una variación máxima, al alza o a la baja, del 15 %.

Asimismo, las acciones que se adquieran como consecuencia de dicha autorización podrán destinarse tanto a su enajenación o amortización como a la aplicación de los sistemas retributivos, pudiendo destinarse a la entrega a los empleados y administradores de la Sociedad o de su Grupo. De acuerdo con lo establecido en el Reglamento Interno de Conducta en el ámbito del mercado de valores, las transacciones sobre acciones de CaixaBank tendrán siempre finalidades legítimas, tales como contribuir a la liquidez de la negociación y la regularidad en la contratación de las acciones. En ningún caso responderán a un propósito de intervención en el libre proceso de formación de precios en el mercado o al favorecimiento de accionistas determinados de CaixaBank. En esta línea el Consejo fijó el criterio de intervención en autocartera sobre la base de un sistema de alertas para delimitar la discrecionalidad en la gestión de la autocartera por parte del área separada.

Número de acciones indirectas* a través de:	
Vida-Caixa, S.A. de Seguros y Reaseguros	274.292
Banco BPI, S.A.	555.865
Nuevo Micro Bank, S.A.U.	24.282
CaixaBank Payments & Consumer, E.F.C, E.P., S.A.	51.051
CaixaBank Wealth Management Luxembourg, S.A.	40.435
CaixaBank Operational Services, S.A.U.	5.315
Total	**951.240**

Las operaciones de autocartera se realizan de manera aislada en un área separada del resto de actividades y protegida por las correspondientes barreras, de forma que no disponga de ninguna información privilegiada.

56.445.656
Número de acciones directas

951.240
Número de acciones indirectas*

0,80 %
% total sobre capital social

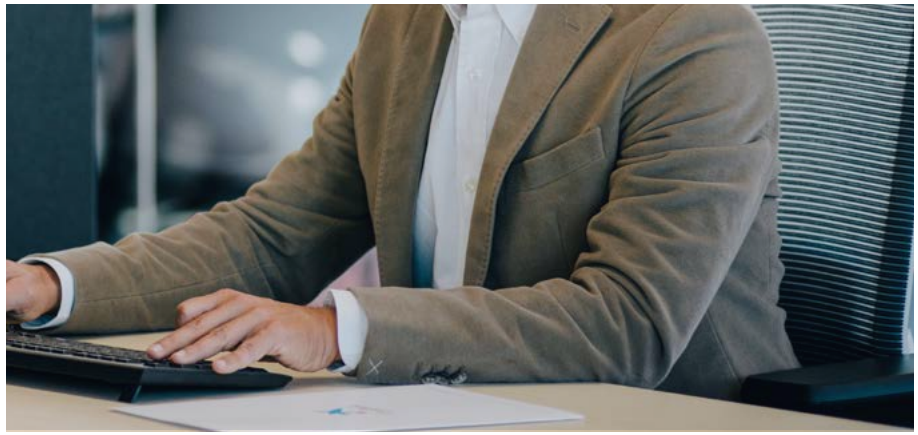
03 Gobierno Corporativo

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Programa de Recompra de Acciones

Tras recibir las autorizaciones regulatorias pertinentes, el Consejo de Administración ha adoptado la aprobación de una serie de Programas de recompra de acciones propias (*share buy-back*), con el objetivo de reducir el capital social de CaixaBank mediante la amortización de las acciones adquiridas en el Programa.

La información sobre la adquisición y enajenación de acciones propias durante el ejercicio se incluye en la Nota 25 "Patrimonio Neto" de las Cuentas Anuales Consolidadas.



Las características de los diferentes programas son las siguientes:

Programa	Fecha de inicio	Importe máximo (millones de euros)	Estado	Nº de acciones adquiridas	% del capital social	Nº de acciones tras Programa	Capital social tras Programa (Euros)	Fecha de inscripción en el Registro Mercantil
SBB II	Septiembre 2023	500	Finalizado	129.404.256,00	1,72 %	7.372.727.363,00	7.372.727.363,00	3/5/2024
SBB III	Marzo 2024	500	Finalizado	104.639.681,00	1,42 %	7.268.087.682,00	7.268.087.682,00	13/6/2024
SBB IV	Julio 2024	500	Finalizado	93.149.836,00	1,28 %	7.174.937.846,00	7.174.937.846,00	4/12/2024
SBB V	Noviembre 2024	500	En curso[1]					

Adicionalmente, el Consejo de Administración de 29 de enero de 2025 ha aprobado, tras recibir la autorización regulatoria pertinente, el programa de recompra de acciones propias SBB VI, también por 500 millones de euros, que se iniciará en algún momento tras la finalización del SBB V.

[1] A 31 de diciembre de 2024 se han realizado operaciones por 259 millones de euros, recomprándose un total de 49.501.868 acciones propias, equivalente al 51,71 % del importe monetario máximo.

03 Gobierno Corporativo

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

I Capital flotante regulatorio (A.11)

Conforme a la definición de la CNMV se entenderá por capital flotante estimado aquella parte del capital social que no esté en manos de accionistas significativos (según lo descrito en el apartado A.2 anterior), de miembros del Consejo de Administración o que la Sociedad tenga en autocartera.

53,38 % Accionistas significativos (total)

45,79 % Capital Flotante Regulatorio (Criterio CNMV)

0,03 % Consejo

0,80 % Autocartera

I Capital flotante de gestión

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

49,9 % *Free Float*

18,0 % FROB

31,2 % Fundación "La Caixa"

0,8 % Autocartera y Consejo

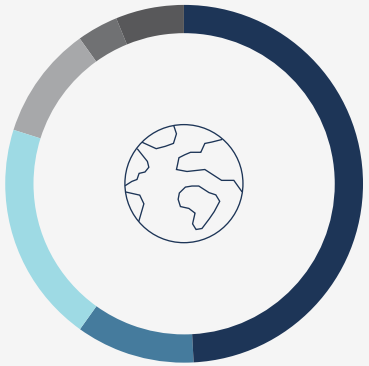
64,1 % Institucionales Internacionales

7,9 % Institucionales Nacionales

26,8 % Minoristas

1,3 % Empleados

> DISTRIBUCIÓN GEOGRÁFICA INVERSORES INSTITUCIONALES



49 % EE.UU. + Canadá

11 % España

20 % Reino Unido

10 % Resto de Europa

4 % Asia y Resto del mundo

6 % No identificado/ extranjero

72,0 %

Del *free float* corresponde a inversores institucionales

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

I Autorización para aumentar capital (A.1)

A 31 de diciembre de 2024, el Consejo cuenta con la autorización de la JGA de 22 de marzo de 2024, otorgada hasta marzo de 2029 para ampliar capital en una o varias veces hasta un importe nominal máximo de 3.686.363.681 euros (cifra equivalente al 50 % del capital social tras la ejecución de la reducción de capital aprobada en esa misma Junta General), en los términos que estime convenientes. Esta autorización puede utilizarse para la emisión de nuevas acciones –con o sin prima y con o sin voto– con desembolso en efectivo. Deja sin efecto la anterior autorización vigente, aprobada en la Junta General de Accionistas de la Sociedad de 22 de mayo de 2020.

El Consejo está facultado para excluir, total o parcialmente, el derecho de suscripción preferente, en cuyo caso los aumentos de capital quedarán limitados, con carácter general, a un importe total máximo de 737.272.736 euros esto es, una cifra equivalente al 10 % del capital social tras la ejecución de la reducción de capital aprobada también esa Junta General. Como excepción, este límite no aplica a las ampliaciones de capital para la conversión de las obligaciones convertibles, que quedarán sujetas al límite general del 50 % del capital.

En esta línea y desde el 3 de mayo de 2021, la Ley de Sociedades de Capital recoge como obligación general la limitación del 20 % para la exclusión del derecho de suscripción preferente en las ampliaciones de capital y, en el caso de las entidades de crédito la posibilidad de no aplicar dicho límite del 20 % (y sólo el límite general del 50 %) a las emisiones de obligaciones convertibles que las entidades de crédito realicen, siempre que estas emisiones cumplan con los requisitos previstos en el Reglamento (UE) 575/2013.

En la Junta General de 2024, celebrada el 22 de marzo de 2024, se comunicó y puso a disposición de los accionistas, el informe del Consejo de Administración de 30 de noviembre de 2023, a los efectos de lo dispuesto en el artículo 511 del Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, referidos a la emisión de participaciones preferentes eventualmente convertibles en acciones por un importe nominal total de 750.000.000 euros y con exclusión del derecho de suscripción preferente ejecutada el 16 de enero de 2024.

Adicionalmente, el Consejo de Administración aprobó el 28 de noviembre de 2024 la emisión de participaciones preferentes eventualmente convertibles en acciones por un importe nominal total de 1.000.000.000 euros y con exclusión del derecho de suscripción preferente, siendo los términos definitivos fijados el 16 de enero de 2025, según se publicó mediante comunicación de OIR de esa misma fecha.

> DETALLE DE EMISIONES DE PARTICIPACIONES PREFERENTES[1] (MILLONES DE EUROS)

				Importe pendiente de amortización	
Fecha de emisión	Vencimientos	Importe nominal	Remuneración anual	31-12-2024	31-12-2023
Junio 2017[1]	Perpetuo	1.000	6,750 %	0	1.000
Marzo 2018[1,2]	Perpetuo	1.250	5,250 %	1.250	1.250
Octubre 2020[1]	Perpetuo	750	5,875 %	750	750
Septiembre 2021[1]	Perpetuo	750	3,625 %	750	750
Marzo 2023[1]	Perpetuo	750	8,250 %	750	750
Enero 2024[1]	Perpetuo	750	7,500 %	750	0
Participaciones Preferentes				**4.250**	**4.500**
Valores propios comprados				0	0
Total				**4.250**	**4.500**

[1] Son instrumentos de capital de nivel 1 adicional perpetuos, sin perjuicio de lo cual pueden ser amortizadas (parcial o totalmente) en determinadas circunstancias a opción de CaixaBank (una vez hayan transcurrido, al menos, cinco años desde su fecha de emisión según las condiciones particulares de cada una de ellas, y con el consentimiento previo de la autoridad que resulte competente) y, en cualquier caso, serán convertidas en acciones ordinarias de nueva emisión de la Entidad si CaixaBank o el Grupo CaixaBank presentasen un ratio de capital de nivel 1 ordinario (*Common Equity Tier 1* ratio o CET1), calculado con arreglo al Reglamento Europeo 575/2013, de 26 de junio, del Parlamento Europeo y del Consejo, sobre los requisitos prudenciales de las entidades de crédito y las empresas de inversión ("CRR"), inferior al 5,125 %. El precio de conversión de las participaciones preferentes será el mayor entre i) la media de los precios medios ponderados por volumen diarios de la acción de CaixaBank correspondiente a los cinco días de cotización anteriores al día en que se anuncia que se ha producido el supuesto de conversión correspondientes, ii) el precio mínimo de conversión especificado en cada emisión y iii) el valor nominal de la acción de CaixaBank en el momento de la conversión.
[2] De esta emisión, en enero de 2025 se han recomprado un total de 836 millones de euros de valor nominal, posteriormente amortizados. Dicha recompra, se ha combinado con una emisión de fecha 24 de enero de 2025 de participaciones preferentes eventualmente convertibles en acciones de nueva emisión que computan como capital de nivel 1 (*Additional Tier 1* o AT1) por importe de 1.000 millones de euros. La remuneración, que es discrecional y está sujeta a ciertas condiciones, se fijó en un 6,250 % anual.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

I Evolución de la acción (A.1)

La cotización de CaixaBank cerró 2024 en 5,236 euros por acción, lo que representa un avance del **+40,5 % en el año.**

En general, 2024 ha sido un año de resultados positivos en los mercados bursátiles, con la mayoría de los índices mundiales cerrando con ganancias y con el índice francés y portugués constituyendo las principales excepciones en este panorama global positivo. El Ibex 35 y el Eurostoxx 50 han experimentado avances del +14,8 % y +8,3 % en el año, respectivamente. Asimismo, los índices bancarios de referencia han mostrado una evolución superior a los índices generales, con incrementos del +23,5 % el Ibex 35 Bancos y +23,4 % el Eurostoxx Banks. A cierre del ejercicio 2024, el volumen de negociación de la acción de CaixaBank en número de títulos se situó un -5,2 % por debajo del registrado en 2023 (+22,9 % en euros).

Una de las claves del comportamiento de los mercados financieros en 2024 fue el inicio de la distensión monetaria. Gran parte de los movimientos de los activos financieros giraron en torno al ajuste de expectativas de política monetaria por parte de los inversores, con episodios de cambios bruscos en las expectativas de unos mercados que, siguiendo la estela de los bancos centrales, se fueron ajustaron según el flujo de datos macroeconómicos. Otro evento destacado fue la victoria de Donald Trump, que llevó a los inversores a anticipar una mayor inflación y a tener algunas dudas sobre el crecimiento económico global. Los mercados financieros también vivieron otros hitos remarcables: el Banco de Japón puso fin a la era de tipos negativos y las tensiones geopolíticas se intensificaron en Oriente Próximo, lo que tensionó los precios de las materias primas.

Para finalizar el año, la expectativa de una Fed más cautelosa en 2025 llevó a un repunte significativo de las rentabilidades de los *treasuries*. De hecho, los tipos de interés de la referencia a 10 años aumentaron hasta 90 puntos básicos desde el inicio de los recortes, cerrando el año unos 70 puntos básicos por encima de nivel de cierre de 2023. En la eurozona, las referencias soberanas no fueron inmunes a sus contrapartes estadounidenses, y a pesar de la postura más acomodaticia del BCE con un recorte de 100 puntos básicos en 2024 y señales de continuidad en 2025, cerraron el año al alza: +30 puntos básicos en Alemania, y en menor medida, la periferia (+19 puntos básicos en España). Destacó negativamente la deuda francesa, cuya prima de riesgo cerró el año a niveles superiores a la española, impactada por la incertidumbre política y fiscal que atraviesa el país.

Por su parte, la renta variable encadenó por segundo año consecutivo importantes revalorizaciones de los principales índices bursátiles, -salvo algunas excepciones puntuales (Francia y Brasil, ambos afectados por incertidumbre fiscal y política)-, con el índice global MSCI ACWI avanzando un 15 %, y con la bolsa estadounidense siendo nuevamente la de mejor desempeño. Las expectativas sobre los beneficios de la inteligencia artificial (IA) impulsaron el dominio de las compañías tecnológicas en la renta variable, y el S&P 500 encadenó dos años consecutivos de ganancias superiores al 20 %, por primera vez en más de 25 años.

En los mercados de divisas, el dólar emergió como la moneda más fortalecida del año, acumulando un +7 % al cierre del ejercicio frente a una canasta de divisas, reflejando la expectativa de tipos más elevados en EE. UU. junto con la perspectiva de un mayor crecimiento frente a las demás economías del mundo. Esto llevó al euro a cerrar el año con una depreciación del 6 % frente al dólar, cotizando alrededor de 1,03 USD.

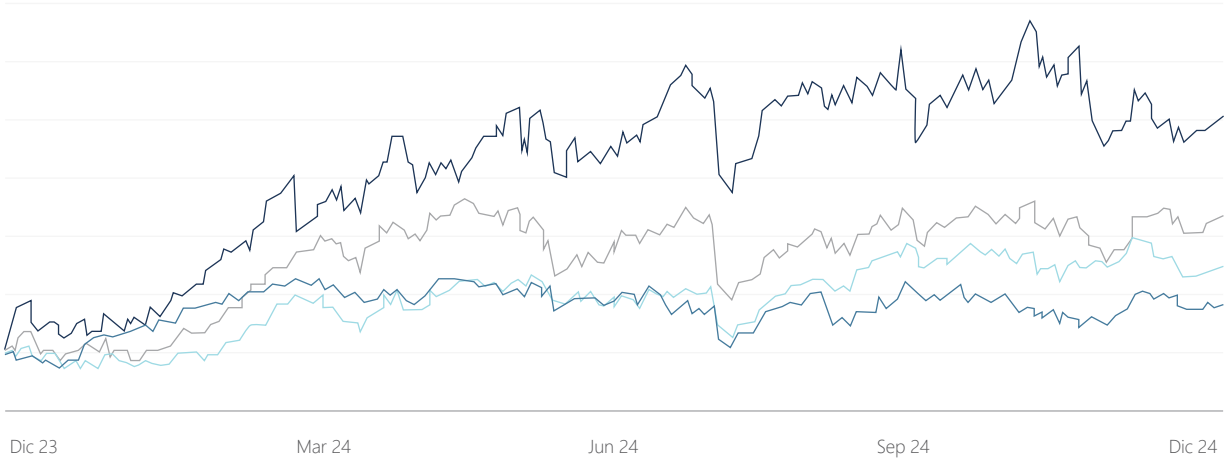
03 Gobierno Corporativo

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

> EVOLUCIÓN DE LA ACCIÓN DE CAIXABANK (RESPECTO A LOS ÍNDICES DE REFERENCIA ESPAÑOLES Y EUROPEOS)

(CIERRE 2023 BASE 100 Y VARIACIONES ANUALES EN %)

+40,5 % CaixaBank | **+8,3 %** Eurostoxx 50 | **+14,8 %** Ibex 35 | **+23,4 %** Eurostoxx Eurozone Banks



Acción	Diciembre 2024	Diciembre 2023	Variación
Cotización (€/acción)	5,236	3,726	1,510
Capitalización bursátil	37.269	27.450	9.819
Valor teórico contable (€/acción)	5,17	4,93	0,24
Valor teórico contable tangible (€/acción)	4,41	4,20	0,21
Beneficio neto atrib. por acción (€/acción) (12 meses)	0,80	0,64	0,16
PER (Cotización / BPA; veces)	6,57	5,78	0,79
P/ VC (Cotización s/ valor contable)	1,01	0,76	0,26

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Derechos de los accionistas

No existen restricciones legales ni estatutarias al ejercicio de los derechos de voto de los accionistas, que podrán ser ejercidos bien a través de la asistencia física o telemática a la JGA, en caso de cumplir determinadas condiciones[1], o bien, con carácter previo a la Junta General por medios de comunicación a distancia. (B.6)

Durante el ejercicio 2024 no se ha aprobado ninguna modificación de los Estatutos Sociales de CaixaBank (salvo aquellas relativas a la modificación de la cifra de su capital social).

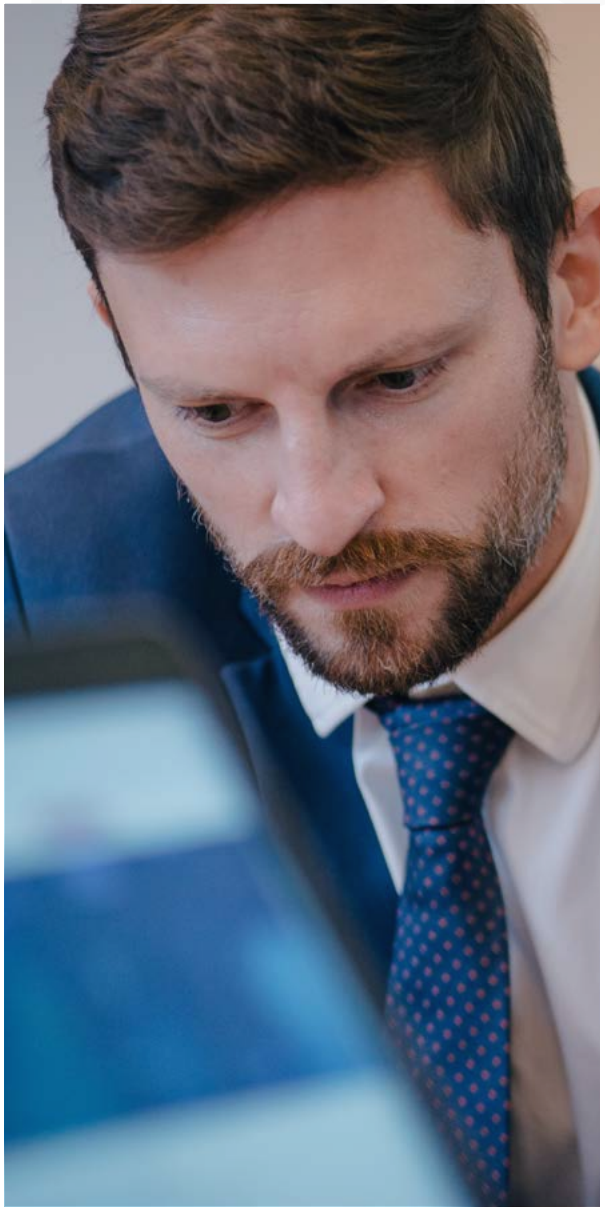
Los Estatutos de la Sociedad no contienen la previsión de acciones con voto doble por lealtad. Asimismo, tampoco existen restricciones estatutarias a la transmisibilidad de las acciones, salvo las establecidas legalmente. (A.1 y A.12)

Respecto a medidas de neutralización (según definidas en la Ley de Mercado de Valores) en caso de ofertas públicas de adquisición, CaixaBank no ha adoptado ningún acuerdo en este sentido. (A.13)

Por otro lado, existen disposiciones legales[2] que regulan la adquisición de participaciones significativas de entidades de crédito por ser la actividad bancaria un sector regulado (la adquisición de participaciones o influencia significativa está sujeta a la aprobación o a no objeción regulatoria) sin perjuicio de aquellas relacionadas con la obligación de formular una oferta pública de adquisición de las acciones para adquirir el control y para otras operaciones similares.

Respecto a las normas aplicables a la modificación de los Estatutos Sociales, así como a las normas para la tutela de los derechos de los socios para modificarlos, la regulación societaria de la Sociedad contempla básicamente lo dispuesto en la Ley de Sociedades de Capital. Asimismo, por su condición de entidad de crédito, la modificación de los Estatutos Sociales está sujeta al procedimiento de autorización y registro establecido en el Real Decreto 84/2015, de 13 de febrero por el que se desarrolla la Ley 10/2014, de 26 de junio, de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito. Cabe mencionar que, conforme al régimen previsto en dicha norma, ciertas modificaciones (el cambio del domicilio social dentro del territorio nacional, el aumento de capital social o la incorporación textual de preceptos legales o reglamentarios de carácter imperativo o prohibitivo, o para cumplir resoluciones judiciales o administrativas, así como las que el Banco de España haya considerado de escasa relevancia en contestación a consulta previa) no están sujetas al procedimiento de autorización aunque deben en todo caso ser comunicadas al Banco de España para su constancia en el Registro de Entidades de Crédito. (B.3)

En relación con el derecho de información, la Sociedad actúa bajo los principios generales de transparencia y no discriminación presentes en la legislación vigente y recogidos en la normativa interna, especialmente en la Política de comunicación y contactos con accionistas, inversores institucionales y asesores de voto, disponible en la web corporativa. En cuanto a la información privilegiada, en general la misma se hace pública de manera inmediata a través de la web de la CNMV y la web corporativa, así como de todo aquello que se considere relevante. Sin perjuicio de lo anterior, el área de Relación con Inversores de la Sociedad desarrolla actividades de información e interlocución con diferentes grupos de interés siempre de acuerdo con los principios de la mencionada Política.

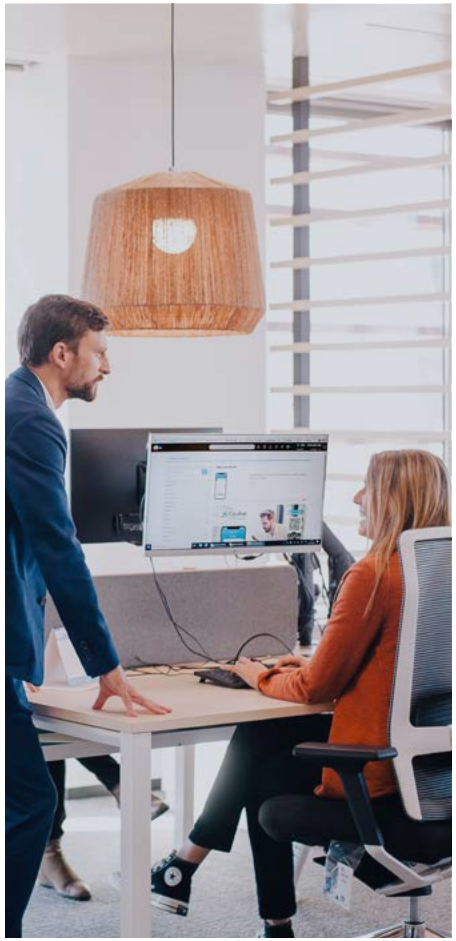


[1] Inscripción de la titularidad de sus acciones en el correspondiente registro de anotaciones en cuenta, con al menos 5 días de antelación a aquel en que haya de celebrarse la Junta y titularidad de un mínimo de 1.000 acciones, a título individual o en agrupación con otros accionistas.
[2] Reglamento (UE) 1024/2013 del Consejo, de 15 de octubre de 2013, que encomienda al BCE tareas específicas respecto a políticas relacionadas con la supervisión prudencial de las entidades de crédito; Ley del Mercado de Valores; y Ley 10/2014, de 26 de junio, de Ordenación, Supervisión y Solvencia de entidades de crédito (art. 16 a 23) y el Real Decreto 84/2015, de 13 de febrero, por el que se desarrolla aquella.

La Gestión y Administración de la Sociedad

En CaixaBank, la gestión y el control de la Sociedad están distribuidos entre la Junta General de Accionistas, el Consejo y sus comisiones:

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos



La Junta General de Accionistas

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

De conformidad con ello, a efectos de facilitar la participación de los accionistas en la Junta General y el ejercicio de sus derechos, el Consejo adoptará cuantas medidas sean oportunas para que la JGA ejerza efectivamente las funciones que le son propias.

> ASISTENCIA A LAS JUNTAS GENERALES (B.4)

			Voto a distancia		
Fecha junta general	Presencia física	En representación	Voto electrónico	Otros	Total
08/04/2022[2]	46,87%	28,62%	0,25%	0,40%	76,14%
Del que: Capital flotante[1]	0,70%	22,51%	0,25%	0,40%	23,86%
31/03/2023[3]	49,61%	25,22%	0,91%	0,82%	76,56%
Del que: Capital flotante[1]	0,02%	20,82%	0,91%	0,82%	22,57%
22/03/2024[4]	48,74%	28,29%	0,35%	0,45%	77,83%
Del que: Capital flotante[1]	0,04%	23,29%	0,35%	0,45%	24,13%

[1] Información aproximada dado que los accionistas significativos extranjeros ostentan su participación a través de *nominees*.
[2] La Junta General de abril de 2022 se ha celebrado en formato híbrido (presencial y telemático) por lo tanto la cifra de presencia física corresponde tanto a la participación presencial como la telemática de accionistas.
[3] La Junta General de abril de 2023 se ha celebrado en formato híbrido (presencial y telemático) por lo tanto la cifra de presencia física corresponde tanto a la participación presencial como la telemática de accionistas.
[4] La Junta General de abril de 2024 se ha celebrado en formato híbrido (presencial y telemático) por lo tanto la cifra de presencia física corresponde tanto a la participación presencial como la telemática de accionistas.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

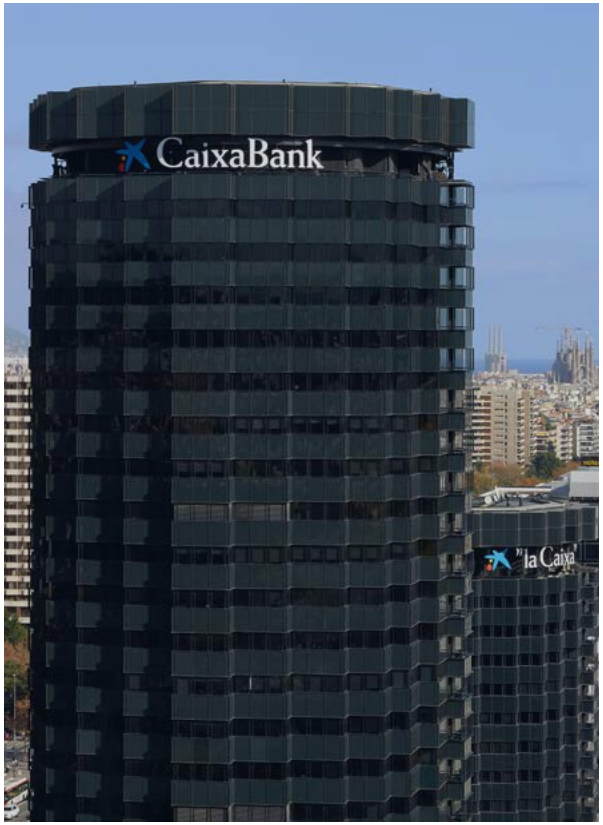
En la Junta General de marzo de 2024 se aprobaron todos los puntos del orden del día (B.5):

> JUNTA GENERAL DE 22 DE MARZO DE 2024

Acuerdos de la Junta General Accionistas 22/03/2024		% de votos emitidos a favor	% de votos a favor sobre el capital social
1.1	Cuentas anuales individuales y consolidadas del ejercicio 2023 y sus respectivos informes de gestión	99,53 %	77,46 %
1.2	Estado de información no financiera consolidado del ejercicio 2023	99,82 %	77,68 %
1.3	Gestión del Consejo de Administración durante 2023	99,69 %	77,58 %
2	Propuesta de aplicación del resultado del ejercicio 2023	99,87 %	77,72 %
3	Reelección del auditor de cuentas de CaixaBank y Grupo consolidado para 2025	99,47 %	77,41 %
4	Reelección de la consejera doña María Verónica Fisas Vergés	99,27 %	77,25 %
5.1	Reducción del capital social en 129.404.256 euros de nominal, mediante la amortización de 129.404.256 acciones propias	99,71 %	77,59 %
5.2	Reducción de capital por un importe máximo equivalente al 10 % del capital social mediante la amortización de acciones propias	99,66 %	77,56 %
5.3	Autorización al Consejo de Administración para aumentar capital dentro del plazo de cinco años, mediante aportaciones dinerarias y en una cuantía nominal máxima de 3.686.363.681 euros (artículo 297.1.b) de la LSC). Delegación para excluir el derecho de suscripción preferente (artículo 506 de la LSC)	97,96 %	76,23 %
5.4	Delegación en el Consejo de Administración de la facultad de emitir valores eventual o contingentemente convertibles en acciones de la Sociedad, o instrumentos de naturaleza análoga, que tengan como finalidad o permitan atender requisitos regulatorios para su computabilidad como instrumentos de capital regulatorio de nivel 1 adicional; la facultad de aumentar el capital social y de excluir, en su caso, el derecho de suscripción preferente	99,28 %	77,26 %
6.1	Modificación de la política de remuneración del Consejo de Administración	76,49 %	59,52 %
6.2	Entrega de acciones a favor de los consejeros ejecutivos como pago de los componentes variables de la retribución	77,23 %	60,10 %
6.3	Nivel máximo de retribución variable para los empleados cuyas actividades profesionales inciden de manera significativa en el perfil de riesgo	77,38 %	60,17 %
6.4	Votación consultiva del Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros correspondiente a 2023	76,56 %	59,58 %
7	Autorización y delegación de facultades para la interpretación, subsanación, complemento, ejecución, desarrollo, elevación a instrumento público e inscripción de los acuerdos	99,85 %	77,71 %
	Promedio	**93,45 %**	

77,82 %
de quorum
sobre el capital social

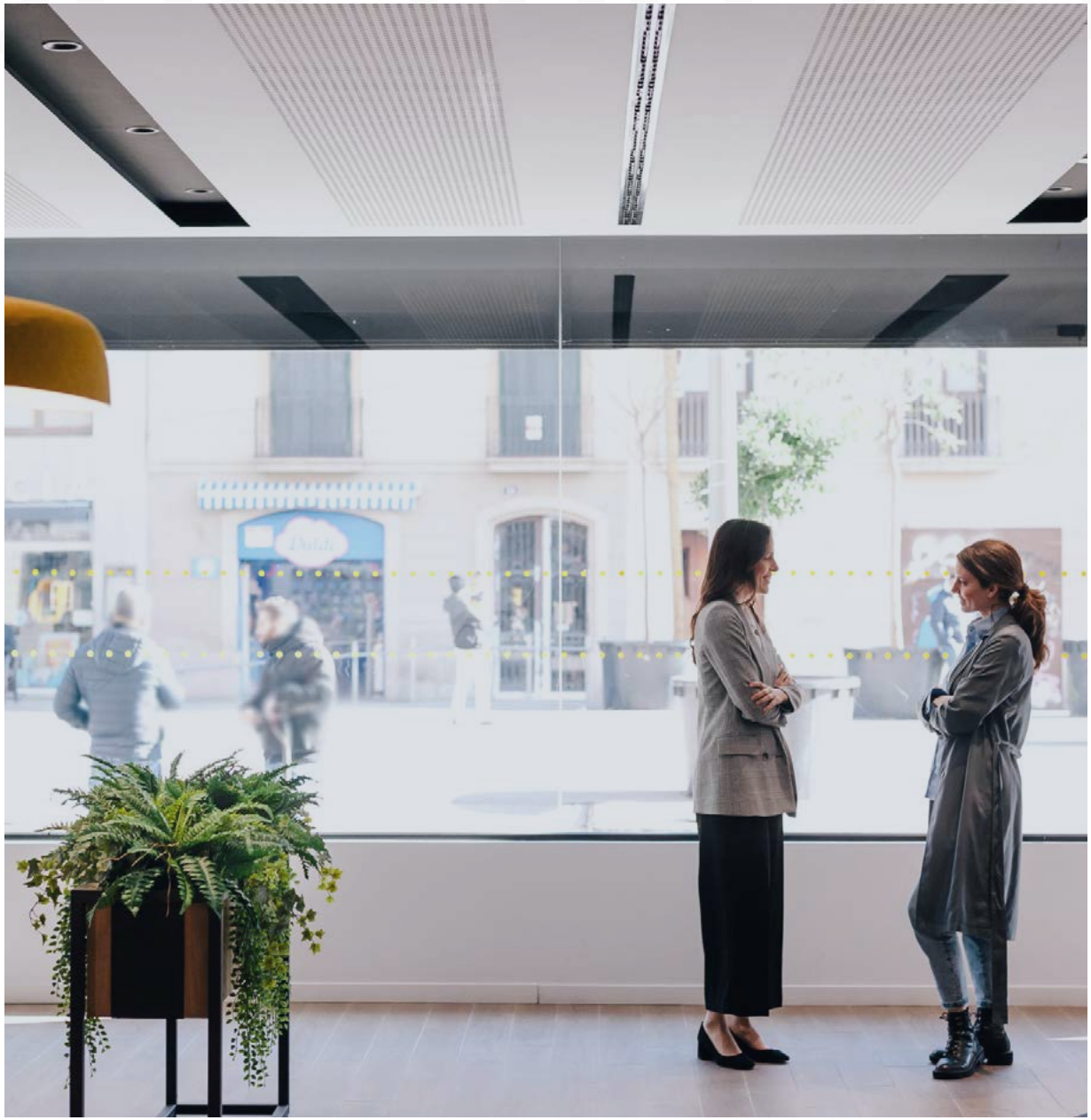
93,45 %
de aprobación promedio



Datos JGA 22 marzo 2024. Para mayor información sobre los resultados de las votaciones véase: https://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank_com/Estaticos/PDFs/Accionistas-inversores/Gobierno_Corporativo/JGA/2024/Quorum_CAST_2024.pdf

03
Gobierno Corporativo

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos



En CaixaBank no existen diferencias respecto al régimen de mínimos del quorum de constitución de la junta general, ni respecto al régimen para la adopción de acuerdos sociales, previsto en la Ley de Sociedades de Capital. (B.1, B.2).

No se ha establecido que las decisiones que representen una adquisición, enajenación, aportación a otra sociedad de activos esenciales u otras operaciones corporativas similares (distintas a las establecidas en la Ley) deban ser sometidas a la aprobación de la JGA. No obstante, el Reglamento de la Junta establece que serán competencias de la JGA las que en cada momento resulten de la legislación aplicable a la Sociedad. (B.7).

La información sobre gobierno corporativo está disponible en la web corporativa de CaixaBank (www.caixabank.com) en el apartado de "Información para Accionistas e Inversores – Gobierno corporativo y política de remuneraciones"[1], incluida la información específica sobre las juntas generales de accionistas[2]. Particularmente, con ocasión de la convocatoria de cada JGA, se habilita temporalmente en la página inicial de la web corporativa un "banner" destacado con acceso directo a la información para la junta convocada (B.8).

[1] https://www.caixabank.com/es/accionistas-inversores/gobierno-corporativo/consejo-administracion.html
[2] https://www.caixabank.com/es/accionistas-inversores/gobierno-corporativo/junta-general-accionistas.html

03 Gobierno Corporativo

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

I El Consejo de Administración

El Consejo de Administración es el máximo órgano de representación, gestión y administración de la Sociedad, competente para adoptar acuerdos sobre toda clase de asuntos salvo en las materias reservadas a la competencia de la JGA. Aprueba y supervisa las directrices estratégicas y de gestión establecidas en interés de todas las sociedades del Grupo y vela por el cumplimiento de la normativa y la aplicación de buenas prácticas en el ejercicio de su actividad y la observancia de los principios de responsabilidad social adicionales, aceptados voluntariamente.

El número máximo y mínimo de consejeros previstos en los Estatutos Sociales es de 22 y 12, respectivamente. (C.1.1)

La Junta General de 22 de mayo de 2020, adoptó el acuerdo de fijar en 15 el número de miembros del Consejo de Administración.

En CaixaBank, las funciones de Presidente y de Consejero Delegado son diferentes y complementarias, con una clara división de responsabilidades. El Presidente es el alto representante de la Sociedad y ejerce las funciones que le atribuyen los Estatutos y la normativa vigente, y coordina juntamente con el Consejo el funcionamiento de las Comisiones para un mejor desarrollo de la función de supervisión. Asimismo y desde 2021, estas funciones las compagina con ciertas funciones ejecutivas que se circunscriben a las áreas de Secretaría del Consejo, Comunicación Externa, Relaciones Institucionales y Auditoría Interna (sin perjuicio de mantener la dependencia de esta área de la Comisión de Auditoría y Control). El Consejo también cuenta con un Consejero Delegado, que es el primer ejecutivo de la Sociedad, y se encarga de la gestión diaria bajo la supervisión del Consejo. Asimismo, existe una Comisión delegada que tiene atribuidas funciones ejecutivas (salvo las indelegables) y que también reporta al Consejo, reuniéndose con mayor frecuencia que éste, y se denomina Comisión Ejecutiva.

También existe la figura del Consejero Independiente Coordinador nombrado entre los Consejeros Independientes, que además de dirigir la evaluación periódica del Presidente, preside el Consejo en su ausencia y la del Vicepresidente, entre otras funciones que le son asignadas.

Los consejeros reúnen los requisitos de honorabilidad, experiencia y buen gobierno exigidos por la legislación aplicable, considerando asimismo, las recomendaciones y propuestas sobre la composición de órganos de administración y perfil de consejeros que hayan emitido autoridades y expertos nacionales o comunitarios.

A 31 de diciembre de 2024, el Consejo de Administración estaba integrado por 15 miembros, de los cuales dos tienen el carácter de consejeros ejecutivos y trece son consejeros externos (9 independientes, 3 dominicales y 1 otro externo). Sin perjuicio de lo anterior, CaixaBank informó a la CNMV a través de Otra información relevante (número de registro 31.114) que el Consejo de Administración de fecha 30 de octubre de 2024 aceptó la renuncia de José Ignacio Goirigolzarri como Presidente Ejecutivo y Consejero de CaixaBank, con efectos a partir del 1 de enero de 2025, y acordó nombrar Presidente no ejecutivo de CaixaBank a Tomás Muniesa, con efectos el 1 de enero 2025, quedando por lo tanto una vacante en el Consejo desde esa fecha.

Por lo que se refiere al número de consejeros independientes, el Consejo de Administración de CaixaBank cuenta con un porcentaje del 60 % del total del Consejo, que cumple de forma holgada con lo establecido actualmente en la recomendación 17 del Código de Buen Gobierno de Sociedades Cotizadas en el caso de sociedades que cuentan con un accionista que controle más del 30 % del capital social.

A 31 de diciembre de 2024, el Consejo contaba asimismo con dos consejeros ejecutivos, el Presidente del Consejo y el Consejero Delegado, un consejero calificado como otro externo así como tres consejeros dominicales, dos nombrados a propuesta de la FBLC y CriteriaCaixa y otro nombrado a propuesta del FROB Autoridad de Resolución Ejecutiva y de BFA Tenedora de Acciones, S.A.U.

A efectos ilustrativos, el gráfico siguiente muestra la distribución de consejeros en las distintas categorías y el accionista significativo a los que representan, en el caso de los consejeros dominicales.

> CONSEJO AL CIERRE DE 2024 - CATEGORÍA MIEMBROS DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DE CAIXABANK

20 % Consejeros dominicales

80 % Consejeros no dominicales

13 % Criteria-FB "La Caixa"

7 % Otros consejeros externos

7 % BFA-FROB

60 % Consejeros independientes

13 % Consejeros ejecutivos

03 Gobierno Corporativo

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

02 Ejecutivos

09 Independientes

03 Dominicales

01 Otro externo

60 % Consejeros independientes (C.1.3)

20 % Consejeros dominicales (C.1.3)

13 % Consejeros ejecutivos (C.1.3)

7 % Consejero otro externo (C.1.3)

6,2 años De media de permanencia en el Consejo (6,1 en el caso de consejeros independientes)

> CONSEJEROS POR CATEGORÍA, A 31 DE DICIEMBRE

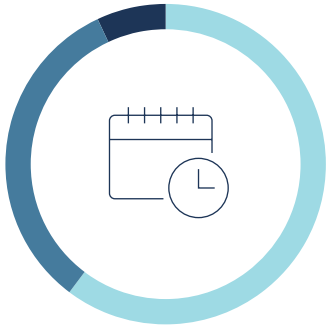
60 % Consejeros independientes

20 % Consejeros dominicales

13 % Consejeros ejecutivos

7 % Consejeros otro externo

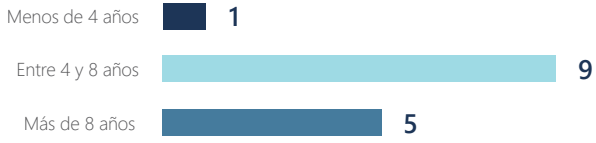
> AÑOS DE PERMANENCIA EN EL CONSEJO, A 31 DE DICIEMBRE



7 % Menos de 4 años

60 % Entre 4 y 8 años

33 % Más de 8 años



03 Gobierno Corporativo

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

A continuación, se presenta el detalle de los Consejeros de la Sociedad, a cierre del ejercicio 2024: (C.1.2)

	José Ignacio Goirigolzarri	Tomás Muniesa	Gonzalo Gortázar[1]	Eduardo Javier Sanchiz	Joaquín Ayuso	Francisco Javier Campo	Eva Castillo	Fernando María Ulrich	Verónica Fisas	Cristina Garmendia	Peter Löscher	M. Amparo Moraleda	Teresa Santero	José Serna	Koro Usarraga
Categoría del consejero	Ejecutivo	Dominical	Ejecutivo	Independiente	Independiente	Independiente	Independiente	Otro Externo[2]	Independiente	Independiente	Independiente	Independiente	Dominical	Dominical	Independiente
Cargo en el Consejo	Presidente	Vicepresidente	Consejero Delegado	Consejero Coordinador Independiente	Consejero	Consejero	Consejero	Consejero	Consejero	Consejero	Consejero	Consejero	Consejero	Consejero	Consejero
Fecha primer nombramiento	03/12/2020	01/01/2018	30/06/2014	21/09/2017	03/12/2020	03/12/2020	03/12/2020	03/12/2020	25/02/2016	05/04/2019	31/03/2023	24/04/2014	03/12/2020	30/06/2016	30/06/2016
Fecha último nombramiento	03/12/2020	08/04/2022	31/03/2023	08/04/2022	03/12/2020	03/12/2020	03/12/2020	03/12/2020	22/03/2024	31/03/2023	31/03/2023	31/03/2023	03/12/2020	14/05/2021	14/05/2021
Procedimiento de elección	Acuerdo Junta General de Accionistas	Acuerdo Junta General de Accionistas	Acuerdo Junta General de Accionistas	Acuerdo Junta General de Accionistas	Acuerdo Junta General de Accionistas	Acuerdo Junta General de Accionistas	Acuerdo Junta General de Accionistas	Acuerdo Junta General de Accionistas	Acuerdo Junta General de Accionistas	Acuerdo Junta General de Accionistas	Acuerdo Junta General de Accionistas	Acuerdo Junta General de Accionistas	Acuerdo Junta General de Accionistas	Acuerdo Junta General de Accionistas	Acuerdo Junta General de Accionistas
Año de nacimiento	1954	1952	1965	1956	1955	1955	1962	1952	1964	1962	1957	1964	1959	1942	1957
Fecha extinción mandato	03/12/2024	08/04/2026	31/03/2027	08/04/2026	03/12/2024	03/12/2024	03/12/2024	03/12/2024	22/03/2028	31/03/2027	31/03/2027	31/03/2027	03/12/2024	14/05/2025	14/05/2025
Nacionalidad	Española	Española	Española	Española	Española	Española	Española	Portuguesa	Española	Española	Austriaca	Española	Española	Española	Española

Ningún consejero independiente percibe de la Sociedad, o de su mismo Grupo, cualquier cantidad o beneficio por un concepto distinto de la remuneración de consejero, o mantiene o ha mantenido, durante el último ejercicio, una relación de negocios con la Sociedad o con cualquier sociedad de su Grupo, ya sea en nombre propio o como accionista significativo, consejero o alto directivo de una entidad que mantenga o hubiera mantenido dicha relación. (C.1.3)

La Sociedad no cuenta con consejeros dominicales nombrados a instancias de accionistas cuya participación es inferior al 3 % del capital social. (C.1.8)

El Secretario General y del Consejo, Óscar Calderón no tiene la condición de consejero. (C.1.29)

Durante el ejercicio 2024, no ha habido bajas en el Consejo de Administración. (C.1.2) No obstante y sin perjuicio de lo anterior, CaixaBank informó a la CNMV a través de Otra información relevante (número de registro 31.114) que el Consejo de Administración de fecha 30 de octubre de 2024 aceptó la renuncia de José Ignacio Goirigolzarri como Presidente Ejecutivo y Consejero de CaixaBank, con efectos a partir del 1 de enero de 2025, y acordó nombrar Presidente no ejecutivo de CaixaBank a Tomás Muniesa, con efectos el 1 de enero 2025, quedando por lo tanto una vacante en el Consejo desde esa fecha.

En la comunicación de fecha 30 octubre 2024 (Otra Información Relevante nº registro 31.114) José Ignacio Goirigolzarri manifestó su voluntad de no renovar su mandato en la siguiente Junta General, tras la finalización con éxito del Plan Estratégico 2022-2024 del Grupo CaixaBank que se definió tras la fusión con Bankia, dando por concluido así un ciclo que se inició con su incorporación en Bankia en 2012.

[1] Tiene delegadas todas las facultades legales y estatutariamente delegables, sin perjuicio de las limitaciones establecidas en el Reglamento del Consejo, que en todo caso se aplican a efectos internos. (C.1.9)
[2] Fernando María Ulrich fue calificado como consejero otro externo, no dominical ni independiente, de acuerdo con lo establecido en el apartado 2 del artículo 529 duodecies de la Ley de Sociedades de Capital y en el artículo 19.5 del Reglamento del Consejo. En la actualidad y desde 2017 es Presidente no ejecutivo en el Banco BPI, S.A.

> PARTICIPACIÓN DEL CONSEJO (A.3)

	Número de derechos de voto atribuidos a las acciones		% derechos de voto atribuidos a las acciones		Número de derechos de voto a través de instrumentos financieros		% derechos de voto a través de instrumentos financieros		Número total de derechos de voto	% total de derechos de voto	Del número total de derechos de voto atribuidos a las acciones, indique, en su caso, los votos adicionales que corresponden a las acciones con voto por lealtad	
Nombre	Directos	Indirectos	Directo	Indirecto	Directo	Indirecto	Directo	Indirecto			Directo	Indirecto
José Ignacio Goirigolzarri	302.488	0	0,004 %	0 %	176.528	0	0,002 %	0,000 %	479.016	0,007 %	0	0
Tomás Muniesa	304.375	0	0,004 %	0 %	0	0	0,000 %	0,000 %	304.375	0,004 %	0	0
Gonzalo Gortázar	680.845	0	0,009 %	0 %	404.980	0	0,006 %	0,000 %	1.085.825	0,015 %	0	0
Eduardo Javier Sanchiz	8.700	0	0,000 %	0 %	0	0	0,000 %	0,000 %	8.700	0,000 %	0	0
Joaquín Ayuso	37.657	0	0,001 %	0 %	0	0	0,000 %	0,000 %	37.657	0,001 %	0	0
Francisco Javier Campo	34.440	0	0,000 %	0 %	0	0	0,000 %	0,000 %	34.440	0,000 %	0	0
Eva Castillo	19.673	0	0,000 %	0 %	0	0	0,000 %	0,000 %	19.673	0,000 %	0	0
Fernando María Ulrich	0	0	0,000 %	0 %	0	0	0,000 %	0,000 %	0	0,000 %	0	0
Verónica Fisas	0	0	0,000 %	0 %	0	0	0,000 %	0,000 %	0	0,000 %	0	0
Cristina Garmendia	0	0	0,000 %	0 %	0	0	0,000 %	0,000 %	0	0,000 %	0	0
Peter Löscher	0	0	0,000 %	0 %	0	0	0,000 %	0,000 %		0,000 %	0	0
María Amparo Moraleda	0	0	0,000 %	0 %	0	0	0,000 %	0,000 %	0	0,000 %	0	0
Teresa Santero	0	0	0,000 %	0 %	0	0	0,000 %	0,000 %	0	0,000 %	0	0
José Serna (*)	6.609	10.463	0,000 %	0 %	0	0	0,000 %	0,000 %	17.072	0,000 %	0	0
Koro Usarraga	7.175	0	0,000 %	0 %	0	0	0,000 %	0,000 %	7.175	0,000 %	0	0
TOTAL	**1.401.962**	**10.463**	**0,020 %**	**0 %**	**581.508**	**0**	**0,008 %**	**0,000 %**	**1.993.933**	**0,028 %**	**0**	**0**

*Acciones indirectas titularidad de María Soledad García Conde Angoso.

Nota: En relación con la información sobre el número derechos de voto a través de instrumentos financieros facilitada en este apartado, la misma se refiere al número máximo de acciones pendientes de recibir a raíz de los planes de incentivo a largo plazo así como de los bonus de ejercicios anteriores cuya liquidación es diferida en cumplimiento de la normativa aplicable. Por lo tanto, la información facilitada en esta columna de la tabla no se refiere propiamente a instrumentos financieros que den derecho a adquirir acciones, sino a acciones titularidad de CaixaBank que están destinadas a la liquidación de estos planes con los ajustes pertinentes en el momento de la entrega. a los miembros del Consejo que corresponda. Es en el momento de liquidación de estos planes cuando cada beneficiario comunicará al mercado la adquisición de las acciones cuyos derechos de voto pasan a ser de su titularidad.

0,03 %[1]
total de derechos de voto + titularidad del Consejo

49,25 %
total de derechos de votos de los accionistas significativos representados en el Consejo

49,28 %
total de derechos de voto representados en el Consejo (Consejeros + accionistas significativos representados en el Consejo)

Accionistas significativos representados en el Consejo

31,22 %
Fundación Bancaria "La Caixa" (CriteriaCaixa)

18,03 %
FROB (BFA TENEDORA DE ACCIONES)

% real calculado no sumatorio de % anteriores

[1] Por razones de formato en el Anexo Estadístico de la CNMV el % de participación del Consejo es de 0,03 % porque no permite tres decimales (0,028 %).

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

José Ignacio Goirigolzarri[1]

Presidente Ejecutivo

Educación

Es Licenciado en Ciencias Económicas y Empresariales por la Universidad Comercial de Deusto.

Diplomado en Finanzas y Planificación Estratégica por la Universidad de Leeds (UK).

Trayectoria profesional

Profesor de la Universidad Comercial de Deusto, en el Área de Planificación Estratégica (1977-1979).

Ingresó en el Banco de Bilbao y en 1994 pasa a formar parte del Comité de Dirección de BBV, siendo responsable de Banca Comercial en España y de las operaciones Latinoamericanas. En 2001 es nombrado Consejero Delegado del Grupo BBVA, cargo que desempeñó hasta octubre de 2009.

En mayo de 2012 es elegido Presidente de Bankia y de su matriz, BFA, ejerciendo como tal hasta marzo de 2021 cuando se produce la fusión de Bankia con CaixaBank. En ese momento, es nombrado Presidente Ejecutivo de CaixaBank.

Ha sido Consejero y Vicepresidente de Telefónica y Repsol, así como Presidente de la Fundación España-USA, Consejero de BBVA Bancomer en México y Consejero de Citic Bank en China.

Otros cargos actuales

Actualmente es Presidente de CaixaBank, Vicepresidente de CECA, Presidente de FEDEA, Vicepresidente de COTEC, Vicepresidente de la Fundación FAD, Presidente de Deusto Business School y Presidente de CaixaBank Dualiza.

Tomás Muniesa[1]

Vicepresidente Dominical

Educación

Licenciado en Ciencias Empresariales y Máster en Administración de Empresas por ESADE.

Trayectoria profesional

En 1976 ingresó en "la Caixa", nombrado en 1992 Director General Adjunto y en 2011 Director General del Grupo Asegurador y Gestión de Activos de CaixaBank, hasta noviembre de 2018. Ha sido Vicepresidente Ejecutivo y CEO de VidaCaixa (1997-2018). Previamente fue Presidente de MEFF, Vicepresidente de BME, Vicepresidente 2º de UNESPA, Consejero y Presidente de la Comisión de Auditoría del Consorcio de Compensación de Seguros, Consejero de Vithas Sanidad y Consejero suplente del Grupo Financiero Inbursa en México.

Otros cargos actuales[2]

Vicepresidente de VidaCaixa y SegurCaixa Adeslas, así como miembro del Patronato de ESADE Fundación y Consejero de Allianz Portugal.

[1] Nota: el 30 de octubre de 2024, CaixaBank informó que el Presidente del Consejo de Administración, José Ignacio Goirigolzarri había manifestado su voluntad de no renovar su mandato en la siguiente Junta General y por ello, presentó su renuncia como Presidente Ejecutivo y Consejero de CaixaBank con fecha de efecto 1 de enero de 2025. Asimismo, se informó que el Consejo de Administración, a propuesta de la Comisión de Nombramientos y Sostenibilidad, había acordado nombrar Presidente de CaixaBank a Tomás Muniesa, con efectos también desde el 1 de enero de 2025, momento a partir del cual la presidencia del Banco ya no tiene funciones ejecutivas.
[2] Desde el 1 de enero de 2025, el Sr. Muniesa ya no ostenta los cargos de Vicepresidente de VidaCaixa y SegurCaixa Adeslas, así como de Consejero de Allianz Portugal.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Gonzalo Gortázar

Consejero Delegado

Educación

Licenciado en Derecho y en Ciencias Empresariales por la Universidad Pontificia Comillas (ICADE) y Máster en Administración de Empresas por INSEAD.

Trayectoria profesional

Fue Director General de Finanzas de CaixaBank hasta su nombramiento como Consejero Delegado en junio de 2014. Previamente fue Consejero Director General de Criteria CaixaCorp entre 2009 y junio de 2011. Desde 1993 a 2009 trabajó en Morgan Stanley en Londres y en Madrid, donde ocupó diversos cargos en la división de Banca de Inversión liderando el Grupo de Instituciones Financieras en Europa hasta que se incorporó a Criteria. Con anterioridad desempeñó diversas responsabilidades en Bank of America en Banca Corporativa y de Inversión.

Ha sido Presidente de VidaCaixa, Vicepresidente 1º de Repsol y Consejero de Grupo Financiero Inbursa, Erste Bank, SegurCaixa Adeslas, Abertis, Port Aventura y Saba.

Otros cargos actuales

Presidente de CaixaBank Payments & Consumer y Consejero de Banco BPI.

Eduardo Javier Sanchiz

Consejero Independiente Coordinador

Educación

Licenciado en Ciencias Económicas y Empresariales por la Universidad de Deusto y Máster en Administración de Empresas por el IE.

Trayectoria profesional

Fue Consejero Delegado de Almirall (julio de 2011- septiembre de 2017). Previamente, ocupó los cargos de Director Ejecutivo de Desarrollo Corporativo y Finanzas y CFO, siendo miembro del Consejo de Administración desde 2005 y de la Comisión de Dermatología desde 2015.

Con anterioridad, ejerció diversos puestos en la farmacéutica americana Eli Lilly & Co. Entre los puestos relevantes se incluyen Director General en Bélgica y en México, así como Director Ejecutivo para el área de negocio que aglutina los países de centro, norte, este y sur de Europa.

Otros cargos actuales

Es miembro del Consejo de Administración de la compañía farmacéutica francesa Pierre Fabre y miembro de su Comisión de Estrategia, así como de su Comisión de Auditoría. También es miembro del Consejo de Sabadell-Asabys Health Innovation Investments 2B S.C.R., S.A. y miembro del Consejo Asesor del Biotechnology Institute, S.L.

Joaquín Ayuso

Consejero Independiente

Educación

Ingeniero de Caminos, Canales y Puertos por la Universidad Politécnica de Madrid.

Trayectoria profesional

Actualmente es Presidente de Adriano Care Socimi, S.A. y Presidente de Romano Senior, S.A. (Socimi).

Con anterioridad, formó parte del Consejo de Administración de Bankia.

Ha desarrollado su carrera profesional en la sociedad Ferrovial, S.A. donde fue Consejero Delegado y Vicepresidente de su Consejo de Administración. Ha sido Consejero de National Express Group, PLC. y de Hispania Activos Inmobiliarios y Presidente de Autopista del Sol Concesionaria Española.

Otros cargos actuales

Es miembro del Consejo Asesor del Instituto Benjamín Franklin de la Universidad de Alcalá de Henares y del Consejo Asesor de Kearney. Asimismo, es Presidente de la Junta Directiva de la Real Sociedad Hípica Española Club de Campo.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Francisco Javier Campo

Consejero Independiente

Educación

Es Ingeniero Industrial por la Universidad Politécnica de Madrid.

Trayectoria profesional

Inició su carrera profesional en Arthur Andersen, ha sido Presidente mundial del Grupo Dia y miembro del Comité Ejecutivo Mundial del Grupo Carrefour, y Presidente de los grupos Zena y Cortefiel. Con anterioridad formó parte del Consejo de Administración de Bankia. Y, hasta junio de 2024, ha sido miembro del Consejo de Administración de Meliá Hotels International, S.A.

Otros cargos actuales

Es Vicepresidente de AECOC. Es miembro del Consejo Asesor (senior advisor) de Kearney, senior advisor del Grupo de Alimentación Palacios, de IPA Capital, S.L. (Pastas Gallo), de Importaco, S.A. y de Danone, S.A.

Es Patrono de la Fundación CaixaBank Dualiza, de la Fundación F. Campo y de la Fundación Iter. Es miembro de mérito de la Fundación Carlos III.

Está en posesión de la Orden Nacional del Mérito de la República Francesa desde 2007.

Eva Castillo

Consejera Independiente

Educación

Licenciada en Derecho y Empresariales por la Universidad Pontificia de Comillas (E-3) de Madrid.

Trayectoria profesional

Formó parte del Consejo de Administración de Bankia, S.A.

Ha sido Consejera independiente de Zardoya Otis, S.A. Asimismo, fue Consejera de Telefónica, S.A. y Presidenta del Supervisory Board de Telefónica Deutschland, AG, así como miembro del Patronato de la Fundación Telefónica. Previamente fue Consejera independiente de Visa Europe Limited y Consejera de Old Mutual, PLC.

Ha sido Presidenta y CEO de Telefónica Europe.

Fue Presidenta y CEO de Merrill Lynch Capital Markets España, Presidenta y CEO de Merrill Lynch Wealth Management EMEA y miembro del Comité Ejecutivo de EMEA de Merrill Lynch International.

Otros cargos actuales

Es Consejera independiente de International Consolidated Airlines Group, S.A. (IAG), Presidenta de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento y vocal de la Comisión de Retribuciones.

Es también miembro del Patronato de la Fundación Comillas-ICAI y del Patronato de la Fundación Entreculturas, Fe y Alegría, miembro del Consejo para la Economía de la Santa Sede y miembro del Consejo de la A.I.E Advantere School of Management.

Fernando María Ulrich

Consejero Otro Externo

Educación

Cursó estudios de Económicas y Empresariales en el Instituto Superior de Economía y Gestión de la Universidad de Lisboa.

Trayectoria profesional

En la actualidad y desde 2017 es Presidente no ejecutivo de Banco BPI, S.A.

Asimismo, ha sido Presidente no ejecutivo de BFA (Angola) (2005-2017); miembro del Consejo de Administración de APB (Asociación portuguesa de bancos) (2004-2019); Presidente del Consejo General y de Supervisión de la Universidad de Algarve, Faro (Portugal) (2009-2013); Consejero no ejecutivo de SEMAPA, (2006-2008); Consejero no ejecutivo de Portugal Telecom (1998-2005); Consejero no ejecutivo de Allianz Portugal (1999-2004); Consejero no ejecutivo de PT Multimedia (2002-2004); miembro del consejo consultivo de CIP, confederación industrial portuguesa (2002-2004); Consejero no ejecutivo de IMPRESA, y de SIC, conglomerado de medios de comunicación portugueses 2000-2003; Vicepresidente del Consejo de Administración de BPI SGPS, S.A. (1995-1999); Vicepresidente de Banco de Fomento & Exterior, S.A. y del Banco Borges & Irmão (1996-1998); miembro del Consejo Consultivo para la Reforma del Tesoro (1990/1992); miembro del Consejo Nacional de la Comisión del Mercado de Valores de Portugal (1992-1995); Consejero ejecutivo del Banco Fonsecas & Burnay (1991-1996); Vicepresidente del Banco Portugués de Investimento (1989-2007); Consejero ejecutivo del Banco portugués de Investimento (1985-1989); Director Adjunto de la Sociedade Portuguesa de Investimentos (SPI) (1983-1985); Jefe de gabinete del Ministro de Economía del Gobierno portugués (1981-1983); miembro del Secretariado para la Cooperación Económica del Ministerio de Asuntos Exteriores del Gobierno de Portugal (1979-1980) y miembro de la delegación portuguesa ante la OCDE (1975-1979). Responsable de la sección de mercados financieros del periódico Expresso (1973-74).

Otros cargos actuales

Presidente no ejecutivo de Banco BPI, filial del Grupo CaixaBank.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

María Verónica Fisas

Consejera Independiente

Educación

Licenciada en Derecho y Máster en Administración de Empresas EAE.

Trayectoria profesional

En el año 2001, ya como CEO de la filial de Natura Bissé en Estados Unidos, lleva a cabo la expansión y consolidación del negocio, obteniendo inmejorables resultados en la distribución de producto y el posicionamiento de marca.

En el año 2009 pasa a ser miembro de la Junta Directiva de Stanpa, Asociación Nacional de Perfumería y Cosmética, convirtiéndose en el 2019 en Presidenta del Consejo de Administración de Stanpa y, a su vez, también en Presidenta de la Fundación Stanpa.

Otros cargos actuales

Es Consejera Delegada del Consejo de Administración de Natura Bissé y Directora General del Grupo Natura Bissé desde el año 2007. Desde el año 2008 es también Patrona de la Fundación Ricardo Fisas Natura Bissé.

Cristina Garmendia

Consejera Independiente

Educación

Licenciada en Ciencias Biológicas en la especialidad de Genética, Doctora en Biología Molecular por el Centro de Biología Molecular Severo Ochoa de la Universidad Autónoma de Madrid y MBA por el IESE, Universidad de Navarra.

Trayectoria profesional

Ha sido en el pasado Vicepresidenta Ejecutiva y Directora Financiera del Grupo Amasua. Miembro de los órganos de gobierno de, entre otras sociedades Genetrix, S.L. (Presidenta Ejecutiva), Sygnis AG (Presidenta del Consejo de Supervisión), Satlantis Microsats (Presidenta), Science & Innovation Link Office, S.L. (Consejera), y Consejera Independiente en NTT DATA (anteriormente EVERIS), Naturgy Energy Group, S.A. (anteriormente Gas Natural, S.A.), Corporación Financiera Alba y Pelayo Mutua de Seguros.

Ha sido Ministra de Ciencia e Innovación del Gobierno de España durante toda la IX Legislatura desde abril 2008 a diciembre 2011 y Presidenta de la Asociación de Empresas Biotecnológicas (ASEBIO) y miembro de la Junta Directiva de la Confederación Española de Organizaciones Empresariales (CEOE).

Otros cargos actuales

Es Presidenta no ejecutiva de Mediaset España Comunicación, S.A., y como tal, es Patrona de FAD Juventud, también es Vicepresidenta de la Compañía de Distribución Integral Logista Holdings, S.A. y Consejera de Ysios Capital Partners, SGEIC, S.A

Es Presidenta de la Fundación COTEC, y como tal es miembro del patronato de las Fundaciones Pelayo, España Constitucional, SEPI y miembro del Consejo Asesor de la Asociación Española Contra el Cáncer, Fundación Mujeres por África, UNICEF, Comité Español, también es miembro del Consejo asesor en Integrated Service Solutions, S.L. y S2 Grupo de Innovación en Procesos Organizativos, S.L.U., entre otros.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Peter Löscher

Consejero Independiente

Educación

Estudió Economía y Finanzas en la Universidad de Viena, y Administración de Empresas en la Universidad China de Hong Kong. Obtuvo un Máster en Administración y Dirección de Empresas por la Universidad de Viena, y cursó el Programa de Administración Avanzada de la Escuela de Negocios de Harvard.

Trayectoria profesional

Con anterioridad ocupó los cargos de Presidente del Consejo de Administración de Sulzer AG (Suiza) y Presidente del Consejo de Supervisión de OMV AG (Austria). Desde marzo de 2014 a marzo de 2016, fue CEO de Renova Management AG (Suiza) y Presidente y Consejero Delegado de Siemens AG (Alemania) entre los años 2007 y 2013. Asimismo, fue Presidente de Global Human Health y miembro del Consejo Ejecutivo de Merck & Co., Inc. (EE.UU.), Presidente y Consejero Delegado de GE Healthcare BioSciences y miembro del Consejo Ejecutivo Corporativo de General Electric (EE.UU.), Director de Operaciones y miembro del Consejo de Amersham Plc (Reino Unido). Ocupó puestos jerárquicos de liderazgo en Aventis (Japón) y Hoechst (Alemania y Reino Unido).

Desempeñó el cargo de Presidente del Consejo Directivo de la Fundación Siemens y es miembro emérito del Consejo Asesor de la Junta de Desarrollo Económico de Singapur; también es miembro del Consejo Asesor Internacional de la Universidad Bocconi. Es Profesor Honorario de la Universidad de Tongji (Shanghái), tiene un Doctorado Honorario en Ingeniería de la Universidad Estatal de Michigan y es Doctor Honoris Causa de la Universidad Eslovaca de Ingeniería de Bratislava. Posee la Gran Condecoración de Honor de Oro de la República de Austria y es Caballero Comandante de la Orden del Mérito Civil de España.

Otros cargos actuales

En la actualidad, es Consejero no ejecutivo independiente de Telefónica, S.A. (España) y Presidente del Consejo de Supervisión de Telefónica Deutschland Holding AG (Alemania); miembro del Consejo de Supervisión de Royal Philips (Países Bajos), consejero no ejecutivo de Thyssen-Bornemisza Group AG (Suiza) y miembro no ejecutivo del Consejo de Administración de Doha Venture Capital LLC (Qatar).

María Amparo Moraleda

Consejera Independiente

Educación

Ingeniero Superior Industrial por ICAI y PDG por IESE.

Trayectoria profesional

Entre 2012 y 2017 fue miembro del Consejo de Administración de Faurecia, S.A. y miembro del Consejo Asesor de KPMG España (desde 2012), y entre 2013 y 2021 fue miembro del Consejo de Administración de Solvay, S.A.

Fue Directora de Operaciones para el área Internacional de Iberdrola con responsabilidad sobre Reino Unido y Estados Unidos, entre enero de 2009 y febrero de 2012. También dirigió Iberdrola Ingeniería y Construcción de enero de 2009 hasta enero de 2011.

Fue Presidenta ejecutiva de IBM para España y Portugal entre julio de 2001 y enero de 2009, ampliando la zona bajo su responsabilidad a Grecia, Israel y Turquía de julio de 2005 a enero de 2009. Entre junio de 2000 y 2001 fue ejecutiva adjunta del Presidente de IBM Corporation. Del 1998 al 2000 fue Directora General de INSA (filial de IBM Global Services). De 1995 a 1997, Directora de RRHH para EMEA de IBM Global Services y de 1988 a 1995 desempeñó varios puestos profesionales y de dirección en IBM España.

Otros cargos actuales

Consejera Independiente en diversas sociedades: Airbus Group, S.E. (desde 2015), Vodafone Group (desde 2017), y A.P. Møller-Mærsk A/S A.P. (desde 2021).

Es asimismo, miembro del Consejo Asesor de las siguientes sociedades: SAP Ibérica (desde 2013), Spencer Stuart (desde 2017), Kearney (desde 2022) e ISS España.

Es miembro de diversos patronatos y consejos de diferentes instituciones y organismos, entre los que se incluyen la Real Academia de Ciencias Económicas y Financieras, la Academia de Ciencias Sociales y del Medio Ambiente de Andalucía, Patronato del MD Anderson International España, la Fundación Vodafone, la Fundación Airbus y la Fundación Curarte.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Teresa Santero

Consejera Dominical

Educación

Es Licenciada en Administración de Empresas por la Universidad de Zaragoza y Doctora en Economía por la Universidad de Illinois en Chicago (EE.UU.).

Trayectoria profesional

Con anterioridad, ocupó puestos de responsabilidad tanto en la Administración Central como en la Administración Autonómica. Previamente, trabajó durante diez años como economista en el departamento de Economía de la OCDE en París. Ha sido Profesora visitante en la Facultad de Economía de la Universidad Complutense de Madrid y profesora asociada y ayudante de investigación en la Universidad de Illinois en Chicago (EE.UU.).

Ha pertenecido a diversos Consejos de Administración, vocal independiente del Consejo General de Instituto de Crédito Oficial, ICO (2018-2020), Consejera de la Sociedad Estatal de Participaciones industriales, SEPI (2008-2011) y de Navantia (2010-2011), vocal de la Comisión Ejecutiva y del Consejo del Consorcio de la Zona Franca de Barcelona (2008-2011), y Consejera del Instituto Tecnológico de Aragón (2004-2007). Ha sido también miembro del Patronato de varias Fundaciones, Fundación Zaragoza Logistics Center, ZLC (2005-2007), Fundación para el Desarrollo de las Tecnologías del Hidrógeno (2005-2007), y Fundación Observatorio de Prospectiva Tecnológica Industrial (2008-2011).

Otros cargos actuales

Es Profesora en la Universidad Instituto de Empresa (UIE) en Madrid.

José Serna

Consejero Dominical

Educación

Licenciado en Derecho por la Universidad Complutense de Madrid.

Abogado del Estado (en excedencia) y Notario (hasta 2013).

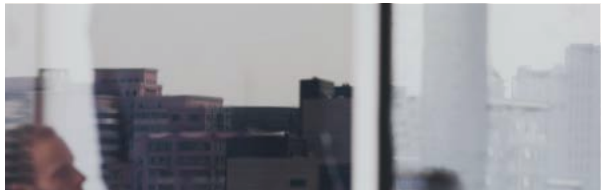
Trayectoria profesional

En 1971 ingresó en el Cuerpo de Abogados del Estado hasta la excedencia en 1983. Asesor Jurídico de la Bolsa de Madrid (1983-1987). Agente de Cambio y Bolsa en Barcelona (1987). Presidente de la Sociedad Promotora de la nueva Bolsa de Barcelona (1988) y Presidente de la Bolsa de Barcelona (1989-1993).

Presidente de la Sociedad de Bolsas de España (1991-1992) y Vicepresidente de MEFF. Fue también Vicepresidente de la Fundación Barcelona Centro Financiero y de la Sociedad de Valores y Bolsa Interdealers, S.A.

En 1994 se incorporó como Agente de Cambio y Bolsa de Barcelona.

Notario de Barcelona (2002-2013). Asimismo, fue Consejero de Endesa (2000-2007) y de sociedades de su Grupo.



Koro Usarraga

Consejera Independiente

Educación

Licenciada en Administración y Dirección de Empresas y Máster en Dirección de Empresas por ESADE, PADE por IESE y Censor Jurado de Cuentas.

Trayectoria profesional

Trabajó durante 20 años en Arthur Andersen, siendo nombrada socia en 1993 de la división de auditoría.

En el año 2001 asume la responsabilidad de la Dirección General Corporativa de Occidental Hotels & Resorts.

Fue Directora General de Renta Corporación y miembro del Consejo de Administración de NH Hotel Group (2015-2017).

Otros cargos actuales

Consejera de Vocento y Administradora de Vehicle Testing Equipment y de 2005 KP Inversiones.

03 Gobierno Corporativo

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

A continuación se presenta el detalle de cargos ocupados por consejeros en sociedades del Grupo y fuera (cotizadas o no):

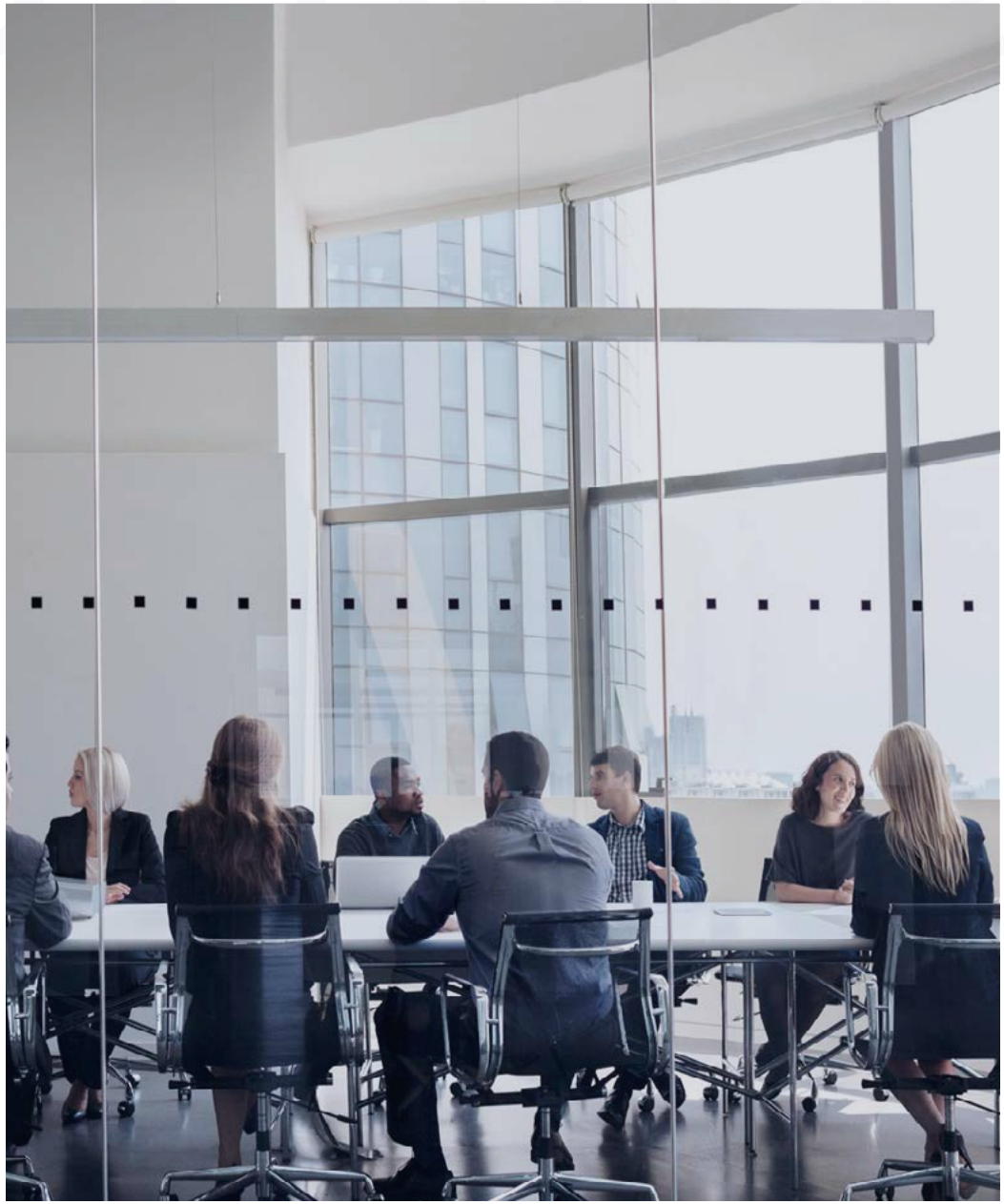
> CARGOS DE LOS CONSEJEROS EN OTRAS SOCIEDADES DEL GRUPO (C.1.10)

Nombre del consejero	Denominación social de la Entidad	Cotizada	Cargo
Tomás Muniesa	VIDA-CAIXA, S.A. DE SEGUROS Y REASEGUROS (Hasta 31/12/2024)	NO	Vicepresidente
Gonzalo Gortázar	BANCO BPI, S.A.	NO	Consejero
	CAIXABANK PAYMENTS & CONSUMER E.F.C, E.P, S.A.U	NO	Presidente
Fernando María Ulrich	BANCO BPI, S.A.	NO	Presidente

La información sobre consejeros y cargos ostentados en consejos de otras sociedades se refiere al cierre del ejercicio.

No consta para la Sociedad que existan relaciones relevantes para cualesquiera de las dos partes, entre los accionistas significativos (o representados en el Consejo) y los miembros del Consejo. (A.6)

La Sociedad ha establecido reglas sobre el número máximo de consejos de sociedades de los que puedan formar parte sus consejeros, según se establece en el artículo 32.4 del Reglamento del Consejo de Administración, los consejeros de CaixaBank deberán observar las limitaciones en cuanto a la pertenencia a Consejos de Administración que establezca la normativa vigente de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito. (C.1.12)



01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

> CARGOS DE LOS CONSEJEROS EN OTRAS ENTIDADES COTIZADAS Y NO COTIZADAS (C.1.11)

Nombre del consejero	Denominación social de la entidad	Cotizada	Cargo	Retribuido o no
José Ignacio Goirigolzarri	A.I.E. ADVANTERE SCHOOL OF MANAGEMENT	NO	Consejero	NO
	ASOCIACIÓN MADRID FUTURO	NO	Vocal (Representante de CaixaBank)	NO
	ASOCIACIÓN VALENCIANA DE EMPRESARIOS	NO	Miembro (Representante de CaixaBank)	NO
	CÁMARA DE COMERCIO DE ESPAÑA	NO	Miembro (Representante de CaixaBank)	NO
	CÍRCULO DE EMPRESARIOS	NO	Miembro (Representante de CaixaBank)	NO
	CÍRCULO DE EMPRESARIOS VASCOS	NO	Miembro	NO
	CONFEDERACIÓN ESPAÑOLA DE CAJAS DE AHORROS (CECA)	NO	Vicepresidente (Representante de CaixaBank)	SÍ
	CONFEDERACIÓN ESPAÑOLA DE DIRECTIVOS Y EJECUTIVOS (CEDE)	NO	Patrono (Representante de CaixaBank)	NO
	CONFEDERACIÓN ESPAÑOLA DE ORGANIZACIONES EMPRESARIALES (CEOE)	NO	Miembro del Consejo Asesor (Representante de CaixaBank)	NO
	CONSEJO EMPRESARIAL ESPAÑOL PARA EL DESARROLLO SOSTENIBLE	NO	Consejero (Representante de CaixaBank)	NO
	DEUSTO BUSINESS SCHOOL	NO	Presidente	NO
	FOMENT DEL TREBALL NACIONAL	NO	Miembro (Representante de CaixaBank)	NO
	FUNDACIÓN ASPEN INSTITUTE	NO	Patrono (Representante de CaixaBank)	NO
	FUNDACIÓN CAIXABANK DUALIZA	NO	Presidente (Representante de CaixaBank)	NO
	FUNDACIÓN CENTRO INTERNACIONAL DE TOLEDO PARA LA PAZ (CITpax)	NO	Patrono	NO
	FUNDACIÓN CONEXIÓN ESPAÑA	NO	Patrono (Representante de CaixaBank)	NO
	FUNDACIÓN CONSEJO ESPAÑA - EE.UU.	NO	Patrono de Honor (Representante de CaixaBank)	NO
	FUNDACIÓN COTEC PARA LA INNOVACIÓN	NO	Vicepresidente (Representante de CaixaBank)	NO
	FUNDACIÓN DE ESTUDIOS DE ECONOMÍA APLICADA (FEDEA)	NO	Presidente (Representante de CaixaBank)	NO
	FUNDACIÓN FAD JUVENTUD	NO	Presidente	NO
	FUNDACIÓN INSTITUTO HERMES	NO	Miembro del Consejo Asesor (Representante de CaixaBank)	NO
	FUNDACIÓN LAB MEDITERRÁNEO	NO	Patrono (Representante de CaixaBank)	NO
	FUNDACIÓN MOBILE WORLD CAPITAL BARCELONA	NO	Patrono (Representante de CaixaBank)	NO
	FUNDACIÓN PRO REAL ACADEMIA ESPAÑOLA	NO	Patrono	NO
	FUNDACIÓN REAL INSTITUTO ELCANO	NO	Patrono (Representante de CaixaBank)	NO
	FUNDACIÓN SAN TELMO	NO	Miembro del Consejo Asesor Internacional de Política de Empresa (Representante de CaixaBank)	NO
	GARUM FUNDATIO FUNDAZIOA	NO	Presidente	NO
	INSTITUTE OF INTERNATIONAL FINANCE	NO	Miembro (Representante de CaixaBank)	NO
	INSTITUTO BENJAMIN FRANKLIN - UAH	NO	Miembro	NO

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Nombre del consejero	Denominación social de la entidad	Cotizada	Cargo	Retribuido o no
Tomás Muniesa	COMPANHIA DE SEGUROS ALLIANZ PORTUGAL S.A. (Hasta 31/12/2024)	NO	Consejero (Representante de CaixaBank)	NO
	FUNDACIÓN ESADE	NO	Patrono	NO
	SEGURCAIXA ADESLAS, S.A. DE SEGUROS Y REASEGUROS (Hasta 31/12/2024)	NO	Vicepresidente (Representante de CaixaBank)	SÍ
Gonzalo Gortázar	CÍRCULO DE EMPRESARIOS	NO	Miembro (Representante de CaixaBank)	NO
	EUROFI	NO	Miembro (Representante de CaixaBank)	NO
	FUNDACIÓN CONSEJO ESPAÑA-CHINA	NO	Patrono (Representante de CaixaBank)	NO
	INSTITUTE OF INTERNATIONAL FINANCE	NO	Miembro (Representante de CaixaBank)	NO
Eduardo Javier Sanchiz	BIOTECHNOLOGY INSTITUTE S.L.	NO	Miembro del Consejo Asesor	NO
	PIERRE FABRE, S.A.	NO	Consejero	SÍ
	SABADELL - ASABYS HEALTH INNOVATION INVESTMENTS 2B, S.C.R, S.A.	NO	Consejero	SÍ
Joaquín Ayuso	ADRIANO CARE SOCIMI, S.A.	NO	Presidente	SÍ
	CLUB DE CAMPO VILLA DE MADRID, S.A.	NO	Consejero	NO
	INSTITUTO BENJAMIN FRANKLIN - UHA	NO	Miembro del Consejo Asesor	NO
	REAL SOCIEDAD HÍPICA ESPAÑOLA CLUB DE CAMPO	NO	Presidente	NO
	ROMANO SENIOR SOCIMI, S.A.	NO	Presidente	SÍ
Francisco Javier Campo	ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE CODIFICACIÓN COMERCIAL (AECOC)	NO	Vicepresidente (Representante de CaixaBank)	NO
	FUNDACIÓN CAIXABANK DUALIZA	NO	Patrono (Representante de CaixaBank)	NO
	FUNDACIÓN F. CAMPO	NO	Patrono	NO
	FUNDACIÓN ITER	NO	Patrono	NO
Eva Castillo	A.I.E. ADVANTERE SCHOOL OF MANAGEMENT	NO	Consejera	NO
	CONSEJO PARA LA ECONOMÍA DE LA SANTA SEDE	NO	Consejera	NO
	FUNDACIÓN ENTRECULTURAS FÉ Y ALEGRÍA	NO	Patrona	NO
	FUNDACIÓN UNIVERSITARIA COMILLAS-ICAI	NO	Patrona	NO
	GRUPO VARIANZA, S.L.	NO	Consejera	NO
	INTERNATIONAL CONSOLIDATED AIRLINES GROUP, S.A. (IAG)	SÍ	Consejera	SÍ

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Nombre del consejero	Denominación social de la entidad	Cotizada	Cargo	Retribuido o no
María Verónica Fisas	ASOCIACIÓN NACIONAL DE PERFUMERIA Y COSMÉTICA (STANPA)	NO	Presidenta	NO
	FUNDACIÓN RICARDO FISAS NATURA BISSÉ	NO	Patrona	NO
	FUNDACIÓN STANPA	NO	Patrona (Representante de la Asociación Nacional de Perfumería y Cosmética - STANPA)	NO
	NATURA BISSÉ INT. DALLAS (USA)	NO	Presidenta (Representante de Natura Bissé International S.A.)	NO
	NATURA BISSÉ INT. LTD (UK)	NO	Consejera (Representante de Natura Bissé International S.A.)	NO
	NATURA BISSÉ INT. SA de C.V. (MÉXICO)	NO	Presidenta (Representante de Natura Bissé International S.A.)	NO
	NATURA BISSÉ INTERNATIONAL, S.A.	NO	Consejera Delegada	SÍ
	NB SELECTIVE DISTRIBUTION, S.L.	NO	Administradora solidaria (Representante de Natura Bissé International S.A.)	NO
	NATURA BISSÉ INTERNATIONAL TRADING (SHANGAI), CO, LTD	NO	Administradora solidaria (Representante de Natura Bissé International S.A.)	NO
Cristina Garmendia	ASOCIACIÓN ESPAÑOLA CONTRA EL CANCER (AECC)	NO	Miembro del Consejo Asesor	NO
	COMPAÑÍA DE DISTRIBUCIÓN INTEGRAL LOGISTA HOLDINGS, S.A.	SÍ	Vicepresidenta	SÍ
	FUNDACIÓN COTEC PARA LA INNOVACIÓN	NO	Presidenta (Representante de Satlantis Microsat S.A.)	NO
	FUNDACIÓN AMIGOS DEL MUSEO DEL PRADO	NO	Patrona (Representante de Grupo Audiovisual Mediaset)	NO
	FUNDACIÓN AMIGOS DEL MUSEO REINA SOFIA	NO	Patrona (Representante de Grupo Audiovisual Mediaset)	NO
	FUNDACIÓN ESPAÑA CONSTITUCIONAL	NO	Patrona	NO
	FUNDACIÓN FAD JUVENTUD	NO	Patrona (Representante de Grupo Audiovisual Mediaset)	NO
	FUNDACIÓN MARGARITA SALAS	NO	Patrona	NO
	FUNDACIÓN MUJERES POR ÁFRICA	NO	Miembro del Consejo Asesor	NO
	FUNDACIÓN PELAYO	NO	Patrona	NO
	FUNDACIÓN REAL ESCUELA ANDALUZA DE ARTE ECUESTRE	NO	Patrona	NO
	FUNDACIÓN SEPI FSP	NO	Patrona	NO
	JAIZKIBEL 2007, S.L. (SOCIEDAD PATRIMONIAL)	NO	Administradora Única	SÍ
	MEDIASET ESPAÑA COMUNICACIÓN, S.A.	SÍ	Presidenta	SÍ
	UNICEF, COMITÉ ESPAÑOL	NO	Miembro del Consejo Asesor	NO
	YSIOS ASSET MANAGEMENT, S.L.	NO	Consejera (Representante de Jaizkibel 2007 S.L. (sociedad patrimonial))	NO
	YSIOS CAPITAL PARTNERS CIV I, S.L.	NO	Consejera (Representante de Jaizkibel 2007 S.L. (sociedad patrimonial))	NO
	YSIOS CAPITAL PARTNERS CIV II, S.L.	NO	Consejera (Representante de Jaizkibel 2007 S.L. (sociedad patrimonial))	NO
	YSIOS CAPITAL PARTNERS CIV III, S.L.	NO	Consejera (Representante de Jaizkibel 2007 S.L. (sociedad patrimonial))	NO
	YSIOS CAPITAL PARTNERS SGEIC, S.A.	NO	Consejera	SÍ

03 Gobierno Corporativo

01 Nuestra Identidad

02 Entorno y estrategia corporativa

03 Gobierno Corporativo

04 Gestión del riesgo

05 Modelo de creación de valor

06 Información de sostenibilidad

07 Accionistas e inversores

08 EINF

09 Otros marcos de *reporting*

10 Glosario y estructura

11 Anexos

Nombre del consejero	Denominación social de la entidad	Cotizada	Cargo	Retribuido o no
Peter Löscher	TELEFÓNICA S.A. ESPAÑA	SÍ	Consejero	SÍ
	TELEFÓNICA DEUTSCHLAND HOLDING AG	NO	Presidente del Consejo de Supervisión	SÍ
	ROYAL PHILPS	SÍ	Miembro del Consejo de Supervisión	SÍ
	THYSSEN-BORNEMISZA GROUP	NO	Miembro del Consejo	SÍ
	DOHA VENTURE CAPITAL LLC	NO	Consejero	SÍ
	FUNDING FOUNDATION GUSTAV MAHLER JUGENDORCHESTER	NO	Patrono	NO
María Amparo Moraleda	AIRBUS GROUP, S.E.	SÍ	Consejera	SÍ
	AIRBUS FOUNDATION	NO	Patrona	NO
	FUNDACIÓN CURARTE	NO	Patrona	NO
	FUNDACIÓN MD ANDERSON INTERNATIONAL ESPAÑA	NO	Patrona	NO
	IESE	NO	Miembro de la Junta Directiva	NO
	A.P. MOLLER-MAERKS A/S A.P.	SÍ	Consejera	SÍ
	VODAFONE FOUNDATION	NO	Patrona	NO
	VODAFONE GROUP PLC	SÍ	Consejera	SÍ
Koro Usarraga	2005 KP INVERSIONES, S.L.	NO	Administradora Solidaria	NO
	VEHICLE TESTING EQUIPMENT, S.L. (FILIAL 100 % DE 2005 KP INVERSIONES, S.L.)	NO	Administradora Solidaria	NO
	VOCENTO, S.A.	SÍ	Consejera	SÍ

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

> DEMÁS ACTIVIDADES RETRIBUIDAS DISTINTAS DE LAS ANTERIORES (C.1.11)

Nombre del consejero	Denominación social de la entidad	Cotizada	Cargo	Retribuido o no
Joaquín Ayuso	AT KEARNEY, S.A.	NO	Miembro del Consejo Asesor	SÍ
Francisco Javier Campo	KEARNEY, S.A.	NO	Miembro del Consejo Asesor	SÍ
	DANONE, S.A.	SÍ	Senior Advisor	SÍ
	GRUPO EMPRESARIAL PALACIOS ALIMENTACIÓN, S.A.	NO	Senior Advisor	SÍ
	IPA CAPITAL, S.L. (Pastas Gallo)	NO	Senior Advisor	SÍ
	IMPORTACO, S.A.	NO	Senior Advisor	SÍ
Cristina Garmendia	INTEGRATED SERVICE SOLUTIONS, S.L.	NO	Miembro del Consejo Asesor (Representante de Jaizkibel 2007 S.L.-sociedad patrimonial)	SÍ
	MCKINSEY & COMPANY	NO	Miembro del Consejo Asesor	SÍ
	S2 GRUPO DE INNOVACIÓN EN PROCESOS ORGANIZATIVOS, S.L.U.	NO	Miembro del Consejo Asesor	SÍ
	UNIVERSIDAD EUROPEA DE MADRID, S.A.	NO	Miembro del Consejo Asesor	SÍ
María Amparo Moraleda	AT KEARNEY, S.A.	NO	Miembro del Consejo Asesor	SÍ
	ISS ESPAÑA	NO	Miembro del Consejo Asesor	SÍ
	SAP IBÉRICA	NO	Miembro del Consejo Asesor	SÍ
	SPENCER STUART	NO	Miembro del Consejo Asesor	SÍ
Teresa Santero	INSTITUTO DE EMPRESA MADRID	NO	Profesora	SÍ

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Diversidad Consejo de Administración (C.1.5 + C.1.6 + C.1.7)

Con el fin de procurar contar en todo momento con un adecuado equilibrio en la composición del Consejo, promoviendo la diversidad de género, edad y procedencia, así como de formación, conocimientos y experiencias profesionales que contribuya a opiniones diversas e independientes y un proceso de toma de decisiones sólido y maduro, CaixaBank cuenta con una Política de selección, diversidad y evaluación de la idoneidad de consejeros y de los miembros de la Alta Dirección y otros titulares de funciones clave de CaixaBank y su Grupo que se revisa periódicamente.

La Política forma parte del sistema de gobierno corporativo de la Sociedad, y recoge los principales aspectos y compromisos de la Sociedad y su Grupo en materia de selección y evaluación de la idoneidad de consejeros y miembros de la Alta Dirección y titulares de funciones clave, habiéndose acordado su revisión y actualización en determinados aspectos en abril de 2024.

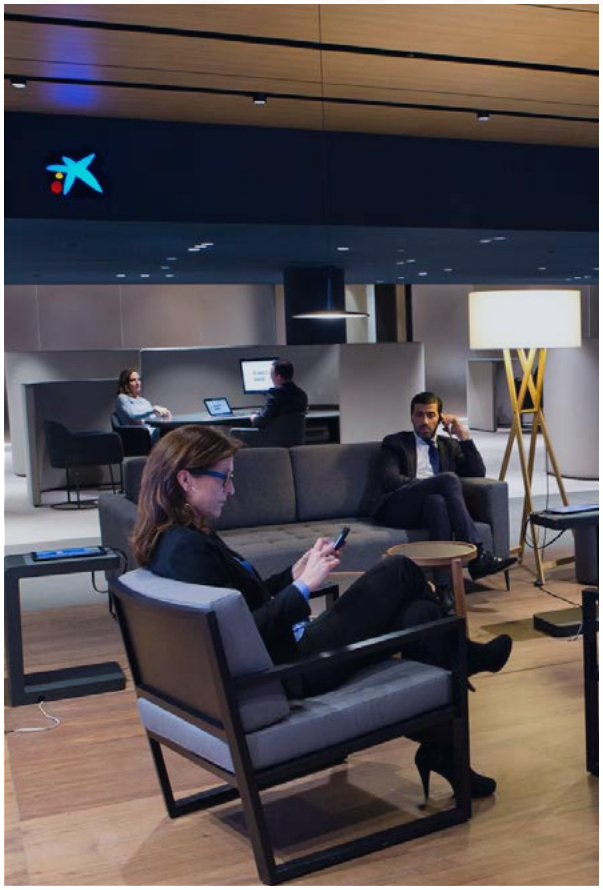
La supervisión del cumplimiento de dicha Política corresponde, tal y como prevé el artículo 15 del Reglamento del Consejo, a la Comisión de Nombramientos y Sostenibilidad que deberá, entre otras funciones, analizar y proponer los perfiles de los candidatos para proveer los puestos del Consejo, considerando la diversidad como un vector esencial del proceso de selección e idoneidad, particularmente, la diversidad de género.

En el marco de la Política, y en pro de la diversidad se establecen las siguientes medidas:

- Ponderación, en los procedimientos de selección y reelección de consejeros, del objetivo de garantizar en todo momento una composición del órgano de gobierno apropiada y diversa, favoreciendo especialmente la diversidad de género, así como, entre otras, la de conocimientos, formación y experiencia profesional, edad, y origen geográfico en la composición del Consejo, velando para que exista un equilibrio adecuado y facilitando la selección de candidatos del sexo menos representado. A estos efectos, los informes de evaluación de idoneidad del candidato incluirán una valoración sobre la forma en la que el candidato contribuye a garantizar una composición del Consejo de Administración diversa y apropiada.
- Evaluación anual de la composición y competencias del Consejo que tiene en cuenta los aspectos de diversidad indicados con anterioridad y, en particular, el porcentaje de miembros del Consejo del sexo menos representado, estableciéndose actuaciones en caso de desviación.
- Elaboración y actualización de una matriz de competencias, cuyos resultados pueden servir para identificar necesidades futuras de formación o ámbitos de refuerzo en futuros nombramientos.

La Política de Selección del Consejo de CaixaBank y, especialmente, su apartado 6.1 relativo a los elementos fundamentales de la política de diversidad en el Consejo de Administración así como el Protocolo de Procedimientos de evaluación de la idoneidad y nombramientos de consejeros y miembros de la Alta Dirección y otros titulares de funciones clave en CaixaBank establecen la obligación de que la Comisión de Nombramientos y Sostenibilidad evalúe anualmente la idoneidad colectiva del Consejo de Administración. La adecuada diversidad en la composición del Consejo se tiene en cuenta a lo largo de todo el proceso de selección y evaluación de la idoneidad en CaixaBank valorándose, en particular, la diversidad de género y la de formación y experiencia profesional, edad y origen geográfico.

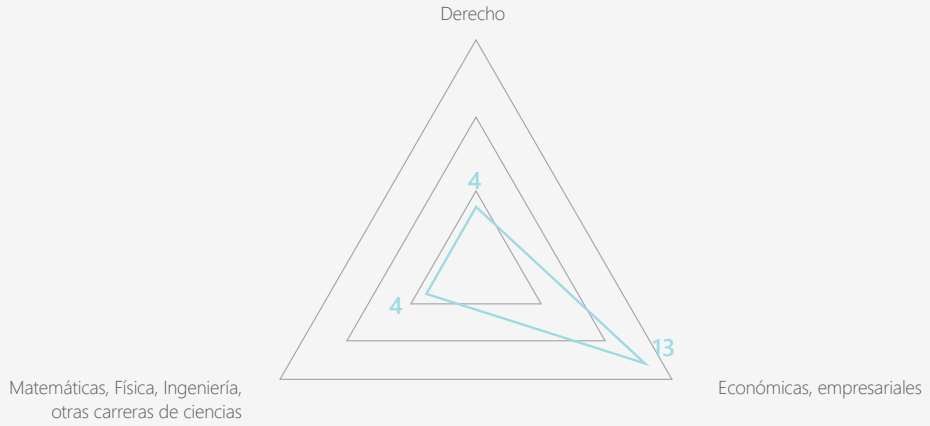
La recomendación 15 del Código de Buen Gobierno establece que el porcentaje de consejeras no debe ser en ningún momento inferior al 30 % del total de miembros del Consejo de Administración y que, antes de que finalice 2022, el número de consejeras ha de suponer, al menos, el 40 % de los miembros del Consejo. El porcentaje de mujeres en el Consejo de Administración tras la Junta General Ordinaria de mayo de 2020 se situó en el 40 %, por encima del 30 % fijado por la Comisión de Nombramientos en 2019 a alcanzarse en 2020. Desde la JGA extraordinaria de diciembre de 2020 la presencia de consejeras en el órgano de administración de CaixaBank sigue representando el 40 % del total de sus miembros. Ello demuestra la preocupación y el sólido compromiso de la Sociedad en cumplir con el objetivo del 40 % de representación femenina en el Consejo de Administración. En la evaluación anual del cumplimiento de la mencionada Política, se considera adecuada la estructura, tamaño y la composición del Consejo de Administración, en particular en cuanto a la diversidad de género y la de formación y



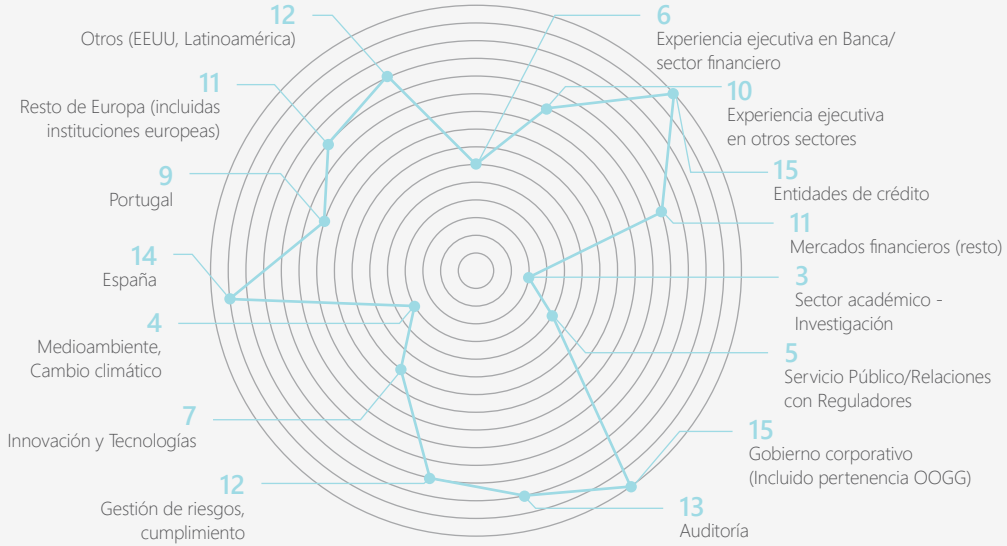
experiencia profesional, edad y origen geográfico, así como también teniendo en cuenta la reevaluación individual de la idoneidad de cada consejero que la Comisión de Nombramientos y Sostenibilidad ha llevado a cabo, lo que permite concluir que el Consejo de Administración en su conjunto es idóneo en términos de composición. Y, se constata que el funcionamiento, así como la composición del Consejo de Administración han resultado adecuados para el ejercicio y desempeño de las funciones que le corresponden, en particular para la correcta gestión de la Entidad que el órgano de administración ha llevado a cabo.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

> DISTRIBUCIÓN FORMACIÓN MIEMBROS DE CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN



> DISTRIBUCIÓN EXPERIENCIA MIEMBROS DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN



Formación Consejo de Administración (C.1.5 + C.1.6 + C.1.7.)

En cuanto a la **formación realizada a los miembros del Consejo de Administración de la Entidad, durante 2024,** se ha llevado a cabo un plan de formación de 11 sesiones, dedicadas al análisis de temáticas diversas que son tratadas por el Consejo de manera recurrente, tales como negocios, evolución del modelo comercial, evolución del mercado de gestión de activos, proyecto de euro digital y regulación digital, evolución del ecosistema de pagos, innovación y tecnología, ciberseguridad, tendencias globales de comunicación, sostenibilidad, regulación y riesgos, entre otras.

En el seno de la Comisión de Auditoría y Control ha tenido lugar 1 sesión de formación sobre la Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD) dedicada a analizar en detalle todas las implicaciones que la transposición de la directiva CSRD supondrán para esta Comisión. Asimismo, esta Comisión ha incluido en el orden del día de sus sesiones ordinarias 16 exposiciones monográficas cubriendo materias propias de auditoría, control interno, sostenibilidad, ciberseguridad y transformación digital, entre otras.

Por su parte, la Comisión de Riesgos ha celebrado 3 sesiones de formación relativas a riesgos IRRBB, clasificación contable y cálculo de provisiones bajo IFRS9 en riesgo de crédito y requerimientos de capital regulatorio y capital económico. Asimismo, esta Comisión ha incluido en el orden del día de sus sesiones ordinarias 12 exposiciones monográficas en las que se han tratado en detalle riesgos relevantes tales como el riesgo fiduciario, continuidad operativa, riesgo de modelo, riesgo de externalización, riesgo actuarial, riesgo tecnológico y operacional, riesgo legal, riesgo reputacional, riesgos ASG, así como sobre el Reglamento de Resiliencia Operativa Digital, DORA (Digital Operational Resilience Act).

> MATRIZ DE COMPETENCIAS DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN CAIXABANK 2024

Cargo y Categoría		José Ignacio Goirigolzarri	Tomás Muniesa	Gonzalo Gortázar	Eduardo Javier Sanchiz	Joaquín Ayuso	Francisco Javier Campo	Eva Castillo	Fernando María Ulrich	María Verónica Fisas	Cristina Garmendia	Mª Amparo Moraleda	Peter Löscher	Teresa Santero	José Serna	Koro Usarraga
		Presidente Ejecutivo	Vicepresi-dente Dominical	Consejero Delegado	Consejero In-dependiente Coordinador	Indepen-diente	Indepen-diente	Indepen-diente	Otro Externo	Indepen-diente	Indepen-diente	Indepen-diente	Indepen-diente	Dominical	Dominical	Indepen-diente
Formación	Derecho			●				●		●					●	
	Económicas empresariales	●	●	●	●			●	●	●	●	●	●	●	●	●
	Matemáticas, Física, Ingeniería, otras carreras de ciencias					●	●				●	●				
	Otras carreras universitarias															
Experiencia en alta dirección (Alta dirección-ejecutivos consejo o senior management)	En Banca/sector financiero	●	●	●				●	●						●	
	Otros sectores				●	●	●	●	●	●	●	●	●			●
Experiencia en el sector financiero	Entidades de crédito	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	Mercados financieros (resto)	●	●	●	●	●	●	●	●		●		●		●	
Otra experiencia	Sector académico- Investigación	●									●			●		
	Sector Público/Relaciones con Reguladores		●						●		●			●	●	
	Gobierno Corporativo (incluido pertenencia OOGG)	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
	Auditoría	●	●	●	●	●	●	●	●		●		●	●	●	●
	Gestión de riesgos/ cumplimiento	●	●	●	●	●	●	●	●	●		●	●			●
	Innovación y Tecnología	●		●			●	●			●	●	●			
	Medio Ambiente, Cambio climático						●				●	●	●			
Experiencia Internacional	España	●	●	●	●	●	●	●		●	●	●	●	●	●	●
	Portugal	●	●	●	●	●	●	●	●			●				
	Resto Europa (incluidas instituciones europeas)	●		●	●	●	●	●	●		●	●	●	●		
	Otros (EE.UU., Latinoamérica)	●		●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●		
Diversidad de género, origen geográfico, edad	Diversidad de género							●		●	●	●		●		●
	Nacionalidad	ES	ES	ES	ES	ES	ES	ES	PT	ES	ES	ES	AT	ES	ES	ES
	Edad	70	72	59	68	69	69	62	72	60	62	60	67	65	82	67

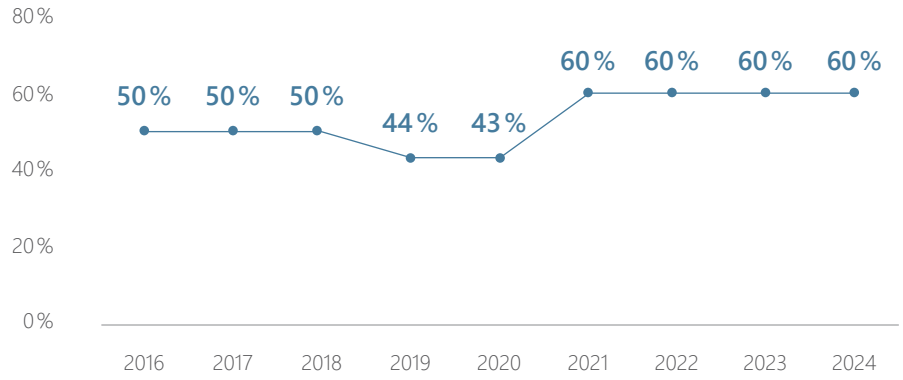
01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

03 Gobierno Corporativo

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Durante los últimos ejercicios se ha mantenido la presencia de consejeros independientes (véase gráfico al lado) así como la diversidad de género del Consejo, habiéndose alcanzado con antelación el objetivo establecido en la Recomendación 15 del CBG, de tener al menos el 40 % de consejeras entre los miembros del Consejo, desde la JGA de mayo de 2020. (C.1.4):

> EVOLUCIÓN DE INDEPENDENCIA



(C.1.4)	Número de consejeras				% sobre el total de consejeros de cada categoría			
	Ejercicio 2024	Ejercicio 2023	Ejercicio 2022	Ejercicio 2021	Ejercicio 2024	Ejercicio 2023	Ejercicio 2022	Ejercicio 2021
Ejecutivas	-	-	-	-	0,00	0,00	0,00	0,00
Dominicales	1	1	1	1	33,33	33,33	33,33	33,33
Independientes	5	5	5	5	55,55	55,55	55,55	55,55
Otras Externas	-	-	-	-	0,00	0,00	0,00	0,00
TOTAL	**6**	**6**	**6**	**6**	**40,00**	**40,00**	**40,00**	**40,00**

40 % mujeres
en el Consejo

43 % mujeres
en la Comisión Ejecutiva

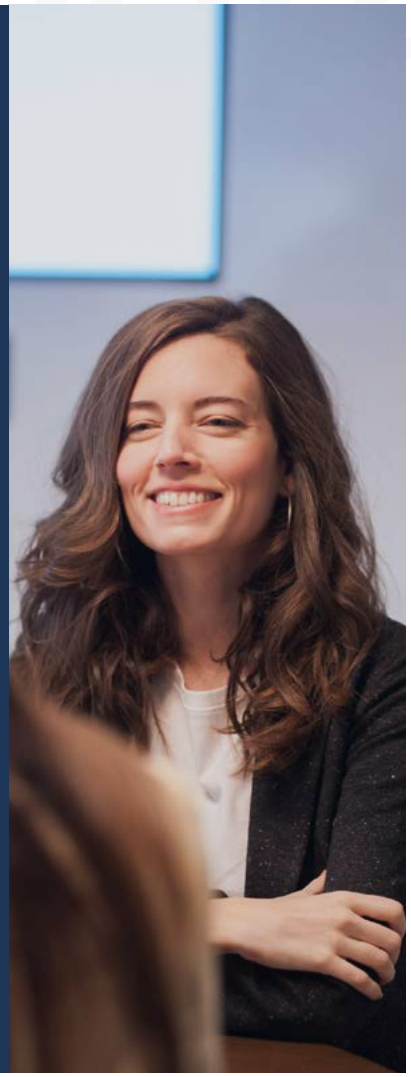
40 % mujeres
en la Comisión de Riesgos

60 % mujeres
en la Comisión de Retribuciones

43 % mujeres
en la Comisión de Innovación, Tecnología y Transformación digital

40 % mujeres
en la Comisión de Auditoría y Control

20 % mujeres
en la Comisión de Nombramientos y Sostenibilidad



Por todo ello, se puede decir que el Consejo de CaixaBank se encuentra en la media del IBEX 35, en cuanto a la presencia de mujeres, de acuerdo con la información pública disponible sobre la composición de los Consejos de Administración de las entidades del IBEX 35, al cierre del ejercicio 2024 (cuya media se sitúa en el 41,65 %)[1].

[1] Media de presencia de mujeres en el Consejo del IBEX 35, calculado de acuerdo con la información pública disponible en las páginas webs de las entidades.

Selección, nombramiento, reelección, evaluación y cese de los miembros del Consejo

I Principios de proporción entre las categorías de miembros del Consejo de Administración (C.1.16)

1. **Los consejeros externos (no ejecutivos)** deberán representar mayoría sobre los consejeros ejecutivos y que estos serán el mínimo necesario.

2. **Dentro de los consejeros externos** se integrarán los titulares (o sus representantes) de participaciones significativas estables en el capital o aquellos accionistas que hayan sido propuestos como consejeros aunque su participación accionarial no fuera significativa (consejeros dominicales) y profesionales de reconocido prestigio que puedan desempeñar sus funciones sin verse condicionados por relaciones con la Sociedad o su Grupo, sus directivos o sus accionistas significativos (consejeros independientes).

3. **Dentro de los consejeros externos,** la relación entre dominicales e independientes deberá reflejar la proporción existente entre el capital de la Sociedad representado por dominicales y el resto del capital y que los consejeros independientes representarán, al menos, 1/3 del total de consejeros (siempre que se cuente con un accionista, o varios actuando concertadamente, que controlen más del 30 % el capital social).

4. **Ningún accionista** podrá estar representado en el Consejo por un número de consejeros dominicales superior al 40 % del total de miembros del Consejo, sin perjuicio del derecho de representación proporcional legalmente establecido.

I Selección y nombramiento (C.1.16)

La Política de Selección, Diversidad y Evaluación de la idoneidad de consejeros y de los miembros de la Alta Dirección y otros titulares de funciones clave, recoge los principales aspectos y compromisos de la Sociedad en materia de nombramiento y selección de consejeros, cuyo fin es proveer candidatos que aseguren la capacidad efectiva del Consejo para tomar decisiones de forma independiente en interés de la Sociedad.

En este contexto, las propuestas de nombramiento de consejeros que someta el Consejo a la consideración de la JGA y los acuerdos de nombramiento que adopte el propio Consejo en virtud de las facultades legalmente atribuidas deben estar precedidas de la correspondiente propuesta de la Comisión de Nombramientos y Sostenibilidad, cuando se trate de consejeros independientes y de un informe en el caso de los restantes consejeros. Las propuestas de nombramientos o de reelección de consejeros van acompañadas de un informe justificativo del Consejo en el que se valore la competencia, experiencia y méritos del candidato propuesto. En el proceso de selección de nuevos consejeros, CaixaBank cuenta con la colaboración de consultores externos.

Los candidatos, de acuerdo con lo legalmente establecido, deberán reunir los requisitos de idoneidad para el ejercicio de su cargo y, en particular, deberán poseer reconocida honorabilidad comercial y profesional, tener conocimientos y experiencia adecuados para comprender las actividades y los principales riesgos de la Sociedad, y estar en disposición de ejercer un buen gobierno. Asimismo, se tienen en cuenta las condiciones que la normativa vigente establece en relación con la composición del Consejo de Administración en su conjunto. En particular, la composición del Consejo de Administración en su conjunto debe reunir conocimientos, competencias y experiencia suficientes en el gobierno de entidades de crédito para comprender adecuadamente las actividades de la Sociedad, incluidos sus principales riesgos, así como para asegurar la capacidad efectiva del Consejo de Administración para tomar decisiones de forma independiente y autónoma en interés de la Sociedad.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

03
Gobierno Corporativo

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

La Comisión de Nombramientos y Sostenibilidad, con la asistencia de Secretaría General y del Consejo, teniendo en cuenta el equilibrio de conocimientos, experiencia, capacidad y diversidad necesarios y existentes en el Consejo de Administración elabora y mantiene actualizada una matriz de competencias que se aprueba por el Consejo de Administración.

En su caso, los resultados de la aplicación de la matriz pueden servir para identificar necesidades futuras de formación o áreas a reforzar en futuros nombramientos.

La Política de Selección se complementa con un Protocolo de procedimientos de evaluación de la idoneidad y nombramientos de consejeros y miembros de la Alta Dirección y otros titulares de funciones clave en CaixaBank (en adelante, Protocolo de Idoneidad) que establece los procedimientos para llevar a cabo la selección y evaluación continua de los miembros del Consejo, entre otros colectivos, incluyendo las circunstancias sobrevenidas que puedan afectar a su idoneidad para el ejercicio del cargo.

En el Protocolo de Idoneidad se establecen las unidades y procedimientos internos de la Sociedad para llevar a cabo la selección y evaluación continua de los miembros de su Consejo de Administración, los directores generales y asimilados, los responsables de las funciones de control interno y otros puestos clave de CaixaBank, tal como estos se definen en la legislación aplicable. De acuerdo con el Protocolo de Idoneidad, es al Consejo de Administración en pleno a quien corresponde evaluar la idoneidad para el ejercicio del cargo de consejero, que lo hace con base en la propuesta de informe que elabora la Comisión de Nombramientos y Sostenibilidad.

Todo este proceso está sometido a lo dispuesto en la normativa interna sobre nombramiento de consejeros y a la regulación aplicable de Sociedades de Capital y de entidades de crédito que está sometido a la evaluación de idoneidad del Banco Central Europeo y culmina con la aceptación del cargo tras el visto bueno de la autoridad bancaria al nombramiento propuesto que se aprobará por la Junta General.

I Reelección y duración del cargo (C.1.16 + C.1.23)

Los consejeros ejercen su cargo durante el plazo previsto por los Estatutos Sociales (4 años) mientras la JGA no acuerde su separación ni renuncien a su cargo, y pueden ser reelegidos, una o varias veces por periodos de igual duración. No obstante, los consejeros independientes no permanecen como tales durante un período continuado superior a 12 años.

Los designados por cooptación ejercen su cargo hasta la fecha de la siguiente reunión de la JGA o hasta que transcurra el término legal para la celebración de la misma que deba resolver sobre la aprobación de las cuentas del ejercicio anterior. Si la vacante se produjese una vez convocada la JGA y antes de su celebración, el nombramiento del consejero por cooptación por el Consejo para cubrir dicha vacante tiene efectos hasta la celebración de la siguiente JGA.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

I Cese del cargo (C.1.19+ C.1.36)

Los consejeros cesan en el cargo cuando haya transcurrido el período para el que fueron nombrados, cuando lo decida la JGA y cuando renuncien. Cuando un consejero cese en su cargo antes del término de su mandato debe explicar las razones en una carta que remite a todos los miembros del Consejo.

Los consejeros deberán poner su cargo a disposición del Consejo, formalizando la dimisión, si éste lo considera conveniente, en los siguientes supuestos (artículo 21.2 del Reglamento del Consejo de Administración):

- Cuando cesen en los puestos, cargos o funciones a los que estuviere asociado su nombramiento como consejero;
- Cuando se vean incursos en alguno de los supuestos de incompatibilidad o prohibición legalmente previstos o dejen de reunir los requisitos de idoneidad exigidos;
- Cuando resulten procesados por un hecho presuntamente delictivo o sean objeto de un expediente disciplinario por falta grave o muy grave instruido por las autoridades supervisoras;
- Cuando su permanencia en el Consejo pueda poner en riesgo los intereses de la Sociedad o cuando desaparezcan las razones por las que fueron nombrados.[1]
- Cuando se produjeran cambios significativos en su situación profesional o en las condiciones en virtud de las cuales hubiera sido nombrado consejero.
- Cuando por hechos imputables al consejero su permanencia en el Consejo cause un daño grave al patrimonio o reputación sociales a juicio de éste.

En el caso de que una persona física representante de una persona jurídica consejero incurriera en alguno de los supuestos previstos anteriormente, el representante persona física deberá poner su cargo a disposición de la persona jurídica que lo hubiere nombrado. Si esta decidiera mantener al representante para el ejercicio del cargo de consejero, el consejero persona jurídica deberá poner su cargo de consejero a disposición del Consejo.

Todo ello, sin perjuicio de lo dispuesto en el Real Decreto 84/2015, de 13 de febrero, por el que se desarrolla la Ley 10/2014, de 26 de junio de ordenación, supervisión y solvencia de entidades de crédito, sobre los requisitos de honorabilidad que deben cumplir los consejeros y de las consecuencias de la pérdida sobrevenida de ésta y demás normativa o guías aplicables por la naturaleza de la Entidad.

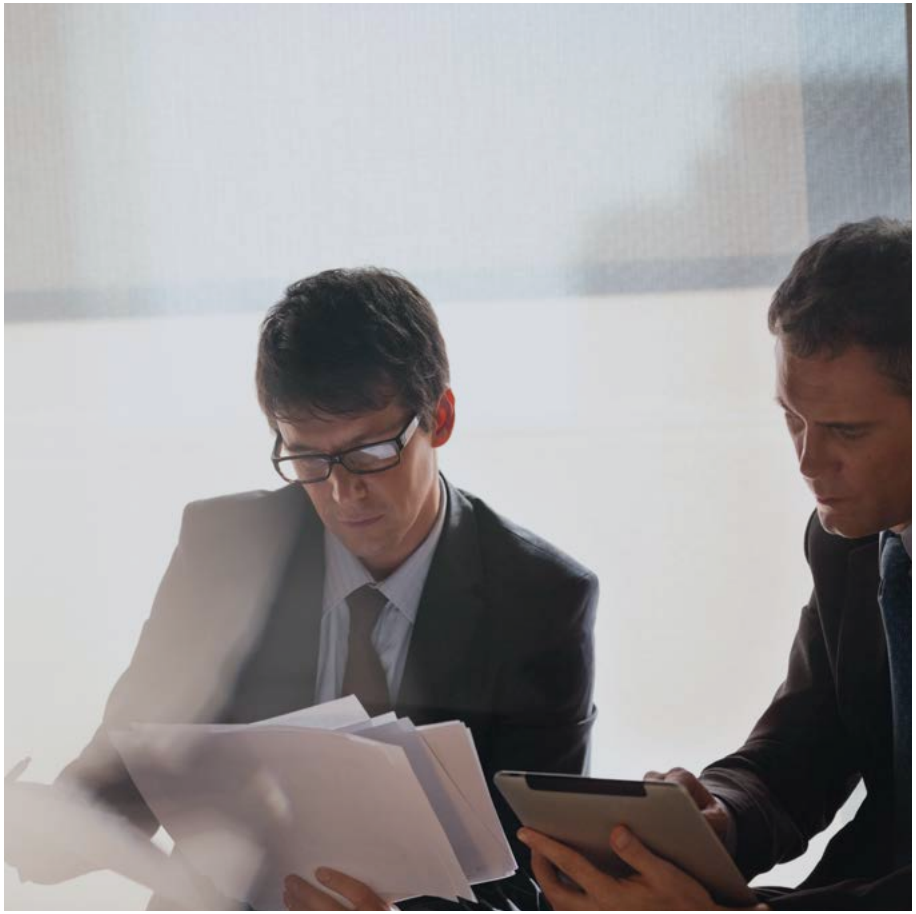
Durante el ejercicio 2024, el Consejo de Administración no ha sido informado ni ha tenido conocimiento de cualquier situación que afecte a un consejero, relacionada o no con su actuación en la propia sociedad y que pueda perjudicar al crédito y reputación de CaixaBank. (C.1.37)

I Otras limitaciones al cargo de consejero

No existen requisitos específicos, distintos de los relativos a los consejeros, para ser nombrado Presidente del Consejo. (C.1.21)

Ni en los Estatutos Sociales ni en el Reglamento del Consejo se establece límite de edad para ser consejero. (C.1.22)

Ni en los Estatutos Sociales ni en el Reglamento del Consejo se establece un mandato limitado ni otros requisitos más estrictos adicionales a los previstos legalmente para ser consejeros independientes. (C.1.23)



[1] En el caso de los consejeros dominicales, cuando el accionista a quien representen transmita íntegramente su participación accionarial o hasta un nivel que exija la reducción del número de consejeros dominicales.

03 Gobierno Corporativo

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

> FUNCIONAMIENTO DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN (C.1.25 Y C.1.26)

15 Número de reuniones
del Consejo
Nota: Adicionalmente el Consejo tomó acuerdo en el mes de julio, por escrito y sin sesión.

9 Número de reuniones
de la Comisión de Retribuciones

2 Número de reuniones
del consejero coordinador sin la asistencia de consejeros ejecutivos

13 Número de reuniones
de la Comisión de Riesgos

13 Número de reuniones
de la Comisión de Auditoría y Control

22 Número de reuniones
de la Comisión Ejecutiva

4 Número de reuniones
de la Comisión de Innovación, Tecnología y Transformación Digital

15 Número de reuniones
con la asistencia presencial de al menos el 80 % de los consejeros

15 Número de reuniones
de la Comisión de Nombramientos y Sostenibilidad

99,11 % de asistencia
presencial sobre el total de votos durante el ejercicio

99,11 % de votos emitidos
con asistencia presencial y representaciones realizadas con instrucciones específicas, sobre el total de votos durante el ejercicio

13 Número de reuniones
con la asistencia presencial o representaciones realizadas con instrucciones específicas, de todos los consejeros

Nota: Durante el ejercicio 2024 no se han realizado reuniones del Consejo sin la asistencia del Presidente

> ASISTENCIA INDIVIDUALIZADA DE LOS CONSEJEROS A LAS REUNIONES DEL CONSEJO DURANTE 2024

	Asistencias/nº de reuniones 2024 (*)	% Asistencia 2024	Delegación (sin instrucciones de voto en todos los casos en 2024)	Asistencia 2024 (vía telemática)
José Ignacio Gorigolzarri	15/15	100	0	0
Tomás Muniesa	15/15	100	0	1
Gonzalo Gortázar	15/15	100	0	0
Eduardo Javier Sanchiz	15/15	100	0	1
Joaquín Ayuso	15/15	100	0	2
Francisco Javier Campo	15/15	100	0	0
Eva Castillo	15/15	100	0	2
Fernando María Ulrich	15/15	100	0	2
María Verónica Fisas	15/15	100	0	2
Cristina Garmendia	15/15	100	0	1
Peter Löscher	15/15	100	0	1
María Amparo Moraleda	14/15	93	1	2
Teresa Santero	14/15	93	1	1
José Serna	15/15	100	0	1
Koro Usarraga	15/15	100	0	3

> ASISTENCIA Y DEDICACIÓN A LAS REUNIONES DEL CONSEJO Y SUS COMISIONES

		Comisiones						
	Consejo	Ejecutiva	Auditoría y Control	Nombramientos y Sostenibilidad	Retribuciones	Riesgos	Comisión de Innovación, Tecnología y Transformación Digital	
Asistencia en promedio	99 %	97 %	100 %	97 %	100 %	98 %	93 %	
Asistencia individual								Asistencia individual promedio
José Ignacio Goirigolzarri	15/15	22/22					4/4	100 %
Tomás Muniesa	15/15	21/22				13/13		98 %
Gonzalo Gortázar	15/15	22/22					4/4	100 %
Eduardo Javier Sanchiz	15/15	21/22	13/13	15/15				99 %
Joaquín Ayuso	15/15				9/9	12/13		97 %
Francisco Javier Campo	15/15		13/13	13/15			3/4	90 %
Eva Castillo	15/15	21/22			9/9		4/4	99 %
Fernando María Ulrich	15/15			15/15		13/13		100 %
María Verónica Fisas[A]	15/15					13/13		100 %
Cristina Garmendia	15/15		13/13		9/9		4/4	100 %
Peter Löscher	15/15			15/15			3/4	92 %
María Amparo Moraleda	14/15	20/22		15/15			4/4	96 %
Teresa Santero	14/15		13/13					97 %
José Serna	15/15		13/13		9/9			100 %
Koro Usarraga	15/15	22/22			9/9	13/13		100 %

[A] El 22 de marzo de 2024 la Junta General Ordinaria de Accionistas de CaixaBank aprobó la reelección de María Verónica Fisas como consejera independiente y el Consejo de Administración acordó designarla nuevamente como vocal de la Comisión de Riesgos.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

03 Gobierno Corporativo

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

I Reglamento del Consejo (C.1.15)

Durante el ejercicio 2024, el Consejo no ha aprobado ninguna modificación del Reglamento del Consejo de Administración ni de los Estatutos Sociales (salvo aquellas relativas a la modificación de la cifra de su capital social). No obstante, se informó a la Junta General de Accionistas 2024 de la modificación al Reglamento del Consejo de Administración, aprobada por el Consejo de Administración de CaixaBank el 31 de marzo de 2023.

Dicha modificación dice respecto a reforzar la composición de la Comisión de Innovación, Tecnología y Transformación Digital que tiene por objeto asesorar al Consejo de Administración de CaixaBank en todos los asuntos relacionados con la innovación tecnológica, la ciberseguridad y la transformación digital, asistiéndole en el seguimiento y análisis de las tendencias e innovaciones que en este ámbito pueden afectar a la estrategia y al modelo de negocio de CaixaBank en un horizonte de medio y largo plazo (en concreto, artículo 15 bis.1).

Toda modificación del Reglamento del Consejo se comunica a la CNMV y se eleva a público y se inscribe en el Registro Mercantil, tras lo cual el texto refundido se publica en la web de la CNMV y en la página de la propia entidad.

I Información (C.1.35)

Existe un procedimiento para que los Consejeros puedan contar con la información necesaria para preparar las reuniones de los órganos de administración con tiempo suficiente. En general la documentación para la aprobación del Consejo, especialmente aquella que por su extensión no pueda ser asimilada durante la sesión se remite a los miembros del Consejo con antelación a las sesiones.

Asimismo, amparándose en lo establecido en el artículo 22 del Reglamento del Consejo, el consejero podrá solicitar información sobre cualquier aspecto de la Sociedad y del Grupo, y examinar sus libros, registros, documentos y demás documentación. Las peticiones se dirigirán al Presidente del Consejo de Administración, si tiene carácter ejecutivo y, en su defecto, al Consejero Delegado, quien hará llegar las cuestiones al interlocutor apropiado y deberá advertir al consejero, en su caso, del deber de confidencialidad.

I Delegación del voto (C.1.24)

El Reglamento del Consejo establece que los consejeros deberán asistir personalmente a las reuniones del Consejo. No obstante, cuando no puedan hacerlo personalmente, procurarán otorgar su representación por escrito y con carácter especial para cada sesión a otro miembro del Consejo incluyendo las oportunas instrucciones.

Los consejeros no ejecutivos solo podrán hacerlo en otro consejero no ejecutivo. En el caso de los consejeros independientes, únicamente podrán otorgar su representación a favor de otro consejero independiente.

No obstante lo anterior, y para que el representante pueda atenerse al resultado del debate en el Consejo, es habitual, que las representaciones cuando se dan, siempre de acuerdo con los condicionamientos legales, no se produzcan con instrucciones específicas. Esta situación tiene lugar de forma coherente con lo establecido en la Ley sobre las facultades del Presidente del Consejo, al que se atribuye entre otras la de estimular el debate y la participación activa de los consejeros, salvaguardando su libre toma de posición.

I Toma de decisión

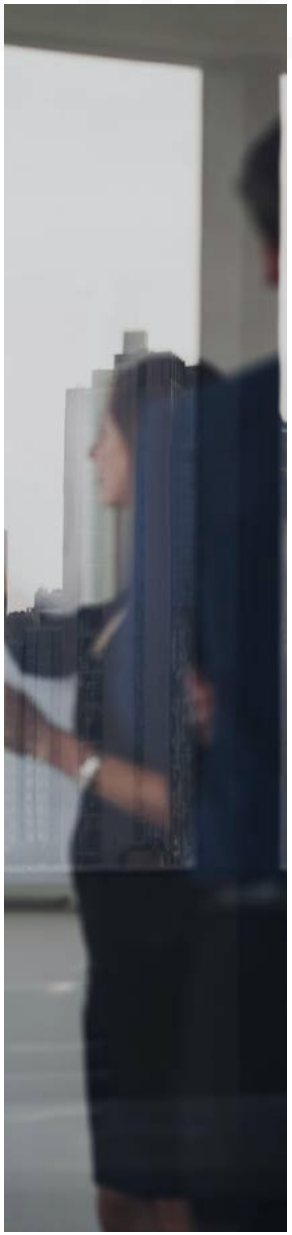
No se exigen mayorías reforzadas, distintas de las legales, en algún tipo de decisión. (C.1.20)

En CaixaBank no existe previsión estatutaria ni reglamentaria de voto de calidad del Presidente del Consejo de Administración.

En CaixaBank hay una amplia participación y debate en las reuniones del Consejo y los principales acuerdos se adoptan con el voto favorable de una amplia mayoría de los consejeros.

La Sociedad no ha celebrado acuerdos significativos que entren en vigor, sean modificados o concluyan en caso de cambio de control de la Sociedad a raíz de una oferta pública de adquisición, y sus efectos. (C.1.38)

La figura del Consejero Coordinador, nombrado de entre los consejeros independientes, se introdujo en 2017. El actual Consejero Coordinador fue nombrado, previo informe favorable de la Comisión de Nombramientos y Sostenibilidad, por el Consejo de Administración el 22 de diciembre de 2022. No obstante, el nombramiento de Eduardo Javier Sanchiz como Consejero Coordinador de CaixaBank surtió efectos desde la Junta General celebrada el 31 de marzo de 2023.



01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

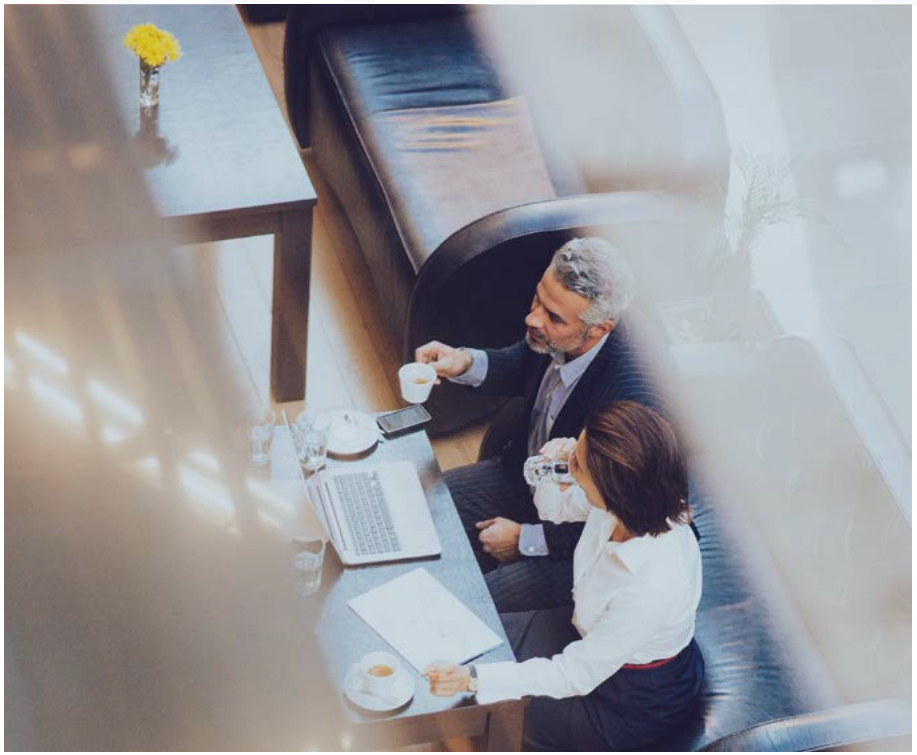
I Relación con el mercado (C.1.30)

En cuanto a las relaciones con los sujetos que intervienen en los mercados, la Sociedad actúa bajo los principios de la transparencia y no discriminación y según lo dispuesto en el Reglamento del Consejo de Administración que establece que se informará al público de forma inmediata sobre toda información relevante a través de las comunicaciones a la CNMV y de la página web corporativa. Por lo que respecta a la relación con los agentes del mercado, el Departamento de Relación con Inversores coordina la relación de la Sociedad con analistas, accionistas e inversores institucionales, entre otros, gestionando sus peticiones de información con el fin de asegurar a todos un trato equitativo y objetivo.

En este sentido y de acuerdo con la Recomendación 4 del Código de Buen Gobierno de las Sociedades Cotizadas, CaixaBank cuenta con una Política de Comunicación y Contactos con Accionistas, Inversores Institucionales y Asesores de Voto, disponible en la web corporativa de la Sociedad.

En el marco de dicha Política y a raíz de las competencias atribuidas al Consejero Coordinador, le corresponde mantener contactos, cuando resulte apropiado, con inversores y accionistas para conocer sus puntos de vista a efectos de formarse una opinión sobre sus preocupaciones, en particular, en relación con el gobierno corporativo de la Sociedad.

Asimismo, entre las competencias atribuidas legalmente al pleno del Consejo de Administración, se encuentra específicamente la supervisión del proceso de divulgación de información y las comunicaciones relativas a la Sociedad, correspondiéndole, por tanto, la gestión y supervisión al más alto nivel de la información suministrada a los accionistas, a los inversores institucionales y a los mercados en general. En este sentido, el Consejo de Administración, a través de los órganos y departamentos correspondientes, procura tutelar, proteger y facilitar el ejercicio de los derechos de los accionistas, de los inversores institucionales y de los mercados en general en el marco de la defensa del interés social, de conformidad con los siguientes principios:



Los anteriores principios son de aplicación a la información facilitada y a las comunicaciones de la Sociedad con los accionistas, inversores institucionales y a las relaciones con los mercados y con las demás partes interesadas, tales como, entre otras, entidades financieras intermediarias, gestoras y depositarias de las acciones de la Sociedad, analistas financieros, organismos de regulación y supervisión, asesores de voto (*proxy advisors*), agencias de información y agencias de calificación crediticia (*rating*).

En particular, la Sociedad tiene presente de manera especial las reglas sobre tratamiento de la información privilegiada y de otra que puede considerar relevante que se recogen tanto en la normativa aplicable como en las normas de la Sociedad respecto a las relaciones con los accionistas y comunicación con los mercados de valores contenidas en el Código Ético y Principios de Actuación de CaixaBank, en el Reglamento Interno de Conducta de CaixaBank, S.A. en el ámbito del mercado de valores y en el Reglamento del Consejo de Administración de la Sociedad (también disponibles en la web corporativa de la Sociedad).

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Evaluación del Consejo (C.1.17 + C.1.18)

El Consejo realiza anualmente su evaluación y la de sus comisiones según se prevé en el artículo 16 del Reglamento del Consejo de Administración.

Para el ejercicio 2024, el Consejo de Administración ha decidido realizar la autoevaluación de su funcionamiento de manera interna, dado que para el ejercicio 2022 contó con la asistencia de un experto externo, dando así cumplimiento a la Recomendación 36 del Código de Buen Gobierno, que sugiere la asistencia del consultor externo a cada 3 años.

La evaluación se ha llevado a cabo de conformidad con lo dispuesto en el artículo 529 nonies del Texto Refundido de la Ley de Sociedades de Capital y de acuerdo con la normativa y prácticas de buen gobierno corporativo que resultan de aplicación a CaixaBank, como entidad de crédito y sociedad cotizada. Es una práctica fundamental de gobierno corporativo para asegurar la efectividad del órgano de gobierno y promover el éxito de la Entidad en la consecución de sus objetivos a largo plazo. Al mismo tiempo, la evaluación permite corroborar el cumplimiento con los principales estándares de buen gobierno corporativo.

En línea con el Código de Buen Gobierno, en la evaluación se presta especial atención a los aspectos de diversidad e idoneidad de los miembros que componen el Consejo, y del Consejo en su conjunto. Igualmente se verifica el cumplimiento de la Política de Selección de Consejeros, dando cumplimiento a todos los aspectos que han de ser objeto de evaluación anual.

Como consecuencia de la evaluación del Consejo llevada a cabo, se han obtenido los datos necesarios y el *feedback* requerido por parte de sus miembros, para diseñar un plan de mejora eficiente y ajustado a las necesidades de la Entidad, mencionado en sus grandes líneas en el apartado de "Retos para el ejercicio 2025".

De conformidad con lo anterior, la Comisión de Nombramientos y Sostenibilidad ha elevado y se ha aprobado por el Consejo de Administración de CaixaBank el Informe de evaluación del Consejo de Administración correspondiente al ejercicio 2024.

Se ha realizado un ejercicio de evaluación a los miembros del Consejo con la siguiente metodología: cuestionario online dirigido a los consejeros y análisis de los resultados con un mecanismo de calificación y definición de resultados positivos a corto plazo y de recomendaciones a largo plazo.

En los mencionados cuestionarios se evalúa:

- El funcionamiento del Consejo (preparación, dinámica y cultura; la valoración de las herramientas de trabajo; y valoración del proceso de autoevaluación del Consejo) y,
- La composición y funcionamiento de las comisiones; El desempeño del Presidente, del Consejero Delegado, del Consejero Independiente Coordinador y del Secretario.

Igualmente, a los miembros de cada comisión se les envía un formulario detallado de autoevaluación del funcionamiento de la comisión respectiva.

Los resultados y las conclusiones alcanzadas, incluidas las recomendaciones, se recogen en el documento de análisis de la evaluación del desempeño del Consejo de CaixaBank y sus Comisiones correspondiente al ejercicio 2024 que fue revisado y aprobado por el Consejo de Administración. Con carácter general y con base en las respuestas recibidas de los consejeros a raíz de los cuestionarios, así como de los informes de actividad elaborados por cada una de las comisiones, se concluye una evaluación positiva de la calidad y eficiencia del funcionamiento del Consejo y sus comisiones durante el ejercicio 2024, así como del desempeño en el ejercicio de sus funciones del Presidente, del Consejero Delegado, del Consejero Independiente Coordinador y del Secretario del Consejo. Asimismo, se considera adecuada la estructura, tamaño y la composición del Consejo de Administración, en particular en cuanto a la diversidad de género y la de formación y experiencia profesional, edad y origen geográfico, de acuerdo con la verificación realizada del cumplimiento de la política de selección así como también teniendo en cuenta la reevaluación individual de la idoneidad de cada consejero que la Comisión de Nombramientos y Sostenibilidad ha llevado a cabo, lo que permite concluir que el Consejo de Administración en su conjunto es idóneo en términos de composición.

Durante el ejercicio, la Comisión de Nombramientos y Sostenibilidad ha realizado el seguimiento de las acciones de mejora identificadas en el año anterior y, una vez más se ha cumplido con los objetivos establecidos y se ha avanzado de manera sólida en la senda del buen Gobierno Corporativo, consolidando las fortalezas de una gobernanza transparente, eficiente, coherente y alineada con los objetivos del Plan Estratégico de la Entidad 2022-2024. De ello se da mayor detalle en el apartado de "Avances de Gobierno Corporativo en 2024".

Las comisiones del Consejo (C.2.1)

En el marco de su función de auto-organización, el Consejo cuenta con distintas comisiones especializadas por razón de la materia, con facultades de supervisión y asesoramiento, así como con una Comisión Ejecutiva. No existen reglamentos específicos de las comisiones del Consejo, rigiéndose con base en lo establecido en la Ley, los Estatutos Sociales y el Reglamento del Consejo, cuyas modificaciones durante el ejercicio se indican en el ↗ apartado "La Administración – El Consejo de Administración – Funcionamiento del Consejo de Administración – Reglamento del Consejo". En lo no previsto especialmente para la Comisión Ejecutiva, se aplicarán las normas de funcionamiento establecidas para el propio funcionamiento del Consejo por el Reglamento del Consejo.

Las comisiones del Consejo, en cumplimiento de lo previsto en el Reglamento del Consejo y en la normativa aplicable, elaboran un informe anual de sus actividades que recoge la evaluación sobre su funcionamiento durante el ejercicio. Los informes anuales de actividades de las Comisiones estarán disponibles en la web corporativa de la Sociedad y se adjuntan como Anexo al presente informe. (C.2.3)

> NÚMERO DE CONSEJERAS QUE INTEGRAN LAS COMISIONES DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN AL CIERRE DE LOS ÚLTIMOS CUATRO EJERCICIOS (C.2.2)

	Ejercicio 2024		Ejercicio 2023		Ejercicio 2022		Ejercicio 2021	
	Número	%	Número	%	Número	%	Número	%
Comisión de Auditoría y Control	2	40,00	2	40,00	3	50,00	3	50,00
Comisión de Innovación, Tecnología y Transformación Digital	3	42,86	3	42,86	3	60,00	3	60,00
Comisión de Nombramientos y Sostenibilidad	1	20,00	1	20,00	1	20,00	0	0,00
Comisión de Retribuciones	3	60,00	3	60,00	2	50,00	2	50,00
Comisión de Riesgos	2	40,00	2	40,00	2	33,33	2	33,33
Comisión Ejecutiva	3	42,86	3	42,86	4	57,14	4	57,14

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

03 Gobierno Corporativo

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

> PRESENCIA DE LOS MIEMBROS DEL CONSEJO EN LAS DIFERENTES COMISIONES

Miembro	C. Ejecutiva	C. Nombramientos y Sostenibilidad	C. Auditoría y Control	C. Retribuciones	C. Riesgos	C. Innovación Tec. y Trans. Digital
José Ignacio Goirigolzarri	Presidente					Presidente
Tomás Muniesa	Vocal				Vocal	
Gonzalo Gortázar	Vocal					Vocal
Eduardo Javier Sanchiz	Vocal	Vocal	Presidente			
Joaquín Ayuso				Vocal	Vocal	
Francisco Javier Campo		Vocal	Vocal			Vocal
Eva Castillo	Vocal			Presidenta		Vocal
Fernando María Ulrich		Vocal			Vocal	
María Verónica Fisas					Vocal	
Cristina Garmendia			Vocal	Vocal		Vocal
Peter Löscher		Vocal				Vocal
María Amparo Moraleda	Vocal	Presidenta				Vocal
Teresa Santero			Vocal			
José Serna			Vocal	Vocal		
Koro Usarraga	Vocal			Vocal	Presidenta	

Comisión Ejecutiva

La Comisión Ejecutiva, su organización y cometidos están regulados básicamente en el artículo 39 de los Estatutos Sociales y en el artículo 13 del Reglamento del Consejo.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

I Número de miembros

La Comisión está compuesta por siete miembros: dos consejeros ejecutivos (José Ignacio Goirigolzarri y Gonzalo Gortázar), un consejero dominical (Tomás Muniesa), y cuatro consejeros independientes (Eduardo Javier Sanchiz, Eva Castillo, María Amparo Moraleda y Koro Usarraga). De conformidad con el artículo 13 del Reglamento del Consejo de Administración, son Presidente y Secretario de la Comisión Ejecutiva quienes, a su vez, lo sean del Consejo de Administración.

I Composición[1]

Miembro	Cargo	Categoría
José Ignacio Goirigolzarri	Presidente	Ejecutivo
Tomás Muniesa	Vocal	Dominical
Gonzalo Gortázar	Vocal	Ejecutivo
Eduardo Javier Sanchiz	Vocal	Independiente
Eva Castillo	Vocal	Independiente
María Amparo Moraleda	Vocal	Independiente
Koro Usarraga	Vocal	Independiente

La composición de esta comisión, de la que forman parte el Presidente y el Consejero Delegado, debe contar con al menos dos consejeros no ejecutivos, uno de ellos al menos independiente.

La designación de sus miembros requiere el voto favorable de al menos dos tercios de los miembros del Consejo.

I Distribución de los miembros de la comisión por categoría (% sobre el total miembros comisión)

% de consejeros ejecutivos	28,57
% de consejeros dominicales	14,29
% de consejeros independientes	57,14

I Número de sesiones (C.1.25)

Durante el ejercicio 2024 la Comisión celebró 22 sesiones, durante dicho ejercicio no se han celebrado sesiones a través de medios exclusivamente telemáticos.

I Asistencia media a las sesiones

La asistencia de sus miembros, presentes o representados, a las reuniones de la Comisión durante el ejercicio 2024 ha sido la siguiente:

Miembro	Nº reuniones en 2024[2]	% Asistencia 2024
José Ignacio Goirigolzarri	22/22	100
Tomás Muniesa	21/22	95,45
Gonzalo Gortázar	22/22	100
Eduardo Javier Sanchiz	21/22	95,45
Eva Castillo	21/22	95,45
María Amparo Moraleda	20/22	90,90
Koro Usarraga	22/22	100

[1] Nota: el 30 de octubre de 2024, CaixaBank informó que el Presidente del Consejo de Administración, José Ignacio Goirigolzarri había manifestado su voluntad de no renovar su mandato en la siguiente Junta General y por ello, presentó su renuncia como Presidente ejecutivo y consejero de CaixaBank con fecha de efecto 1 de enero de 2025. Asimismo, se informó que el Consejo de Administración, a propuesta de la Comisión de Nombramientos y Sostenibilidad, había acordado nombrar Presidente de CaixaBank a Tomás Muniesa, con efectos también desde el 1 de enero de 2025, momento a partir del cual la presidencia del Banco ya no tiene funciones ejecutivas.
[2] En esta columna se reflejan exclusivamente las asistencias presenciales, tanto físicas como a distancia por medios telemáticos. En cuanto al número de reuniones, cuando el consejero ha sido nombrado miembro de la comisión durante el ejercicio sólo se computan las reuniones a partir de su nombramiento.

03 Gobierno Corporativo

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

I Funcionamiento

La Comisión Ejecutiva tiene delegadas todas las competencias y facultades legal y estatutariamente delegables. A efectos internos, tiene las limitaciones establecidas en el artículo 4 del Reglamento del Consejo. La designación permanente de facultades del Consejo en la misma requiere el voto favorable de al menos dos tercios de los miembros del Consejo. (C.1.9)

La Comisión se reúne cuantas veces sea convocada por su Presidente o quien deba sustituirle a falta de este, y se entiende válidamente constituida cuando concurren a sus reuniones la mayoría de sus miembros. Sus acuerdos se adoptan por mayoría de los miembros concurrentes y son válidos y vinculantes sin necesidad de ratificación posterior por el pleno del Consejo, sin perjuicio de lo previsto en el artículo 4.5 del Reglamento del Consejo.

La Comisión Ejecutiva informa al Consejo de los principales asuntos tratados y de las decisiones sobre los mismos.

No hay en la regulación societaria una previsión expresa sobre un informe de actividades de la Comisión. No obstante, en diciembre de 2024, la Comisión Ejecutiva formuló su informe anual de actividades, sometiéndolo a la aprobación del Consejo de Administración de CaixaBank, S.A., así como la evaluación de su funcionamiento del correspondiente ejercicio.

I Actuaciones durante el ejercicio

Durante el ejercicio 2024, en cumplimiento de sus funciones básicas establecidas en los Estatutos Sociales y en el Reglamento del Consejo de Administración, la Comisión ha tratado una serie de materias de forma recurrente y otras con carácter puntual, a los efectos de tomar los acuerdos pertinentes o bien con efectos informativos, dándose por enterada en este último caso.

La Comisión ha realizado, a lo largo del ejercicio 2024, un amplio seguimiento de los resultados, y de otros aspectos contables y financieros. Con respecto a la actividad, se han examinado. esencialmente, los recursos de clientes, la cartera de crédito y la morosidad. En lo que se refiere a resultados, se han compartido magnitudes como el margen de intereses, las comisiones, los gastos y las dotaciones. También se ha informado de la evolución de las cuotas de mercado y de la base de clientes.

Asimismo, la Comisión ha realizado un seguimiento de aspectos relativos a productos y servicios y otros aspectos de negocio, profundizando en segmentos, modelos y áreas concretas.

Por otro lado, la Comisión ha realizado el seguimiento de la morosidad, de los saldos dudosos, así como la situación de los activos adjudicados y otros aspectos.

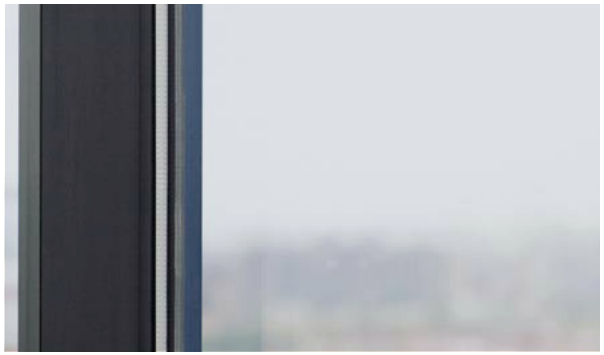
Por otro lado, la Comisión ha aprobado determinadas operaciones de crédito y avales que reúnen determinadas características y ha sometido al Consejo de Administración la aprobación de operaciones; todo ello sobre la base de las competencias que tiene atribuidas.

Asimismo, ha tomado acuerdos relacionados con sociedades filiales, participadas, sucursales y otras entidades.

La Comisión también ha sido informada en materia de digitalización y de transformación digital, así como en materia de medios.

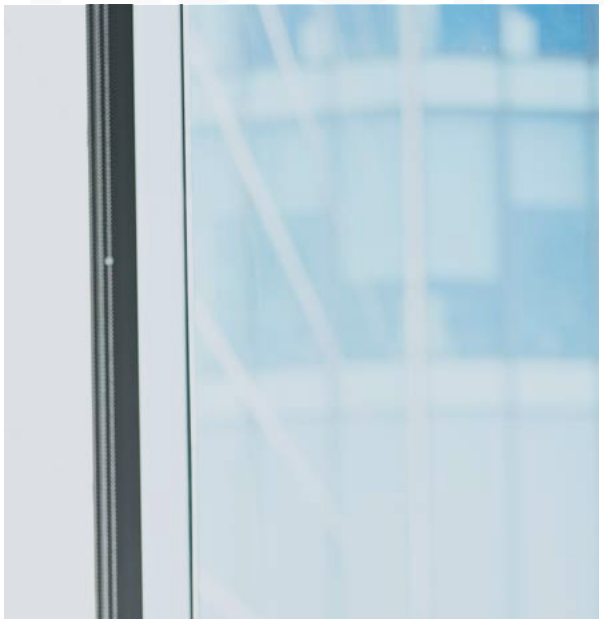
En la Comisión también se han expuesto aspectos en materia de sostenibilidad y acción social.

Y finalmente se han tratado otros aspectos como la comunicación corporativa, la suscripción de los acuerdos necesarios para formalizar contratos de garantías con el Banco Central Europeo de Inversiones y el Fondo Europeo de Inversiones, se ha puesto a disposición información sobre operaciones de autocartera ya realizadas, se ha informado a la Comisión en materia de litigación y del estado de situación de determinados procedimientos judiciales, expedientes administrativos y procedimientos de arbitraje. Se ha expuesto un estado de la situación en relación con la DANA. Se ha presentado una evolución de las métricas en 2024, además de iniciativas en el ámbito de la mejora de atención al cliente. Se ha recibido información sobre determinados procedimientos de supervisión del Banco Central Europeo y finalmente ha aprobado el otorgamiento de determinados poderes notariales.



Comisión de Nombramientos y Sostenibilidad

La Comisión de Nombramientos y Sostenibilidad, su organización y cometidos están regulados básicamente en los artículos 40 de los Estatutos Sociales y 15 del Reglamento del Consejo de Administración y en la normativa aplicable.



01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

I Número de miembros

La Comisión está compuesta por cinco consejeros no ejecutivos. Cuatro de sus miembros (María Amparo Moraleda, Eduardo Javier Sanchiz, Francisco Javier Campo y Peter Löscher) tienen la consideración de consejeros independientes y uno (Fernando María Ulrich) tiene la consideración de otro externo.

I Composición

La Comisión de Nombramientos y Sostenibilidad está formada por consejeros no ejecutivos, en el número que determine el Consejo, con un mínimo de 3 y un máximo de 5 miembros, siendo consejeros independientes la mayoría. Los miembros de la Comisión de Nombramientos y Sostenibilidad son nombrados por el Consejo a propuesta de la propia Comisión y el Presidente de la Comisión será nombrado, de entre los consejeros independientes que formen parte de ella.

Miembro	Cargo	Categoría
María Amparo Moraleda	Presidenta	Independiente
Eduardo Javier Sanchiz	Vocal	Independiente
Francisco Javier Campo	Vocal	Independiente
Fernando María Ulrich	Vocal	Otro externo
Peter Löscher	Vocal	Independiente

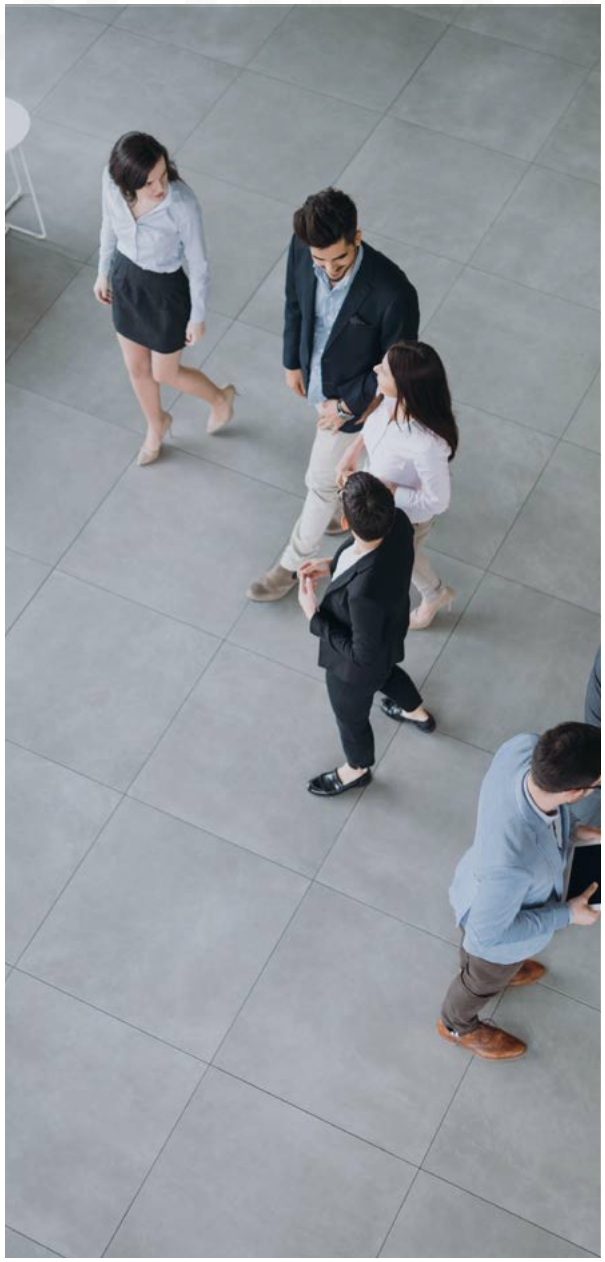
I Distribución de los miembros de la comisión por categoría (% sobre el total miembros comisión)

% de consejeros independientes	80,00
% de consejeros otros externos	20,00

I Número de sesiones (C.1.25)

En 2024 la Comisión se ha reunido en 15 sesiones, 13 celebradas de forma exclusivamente telemática y 2 celebradas de forma presencial.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos



I Asistencia media a las sesiones

La asistencia de sus miembros, presentes o representados, a las reuniones de la Comisión durante el ejercicio 2024 ha sido la siguiente:

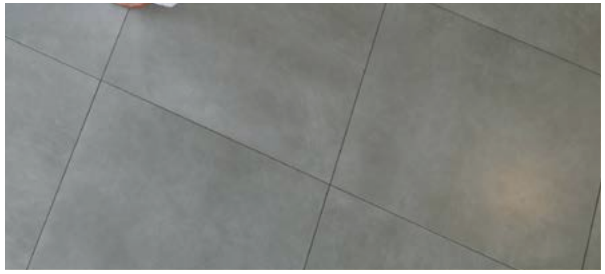
Miembro	Nº reuniones en 2024[1]	% Asistencia 2024 (desde posesión del cargo)
María Amparo Moraleda	15/15	100
Eduardo Javier Sanchiz	15/15	100
Francisco Javier Campo	13/15	86,70
Fernando María Ulrich	15/15	100
Peter Löscher	15/15	100

I Funcionamiento

La Comisión de Nombramientos y Sostenibilidad regula su propio funcionamiento, elige a su Presidente y su Secretario. En caso de no designación específica de éste, actuará como tal el Secretario del Consejo o cualquiera de los Vicesecretarios del Consejo.

Se reúne siempre que resulte conveniente para el desarrollo de sus funciones y es convocada por el Presidente de la Comisión, bien a iniciativa propia, o bien a requerimiento de 2 miembros de la Comisión, y deberá hacerlo siempre que el Consejo o su Presidente soliciten la emisión de un informe o la adopción de una propuesta.

La Comisión queda válidamente constituida cuando concurren la mayoría de sus miembros y los acuerdos se adoptan por mayoría de miembros concurrentes.



Entre sus funciones están:

- Evaluar y proponer al Consejo la evaluación de las competencias, conocimientos y experiencia necesarios de los miembros del Consejo y del personal clave.
- Elevar al Consejo las propuestas de nombramiento de consejeros independientes para su designación por cooptación o para su sometimiento a la decisión de la JGA, así como las propuestas para la reelección o separación de los restantes consejeros.
- Informar el nombramiento y, en su caso, cese del Consejero Coordinador, del Secretario y de los Vicesecretarios del Consejo para su sometimiento a la aprobación del Consejo.
- Informar las propuestas de nombramiento o separación de los altos directivos pudiendo proceder a efectuar dichas propuestas directamente cuando se trate de altos directivos que por sus funciones bien de control, bien de apoyo al Consejo o sus Comisiones, considere la Comisión que debe tomar dicha iniciativa. Proponer las condiciones básicas en los contratos de los altos directivos, ajenas a la retribución e informarlas cuando se hubieren establecido.
- Examinar y organizar, bajo la coordinación del Consejero Coordinador, y en colaboración con el Presidente del Consejo, la sucesión del Presidente, así como examinar y organizar, en colaboración con el Presidente, la del primer ejecutivo de la Sociedad y, en su caso, formular propuestas al Consejo para que dicha sucesión se produzca de forma ordenada y planificada.
- Informar al Consejo sobre las cuestiones de diversidad de género, y establecer un objetivo de representación para el sexo menos representado en el Consejo así como elaborar las orientaciones sobre cómo debe alcanzarse dicho objetivo, velando en todo caso por el cumplimiento de la política de diversidad aplicada en relación con el Consejo de lo que se dará cuenta en el Informe Anual de Gobierno Corporativo.
- Evaluar, al menos anualmente, la estructura, tamaño, composición y actuación del Consejo y de sus comisiones, su Presidente, Consejero Delegado y Secretario, haciendo recomendaciones al mismo sobre posibles cambios, actuando bajo la dirección del Consejero Coordinador, en

[1] En esta columna se reflejan exclusivamente las asistencias presenciales, tanto físicas como a distancia por medios telemáticos. En cuanto al número de reuniones, cuando el consejero ha sido nombrado miembro de la comisión durante el ejercicio sólo se computan las reuniones a partir de su nombramiento.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

su caso, en relación con la evaluación del Presidente. Evaluar la composición del Comité de Dirección, así como sus tablas de reemplazo para la previsión de las transiciones.

> Evaluar, la idoneidad de los diversos miembros del Consejo de Administración y de este en su conjunto, e informar al Consejo en consecuencia.

> Revisar periódicamente la política del Consejo en materia de selección y nombramiento de los miembros de la Alta Dirección y formularle recomendaciones.

> Supervisar el cumplimiento de las políticas y reglas de la Sociedad en materia medioambiental y social, evaluándolas y revisándolas periódicamente con el fin de que cumplan su misión de promover el interés social y tengan en cuenta, según corresponda, los legítimos intereses de los restantes grupos de interés, así como elevar al Consejo las propuestas que considere oportunas en esta materia y, en todo caso, elevar para su aprobación la política de sostenibilidad/ responsabilidad corporativa. Asimismo, la Comisión supervisará que las prácticas de la Sociedad en materia medioambiental y social se ajustan a la estrategia y políticas fijadas.

> Informar, con carácter previo a su elevación al Consejo de Administración, los informes que haga públicos la Sociedad en materia de sostenibilidad, incluyendo en todo caso, la revisión de la información no financiera contenida en el informe de gestión anual y el plan director de banca socialmente responsable, velando por la integridad de su contenido y el cumplimiento de la normativa aplicable y de los estándares internacionales de referencia.

> Supervisar la actuación de la Sociedad en relación con la sostenibilidad y elevar al Consejo para su aprobación la política de sostenibilidad/responsabilidad corporativa.

La Comisión elabora un informe anual sobre su funcionamiento destacando las incidencias surgidas, si las hubiese, en relación con las funciones que le son propias, que servirá como base entre otros, en su caso, de la evaluación del Consejo. Además, cuando la Comisión en cuestión lo considere oportuno, incluirá en dicho informe propuestas de mejora.

I Actuaciones durante el ejercicio

Durante el ejercicio 2024, en cumplimiento de sus funciones básicas establecidas en los Estatutos Sociales y en el Reglamento del Consejo de Administración, la Comisión ha debatido, examinado, tomado acuerdos o emitido informes sobre la selección, diversidad y evaluación de la idoneidad de consejeros, miembros de la Alta Dirección y otros titulares de funciones clave.

La Comisión informó favorablemente la presentación al Consejo de propuesta de revisión de la Política de selección, diversidad, evaluación de la idoneidad de los miembros del Consejo, de la Alta Dirección y otros titulares de funciones clave.

También aprobó la Política de sucesión de los miembros del Consejo de Administración, de los miembros de la Alta Dirección y otros titulares de funciones clave de la Entidad, la cual complementa y desarrolla la Política de Selección.

La Comisión informó favorablemente y elevó al Consejo para su aprobación, el Plan de Sucesión de los puestos clave en el Consejo de Administración.

La Comisión en cumplimiento de sus funciones de supervisar y controlar el buen funcionamiento del sistema de gobierno corporativo de la Sociedad examinó la propuesta de Informe Anual de Gobierno Corporativo 2023.

Revisó la información no financiera recogida en el Informe de Gestión 2023, que incluye el Estado de Información No Financiera (EINF).

La Comisión fue informada de las políticas en materia de Sostenibilidad y de Responsabilidad Social Corporativa y del Plan Director de Sostenibilidad.

Ha realizado seguimiento e informado de los Riesgos climáticos y medioambientales.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Comisión de Riesgos

La Comisión de Riesgos, su organización y cometidos están regulados básicamente en los artículos 40 de los Estatutos y 14 del Reglamento del Consejo de Administración.

I Número de miembros

La Comisión está formada por cinco consejeros, siendo todos ellos no ejecutivos, Koro Usarraga, Joaquín Ayuso y María Verónica Fisas, tienen el carácter de consejeros independientes, Tomás Muniesa el carácter de consejero dominical y Fernando María Ulrich el carácter de otro externo.

I Composición[1]

Miembro	Cargo	Categoría
Koro Usarraga	Presidenta	Independiente
Tomás Muniesa	Vocal	Dominical
Joaquín Ayuso	Vocal	Independiente
Fernando María Ulrich	Vocal	Otro externo
María Verónica Fisas	Vocal	Independiente

[1] Nota: el Sr. Muniesa ha presentado su renuncia como vocal de la Comisión de Riesgos con fecha 1 de enero de 2025.

La Comisión de Riesgos está compuesta exclusivamente por consejeros no ejecutivos y que poseen los oportunos conocimientos, capacidad y experiencia para entender plenamente y controlar la estrategia de riesgo y la propensión al riesgo de la Sociedad, en el número que determine el Consejo, con un mínimo de 3 y un máximo de 6 miembros, siendo la mayoría de ellos consejeros independientes.

I Distribución de los miembros de la comisión por categoría (% sobre el total miembros comisión)

% de consejeros dominicales	20,00
% de consejeros independientes	60,00
% de consejeros otros externos	20,00

I Número de sesiones (C.1.25)

Durante el ejercicio 2024, la Comisión se ha reunido en 13 sesiones. Durante dicho ejercicio, no se han celebrado sesiones a través de medios exclusivamente telemáticos.

I Asistencia media a las sesiones

La asistencia de sus miembros, presentes o representados, a las reuniones de la Comisión durante el ejercicio 2024 ha sido la siguiente:

Miembro	Nº reuniones en 2024[1]	% Asistencia 2024
Koro Usarraga	13/13	100
Tomás Muniesa	13/13	100
Joaquín Ayuso	12/13	92,30
Fernando María Ulrich	13/13	100
María Verónica Fisas	13/13	100

[1] En esta columna se reflejan exclusivamente las asistencias presenciales, tanto físicas como a distancia por medios telemáticos. En cuanto al número de reuniones, cuando el consejero ha sido nombrado miembro de la comisión durante el ejercicio sólo se computan las reuniones a partir de su nombramiento.

I Funcionamiento

Se reúne siempre que resulte conveniente para el desarrollo de sus funciones y es convocada por el Presidente de la Comisión, bien a iniciativa propia, o bien a requerimiento de 2 miembros de la Comisión.

La Comisión queda válidamente constituida cuando concurren la mayoría de sus miembros y los acuerdos se adoptan por mayoría de miembros concurrentes.

Para el adecuado ejercicio de sus funciones, la Sociedad garantiza que la Comisión de Riesgos pueda acceder sin dificultades a la información sobre la situación de riesgo de la Sociedad y si fuese necesario al asesoramiento externo especializado, inclusive de los auditores externos y organismos reguladores. La Comisión de Riesgos podrá solicitar la asistencia a las sesiones de las personas que, dentro de la organización, tengan cometidos relacionados con sus funciones, y contar con los asesoramientos que fueren necesarios para formar criterio sobre las cuestiones de su competencia.

A través de su Presidente, la Comisión da cuenta al Consejo de su actividad y del trabajo realizado, en las reuniones previstas al efecto, o en la inmediata posterior cuando el Presidente lo considere necesario.

Entre sus funciones están:

- Asesorar al Consejo sobre la propensión global al riesgo, actual y futura, de la Sociedad y su estrategia en este ámbito, informando sobre el marco de apetito al riesgo, asistiendo en la vigilancia de la aplicación de esa estrategia, velando para que las actuaciones del Grupo resulten consistentes con el nivel de tolerancia del riesgo previamente decidido y efectuando el seguimiento del grado de adecuación de los riesgos asumidos al perfil establecido.
- Proponer al Consejo la política de riesgos del Grupo.
- Vigilar que la política de precios de los activos y los pasivos ofrecidos a los clientes tenga plenamente en cuenta el modelo empresarial y la estrategia de riesgo de la Sociedad.
- Determinar junto con el Consejo, la naturaleza, la cantidad, el formato y la frecuencia de la información sobre riesgos que deba recibir el Consejo y fijar la que la Comisión ha de recibir.
- Revisar regularmente exposiciones con los clientes principales, sectores económicos de actividad, áreas geográficas y tipos de riesgo.
- Examinar los procesos de información y control de riesgos así como los sistemas de información e indicadores.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

- Supervisar la eficacia de la función de control y gestión de riesgos.
- Valorar el riesgo de cumplimiento normativo en su ámbito de actuación y decisión, entendido como la gestión del riesgo de sanciones legales o normativas, pérdida financiera, material o reputacional que la Sociedad pueda tener como resultado del incumplimiento de leyes, normas, estándares de regulación y códigos de conducta, detectando cualquier riesgo de incumplimiento y, llevando a cabo su seguimiento y el examen de posibles deficiencias.
- Supervisar la eficacia de la función de cumplimiento normativo.
- Informar sobre los nuevos productos y servicios o de cambios significativos en los existentes.
- Colaborar con la Comisión de Retribuciones para el establecimiento de políticas y prácticas de remuneración racionales. Examinar si la política de incentivos prevista en los sistemas de remuneración tiene en consideración el riesgo, el capital, la liquidez y la probabilidad y la oportunidad de los beneficios, entre otras.
- Asistir al Consejo de Administración estableciendo canales eficaces de información, velando por que se asignen recursos adecuados para la gestión de riesgos y en la aprobación y revisión periódica de las estrategias y políticas de asunción, gestión, supervisión y reducción de los riesgos.
- Cualesquiera otras que le sean atribuidas en virtud de la Ley, los Estatutos Sociales, el Reglamento del Consejo y demás normativa aplicable a la Sociedad.

En diciembre de 2024, la Comisión aprobó su informe anual de actividades, así como la evaluación de su funcionamiento del correspondiente ejercicio.

I Acciones durante el ejercicio

Durante el ejercicio 2024, en cumplimiento de sus funciones básicas establecidas en los Estatutos Sociales y en el Reglamento del Consejo de Administración y dentro del marco de gestión de riesgos, la Comisión ha revisado y realizado un seguimiento continuado de los procesos estratégicos de riesgos, formados por el *Risk Assessment*, el Catálogo Corporativo de Riesgos y el Marco de Apetito al Riesgo (RAF).

La Comisión ha revisado el proceso de *Risk Assessment*, y a estos efectos ha informado favorablemente al Consejo.

También ha informado favorablemente al Consejo sobre la aprobación de la actualización del Catálogo Corporativo de Riesgos.

Y por último, en lo que se refiere al RAF ha recibido trimestralmente información recurrente sobre el seguimiento de las métricas de nivel 1 así como de las métricas de nivel 2 que exceden su umbral de referencia.

La Comisión ha recibido regularmente información sistemática a través del Cuadro de Mando de Riesgos, información con la que trabaja el Comité Global del Riesgo y que engloba una visión holística de los riesgos coordinada por la función de gestión de riesgos.

La Comisión ha propuesto al Consejo la aprobación de las políticas de riesgos del Grupo realizando un seguimiento de la planificación, estado de situación de políticas generales de gestión de riesgos y aprobación anual de las políticas de riesgos del Grupo CaixaBank. Además, se han presentado diversos monográficos con la finalidad de analizar en detalle diversos riesgos.

Asimismo, ha supervisado los procesos de adecuación de capital (ICAAP) y liquidez (ILAAP) del Grupo CaixaBank que suponen la suma de diferentes procesos integrados en la gestión de riesgo y capital, el ORSA de la filial VidaCaixa.

Se ha mantenido actualizado el *Recovery Plan* para asegurar la continuidad del negocio desde un punto de vista financiero en condiciones extremas y cuyo objetivo final es recoger las medidas disponibles y la capacidad de recuperación de la Sociedad en capital y liquidez en situaciones de tensión.

La Comisión ha sido informada del Plan de Actividades de la Función de Gestión de Riesgos 2024, así como la memoria Anual de Actividades de la Función de Gestión de Riesgos del Grupo CaixaBank 2023. También ha sido informada del seguimiento de la actividad supervisora relacionada con la función de gestión de riesgos.

La Comisión ha realizado el seguimiento de la función de cumplimiento normativo a través del *Compliance Plan* junto con la Memoria Anual de *Compliance*. Ha sido informada de las líneas estratégicas del *Compliance Plan*. Ha seguido de forma periódica los requerimientos de los supervisores y reguladores, así como las actuaciones inspectoras y de supervisión y ha recibido de manera recurrente información sobre el sistema de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo y sanciones, abuso de mercado y canal de consultas y canal de denuncias entre otros. Finalmente ha sido informada de las certificaciones AENOR en los diferentes ámbitos de la función de Cumplimiento Normativo.

03
Gobierno Corporativo

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Comisión de Retribuciones

La Comisión de Retribuciones, su organización y cometidos están regulados básicamente en los artículos 40 de los Estatutos Sociales y 15 del Reglamento del Consejo y en la normativa aplicable.

I Número de miembros

La Comisión está compuesta por cinco miembros, cuatro de ellos (Eva Castillo, Joaquín Ayuso, Cristina Garmendia y Koro Usarraga) tienen la consideración de consejeros independientes y uno (José Serna) tiene la consideración de consejero dominical.

I Composición

Miembro	Cargo	Categoría
Eva Castillo	Presidenta	Independiente
Joaquín Ayuso	Vocal	Independiente
Cristina Garmendia	Vocal	Independiente
José Serna	Vocal	Dominical
Koro Usarraga	Vocal	Independiente

La Comisión de Retribuciones está formada por consejeros no ejecutivos, en el número que determine el Consejo, con un mínimo de 3 y un máximo de 5 miembros, siendo consejeros independientes la mayoría. El Presidente de la Comisión es nombrado, de entre los consejeros independientes que forman parte de la Comisión.

I Distribución de los miembros de la comisión por categoría (% sobre el total miembros comisión)

% de consejeros dominicales	20,00
% de consejeros independientes	80,00

I Número de sesiones (C.1.25)

Durante el ejercicio 2024, la Comisión se ha reunido en 9 sesiones, celebradas de forma exclusivamente telemática.

I Asistencia media a las sesiones

La asistencia de sus miembros, durante el ejercicio 2024 ha sido la siguiente:

Miembro	Nº reuniones en 2024[1]	% Asistencia 2024
Eva Castillo	9/9	100
Joaquín Ayuso	9/9	100
Cristina Garmendia	9/9	100
José Serna	9/9	100
Koro Usarraga	9/9	100

I Funcionamiento

La Comisión de Retribuciones regula su propio funcionamiento, elige a su Presidente y su Secretario. En caso de no designación específica de éste, actuará como tal el Secretario del Consejo o cualquiera de los Vicesecretarios del Consejo.

Se reúne siempre que resulte conveniente para el desarrollo de sus funciones y es convocada por el Presidente de la Comisión, bien a iniciativa propia, o bien a requerimiento de 2 miembros de la Comisión, y deberá hacerlo siempre que el Consejo o su Presidente soliciten la emisión de un informe o la adopción de una propuesta.

[1] En esta columna se reflejan exclusivamente las asistencias presenciales, tanto físicas como a distancia por medios telemáticos. En cuanto al número de reuniones, cuando el consejero ha sido nombrado miembro de la comisión durante el ejercicio sólo se computan las reuniones a partir de su nombramiento.

03 Gobierno Corporativo

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

La Comisión queda válidamente constituida cuando concurren la mayoría de sus miembros y los acuerdos se adoptan por mayoría de miembros concurrentes.

Entre sus funciones están:

- Preparar las decisiones relativas a las remuneraciones y, en particular, informar y proponer al Consejo la política de retribuciones, el sistema y la cuantía de las retribuciones anuales de los consejeros y altos directivos, así como la retribución de los consejeros ejecutivos y altos directivos y las condiciones de sus contratos, sin perjuicio de las competencias de la Comisión de Nombramientos y Sostenibilidad en lo que se refiere a condiciones ajenas al aspecto retributivo.
- Velar por la observancia de la política de retribuciones de consejeros y altos directivos así como informar sobre las condiciones básicas establecidas en los contratos celebrados con estos y el cumplimiento de los mismos.
- Informar y preparar la política general de remuneraciones de la Sociedad y en especial las políticas que se refieren a las categorías de personal cuyas actividades profesionales incidan de manera significativa en el perfil de riesgo de la Sociedad, y a aquéllas que tienen por objetivo evitar o gestionar los conflictos de interés con los clientes.
- Analizar, formular y revisar periódicamente los programas de retribución ponderando su adecuación y sus rendimientos y velar por su observancia.
- Proponer al Consejo la aprobación de los informes o políticas de remuneraciones que este haya de someter a la Junta General de Accionistas, así como informar al Consejo sobre las propuestas que tengan relación con remuneración que en su caso este vaya a proponer a la Junta General.
- Velar por que los eventuales conflictos de intereses no perjudiquen la independencia del asesoramiento externo prestado a la Comisión en relación con el ejercicio de sus funciones.
- Considerar las sugerencias que le haga llegar el Presidente, los miembros del Consejo, los directivos o los accionistas de la Sociedad.

La Comisión elabora un informe anual sobre su funcionamiento destacando las incidencias surgidas, si las hubiese, en relación con las funciones que le son propias, que servirá como base entre otros, en su caso, de la evaluación del Consejo. Además, cuando la Comisión en cuestión lo considere oportuno, incluirá en dicho informe propuestas de mejora.

I Acciones durante el ejercicio

Durante el ejercicio 2024, en cumplimiento de sus funciones básicas establecidas en los Estatutos Sociales y en el Reglamento del Consejo de Administración, la Comisión ha analizado recurrentemente materias tales como las referidas a las retribuciones anuales, la política salarial y los sistemas de remuneración y Gobierno Corporativo. Asimismo, dentro de sus competencias ordinarias, la Comisión ha debatido, examinado, tomado acuerdos o emitido informes, entre otros, sobre:

1. Las retribuciones de consejeros, Alta Dirección y titulares de funciones clave. Sistema y cuantía de las retribuciones anuales.
2. La Política General de Remuneraciones y la Política de Remuneración del Colectivo Identificado.
3. En relación con el análisis, formulación y revisión de programas de retribución se dio por informada del Protocolo de aprobación y seguimiento del bonus *pool*, analizó la propuesta de un nuevo esquema de retribución variable y fue informada sobre el registro salarial de 2023.
4. Informó favorablemente las propuestas al Consejo de Informes y Políticas de remuneraciones a someter a la Junta General. Además, se informó favorablemente el borrador del Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros del año 2023.
5. Finalmente, fue informada sobre los ejercicios del supervisor con impacto en el ámbito de remuneraciones. Y se presentó a la Comisión el resumen de las auditorías realizadas por Auditoría interna en el ámbito de Personas.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Comisión de Innovación, Tecnología y Transformación Digital

La Comisión de Innovación, Tecnología y Transformación Digital, su organización y cometidos están regulados básicamente en el artículo 15 bis del Reglamento del Consejo y en la normativa aplicable.

I Número de miembros

La Comisión está compuesta por siete miembros, cinco de ellos (Francisco Javier Campo, Eva Castillo, Cristina Garmendia, Peter Löscher y María Amparo Moraleda) tienen la consideración de consejeros independientes y dos de ellos (José Ignacio Goirigolzarri y Gonzalo Gortázar) tienen la consideración de consejeros ejecutivos.

I Composición[1]

Miembro	Cargo	Categoría
José Ignacio Goirigolzarri	Presidente	Ejecutivo
Gonzalo Gortázar	Vocal	Ejecutivo
Francisco Javier Campo	Vocal	Independiente
Eva Castillo	Vocal	Independiente
Cristina Garmendia	Vocal	Independiente
Peter Löscher	Vocal	Independiente
María Amparo Moraleda	Vocal	Independiente

La Comisión de Innovación, Tecnología y Transformación Digital estará compuesta por un mínimo de 3 y un máximo de 7 miembros. Formarán parte de ella, en todo caso, el Presidente del Consejo y el Consejero Delegado. El resto de miembros son nombrados por el Consejo, a propuesta de la Comisión de Nombramientos y Sostenibilidad, teniendo en cuenta en particular sus conocimientos y experiencia en el ámbito de competencias de la Comisión.

La presidencia de la Comisión de Innovación, Tecnología y Transformación Digital es ostentada por el Presidente del Consejo.

I Distribución de los miembros de la comisión por categoría (% sobre el total miembros comisión)

% de consejeros ejecutivos	28,57
% de consejeros independientes	71,43

I Número de sesiones (C.1.25)

Durante el ejercicio 2024, la Comisión se ha reunido un total de 4 sesiones, celebradas de forma exclusivamente presencial.

I Asistencia media a las sesiones

La asistencia de sus miembros, presentes o representados, a las reuniones de la Comisión durante el ejercicio ha sido la siguiente:

Miembro	Nº reuniones en 2024[2]	% Asistencia 2024
José Ignacio Goirigolzarri	4/4	100
Gonzalo Gortázar	4/4	100
Francisco Javier Campo	3/4	75
Eva Castillo	4/4	100
Cristina Garmendia	4/4	100
Peter Löscher	3/4	75
María Amparo Moraleda	4/4	100

I Funcionamiento

Se reúne siempre que resulte conveniente para el desarrollo de sus funciones y es convocada por el Presidente de la Comisión, bien a iniciativa propia, o bien a requerimiento de 2 miembros de la Comisión, y deberá hacerlo siempre que el Consejo o su Presidente soliciten la emisión de un informe o la adopción de una propuesta.

La Comisión queda válidamente constituida cuando concurren la mayoría de sus miembros y los acuerdos se adoptan por mayoría de miembros concurrentes.

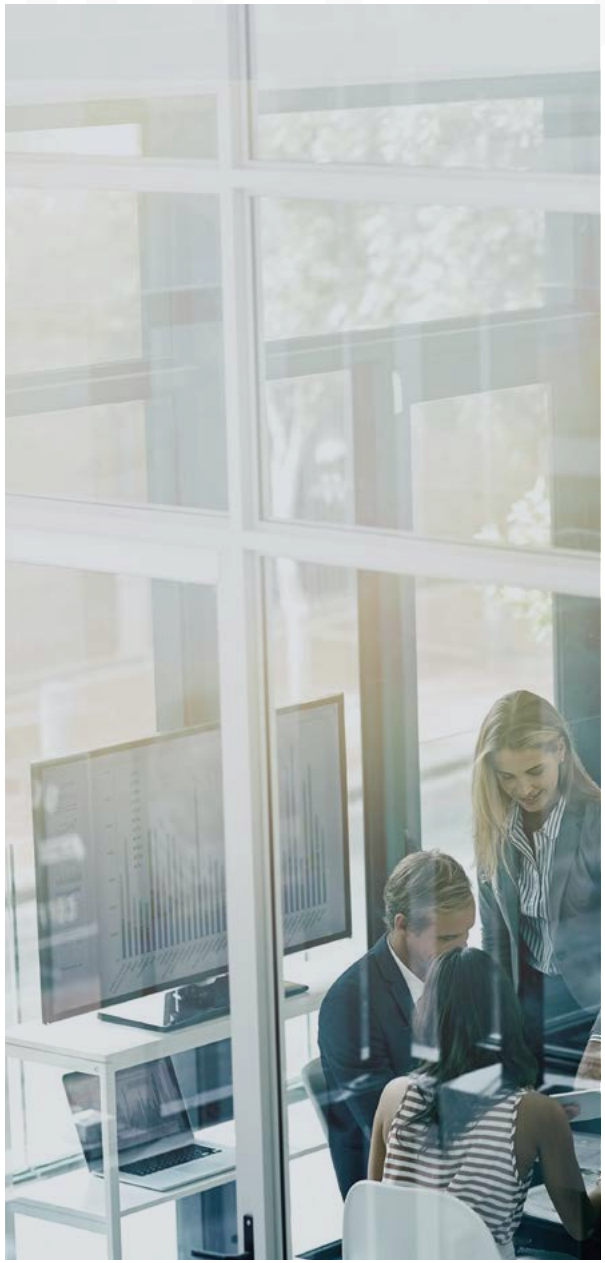
[1] Nota: el 30 de octubre de 2024, CaixaBank informó que el Presidente del Consejo de Administración, José Ignacio Goirigolzarri había manifestado su voluntad de no renovar su mandato en la siguiente Junta General y por ello, presentó su renuncia como Presidente ejecutivo y consejero de CaixaBank con fecha de efecto 1 de enero de 2025. Asimismo, se informó que el Consejo de Administración, a propuesta de la Comisión de Nombramientos y Sostenibilidad, había acordado nombrar Presidente de CaixaBank a Tomás Muniesa, con efectos también desde el 1 de enero de 2025, momento a partir del cual la presidencia del Banco ya no tiene funciones ejecutivas.

[2] En esta columna se reflejan exclusivamente las asistencias presenciales, tanto físicas como a distancia por medios telemáticos. En cuanto al número de reuniones, cuando el consejero ha sido nombrado miembro de la comisión durante el ejercicio sólo se computan las reuniones a partir de su nombramiento.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Entre sus funciones están:

- Asesorar al Consejo en la implementación del plan estratégico en los aspectos relacionados con la transformación digital y la innovación tecnológica, en particular, informando los planes y proyectos diseñados por CaixaBank en este ámbito y los nuevos modelos de negocio, productos, relación con los clientes, etc. que se desarrollen.
- Favorecer un marco de reflexión que facilite al Consejo la identificación de nuevas oportunidades de negocio derivadas de los desarrollos tecnológicos, así como de posibles amenazas.
- Apoyar al Consejo de Administración en la identificación, seguimiento y análisis de nuevos entrantes, de nuevos modelos de negocio y de los avances y principales tendencias e iniciativas en el ámbito de la innovación tecnológica, estudiando los factores que favorecen el éxito de determinadas innovaciones y su capacidad de transformación.
- Apoyar al Consejo de Administración en el análisis del impacto de las innovaciones tecnológicas en la estructura de mercado, la prestación de servicios financieros y el comportamiento de la clientela. Entre otros elementos, la Comisión analizará el potencial disruptivo de las nuevas tecnologías, las posibles implicaciones regulatorias de su desarrollo, los efectos en términos de ciberseguridad y las cuestiones relacionadas con la protección de la privacidad y el uso de datos.
- Promover la reflexión y el debate sobre las implicaciones éticas y sociales que puedan derivarse de la aplicación de las nuevas tecnologías en el negocio bancario y asegurador.
- Apoyar, en el ejercicio de sus funciones de asesoramiento, a la Comisión de Riesgos y al Consejo de Administración cuando lo consideren pertinente, en el desempeño de las funciones que la Comisión de Riesgos y el Consejo tienen atribuidas en relación con la supervisión de los riesgos tecnológicos y con los aspectos relativos a la ciberseguridad.



I Actuaciones durante el ejercicio

Durante el ejercicio 2024, en cumplimiento de sus funciones básicas establecidas en los Estatutos Sociales y en el Reglamento del Consejo de Administración, la Comisión ha realizado el seguimiento de las estrategias tecnológicas y de innovación, con el objetivo de asesorar en la implementación del Plan Estratégico en los aspectos relacionados con las transformación digital y la innovación tecnológica, fue informada de las principales tendencias en materia de innovación tecnológica y las iniciativas del Plan de innovación y transformación digital del Grupo.

Además, la Comisión ha sido informada de los avances en la implementación del plan de procesos y del modelo operativo de operaciones.

Se han presentado a la Comisión, las principales tendencias identificadas, los nuevos entrantes y cambios en los hábitos de los consumidores.

La Comisión, ha realizado el seguimiento del Riesgo Tecnológico y de Ciberseguridad, analizando los principales riesgos tecnológicos asociados con la actividad financiera y la digitalización de los hábitos de los clientes.

La Comisión, fue informada del proyecto DataNow para la implementación de nuevas formas de trabajo y gobierno para capturar el valor del dato, potenciar la agilidad de los procesos y la escalabilidad de los usos de las nuevas tecnologías en la Entidad.

Comisión de Auditoría y Control

La Comisión de Auditoría y Control, su organización y cometidos están regulados básicamente en los artículos 40 de los Estatutos Sociales y 14 del Reglamento del Consejo de Administración y en la normativa aplicable.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

I Número de miembros

La Comisión está compuesta por cinco miembros, elegidos y designados teniendo en cuenta sus conocimientos, aptitudes y experiencia en materia de contabilidad, auditoría y gestión de riesgos financieros y no financieros y asimismo en aquellos otros ámbitos que puedan resultar adecuados para el cumplimiento en su conjunto de sus funciones.

I Composición

Miembro	Cargo	Categoría
Eduardo Javier Sanchiz	Presidente[1]	Independiente
Francisco Javier Campo	Vocal	Independiente
Cristina Garmendia	Vocal	Independiente
Teresa Santero	Vocal	Dominical
José Serna	Vocal	Dominical

[1] Nombrado Presidente el 31/03/2023

La Comisión de Auditoría y Control está compuesta exclusivamente por consejeros no ejecutivos, en el número que determine el Consejo, entre un mínimo de 3 y un máximo de 7. La mayoría de los miembros de la Comisión de Auditoría y Control son independientes.

La Comisión designa de su seno un Presidente de entre los consejeros independientes. El Presidente debe ser sustituido cada 4 años, pudiendo ser reelegido una vez transcurrido el plazo de 1 año desde su cese.

El Presidente de la Comisión actúa como su portavoz en las reuniones del Consejo y, en su caso, de la JGA de la Sociedad. Asimismo, designa un Secretario y podrá designar un Vicesecretario, actuando el del Consejo en el caso de no efectuar tales designaciones.

El Consejo procura que los miembros de la Comisión, y en especial su Presidente, tengan los conocimientos y experiencia en materia de contabilidad, auditoría o gestión de riesgos, y asimismo, en aquellos otros ámbitos que puedan resultar adecuados para el cumplimiento en su conjunto de sus funciones.

I Distribución de los miembros de la comisión por categoría (% sobre el total miembros comisión)

% de consejeros dominicales	40,00
% de consejeros independientes	60,00

I Número de sesiones (C.1.25)

Durante el ejercicio 2024, la Comisión se ha reunido en 13 sesiones. Durante dicho ejercicio no se han celebrado sesiones a través de medios exclusivamente telemáticos.

I Asistencia media a las sesiones

La asistencia de sus miembros, durante el ejercicio 2024 ha sido la siguiente:

Miembro	Nº reuniones en 2024[2]	% Asistencia 2024
Eduardo Javier Sanchiz	13/13	100
Francisco Javier Campo	13/13	100
Cristina Garmendia	13/13	100
Teresa Santero	13/13	100
José Serna	13/13	100

[2] En esta columna se reflejan exclusivamente las asistencias presenciales, tanto físicas como a distancia por medios telemáticos. En cuanto al número de reuniones, cuando el consejero ha sido nombrado miembro de la comisión durante el ejercicio sólo se computan las reuniones a partir de su nombramiento.

03 Gobierno Corporativo

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

I Funcionamiento

La Comisión se reúne, de ordinario, trimestralmente y, adicionalmente siempre que resulte conveniente para el desarrollo de sus funciones, es convocada por el Presidente de la Comisión, bien a iniciativa propia, o bien a requerimiento de 2 miembros de la Comisión. Para desarrollar sus funciones, la Comisión podrá acceder de modo adecuado, oportuno y suficiente a cualquier información o documentación de que disponga la Sociedad, pudiendo requerir: (i) la asistencia y colaboración de los miembros del equipo directivo o del personal de la Sociedad; (ii) la asistencia de los auditores de cuentas de la Sociedad para tratar aquellos puntos concretos de la agenda para los que sean citados; y (iii) el asesoramiento de expertos externos cuando lo juzgue necesario. La Comisión mantiene un canal de comunicación efectivo con sus interlocutores, que corresponderá normalmente al Presidente de la Comisión con la dirección de la Sociedad, en particular, la dirección financiera; el responsable de auditoría interna; y el auditor principal responsable de la auditoría de cuentas.

La Comisión queda válidamente constituida cuando concurren la mayoría de sus miembros y los acuerdos se adoptan por mayoría de miembros concurrentes.

Entre sus funciones están:

- Informar a la JGA sobre las cuestiones que se planteen en materias que sean competencia de la Comisión y, en particular, sobre el resultado de la auditoría, explicando cómo esta ha contribuido a la integridad de la información financiera y la función que la Comisión ha desempeñado en este proceso.
- Supervisar el proceso de elaboración y presentación de la información financiera y no financiera relativa a la Sociedad y, en su caso, al Grupo, preceptiva, revisando las cuentas, el cumplimiento de los requisitos normativos en esta materia, la adecuada delimitación del perímetro de consolidación y la correcta aplicación de los principios de contabilidad generalmente aceptados.
- Velar para que el Consejo procure presentar las cuentas anuales y el informe de gestión a la JGA sin limitaciones ni salvedades en el informe de auditoría y que, en el supuesto excepcional en que existan salvedades, tanto el Presidente de la Comisión como los auditores expliquen con claridad a los accionistas el contenido y alcance de dichas limitaciones o salvedades.
- Informar, con carácter previo, al Consejo sobre la información financiera, y no financiera relacionada, que la Sociedad deba hacer pública periódicamente a los mercados y a sus órganos de supervisión.
- Supervisar la eficacia de los sistemas de control interno, así como discutir con el auditor de cuentas las debilidades significativas del sistema de control interno que en su caso se detecten en el desarrollo de la auditoría, todo ello sin quebrantar su independencia. A tales efectos, y en su caso, podrá presentar recomendaciones o propuestas al Consejo y el correspondiente plazo para su seguimiento.
- Supervisar la eficacia de la auditoría interna.
- Establecer y supervisar un mecanismo que permita a los empleados de la Sociedad, o del Grupo al que pertenece, comunicar de forma confidencial y, si se considera apropiado, anónima, las irregularidades de potencial trascendencia, especialmente financieras y contables, que adviertan en el seno de la Sociedad, recibiendo información periódica sobre su funcionamiento y pudiendo proponer las acciones oportunas para su mejora y la reducción del riesgo de irregularidades en el futuro.
- Supervisar la eficacia de los sistemas de la gestión y del control de los riesgos, en coordinación con la Comisión de Riesgos, cuando resulte necesario.
- Establecer las oportunas relaciones con el auditor externo, evaluar y supervisar estas relaciones.
- Supervisar el cumplimiento de la normativa respecto a las operaciones vinculadas e informar, con carácter previo, al Consejo o en su caso a la JGA, sobre dichas operaciones.

La Comisión elabora un informe anual sobre su funcionamiento destacando las incidencias surgidas, si las hubiese, en relación con las funciones que le son propias, que servirá como base entre otros, en su caso, de la evaluación del Consejo. Además, cuando la Comisión en cuestión lo considere oportuno, incluirá en dicho informe propuestas de mejora.

03 Gobierno Corporativo

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

I Actuaciones durante el ejercicio

Durante el ejercicio 2024, la Comisión, en cumplimiento de sus funciones básicas establecidas en los Estatutos Sociales y en el Reglamento del Consejo de Administración, ha supervisado los procesos de elaboración y presentación de la preceptiva información financiera y no financiera (sostenibilidad), con carácter previo a su formulación por el Consejo de Administración, dedicando tiempo al análisis e implementación de la nueva regulación europea en materia de sostenibilidad.

La Comisión de Auditoría, ha supervisado la eficacia de los sistemas de control interno y de gestión de riesgos de la Sociedad, de forma coordinada con la Comisión de Riesgos.

La Comisión ha supervisado las actividades del área de Cumplimiento Normativo de la Sociedad, y en especial, la memoria anual de la función, que recoge los aspectos más destacables del ejercicio en relación con el Modelo de Gestión y el Entorno de Control de los Riesgos.

Asimismo, la Comisión ha supervisado las actividades de la función de Auditoría Interna, velando por el buen funcionamiento de los sistemas de información y control interno, así como por su independencia y la adecuada orientación a riesgos de sus planes de trabajo.

La Comisión ha mantenido una relación constante y fluida con el auditor externo, y recomendó la reelección del auditor PricewaterhouseCoopers Auditores. S.L., como auditor de la Sociedad y de su Grupo consolidado para el ejercicio 2025.

La Comisión ha sido informada periódicamente de las novedades en materia de comunicaciones y requerimientos de reguladores y supervisores, así como de las reuniones mantenidas por los distintos responsables de los supervisores.

La Comisión ha analizado la nueva Guía Técnica 1/2024 de la CNMV sobre Comisiones de Auditoría de Entidades de Interés Público, que sustituye el anterior texto publicado en 2017, y estudiado las adaptaciones oportunas, en tanto se transpone en España la Directiva CSRD.

También ha incluido en su planificación la supervisión de las reglas de gobierno corporativo.

Asimismo, la Comisión ha recibido periódicamente a los responsables del área fiscal, que han informado, entre otros asuntos, de las cuestiones fiscales más relevantes de la Sociedad en el cumplimiento de sus obligaciones tributarias, destacando las novedades fiscales y el seguimiento de su implementación, en su caso.

A continuación se presenta un mayor detalle de las actividades relacionadas con determinados ámbitos de actuación de la Comisión:

a) Supervisión de la información financiera (C.1.28)

Entre las competencias atribuidas al pleno del Consejo se encuentra específicamente la supervisión del proceso de divulgación de información y las comunicaciones relativas a la Sociedad, correspondiéndole por tanto, la gestión y supervisión al más alto nivel de la información suministrada a los accionistas, a los inversores institucionales y a los mercados en general. En este sentido, el Consejo procura tutelar, proteger y facilitar el ejercicio de los derechos de los accionistas, de los inversores institucionales y de los mercados en general en el marco de la defensa del interés social.

La Comisión de Auditoría y Control, como comisión especializada del Consejo, se encarga de velar por la correcta elaboración de la información financiera, un ámbito en el que dedica especial atención, junto con el de la información no financiera. Sus funciones persiguen, entre otros, evitar la existencia de salvedades en los informes de auditoría externa.

En este marco, los directivos responsables de estos ámbitos han asistido como invitados a la práctica totalidad de las sesiones celebradas durante el ejercicio 2024, lo que ha permitido que la Comisión conozca adecuadamente el proceso de elaboración y presentación de la información financiera preceptiva relativa a la Sociedad y al Grupo, particularmente en los siguientes términos: (i) cumplimiento de los requisitos normativos; (ii) delimitación del perímetro de consolidación; y (iii) aplicación de los principios de contabilidad, en particular con respecto a los criterios de valoración y los juicios y estimaciones.

De manera ordinaria, la Comisión se reúne trimestralmente con el fin de revisar la información financiera preceptiva que haya de remitirse a las autoridades, así como la información que el Consejo ha de aprobar e incluir dentro de su documentación pública anual contando en estos casos, con la presencia del auditor interno y, si emite algún tipo de informe de revisión, del auditor de cuentas. Al menos una reunión anual con el auditor externo tendrá lugar sin la presencia del equipo directivo, de manera que puedan discutirse las cuestiones específicas que surjan de las revisiones realizadas. Asimismo, durante el ejercicio 2024 el auditor externo ha mantenido una reunión con el pleno del Consejo de Administración para informarle sobre el trabajo realizado y sobre la evolución de la situación contable y de riesgos de la Sociedad.

Las cuentas anuales individuales y consolidadas que se presentan al Consejo para su formulación no están previamente certificadas. Sin perjuicio de ello, se hace constar que el proceso del Sistema de Control Interno de la Información Financiera (SCIIF), los estados financieros a 31 de diciembre de 2024, que forman parte de las cuentas anuales, son objeto de certificación por el Director de Control Interno y Validación de la Sociedad. (C.1.27)

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

b) Seguimiento de la independencia del auditor externo

Con el objetivo de garantizar el cumplimiento de la normativa aplicable, particularmente en lo referente a la naturaleza de la Sociedad de Entidad de Interés Público, y la independencia de los trabajos de auditoría, la Sociedad dispone de una Política de Relación con el Auditor Externo (actualizada en 2023) que recoge los procesos y principios que deben regir la selección, contratación, nombramiento, reelección y cese del auditor de cuentas así como el marco de relaciones con el auditor externo.

El nombramiento del auditor externo se efectuará por un periodo inicial de tres años. La Política de Relación con el Auditor Externo contempla que, una vez transcurrido este periodo inicial, podrá proponerse la reelección de los auditores por períodos anuales hasta alcanzar el plazo máximo de diez años, siendo el año de referencia de la reelección el año natural posterior al de celebración de la Junta en la que se acuerda la reelección. Finalizado el período máximo de diez años, únicamente será posible su reelección, de forma excepcional, en los supuestos contemplados en la normativa.

Como mecanismo adicional para asegurar la independencia del auditor, se establece en los Estatutos que la Junta General no podrá revocar los auditores antes de que finalice el periodo para el que fueron nombrados, a no ser que medie justa causa. (C.1.30)

La Comisión de Auditoría y Control es la encargada de establecer las relaciones con el auditor de cuentas para recibir información sobre aquellas cuestiones que puedan poner en riesgo la independencia de este, y cualesquiera otras relacionadas con el proceso de desarrollo de la auditoría de cuentas. En todo caso, la Comisión deberá recibir anualmente de los auditores externos la declaración de su independencia en relación con el Grupo, así como la información de los servicios adicionales de cualquier clase prestados al Grupo por el auditor externo, o por las personas o entidades vinculadas a este. Posteriormente, la Comisión emitirá, con carácter previo a la emisión del informe de auditoría de cuentas, un informe en el que se expresará una opinión sobre la independencia del auditor de cuentas que contendrá una valoración de la prestación de los servicios distintos de la auditoría legal mencionados, individualmente considerados y en su conjunto, y en relación con el régimen de independencia o con la normativa reguladora de auditoría. (C.1.30)

7	7	28 %	28 %
Individuales	Consolidados	Individuales	Consolidados
Número de ejercicios ininterrumpidos como auditor de cuentas PWC (C.1.34)		**% de ejercicios auditados por PWC sobre el total de ejercicios auditados (C.1.34)**	

La firma de auditoría realiza otros trabajos para la Sociedad y/o su Grupo distintos de los de auditoría:

(C.1.32)	CaixaBank	Sociedades dependientes	Total Grupo
Importe de otros trabajos distintos de los de auditoría (miles de euros)	1.437	202	1.639
% Importe de trabajos distintos de los de auditoría / Importe de trabajos de auditoría	42 %	6 %	24 %

Nota: El ratio indicado (24 %) se ha determinado a los efectos de la preparación del Informe Anual de Gobierno Corporativo sobre la base de los honorarios de auditoría correspondientes al ejercicio 2024. Por su parte, el ratio regulatorio determinado sobre la base de lo previsto en el Reglamento (UE) n°537/2014 del Parlamento Europeo y del Consejo, sobre los requisitos específicos para la auditoría legal de las entidades de interés público en su artículo 4 (2), estimado sobre la base de la media de los honorarios de auditoría de los 3 ejercicios anteriores, asciende a un 25 % (véase Nota 37 de las cuentas anuales consolidadas).

En el marco de la Política de Relación con el Auditor Externo, y considerando las Guías Técnicas sobre Comisiones de Auditoría de Entidades de Interés Público de CNMV, anualmente se comunica a la Comisión de Auditoría y Control una evaluación anual de calidad e independencia del auditor de cuentas coordinada por la Dirección de Contabilidad, Control de Gestión y Capital sobre el desarrollo del proceso de auditoría externa que incluye: (i) el cumplimiento de los requerimientos de independencia, objetividad, capacidad profesional y calidad; y (ii) la adecuación de los honorarios de auditoría al encargo. Con base en la misma, la Comisión ha propuesto al Consejo, y este a la JGA, la reelección de PwC Auditores, S.L. como auditor de cuentas de la Sociedad y de su Grupo consolidado para el ejercicio 2025. (C.1.31)

El informe de auditoría de las cuentas anuales del ejercicio anterior no presenta reservas o salvedades. (C.1.33)

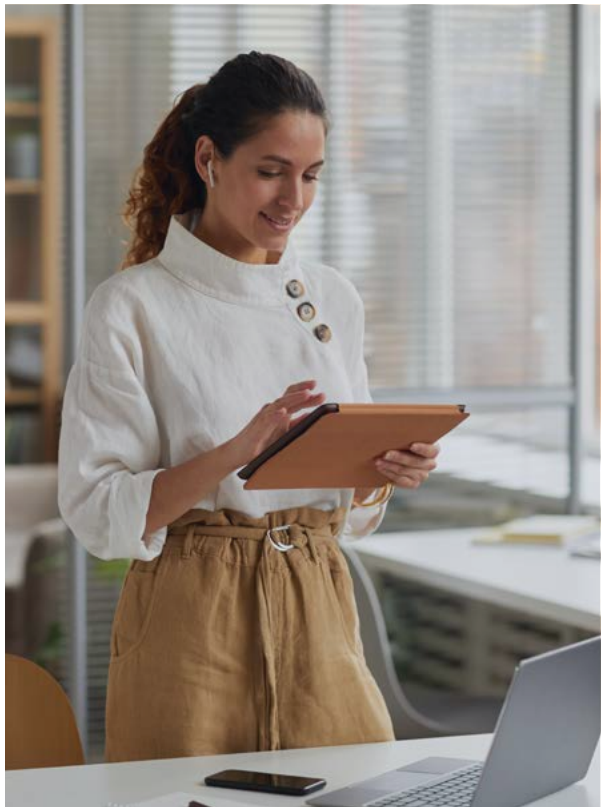
Por último, a los efectos de la futura aplicación en el ordenamiento jurídico español de la Directiva UE 2022/2464, de *Reporting* Corporativo de Sostenibilidad (CSRD), la Sociedad, en calidad de entidad afecta a esta Directiva, está evaluando los nuevos principios que deberán regir la selección, contratación, nombramiento, reelección y cese del Verificador, así como el marco de relaciones entre ambos.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

c) Seguimiento de las operaciones vinculadas (D.1)

Salvo lo que por ley corresponda a la Junta General, el Consejo tiene la competencia para aprobar, previo informe de la Comisión de Auditoría y Control, las operaciones que la Sociedad o sociedades del Grupo realicen con: (i) consejeros; (ii) accionistas titulares de un 10 % o más de los derechos de voto, o representados en el Consejo; o (iii) o con cualesquiera otras personas que deban considerarse partes vinculadas con arreglo a las Normas Internacionales de Contabilidad, adoptadas de conformidad con el Reglamento (CE) 1606/2002.

A estos efectos, no tendrán la consideración de operaciones vinculadas aquellas operaciones que no sean calificadas como tal conforme a la ley y, en particular:



(i) las operaciones realizadas entre la Sociedad y sus sociedades dependientes íntegramente participadas, directa o indirectamente; (ii) las operaciones realizadas entre la Sociedad y sus sociedades dependientes o participadas siempre que ninguna otra parte vinculada a la Sociedad tenga intereses en dichas entidades dependientes o participadas; (iii) la suscripción entre la Sociedad y cualquier consejero ejecutivo o miembro de la Alta Dirección, del contrato en el que se regulen los términos y condiciones de las funciones ejecutivas que vayan a desempeñar, incluyendo, la determinación de los importes o retribuciones concretas a abonar en virtud de dicho contrato, que deberá ser aprobado conforme a lo previsto en este Reglamento; (iv) las operaciones celebradas sobre la base de medidas destinadas a salvaguardar la estabilidad de la Sociedad, adoptadas por la autoridad competente responsable de su supervisión prudencial.

En las operaciones cuya aprobación corresponda al Consejo de Administración, los Consejeros de la Sociedad afectados por la operación vinculada o que representen o estén vinculados a los accionistas afectados por la operación vinculada, deberán abstenerse de participar en la deliberación y votación del acuerdo en cuestión, en los términos previstos en la Ley.

De conformidad con la normativa vigente, en la actualidad el Consejo de Administración ha delegado la aprobación de las siguientes Operaciones Vinculadas:

a. Operaciones entre las sociedades que formen parte del Grupo que se realicen en el ámbito de la gestión ordinaria y en condiciones de mercado;

b. Operaciones que se concierten en virtud de contratos cuyas condiciones estandarizadas se apliquen en masa a un elevado número de clientes, se realicen a precios o tarifas establecidos con carácter general por quien actúe como suministrador del bien o servicio de que se trate, y cuya cuantía no supere el 0,5 por ciento del importe neto de la cifra de negocios de la Sociedad, o en el caso de operaciones con accionistas titulares de un 10 % o más de los derechos de voto o representados en el Consejo de Administración de la Sociedad, que no superen individualmente la cuantía de 5.000.000 de euros, ni tampoco, computadas de manera agregada junto con el resto de las operaciones realizadas con la misma contraparte en los últimos doce meses, el 0,35 % del importe neto de la cifra de negocios de la Sociedad.

Para la aprobación de estas operaciones no será necesario el informe previo de la Comisión de Auditoría y Control, si bien el Consejo de Administración establecerá un procedimiento interno de información y control periódico con la intervención de la Comisión de Auditoría y Control. CaixaBank cuenta con un Protocolo sobre Operaciones Vinculadas (última versión de febrero de 2024) en el que se detalla el procedimiento interno que prevé, entre otras cuestiones, el reporte semestral a la Comisión de Auditoría y Control de las operaciones vinculadas cuya aprobación haya delegado el Consejo.

La concesión por la Sociedad de créditos, préstamos y demás modalidades de financiación y aval a Consejeros, o a las personas vinculadas a los mismos, se ajustará además de lo establecido en el Reglamento del Consejo a la normativa de ordenación y disciplina de las entidades de crédito y a las directrices del supervisor en esta materia.

La Sociedad anunciará públicamente, a más tardar el día de su celebración, las Operaciones Vinculadas que celebre la Sociedad o sociedades de su Grupo y cuya cuantía alcance o supere el 5 % del total de las partidas del activo o el 2,5 % del importe anual de la cifra de negocios, en los términos previstos legalmente. Así mismo, informará de las Operaciones Vinculadas en el informe financiero semestral, en el informe anual de gobierno corporativo y en la memoria de las cuentas anuales en los casos y con el alcance previsto en la Ley.

La Sociedad no tiene conocimiento de ningún tipo de relación (comercial, contractual o de índole familiar) entre los titulares de participaciones significativas. Sin perjuicio de posibles relaciones de naturaleza comercial o contractual con CaixaBank, dentro del giro y tráfico comercial ordinario y en condiciones de mercado. Con el objeto de regular las relaciones entre la Fundación Bancaria "la Caixa" y CaixaBank y sus respectivos grupos y por ende evitar situaciones de conflictos de interés, se ha firmado el Protocolo Interno de Relaciones (modificado en octubre de 2021), cuyos objetivos principales son: (i) la gestión de las operaciones vinculadas; (ii) el establecimiento de mecanismos para evitar la aparición de conflictos de interés; (iii) el derecho de adquisición preferente sobre el Monte de Piedad; (iv) la colaboración en materia de RSC y de Sostenibilidad (v) y la regulación del flujo de información para el cumplimiento de las obligaciones periódicas de información. El mencionado Protocolo está disponible en la web corporativa y su cumplimiento es objeto de supervisión con carácter anual por parte de la Comisión.

03
Gobierno Corporativo

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Sin perjuicio de lo anterior, el Protocolo Interno de Relaciones también fija los criterios generales para la realización de operaciones o la prestación de servicios en condiciones de mercado, así como identifica los servicios que las Sociedades del Grupo FBLC prestan y podrán prestar a las Sociedades del Grupo CaixaBank y los que las Sociedades del Grupo CaixaBank prestan o podrán prestar, a su vez, a las Sociedades del Grupo FBLC. El Protocolo establece los supuestos y condiciones de la aprobación de las operaciones que en general, tienen como órgano competente para su aprobación el Consejo de Administración. En determinados supuestos previstos en la Cláusula 3.4 del Protocolo, ciertas operaciones, estarán sujetas a la aprobación previa del Consejo de Administración de CaixaBank, que deberá contar con un informe previo de la Comisión de Auditoría y lo mismo, respecto a los demás firmantes del Protocolo. (A.5+D.6)

En relación con los miembros del Consejo, los artículos 29 y 30 del Reglamento del Consejo regulan su deber de no competencia y las situaciones de conflicto de interés aplicables, respectivamente. (D.6)

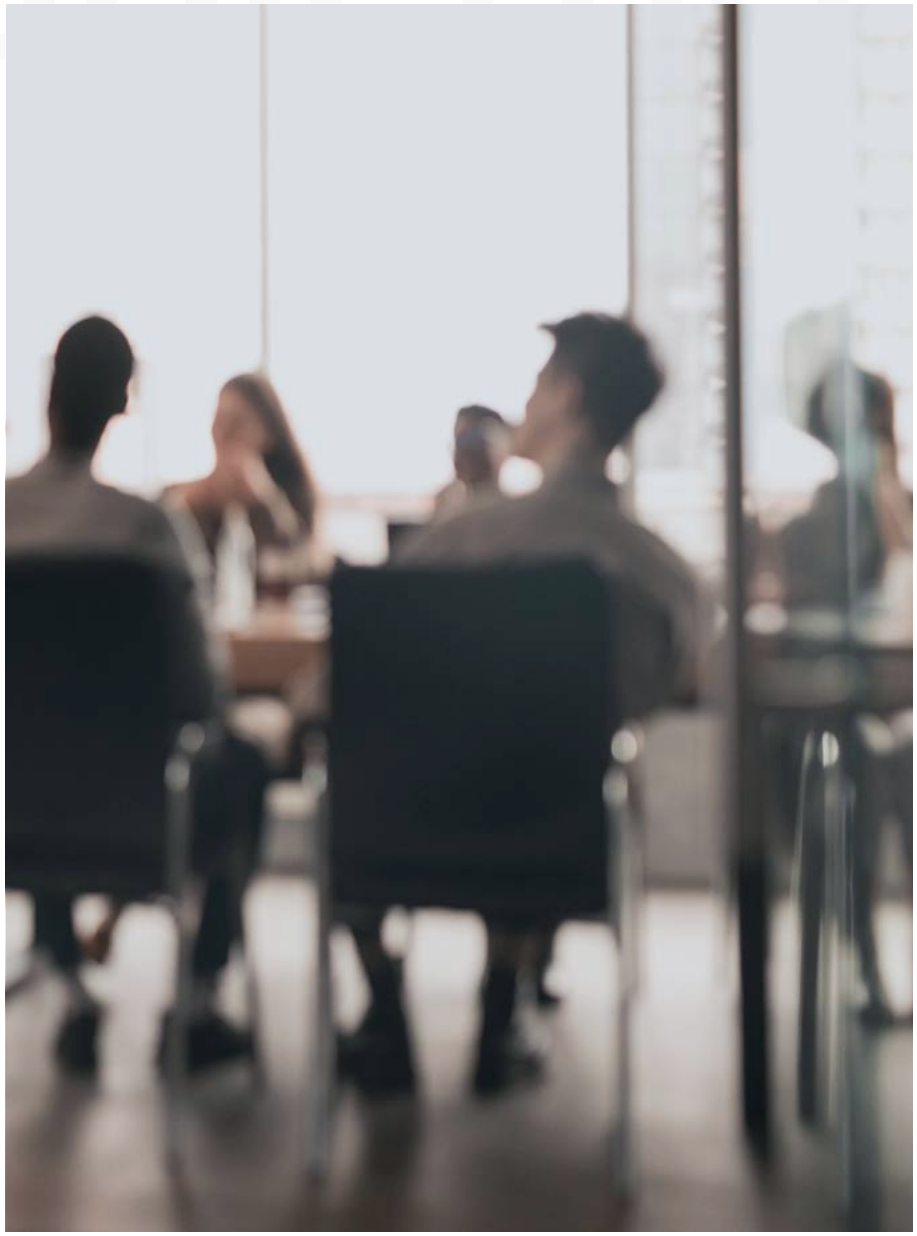
Los consejeros solo estarán dispensados del cumplimiento del deber de no competencia cuando no suponga daño no resarcible para la Sociedad. El consejero que haya obtenido la dispensa deberá cumplir con las condiciones que prevea el acuerdo de dispensa y, en todo caso, la obligación de abstenerse de participar en las deliberaciones y votaciones en las que tenga conflicto de interés.

Los consejeros (directa o indirectamente) tienen la obligación genérica de evitar las situaciones que puedan suponer un conflicto de interés para el Grupo y, en caso de existir, el deber de comunicarlas al Consejo para su información en las cuentas anuales.

Por otro lado, el personal clave está sujeto a determinadas obligaciones frente conflictos de interés directo o indirecto derivadas del Reglamento Interno de Conducta en el ámbito del mercado de valores, frente al que deberán actuar con libertad de juicio y lealtad a la Sociedad, sus accionistas y clientes, absteniéndose de intervenir o influir en la toma de decisiones que puedan afectar a las personas o entidades con las que existan conflictos y el de informar al Área de Cumplimiento Normativo sobre los mismos.

Salvo por lo que pueda figurar en la Nota 43 de las cuentas anuales consolidadas, durante el ejercicio 2024 no hay conocimiento de la existencia de operaciones significativas por su cuantía o relevantes por su materia, realizadas entre el Grupo y sus partes vinculadas. (D.2, D.3, D.4, D.5)

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos



Alta Dirección

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

El Comité de Dirección (C.1.14)

El Comité de Dirección se reúne semanalmente para tomar acuerdos relativos al desarrollo del Plan Estratégico y Operativo Anual, así como los que afectan a la vida organizativa de la Sociedad.

Además, aprueba, dentro de sus competencias, los cambios estructurales, los nombramientos, las líneas de gasto y las estrategias de negocio.

3 — 20% sobre el total
Presencia de mujeres en la Alta Dirección a 31.12.24
(ex Consejero Delegado)

0,008 %
Participación de la Alta Dirección en el capital de la Sociedad a 31.12.24
(ex Consejero Delegado)

0,019 %
El total de las acciones por planes de incentivos que están pendientes de entrega suponen el 0,019% del total del capital social

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Iñaki Badiola

Director Corporate & Investment Banking

Educación

Licenciado en Ciencias Económicas y Empresariales por la Universidad Complutense de Madrid y Máster en Administración de Empresas por el IE.

Trayectoria profesional

Tiene una trayectoria de más de 20 años en el área financiera, desempeñando funciones financieras en diferentes empresas de diversos sectores, sector tecnológico (EDS), sector de distribución (ALCAMPO), sector de la administración pública (GISA), sector del transporte (IFERCAT) y sector Real Estate (Harmonia).

Fue Director Ejecutivo de CIB y Director Corporativo de Financiación Estructurada y Banca Institucional.

Luis Javier Blas

Director de Medios

Educación

Licenciado en Derecho por la Universidad de Alcalá. AMP (Advanced Management Program) por ESE Business School (Universidad de los Andes-Chile) así como otros programas corporativos de desarrollo directivo por IESE e INSEAD.

Trayectoria profesional

Con anterioridad a su incorporación a CaixaBank desarrolló durante 20 años, su carrera profesional en el Grupo BBVA. También ha trabajado en el Grupo Accenture, Abbey National Bank España y en el Banco Central Hispano en el origen de su carrera profesional.

Otros cargos actuales

Actualmente es Consejero de CaixaBank Tech, S.L.U. y Consejero de SegurCaixa Adeslas, S.A de Seguros y Reaseguros.

Matthias Bulach

Director de Contabilidad, Control de Gestión y Capital

Educación

Licenciado en Ciencias Económicas por la Universidad de Sankt Gallen y CEMS Management Máster por la Community of European Managements Schools Master of Business Administration (2004-2006) de la IESE Business School (Universidad de Navarra).

Trayectoria profesional

En 2006 se incorpora a "la Caixa" como Director de la Oficina de Análisis Económico, desarrollando actividades de planificación estratégica, análisis del sistema bancario y regulatorio y soporte a Presidencia en el marco de la reorganización del sector. Antes de su nombramiento como Director Ejecutivo en 2016, fue Director Corporativo de Planificación y Capital. Con anterioridad a su incorporación al Grupo fue Senior Associate de McKinsey & Company, desarrollando actividades especializadas en el sector financiero así como en el desarrollo de proyectos internacionales.

Ha sido Miembro del Consejo de Vigilancia de Erste Group Bank AG y miembro de su Comité de Auditoría. También ha sido Consejero de CaixaBank Asset Management SGIIC S.A. y Presidente de su Comité de Auditoría y Control.

Otros cargos actuales

Consejero de CaixaBank Payments & Consumer y de BuildingCenter S.A.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Óscar Calderón

Secretario General y del Consejo

Educación

Licenciado en Derecho por la Universidad de Barcelona y Abogado del Estado.

Trayectoria profesional

Ha sido Abogado del Estado en Cataluña (1999-2003). Abogado de la Secretaría General de la Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona ("la Caixa") (2004), Vicesecretario del Consejo de Administración de Inmobiliaria Colonial, SA (2005-2006), Secretario del Consejo de Banco de Valencia (de marzo a julio 2013) y Vicesecretario del Consejo de Administración de la Caja de Ahorros y Pensiones de Barcelona ("la Caixa") hasta junio de 2014. También fue Patrono y Vicesecretario de la Fundación "la Caixa" hasta su disolución en 2014, así como Secretario del Patronato de la Fundación Bancaria "la Caixa" hasta octubre de 2017.

Otros cargos actuales

Patrono y Secretario del Patronato de la Fundación del Museo de Arte Contemporáneo de Barcelona (MACBA). Es también Secretario de la Fundación de Economía Aplicada (FEDEA) del Patronato de la Fundación CaixaBank Dualiza.

Manuel Galarza

Director de Cumplimiento, Control y Public Affairs

Educación

Licenciado en Ciencias Económicas y Empresariales por la Universidad de Valencia. Premio extraordinario de la licenciatura. Programa de Alta Dirección de ESADE y Advanced Management Program por Harvard Business School (2024). Miembro del Registro Oficial de Auditores de Cuentas.

Trayectoria profesional

Desde enero 2011 ha ocupado diversos puestos de responsabilidad en Bankia y fue miembro del Comité de Dirección de Bankia desde enero de 2019 hasta su incorporación a CaixaBank.

Ha sido consejero de compañías cotizadas y no cotizadas, entre las que destaca Iberia, Realia, Metrovacesa, NH, Deoleo, Globalvía y Caser.

David López

Director de Personas

Educación

Licenciado en Ciencias Económicas y Empresariales por la Universidad de Las Palmas de Gran Canaria. Ha trabajado en empresas tanto de ámbito local como multinacional, destacando su etapa en Arthur Andersen.

Trayectoria profesional

En 2001 se incorpora a La Caja de Canarias como Director de Recursos Humanos y Sistemas. Al año siguiente, fue nombrado Subdirector General y Director Comercial de La Caja Insular de Ahorros de Canarias. En 2011, una vez integrada La Caja Insular en Bankia, fue nombrado adjunto a la Dirección Comercial y, posteriormente, Director Comercial de Canarias. Entre 2012 y 2015, fue Director Territorial de Canarias y, desde julio de 2015, fue Director Territorial de Madrid Suroeste.

En enero de 2019 fue nombrado Director General Adjunto de Personas y Cultura de Bankia, así como miembro de su Comité de Dirección.

En marzo de 2021 fue nombrado Director Adjunto de Recursos Humanos de CaixaBank.

En enero de 2022 fue nombrado Director de Recursos Humanos de CaixaBank.

Otros cargos actuales

Desde marzo de 2019 es Presidente del Comité de Relaciones Laborales de CECA.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

María Luisa Martínez

Directora de Comunicación y Relaciones Institucionales

Educación

Licenciada en Historia Contemporánea por la Universidad de Barcelona y en Ciencias de la Información por la Universidad Autónoma de Barcelona. PADE por IESE.

Trayectoria profesional

Se incorporó a "la Caixa" en el año 2001 para dirigir la relación con los medios de comunicación. En 2008, fue nombrada directora del Área de Comunicación, con responsabilidades en tareas de comunicación corporativa y en la gestión institucional con los medios de comunicación. En 2014 es nombrada Directora Corporativa de Comunicación, Relaciones Institucionales, Marca y RSC de CaixaBank, y en 2016 la nombran Directora Ejecutiva (así como miembro del Comité de Dirección desde mayo de 2016) con responsabilidad sobre las mismas áreas. En abril de 2021 es nombrada Directora de Comunicación y Relaciones Institucionales.

Hasta febrero de 2024 ha sido Presidenta de Dircom Cataluña. Hasta mayo de 2022 ha sido Presidenta de Autocontrol (organismo de referencia en la autorregulación de la industria publicitaria en España).

Otros cargos actuales

Presidenta de Dircom Cataluña, Vocal de Dircom Nacional, Vicepresidenta de Corporate Excellence y Vocal de la Junta Directiva de Foment del Treball.

Jaume Masana

Director de Negocio

Educación

Se graduó en Ciencias Empresariales y Máster en Dirección y Administración de Empresas por ESADE y Máster CEMS, Community of European Management Schools por la Università Commerciale Luigi Bocconi (Milán, Italia). Asimismo, cursó el Programa Internacional de Management de la Stern - New York University (Graduate School of Business Administration).

Trayectoria profesional

Antes de incorporarse a CaixaBank, desarrolló su carrera en Catalunya Caixa (2010-2013), Caixa Catalunya (2008-2010) y Caixa Manresa (1996-2008).

También ha trabajado en *private equity* en Granville Holdings PLC y en el área de tesorería de JP Morgan. Ha sido profesor de finanzas internacionales y banca de inversión en la escuela de negocios de ESADE en Barcelona.

Se incorporó a CaixaBank en 2013 y fue Director Territorial Catalunya de 2013 a 2022.

Otros cargos actuales

Es consejero de CaixaBank Payments & Consumer. Asimismo, es Consejero de SegurCaixa Adeslas, S.A. de Seguros y Reaseguros, y Consejero y Presidente de Imaginersgen, S.A.

Jordi Mondéjar

Director de Riesgos

Educación

Licenciado en Ciencias Económicas y Empresariales por la Universidad de Barcelona. Miembro del Registro Oficial de Auditores de Cuentas.

Trayectoria profesional

Trabajó en Arthur Andersen desde 1991 a 2000 en el ámbito de auditoría de cuentas de entidades del sector financiero y reguladas.

Incorporado a "la Caixa" en el año 2000, fue Director Ejecutivo de Intervención, Control de Gestión y Capital antes de su nombramiento como Director de Riesgos en 2016.

Otros cargos actuales

Presidente no ejecutivo de BuildingCenter S.A.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Jordi Nicolau

Director de Payments and Consumer

Educación

Licenciado en Económicas y Empresariales por la Universidad de Barcelona y Máster Business Administration (MBA) por la Universitat Pompeu Fabra. Asimismo, ha realizado el Programa de Desarrollo Directivo (PDD) por IESE, el Posgrado "Liderazgo y Compromiso" ESADE, tiene el Diploma de Estudios Avanzados (DEA) Tercer Grado por la Universidad de Gerona y, el "Leadership Excellence trough Awareness and Practice Programme" (LEAP) en INSEAD.

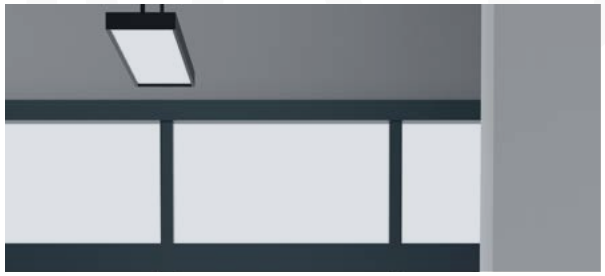
Trayectoria profesional

Se incorporó a CaixaBank en 1995 ocupando diferentes posiciones en la red comercial. Posteriormente también fue Director adjunto y Director Ejecutivo de la territorial de Cataluña, Director de la territorial de Barcelona y Director de Retail-Costumer Experience & Día a Día.

Otros cargos actuales

Es Consejero Delegado de CaixaBank Payments & Consumer.

Asimismo, el señor Nicolau es Consejero de CaixaBank Tech y de ImaginersGen. También es Presidente del Consejo de Telefónica Consumer Finance y de Telefónica Renting y Consejero de Comercia Global Payments.



Javier Pano

Director Financiero

Educación

Licenciado en Ciencias Empresariales y Máster en Dirección de Empresas por ESADE.

Trayectoria profesional

Desde Julio de 2014 es CFO de CaixaBank, dirige las áreas de Markets, de ALM y de Relación con Inversores es Presidente del Comité ALCO y responsable de la gestión de la liquidez y *funding* mayorista, habiendo estado vinculado previamente a puestos de responsabilidad en los ámbitos de Mercado de Capitales.

Con anterioridad a su incorporación en "la Caixa" en 1993, desempeñó amplias responsabilidades en diferentes entidades.

Otros cargos actuales

Miembro del Consejo de Administración y miembro de la Comisión de Riesgos, del Comité de Nombramientos, Evaluación y Retribuciones de BPI, S.A., y Vicepresidente no ejecutivo del Consejo de Administración y Miembro de la Comisión de Nombramientos de Cecabank, S.A.

Marisa Retamosa

Directora de Auditoría Interna

Educación

Licenciada en Informática por la Universidad Politécnica de Cataluña. Certificación CISA (Certified Information System Auditor) y CISM (Certified Information Security Manager) acreditadas por ISACA.

Trayectoria profesional

Ha sido Directora Corporativa de Seguridad y Gobierno de Medios de CaixaBank y previamente Directora de Área de Seguridad Informática y Control del Servicio en Servicios Informáticos. Además, con anterioridad fue Directora del Área de Auditoría de Medios.

Incorporada a "la Caixa" en el año 2000. Anteriormente, trabajó en Arthur Andersen (1995-2000) desarrollando actividades propias de auditoría de sistemas y procesos, así como consultoría de Riesgos.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Eugenio Solla

Director de Sostenibilidad

Educación

Licenciado en Administración y Dirección de Empresas por el Colegio Universitario de Estudios Financieros (CUNEF), Máster en Gestión de Entidades de Crédito en la UNED y Executive MBA en IESE.

Trayectoria profesional

En 2004 se incorporó a Caja de Ahorros de Ávila hasta 2009, cuando pasó a desempeñar la función de coordinador de Integración en Bankia. En 2011 entró a formar parte del Gabinete de Presidencia de Bankia como director de Coordinación Estratégica y Análisis de Mercado para, un año más tarde, convertirse en Director de Gabinete. Entre 2013 y 2015, fue nombrado Director corporativo de Marketing de la Entidad y, en julio de 2015, director corporativo de la Territorial Madrid Norte.

Ha sido Director General Adjunto de Banca de Particulares y miembro del Comité de Dirección de Bankia desde enero de 2019 hasta su incorporación a CaixaBank.

Otros cargos actuales

Actualmente es Vicepresidente de la Fundación CaixaBank Dualiza, Consejero de CaixaBank Asset Management y desde enero de 2023 Patrono de la Fundación Seres, Sociedad y Empresa Responsable y, desde junio de 2024, Presidente de SpainNAB.

Javier Valle

Director de Seguros

Educación

Licenciado en Ciencias Empresariales y Máster en Administración de Empresas por ESADE. Community of European Management School (CEMS) en HEC París.

Trayectoria profesional

Ha desarrollado su carrera profesional como Director General en Bansabadell Vida, Bansabadell Seguros Generales y Bansabadell Pensiones, y también ha sido Consejero Delegado de Zurich Vida. En el Grupo Zurich fue CFO de España y Director de Inversiones para España y Latinoamérica.

Otros cargos actuales

Es Consejero y Director General de VidaCaixa. Vicepresidente, miembro del Comité Ejecutivo y del Consejo directivo de Unespa, y Consejero de ICEA.

También es Consejero de CaixaBank Tech y Vocal de la Junta Directiva de Esade Alumni.

Asimismo, es vicepresidente de la Conference of European Bancassurers.

Y Vocal de la Junta Consultiva de Seguros de la Dirección General de Seguros y Fondos de Pensiones.

Mariona Vicens

Directora de Transformación Digital y Advanced Analytics

Educación

Se graduó como Ingeniero Industrial por la Universidad Politécnica de Catalunya y cuenta con un MBA de la Kellogg School of Management, Northwestern University.

Trayectoria profesional

Inició su carrera profesional en McKinsey & Co como Associate Principal, trabajando en el sector financiero y en el sector farmacéutico.

Antes de incorporarse a CaixaBank, desarrolló su carrera en las áreas de Estrategia y Desarrollo de Negocio en Novartis, con experiencia internacional en China y Suiza.

Se incorporó a CaixaBank en 2012 como Directora de Innovación y desde 2018 ha sido Directora de Innovación y Transformación Digital.

Otros cargos actuales

Consejera de CaixaBank Tech, S.L.U., de Imaginersgen, S.A. y de CaixaBank Payments & Consumer, E.F.C. E.P., S.A.

También es Presidenta de CaixaBank Advanced Business Analytics, S.A.U.

Remuneración

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

Periódicamente se analizan las prácticas de mercado, realizando encuestas salariales y estudios específicos *ad hoc* realizados por empresas especializadas de primer nivel, siendo las muestras de referencia las de entidades del sector financiero europeo y la de empresas del IBEX 35 comparables a CaixaBank. Asimismo, en determinadas cuestiones se cuenta con el apoyo de expertos externos.

La Modificación de la Política de Remuneración del Consejo aplicada a la remuneración de los Consejeros sometida por el Consejo al voto vinculante de la Junta General de 22 de marzo de 2024 contó con un porcentaje de votos a favor del 76,49 %. En relación con la votación consultiva del Informe Anual sobre Remuneraciones del ejercicio anterior obtuvo el 76,56 % de votos a favor. Ambos resultados estuvieron condicionados, por el voto en contra en el primer caso y la abstención en el segundo, del mismo accionista significativo titular de un 17,32 % del capital.

A continuación, se describe la naturaleza de las remuneraciones percibidas por los miembros del Consejo de la Sociedad:

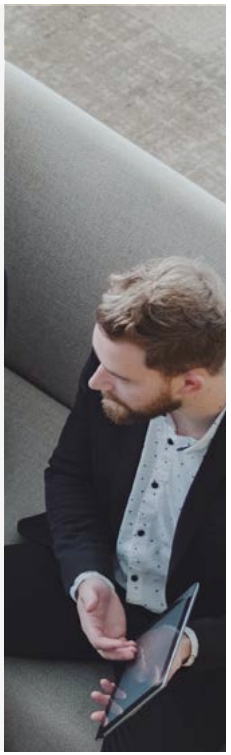
(C.1.13)

10.441 | **remuneración del Consejo de Administración devengada en 2024[1]**
(miles de €)

4.539 | **importe de los fondos acumulados por los consejeros actuales por sistemas de ahorro a largo plazo con derechos económicos consolidados**
(miles de €)

4.392 | **importe de los fondos acumulados por los consejeros actuales por sistemas de ahorro a largo plazo con derechos económicos no consolidados**
(miles de €)

0 | **importe de los fondos acumulados por los ex consejeros por sistemas de ahorro a largo plazo**
(miles de €)



No se informa de los derechos consolidados por antiguos consejeros en materia de pensiones, dado que la Sociedad no mantiene ningún tipo de compromiso (de aportación o de prestación) en relación con estos exconsejeros ejecutivos en virtud del sistema de pensiones. (C.1.13).

[1] La remuneración de los consejeros del ejercicio 2024 que se informa en este apartado tiene en cuenta los siguientes cambios en la composición del Consejo y sus Comisiones durante el ejercicio: Durante el ejercicio 2024, la Junta General Ordinaria de Accionistas celebrada el 22 de marzo aprobó la reelección como miembro del Consejo de Administración de María Verónica Fisas (consejera independiente). Y, tras la celebración de la Junta General Ordinaria, el Consejo de Administración acordó designar nuevamente a María Verónica Fisas como vocal de la Comisión de Riesgos. A cierre del ejercicio 2024, el Consejo de Administración está compuesto por 15 miembros, siendo el Presidente y el Consejero Delegado, los únicos miembros con funciones ejecutivas.

La remuneración de los consejeros ha sido preparada con arreglo a las instrucciones de la Circular 4/2013 de CNMV. En consecuencia existen diferencias con la nota de remuneraciones de las Cuentas Anuales que se han determinado en base al criterio de devengo. En contraste con la información aquí detallada, la remuneración de consejeros de las cuentas anuales incluyen: (i) las aportaciones al sistema de ahorro a largo plazo (si bien dichas aportaciones no son consolidadas); (ii) la remuneración percibida por pertenencia a Consejos en representación de la Sociedad fuera del Grupo consolidable (22 miles de €); y la retribución variable devengada en el ejercicio independientemente de su diferimiento.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

> CONSEJEROS

El sistema previsto en los Estatutos Sociales establece que la remuneración del cargo de consejero de CaixaBank debe consistir en una cantidad fija anual cuya cifra máxima determinará la Junta General, y que ha de mantenerse vigente en tanto la misma no acuerde su modificación. De esta manera, la remuneración de los miembros del Consejo, en su condición de tales, consiste únicamente en componentes fijos.

Los Consejeros no Ejecutivos (aquellos que no ejercen funciones ejecutivas) mantienen una relación meramente orgánica con CaixaBank y, en consecuencia, no disponen de contratos celebrados con la misma por el ejercicio de sus funciones ni tienen reconocido ningún tipo de pago por terminación del cargo de consejero.

> CARGO EJECUTIVO (APLICABLE AL PRESIDENTE Y AL CONSEJERO DELEGADO)

En relación con los miembros del Consejo con funciones ejecutivas, los Estatutos Sociales reconocen a su favor una retribución por sus funciones ejecutivas adicional al cargo de consejero.

Así, los componentes retributivos por tales funciones se estructuran considerando el contexto de coyuntura y resultados, e incluyen:

- Una remuneración fija basada en el nivel de responsabilidad y la trayectoria profesional, que constituye una parte relevante de la compensación total.
- Una remuneración variable vinculada a la consecución de objetivos corporativos anuales y a largo plazo previamente establecidos y a una gestión prudente de los riesgos.
- Previsión social y otros beneficios sociales.

A continuación se describe la naturaleza de los componentes devengados en 2024 por los Consejeros Ejecutivos:

Componente fijo

La remuneración fija de los Consejeros Ejecutivos se basa principalmente en el nivel de responsabilidad y la trayectoria profesional, combinada con un enfoque de mercado en función de encuestas salariales y estudios específicos *ad hoc*. Las encuestas salariales y estudios específicos ad hoc en los que participa CaixaBank están realizados por empresas especializadas de primer nivel, siendo la muestra comparable la de entidades del sector financiero europeo y la de las empresas del IBEX 35 comparables a CaixaBank.

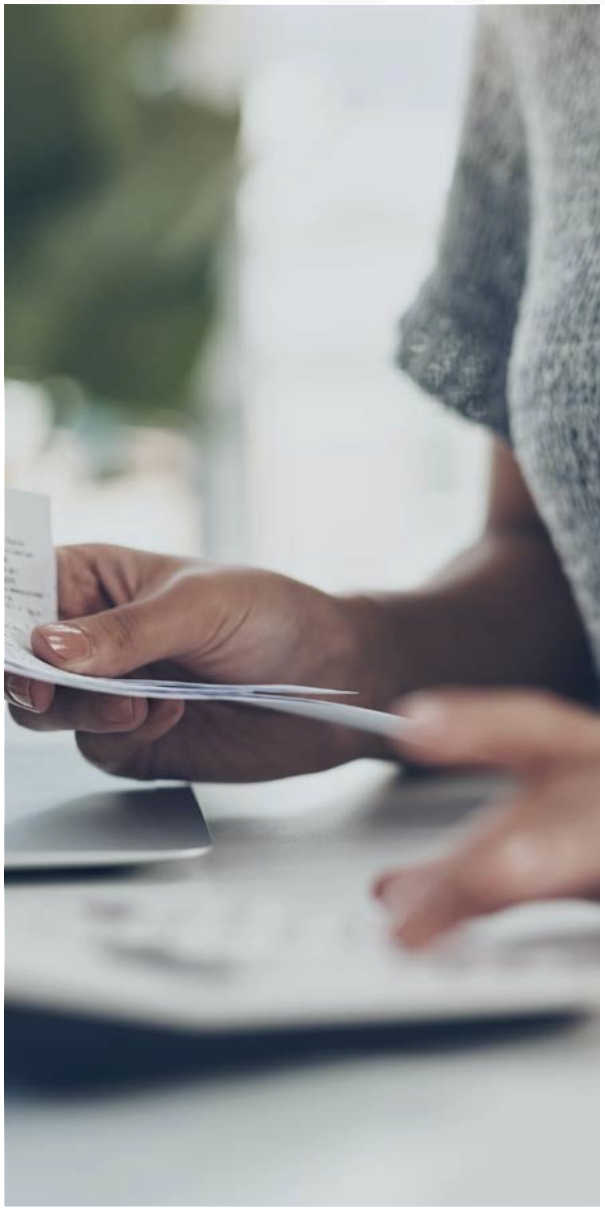
Componente variable

I Esquema de Remuneración variable con métricas plurianuales

Los Consejeros Ejecutivos tienen reconocido un esquema de remuneración variable ajustado al riesgo basado en la medición del rendimiento que se concede anualmente en base a unas métricas anuales con un ajuste a largo plazo a través del establecimiento de métricas de carácter plurianual.

Este esquema está basado únicamente en el cumplimiento de retos corporativos. Para la medición del rendimiento y en la evaluación de los resultados se utilizan factores anuales, con criterios cuantitativos (financieros) y cualitativos (no financieros), y factores plurianuales que ajustan, como mecanismo de reducción el pago de la parte diferida sujeta a factores plurianuales.

Atendiendo al objetivo de equilibrio razonable y prudente entre los componentes fijos y variables de remuneración, las cuantías de remuneración fija de los Consejeros Ejecutivos son suficientes y el porcentaje de remuneración variable con métricas plurianuales sobre la remuneración fija anual, teniendo en cuenta que agrupa tanto variable a corto como a largo plazo, no supera el 100 %.



03
Gobierno Corporativo

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

En línea con nuestro modelo de gestión responsable, un 30 % de la retribución variable concedida anual del Presidente y del Consejero Delegado se vincula a factores ASG, como la Calidad, los retos de Conducta y Cumplimiento y la Movilización de Finanzas Sostenibles. Asimismo, en el ajuste con métricas plurianuales de dicha retribución variable, un 25 % está vinculado al reto de Movilización de Finanzas sostenibles a largo plazo. Estos factores también se incluyen en la determinación y ajuste de la retribución variable de los miembros del Comité de Dirección y del resto del Colectivo Identificado. A partir del ejercicio 2024 estos factores ASG también se han incluido en la determinación de la retribución variable de toda la plantilla de CaixaBank.

03 Gobierno Corporativo

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

> MÉTRICAS DE FACTORES ANUALES

Los retos corporativos, con una ponderación del 100 %, son fijados anualmente por el Consejo, a propuesta de la Comisión de Retribuciones, con un grado de consecución en el rango de 80 %-120 %, y cuya determinación se basa en los siguientes conceptos alineados con los objetivos estratégicos:

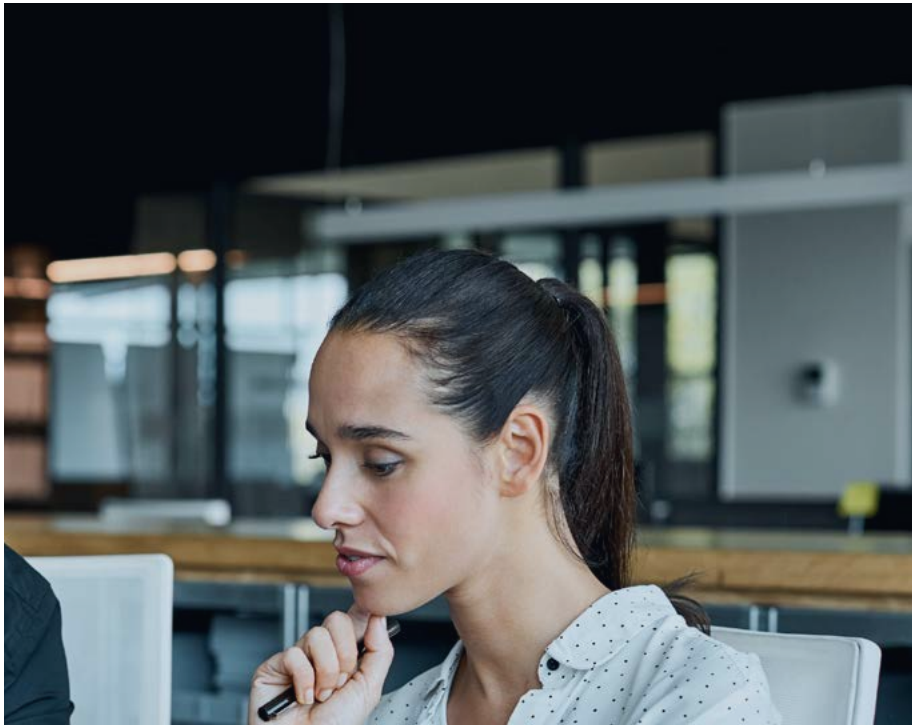
Concepto Objetivable	Ponderación	Línea Estratégica
ROTE (*Return on Tangible Equity*)	20 %	Crecimiento del Negocio, desarrollando la mejor propuesta de valor para nuestros clientes
RE (Ratio de Eficiencia recurrente)	15 %	Crecimiento del Negocio, desarrollando la mejor propuesta de valor para nuestros clientes
Variación de activos problemáticos	10 %	Crecimiento del Negocio, desarrollando la mejor propuesta de valor para nuestros clientes
RAF (*Risk Appetite Framework*)	20 %	Crecimiento del Negocio, desarrollando la mejor propuesta de valor para nuestros clientes
Calidad	15 %	Operar en un modelo de Atención eficiente y adaptado al máximo a las preferencias de los clientes
Cuota de Mercado	10 %	Crecimiento del Negocio, desarrollando la mejor propuesta de valor para nuestros clientes
Sostenibilidad (movilización finanzas sostenibles)	10 %	Sostenibilidad - referentes en Europa

Se incluye un ajuste negativo del 5% en el caso que se supere un determinado número de GAPs de cumplimiento de criticidad Alta y Media con más de 6 y 12 meses de antigüedad, respectivamente, a cierre del ejercicio 2024.

> MÉTRICAS FACTORES PLURIANUALES

Las métricas plurianuales tendrán asociadas unas escalas de grado de cumplimiento, de manera que, de no alcanzarse los objetivos establecidos para cada uno de ellos en el periodo de medición de tres años, podrán minorar la parte diferida de la remuneración variable pendiente de abono, pero nunca incrementarla.

Concepto Objetivable	Ponderación	Línea Estratégica
CET1	25 %	Crecimiento del Negocio, desarrollando la mejor propuesta de valor para nuestros clientes
TSR (Media del índice EUROSTOXX Banks - *Gross Return*)	25 %	Crecimiento del Negocio, desarrollando la mejor propuesta de valor para nuestros clientes
ROTE Plurianual	25 %	Crecimiento del Negocio, desarrollando la mejor propuesta de valor para nuestros clientes
Sostenibilidad (movilización finanzas sostenibles)	25 %	Sostenibilidad - referentes en Europa



01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

I Aportaciones a sistemas de ahorro a largo plazo

Asimismo, el Presidente y el Consejero Delegado tienen pactado en sus contratos aportaciones y coberturas prefijadas a sistemas de previsión y de ahorro.

El 15 % de las aportaciones pactadas a planes de previsión social complementaria tendrá la consideración de importe *target* (teniendo el 85 % restante la consideración de componente fijo). Este importe se determina siguiendo los mismos principios que los establecidos para el esquema de remuneración variable, atendiendo sólo a los parámetros de medición anual, y es objeto de aportación a una Póliza de Beneficios Discrecionales de Pensión.

14.926 | Remuneración total de la Alta Dirección (Ex consejeros ejecutivos) en 2024[1] (miles de €) (C.1.14)

Respecto a los acuerdos entre la Sociedad y sus cargos de administración y dirección o empleados sobre indemnizaciones, cláusulas de garantía o blindaje véase tabla a continuación (C.1.39):

C.1.39

Número de beneficiarios: 30

Tipo de beneficiario: Consejero Delegado y 2 miembros del Comité de Dirección, 4 Directivos // 23 mandos intermedios

Descripción del acuerdo:

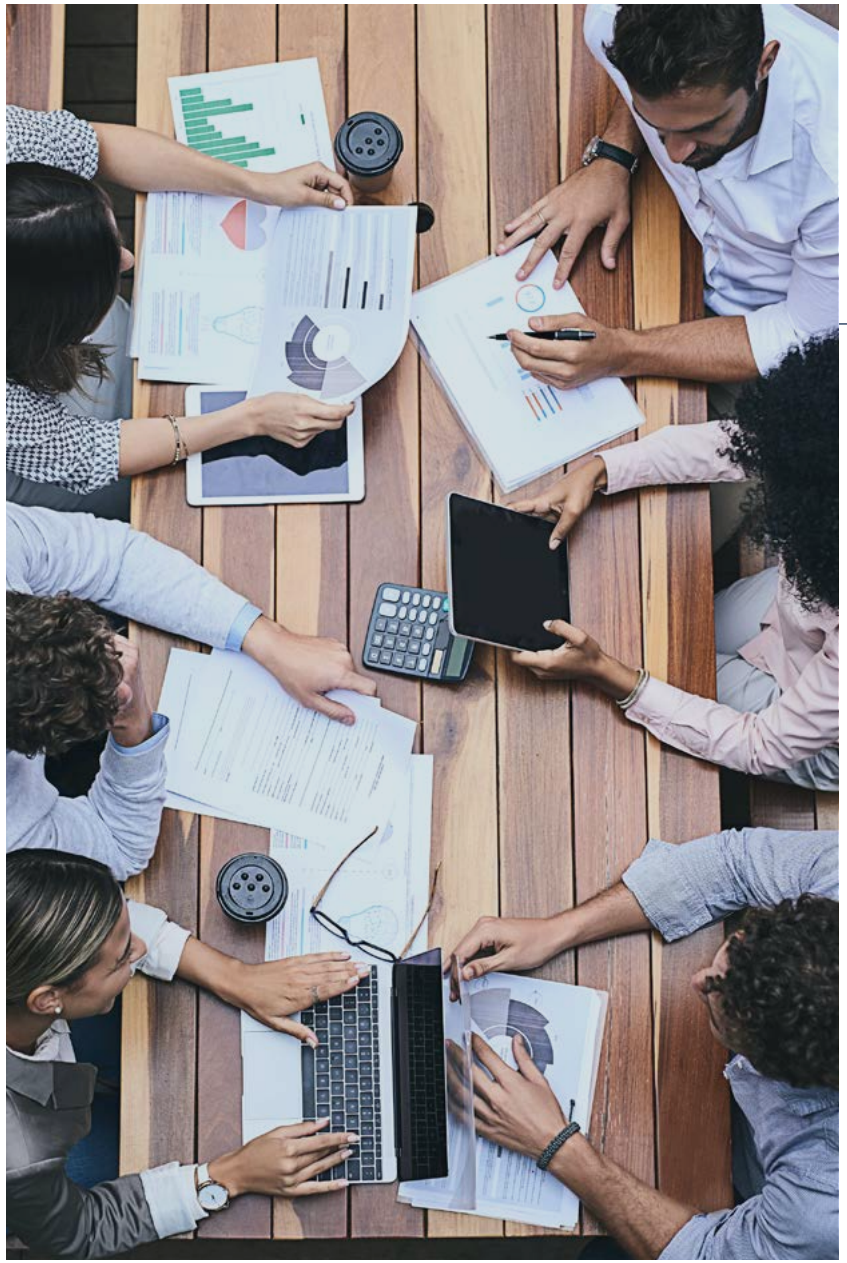
Consejero Delegado: 1 anualidad de los componentes fijos de la remuneración.

Miembros del Comité de Dirección: cláusula de indemnización de la mayor de las cantidades entre 1 anualidad de los componentes fijos de la remuneración o lo previsto por imperativo legal.

Actualmente hay 2 miembros del Comité para los que la indemnización prevista por imperativo legal aún resulta inferior a 1 anualidad. Asimismo, el Consejero Delegado y los miembros del Comité de Dirección tienen establecido una anualidad de los componentes fijos de la remuneración, pagadero en mensualidades, para remunerar el pacto de no competencia. Este pago se interrumpiría si se incumpliera dicho pacto. Directivos y mandos intermedios: 27 directivos y mandos intermedios entre 0,1 y 2 anualidades de los componentes fijos de la remuneración por encima de lo previsto por imperativo legal. Se incluye en el cómputo los directivos y mandos intermedios de las empresas del Grupo.

Estas cláusulas se autorizan por el Consejo de Administración y no se informan en la Junta General de Accionistas.

[1] Este importe incluye la retribución fija, en especie, las primas del seguro de previsión y los beneficios discrecionales de pensión y otras prestaciones a largo plazo asignadas a los miembros de la Alta Dirección. Este importe no incluye la remuneración por su actividad de representación de la Entidad en Consejos de Administración de sociedades cotizadas y otras con representación, dentro y fuera del Grupo consolidable (1.535 miles de €).



CaixaBank

04

Gestión del riesgo

Gestión del riesgo PAG 116

Modelo de Gestión del Riesgo PAG 116

Catálogo corporativo de riesgos PAG 117

Reputación PAG 124

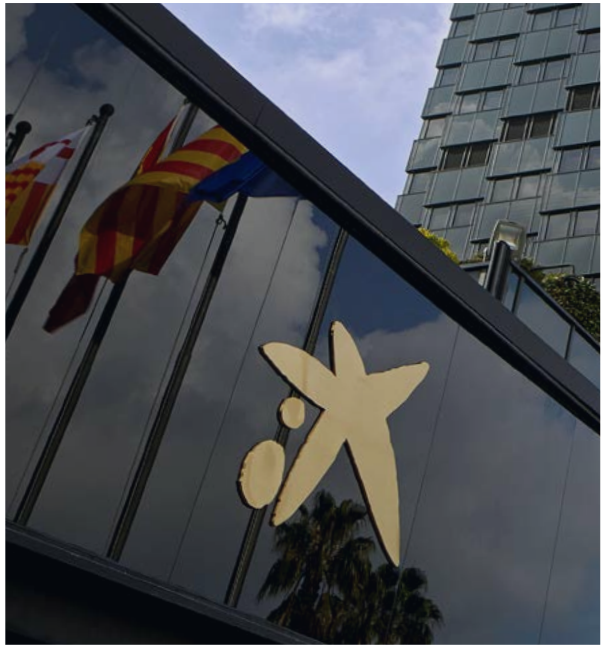
Servicio de Atención al Riesgo Reputacional (SARR) PAG 125

Gestión del riesgo

Modelo de Gestión del Riesgo

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

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



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

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

> ELEMENTOS CENTRALES DEL MARCO DE GESTIÓN DE RIESGOS

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

01. Gobierno y organización

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

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

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

03. Cultura de riesgos

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

Catálogo Corporativo de Riesgos

Modificaciones relevantes del Catálogo en 2024

Anualmente el Grupo CaixaBank realiza una revisión del Catálogo Corporativo de Riesgos.

En el 2024, no ha habido ninguna modificación en los 13 riesgos que componen el nivel 1 del Catálogo. La única novedad es la identificación del riesgo de **rentabilidad de negocio como materialmente afectado por el factor transversal de riesgos de sostenibilidad.** Hasta ahora únicamente se habían identificado los riesgos de crédito, legal y regulatorio, otros riesgos operacionales y reputacional.

Hitos en la gestión de los riesgos del Catálogo

A continuación, se presenta, para los distintos riesgos identificados en el Catálogo Corporativo de Riesgos, los aspectos destacables con respecto a su gestión y actuaciones en el ejercicio 2024:

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Riesgos	Gestión del riesgo	Principales hitos
Riesgos transversales		
Rentabilidad de negocio	Obtención de resultados inferiores a las expectativas del mercado o a los objetivos del Grupo que impidan, en última instancia, alcanzar un nivel de rentabilidad sostenible superior al coste de capital.	La gestión de este riesgo se soporta en el proceso de planificación financiera, el cual está sujeto a una monitorización continua para evaluar su cumplimiento tanto en términos de estrategia como de presupuesto. Tras cuantificar las desviaciones e identificar su causa, se elevan las conclusiones a los órganos de gestión y de gobierno para evaluar la conveniencia de ajustes que garanticen el cumplimiento de los objetivos internos.	Mejora de la rentabilidad y de la eficiencia operativa en 2024. La evolución positiva de los ingresos *core*, destacando el incremento del margen de intereses por la repreciación de los índices en crédito y la mayor aportación de seguros, junto con el mantenimiento del coste del riesgo en niveles reducidos, ha permitido alcanzar un ROTE del 18,1 %. Además, la ratio de eficiencia baja hasta el 38,5 %, situándose en mínimos históricos. En 2025 se prevé un entorno de tipos de interés normalizado, ligeramente inferior al actual. Como principales hitos destacan la gestión de la remuneración de la liquidez y la gestión de los gastos.
Recursos propios y solvencia	Restricción de la capacidad del Grupo CaixaBank para adaptar su volumen de recursos propios a las exigencias normativas o a la modificación de su perfil de riesgo.	El objetivo para la ratio de solvencia de CET1 para 2024 se sitúa entre el 11,5% y el 12,0% (sin considerar ajustes transitorios de NIIF9), lo que implica una distancia entre 300 y 350 puntos básicos sobre el requerimiento regulatorio SREP. En el marco del nuevo Plan Estratégico 2025-2027 y con motivo de la aplicación del nuevo colchón de capital anticíclico (CCyB) para las exposiciones crediticias en España, se ha revisado el objetivo de la ratio de solvencia de CET1, situándose entre el 11,5% y el 12,5% con un transitorio del 11,5%-12,25% para 2025.	La ratio *Common Equity Tier 1* (CET1) es del 12,2 %, a 31 de diciembre de 2024, con esto, CaixaBank dispone de un margen de 348 puntos básicos, esto es 8.277 millones de euros, hasta el *trigger* MDA del Grupo. Los requerimientos mínimos para diciembre 2024 y que se mantienen a partir de enero de 2025 son:

	Dic. 2024
Requerimiento regulatorio Pilar 1	4,50 %
Requerimiento Pilar 2 R	0,98 %
Colchón de conservación de capital	2,50 %
Colchón sistémico OEIS	0,50 %
Colchón sistémico sectorial[1]	0,06 %
Colchón anticíclico[2]	0,13 %
Requerimientos mínimos de capital CET1	**8,68 %**

Según el Plan de Dividendos para 2024, el Consejo de Administración celebrado el 30 de octubre de 2024 aprobó la distribución de un dividendo a cuenta del 40% del beneficio neto consolidado del primer semestre de 2024, por un importe de 1.068 millones de euros (14,88 céntimos brutos por acción).

Adicionalmente, el Consejo de Administración del 30 de enero de 2025 ha acordado proponer a la Junta General de Accionistas la distribución de un dividendo complementario en efectivo de 28,64 euros brutos por acción con cargo a los beneficios de 2024, a abonar durante el mes de abril de 2025. Con este segundo pago de dividendos, el importe de la remuneración al accionista correspondiente al ejercicio 2024 será el equivalente al 53,5% del beneficio neto consolidado.

Además, en el marco del actual Plan Estratégico, durante 2024 se han realizado 3 programas de recompra de acciones (SBB) (tercer, cuarto y quinto programa), anunciados en marzo, en julio y en octubre, por importe de 500 millones de euros cada uno. Adicionalmente, en enero de 2025, se ha anunciado un nuevo programa de recompra de acciones (sexto programa) por 500 millones de euros, que de forma prudente, ya se incluye en el cierre de diciembre.

↗ Véase apartado "Accionistas e inversores"

[1] De actualización trimestral por las exposiciones minoristas por IRB con garantía de viviendas en Portugal.
[2] De actualización trimestral. A partir del 1 de octubre de 2025, se activará un colchón del 0,50% para las exposiciones crediticias en España, que implicará un incremento estimado de 37 puntos básicos.

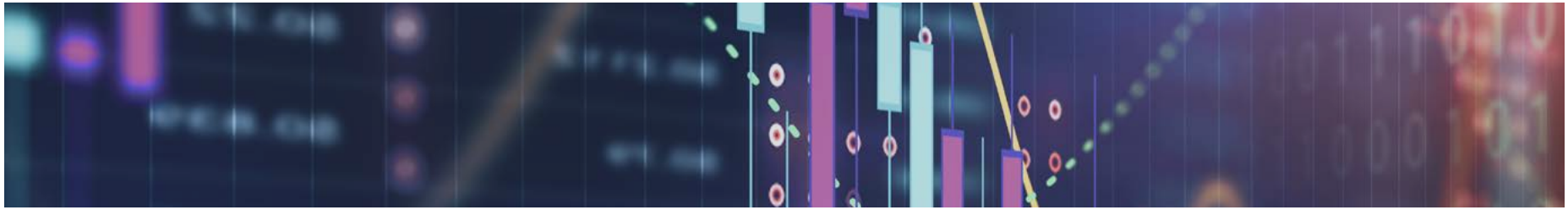
01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Riesgos	Gestión del riesgo	Principales hitos
Modelo	La gestión del riesgo de modelo se basa estos pilares: > Identificación del riesgo de modelo, utilizando el inventario Corporativo de Modelos como elemento clave para fijar el perímetro de los modelos dentro del alcance, así como la calidad y el uso que se hace de los modelos del Grupo. > Gobierno de modelos y aplicación de un sistema de control con un enfoque proporcional (sobre la base del *tiering*) y homogéneo a través de la definición de estándares y directrices para las fases más relevantes del ciclo de vida de los modelos y un marco de *reporting* uniforme. > Monitorización, a partir de un marco de control con un enfoque anticipativo del riesgo de modelo que permite mantener el riesgo dentro de los parámetros definidos en el RAF del Grupo, a través del cálculo periódico de métricas e indicadores específicos de riesgo de modelo.	Como hitos principales, en 2024 se ha realizado el despliegue efectivo de la nueva herramienta de riesgo de modelo, tanto en las áreas CaixaBank como en las principales sociedades del Grupo dando soporte a todas ellas. Asimismo, se ha cumplido con el plan de ampliación del inventario corporativo de modelos y en la evolución de su taxonomía, se ha mejorado el seguimiento del riesgo utilizando nuevos KPI y consolidando las métricas RAF y se ha evolucionado el gobierno en cuanto a la gestión con base en *tier* y la identificación de criterios de materialidad de los modelos. Adicionalmente, se ha realizado el cálculo de capital económico por riesgo de modelo y se han iniciado los trabajos de adaptación de la gestión del riesgo de modelo al nuevo reglamento de inteligencia artificial.
Reputacional	La gestión de este riesgo se enfoca en alcanzar y mantener un nivel satisfactorio de los principales indicadores de la percepción que tienen los grupos de interés sobre el Grupo y anticiparse para prevenir, minimizar y mitigar posibles impactos reputacionales negativos. Asimismo, impulsa el reconocimiento positivo del Grupo por todos sus *stakeholders* a través de una comunicación y un diálogo permanentes y fluidos con todos ellos; cuantifica este riesgo; analiza posibles controversias desde la perspectiva reputacional en diferentes ámbitos corporativos y de negocio; y desarrolla iniciativas de comunicación que refuerzan la notoriedad y el reconocimiento de valores corporativos entre los grupos de interés.	En 2024 CaixaBank ha reforzado los protocolos de coordinación interna y ha actualizado el Plan de gestión de crisis ante ciberincidentes e incidencias tecnológicas y operativas. También ha adecuado las acciones e iniciativas de primera línea de defensa del riesgo reputacional al Reglamento DORA. En el ámbito de la prevención de este riesgo, la Entidad ha incorporado un *scoring* de riesgo reputacional vinculado a controversias ASG, ha desarrollado modelos predictivos de gestión de riesgo reputacional y ha reforzado el procedimiento de autoevaluación del riesgo *step-in* de forma semestral. Estos proyectos reflejan un enfoque integral y coordinado para gestionar y mitigar los riesgos reputacionales, asegurando una coordinación efectiva en todos los ámbitos de gestión y una respuesta rápida ante posibles incidentes con potencial impacto reputacional. ↗ Véase apartado de "Reputación"

04 Gestión del riesgo

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Riesgos	Gestión del riesgo	Principales hitos
Riesgos financieros		
Crédito	Pérdida de valor de los activos del Grupo CaixaBank frente a un cliente, por el deterioro de la capacidad de dicho cliente para hacer frente a sus compromisos con el Grupo. Incluye el riesgo generado por la operativa en los mercados financieros (riesgo de contrapartida).	Corresponde al riesgo más significativo del balance del Grupo y se deriva de la actividad bancaria y aseguradora, de la operativa de tesorería y de la cartera de participadas, abarcando su ciclo de gestión toda la vida de las operaciones. Los principios y políticas que sustentan la gestión del riesgo de crédito son: > Una política de concesión prudente, que se fundamenta en: (i) la adecuada relación entre los ingresos y las cargas que asumen los consumidores; (ii) la verificación documental de la información facilitada por el prestatario y su solvencia y; (iii) la información precontractual y protocolos de información adecuados a las circunstancias y características personales de cada cliente/operación. > Un seguimiento de la calidad de los activos a lo largo de su ciclo de vida basado en la gestión preventiva y el reconocimiento temprano del deterioro. > Valoraciones actualizadas y precisas del deterioro en cada momento y gestión diligente de la morosidad y las recuperaciones.	A cierre de 2024 la ratio de mora se sitúa en el 2,6 %, (2,7% a diciembre de 2023), con una caída de -280 millones de euros de crédito dudoso en el ejercicio, tras la gestión activa de la morosidad y considerando la evolución orgánica. Se mantiene la sólida ratio de cobertura de los dudosos (69 % a cierre de 2024 y 73% en diciembre 2023). El coste del riesgo, gracias a una gestión prudente, se sitúa en 27 puntos básicos acumulados en 12 meses. Desde el mes de noviembre, CaixaBank puso en marcha una serie de medidas para ayudar a los clientes afectados por la DANA como el préstamo "Anticipo de la Ayuda" al 0% y la renovación automática para autónomos y pymes de los vencimientos en las líneas de crédito circulante. También se empezaron a tramitar las solicitudes de las ayudas gubernamentales (moratorias y líneas ICO) según lo estipulado por el RD 6/2024 del 5 de noviembre. Hasta el 31 de diciembre, en el ámbito de moratorias, se han percibido un total de 5.641 solicitudes habiéndose tramitado ya la suspensión de los recibos a 3.839 préstamos que suponen una deuda total de 160,8 millones de euros y se han tramitado 457 solicitudes de 104,5 millones de euros de contratos con aval ICO.
Actuarial	Riesgo de pérdida o modificación adversa del valor de los compromisos contraídos por contratos de seguro o pensiones con clientes o empleados a raíz de la divergencia entre la estimación para las variables actuariales empleadas en la tarificación y reservas y la evolución real de estas.	La gestión de este riesgo persigue mantener la capacidad de pago de los compromisos con los asegurados, optimizar el margen técnico y preservar el valor económico del balance dentro de los límites establecidos en el marco de apetito al riesgo.	En 2024, se ha avanzado en modelizar algunas de las hipótesis sobre riesgos biométricos a partir de la experiencia propia, más acordes con el perfil de riesgo actuarial del Grupo. Adicionalmente, la función actuarial ha incorporado la validación de las provisiones NIIF17 y sigue reforzando la gestión de riesgos actuariales.



04 Gestión del riesgo

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

	Riesgos	Gestión del riesgo	Principales hitos
Estructural de tipos	Efecto negativo sobre el valor económico de las masas del balance o sobre el margen financiero debido a cambios en la estructura temporal de los tipos de interés y su afectación a los instrumentos del activo, pasivo y fuera de balance del Grupo no registrados en la cartera de negociación.	La gestión se centra en optimizar el margen financiero y preservar el valor económico del balance dentro de los límites establecidos en el marco de apetito al riesgo.	Durante 2024 hubo un cambio de tendencia significativo en la política monetaria global con su consecuente impacto en tipos. En la UE, el punto de inflexión comenzó en junio de 2024 y desde entonces hemos asistido a 4 rebajas del precio del dinero, llevando los tipos de interés de la facilidad del depósito al 3% (desde 4%). Las expectativas de cierre de año del mercado es que se acaben situando en el rango 1,75%-2,00% para mediados de 2025. En este contexto, el balance del Grupo ha ido gestionando su posicionamiento a lo largo de 2024 a fin de mitigar el potencial impacto adverso que un ciclo de bajada de tipos de interés pudiera tener en el margen de intereses y valor económico. Estas medidas de gestión unidas al mayor dinamismo de la actividad crediticia, permiten minimizar el impacto de los tipos en margen de intereses. En septiembre de 2024 entraron en vigor las pruebas de valores atípicos supervisores (SOT, por sus siglas en inglés) de margen de intereses, que buscan limitar el impacto máximo del margen de intereses a 12 meses ante un *shock* adverso de los tipos de interés al 5% del capital de nivel-1. Asimismo, la Entidad ha realizado un ejercicio de autoevaluación del cumplimiento de las guías de IRRBB (riesgo por tipo de interés) y CSRBB (riesgo por diferenciales de crédito) con resultado plenamente satisfactorio.
Liquidez y financiación	Déficit de activos líquidos, o limitación en la capacidad de acceso a la financiación del mercado, para satisfacer los vencimientos contractuales de los pasivos, los requerimientos regulatorios o las necesidades de inversión del Grupo.	Su gestión está basada en un sistema descentralizado con segregación de funciones que persigue el mantenimiento de un nivel eficiente de fondos líquidos; la gestión activa de la liquidez y la sostenibilidad y estabilidad de las fuentes de financiación tanto en situaciones de normalidad como en estrés.	Los activos líquidos totales se sitúan en 170.723 millones de euros a 31 de diciembre de 2024, lo que supone un incremento de 10.520 millones de euros en el año debido principalmente a la favorable evolución del gap comercial, generación y aportación de colaterales en la póliza con BCE. El LCR del Grupo se sitúa en el 207 % y el NSFR se sitúa en el 146 % a 31 de diciembre de 2024. La financiación institucional asciende a 57.246 millones de euros, cuya evolución destaca en 2024 por el éxito en el acceso a los mercados con distintos instrumentos de deuda. No existe saldo dispuesto en póliza del BCE en 2024 tras la devolución de TLTRO III en diciembre de 2023. ↗ Véase apartado "Accionistas e inversores"
Mercado	Pérdida de valor, con impacto en resultados y en solvencia, de una cartera (conjunto de activos y pasivos), debida a movimientos desfavorables en los precios o tipos de mercado.	Su gestión se centra en mantener un riesgo bajo y estable por debajo de los límites de apetito establecidos. La medición del riesgo de mercado de la cartera de negociación se realiza diariamente mediante modelo interno bajo supervisión regulatoria.	-

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Riesgos	Gestión del riesgo	Principales hitos
Riesgo operacional		
Conducta y cumplimiento	Aplicación de criterios de actuación contrarios a los intereses de sus clientes u otros grupos de interés, o actuaciones u omisiones por parte del Grupo no ajustadas al marco jurídico y regulatorio, o a las políticas, normas o procedimientos internos o a los códigos de conducta y estándares éticos y de buenas prácticas.	La gestión del riesgo de conducta y cumplimiento no corresponde únicamente a un área específica sino a todo el Grupo que, a través de sus empleados, debe asegurar el cumplimiento de la normativa vigente, aplicando procedimientos que trasladen dicha normativa a la actividad que realizan.	En 2024 se ha continuado con los procesos de refuerzo de la cultura y sensibilización en la organización en el ámbito de *compliance*, mediante los programas de formación, indicadores de conducta en los retos corporativos y sesiones de sensibilización, dirigido a todos los empleados. En este sentido, se ha alcanzado el objetivo de cumplimiento marcado para el año. Además, se han establecido procesos continuos de monitorización de la correcta comercialización productos y servicios a partir del seguimiento de indicadores, estableciendo en caso necesario revisiones *ad hoc*. Durante el ejercicio 2024 CaixaBank ha superado con éxito las auditorías de certificación de las siguientes normas: > UNE/ISO 37301 de Sistemas de Gestión de *Compliance* > UNE 19601 de Sistemas de *Compliance* Penal > UNE/ISO 37001 de Sistemas de Gestión Antisoborno > UNE 19602 de *Compliance* fiscal Asimismo, durante este año se ha seguido intensificando el modelo de supervisión de Grupo a través del seguimiento de la adhesión al marco de coordinación de filiales definido y la ejecución de mejoras para reforzar la eficacia en la ejecución del programa de *compliance* a nivel Grupo. ↗ Véase apartado "Gobernanza"
Legal y regulatorio[1]	Potenciales pérdidas o disminución de la rentabilidad del Grupo CaixaBank a consecuencia de cambios en la legislación vigente, de una incorrecta implementación de dicha legislación en los procesos del Grupo CaixaBank, de la inadecuada interpretación de esta en las diferentes operaciones, de la incorrecta gestión de los requerimientos judiciales o administrativos o de las demandas o reclamaciones recibidas.	La gestión del riesgo legal y regulatorio persigue la defensa de la seguridad jurídica del Grupo y la anticipación y mitigación de impactos económicos futuros, mediante la monitorización de las propuestas normativas, la participación en los procesos de consulta pública, la contribución a un marco normativo previsible, eficiente y sólido y la interpretación de los cambios regulatorios. Del mismo modo, tiene como objetivo la correcta implementación, en tiempo y forma, de dichos cambios regulatorios, entendiendo por implementación la creación o adaptación de contratos, procesos y sistemas, mediante el control, coordinación centralizada, así como el impulso de dicha implementación de la normativa a nivel del Grupo CaixaBank, posibilitando de este modo una adecuada gestión del control de dicho riesgo legal y regulatorio.	Durante 2024, se ha hecho seguimiento de propuestas legislativas clave con impacto en el Grupo. Sobre aquellas que han sido publicadas en 2024, se ha realizado análisis jurídico y de impacto para la implementación de las normas. Destacamos: **(i)** reforma del mercado de valores (MiFID II/MiFIR); **(ii)** el Reglamento de transferencia inmediatas en euros; **(iii)** la normativa de desarrollo de DORA; **(iv)** el Reglamento de Inteligencia Artificial; **(v)** el Reglamento del marco europeo de identidad digital (eIDAS); **(vi)** la normativa de desarrollo del Reglamento de Criptoactivos (MiCA); **(vii)** el Paquete bancario, que incluye la Directiva de Requisitos de Capital (CRD VI) y el Reglamento sobre Requisitos de Capital (CRR III); **(viii)** la modificación del Marco para la fijación del colchón de capital anticíclico del BdE; **(ix)** Directiva sobre diligencia debida de las empresas en materia de sostenibilidad (CSDDD); **(x)** el paquete normativo en materia de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo (PBC/FT); **(xi)** la Ley de Paridad; y **(xii)** las normativas derivadas de la DANA, con afectación transversal. Adicionalmente se mantiene el seguimiento de las iniciativas en curso, donde destacan las siguientes: **(i)** nuevo impuesto que pretende sustituir al gravamen temporal de entidades de crédito y establecimientos financieros de crédito; **(ii)** proyectos de ley por los que se regulan los servicios de atención a la clientela y se crea la Autoridad Administrativa Independiente de defensa del cliente financiero para la resolución extrajudicial de conflictos entre las entidades financieras y sus clientes; **(iii)** Ley de administradores y compradores de créditos, de refuerzo de la protección de los consumidores financieros en situación de vulnerabilidad económica; **(iv)** Estrategia del Inversor Minorista *(Retail Investment Strategy)*, que propone la modificación de las principales normas sobre comercialización de instrumentos financieros y seguros; **(v)** la revisión del Marco de gestión de crisis bancarias *(Crisis Management and Deposit Insurance)*; **(vi)** el establecimiento de un *Wallet* de Identidad Digital Europea; **(vii)** normas armonizadas en materia de inteligencia artificial; **(viii)** Guía sobre la externalización de servicios en la nube; y **(ix)** nueva Guía del BCE sobre gobierno y cultura de riesgos.

[1] ↗ Véase apartado "Influencia política y actividades de *lobby*".

04 Gestión del riesgo

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Riesgos	Gestión del riesgo	Principales hitos
Tecnológico	Pérdidas debidas a la inadecuación o los fallos del *hardware* o del *software* de las infraestructuras tecnológicas, debidos a ciberataques u otras circunstancias, que pueden comprometer la disponibilidad, integridad, accesibilidad y seguridad de las infraestructuras y los datos.	Su gestión consiste en la identificación, medición, evaluación, mitigación, monitorización y reporte de los niveles de riesgo que afloran del gobierno y gestión de las tecnologías de la información y la seguridad de la información. Asimismo, los marcos de control y gestión del riesgo utilizados han sido diseñados según estándares internacionales de reconocido prestigio y evolucionan a medida que se capturan y gestionan potenciales riesgos emergentes.	El Grupo CaixaBank ha seguido manteniendo durante 2024 un robusto marco de gestión y control sobre los riesgos tecnológicos, especialmente ante las amenazas externas vinculadas a la ciberseguridad. Del mismo modo, se ha evolucionado el marco de control del riesgo para seguir acompañando el uso incremental de servicios en *cloud computing*, así como para adecuarlo a los requisitos que emanan del reglamento DORA (resiliencia digital). ↗ Véase apartado "Ciberseguridad"
Otros riesgos operacionales	Pérdidas o daños provocados por errores o fallos en procesos, por acontecimientos externos o por la actuación accidental o dolosa de terceros ajenos al Grupo. Incluye, entre otros, factores de riesgo relacionados con la externalización, continuidad operativa o el fraude externo.	La gestión consiste en la identificación, medición, evaluación, mitigación, monitorización y reporte de los niveles de riesgo que afloran del gobierno y gestión de las externalizaciones, fraude externo, continuidad operativa, etc. buscando evitar o mitigar impactos negativos en el Grupo, ya sea de forma directa o indirecta por la afectación a partes interesadas relevantes (p.ej. clientes), que se deriven del inadecuado funcionamiento de procesos o de la actuación de terceros.	Durante 2024, se ha seguido profundizando en estos riesgos desde la función especializada de segunda línea de defensa de "otros riesgos operacionales", manteniendo el foco en la prevención del fraude externo, la continuidad operativa y en minimizar los riesgos en la externalización de servicios. En todos estos ámbitos se ha reforzado el entorno de control, cumpliendo expectativas de reguladores y supervisores, consiguiendo además un mayor alineamiento con mejores prácticas internacionales y el nuevo reglamento DORA (resiliencia digital) y un equilibrio con procesos más ágiles y eficientes.

Reputación

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

La Reputación, **palanca de la confianza y del compromiso de CaixaBank.**

CaixaBank entiende la reputación corporativa como uno de los principales pilares en la construcción de la confianza de los *stakeholders* hacia la Entidad. Por eso, la gestión de la reputación supone un ámbito estratégico que permite reforzar el compromiso de la Entidad hacia un modelo de negocio, social, responsable y cercano.

Este compromiso del Grupo CaixaBank se plasma en una serie de políticas corporativas que velan por implantar un modelo de comunicación, gestión del riesgo reputacional y relación con los *stakeholders* transparente, de máxima calidad e impacto y que permita mantener la reputación del Grupo en niveles óptimos.

En este sentido, la **Política corporativa de gestión del riesgo reputacional** que previene y mitiga el posible menoscabo de la capacidad competitiva que se produciría por deterioro de la confianza en el Grupo de alguno de sus grupos de interés. Incluye como principales ejes de actuación:

- El impulso de la reputación.
- La gestión preventiva del riesgo reputacional.
- El establecimiento de objetivos reputacionales, para los que disponemos de indicadores de medición, seguimiento y control específicos.

Por otro lado, la **Política Corporativa de Comunicación** que incluye como principales ejes de actuación: la gestión profesional y centralizada de la comunicación, según procedimientos y protocolos específicos; la relación continua con los medios de comunicación y el uso de canales digitales y la monitorización, medición y seguimiento de los canales de comunicación.

Y por último, la **Política corporativa de Patrocinios** que recoge la estrategia y los principios básicos de actuación del Grupo CaixaBank en las relaciones con terceros como patrocinador, con el compromiso de que estas se lleven a cabo mediante un modelo eficiente, riguroso, alineado con la estrategia general del Grupo, y que salvaguarde la reputación de éste.

Asimismo, se dispone de un **modelo propio de la medición de la reputación, el Índice Global de Reputación de CaixaBank (IGR)** que forma parte tanto del Plan Estratégico como del Marco de Apetito al Riesgo. El IGR cuantifica la reputación y el riesgo reputacional de CaixaBank integrando las percepciones de los principales *stakeholders* sobre los valores y atributos reputacionales clave.

A lo largo de 2024, se ha avanzado en el desarrollo y mejora de este modelo, así como en el **modelo de cálculo del impacto en capital económico por riesgo reputacional.**

> LA MEDICIÓN DE LA REPUTACIÓN - ÍNDICE GLOBAL DE REPUTACIÓN (IGR)

01. NOS PERMITE RESPONDER A:

- ¿**Cómo** somos percibidos?
- ¿**Qué** aspectos pueden convertirse en un riesgo para CaixaBank por su percepción negativa?

02. SE BASA EN:

03. NOS LLEVA A:

- **Diagnosticar** problemas de reputación
- **Fijar objetivos** en este ámbito
- **Medir la evolución** de la Entidad
- Establecer **comparativas**

90 % PESO IGR CaixaBank - ESP + **10 %** PESO IGR BPI - PT = **Métrica IGR Grupo**

Servicio de Atención al Riesgo Reputacional (SARR)

El **Servicio de Atención al Riesgo Reputacional (SARR)** es un servicio interno que **contribuye al cumplimiento de la Política Corporativa de Gestión del Riesgo Reputacional,** prestando apoyo a la red comercial, y a otras direcciones corporativas.

El SARR evalúa el impacto reputacional, presente o potencial, vinculado a operaciones, proyectos, procesos o cuestiones de diferente naturaleza que puedan generar impacto material en la percepción reputacional que los distintos grupos de interés tienen sobre el Grupo CaixaBank. Para el análisis se utilizan tanto el criterio experto interno como herramientas externas provistas por proveedores de análisis de riesgo reputacional. Periódicamente se reporta la actividad del SARR al Comité de Riesgo Reputacional.

> TIPOLOGÍA CONSULTAS ATENDIDAS POR EL SARR EN 2024

39 % Otras consultas

6 % Protocolo en paraísos fiscales

6 % Sectores controvertidos con marco de actuación

6 % Comité de Transparencia

15 % Personas investigadas / con sanciones

28 % Sectores ASG (defensa y políticas ASG)

En 2024, se han atendido **337 consultas,** de las cuales el **28 % han estado relacionadas con la Política corporativa de gestión de riesgos sostenibilidad /ASG** de CaixaBank, que incluye DDHH, medioambiente, energía y otros sectores ASG, y el resto con clientes y operaciones con potencial impacto reputacional.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

CaixaBank

05

Modelo de creación de valor

Modelo de negocio PAG 127

Banca Retail: particulares, premier y negocios PAG 128

Banca Privada PAG 137

Banca Empresas PAG 139

DayOne PAG 142

Corporate & Institutional Banking PAG 144

Modelo de distribución PAG 146

Tecnología y digitalización PAG 153

Infraestructura tecnológica PAG 154

Implantación de nuevas tecnologías PAG 157

Acuerdos y alianzas PAG 157

05 Modelo de creación de valor

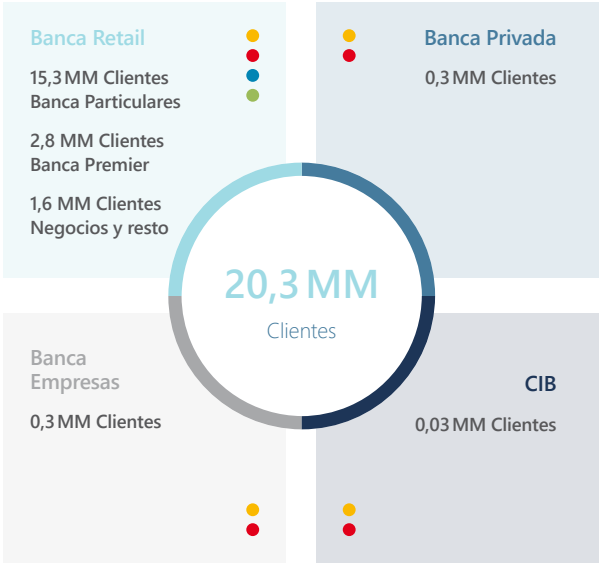
01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Modelo de negocio

> BASADO EN NUESTRAS FORTALEZAS

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

> CON GESTIÓN ESPECIALIZADA



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

> CANALES DE DISTRIBUCIÓN APARTADOS

Oficinas
3.825 oficinas en **España** y **303** en **Portugal**

CaixaBankNow
12,1 MM[1] clientes con uso de canales digitales en **España** y **1 MM** en **Portugal**

Connecta
3,1 MM clientes con gestor remoto en **España** y **0,2 MM** en **Portugal**

imagin
3,6 MM clientes digitales que buscan experiencia neobanco **(España)**

> AMPLIA GAMA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS FINANCIEROS Y DE SEGUROS

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

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

[1] Clientes particulares que han realizado una o más operaciones de *login* en Now, imagin u otras apps CaixaBank (Pay, Sign) en los últimos 6 meses.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Banca Retail: particulares, premier y negocios

La propuesta de valor de Banca Retail se basa en una oferta:

I Innovadora, personalizada y única

A cada perfil de cliente se le ofrece la mejor solución, adaptada a sus necesidades, y a través de acuerdos estratégicos con otras compañías líderes en sus segmentos.

I Omnicanal

Apostamos por un modelo de relación donde el cliente puede escoger en qué forma quiere relacionarse, disponiendo de herramientas digitales y remotas y una amplia red de oficinas.

I Centrada en las necesidades del cliente

Día a Día: hacer el día a día del cliente más fácil y estar presente de forma ágil y sencilla en cualquier momento que lo requiera.

Financiación: facilitar financiación al cliente para hacer realidad sus ilusiones y proyectos actuales y de futuro.

Protección: estar al lado de nuestros clientes para cuidar aquello que es importante para ellos y ayudarles a protegerlo.

Recursos: ayudar a nuestros clientes a planificar su ahorro y afrontar el futuro con total seguridad.

↗ Véase apartado "Experiencia cliente"

Mejora de los modelos de relación digital y remota

Se ofrecen diferentes herramientas de omniexperiencia para hacer más fácil la relación gestor/cliente:

Mi Gestor es el espacio de conexión digital entre gestor y cliente.

4,6 MM
Clientes que han utilizado Mi gestor

Cita previa confirmada para mantener entrevistas con los gestores.

14,0 MM
Citas planificadas

365.929
Registros botón 'Ya estoy aquí'

App Meeter avisa automáticamente al gestor que su cliente ha llegado a la oficina.

0,9 MM
Clientes registrados en App Meeter

El Muro, en nuestra banca online como medio de comunicación ágil y seguro.

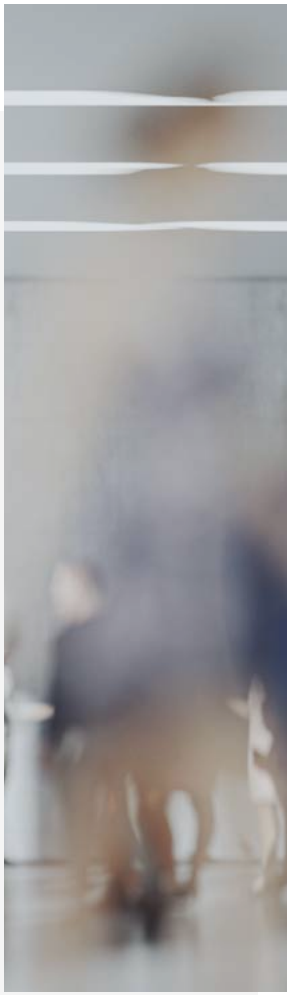
2,9 MM
Clientes que utilizan el muro

0,3 MM
Altas WhatsApp Muro

WhatsApp Muro, canal de comunicación que facilita la relación Gestor-Cliente.

7,2 MM
De mensajes de WhatsApp muro enviados

72,7 %
Del que origen cliente



01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Banca Particulares

CaixaBank

Clientes particulares con una posición de **hasta 60.000 euros**

En el 2024, desde Banca particulares se ha realizado un impulso especial en la **captación de clientes,** alcanzado los 13,6 millones de clientes en España, con un incremento significativo de los clientes digitales, gracias a la mejor oferta:

- La cuenta CaixaBank (Día a Día).
- La propuesta de valor imagin.
- La oferta para clientes con nómina (36,1% de cuota en domiciliación de nóminas).

Hitos de 2024

Protección

- Lanzamiento del **MyBox Vida Care,** el primer seguro de vida y enfermedad para cubrir necesidades (falta de autonomía) producidas por enfermedades neurodegenerativas.
- Lanzamiento del **MyBox Tranquilidad Sénior,** que busca ofrecer tranquilidad al segmento sénior, disponiendo de garantías indemnizatorias por accidente, a la vez que cobertura asistencial y de acompañamiento, para proteger al cliente en todo momento.

↗ Véase apartado "Atención al Colectivo Sénior"

>1 MM

pólizas comercializadas MyBox en 2024

- **Soluciones de Protección completas y competitivas.**
- **Tarifa plana mensual.**
- **Misma cuota durante 3 años.**
- **Coberturas exclusivas.**

Hipotecas

- **Impulso del negocio hipotecario** con un crecimiento del 53% respecto al año anterior, a través de nuevos productos especializados como la **Hipoteca Eficiente** y la **Hipoteca Evolución**, una apuesta por canales digitales con el *pricing online* y herramientas que dotan de más autonomía en la decisión a las oficinas.
- **Ampliación de la propuesta hipotecaria**, colaborando con Comunidades Autónomas e ICO en la concesión de hipotecas para jóvenes.

Indicadores principales

13,3 MM
Clientes vinculados*. **12,4 MM en 2023**

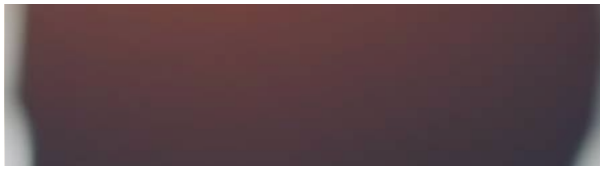
78,2 %
Clientes con gestor asignado. **79,0 % en 2023**

71,8 %
Clientes particulares vinculados (personas físicas). **71,5 % en 2023**

* Todos los segmentos

Consumo

- **Apuesta por la sostenibilidad,** con la consolidación y ampliación de la oferta de **financiación de Paneles Solares** en viviendas unifamiliares, negocios, autónomos y microempresas.
- **Movilidad**: Oferta continua de *renting* y financiación de vehículos de ocasión, **potenciando la oferta de vehículos sostenibles**. Al cierre de 2024 se han firmado 9.049 operaciones (38,4 % del total) de *renting* de vehículos sostenibles (eléctricos e híbridos enchufables). La financiación de Vehículos de Ocasión ha aumentado un 120% hasta las 12.939 operaciones.
- **Financiación Hogar**: se impulsa la financiación para la renovación del hogar de los clientes mediante préstamos para reformas y a través de la oferta de financiaciones de productos Facilitea Hogar para la actualización de electrodomésticos, equipos de ósmosis, mobiliario, etc.



01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Negocio en Portugal – BPI Particulares

Banca Particulares ofrece todos los canales (físicos y digitales) a sus clientes para satisfacer sus necesidades, así como, **la mejor experiencia cliente.**

I Hitos de 2024

- **Lanzamiento de la tienda BPI *Enjoy marketplace,*** que permite la compra de productos y servicios a través de soluciones de crédito.
- Mejora del proceso de **apertura de cuentas *online*** con autovídeo.
- **Lanzamiento de la plataforma Quatru,** cuyo objetivo es simplificar la experiencia de búsqueda en la compraventa de viviendas, incluidos los préstamos vivienda, y facilitar todo el proceso de compraventa de la vivienda.

EUROMONEY AWARDS FOR EXCELLENCE PORTUGAL 2024 BEST BANK

Mejor Banco de Portugal 2024

EUROMONEY PRIVATE BANKING AWARDS 2024 PORTUGAL BEST DOMESTIC PRIVATE BANK

Mejor Banco Privado Doméstico en Portugal 2024

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

I Propuestas de valor especializadas

Existen propuestas de valor especializadas que se adaptan a las necesidades concretas de los clientes, con el objetivo de ofrecer la mejor experiencia, destacando AgroBank y HolaBank.

AgroBank

Su objetivo es **apoyar al mundo rural** e impulsar la transformación del sector agroalimentario en España.

La **propuesta de AgroBank,** está dirigida a los segmentos de particulares, negocios, empresas y banca privada y está basada en 3 ejes:

1. **Eje Financiero:** con la oferta de productos y servicios más completa para el sector agroalimentario y donde destaca la especialización de oficinas y equipos.
2. **Eje Social:** con programas de ayuda al emprendimiento o de apoyo a jóvenes y mujeres, que favorecen el empleo, el relevo generacional y la inclusión financiera en zonas rurales.
3. **Eje Innovación:** para impulsar la transformación digital del sector y buscar soluciones a los grandes retos del sector a través de la innovación.

491.491
Clientes.
463.203 en 2023

1.141
Oficinas especializadas en el sector agroalimentario.

33.548 MM€
De nueva producción en financiación a clientes del segmento.
28.441MM€ en 2023

AgroBank, está comprometido con el impulso de la sostenibilidad.

AgroBank pone a disposición de sus clientes una serie de productos destinados a acompañarles en la descarbonización del sector, para ello cuenta con préstamos como el **Agroinversión Transición Ecológica, la Financiación de las Placas Solares** para la transición al uso de energías renovables o el **Agroinversión Leñosos** que permite la plantación de nuevos cultivos que ayudan a la fijación de CO_2 con amplias carencias necesarias para su puesta en marcha.

Adicionalmente, en colaboración con MicroBank se han puesto en marcha nuevos productos para la financiación de proyectos empresariales y **favorecer el relevo generacional en el sector agrario.**

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

I Hitos de 2024

- Iniciativas para la **Innovación y la digitalización** del sector agroalimentario:
  - **Segunda edición de "*AgroBank Tech Digital INNovation*"**, un programa de aceleración para ofrecer al sector las mejores soluciones tecnológicas, donde se ha contado con 217 *start-ups* inscritas.
  - Creación de **AgroBank HUB,** para impulsar la innovación del sector agroalimentario. Es el ecosistema que quiere transformar la manera en la que los clientes y no clientes se relacionan con el sector, además de ser un punto de encuentro y referente para todos los *players* a nivel nacional. Cuenta con 4 verticales: **Actualidad**: servicios fiables y contrastados a disposición del sector agro a nivel nacional; **Soluciones**: un entorno para la óptima toma de decisiones a través de herramientas y simuladores; ***Marketplace***: ecosistema para transformar la manera en la que los clientes se relacionan con empresas del sector y con el propio banco; **Comunidad:** para impulsar la innovación del sector agrícola y ser un punto de referencia.

- Iniciativas para el **impulso de la Diversidad** y fomentar la figura de la mujer en el ámbito rural con especial foco en el emprendimiento, centrando los esfuerzos en tres ámbitos: la formación, el empoderamiento y la visibilización:
  - Puesta en marcha de la segunda edición del programa **"Crecemos juntas-Proyecto Mentoras Rurales",** un programa de *mentoring* profesional para profesionalizar y acompañar los proyectos de las mujeres emprendedoras en el medio rural.
  - Programa de **microcréditos para proyectos de emprendimiento de mujeres rurales** con MicroBank.
  - **Cátedra AgroBank Universidad de Lleida,** Premio al mejor Trabajo Final de Máster (TFM) realizado por una alumna en alguna temática relacionada con la Calidad o la Innovación en los sectores agrario o alimentario.
  - **Cátedra AgroBank "Mujer, Empresa y Medio Rural"** en colaboración con la Universidad de Castilla La Mancha, está desarrollando actividades de investigación en temas de género y mundo rural; programas de actividades de formación, mujeres con iniciativas emprendedoras; encuentros y eventos para la sensibilización en temas vinculados con la igualdad de género.
  - **Alianzas estratégicas** con el **Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación** y con Asociaciones Empresariales y de Mujeres, como son **AFAMMER, FADEMUR y AMCAE.**
- AgroBank trabaja también por el **Relevo Generacional** a través de iniciativas como:
  - **Impulso Agro:** Iniciativa desarrollada de la mano del Basque Culinary Center, dirigida a visibilizar a jóvenes que pertenecen al sector agroalimentario español, que a través de su trabajo y sus proyectos están transformando el sector.
- A **nivel académico**, AgroBank también ha llevado a cabo las siguientes iniciativas:
  - La **Cátedra AgroBank**, en colaboración con la Universidad de Lleida, ha promovido la transmisión de conocimiento científico-técnico del sector a través de jornadas y premios como el Premio a la mejor Tesis Doctoral para reconocer la investigación llevada a cabo en agricultura, ganadería o alimentación o Ayudas a la transferencia del conocimiento al sector agroalimentario.
  - Se **refuerza la relación con CaixaBank Dualiza** con el objetivo de unir formación y profesionales del sector a través de la FP. Elaboración del informe "*Training Needs in AgriFood Vocational Education & Training*", que recoge las necesidades formativas del sector agroalimentario.
  - Publicación del Informe Sectorial Agroalimentario en colaboración con **CaixaBank Research**, donde se repasan las principales magnitudes económicas y las perspectivas del sector.
- **XVII edición de los Premios Emprendedores XXI** donde desde la vertical Semilla XXI, se premia a la mejor *Start Up* que ayude a alcanzar los retos del sector agroalimentario.
- **Celebración de numerosos eventos** con el objetivo de generar un impacto positivo en los productores, las empresas y clientes, y además, apoyar la ruralidad en todos sus aspectos, destacando:
  - **Jornadas AgroBank** tratando temáticas tan relevantes como el uso eficiente del agua, innovación y transformación digital en toda la cadena agroalimentaria, o los elementos claves de la sostenibilidad, entre otros.
  - Presencia en las principales **Ferias Sectoriales** de los sectores que durante 2024 reunieron a más de 467.200 visitantes, empresas, emprendedores y profesionales del sector agropecuario y pesquero.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

HolaBank

HolaBank es el programa especializado de CaixaBank, **destinado a los clientes internacionales** que pasan largas temporadas o que desean instalarse en España.

La propuesta de valor de HolaBank **consiste en acompañar al cliente internacional, desde su llegada a España y durante toda su estancia**, ofreciendo un servicio financiero integral que dé respuesta a sus necesidades y facilite al máximo su día a día.

HolaBank cuenta con una amplia red de **350 oficinas especializadas**, ubicadas en las principales zonas de afluencia turística y con empleados especializados en cliente internacional.

I Hitos 2024

Presencia internacional en ferias inmobiliarias para presentar la propuesta de valor de CaixaBank a clientes que quieren adquirir su segunda residencia vacacional en España, Expatriados o Nómadas Digitales, y presentar las soluciones digitales para el alta de cliente online y solicitud de hipoteca a no residentes.

350
Oficinas de HolaBank

24/7
Banca Online en más de 20 idiomas.

Atención telefónica especializada en inglés

5.004 MM€
Cartera hipotecaria clientes HolaBank

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

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Banca Premier

CaixaBank Banca Premier

Clientes particulares con una posición desde **60.000 a 500.000 euros o nóminas superiores a 4.000 euros.**

La **propuesta de valor de CaixaBank Banca Premier** consiste en crear una relación de confianza con el cliente para que escoja la Entidad como su principal proveedor financiero.

Es una oferta omnicanal e innovadora, focalizada en el **Gestor Premier** quien acompaña y asesora ofreciendo soluciones adecuadas a las necesidades de los clientes.

Los **líneas principales del negocio** son: evolucionar la propuesta de valor, así como adecuar la labor de asesoramiento al nuevo entorno económico sin olvidar el protagonismo de la figura del gestor personal en relación con el cliente premier.

I Hitos 2024

- **Impulso del negocio sostenible**. CaixaBank impulsa la sostenibilidad en todos los ámbitos de su negocio, destacando en la propuesta de valor de Banca Premier:
  - La **evaluación de las preferencias de los clientes en materia de sostenibilidad** como variable clave para el asesoramiento.
  - El **fomento de la formación continua** de los Gestores Premier y de las nuevas incorporaciones, para la obtención de la **Certificación en Inversiones Sostenibles.**
  - El **impulso a la financiación de paneles solares y la adquisición de vehículos eléctricos ayudándoles a generar su propia energía** y fomentando una movilidad sostenible.

↗ Véase apartado "Negocio Sostenible"

- **Innovación en el servicio**. CaixaBank continúa evolucionando la propuesta de valor del negocio Premier, con:
  - El **lanzamiento de la primera cartera de gestión delegada, las Carteras SUV**. Éstas seleccionan valores internacionales que en los últimos años han brindado a los accionistas una retribución superior al promedio del mercado, priorizando el pago directo de los dividendos cobrados.
  - La **nueva tarjeta MyCard Premier** para aquellos clientes con preferencia por el débito.
- **Elaboración de material informativo sobre mercados.** Ofreciendo a los clientes comunicaciones en formato audio, podcast *flash* de mercados, y notas, para que los clientes Premier estén al día de la situación de los mercados y de las directrices de inversión de la Entidad.
- **Charlas de Concienciación**. Se han realizado charlas específicas para los clientes Premier en todos los territorios con temáticas tales como:
  - **Charlas de concienciación sobre protección y seguros de vida.** Pretenden ayudar a los clientes Premier a reflexionar sobre cómo proteger los elementos esenciales de su vida.
  - **Charlas con expertos para concienciar sobre la importancia del ahorro** y ayudar a los clientes a anticiparse a sus principales inquietudes sobre la jubilación.

I Indicadores principales

76,6%
NPS Premier

85
Centros *Store Premier*

3.556
Gestores especializados

603.258
Clientes asesorados

Negocio en Portugal – BPI Banca Premier

I Hitos 2024

- Lanzamiento de una **nueva gama de productos estructurados,** depósitos estructurados y seguros de capitalización.
- Ampliación de la gama de planes de ahorro para la jubilación con **BPI Rendimento 2030.**
- **Sesión de formación a los clientes "Pensar o Futuro"** con foco en los fondos de inversión y del seguro de ahorro BPI Valor Futuro.
- Mejora del servicio de consultoría.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Negocios

CaixaBank Negocios

Clientes autónomos, profesionales y comercios.
Integra todas las soluciones que éstos necesitan en su día a día, financiación de su negocio, protección y seguridad, y planificación de su futuro.

Se apuesta por **reforzar el modelo especialista,** para estar cerca de los clientes, a través de **70 oficinas *Store* Negocios** -oficinas exclusivas para clientes Negocios- y de **casi 2.500 Gestores Negocios.**

La actividad comercial se ha centrado en la **captación de nuevos clientes, así como en continuar mejorando el asesoramiento de los clientes**, cubriendo sus necesidades principales: en su día a día, en la financiación de sus proyectos e inversiones, en la protección de sus negocios y en su previsión futura.

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

I Hitos 2024

- Puesta en marcha del **modelo de asesoramiento especializado para Comunidades de Propietarios** (CCPP) y Administradores de Fincas (AAFF), con una propuesta de valor diferencial, focalizada en soluciones financieras para mejorar la eficiencia energética.
- Incorporación al programa **Día a Día** de CaixaBank de los clientes autónomos y profesionales liberales.
- Actualización del **catálogo de financiación para adaptarlo mejor a las necesidades de los clientes** con líneas específicas de innovación, emprendimiento, productos sostenibles y apoyo a la digitalización, lo que han supuesto un incremento de +40% en la financiación a negocios.
- Lanzamiento de la **solución exclusiva MyBox Jubilación Autónomos** que incorpora tres productos: un plan de pensiones ATA, un seguro *Unit Linked* y un seguro de vida, que les ayudará a alcanzar un capital objetivo para la jubilación a través de un plan de ahorro periódico.
- Presencia como **patrocinador principal y sponsor en los eventos sectoriales más relevantes** como el Foro ATA (autónomos), Madrid Fusión, Horeca Professional Expo (HIP) y Alimentaria (en el sector de restauración y alimentación), el Congreso Nacional Farmacéutico Sostenible, Infarma y premios ODS (en el sector farmacéutico) y Avepa (mayor salón internacional de veterinaria).
- **Consolidando el Premio A Mujer Profesional Autónoma** de CaixaBank como referente nacional en su IV edición, con más de 380 candidaturas presentadas, en el reconocimiento de la aportación a la sociedad del colectivo de trabajadoras por cuenta propia.
- Realización, a lo largo del año, de ***Talks* Específicos** con clientes, donde se repasan las principales tendencias del mercado, de la mano de referentes de cada sector.
- Lanzamiento de la **aplicación *smartphone* TPV** para dispositivos IOS, que permite aceptar pagos *contactless* desde el teléfono móvil, sin necesidad de contar con un datáfono.
- Incorporación de **nuevas funcionalidades en TPVs Android,** con un *Marketplace* de *apps* diferencial: fidelización, *social commerce*, gestión de empleados y TPV Tablet enfocado en los verticales *Food&Drinks* y *FeelGood*. Captación de 54.000 nuevos clientes comercio con la promoción **tarifa plana MyCommerce y lanzamiento de nueva tarifa MyCommerce+** para altas facturaciones.

05 Modelo de creación de valor

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

I Indicadores principales

45,2%
Penetración autónomos. 44,1% en 2023

32,5%
Cuota de segmento comercios. 31,3% en 2023

70
Centros *Store* Negocios. 67 en 2023

2.423
Gestores de negocio[1]. 2.427 en 2023

224.955
Clientes en Comunidades *Food&Drinks, FeelGood* y *Pharma*. 221.099 en 2023

Negocio en Portugal – BPI Negocios

I Hitos 2024

- **Lanzamiento de los nuevos terminales TPV Smart Pos. Con el BPISmartPOS** de nueva generación, que permite a los clientes integrar y utilizar otras aplicaciones comerciales en el terminal y **BPIMobilePOS,** terminales virtuales instalados en los teléfonos móviles de los clientes a través de una aplicación que utiliza NFC que permite realizar transacciones seguras como si fuera un TPV.
- Adopción del nuevo servicio de transferencia SPIN y COP.
- Lanzamiento de la **App Pulsoo,** que facilita la gestión financiera de las pequeñas empresas.

[1] En 2023 se incorpora el negocio pymes en el segmento Banca Empresas.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Banca privada

CaixaBank Banca Privada

Clientes particulares con una posición de **más de 500.000 euros y potencialidad.**

Banca Privada cuenta con equipos especializados, 1.146 profesionales, exclusivos de Banca Privada y Wealth, acreditados con una experiencia media de 15 años y con 87 centros exclusivos que le permiten asegurar que los clientes siempre reciben un trato cercano. El servicio de Banca Privada está centrado en el asesoramiento, en la parte de ahorro-inversión. En este sentido, se ofrecen a los clientes distintos modelos de servicio, desde el asesoramiento no independiente al asesoramiento independiente, así como servicios de bróker.

Todos los clientes de Banca Privada tienen asignado un único gestor de Banca Privada, responsable de la gestión.

En **asesoramiento independiente** se ofrecen las propuestas especializadas:

- ***Independent Advisory:*** propuesta de valor para clientes de entre 1 y 4 millones de euros, que cuenta con gestores especializados en los centros de Banca Privada.
- ***Wealth:*** propuesta de valor para clientes de más de 4 millones de euros, que cuenta con 11 centros exclusivos *Wealth*.

El Grupo cuenta con **CaixaBank Wealth Management Luxembourg,** el primer banco en Luxemburgo en proporcionar exclusivamente un servicio de asesoramiento independiente.

CaixaBank cuenta también con **OpenWealth**, un servicio *multi-family office* para los clientes *Ultra High Net Worth* (UHNW) con independencia de dónde tenga el cliente depositado su patrimonio. CaixaBank es el primer banco en España en ofrecer este servicio.

Banca Privada ofrece **propuestas de valor específicas a colectivos** que, por su naturaleza, comparten las mismas necesidades y objetivos a la hora de gestionar su patrimonio.

Hitos 2024

- **Lanzamiento de GPS**, una innovadora plataforma de asesoramiento de Banca Privada que resulta de la combinación de las capacidades de *Aladdin Wealth* y de la innovación en tecnología de CaixaBank. Esta plataforma, con capacidad de análisis de las carteras de los clientes, marca una gran diferencia en el servicio de asesoramiento.
- A través de la nueva plataforma **GPS** se ha lanzado el servicio ***Advisory GPS***, que permitirá prestar a cada cliente un asesoramiento ágil y dinámico alineado completamente con la visión del equipo de Estrategia de Inversión.
- **La oferta en Gestión Delegada** de carteras es la más amplia y completa del mercado, con un patrimonio total gestionado de **33.628 MM€**. Este año ha crecido la gama con la incorporación de la modalidad *SUV Quality*, gestión delegada de valores.
- Para **mejorar la experiencia del cliente** se han llevado a cabo estudios ad hoc con determinados grupos que consisten en entrevistas personales donde se recaba el *feedback* de los clientes. Este año se han realizado estudios con los clientes del banco en Luxemburgo y con los clientes de *Independent Advisory*.
- Durante el primer año de la incorporación del cliente disponemos de un itinerario de impactos programados por distintos canales digitales (email, APP...) y distintos formatos (*newsletter*, videos...) que le van dando a conocer la propuesta de valor de Banca Privada.

Amplio reconocimiento durante el 2024

Indicadores principales

97,3 %
NPS Oficina Banca Privada

89,5 %
De clientes asesorados.
89,8 % en 2023

152.991 MM€
En recursos y valores gestionados. **+12 % respecto de 2023**

33.628 MM€
En gestión discrecional de carteras. **+21% respecto de 2023**

26.892 MM€
Saldos wealth España. **+18 % respecto de 2023**

19.807 MM€
Saldos Asesoramiento Independiente España. **14.145 MM€ 2023**

Inversión Sostenible y filantropía

Los clientes de CaixaBank tienen inquietudes e intereses que van más allá de los estrictamente financieros. Por eso CaixaBank es pionera en disponer de unidades especializadas que ofrecen a sus clientes de Banca Privada una solución integral que da respuesta a **sus necesidades en el ámbito de la filantropía y la inversión responsable y de impacto.** Para ello, actúa en los siguientes ámbitos:

1. Inversión Sostenible y de Impacto

En 2024 Banca Privada ha revisado toda la sistemática en materia de sostenibilidad.

Entre otros, se ha lanzado el Proyecto *Darwin* Sostenible, que tiene como objetivo reforzar la capacitación de habilidades comerciales de los gestores de Banca Premier y Banca Privada, para desplegar eficazmente el asesoramiento responsable, derivado del cambio en el test de idoneidad en relación con las preferencias en materia de sostenibilidad. Se ha reforzado el discurso con talleres en todos los centros en los que han participado los gestores de Banca Premier y Privada.

Proyecto realizado en Banca Premier y Privada.

2. Causas solidarias

CaixaBank pone a disposición de sus clientes proyectos solidarios permanentes.

1,3 MM€ recaudados
para diferentes causas sociales

> #Ningúnhogarsinalimentos.
> Investigación contra el cáncer.
> Vacunación infantil (GAVI).
> Pobreza infantil (Save the children).
> FetaLife.

En 2024, se ha incorporado un nuevo proyecto, ***FetaLife***, una incubadora líquida para soporte vital fetal, asimilable a una placenta artificial. Es un proyecto con gran impacto científico, médico y social que ha sido seleccionado desde el Servicio de Filantropía por ser uno de los proyectos de investigación más disruptivos y singulares que se pueden realizar hoy en día en medicina.

3. Difusión y divulgación del reconocimiento

CaixaBank organiza eventos de difusión y de formación a cargo de especialistas en diferentes ámbitos:

> **7ª Edición de los Premios Solidarios Banca Privada:** otorgados anualmente con la finalidad de poner en valor los proyectos filantrópicos llevados a cabo por los clientes de CaixaBank. En 2024 participaron 210 candidatos que trabajan en ámbitos como la investigación, la educación, la integración de grupos vulnerables y la promoción de la cultura.

4. Asesoramiento personalizado en filantropía

CaixaBank **ayuda a elaborar la mejor estrategia filantrópica de sus clientes atendiendo a sus inquietudes, objetivos y recursos**[1] para lograr el mayor impacto en cada etapa de su compromiso. A partir de un análisis de las características personales, se construye de forma conjunta con el cliente un plan de acción basado en identificar buenas prácticas y referencias, establecer prioridades, asignar los recursos adecuados y formar parte de un ecosistema de proyectos filantrópicos con los que generar sinergias.

78
Clientes que han recibido asesoramiento personalizado en filantropía

Negocio en Portugal – BPI Banca Privada

I Hitos 2024

> **Crecimiento generalizado del negocio**, con un aumento del número de clientes y de los activos gestionados en 2024 en comparación con el mismo periodo del año anterior.

> Consolidación del asesoramiento como núcleo de la actividad de banca privada, especialmente el **servicio *Wealth***.

> **Aumento de la diversificación de la cartera** en +400 MM€, a pesar de la competencia de los certificados de ahorro y del atractivo de los depósitos a plazo.

> **Reconocimiento internacional por la innovación tecnológica,** la excelencia en el asesoramiento y la gestión de patrimonios, la diferenciación de servicios y el modelo de negocio.

> **Lanzamiento del Programa de Mentores,** dirigido a jóvenes herederos, que busca fomentar la relación y la proximidad con la marca BPI.

Banca Privada de BPI ha sido galardonado con **5 reconocimientos en los *Global Private Banking Awards* 2024 de *Euromoney*** entre los que destacan el premio a "Mejor Banca Privada de Portugal 2024 y "Mejor Banca Privada en sostenibilidad en Portugal".

[1] https://www.caixabank.com/es/sostenibilidad/practicas-responsables/valor-social-banca-privada.html

Banca Empresas

Clientes empresas **hasta 500 MM€ de facturación**

CaixaBank Empresas dispone de un **modelo exclusivo para la atención de las compañías**, consolidándose como la Entidad de referencia para este segmento.

El alto grado de especialización de los equipos permite realizar una gestión integral de los clientes, ofreciendo productos y servicios específicos para empresa a través de la propuesta de valor.

CaixaBank Empresas ofrece soluciones innovadoras y a medida con una atención especializada en los **226 centros distribuidos por todo el territorio español**, donde cuenta con **más de 2.200 profesionales** que prestan asesoramiento avanzado.

Para adecuar al máximo los servicios y productos a las necesidades de los clientes, se dispone de centros exclusivos en función del sector o tipo de empresa:

- **Centros de Empresa:** atienden a personas jurídicas con una facturación entre 2 y 500 MM€ y disponen de equipos especializados para dar el mejor asesoramiento.
- **Centros *Store Pymes*:** gestionan a las personas jurídicas que facturan menos de 2 MM€ con una atención exclusiva y cercana y con especialistas que dan respuesta a sus necesidades.
- **Centros de Empresas de Negocio Inmobiliario:** ofrecen a los promotores inmobiliarios un amplio ecosistema de productos, herramientas y especialistas para el desarrollo de proyectos inmobiliarios, tanto de venta como de alquiler.
- **Centros DayOne:** especializados en dar servicio a las *start-ups*, *scale-ups* y sus inversores, acercándose a sus inquietudes, dinámicas, necesidades y velocidad de desarrollo.

El incremento de la cuota de mercado junto con la financiación de operaciones y proyectos sostenibles ha sido y será una de las prioridades del segmento para **apoyar el crecimiento sostenible de las empresas**. De la misma manera, la incorporación de la sostenibilidad en nuestro porfolio comercial permite ofrecer a clientes programas de Filantropía que tienen un fuerte impacto social.

↗ Véase la aportación a la movilización de finanzas sostenibles en el apartado "Negocio Sostenible"

Indicadores principales

64.368 MM€
De inversión

226 Centros[1]
dedicados en exclusiva a la atención de empresas y pymes
más de 2.200 profesionales

Líderes

36,3 %
Recibidas

33,6 %
Emitidas
Cuota de garantías internacionales en España

24,9 %
Factoring y *Confirming*

PYMES

596
Gestores de segmento Pymes. **586 en 2023.**

Hitos 2024

- **Acuerdo de colaboración con CEOE** para poner a disposición de las empresas afiliadas una línea de financiación de 40.000 MM€ durante el período 2024-2025.
- **Nueva oferta de productos digitales** con préstamos preconcedidos online para empresas.
- **Nuevo servicio *"Request to Pay"*,** servicio que permite la solicitud de pago para el recobro de recibos domiciliados.
- **Nuevo proceso de activación y alta de personas jurídicas** que facilita y agiliza el proceso de firma a los usuarios.
- **Renovación del convenio con la Confederación Española de Hoteles y Alojamientos Turísticos** (CEHAT).
- **Nuevo formulario de alta de persona jurídica** vía web para no clientes.
- **Creación de "Mis Clientes Empresas",** un nuevo espacio de gestión comercial y el modelo de Atención de Banca Empresas para obtener una mayor eficiencia comercial.

Sostenibilidad

En su compromiso con la sostenibilidad, en el área de Soluciones Globales de Financiación de Banca Empresas **se ha creado un equipo especializado en sostenibilidad** integrado por catorce personas, que cuenta con representantes en todas las Direcciones Territoriales, diseñado para **ofrecer un servicio integral y un acompañamiento personalizado a las empresas en su camino hacia un modelo industrial más sostenible y descarbonizado.**

[1] Incluye 153 centros empresas y 73 store pymes

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Financiación a empresas

Preconcedidos en *Store* Pymes: los límites preconcedidos, calculados por el sistema en base a la calidad crediticia de la empresa, permiten la contratación inmediata de productos de activo tanto a corto como a largo plazo. En 2024 se han constituido 9.617 contratos preconcedidos por 329 MM€ en *Store* Pymes.

Preclasificación clientes/grupos en Centros de Empresas: permite tener un límite de riesgo disponible durante un año en diversos productos de circulante e inversión, para cubrir las necesidades de los clientes de manera ágil.

Se mantiene y consolida el **Liderazgo de mercado en banca transaccional.**

El **Crédito Comercial y el *Leasing* han sido el motor del crecimiento** de la Inversión en Banca de Empresas, con crecimiento interanuales del 4% y 13% respectivamente.

Lideres en ***Factoring* y *Confirming*** con cuotas de mercado del 24,86% a diciembre de 2024.

La Entidad se mantiene como **referente en Comercio Exterior,** acompañando a las empresas en su internacionalización, y participando en los principales eventos y foros.

Líderes en Garantías internacionales tanto recibidas como emitidas con cuotas de mercado del 36,3% y 33,6% respectivamente.

Excelente comportamiento en inversión en avales con un crecimiento superior al 9%, tanto a nivel de avales nacionales (+6%) como internacionales (+14%).

Referentes y pioneros en el ámbito de cobros y pagos, primera entidad nacional en ofrecer el servicio *Request To Pay* y líderes transferencias inmediatas emitidas con una cuota de mercado del 26,5%.

En el ámbito de **Tesorería**, se han **diversificado los ingresos** con coberturas de divisas y materias primas, ayudando a los clientes a tener sus costes controlados en momentos de gran incertidumbre geopolítica.

CaixaBank amplía su oferta especializada para empresas tecnológicas con el lanzamiento de un **fondo de *Venture Debt*** con una dotación inicial de 150 millones de euros destinado a financiar el crecimiento *scale-ups* y *start-ups* consolidadas de base tecnológica, en España y Portugal.

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

En el período 2008 - 2024

GAVI
Programa para la vacunación infantil
5.500 empresas participan ya en el programa

INCORPORA
Puestos de trabajo para personas en situación de vulnerabilidad
165 empresas contactadas y derivadas en 2024

Negocio en Portugal – BPI Banca Empresas

Banca empresas se fundamenta en la **relación de proximidad con empresas**, por este motivo pone a su disposición una **red especializada y adaptada a las necesidades de los clientes.**

I Hitos 2024

- **Renovación de la certificación AENOR**, que distingue la calidad del servicio prestado por la Banca de Empresas de BPI.
- **Refuerzo de la oferta de apoyo a las empresas,** como la Línea BPF InvestEU, la Línea de Apoyo Público BPI o las Cuentas Valor Empresas y Empresas+.
- 3ª edición **"Acelerador de Sustentabilidade".** Con el objetivo de apoyar a las empresas en su transición sostenible. En este sentido, se han realizado *workshops* de capacitación, dónde las empresas comparten experiencias, con el apoyo de expertos.
- **"Fórum BPI: O futuro da Água".** Iniciativa que pretende afrontar los principales desafíos, prioridades y buenas prácticas asociadas al abastecimiento y consumo de agua sostenible.
- **Programa de eficiencia energética para pequeñas y medianas empresas.** Pretende apoyar a las empresas a optimizar sus recursos energéticos, aumentando su competitividad y contribuir a un futuro verde y sostenible.
- **Promoción de diversas charlas y *webinars*** con la participación de Grace, ADENE y Biosphere, entidades que promueven la responsabilidad corporativa y la sostenibilidad en Portugal, y organización de una tertulia dedicada al tema "La innovación como condición para la sostenibilidad".
- **Apoyo a la innovación.** Promoción del Estatuto Innovador de COTEC, organización de una Tertulia sobre Innovación Empresarial y organización de premios de apoyo a la economía (Premio COTEC BPI PYME Innovación, Premio Nacional de Innovación, Premios Emprende XXI, Premio Nacional de Turismo, Premio Nacional de Agricultura y Premio BPI Mujer Emprendedora).
- **Formación en sostenibilidad.** Proyecto de formación a toda la red comercial. En el marco del proyecto se ha analizado toda la oferta de productos sostenibles de Banco BPI.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

I Propuestas de valor especializadas

Banca Empresas cuenta con propuestas de valor especializadas que se adaptan a las necesidades concretas de los clientes, **con el objetivo de ofrecer la mejor experiencia.**

CaixaBank Hotels & Tourism

CaixaBank *Hotels & Tourism*, cuenta actualmente con una cartera de créditos total al sector del alojamiento turístico de 8.300 millones de euros y cerca de 12.500 clientes. Está posicionada como un referente para este segmento de empresas. Gracias a su especialización en el sector turístico, CaixaBank tiene capacidad para detectar y adaptarse con agilidad a sus necesidades, y apoyar a este tipo de empresas con el servicio personalizado que requieren a través de un equipo de más de 40 profesionales especializados en el mercado hotelero y los más de 2.200 gestores de la entidad expertos en el asesoramiento empresarial.

I Hitos de 2024

- CaixaBank ha estado presente en los principales eventos y foros turísticos a nivel nacional y territorial, acompañando e impulsando el sector.
- Fuerte impulso al segmento pymes, con numerosos encuentros con hoteleros en toda la geografía que se han traducido en un crecimiento muy relevante de la producción.
- Se mantiene el compromiso de la Entidad en el impulso de la producción sostenible. En 2024 con una concesión de más de 4.000 MM€ de concesión de crédito, de los cuales 1.000 MM€ en crédito sostenible a este sector.

↗ Véase apartado "Negocio Sostenible"

CaixaBank Real Estate & Homes

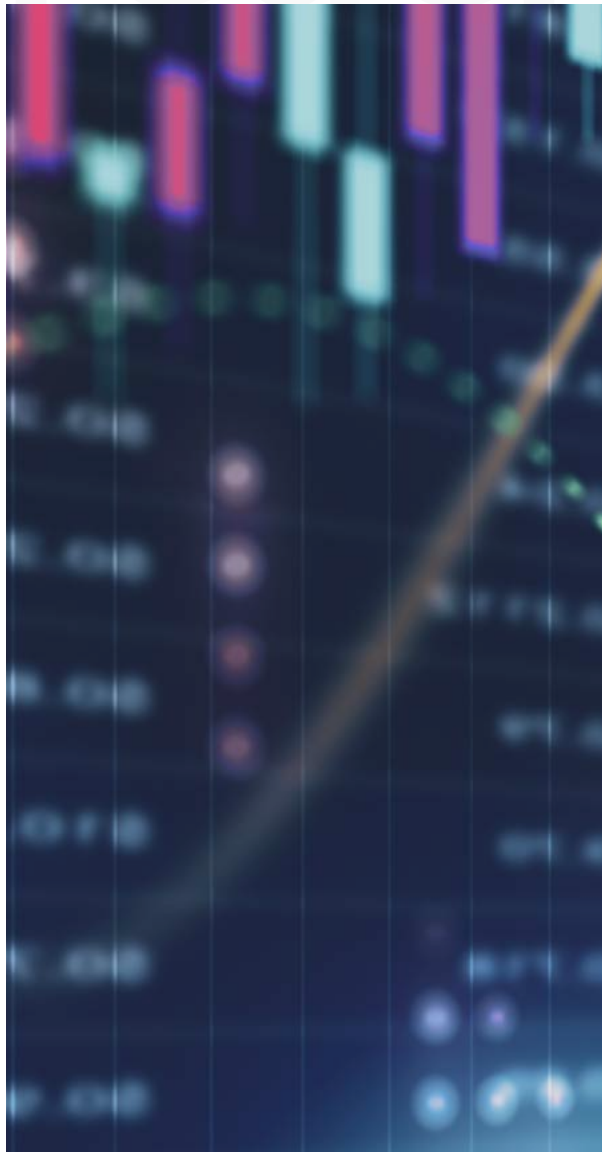
CaixaBank *Real Estate & Homes* es la marca de CaixaBank creada para impulsar la especialización de la Entidad en el sector promotor inmobiliario y consolidar el servicio que presta a las empresas de este sector. Bajo esta marca CaixaBank financia proyectos inmobiliarios tanto para la venta como para el alquiler, acompañando al promotor en todo el proceso de construcción desde el inicio de la obra hasta la entrega de las viviendas a los compradores, a los que facilita la financiación de los inmuebles a través de la subrogación del préstamo promotor.

CaixaBank *Real Estate & Homes* da cobertura en todo el territorio español a través de una red de centros especializados en negocio inmobiliario (Centros de Empresas de Negocio Inmobiliario) y más de 160 profesionales. La experiencia y capacidad del equipo permiten ser el operador financiero integral para los clientes, ofreciendo productos y servicios adecuados en todas las fases de su actividad.

I Hitos de 2024

- Este año se han superado de nuevo los 1.000 MM€ financiados entre promociones verdes y sociales, reforzando así el compromiso de *Real Estate & Homes* con la producción sostenible.
- En 2024 *Real Estate & Homes* ha participado en 28 eventos, en 19 localidades a los que han asistido más de 15.000 profesionales del sector.

↗ Véase apartado "Negocio Sostenible"



05 Modelo de creación de valor

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

DayOne es un nuevo concepto de banca especializada para dar apoyo a todo el **ecosistema de la innovación**, que incluye empresas de base tecnológica (*start ups*, *scale ups*, etc.) inversores y agentes del ecosistema, con actividad en España y con alto potencial de crecimiento.

La Entidad cuenta con más de 35 profesionales especializados en toda España con espacios físicos que funcionan como *hubs* para el encuentro del talento y del capital, en Barcelona, Madrid, Valencia, Bilbao, Málaga y Zaragoza. Los *hubs*, sirven como punto de reunión entre los fundadores de empresas tecnológicas, los socios que les ayudan a hacer crecer su negocio e inversores interesados en empresas innovadoras con potencial de crecimiento.

Se cuenta con equipos especializados de gestión patrimonial y tributaria, banca de inversión, M&A y *fundraising*, y otras propuestas de valor verticalizadas para los clientes.

Además de ofrecer una línea de productos y servicios especializada para estos clientes, CaixaBank pone a su disposición su red de contactos con el fin de impulsar y promover la economía de la innovación a través de todos sus agentes.

Por otro lado, DayOne ha diseñado y promueve un programa de iniciativas enfocadas al *networking* a medida de los emprendedores e inversores.

Hitos de 2024

- Consolidación como *partner* financiero de la economía de la innovación, multiplicando por cuatro los clientes desde 2017.
- Incorporación de nuevas líneas de financiación de empresas del ecosistema DayOne para impulsar la innovación (InvestEU).
- Lanzamiento del fondo *Venture Debt* destinado a financiar el crecimiento de *scale-ups* y *start-ups* de base tecnológica en España y Portugal.

Premios Emprende XXI

DayOne PREMIOS EMPRENDEXXI

Desde su creación en 2007, el programa ha invertido **9,1MM€** en premios en metálico y acciones de acompañamiento, que han beneficiado a más de **525 empresas**.

El 12 de diciembre se cerró la fase de convocatoria de la 18ª edición de los PEXXI, donde se han presentado 960 empresas. Esta es, una iniciativa impulsada por DayOne, que tiene como objetivo identificar, reconocer y acompañar a las empresas innovadoras de reciente creación con mayor potencial de crecimiento. Estos premios están co-otorgados junto al Ministerio de Industria y Turismo en España y con BPI en Portugal.

Edición 2024

960
Empresas participantes de España y Portugal.
1.056 en 2023

0,8 MM€
En premios (metálico, formación internacional y visibilidad).
0,8 MM€ en 2023

[1] https://dayonecaixabank.es/wp-content/uploads/sites/14/2024/08/Informe-Observatorio-DayOne-PEXXI-2023-24.pdf

05 Modelo de creación de valor

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

En 2025, se otorgarán **19 premios regionales**, uno por cada Comunidad Autónoma en España y 2 en Portugal, y **6 Premios Especiales** de ámbito nacional con motivo del **18º aniversario**:

Impacto social

A la empresa con más impacto positivo en la sociedad.

Sostenibilidad

A la empresa más sostenible en base a los criterios ASG.

Escalabilidad

A la empresa con mayor potencial de crecimiento e impacto a escala global.

Innovación disruptiva

A la empresa con un proyecto dedicado a innovación tecnológica más disruptiva (*deeptech*).

Fintech

A la empresa que apueste por la transformación en el sector financiero y seguros.

Impulso agro

A la empresa que transforme la industria agroalimentaria, incorporando la innovación tecnológica.

Desde BPI se impulsan dos premios en Portugal y estos premios cuentan con el apoyo de **ANI en Portugal**, que otorgará un accésit a la innovación.

Líneas de actuación

01

DayOne ha creado una comunidad virtual de emprendedores. **DayOne AlumniXXI** nace con el objetivo de ayudar a las *start-ups* en su desarrollo mediante el intercambio de conocimiento, ideas y experiencias entre los ganadores de los Premios. Además, pretende favorecer sus oportunidades de negocio y el acceso a la inversión.

02

Además, DayOne organiza el **Investors Day Emprende XXI** para poner en contacto a los ganadores de los premios con el ecosistema inversor y las empresas podrán colaborar con Grupo CaixaBank en la solución a retos de negocio e innovación.

03

El **Observatorio DayOne** de *Startups* en Iberia, en colaboración con el Centro de Innovación e Iniciativa Emprendedora del IESE, tiene el objetivo de generar información e investigación del tejido de *start-ups* en España y Portugal. En septiembre de 2024 se publicó el 6º informe correspondiente a la 17ª edición.

Corporate & Institutional Banking

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

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

Banca Corporativa gestiona la relación con clientes corporativos nacionales e internacionales con el propósito fundamental de convertirse en su proveedor financiero de referencia. Son pilares fundamentales para su propósito: la segmentación por sectores de actividad, la presencia en Madrid, Barcelona y Bilbao, y una oferta amplia y diferenciadora de productos de financiación estructurada. Asimismo, desarrolla la actividad con organismos y entidades multilaterales, tanto nacionales (como el ICO[1]) como internacionales (IFC[2], Grupo BEI[3], entre otros).

Banca Internacional ofrece soporte a los clientes de la red de oficinas de CIB y Banca de Empresas que operan en el exterior, así como a grandes corporaciones extranjeras en sus países de origen, a través de sus **25 puntos de presencia internacional y más de 200 profesionales.**

Banca Institucional presta servicio a las instituciones del sector público y privado, a través de una propuesta de valor que combina la alta especialización de los equipos, la proximidad con los clientes y un conjunto integral de servicios y soluciones financieras adaptadas a sus necesidades a través de **13 centros de instituciones y más de 121 profesionales.**

I Hitos de 2024

- Durante 2024 se ha revisado el servicio de **Banca Transaccional,** y se ha implantado una nueva organización para impulsar las soluciones, productos y servicios de esta actividad, aumentando los importes financiados y asentando la fuerte posición competitiva de CaixaBank.
- El elevado crecimiento del volumen de negocio (29 %) en las **Sucursales Internacionales**, continuidad de los registrados en ejercicios anteriores, ha permitido superar los objetivos del Plan Estratégico 2022-2024, y sentar unas bases sólidas para afrontar el Plan Estratégico 2025-2027.
- En el segmento de **Instituciones**, se ha finalizado la incorporación de todas las entidades del sector público al modelo de gestión de Instituciones, con la incorporación de los Ayuntamientos pequeños.
- La actividad de Instituciones se ha realizado en un contexto muy competitivo de inversión y una política de precios contenida, focalizándose en el servicio, como lo muestra la mayor actividad de los Ofibuses, que acercan los servicios financieros a las localidades menos pobladas y dan soporte a las necesidades surgidas en las localidades afectadas por desastres climatológicos.
- La actividad comercial de las **Oficinas de Representación** ha experimentado un notorio incremento en 2024, especialmente en la actividad "*Bank to Bank*" (donde un banco es el cliente). En colaboración con el equipo de IFI, esta actividad ha generado unos ingresos próximos a los 40 MM€, con un crecimiento del 41% sobre el año anterior.
- La continuada **apuesta por la financiación sostenible** impulsa la innovación, siendo un ejemplo el *Sustainable Trade Finance* con bancos de países en vías de desarrollo donde CaixaBank cuenta con la cobertura de Multilaterales, con más de 700 MM€ este año.

↗ Véase la contribución de CIB a la movilización de finanzas sostenibles en el apartado "Negocio sostenible"

- En lo referente al mercado de **préstamos sindicados,** CaixaBank se ha situado en la segunda posición por importe como *bookrunner* en el mercado español, de acuerdo con las estadísticas de las principales agencias.
- En la actividad de ***Real Estate***, 2024 ha supuesto el inicio de la expansión internacional, con la formalización de operaciones en los mercados francés e italiano en el segmento de oficinas. El equipo vuelve a liderar el mercado español, en un año marcado por la inversión en *Retail* y Residencial y consolidando nuevas tendencias en activos alternativos, principalmente en segmento *living*.
- La actividad de ***Asset Finance*** ha centrado su actividad en los sectores naval y de aviación, en los que se han formalizado operaciones por más de 5.481 MM€, lo que supone más que triplicar la cifra lograda tan solo dos años antes.

[1] Instituto Oficial de Crédito.
[2] International Finance Corporation.
[3] Banco Europeo de Inversiones.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

05 Modelo de creación de valor

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

I Indicadores principales

106.040 MM€
De inversión. **96.945 MM€ en 2023**

19.530 MM€
Financiación sostenible CIB. **19.224 MM€ en 2023**

↗ Ver más detalle en el apartado de "Negocio Sostenible"

5.881 MM€
Inversión en *asset finance*. **+0,5 % con respecto a 2023**

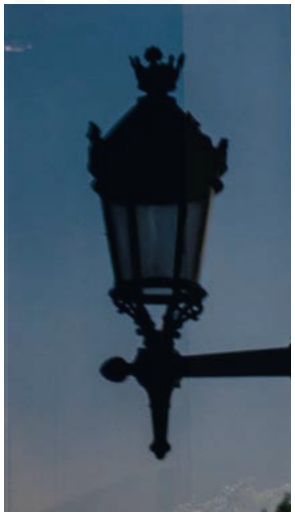
12.994 MM€
De financiación a bancos comerciales en el ámbito de las oficinas de representación. **5.729 MM€ en 2023**

I Presencia internacional

17 Oficinas de representación — Pekín, Shanghái, Hong Kong, Singapur, Nueva Delhi, Sídney, Dubai, Estambul, El Cairo, Argel, Johannesburgo, Toronto, Nueva York, Bogotá, Lima, São Paulo, Santiago de Chile.

7 Sucursales internacionales (9 Oficinas) — Varsovia, Marruecos (3 oficinas: Casablanca - Tánger - Agadir), Milán, Londres, Frankfurt, París, y Oporto.

2 Spanish Desks — En Viena y Ciudad de México.



Negocio en Portugal – BPI CIB

I Hitos 2024

- **3ª edición "Acelerador de Sustentabilidades 3.0".** Con el objetivo de apoyar a las empresas en su transición sostenible, se han realizado workshops de capacitación, dónde se comparten experiencias.
- **"Fórum BPI: O futuro da Água"**. Iniciativa que pretende afrontar los principales desafíos, prioridades y buenas prácticas asociadas al abastecimiento y consumo de agua sostenible.
- **Formación en sostenibilidad.** Proyecto de formación a toda la red comercial. En el marco del proyecto se ha analizado toda la oferta de productos sostenibles de Banco BPI.

05 Modelo de creación de valor

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Modelo de distribución

CaixaBank cuenta con una plataforma de **distribución de referencia omnicanal**

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

01

Ofrecer el mejor servicio y experiencia a cada perfil.

02

Intensificar el contacto y la accesibilidad.

03

Generar todas las oportunidades de valor posibles.

04

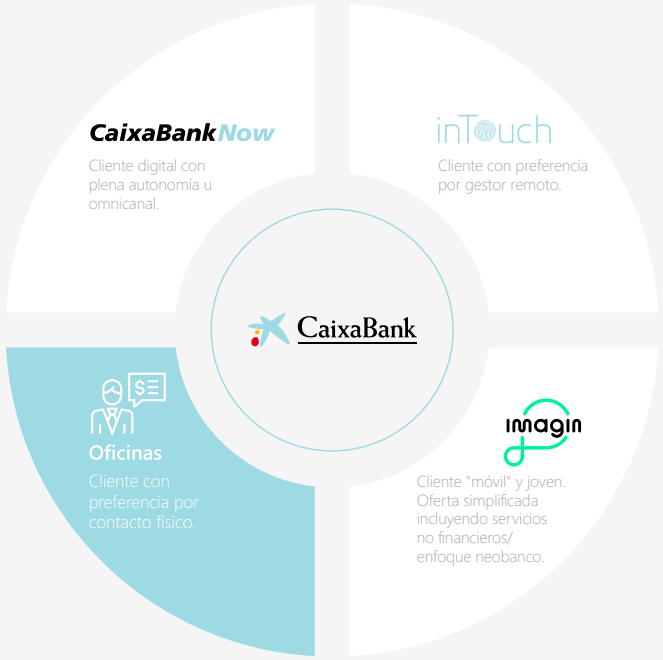
Seguir impulsando la eficiencia operativa además de la comercial.

05

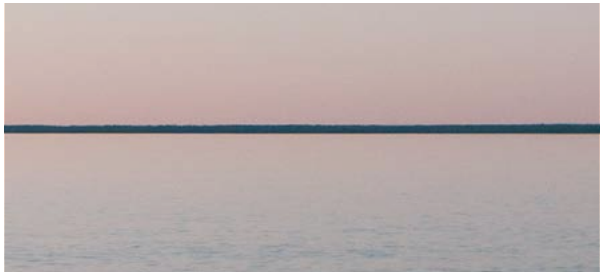
Ofrecer canales digitales y remotos.

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

- Atención presencial
- Atención en remoto



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



05 Modelo de creación de valor

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Red física

I Redimensionamiento de la red

CaixaBank, una vez culminado el proceso de consolidación de oficinas derivado de la fusión con Bankia, ha realizado en los últimos años un ajuste mínimo en la red de oficinas fundamentalmente en entorno urbano y asociado al desarrollo del modelo de oficina *Store*. Siempre bajo la premisa de no abandonar ningún municipio en todo el territorio nacional. La red de sucursales físicas de CaixaBank sigue siendo la más extensa en España con 3.570 oficinas *Retail* y dispone igualmente de la red de cajeros automáticos más amplia que permiten realizar hasta 250 operaciones diferentes.

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

Presencia en más de **2.200 municipios.**

↗ *Véase apartado "Banca próxima y accesible"*

Red España

> # DE OFICINAS

- 3.570 *Retail*
- 153 Centros de empresas
- 87 Banca Privada
- 14 *Institutional Banking*
- 1 *Corporate Banking*

3.825 oficinas

3.876 en 2023

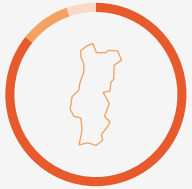
> # DE CAJEROS AUTOMÁTICOS

11.137 España

11.335 en 2023

Red Portugal

> # DE OFICINAS



- 261 *Retail*
- 29 Banca Empresas
- 13 *Premier* / Privada

303 oficinas

315 en 2023

> # DE CAJEROS AUTOMÁTICOS

1.233 Portugal

1.259 en 2023

I Oficinas especializadas

dayone · CaixaBank Empresas · CaixaBank CIB & International Banking · CaixaBank Banca Privada

HolaBank · CaixaBank Wealth · CaixaBank Negocios · CaixaBank Banca Premier

CaixaBank Hotels & Tourism · CaixaBank Real Estate & Homes · AgroBank

05 Modelo de creación de valor

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

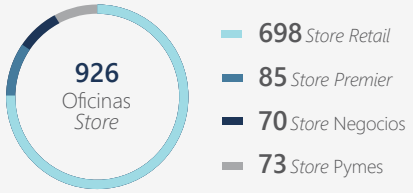
Modelo urbano

CaixaBank ha continuado en 2024 el despliegue del **modelo urbano de oficinas *Store***, contando con 926 oficinas a diciembre 2024.

Con el modelo de oficinas *Store*, CaixaBank busca ofrecer una mejor experiencia para el cliente. En este sentido, las oficinas *Store*:

- Son de mayor tamaño que las convencionales,
- Cuentan con horario de atención ininterrumpido de mañana y tarde,
- Cuentan con un equipo de gestores especialistas,
- Ofrecen más servicios comerciales y tecnológicos a los clientes.

> ***STORES*** CON EL DESARROLLO COMPLETO DEL MODELO DE ATENCIÓN ESPECIALIZADO



Adicionalmente, CaixaBank dispone de **centros de atención al cliente bajo el concepto All in One.** Estas oficinas *flagship*, combinan diseño, tecnología y asesoramiento experto para convertir la visita de los clientes en un momento especial. Además de asesoramiento financiero, ofrecen al cliente espacios de *coworking* y se imparten jornadas de formación y otros eventos.

Actualmente, en España, hay centros en Barcelona, Valencia, Madrid, Ibiza, Burgos, Castellón, Segovia, Pamplona, Santa Cruz de Tenerife y Las Palmas de Gran Canaria (estos últimos inaugurados en 2024).

Modelo rural

CaixaBank cuenta con **1.403 oficinas rurales,** situadas en poblaciones de menos de 10.000 habitantes y **450 Ventanillas**[1] siendo la única entidad bancaria con presencia con modelo de oficina en 459 municipios.

Además, CaixaBank cuenta con iniciativas especiales para reforzar el servicio en el ámbito rural, como las oficinas móviles, que dan servicio a más de 644 mil habitantes en 1.294[2] localidades (+88 % respecto a 2023).

↗ Véase apartado "Proximidad"

En este sentido, CaixaBank, apuesta por no abandonar aquellos municipios en los que es la única entidad bancaria.

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

Red cajeros

CaixaBank, en el marco del proyecto Mejora de Atención al Cliente (MAC)[3], ha puesto foco en **mejorar la calidad de su red de cajeros**, desarrollando nuevas propuestas orientadas a mejorar su funcionamiento y eficiencia.

Entre las medidas adoptadas destaca un esfuerzo por **reducir los tiempos requeridos para realizar operativas en los cajeros** a través de mejoras técnicas y la simplificación de *customer journeys*, así como la **mejora de la disponibilidad de la red** a través de una monitorización y gestión activa.

↗ Véase apartado "Experiencia cliente".

Mejora de más de un 15 % en la valoración del canal por parte de los clientes en el último año.

CaixaBank ha implantado en sus cajeros la devolución del cambio de pagos de recibos a través de Bizum. El servicio de Pagos en efectivo en cajeros permite la absorción de los pagos realizados en ventanilla, liberando tiempo al gestor y proporcionando una mayor comodidad y eficiencia para el cliente. El servicio está abierto a todos los usuarios sin necesidad de vinculación con la Entidad.

El nuevo servicio estará disponible 24x7 en los cajeros de la Entidad. Además, se mantendrá el pago en efectivo a través de la ventanilla, atendido personalmente por un gestor.

[1] Oficinas sin Director dependientes de una oficina *Retail* matriz y en algunos casos con horario de atención reducido.
[2] 783 poblaciones atendidas en enero de 2024.
[3] Proyecto de Mejora de Atención al Cliente.

05 Modelo de creación de valor

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

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

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

Connecta

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

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

Connecta cuenta con un equipo de **1.897 gestores y 28 centros** presentes en todas las comunidades autónomas que dan servicio a **3,3 millones de clientes** (Particulares, Premier y Negocios).

3,3 MM
Clientes dentro del modelo de relación Connecta (España y Portugal)

1.897
Gestores Connecta

CaixaBankNow

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

> # DE CLIENTES DIGITALES

12,1 MM
España
11,5 MM en 2023

1 MM
Portugal
0,9 MM en 2023

> DETALLE DE LOS CLIENTES DIGITALES EN ESPAÑA

- **42 %** *100% digital*
- **58 %** *Omnicanal*

- **73 %** *Mobile*
- **25 %** *Mobile + Web*
- **2 %** *Web*

5,2 MM
de clientes se conectan diariamente[1]. **4,8 MM en 2023**

2,2 MM
Clientes Top Heavy Users[2] en España. **2 MM en 2023**

Innovador Europeo del año (plata) 2024 Qorus

Mejor Entidad de Banca Privada Digital en Europa 2024

Institución financiera más innovadora en Europa Occidental 2024

I El canal *Mobile* en España

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

3,4 MM
de compras realizadas con el móvil. **2,6 MM en 2023**

5,5 MM
de tarjetas descargadas en el teléfono móvil. **4,9 MM en 2023**

"**Líder** en canales digitales"

I Comercialización por canales digitales en España

El canal digital se va transformando en un canal generador de ventas y que ha mantenido un crecimiento sostenido en los últimos años.

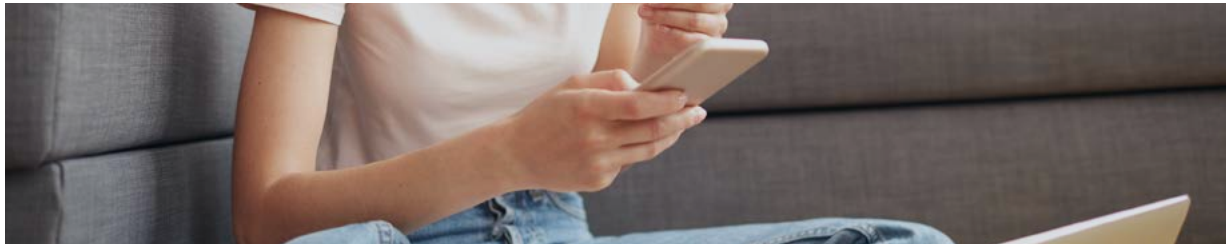
> BPI NET

Mejor Banca Privada en Soluciones Digitales en Portugal 2024

1 MM
Clientes digitales. **0,9 MM en 2023**

0,3 MM
Usuarios habituales en Banca Digital. **0,4 MM en 2023**

0,8 MM
Usuarios habituales en BPI app. **0,8 MM en 2023**



[1] Volumen diario de clientes personas físicas que se conectan a canales digitales, cómo media de los últimos 6 meses.
[2] Clientes con más de 130 días con conexión a canales digitales durante 6 meses.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

05
Modelo de creación de valor

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

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

Además de crecer en nuevos clientes, imagin ha conseguido también aumentar la fidelización de los ya existentes, ampliando la gama de productos financieros y afianzando su apuesta estratégica por la sostenibilidad.

imagin, **la banca 100 % digital con 3,6 MM** usuarios

48,9 %
de los usuarios de imagin **acceden a la app más de 3 veces por semana**

71,9 MM
de **accesos** a la aplicación

10,3 MM
de operaciones mensuales de Bizum a través de imagin

53,6 %
de clientes con **ingresos domiciliados**

imagin mantiene su **compromiso con la conservación de mares y océanos** creando un segundo arrecife de coral en Nerja y retirando redes de pesca y plásticos del mar.

Además, **sigue apostando por la educación financiera y el emprendimiento** como ejes de transformación social con su programa de contenidos digitales imaginAcademy y su programa de emprendimiento en sostenibilidad imaginPlanet Challenge.

Ampliación de la propuesta de valor de imagin

Con el objetivo de aumentar la vinculación con los usuarios y acompañarlos en las diversas necesidades que surgen a lo largo de su ciclo de vida, durante el último año **se ha ampliado el porfolio de productos financieros.** En 2024, entre otros, se han lanzado los siguientes productos:

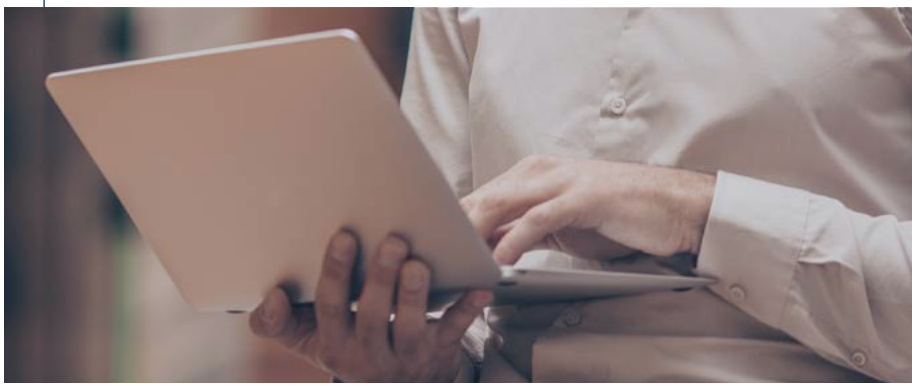
Bróker: imagin refuerza su apuesta por el bróker con la incorporación de los ETFs (*Exchange Traded Funds*) a su catálogo de productos de inversión, ofreciendo a los usuarios una opción accesible y diversificada para iniciarse en el mundo de la inversión, combinando simplicidad, flexibilidad y eficiencia en costes.

Huchas automáticas: Con el objetivo de fomentar el ahorro de manera sencilla, se amplían las funcionalidades de las huchas con nuevas opciones inteligentes. Ahora, los clientes pueden destinar automáticamente un porcentaje de su nómina al ahorro y redondear al alza cada compra realizada con tarjeta, destinando la diferencia a su hucha.

Tarjeta viajera: Se ha iniciado la comercialización de la tarjeta de débito con ventajas para viajar, incluyendo compras en divisa no Euro y reintegros internacionales sin comisiones. Se trata de una palanca clave para la captación de nuevos clientes y el posicionamiento como "mejor tarjeta para viajar" frente a la de los principales neobancos.

Seguro de mascotas: imagin lanza un seguro de mascotas con una ventaja diferencial: un chat veterinario 24/7 para que los clientes estén siempre conectados con un profesional.

Hipoteca: Dentro de los productos hipotecarios, imagin lanza en 2024 las hipotecas para jóvenes ICO y refuerza los Convenios con las CCAA para ofrecer financiación hasta 90%.



05 Modelo de creación de valor

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Consolidación de la propuesta de valor de imaginTeens

Durante 2024 se ha trabajado en consolidar una propuesta de valor específica para el segmento adolescente (12 - 17 años).

Partiendo de la oferta básica, que incluye:

- **Cuenta** sin comisiones,
- **Tarjeta** (débito o prepago) sin comisiones, y
- **App propia** adaptada a la edad de los menores.

En el último año se han incorporado nuevas funcionalidades tan demandadas como **pago móvil o Bizum** (>14 años), entre otras.

El propósito de **imaginTeens** es facilitar a los más jóvenes el acceso al mundo financiero, brindándoles autonomía y ayudándoles a dar sus primeros pasos de forma segura.

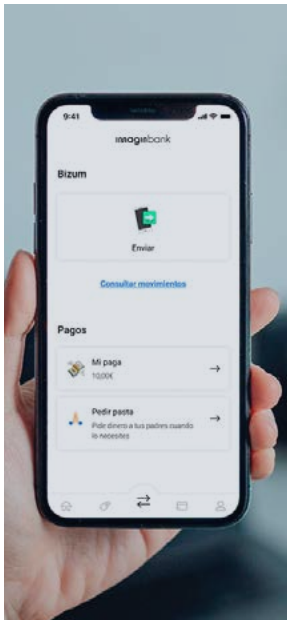
550 mil
clientes entre 12 y 17 años

1,8 MM
de operaciones de Bizum a través de imaginTeens desde su lanzamiento (Marzo 2024)

imagin KIDS

Y para los más pequeños:

Una cuenta sin comisiones pensada para que los padres empiecen a ahorrar para el futuro de sus hijos de entre **0 y 11 años.**

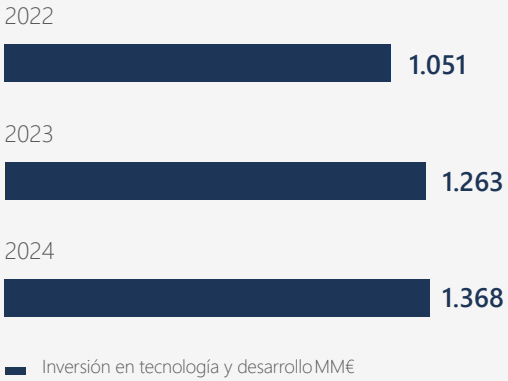


Tecnología y digitalización

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

CaixaBank continúa apostando por mejorar la **flexibilidad, escalabilidad y la eficiencia de la estructura de IT**, que permite mejorar la eficiencia en costes, reducir el *time-to-market*, aumentar la cadencia de versiones y tener mayor resiliencia.

> INVERSIÓN EN TECNOLOGÍA Y DESARROLLO (MM€)



CaixaBank, en el marco del nuevo Plan Estratégico 2025-2027, pretende acelerar las inversiones en IT con el objetivo de apoyar el crecimiento del negocio, en base a un ambicioso plan para desarrollar las capacidades más avanzadas y seguir liderando el mercado.

En los últimos años, la **inversión en tecnología ha sido un pilar clave en la estrategia de CaixaBank**, que ha permitido mejorar la agilidad y la eficacia comercial, así como, seguir desarrollando capacidades de vanguardia para mejorar la inteligencia de negocio y la eficiencia operativa.

Asimismo, la inversión ha permitido mejorar la robustez de la infraestructura y asegurar la disponibilidad de la información con garantías completas de seguridad, facilitando el cumplimiento normativo.

En este sentido, CaixaBank se ha fijado realizar una inversión total en tecnología para el período 2025-2027 de más de 5.000 MM€.

Inversión total[1] en tecnología y digital 2025e-27e

>5 mil MM€

En el período 2025-2027 CaixaBank pretende impulsar la agilidad, el servicio y el potencial de negocio, seguir construyendo capacidades de vanguardia y mejorar la resiliencia y flexibilidad de la infraestructura IT. Para conseguirlo contará con las siguientes palancas:

- Acelerar la adopción del *cloud* (escalabilidad, agilidad y eficiencia).
- Fortalecer e internalizar las competencias clave, con la contratación de 1.000 profesionales IT en el horizonte del Plan.
- Escalar la adopción de la Inteligencia Artificial generativa y de nuevas tecnologías.

> AMPLIO RECONOCIMIENTO COMO LÍDER EN INFRAESTRUCTURAS IT E INNOVACIÓN

- **Institución financiera más innovadora** en Europa occidental 2024.
- **Mejor Banco Digital** en España 2024.
- **Innovador Europeo del año** (plata) 2024.
- **Mejor Entidad de Banca Privada Digital** en Europa 2024.

[1] Incluye CapEx y OpEx.

Infraestructura tecnológica

En los últimos años, se ha consolidado el mayor uso de los canales digitales por parte de los clientes, especialmente la **APP Now**, sobre los que se ha seguido apostando para lograr una mayor cercanía. En este sentido, cabe destacar **la nueva versión de Now** que se ha lanzado en 2024.

En 2024, CaixaBank continúa incidiendo en **incrementar las medidas de resiliencia**, centradas en conseguir la mejora de disponibilidad y tiempos de respuesta de los canales y las infraestructuras transversales que los soportan. A la vez, se ha trabajado en estabilizar los consumos, pese al incremento transaccional, ubicando las aplicaciones en infraestructuras más eficientes entre las que se incluye el *cloud*.

La **mejora continua de la infraestructura IT** es un pilar de la gestión del Grupo. Se dispone de 3 Centros de Proceso de Datos (CPD's) de altas prestaciones que cubren las necesidades del negocio, y que se van evolucionando para aumentar su eficiencia y el nivel de resiliencia ante nuevos escenarios de riesgo. En este sentido, en base al compromiso de CaixaBank con la sostenibilidad, el consumo eléctrico de los CPD es estable con tendencia a la baja, fruto de las acciones llevadas a cabo con este propósito.

Finalmente, continúa la **apuesta por la migración a soluciones en la nube** para reducir los costes operativos, tener una mayor agilidad en el desarrollo de aplicaciones, así como mejorar la capacidad y resiliencia general de las aplicaciones mediante la hibridación que permite su ejecución simultánea en el *cloud* y *on-prem*.

4,1MM
CALIDAD Y RESILIENCIA Indicador CSF. **objetivo 2024 >4 MM**

La mejora continua de la infraestructura IT permite procesar volúmenes cada vez mayores

275.229 MM
De Transacciones procesadas. **240.604 MM en 2023**

~ 33.000
Transacciones por segundo. **~ 30.000 en 2023**

1.788
Aplicaciones gestionadas en la nube. **1.117 en 2023**

~ 88 %
Incidencias relevantes resueltas en menos de 4 horas. **~ 84% en 2023**

I Plan Estratégico IT

En 2024, se ha completado la **ejecución de las 9 líneas de actuación del Plan Estratégico de IT 2022-2024**, alcanzando un **grado de consecución global de objetivos superior al 94%,** que ha permitido a CaixaBank mantenerse a la vanguardia de la tecnología y estar alineada con las prioridades del negocio.

Asimismo, manteniendo el compromiso con la excelencia y la innovación continua, **se ha diseñado e iniciado el nuevo Plan Estratégico 2025-2027** que permitirá abordar una profunda evolución de los procesos, operaciones y tecnología de una manera coordinada.

Este **plan estratégico se sustenta en tres pilares principales**:

1. **Dotar al negocio de nuevas capacidades que permitan ofrecer el mejor servicio y experiencia a los clientes,** a través de la reinvención de los principales procesos de negocio con un modelo diferenciado de interacción con el cliente.

2. **Garantizar la sostenibilidad tecnológica**, evolucionando la arquitectura bancaria y seguir reforzando las medidas de ciberseguridad y resiliencia.

   ↗ Véase apartado "Ciberseguridad".

3. **Implementar una nueva plataforma cognitiva**, apalancada en datos e Inteligencia Artificial (en adelante, IA), que dote de mayor agilidad en la toma de decisiones, en la automatización de los procesos internos y sobre todo, ofreciendo a los clientes una experiencia personalizada y multicanal.

100 %
Plantilla de CaixaBank Tech con formación *Agile* **(objetivo 2024 - 80 %)**

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

05 Modelo de creación de valor

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

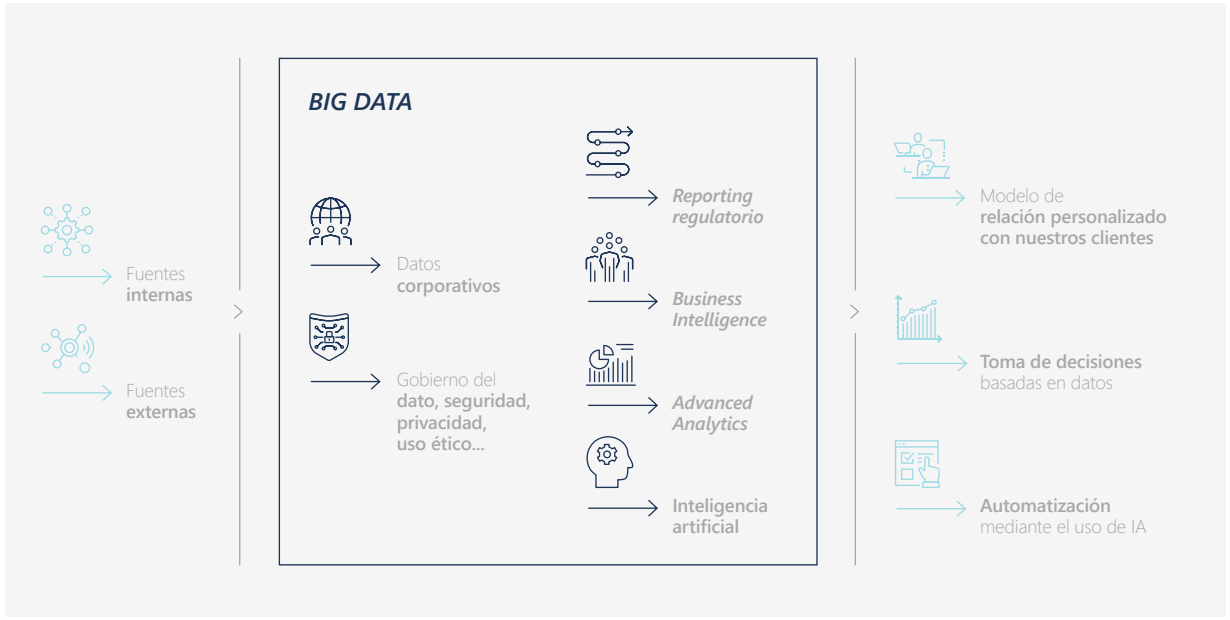
I *Data - driven*

CaixaBank cuenta con una plataforma informacional con un repositorio centralizado, con el gobierno necesario para garantizar su calidad y disponibilidad de los datos, y de soluciones tecnológicas que permiten sacar el máximo valor de los datos en usos analíticos y de inteligencia artificial.

15.868
Métricas Certificadas en DataPool. **14.544 en 2023**

26 TB
Datos gestionados diariamente. **22 TB en 2023**

> UN MODELO DE BIG DATA QUE PERMITE UNA MAYOR CAPACIDAD DE ADAPTACIÓN



Alineado con la estrategia de la Entidad, en noviembre de 2022 se lanzó el **programa DataNow** con el objetivo de dar respuesta a la creciente demanda en analítica avanzada e inteligencia artificial, y a la transformación de la plataforma tecnológica hacia una solución *cloud*.

El programa se basa en tres pilares fundamentales:

- **Mejora de la tecnología:** Creación de la plataforma estratégica de *Data & Analytics* sobre Google Cloud, y desarrollo de los primeros casos de uso con impacto a negocio.
- **Robustecer el gobierno del dato:** Evolución del modelo operativo permitiendo escalar el volumen de datos gestionados y puesta en marcha del gobierno en el ámbito de la Inteligencia Artificial Responsable.
- **Impulso del talento:** Formación y certificación de usuarios de las áreas de la nueva plataforma.

Para impulsar el programa se creó un equipo de trabajo multidisciplinar y transversal, que garantiza que el diseño de la plataforma atiende a las necesidades globales de la Entidad. El ***roadmap* de implantación** sigue un modelo de entregas incrementales que permite acompasar la creación de capacidades tecnológicas con la puesta en marcha de casos de uso que maximicen el impacto en negocio.

Según el plan definido, en 2024:

Se han entregado **dos *releases* de plataforma**, enfocadas a proporcionar las capacidades necesarias para disponer de una plataforma *end-to-end* de ideación y productivización de aplicaciones de *Data* y *Machine Learning* que den cobertura a las funcionalidades actuales del DataPool.

Estas capacidades han permitido cumplir con el objetivo estratégico de **potenciar la analítica avanzada** en negocio, **desarrollando 25 casos de uso**, que permitirán generar un retorno económico, y un beneficio intangible al tener impacto en la agilidad y el *time-to-market*.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

I Journey to *cloud*

CloudNow es el programa de evolución de los sistemas CaixaBank hacia la *cloud* pública. Este programa seguirá una estrategia *cloud* basada en tres pilares fundamentales:

Cloud first
Lo nuevo en *Cloud*

***Cloud* híbrido**
Seguir un enfoque progresivo balanceando entre la infraestructura *on-premises* y los servicios en la nube.

Multi-cloud
Desplegar un modelo que nos permita trabajar con los principales proveedores *Cloud* bajo una visión integrada del servicio.

Dentro del programa CloudNow, en 2021 CaixaBank llegó a un acuerdo con IBM para mover gradualmente las cargas de la plataforma de la Entidad al IBM Cloud. En 2023 se revisó el acuerdo para ganar en flexibilidad en este proyecto de actualización tecnológica.

Después de 3 años de proyecto, se han ejecutado más de 1.000 migraciones.

CloudNow implica, además de la propia migración, una **evolución de las aplicaciones de la Entidad**, las cuales deben estar preparadas para desplegarse en el *cloud* desde los *DataCenters* y ejecutarse en estos nuevos "contenedores" para poder generar eficiencias y reducción de los costes operativos, así como mayor agilidad en el desarrollo de aplicaciones. Además de las migraciones hacia las *Multi Region Zone* de IBM Cloud, durante 2024 también se han transformado 60 aplicaciones que han sido desplegadas sobre la nueva infraestructura de *cloud* privado.

Además, avanzando en la estrategia de *Cloud* híbrida *multicloud*, en 2024 se ha desplegado la plataforma de hibridación, que ha permitido la hibridación de las primeras cargas transaccionales entre *onPrem* e IBM Cloud Madrid.

CloudNow cierra 2024 con **todas las *Landing Zones* implantadas y plenamente operativas**, con cargas productivas en los diferentes *Cloud Providers* (IBM Cloud, *Azure*, OCI y Google Cloud).

18,9 MM€
Ahorros CloudNow en 2024. PE 2022-2024.
objetivo 2024: 8,5 MM€

33 %
Absorción *Cloud* en 2024. PE 2022-2024.
objetivo 2024: 32 %

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Implantación de nuevas tecnologías

La adopción de la Inteligencia Artificial sigue siendo, un año más, estratégica con la finalidad de ofrecer servicios escalables y robustos a clientes y empleados, y optimizar los servicios financieros con la tecnología.

En 2024, se han llevado a cabo distintos proyectos en relación con la aplicación de la Inteligencia Artificial (en adelante IA). En este sentido, destacan:

- En el **marco del programa GalaxIA**, se ha implantado y desplegado en producción 5 casos de uso: Noa empleados, SAC, *Contact Center*, Muro y Generación de código.

  Se ha iniciado el desarrollo de cuatro nuevos casos de IA Generativa:

  - Asistente en la contratación de tarjetas en la app;
  - Disputas de pagos;
  - *FinCrime Hub*; y
  - Colectivos.

  Estos casos de uso han ayudado a **asentar las bases de conocimientos sobre Inteligencia Artificial Generativa (IA Gen) e iniciar el desarrollo de la plataforma cognitiva.**

- Desarrollo de nuevos casos de uso en **la plataforma propia de Inteligencia Artificial Document AI,** una solución *in-house* para el procesamiento inteligente de documentos. Actualmente clasifica y extrae información de más de 220 tipologías de documentos de los siguientes procesos: Letrado Digital, OAC / Bondad del dato (activo), Testamentaria, Alfabético PF o Cheques. Esta plataforma aporta grandes eficiencias de coste a CaixaBank gracias a su alto grado de automatización y a su reducido coste respecto otras soluciones de mercado.

- **Desarrollo de la plataforma para la industrialización de aplicaciones IA.** Esta plataforma incluye una "*model store*" para tener un registro centralizado de los modelos IA utilizados, herramientas para gestionar el ciclo de vida de modelos de IA Gen (LLMs), una plataforma de monitorización del *drift* o la explicabilidad de modelos y un *framework* para estandarizar la ejecución de modelos.

- Se ha desplegado la primera fase del **nuevo buscador en la app de clientes.** Este buscador ofrece una mejorada *user experience* e incorpora capacidades de búsqueda inteligente como la búsqueda semántica sobre las FAQs. Además se ha desarrollado para que el tiempo de búsqueda esté por debajo del 0,5 segundos y que prediga *online* los resultados a medida que el usuario va escribiendo.

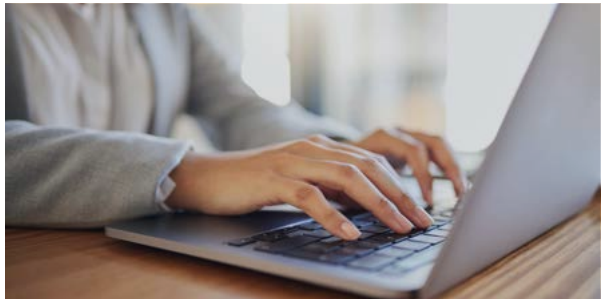
- **Implantación de mejoras en el asistente del Contact Center telefónico de clientes** que han permitido incrementar la absorción de llamadas, pasando de una absorción neta del 20% en 2023 a superar el 30% en 2024, con un ahorro de más de 5 MM€. Dichas mejoras incluyen nuevas operativas automatizadas, mejoras en los flujos de diálogo o contextualización del cliente.

+2 MM
DocAI: Nº de páginas procesadas / día en 2024

280
DocAI: Nº de tipos de documentos gestionados en 2024

9,3 MM
IA Generativa: Número total de llamadas a LLMs en 2024

5 MM
IA Generativa: Propuestas (conversaciones, borradores, resúmenes, etc) realizadas con IA generativa en 2024



Acuerdos y alianzas

Acuerdo con UiPath

En el contexto del **desarrollo de automatizaciones mediante robots** se ha utilizado desde 2017 uno de los productos líderes en el mercado, que es la suite de herramientas de UiPath.

El acuerdo actual tiene una vigencia de 5 años a partir de 2025 y centraliza las licencias para el Grupo CaixaBank.

Acuerdo con Salesforce

CaixaBank ha firmado recientemente un acuerdo estratégico con Salesforce, reforzando su compromiso con **la innovación y la excelencia en la relación con el cliente**. Este acuerdo, con una duración de **5 años**, marca un hito significativo en la transformación digital, que permitirá:

- el impulso de la **Inteligencia Artificial** en la relación con el cliente
- la potenciación de la hiperconectividad y acceso al dato
- la simplificación de las **soluciones de Marketing Digital**

Acuerdo con Adobe

En 2024 se ha renovado el acuerdo con Adobe en relación con el mundo de la **personalización y analítica de canales**. Ambos, muy relevantes para la medición y eficiencia en la transformación digital en la que CaixaBank está inmersa. Este acuerdo permitirá:

- Un aumento del número de *Dashboards* de seguimiento en el impacto de los productos digitales dentro de los canales.
- Una mejora en la capacidad de personalización, A/B *Testing* y CRO y CXO.

Acuerdo Fujitsu/NCR

Firmado nuevo **acuerdo de mantenimiento de cajeros** con Fujitsu y NCR con vigencia 2025 a 2029.

Los nuevos SLAs son diarios (incluyendo fines de semana y festivos) y se miden por punto de servicio, teniendo en cuenta parámetros como número de cajeros en el punto de servicio, proximidad de otros puntos de servicio y tramos horarios con mayor uso de los cajeros.

CaixaBank

06

Información de sostenibilidad

ESRS 2-Introducción General PAG 160

Bases de preparación PAG 160

Gobierno de la sostenibilidad PAG 163

Estrategia de sostenibilidad y modelo de negocio PAG 192

Análisis de Materialidad PAG 207

E-Medioambiente PAG 216

Cambio climático PAG 216

Taxonomía verde PAG 280

S-Social PAG 290

S1-Personal Propio PAG 290

S3-Comunidades afectadas PAG 325

S4-Clientes PAG 340

CaixaBank

G-Gobernanza PAG 383

Descripción de los procesos para identificar y evaluar impactos, riesgos y oportunidades materiales relacionados con el cambio climático PAG 384

Cultura Corporativa y políticas de cultura corporativa y conducta empresarial PAG 385

Mecanismos para la detección e investigación de comportamientos ilícitos PAG 402

Prevención y detección de la corrupción y el soborno PAG 414

Influencia política y actividades de *lobby* PAG 420

Gestión de relaciones con proveedores PAG 425

Prácticas de pago PAG 432

Transparencia fiscal PAG 434

ES-Finanzas sostenibles PAG 441

Gestión de los riesgos de sostenibilidad / ASG PAG 441

Negocio sostenible PAG 454

Inversión responsable PAG 465

Índices y *ratings* ASG PAG 474

Adhesiones y alianzas PAG 478

ES-Ciberseguridad PAG 481

Introducción General

El Grupo CaixaBank continúa centrado en mejorar la información que divulga en materia de sostenibilidad en línea con su **propósito de ser referente en sostenibilidad en Europa.**

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Con este informe el Grupo CaixaBank reporta, por primera vez, la información en base a las Normas Europeas de Información sobre Sostenibilidad (en adelante, por sus siglas NEIS, o ESRS por sus siglas en inglés). Ello tiene incidencia en la estructura de este Estado de Información no Financiera que, junto con los requerimientos vigentes de la Ley 11/2018, da respuesta a los requerimientos informativos previstos en la Directiva de *Reporting* Corporativo de Sostenibilidad (CSRD por sus siglas en inglés), en curso de trasposición al marco legal en España.

Las NEIS proporcionan un marco de información holístico, incorporando gran parte de los requerimientos que incluían los marcos de *reporting* utilizados por el Grupo hasta el momento, incluidos los de la Ley 11/2018 vigente.

Entre los marcos de *reporting* utilizados por el Grupo en 2023 destacaban: el Global Reporting Initiative (GRI), el Sustainability Accounting Standards Board (SASB), el Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD), o el International Integrated Reporting Council (IIRC). A los efectos de facilitar el seguimiento del enfoque de sostenibilidad seguido por el Grupo en relación con el informe del ejercicio 2023, el Estado de Información No Financiera del ejercicio 2024 mantiene la referencia de los contenidos a estos marcos de *reporting*.

Aunque la Ley 11/2018 y, de manera voluntaria las NEIS, son la base de este Estado de Información no Financiera (en adelante, EINF), también se han incluido otros desgloses adicionales en línea con los requerimientos solicitados por agencias de *rating*, analistas u otros *stakeholders* relevantes en base a compromisos adquiridos por el Grupo.

Bases de preparación

Los contenidos del presente informe responden a los asuntos materiales identificados en el Estudio de doble materialidad de 2024 y a los requerimientos de la Ley 11/2018 de Información No Financiera y Diversidad, incluyendo la información necesaria para comprender la evolución, los resultados y la situación del Grupo, y el impacto de su actividad respecto a cuestiones medioambientales y sociales, así como relativas al personal, respeto a los derechos humanos y a la lucha contra la corrupción y el soborno.

Este informe ha sido preparado en base al marco de *reporting* proporcionado por las NEIS, además de los de la Ley 11/2018, y en consecuencia su estructura y sus desgloses se han alineado para dar respuesta a los requerimientos de cada uno de los estándares determinados como materiales en el **Estudio de doble materialidad del 2024.**

Adicionalmente, el informe contiene la información correspondiente para dar respuesta a la regulación relativa a la Taxonomía Europea (Reglamento (UE) 2020/852 y a los Reglamentos Delegados de la Comisión 2021/2139 y 2021/2178).

I Alcance

Este informe incluye los datos del desempeño de CaixaBank, y sus sociedades dependientes que integran el Grupo CaixaBank del año finalizado el 31 de diciembre de 2024. El perímetro de sociedades considerado a efectos de la preparación del Informe de Gestión y en concreto del Estado de Información No Financiera (EINF) es el mismo que el comprendido en los estados financieros consolidados, y que se indica en el Anexo 1- Participaciones de CaixaBank en sociedades dependientes, de las Cuentas Anuales Consolidadas del ejercicio 2024. Adicionalmente, en el apartado ↗ "Glosario y estructura del Grupo", se presenta un detalle de las sociedades más relevantes por su contribución al Grupo, estando todas ellas comprendidas en el mencionado Anexo 1. En este sentido, cuando el alcance de la información reportada no cubra la totalidad del perímetro, se indicará de forma específica.

Por otro lado, además de los datos relativos a las operaciones propias del Grupo, CaixaBank ha realizado un análisis de los impactos, riesgos y oportunidades relevantes vinculados a su cadena de valor, abarcando tanto las fases anteriores como posteriores de la cadena de valor, la cual se presenta en el ↗ apartado "Análisis de Materialidad" del presente informe.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

El Estudio de doble materialidad de 2024 ha permitido identificar en qué punto de la cadena de valor el impacto es material, y en base a estos resultados se ha determinado la información referente a las fases anteriores y posteriores de la cadena de valor, en el ↗ apartado "Cadena de valor", que se desarrolla en el presente informe.

CaixaBank omite información en relación con el CAPEX/OPEX de algunas de las cuestiones al tratarse de información sensible. No obstante, no hay otra información relevante que se omita en relación con la propiedad intelectual, *know-how* o resultados de la innovación.

I Horizontes temporales

CaixaBank evalúa los impactos, riesgos y oportunidades materiales en horizontes temporales a corto, medio y largo plazo. El corto plazo se refiere al período de *reporting* de los estados financieros. El período sobre el que se informa en los Estados Financieros se limita al período anual del ejercicio finalizado. No obstante, es distinto en las cuestiones relacionadas con la sostenibilidad, dada su naturaleza a menudo estas cuestiones se materializan en horizontes más lejanos, lo que justifica una presentación de información más prospectiva.

En el caso de CaixaBank, esta información prospectiva sobre los impactos, riesgos y oportunidades materiales, generalmente, se define como se muestra a continuación:

- **Corto plazo:** el período adoptado por la empresa como período de referencia en sus estados financieros (a 1 año vista).
- **Medio plazo:** desde el final del período de referencia a corto plazo hasta cinco años después (a más de un 1 año y menos de 5 años).
- **Largo plazo:** más de 5 años.

Sin embargo, CaixaBank no siempre utiliza estos horizontes temporales. Por ejemplo, en el caso de los escenarios para la evaluación de riesgos climáticos, los períodos de corto, medio y largo plazo difieren de los indicados aquí. En este sentido, cuando los horizontes temporales utilizados no sean los aquí descritos, se indicará de forma específica.

I Estimación de la Cadena de valor

Como se ha indicado en el punto "Alcance" CaixaBank integra información correspondiente tanto a las fases anteriores como posteriores de su cadena de valor de acuerdo con los resultados del Estudio de doble materialidad.
↗ Véase apartado "Análisis de Materialidad"

Concretamente, para las NEIS temáticas, se detallan a lo largo del documento, políticas y actuaciones en relación con los principales participantes de la cadena de valor, como son los proveedores o los clientes. Mayormente la información en relación con la cadena de valor se puede encontrar:

NEIS Temáticas	Fase cadena de valor	Contenido
Cambio climático (E1)	*Downstream*	Se divulgan principalmente las sendas de descarbonización, y distintas categorías del alcance 3 de la Huella de Carbono, destacando la huella financiada.
Consumidores y usuarios finales (S4)	*Downstream*	Se divulga información como son la experiencia del cliente (mediante NPS) o el nivel de reclamaciones recibidas.
Conducta empresarial (G1)	*Upstream*	Contiene información acerca de la gestión de las relaciones con los proveedores.

I Fuentes de estimación e incertidumbre

En la elaboración del presente informe se han utilizado juicios, estimaciones y asunciones realizadas para cuantificar algunas de las métricas requeridas por la legislación aplicable u otras divulgadas voluntariamente por ser peticiones de analistas o agencias de *ratings*.

CaixaBank trabaja con el objetivo de divulgar la información más correcta y veraz posible. En este caso, se utiliza, siempre que es posible, información procedente de fuentes primarias. No obstante, cabe destacar que, debido a las limitaciones que supone la aún reducida disponibilidad de datos de las contrapartes, en algunos de los ámbitos de los que se requiere reportar, CaixaBank ha tenido que estimarlos utilizando fuentes indirectas.

Dichos juicios y estimaciones se refieren, principalmente a:

- **Las emisiones financiadas.** Para su cálculo se combinan distintas fuentes de datos. Adicionalmente, para el cálculo de las emisiones financiadas se utilizan datos estimados, como, por ejemplo, para la cartera hipotecaria se utiliza información estimada de los certificados de eficiencia energética de los inmuebles financiados.
↗ Véase apartado "Cálculo de emisiones de CO_2 financiadas"
- **Las sendas de descarbonización.** Algunas de las métricas se construyen con un elevado uso de *proxies*.
↗ Véase apartado "Planes de transición y alineamiento"
- Cálculo del ***Green Asset Ratio*** **en la Taxonomía Verde.** Para su cálculo se utiliza información, principalmente de contrapartes o de proveedores externos de datos.
↗ Véase apartado "Taxonomía verde".
- **El cálculo de la Huella de carbono operativa.** En aquellos casos en los que no se dispone de información real, se realiza el cálculo mediante estimaciones detalladas en el propio apartado.
↗ Véase apartado "Estrategia de mitigación de la huella de carbono".

Las estimaciones se han realizado en función de la mejor información disponible a la fecha de preparación de este informe, si bien, considerando las incertidumbres existentes, es posible que acontecimientos futuros obliguen a modificarlas.

Los datos de sostenibilidad están sujetos a un continuo proceso de mejora. Las nuevas regulaciones y metodologías en materia de sostenibilidad, así como la aparición de nuevas metodologías permitirán, en el futuro, disponer de información más exacta.

En este sentido, CaixaBank se compromete a ser transparente en las hipótesis utilizadas en sus desgloses, así como en los cambios que se puedan producir, en el futuro, en estas hipótesis, con el objetivo de dar el contexto apropiado a los lectores del informe.

06 Información de sostenibilidad

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Cambios en la preparación del informe y comparación de la información

Las cifras correspondientes al año 2023 incluidas en el EINF del 2024, se presentan única y exclusivamente a efectos comparativos. Durante el ejercicio 2024 se han producido cambios en la metodología de cálculo de determinados indicadores, con el objetivo de mejorar la calidad del mismo. En este caso, se explica el cambio de metodología de forma detallada en cada uno de los apartados correspondientes.

Como se ha mencionado anteriormente, en el ejercicio 2024 se ha modificado la estructura de presentación del EINF, respecto a la presentada en el informe del ejercicio 2023, con el objetivo de adaptarse al marco definido por las Normas Europeas de Información Sobre Sostenibilidad (NEIS).

Corrección de errores

En la elaboración del presente informe, no se ha detectado ningún error significativo que haya supuesto la reexpresión de los importes/datos incluidos en el EINF del ejercicio 2023.

Información derivada de otra legislación

Como se ha mencionado anteriormente este informe ha sido preparado en base al marco de *reporting* proporcionado por las NEIS y los requerimientos de la Ley 11/2018.

Adicionalmente, CaixaBank ha dado respuesta a otros marcos de *reporting* en materia de sostenibilidad que se incluyen en el ↗ apartado "EINF" Estos marcos son:

- **Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas y Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)** marcados por la Agenda 2030.
- **Principios de Banca Responsable** promovidos por la Alianza de las Naciones Unidas con el sector financiero (UNEP FI). Se trata del marco de referencia basado en seis principios que pretenden dar respuesta a los diferentes grupos de interés en relación con las dimensiones de la banca sostenible.

Incorporación por referencia

Toda la información en materia de sostenibilidad que da respuesta a la Ley 11/2018 y al marco de *reporting* de las NEIS se incluye en el ↗ apartado "Información de sostenibilidad", así como en las tablas de correspondencia del ↗ apartado "EINF".

No obstante, para aquellos requerimientos de divulgación de las NEIS que están estrechamente ligados con requerimientos a los que el Grupo CaixaBank ya estaba sujeto, como por ejemplo los requerimientos sobre Gobierno Corporativo, que requiere la descripción de la estructura de gobierno de la Entidad, de acuerdo con lo establecido en la Circular 5/2013 de la Comisión Nacional del Mercado de Valores, y sus modificaciones posteriores, se incluye referencias a los apartados del informe de gestión en el que se desarrollan.

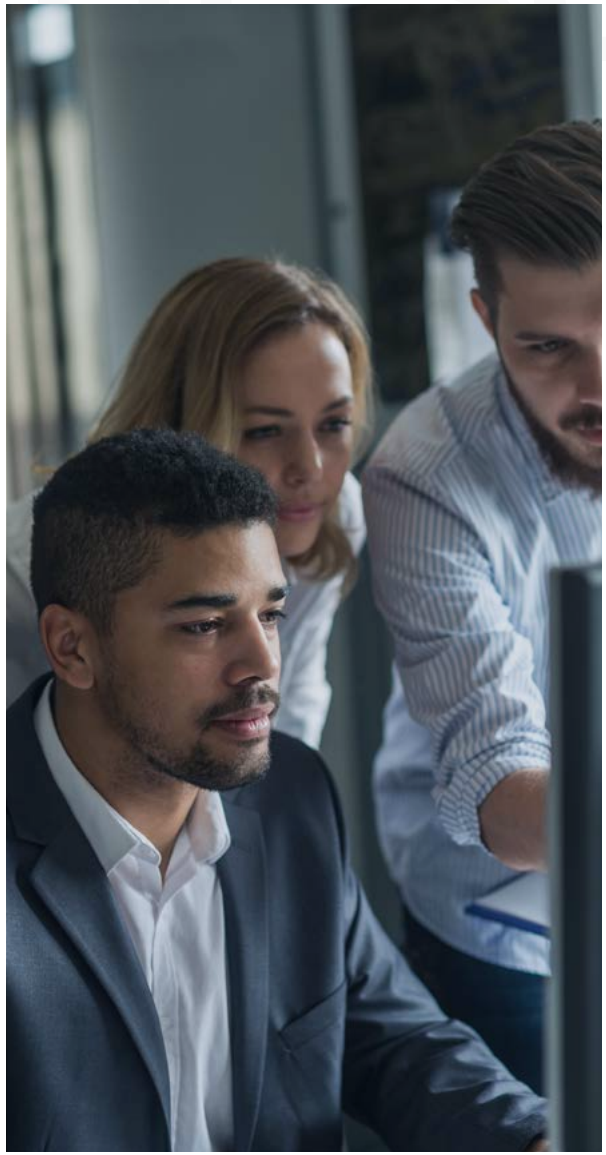
Verificación

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L. emite un informe de verificación independiente de aseguramiento limitado en base a las Guías de Actuación 47 Revisada y 56 del ICJCE, y considerando la nota del ICAC de 18.12.2024, sobre la información no financiera requerida por la Ley 11/2018 de información no financiera y diversidad, complementada por los requerimientos de las NEIS, referenciada e identificada de manera específica.

Por otra parte, PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L. emite un informe de verificación independiente bajo la ISAE 3000 revisada con alcance de seguridad limitada, sobre las secciones 2.1, 2.2, 2.3 y 5.1 de los Principios de Banca Responsable de UNEP FI, referenciada e identificada de manera específica.

Por último, PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L. emite un informe de aseguramiento independiente bajo la ISAE 3000 revisada con alcance de seguridad razonable, sobre determinados indicadores de sostenibilidad presentados en este informe, referenciados e identificados de manera específica.

Los mencionados informes están disponibles en el ↗ apartado "Anexo - Informe de verificación independiente".



Gobierno de la sostenibilidad

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Las **bases del modelo de gobierno de CaixaBank** en sus dos ámbitos, el de los Órganos de Gobierno en sentido estricto y el de los Órganos de Gestión, se definen esencialmente en la Política de Gobierno Corporativo y otras Políticas conexas, proyectándose sobre las sociedades que integran el Grupo CaixaBank.

Desde esta estructura de gobierno se definen los objetivos y las líneas generales de gestión conforme a unos principios básicos de **comportamiento ético** y acordes con las exigencias de un **desarrollo sostenible** que tenga por objeto la **creación de valor a largo plazo y compartido con los distintos grupos de interés** presentes en las actividades del Grupo, teniendo en cuenta los **impactos, riesgos y oportunidades (IRO's) relacionados con la sostenibilidad.**

↗ Véase apartado "Impactos, Riesgos y Oportunidades materiales".

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

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

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

En sus líneas generales, el Consejo de Administración es el responsable de aprobar, supervisar y valorar periódicamente la definición, el desarrollo y la implantación de la estrategia de sostenibilidad. Asimismo, la Comisión de Nombramientos y Sostenibilidad tiene la función de supervisar la actuación de CaixaBank en relación con los temas de sostenibilidad, incluyendo la revisión y propuesta al Consejo de la aprobación de políticas, declaraciones y normas que desarrollan la estrategia de sostenibilidad. Por otra parte, la Comisión de Riesgos propone al Consejo la política de riesgos del Grupo, que incluye los riesgos en materia de sostenibilidad y la Comisión de Auditoría y Control tiene entre sus funciones las de supervisar y evaluar el proceso de elaboración y presentación de la información no financiera y la eficacia de los sistemas de control interno, y, junto con la Comisión de Riesgos, supervisar y evaluar la eficacia de los sistemas de gestión de riesgos, incluyendo los sociales y medioambientales. Por su parte, la Comisión de Retribuciones vela por la alineación de la Política de Remuneraciones de los Consejeros y de la Alta Dirección con la estrategia de sostenibilidad.

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

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

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

ÓRGANOS DE GOBIERNO

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Comisión de Auditoría y Control

Supervisa la integridad de la información no financiera y la eficacia de los sistemas de control interno.

Comisión de Nombramientos y Sostenibilidad

Supervisa el cumplimiento de las políticas y reglas de la Entidad en materia medioambiental y social.

Comisión de Riesgos

Propone al Consejo la política de riesgos del Grupo que incluye los temas ASG y le asesora en la gestión y control del riesgo.

Comisión de Retribuciones

Asesora al Consejo en la fijación de la remuneración vinculada a objetivos ASG.

ÓRGANOS DE GESTIÓN

Comité de Dirección

Desarrolla la estrategia y las líneas de actuación en el ámbito de sostenibilidad.

Comité de Sostenibilidad

Garantiza que se implante con éxito la estrategia de Sostenibilidad y su impulso en la organización.

Comité Global del Riesgo

Gestiona, controla y supervisa de forma global los riesgos en los que pueda incurrir el Grupo.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Órganos de gobierno

I Composición y Conocimientos

La **composición** del Consejo y de las Comisiones **es equilibrada y diversa en términos de categoría, género, conocimientos y experiencia, reuniendo todos los consejeros los requisitos de idoneidad** necesarios para el ejercicio de sus funciones. Además de cumplir con la normativa aplicable a la Entidad, esta diversidad fortalece la calidad del proceso de toma de decisiones, fomenta una visión estratégica integral y mejora la capacidad de estos órganos para desempeñar eficazmente sus funciones, garantizando así una gestión sólida, transparente y alineada con los intereses de los grupos de interés.

La información detallada en relación con **la composición y la diversidad** del Consejo de Administración y sus Comisiones se recoge en el ↗ apartado "Gobierno Corporativo - El Consejo de Administración".

En lo que respecta a los **conocimientos de los consejeros en materia de sostenibilidad** y para lograr el mejor desempeño de sus funciones en este ámbito, el Consejo sigue desarrollando iniciativas que se han concretado, entre otras, en la incorporación, dentro del proceso de renovación progresiva de sus miembros, de personas con amplios conocimientos y experiencia en estas cuestiones.

Los conocimientos y habilidades de los consejeros se pueden observar en **la matriz de conocimientos, experiencia y diversidad del Consejo de Administración** (↗ véase apartado de "Gobierno Corporativo"), herramienta fundamental en el procedimiento de evaluación de idoneidad de los miembros del Consejo y que, en aplicación de la Política de selección, diversidad y evaluación de la idoneidad de los miembros del Consejo de Administración y de los miembros de la Alta Dirección y otros titulares de funciones clave de CaixaBank y su Grupo, garantiza que el Consejo de Administración de CaixaBank, en su conjunto, cuente con los conocimientos especializados adecuados para supervisar y gestionar adecuadamente todas las actividades de la Entidad, lo que comprende las cuestiones de sostenibilidad y los temas relacionados con la gestión de los impactos, riesgos y oportunidades materiales.

↗ Véase apartado "Gobierno Corporativo".

Asimismo, en línea con los Principios del Código de Buen Gobierno de las Sociedades Cotizadas de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (que señalan que los consejeros deberán contar con información suficiente y adecuada para el ejercicio de sus funciones y tendrán derecho a obtener de la Sociedad el asesoramiento preciso), así como con sus Recomendaciones ("con independencia de los conocimientos que se exijan a los consejeros para el ejercicio de sus funciones, las sociedades ofrezcan también a los consejeros programas de actualización de conocimientos cuando las circunstancias lo aconsejen"), CaixaBank pone a disposición del Consejo de Administración y sus Comisiones un **plan de formación anual** para la actualización de los conocimientos de sus miembros sobre las materias que consideren convenientes para el correcto ejercicio de sus funciones.

De manera recurrente, el Consejo ha recibido en estos últimos años sesiones de formación en el ámbito de la sostenibilidad. En concreto, durante 2024, se ha llevado a cabo un plan de formación de 11 sesiones dedicadas al análisis de temáticas diversas, que son tratadas por el Consejo de manera recurrente, tales como negocios, evolución del modelo comercial, evolución del mercado de gestión de activos, proyecto de euro digital y regulación digital3, evolución del ecosistema de pagos, innovación y tecnología, ciberseguridad, tendencias globales de comunicación, sostenibilidad, regulación y riesgos, entre otras.

Adicionalmente, en el seno de la Comisión de Auditoría y Control ha tenido lugar una sesión de formación sobre la Corporate Sustainability Reporting Directive (CSRD). Para mayor detalle ↗ véase apartado "Gobierno Corporativo - Formación Consejo de Administración".

Adicionalmente, en el desempeño de sus funciones, los consejeros tienen el deber de exigir y el derecho de recabar de la Entidad la información necesaria que les sirva para el cumplimiento de sus obligaciones. A este respecto, en materia de sostenibilidad, tanto la Dirección de Sostenibilidad como el resto de las áreas competentes en este ámbito tienen acceso regular a los órganos de gobierno (tanto Consejo como sus Comisiones), lo que asegura que los consejeros estén constantemente actualizados en este ámbito.

I Funciones en materia de sostenibilidad

Consejo de Administración

El **Consejo de Administración** es el máximo órgano de representación, gestión y administración de la Sociedad, competente para adoptar acuerdos sobre toda clase de asuntos salvo en las materias reservadas a la competencia de la Junta General de Accionistas. Este órgano centra su actividad en la **definición de los objetivos estratégicos** de la Entidad y a nivel del Grupo del que es entidad dominante, así como en la supervisión de su cumplimiento y desarrollo por la Alta Dirección de CaixaBank, actuando en interés de todas y cada una de las sociedades integradas en el Grupo.

Asimismo, vela por el cumplimiento de la normativa, la aplicación de buenas prácticas en el ejercicio de su actividad y la observancia de los principios de responsabilidad social aceptados voluntariamente.

En **materia de sostenibilidad** el Consejo de Administración es el máximo responsable de la aprobación, supervisión y valoración periódica de la definición, desarrollo e implantación de la estrategia de sostenibilidad, así como de la aprobación y supervisión de las políticas generales en materia de sostenibilidad.

En este sentido, el Consejo de Administración ha incorporado la **sostenibilidad** como una de las **prioridades estratégicas del Grupo** y ha aprobado una serie de políticas en materia de sostenibilidad que definen y establecen los principios generales, y los objetivos y directrices de gestión y control que tendrá que seguir el Grupo en materia de sostenibilidad.

En relación con la estrategia de sostenibilidad, el Consejo lideró, revisó y aprobó en diciembre de 2021 el Plan de Banca Sostenible 2022-2024 que ha llegado a su fin este año. En el mes de octubre de 2024, el Consejo aprobó un nuevo Plan de Sostenibilidad para el período 2025-2027.

/ Funciones en materia de sostenibilidad

- Establecer, dentro de los límites legales, las políticas, estrategias y las directrices básicas de gestión de la Sociedad, teniendo en cuenta la proyección de las mismas a nivel del Grupo, destacando la aprobación de políticas, principios, declaraciones y marcos específicos que incluyen factores de sostenibilidad y cambio climático.

- Supervisión del desarrollo de las referidas políticas, estrategias y directrices de gestión, estableciendo mecanismos adecuados de coordinación y de intercambio de información en interés de la Sociedad y de las demás compañías integradas en el Grupo.

  De otro, debe tenerse en cuenta que el seguimiento de la gestión de sostenibilidad corresponde a los órganos de dirección (no de gobierno), debiendo reportar estos al Consejo y sus Comisiones en función de la materia.

- Implantación de un marco de gobierno de los riesgos en materia de sostenibilidad/ASG acorde con el nivel de propensión al riesgo del Grupo, que incluye la difusión de una cultura del riesgo sólida y diligente, la fijación del apetito por el riesgo articulado en un Marco de Apetito al Riesgo y responsabilidades definidas para las funciones de toma, gestión y control de riesgos.

En relación con sus funciones, el Consejo ha impulsado activamente la integración de la sostenibilidad en todos los negocios y actividades del Grupo. Esta visión estratégica busca garantizar que los principios ASG sean un eje central en la toma de decisiones y en la creación de valor a largo plazo.

Además, como **máximo responsable de la supervisión de los impactos, riesgos y oportunidades** (IRO's) en materia de sostenibilidad transmite su mandato a toda la organización, a través de:

- El **Reglamento del Consejo de Administración**, que establece los principios de actuación del Consejo, así como las reglas básicas de su composición, organización, funcionamiento y las normas de conducta de sus miembros, aplicándose a sus órganos delegados y sus Comisiones de ámbito interno, así como a los miembros que los integran.

- La **aprobación, supervisión y seguimiento de las políticas en materia de sostenibilidad**, asegurando su cumplimiento y actualización conforme a los estándares y mejores prácticas internacionales.

- La **aprobación, supervisión y seguimiento de la estrategia del Grupo**, garantizando que la sostenibilidad se integre en los planes estratégicos y operativos.

- La **definición de objetivos y métricas en sostenibilidad/ASG,** estableciendo indicadores clave de desempeño (KPIs) para medir los avances y resultados en sostenibilidad.

- La **promoción de una cultura corporativa sostenible**, fomentando la concienciación y formación en materia de sostenibilidad en todos los niveles de la organización.

- El **compromiso con los grupos de interés**, impulsando el diálogo y la transparencia con accionistas, clientes, empleados, proveedores y comunidades, con el objetivo de generar un impacto positivo a nivel social, ambiental y económico.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

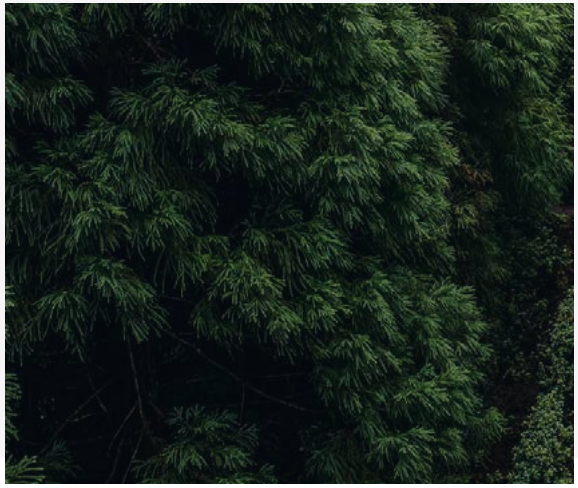
01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

/ Aprobaciones y discusiones claves en materia de sostenibilidad durante el 2024

Se detallan a continuación las principales aprobaciones de políticas, principios y declaraciones en materia de sostenibilidad, así como, los principales temas tratados en el seno del Consejo de Administración:

1er trimestre

- Aprobación de la Declaración sobre Naturaleza.
- Formulación del Estado de Información No Financiera 2023 que forma parte del Informe de Gestión.
- Aprobación de la actualización de los Principios de actuación en materia de sostenibilidad, Principios de Derechos Humanos, Política corporativa de gestión de riesgos de sostenibilidad/ASG y Declaración sobre el cambio climático.
- Seguimiento de la evolución de clientes y calidad.
- Aprobación de la Memoria anual del Servicio de Atención al Cliente (SAC).
- Aprobación del Plan Estratégico de IT.
- Aprobación de la Política de Remuneración del Colectivo Identificado.



2do trimestre

- Aprobación de los nuevos objetivos de descarbonización para determinados sectores en el marco de la NZBA y seguimiento de métricas.
- Seguimiento del Plan Nosotros - Evaluación 360 Skills.
- Aprobación de la Política de selección, diversidad y evaluación de la idoneidad de consejeros y de los miembros de la Alta Dirección y otros titulares de funciones clave.
- Aprobación de la Memoria de Privacidad 2023.
- Aprobación de la Declaración sobre Principales Incidencias Adversas (PIAS) de 2023.
- Aprobación de la actualización de la Política corporativa de gobierno y control interno.
- Aprobación de la modificación del Reglamento del Comité de Dirección.
- Aprobación de la modificación del Reglamento del Comité Global del Riesgo.

3er trimestre

- Aprobación del Social Bonds Report.
- Aprobación del Green Bonds Report.
- *ECB Thematic Review climate-related and environmental risks - Feedback letter.*
- Seguimiento del Plan director de ciberseguridad.
- Seguimiento del Proyecto de Mejora de Atención al Cliente (MAC).

4rto trimestre

- Seguimiento evolución clientes y calidad.
- Aprobación del Plan Estratégico 2025-2027.
- Aprobación del Plan de Sostenibilidad 2025-2027.
- Estudio de doble materialidad 2024.
- Aprobación Informe Climático 2023.
- Aprobación actualización Reglamento del Servicio de Atención al Cliente (SAC).
- Seguimiento Thematic review riesgos climáticos y medioambientales.
- Designación verificador información de sostenibilidad.
- Estrategia de Resiliencia Operativa Digital (EROD – DORA).
- Aprobación actualización Política corporativa de seguridad de la información, Política de privacidad, Política anticorrupción.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Las Comisiones del Consejo de Administración

Como se ha mencionado en el ↗ apartado "Las Comisiones del Consejo", las Comisiones, con facultades de supervisión y asesoramiento, apoyan a este órgano en el desarrollo de sus funciones en materia de sostenibilidad, a través de la atribución de tareas concretas en este ámbito. Cabe destacar que, en el desarrollo de aquellas funciones que competen a varias Comisiones, la Entidad ha establecido mecanismos adecuados de coordinación entre las mismas para asegurar que estas puedan ejercer correctamente sus funciones.

Sobre estas bases, los Órganos de Gobierno realizan una labor de definición, supervisión y seguimiento de la implantación de la estrategia del Grupo en materia de sostenibilidad; lo que se lleva a cabo sobre la base de los informes recibidos por las diferentes direcciones del Grupo, que incorporan la sostenibilidad, y en concreto la gestión y evolución de los IRO's en el reporte de sus negocios y actividades. Estos informes son presentados a los Órganos de Gobierno en función de su competencia, con carácter periódico o ad hoc. A estos efectos, cabe destacar que en 2024, los Órganos de Gobierno han recibido, con carácter general, cada dos meses, reportes específicos en materia de sostenibilidad, del responsable de la Dirección de Sostenibilidad, del responsable de la Dirección de Personas o del responsable de la Risk Management Function (RMF), así como los reportes de las diferentes direcciones del Grupo en los que se han tratado cuestiones relacionadas con la gestión de los IRO's en materia de sostenibilidad.

Por último, cabe destacar que los Órganos de Gobierno realizan un seguimiento periódico de la evolución de las principales métricas incluidas en el Plan Estratégico y en el Plan de Sostenibilidad del Grupo, previamente aprobadas por el Consejo de Administración.

Comisión de Nombramientos y Sostenibilidad

/ Funciones en materia de sostenibilidad

- Supervisa la actuación de la Sociedad en relación con la sostenibilidad, así como el cumplimiento de las políticas y reglas de la Sociedad en materia medioambiental y social, evaluándolas y revisándolas periódicamente con el fin de que cumplan su misión de promover el interés social y tengan en cuenta, según corresponda, los legítimos intereses de los restantes grupos de interés, así como elevar al Consejo las propuestas que considere oportunas en esta materia y, en todo caso, elevar para su aprobación la Política en materia de sostenibilidad/ASG. Asimismo, la Comisión supervisa que las prácticas de la Sociedad en materia medioambiental y social se ajustan a la estrategia y políticas fijadas.
- Supervisa el establecimiento de metas en materia de sostenibilidad, incorporadas dentro del Plan de Sostenibilidad y monitoriza la evolución de la consecución de las mismas.
- Es la responsable de elevar al Consejo para su aprobación los Principios de actuación en materia de sostenibilidad.
- Informa, con carácter previo a su elevación al Consejo de Administración por la Comisión de Auditoría y Control, los informes que haga públicos la Entidad en materia de sostenibilidad, y, en todo caso, el informe en materia de sostenibilidad contenido en el Informe de Gestión Consolidado anual; el informe de impacto socio-económico y el Plan de Sostenibilidad, velando por la calidad, claridad, coherencia e integridad de su contenido y el cumplimiento de la normativa aplicable y de los estándares internacionales de referencia.

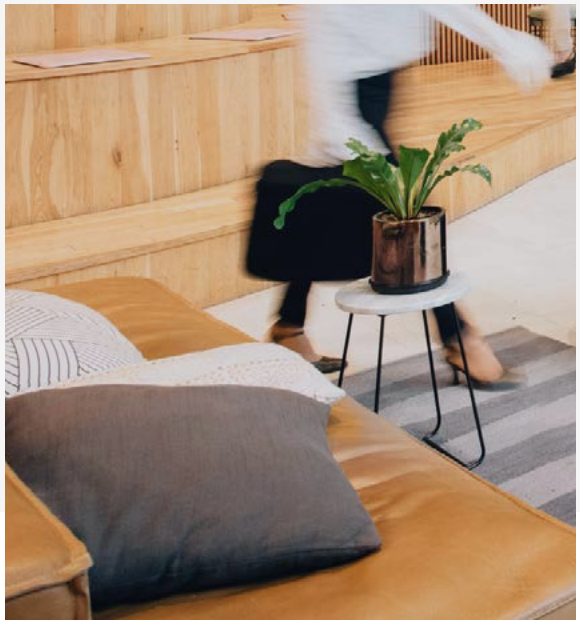
01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

/ Aprobaciones y discusiones claves en materia de sostenibilidad durante el 2024

Se detallan a continuación las principales aprobaciones de Políticas, principios y declaraciones en materia de sostenibilidad, así como, los principales temas tratados en el seno de la Comisión de Nombramientos y Sostenibilidad.

1er trimestre

- Revisión de la Declaración sobre Naturaleza.
- Revisión Estado de Información No Financiera 2023 (EINF) e Informe de Gestión 2023.
- Revisión de la actualización de los Principios de actuación en materia de sostenibilidad, Principios de Derechos Humanos y Declaración sobre el cambio climático.
- Seguimiento Reto Movilización sostenible.
- Plan de acción analistas ASG.
- Seguimiento Métricas y Gobernanza NZBA.



2do trimestre

- Revisión y actualización de la Política de selección, diversidad y evaluación de la idoneidad de Consejeros y de los miembros de la Alta Dirección y otros titulares de funciones clave de CaixaBank y su Grupo.
- Revisión y actualización de Protocolo de procedimientos de evaluación de la idoneidad y nombramientos de Consejeros y miembros de la Alta Dirección y otros titulares de funciones clave en CaixaBank.
- Revisión de la Declaración de Principales Incidencias Adversas (PIAS) de 2023.
- Seguimiento mapa de *Reporting* ASG.
- Seguimiento agencias ASG relevantes para inversores.
- Seguimiento Prima Verde en la Emisión de Bonos.
- Cuadro de Mando de Sostenibilidad 1T 2024.
- Visión global de CSRD y materialidad.
- *Engagement* de empresas.
- Se informa de las Políticas y documentos que se modifican como consecuencia de la SREP de la RMF.

3er trimestre

- Actualización del proyecto de implementación de CSRD.
- Revisión del Social Bonds Report.
- Revisión del Green Bonds Report.
- *ECB Thematic Review Climate-Related and Environmental Risks - Feedback Letter.*
- *JST Targeted Analyses (JST Targeted Analyses -Management Body effectiveness- Remuneration & Risk Culture).*
- Guía Técnica de la CNMV 1/2024, sobre comisiones de auditoría de entidades de interés público (novedades en materia de sostenibilidad).

4rto trimestre

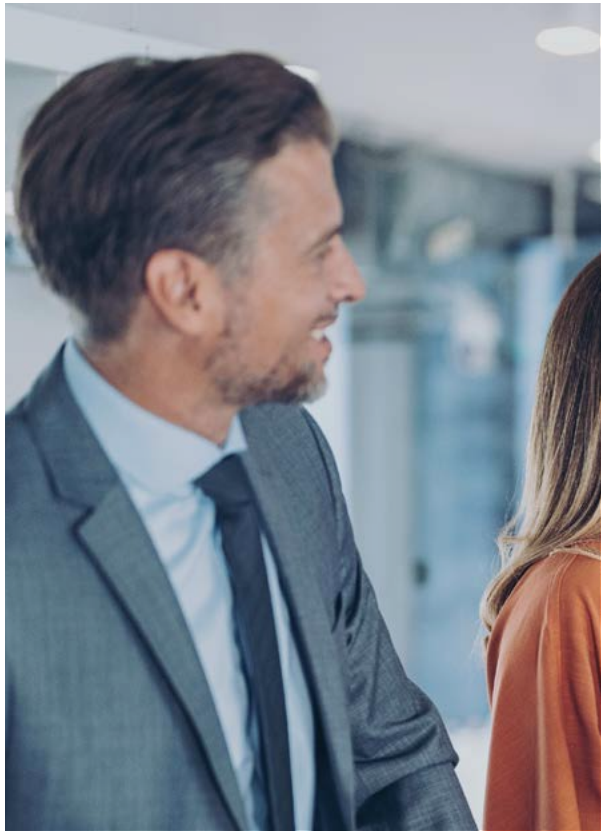
- Revisión del Plan de Sostenibilidad 2025-2027.
- Targeted Analyses on MB effectiveness, Remuneration and risk culture draft JST feedback follow up.
- Revisión Informe Climático 2023.
- Estudio de doble materialidad 2024.
- ECB Feedback letter to the JST assessment of the SREP 2023 measures on Internal Governance Risk Management framework and the Succession Planning y Targeted Analyses on Management Body effectiveness, Remuneration and Risk Culture-Findings & Recommendations.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Comisión de Riesgos

/ Funciones en materia de sostenibilidad

- Encargada de proponer al Consejo la política de riesgos del Grupo, que habrá de identificar o determinar, en particular, los distintos tipos de riesgo financieros y no financieros, entre los que se incluyen los riesgos de sostenibilidad.
- Examinar los procesos de información y control de riesgos del Grupo, así como los sistemas de información e indicadores.
- Supervisar la eficacia de la función de control y gestión de riesgos.



/ Aprobaciones y actuaciones claves en materia de sostenibilidad durante el 2024

Se detallan a continuación las principales aprobaciones de políticas, principios y declaraciones en materia de sostenibilidad, así como, los principales temas tratados en el seno de la Comisión de Nombramientos y Sostenibilidad.

1er trimestre

- Revisión actualización Política corporativa de gestión de riesgos de sostenibilidad/ASG.
- Planes de acción de la OSI IT de ciberseguridad.
- Evaluación de implantación de la política de sostenibilidad/ASG.
- Revisión de la Memoria del Servicio de Atención al Cliente (SAC) de 2023

2do trimestre

- Revisión Memoria de Privacidad 2023.
- Requerimiento SREP gobierno interno RMF.
- Seguimiento del Proyecto Gobierno Información y Calidad del Dato.
- Revisión de la actualización Política corporativa de gobierno y control interno.
- Actualización del Reglamento del Comité Global del Riesgo.
- Actualización del Reglamento del Comité de Dirección.

3er trimestre

- Test de estrés climático Fit-for-55.
- Thematic Review - cierre recomendaciones a 30/06.
- Stress test ciberseguridad.
- Seguimiento OSI ciberseguridad.
- Monográfico de Riesgo Tecnológico (Visión general riesgo tecnológico y Top 10 Riesgos).

4rto trimestre

- Revisión de la actualización de la Política corporativa de comunicación.
- Riesgos ASG (Monográfico de riesgos ASG y Thematic review riesgos climáticos y medioambientales).
- Estrategia de Resiliencia Operativa Digital (EROD – DORA).
- Revisión de la actualización de la Política de seguridad de la información, Política corporativa de gestión del riesgo tecnológico, Política corporativa de gestión del riesgo de continuidad operativa, Política corporativa de gestión del riesgo de externalización, Política corporativa de la función de Cumplimiento Normativo, Política de privacidad y la Política anticorrupción.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Comisión de Auditoría y Control

/ Funciones en materia de sostenibilidad

- Supervisar el proceso de elaboración y presentación del informe en materia de sostenibilidad contenido en Informe de Gestión Consolidado anual. En este sentido, velará por la integridad del contenido del informe y la correcta aplicación de la normativa y principales marcos de *reporting* en materia de sostenibilidad.
- Informar, con carácter previo a su formulación por el Consejo de Administración, el informe en materia de sostenibilidad contenido en Informe de Gestión Consolidado anual, así como sobre su claridad y la integridad de su contenido. Dicho informe tendrá en cuenta el informe previo de la Comisión de Nombramientos y Sostenibilidad puesto a su disposición.
- Revisar que la información no financiera incluida en los informes financieros anuales e intermedios que se encuentren publicados en la página web de la Sociedad está permanentemente actualizada y coincide, en su caso, con la que ha sido formulada o aprobada por el Consejo de Administración y publicada en la página web de la CNMV.
- Supervisar y evaluar la eficacia de los sistemas de control y gestión de riesgos financieros y no financieros relativos a la Sociedad y al Grupo, incluyendo los operativos, tecnológicos, legales, de sostenibilidad, geopolíticos, reputacionales o relacionados con la corrupción.

/ Aprobaciones y discusiones claves en materia de sostenibilidad durante el 2024

Se detallan a continuación las principales aprobaciones de políticas, principios y declaraciones en materia de sostenibilidad, así como, los principales temas tratados en el seno de la Comisión de Auditoría y Control.

1er trimestre

- Revisión del Estado de Información No Financiera 2023 que forma parte del Informe de Gestión.

2do trimestre

- Revisión de la Declaración sobre Principales Incidencias Adversas (PIAS) 2023.
- Revisión del Informe de Protección de Activos de Clientes 2023.
- Seguimiento del Proyecto de implementación CSRD.
- Revisión de la Política corporativa de gobierno y control interno, Política General de Remuneración y Política de Remuneración del Colectivo Identificado.

3er trimestre

- JST Targeted Analyses *(JST Targeted Analyses -Management Body effectiveness- Remuneration & Risk Culture).*

4rto trimestre

- Actualización de los trabajos de verificación sobre la información de Sostenibilidad /CSRD.
- Monográfico Ciberseguridad y Red Team.
- Revisión del Estudio de doble materialidad.
- Informativo del Comunicado ICAC/CNMV sobre la aplicación de la CSRD.
- Revisión de la designación del verificador información de sostenibilidad.
- Conclusiones finales del JST en el ámbito de gobierno y control interno (*findings* y recomendaciones).
- Estado de situación Proyecto CSRD.

Comisión de Retribuciones

/ Funciones en materia de sostenibilidad

> Elevar al Consejo la propuesta de fijación de la retribución variable vinculada, entre otros criterios, a factores ASG.

/ Aprobaciones y discusiones claves en materia de sostenibilidad durante el 2024

Se detallan a continuación las principales aprobaciones de políticas, principios y declaraciones en materia de sostenibilidad, así como, los principales temas tratados en el seno de la Comisión de Retribuciones.

1er trimestre

> Propuesta de modificación de la Política de Remuneración del Consejo y propuesta motivada.

> Propuesta de modificación de la Política de Remuneración del Colectivo Identificado.

2do trimestre

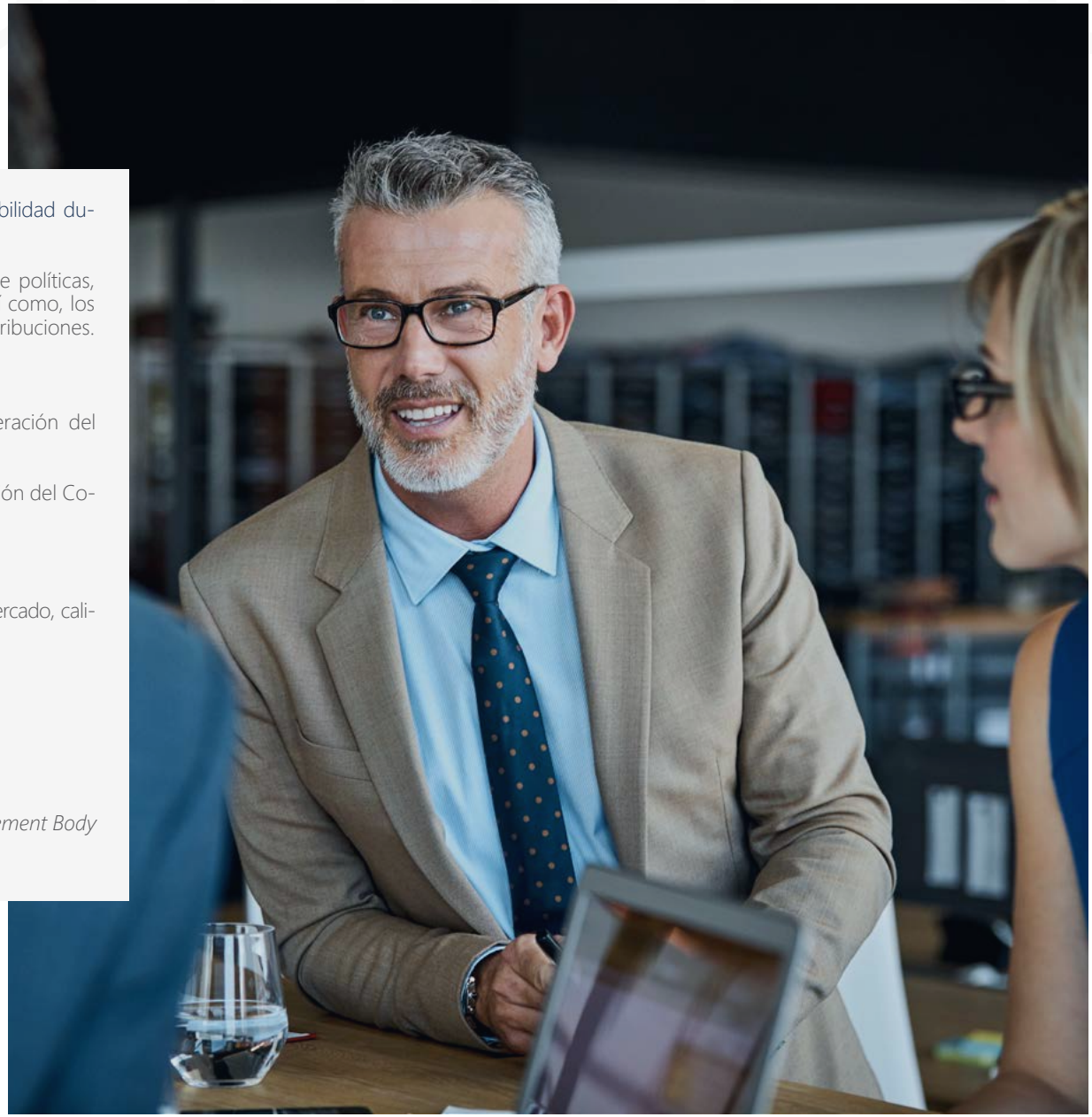
> Información sobre los Retos Corporativos de cuota de mercado, calidad y sostenibilidad.

> Revisión Política General de Remuneraciones.

3er trimestre

> Registro Retributivo 2023 (incluye Brecha salarial).

> JST Targeted Analyses *(JST Targeted Analyses - Management Body effectiveness-Remuneration & Risk Culture).*



01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Órganos de gestión

El Grupo incorpora la sostenibilidad en su día a día, tanto en la relación con los clientes como en los procesos internos. En este sentido, recae en los órganos de gestión la definición, ejecución y el desarrollo de la estrategia adoptada por los órganos de gobierno, que incorpora la sostenibilidad como una de sus prioridades, que tiene carácter transversal, y es responsabilidad de todas las áreas del Grupo incorporarla progresivamente en sus funciones.

CaixaBank ha estado trabajando en los últimos años para integrar el seguimiento y la gestión de la sostenibilidad en la estructura de gestión existente. A continuación, se destacan aquellos órganos de gestión que tienen un papel más relevante. No obstante, todo el Grupo está involucrado en la consecución de los objetivos en materia de sostenibilidad.

En la figura del Consejero Delegado y en el Comité de Dirección **recae la gestión diaria de las cuestiones de sostenibilidad, que incluye la responsabilidad de gestionar y supervisar los impactos, riesgos y oportunidades materiales[1].**

Para la ejecución de la estrategia de sostenibilidad y su gestión y seguimiento, CaixaBank cuenta con la **Dirección de Sostenibilidad**, que es la encargada de impulsar la sostenibilidad en el Grupo, y cuyo responsable reporta directamente al Consejero Delegado; con el **Comité de Sostenibilidad,** quién realiza el seguimiento de la gestión en materia de sostenibilidad; con el **Comité Global del Riesgo**, que es el responsable de la gestión y monitorización de los riesgos ASG, y con el **Comité de Dirección**, que es el responsable de aprobar las líneas de acción de la estrategia de sostenibilidad.

Adicionalmente, el Grupo cuenta con distintos **Comités especializados,** dependientes en su mayoría, que controlan, supervisan y gestionan los impactos, riesgos y oportunidades (IRO's) integrados dentro de sus respectivas responsabilidades.

En este sentido, el Consejero Delegado y cada una de las direcciones del Grupo, responsables de la gestión de IRO's **reportan de forma periódica**, a través de sus máximos representantes que forman parte del Comité de Dirección, de la evolución de estos IRO's al Consejo de Administración y a las comisiones delegadas pertinentes.

De esta manera, el modelo de gobierno de la sostenibilidad en el Grupo integra la estructura de los Órganos de Gobierno con una estructura transversal en el ámbito ejecutivo. Este modelo de gobierno permite al Consejo y sus Comisiones contar con la información necesaria para tomar las decisiones de forma adecuada y llevar a cabo su función de supervisión y control.

Comité de Dirección

El Comité de Dirección es el máximo órgano de gestión, se reúne semanalmente para tomar acuerdos relativos al desarrollo del Plan Estratégico y Operativo Anual, así como a los que afectan a la vida organizativa de la Sociedad.

↗ Véase responsabilidades y composición en "Gobierno Corporativo – Alta Dirección"

/ Funciones en materia de sostenibilidad

> Desarrollar las principales líneas de acción en el ámbito de la sostenibilidad.

El Comité de Dirección reporta de forma recurrente al Consejo de Administración y a sus comisiones delegadas, en función de la materia ASG. Adicionalmente, a las temáticas que se reportan de forma recurrente, como es por ejemplo la evolución de las métricas del Plan Estratégico, también se informan de forma puntual en función de la necesidad de otros temas.

[1] Véase detalle de los impactos, riesgos y oportunidades materiales en el ↗ apartado "Impactos, Riesgos y Oportunidades materiales".

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

/ Aprobaciones y discusiones claves en materia de sostenibilidad durante el 2024

A continuación, se destacan algunos de los informes y temas en materia ASG aprobados por parte del Comité de Dirección durante el 2024:

1er trimestre

- *Thematic review* sobre riesgos climáticos y medioambientales - planes de acción.
- Plan director de seguridad de la información 2024 - resumen 2023.
- Seguimiento de calidad y proyecto Mejora de atención al cliente (MAC).
- Seguimiento del Plan Nosotros.
- Plan de seguridad, salud y bienestar 2023-2024.
- Estudio de percepción de analistas e inversores institucionales.
- Revisión de la Declaración Naturaleza.
- Revisión Informe de Gestión 2023 (incluye EINF).
- Seguimiento Plan Estratégico.
- Seguimiento métricas *compliance*.

2do trimestre

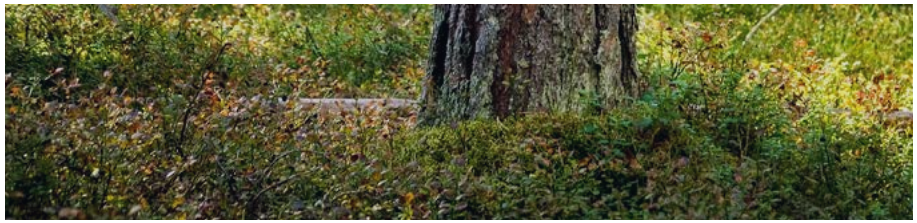
- Seguimiento nuevos sectores y métricas NZBA.
- Resultados ejercicio Tiber ES (ciberseguridad).
- Content Plan sobre ciberseguridad 2024.
- Resultados mes social - mayo 2024.
- Seguimiento fit-for-55 climate risk scenario analysis.
- Revisión de la Declaración sobre Principales Incidencias Adversas (PIAS) de 2023.
- Seguimiento Development by skills.
- Seguimiento Plan Estratégico.
- Seguimiento métricas *compliance*.

3er trimestre

- Estudio compromiso y satisfacción de los empleados - 2024.
- Cumplimiento LGD 2023-2024 - programa diversidad funcional.
- Seguimiento del Plan Nosotros.
- Revisión del informe del sistema interno de información y canal de consultas.
- Revisión del informe del reglamento interno de conducta (RIC) y operaciones sospechosas abuso de mercado.
- Revisión Informe Climático 2023.
- Seguimiento Plan Estratégico.
- Revisión Informe de Acción Social 2023.
- Seguimiento métricas *compliance*.

4rto trimestre

- Plan Estratégico 2025-2027.
- Estudio de opinión - informe de resultados 2024.
- Acciones y afectación por la DANA.
- Evolución métricas de calidad y prioridades MAC 2025.
- Dora - Estrategia de resiliencia operativa digital.
- Principios de banca responsable: *feedback* UNEP FI.
- Plan de Sostenibilidad 2025-2027.
- Seguimiento Plan Estratégico.
- Resultados estudio compromiso y satisfacción de los empleados - 2024.
- Principales proyectos Acción Social.
- Seguimiento métricas *compliance*.



Adicionalmente, se han elevado distintos temas a título informativo y para la discusión en el seno del Comité, como son: las evaluaciones prácticas de divulgación de riesgos climáticos de la EBA, la revisión del BCE, las prácticas de divulgación de riesgos climáticos y el calendario divulgación de riesgos climáticos, entre otras.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Comité de Sostenibilidad

Es el órgano de gestión dependiente del Comité de Dirección responsable de aprobar y supervisar la estrategia y las prácticas de sostenibilidad de CaixaBank, así como proponer y elevar para su aprobación por los órganos de gobierno correspondientes las políticas generales para la gestión de la sostenibilidad. Su misión es contribuir a que CaixaBank sea reconocido como referente en sostenibilidad, reforzando su posicionamiento a través de su modelo de banca sostenible.

El Comité de Sostenibilidad se reúne con **periodicidad mensual**, está presidido por el Director de Sostenibilidad y está formado por directivos de distintos ámbitos del Grupo. Sus principales responsabilidades son:

- Supervisar el Plan de Banca Sostenible de la Entidad y evaluar su grado de cumplimiento, así como revisar y proponer la estrategia de sostenibilidad y los objetivos asociados.
- Realizar el seguimiento de los proyectos e iniciativas para el despliegue del Plan de Banca Sostenible.
- Promover la integración de los criterios de sostenibilidad en la gestión del negocio y en el resto de los ámbitos de la Entidad.
- Conocer y analizar los requerimientos regulatorios, tendencias y mejores prácticas sectoriales en materia de sostenibilidad.
- Revisar y aprobar la información a divulgar al mercado relativa a la sostenibilidad, elevándola, cuando corresponda, a los órganos de gobierno con carácter previo a su publicación o divulgación.
- Reportar al Comité de Dirección sobre los acuerdos del Comité de Sostenibilidad, avance de la implantación del Plan de Banca Sostenible, las propuestas de políticas para la gestión de la sostenibilidad, así como declaraciones y normas.
- Reportar al Comité Global del Riesgo las cuestiones relativas a las políticas de gestión de riesgos de sostenibilidad, *reporting* y seguimiento de las métricas RAF asignadas, información periódica relativa a riesgos de sostenibilidad.
- Revisar y aprobar el plan de acción anual con analistas de sostenibilidad.
- Dictamen de valoración para elevación a Comité de Dirección en la gestión de controversias según indica el procedimiento de Controversias graves en materia de ASG de CaixaBank aprobado en el propio Comité de Sostenibilidad.
- Impulsar la formación y el *engagement* en materia de sostenibilidad dentro y fuera de la organización.
- Decidir, en materia de riesgos, según las potestades definidas en la Política corporativa de gestión de riesgos de Sostenibilidad/ASG.
- Promover y revisar que la implantación de los compromisos derivados de la adhesión a principios voluntarios de sostenibilidad sea adecuada.

11
Comités celebrados en 2024
11 ordinarios

120
Temas presentados de los cuales **38 son ejecutivos**

/ Aprobaciones y discusiones claves en materia de sostenibilidad durante el 2024

1er trimestre

- Aprobación Política Corporativa de gestión de riesgos de sostenibilidad/ASG
- Seguimiento Informe de Gestión 2023 (incluye EINF)
- Aprobación de la actualización de los Principios de Actuación en materia de sostenibilidad, Principios de Derechos Humanos de CaixaBank y Declaración sobre el cambio climático
- Aprobación manual operativo NZBA

2do trimestre

- Actualización Manual procedimientos Declaración PIAS
- Seguimiento sendas de descarbonización NZBA y Objetivo anual 2024 NZBA
- Seguimiento del Plan de Banca Sostenible
- Actualización acciones en el ámbito de Acción Social

3er trimestre

- Aprobación Reglamento Grupo de Trabajo de Controversias ASG
- Thematic Review climate & environmental risk-ECB feedback
- Presentación Memoria Personas
- Green Bonds Report y Social Bonds Report

4rto trimestre

- Estudio de doble materialidad
- Aprobación Informe Climático
- Seguimiento de métricas NZBA
- Aprobación Proyecto de compensación de emisiones 2024
- Aprobación de la Guía de identificación de financiación sostenible, del procedimiento de la guía y del Reglamento Grupo Experto SLLs
- Aprobación de las guías de KPIs del Plan de Sostenibilidad 25-27

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Comité Global del Riesgo

Es el órgano dependiente de la Comisión de Riesgos. Se reúne mensualmente con el objetivo de proponer los marcos de gobierno interno, control interno y gestión del riesgo, gestionar, controlar y monitorizar de forma global los riesgos del Catálogo de Riesgos Corporativos del Grupo CaixaBank, así como las implicaciones en la liquidez, solvencia y el consumo de capital regulatorio y económico.

/ Funciones en materia de sostenibilidad

- Gestionar, controlar y monitorizar de forma global, entre otros, los riesgos ASG, así como las implicaciones en la gestión de la liquidez, la solvencia y el consumo de capital.
- Identificar, medir, evaluar, gestionar, mitigar y reportar adecuadamente las exposiciones identificadas como relevantes a efectos de los riesgos ASG, así como cualquier aspecto del funcionamiento del Grupo que pueda influir significativamente en el perfil de los riesgos ASG y el cumplimiento de los niveles de apetito que se hayan establecido.

/ Aprobaciones y actuaciones claves en materia de sostenibilidad durante el 2024

1er trimestre

- Política corporativa de gestión de riesgos de sostenibilidad/ASG
- BCE: Plan clima y naturaleza 2024-2025
- Marco de gobierno de NZBA

2do trimestre

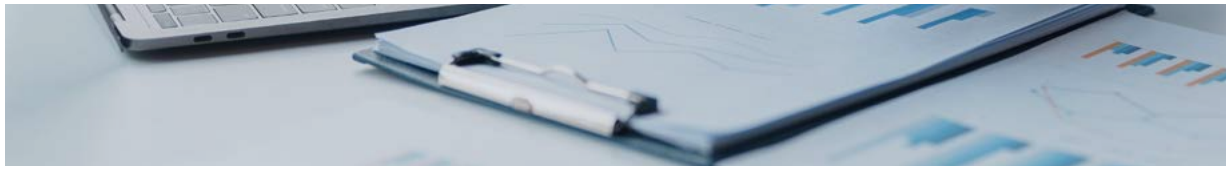
- Test de estrés climático Fit-for-55
- Objetivos interanuales NZBA
- Thematic Review - cierre recomendaciones a 30 de junio
- Nuevos sectores Net Zero Banking Alliance (NZBA) y seguimiento de métricas

3er trimestre

- Joint Supervisory Team: carta *Feedback* Plan de Acción Guía Riesgos Climáticos
- Evaluación de materialidad de riesgos ASG
- Monográfico de riesgos ASG

4rto trimestre

- Marco de gobierno de la evaluación de materialidad de riesgos ASG
- Planes de acción Thematic Review Riesgos climáticos
- Informe Climático 2023



Dirección de Sostenibilidad

La Dirección de Sostenibilidad, tiene entre sus responsabilidades:

- Coordinar la definición, actualización y seguimiento de la estrategia en materia de sostenibilidad del Grupo, así como de actualizar los Principios de actuación en materia de sostenibilidad de CaixaBank, que será aplicable a todos los empleados, directivos y miembros de los órganos de gobierno para garantizar la transparencia, la independencia y el buen gobierno de la Entidad con el fin de salvaguardar los intereses de las personas y del territorio.
- Definir los principios de actuación con relación a la gestión de los riesgos ASG, así como de asesorar sobre sus criterios de aplicación, validando dichos criterios y su transposición a las correspondientes herramientas de análisis.
- Evaluar y analizar la participación de la Entidad en asociaciones climáticas, y relativas a la sostenibilidad.

Comités especializados

El Grupo cuenta con distintos **Comités especializados,** dependientes en su mayoría del Comité de Dirección, que controlan, supervisan y gestionan los IRO's integrados dentro de sus respectivas responsabilidades.

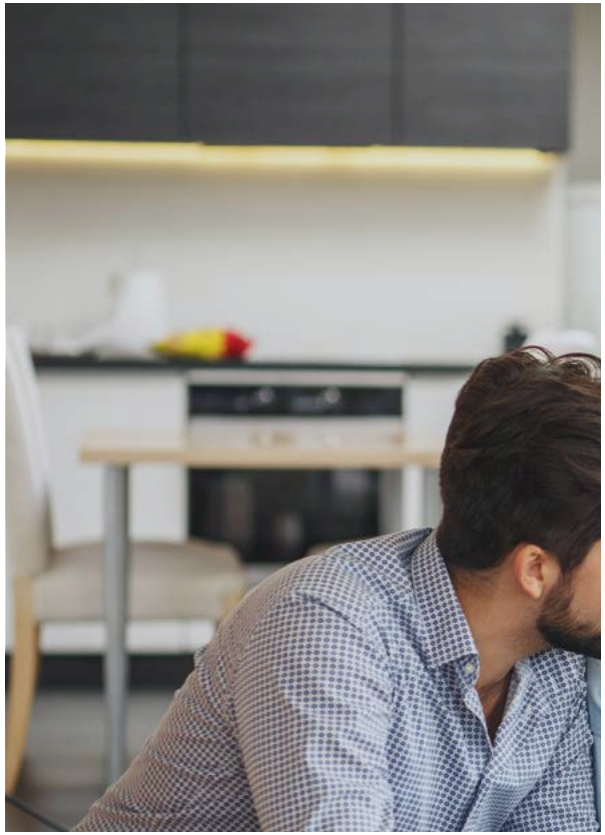
Estos Comités están formados por expertos en la materia que gestionan y toman decisiones sobre las líneas generales de actuación.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

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

En CaixaBank tanto los consejeros ejecutivos como los miembros del Comité de Dirección y del resto del colectivo identificado tienen un porcentaje de su remuneración variable vinculada a factores ASG. Desde 2024 también se han incluido factores ASG en la determinación de la retribución variable del resto de la plantilla.

La información sobre la remuneración vinculada a factores ASG de los consejeros ejecutivos y de la Alta Dirección se recoge en el apartado "Remuneración".



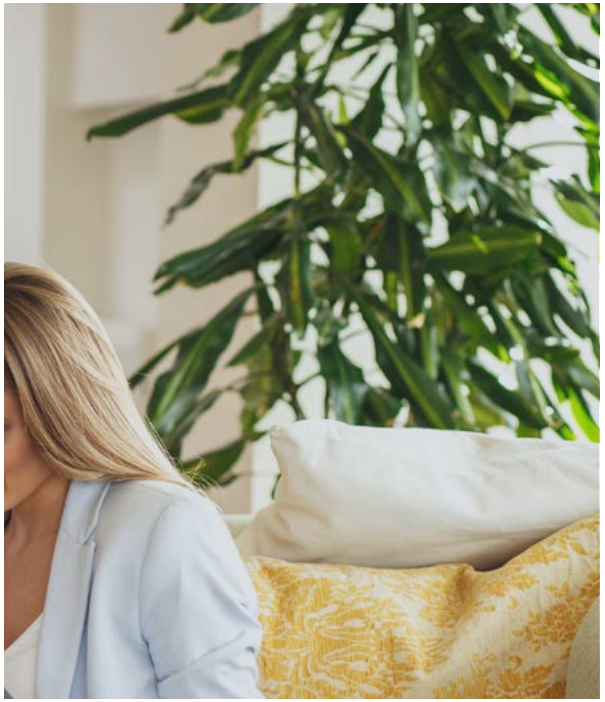
Marco de políticas, principios y declaraciones en el ámbito de la sostenibilidad

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

Este marco de políticas, principios y declaraciones, y en concreto los Principios de actuación en materia de sostenibilidad, sientan las bases de la estrategia de sostenibilidad del Grupo, que se plasma en el **Plan de Sostenibilidad 2025-2027**

Este marco, debe favorecer la integración de estas consideraciones en la actividad del Grupo, así como servir de base del marco de gobernanza para coordinar la implantación y el seguimiento de los compromisos, favoreciendo a la consecución de los objetivos estratégicos definidos por el Grupo.

Estas políticas se alinean con un marco global de actuación, en concreto con lo establecido en el Código Ético de CaixaBank. Además, se complementan y desarrollan junto con otras políticas y principios de otros ámbitos en materia de sostenibilidad, tales como conducta y cumplimiento, diversidad, seguridad y salud o compras y proveedores, entre otros.



01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Política/ Declaración	Objetivo	Contenido	Ámbito de aplicación	Aprobación	Última actualización	Pública en web	Apartado
Política corporativa de gestión de los riesgos de sostenibilidad/ ASG	Establecer los principios, premisas y mecanismos que aseguren un gobierno, gestión y control de los riesgos ASG asociados a clientes e inversiones por cuenta propia, que cumplan con las expectativas de los grupos de interés del Grupo, permitiendo la captura de oportunidades de negocio y el acompañamiento de la propia transformación que los clientes del Grupo están realizando y realizarán en los próximos años.	> Antecedentes, Alcance y Objetivo > Ámbito de aplicación > Marco normativo y estándares generales de aplicación > Estrategia corporativa en materia de riesgos ASG > Marco de gobierno > Marco de gestión de riesgos ASG: – Principales líneas de actuación – Principales procesos clave – Criterios generales de actuación para excluir o limitar la asunción de exposición: Derechos humanos / Cambio climático / Naturaleza – Criterios sectoriales de actuación para excluir o limitar la asunción de exposición: Energía / Minería / Infraestructuras y transportes / Agricultura, pesca, ganadería y silvicultura / Defensa y seguridad > Marco de control > Marco de información	La Política a la que se refieren los presentes Principios es corporativa, por lo que aplica tanto a CaixaBank, S.A. como a sus sociedades dependientes que realicen actividades con exposición a los riesgos ASG. Aplica a : > Empresas con las que se estudie establecer relación comercial, conceder nuevas operaciones, renovaciones y renegociaciones de crédito y de garantías, así como cualquier otra forma de financiación. > Empresas en las que se invierta por cuenta propia en títulos de renta fija y variable. > Sociedades del Grupo gestionadas a través de la cartera de participaciones accionariales.	Consejo de Administración	Marzo 2024	Si[1]	Cambio climático / Finanzas sostenibles
Declaración sobre cambio climático	Líneas de actuación integradas con el Plan de Sostenibilidad y *reporting* sobre avances en Informe Climático, IDG (Informe de Gestión) y el SISE (Informe de Sostenibilidad e Impacto Socioeconómico). Refuerza el posicionamiento climático de filiales sin otros compromisos públicos de alto nivel aprobado por sus OOGG.	El contenido de la Declaración incluye: > Introducción > Líneas de Acción: 1) Apoyar los proyectos viables y compatibles con una economía neutra en carbono y las soluciones al cambio climático 2) Gestionar los riesgos derivados del cambio climático y avanzar hacia la neutralidad de emisiones de la cartera de crédito e inversión 3) Minimizar y compensar nuestra huella de carbono operativa 4) Impulsar el diálogo sobre la transición sostenible y colaborar con otras conjuntamente 5) Informar de nuestros progresos de forma transparente > Marco de gobierno	Documento voluntario de posicionamiento público alineado a nivel de Grupo CaixaBank.	Consejo de Administración	Febrero 2024	Sí	Cambio climático
Declaración sobre naturaleza	Directrices para la integración de la naturaleza en nuestra actividad, la relación que mantenemos con los grupos de interés y el marco de gobernanza para coordinar la implantación y seguir la efectividad de los compromisos públicos. Recoge ámbitos de trabajo a desarrollar en los próximos años.	> Introducción > Ámbitos de actuación > Marco de gobierno > Glosario > Referencias	Compromiso Grupo CaixaBank hacia la sostenibilidad ambiental.	Consejo de Administración	Febrero 2024	Sí	-
Principios de actuación en materia de sostenibilidad	Compromiso con un modelo de actuación eficiente, sostenible y responsable y caracterizado por una decidida vocación social.	> Introducción > Finalidad, ámbito y aplicación > Prioridades estratégicas y principios generales de actuación (ambiciones estratégicas en materia de sostenibilidad; principios generales de actuación en materia de sostenibilidad) > Compromisos generales en relación con los principales grupos de interés > Marco de Gobierno	Compromiso a nivel Grupo CaixaBank.	Consejo de Administración	Febrero 2024	Sí	Cambio climático / Comunidades afectadas/ Clientes

[1] Son públicos unos Principios de esta Política

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Política/ Declaración	Objetivo	Contenido	Ámbito de aplicación	Aprobación	Última actualización	Pública en web	Apartado
Principios de Derechos Humanos	Compromiso público que establece nuestro compromiso con los más altos estándares en derechos humanos.	> Introducción > Alcance y ámbito de aplicación > Compromiso y principios de actuación (nuestros empleados y empleadas; proveedores de servicios financieros; proveedores y como parte de la comunidad) > Marco de Gobierno > Actualización de los Principios	Compromiso a nivel Grupo CaixaBank.	Consejo de Administración	Febrero 2024	Sí	Introducción general - Debida diligencia de Derechos Humanos
Código ético	Fundamento que guía la forma de actuación de las personas que integran la Entidad. A través del Código Ético, el Grupo se alinea con los más altos estándares nacionales e internacionales y toma una posición activa de rechazo frente a todo tipo de práctica contraria a la ética y principios generales de actuación plasmados en su redactado.	> Valores y principios de actuación (respeto, integridad y transparencia, excelencia y profesionalidad, confidencialidad y responsabilidad social) > Cumplimiento de leyes y normas	Tiene carácter corporativo y es de aplicación a todos los empleados y miembros de los órganos de gobierno del Grupo CaixaBank. Los proveedores del Grupo CaixaBank, también se regirán por patrones de conducta y valores análogos a los establecidos en el Código.	Consejo de Administración	Enero 2025	Sí	Gobernanza
Política corporativa del Sistema Interno de Información (SII)	Establecer el marco normativo, de funcionamiento y de gestión del Sistema Interno de Información del Grupo CaixaBank, cuya vía principal es el Canal de Denuncias.	Incorpora los principios generales del Sistema Interno de Información, incluyendo, entre otros: > Garantías > Marco de gobierno > Marco de gestión > Marco de control	Tiene carácter corporativo y es de aplicación a todo el Grupo.	Consejo de Administración	Junio 2023	Sí	Gobernanza
Política corporativa de *compliance* penal	Garantizar la existencia, de un entorno de control robusto que ayude a prevenir y evitar la comisión de delitos en aquellas conductas cuya responsabilidad penal es atribuible a la persona jurídica. Esta Política establece un marco general que guía el Modelo de Prevención Penal del Grupo CaixaBank.	Principalmente incluye: > Principios generales de gestión del riesgo penal > Modelo de Prevención Penal	Tiene carácter corporativo y es de aplicación a todos los empleados y miembros de los órganos de gobierno del Grupo CaixaBank. Aplicable también a todas las personas asociadas a CaixaBank, incluyendo especialmente a los intermediarios y agentes que actúen en nombre o por cuenta del Grupo.	Consejo de Administración	Noviembre 2024	Si[1]	Gobernanza
Política corporativa de cumplimiento normativo	Desarrollar la naturaleza de la Función de Cumplimento Normativo como la encargada de promover los principios éticos empresariales, reafirmar una cultura corporativa de respeto a la ley y asegurar su cumplimiento verificando y evaluando regularmente la eficacia del entorno de control.	> Estrategia o principios generales que rigen la gestión del riesgo de cumplimiento > Marco de gobierno > Marco de gestión de la función > Cumplimiento normativo > Marco de control > Marco de *reporting* / información	Tiene carácter corporativo y es de aplicación a todas las sociedades del Grupo CaixaBank que realicen alguna de las actividades con exposición al riesgo de cumplimiento.	Consejo de Administración	Diciembre 2024	Si[1]	Gobernanza
Política corporativa de anticorrupción	Establecer un marco de actuación y rechazo ante cualquier conducta que de manera directa o indirecta pueda estar relacionada con la corrupción en concreto y con los principios básicos de actuación en general.	Principalmente: > Principios Generales que rigen la gestión del riesgo de corrupción > Canal de Consultas y Denuncias	Tiene carácter corporativo y es de aplicación a todos los empleados y miembros de los órganos de gobierno del Grupo CaixaBank. Se hace partícipe también a todas las personas asociadas a CaixaBank, incluyendo especialmente a los proveedores, intermediarios y agentes que actúen en nombre o por cuenta del Grupo.	Consejo de Administración	Diciembre 2024	Si[1]	Gobernanza

[1] Son públicos unos Principios de esta Política

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Política/ Declaración	Objetivo	Contenido	Ámbito de aplicación	Aprobación	Última actualización	Pública en web	Apartado
Política corporativa de conflictos de interés	Proporcionar un marco global y armonizado de principios generales y procedimientos de actuación para la gestión de conflictos de interés, potenciales y reales, que pueden surgir en el ejercicio de las actividades y servicios desarrollados.	Principalmente: > Ámbito de aplicación (ámbito societario y personas sujetas) > Incorpora los principios generales de la Política y los procedimientos de actuación, incluyendo: > Identificación y Definición de Conflicto de Interés > Medidas de Prevención > Medidas de Gestión > Revelación de Situaciones de Conflicto de Interés > Registro del Conflicto de Interés	Tiene carácter corporativo y es de aplicación a todos los empleados y miembros de los órganos de gobierno del Grupo CaixaBank, así como se hará partícipe de ella a todas las personas asociadas a CaixaBank, aunque no les son de aplicación.	Consejo de Administración	Mayo 2024	Si[1]	Gobernanza
Política corporativa de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo (PBC/FT) y de gestión de las sanciones y contramedidas financieras internacionales	Promover activamente la aplicación de los más altos estándares internacionales en esta materia en todas aquellas jurisdicciones donde el Grupo CaixaBank tiene presencia y opera.	Principalmente: > Incorpora el ámbito de aplicación, así como el marco de gestión de PBC/FT y Sanciones, incluyendo: > Evaluación de Riesgos > Diligencia Debida > Detección, control y examen de operaciones > Comunicación de operativa sospechosa > Control de listas de Sanciones y comunicación de detecciones > Retención de la documentación > Formación > Gestión consolidada del riesgo	Aplicable a todas las sociedades del Grupo CaixaBank que realicen alguna de las actividades incluidas en su alcance.	Consejo de Administración	Abril 2024	Si[1]	Gobernanza
Reglamento Interno de Conducta Corporativo en el Ámbito del Mercado de Valores (RIC)	Fomentar la transparencia en los mercados y preservar, en todo momento, el interés legítimo de los inversores de acuerdo con el Reglamento 596/2014 del Parlamento Europeo y la Ley del Mercado de Valores.	> Incorpora el detalle de operaciones personales de las personas sujetas, información privilegiada, prohibición de abuso de mercado, comunicación de operaciones sospechosas de abuso de mercado, conflictos de interés en el ámbito del mercado de valores y autocartera.	La Política aplica a aquellas empresas del Grupo domiciliadas en cualquiera de los Estados miembros de la Unión Europea, así como sus sucursales que tengan domicilio en la U.E., que forman parte del Grupo CaixaBank y cuyas actividades se desarrollan, directa o indirectamente, en el ámbito del mercado de valores, con excepción de aquellas que dispongan de un Reglamento interno de conducta en los mercados de valores propio. El presente Reglamento aplicará también a las entidades, Sucursales y Oficinas de Representación en el extranjero si realizan actividades en el ámbito del mercado de valores, salvo que la legislación local incluya un régimen complementario o más restrictivo, en cuyo caso dicho régimen les será igualmente de aplicación.	Consejo de Administración	Mayo 2023	Sí	Gobernanza
Política Corporativa de Compras	CaixaBank ha establecido los Principios de Compras como un marco de colaboración equilibrado entre CaixaBank y sus proveedores que promueva las relaciones comerciales estables, en coherencia con sus valores.	La Política define el marco general en el que se desarrollan las actividades relacionadas con la gestión de las Compras y en el que se define el modelo de relación y contratación de proveedores, incluye: > Los principios generales de la gestión de compras > Los procesos de compras (registro y homologación, negociación, adjudicación y formalización y seguimiento)	Tiene carácter corporativo y es de aplicación a todos los proveedores del Grupo CaixaBank con las que CaixaBank, S.A. comparte modelo de gestión de compras, incluyendo a sus empleados y miembros de los órganos de gobierno que intervienen en cualquier momento en los procesos de evaluación, negociación o contratación de bienes y servicios a proveedores.	Consejo de Administración	Marzo 2023	Si[1]	Gobernanza

[1] Son públicos unos Principios de esta Política

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Política/ Declaración	Objetivo	Contenido	Ámbito de aplicación	Aprobación	Última actualización	Pública en web	Apartado
Código de Conducta de Proveedores	El Código de Conducta de Proveedores, pretende difundir y promover los valores y los principios éticos que regirán la actividad de los proveedores de bienes y servicios, contratistas y terceros colaboradores de CaixaBank.	En este Código se definen las pautas de conducta que seguirán las compañías que trabajen como proveedores en relación con el cumplimiento de la legislación vigente, el comportamiento ético y las medidas contra la corrupción y el soborno, la seguridad y el medio ambiente y la confidencialidad. Incluye: > Los principios de actuación > Seguridad de la información > Protección de datos de carácter personal > Prevención de delitos > Sistema interno de información y Canal de Consultas > Gestión de riesgos reputacionales > Política de sanciones económico-financieras internacionales	Tiene carácter corporativo y es de aplicación a todos los proveedores del Grupo CaixaBank con las que CaixaBank, S.A. comparte modelo de gestión de compras.	Comité de Dirección	Noviembre 2023	Sí	Gobernanza
Política corporativa de gestión del riesgo fiscal y actuación tributaria de CaixaBank	Establecer los principios y las premisas que regulan el riesgo fiscal y la actuación tributaria, con la voluntad de preservar el perfil de bajo riesgo fiscal que caracteriza la actividad del Grupo CaixaBank.	La Política incluye: > Principios generales que rigen la gestión del riesgo fiscal > Marco de gobierno > Marco de gestión del riesgo fiscal > Marco de control > Marco de información/*reporting*	Tiene carácter corporativo y es de aplicación a todas las empresas del Grupo CaixaBank con exposición al riesgo fiscal.	Consejo de Administración	Mayo 2022	Sí	Gobernanza
Plan de Igualdad	Asegurar la igualdad de oportunidades y fomentar la diversidad en los equipos de trabajo, garantizando un entorno inclusivo y equitativo para toda la plantilla. Los principios fundamentales de esta política incluyen la divulgación de valores de diversidad y políticas de igualdad, conciliación y corresponsabilidad. Además, promueve una gestión eficiente del tiempo y reuniones, y el uso de una comunicación no sexista.	El Plan incluye los principios de actuación y las medidas de igualdad, entre otras: > Medidas para fomentar la diversidad > Prevenir el acoso > Realizar auditorías retributivas, con objetivos claros para avanzar en igualdad > También define el alcance personal, territorial y temporal, detalla principios de actuación, recursos asignados, y un sistema de seguimiento gestionado por una Comisión específica. Además, establece un calendario de actuaciones y un procedimiento para posibles modificaciones según sea necesario.	El Plan de Igualdad y sus protocolos se presentan como documentos marco que orientan a toda la plantilla de CaixaBank S.A., asegurando una promoción coherente con el principio de igualdad, la no discriminación y la diversidad en cada entidad.	Dirección de Personas y sindicatos	Febrero 2023	Sí	Personal Propio
Principios de actuación de Formación y Desarrollo de Personas	Establecer un marco claro para la formación y el desarrollo profesional y personal de todos los empleados. Este marco se alinea con el Plan Estratégico, promoviendo una cultura de aprendizaje continuo y la excelencia mediante el Modelo de Liderazgo AHEAD y Development by Skills.	Estos principios incorporan los objetivos generales de la formación y el desarrollo de personas y desarrollo directivo y sus principios rectores, la actividad principal y acciones que tienen lugar así como los protocolos y procedimientos de actuación, incluido el seguimiento.	Es de aplicación a todos los empleados de CaixaBank S.A.	Dirección de Personas	Diciembre 2024	No	Personal Propio

[1] Son públicos unos Principios de esta Política

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Política/ Declaración	Objetivo	Contenido	Ámbito de aplicación	Aprobación	Última actualización	Pública en web	Apartado
Política de Remuneraciones	Impulsar comportamientos que aseguren la generación de valor a largo plazo y la sostenibilidad de los resultados en el tiempo. Enfocada a la atracción y fidelización del talento mediante la participación en un proyecto único, desarrollo profesional y condiciones competitivas de compensación total, integrando además, métricas de sostenibilidad en la remuneración variable, alineadas con las responsabilidades y funciones de los empleados.	La Política incluye: > Las directrices para una compensación justa y transparente, abarcando componentes fijos y variables, junto con beneficios sociales y previsión social > Responsabilidades claras para el Consejo y comités, con un compromiso de no discriminación de género > Procesos de revisión y comunicación interna, asegurando la alineación con los objetivos estratégicos y coherencia en todas las áreas del grupo	La Política aplica a todas las personas en activo de CaixaBank S.A. o de cualquier sociedad dentro de su perímetro de consolidación prudencial y que mantengan una relación laboral retribuida.	Consejo de Administración	Junio 2024	No	Personal Propio
Principios de actuación de selección	Los Principios buscan añadir valor en la búsqueda de candidatos y en la incorporación de talento. Estos principios buscan identificar a personas que no solo satisfagan las necesidades del equipo y del puesto, sino que también estén alineadas con los valores, la cultura y la estrategia del Grupo.	> Principios y fundamentos del modelo de selección, el funcionamiento y la publicación de los procesos de selección interno y externos, incluyendo roles implicados, y claves de comunicación > Detalle de los programas de Talento Joven > Canales de selección > Modelo de colaboración con proveedores	Tiene carácter corporativo y es de aplicación a todas las empresas del Grupo CaixaBank.	Dirección de Personas	Enero 2024	No	Personal Propio
Principios de actuación sobre el fomento de la escucha activa y la comunicación interna con la plantilla y sus representantes	Consolidar un entorno colaborativo alineado con los valores corporativos mediante la escucha activa y la comunicación interna, garantizando el respeto, la confianza y la participación de la plantilla.	Incluye los principios, herramientas, y procesos para fomentar un diálogo bidireccional, captar necesidades, e impulsar acciones de mejora continua, con énfasis en metodologías de escucha, análisis segmentado, y resultados.	Tiene carácter corporativo y es de aplicación a todas las empresas del Grupo CaixaBank.	Dirección de Personas	Diciembre 2024	No	Personal Propio
Política corporativa de comunicación comercial de CaixaBank	Minimizar los riesgos relacionados con la actividad publicitaria, desarrollando toda la casuística y requisitos formales que debe cumplir la publicidad del Grupo CaixaBank.	Recoge una descripción detallada de los mecanismos y controles internos establecidos para conseguir su objetivo.	Tiene carácter corporativo y es de aplicación a todas las empresas del Grupo CaixaBank.	Consejo de Administración	Julio 2023	No	Clientes
Política corporativa de gobierno de producto	Establecer los principios que regulan el diseño, aprobación y la comercialización de nuevos productos y servicios, así como para las labores de seguimiento del ciclo de vida del producto.	Principalmente: > Líneas generales de las funciones de gestión del Gobierno de Producto > Marco de Gestión de Gobierno de Producto	Tiene carácter corporativo, y como consecuencia, se aplica a todas las sociedades del Grupo que actúen como fabricantes o distribuidoras de productos bancarios, financieros o de seguros.	Consejo de Administración	Noviembre 2024	No	Clientes
Reglamento para la defensa del cliente	Regular el Servicio de Atención al Cliente de CaixaBank, S.A., en adelante CaixaBank, y de las entidades del Grupo CaixaBank y el procedimiento de tramitación de las reclamaciones de los clientes.	El Reglamento incluye las bases de gestión del Servicio de Atención al Cliente y del Procedimiento para tramitación de las reclamaciones.	Tiene carácter corporativo y es de aplicación a todas las empresas del Grupo CaixaBank que comercializan productos.	Consejo de Administración	Noviembre 2024	Sí	Clientes

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Política/ Declaración	Objetivo	Contenido	Ámbito de aplicación	Aprobación	Última actualización	Pública en web	Apartado
Política corporativa de privacidad	Establecer un marco general para la gestión de la privacidad y la protección de datos de carácter personal y uso ético de los datos y los componentes de inteligencia artificial, asegurando a las partes interesadas que se cumplen con los deberes de supervisión y control de su actividad en relación con los mismos.	> Principios generales de la gestión de la privacidad > Marco de gobierno > Marco de gestión para la privacidad y la protección de datos	Tiene carácter corporativo y es de aplicación a todas las empresas del Grupo CaixaBank con exposición al riesgo de protección de datos y al uso ético de los datos y los componentes de la inteligencia artificial.	Consejo de Administración	Diciembre 2024	Sí[1]	Clientes
Política corporativa de seguridad de la información	Disponer de los principios corporativos sobre los cuales deberán basarse las actuaciones a realizar en el ámbito de la seguridad de la información.	> Principios generales de la Seguridad de la información > Marco de gobierno > Marco de información y *reporting*	Tiene carácter corporativo y es de aplicación a todas las empresas del Grupo CaixaBank.	Consejo de Administración	Diciembre 2024	Sí[1]	Ciberseguridad
Política corporativa para la gestión y control de la fiabilidad de la información	Establecer y definir un marco de referencia que permita una adecuada gestión y control que garantice la fiabilidad de la información Relevante generada en la Entidad, homogeneizando los criterios sobre las actividades de control y verificación.	La Política incluye: > Ámbito de aplicación y Marco normativo > Estrategia corporativa y principios generales para el aseguramiento, gestión, y control de la fiabilidad de la información > Marco de gobierno > Marco de gestión > Marco de control > Marco de información / *reporting*	Tiene carácter corporativo y es de aplicación a todas las empresas del Grupo CaixaBank.	Consejo de Administración	Noviembre 2022	No	Generales
Política corporativa de gobierno de la información y calidad del dato (GICD)	Establecer los principios, estándares y procedimientos que, de acuerdo con las directrices establecidas por la normativa (principios RDA) regulen el gobierno del dato y el gobierno de los usos, identificando y coordinando responsabilidades entre los distintos intervinientes en los procesos.	La Política incluye: > Marco de gobierno > Marco de gestión para el gobierno de la información y calidad del dato > Marco de control > Marco de información / *reporting*	Tiene carácter corporativo y es de aplicación a todas las empresas del Grupo CaixaBank.	Consejo de Administración	Julio 2023	No	Generales

[1] Son públicos unos Principios de esta Política

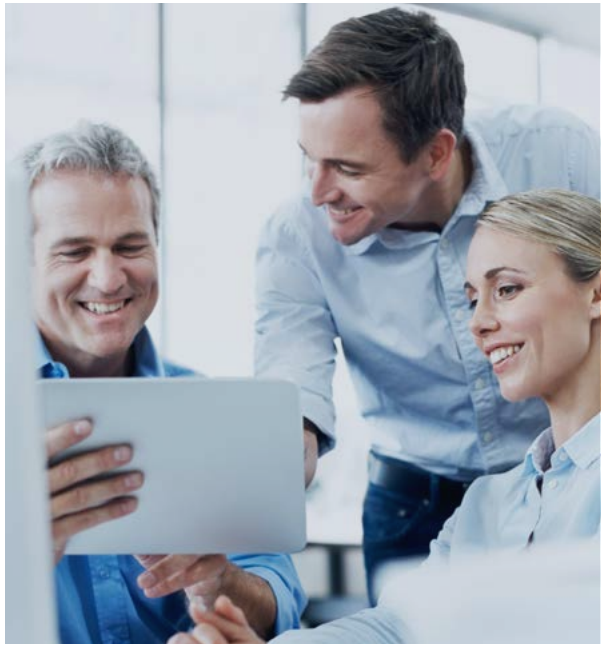
01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Declaración sobre debida diligencia

El **objetivo del proceso de diligencia** debida de CaixaBank para la sostenibilidad es **asegurar que los impactos negativos causados en el entorno y las personas se encuentran mapeados y se abordan activamente en la práctica,** con la prevención, mitigación y gestión de estos impactos. El objetivo es minimizar los impactos negativos en el entorno y las personas y abordar los riesgos derivados.

En el proceso de elaboración del Estudio de doble materialidad del 2024 (↗ véase apartado "Análisis de Materialidad") CaixaBank ha identificado y evaluado impactos negativos sobre el entorno y las personas, que han surgido tanto de las operaciones propias como de las relaciones de negocio que se producen a través de la cadena de valor del Grupo.

La siguiente tabla muestra las secciones del informe que contienen los **elementos *core* del proceso de debida diligencia**:



Elementos *core* del ejercicio de debida diligencia	Apartados de referencia
Integración de la diligencia debida en la gobernanza, la estrategia y el modelo de negocio	Gobierno de la sostenibilidad
	Estrategia de sostenibilidad y Modelo de negocio
Diálogo y colaboración con las partes interesadas afectadas (*engagement* con *stakeholders*) en todas las etapas clave de la diligencia debida	Integración de las opiniones de los grupos de interés en la estrategia
	Diálogo con los empleados
	Clientes, en los apartados: Experiencia cliente, Atención al cliente y *engagement* con clientes
	Gestión de relaciones con proveedores
	Comunidades afectadas – Canales de comunicación para colaborar con las comunidades afectadas
	Diálogo con los accionistas
	Análisis de la Materialidad / Gobierno de la sostenibilidad
Identificación y evaluación de los impactos adversos	Análisis de doble materialidad
	Cambio climático – Descripción de los procesos para identificar y evaluar impactos, riesgos y oportunidades materiales relacionados con el cambio climático
	Diálogo con los empleados – Estudio de opinión
	Gestión de los riesgos ASG – Proceso de evaluación y sanción del riesgo ASG de clientes y operaciones de financiación
	Gestión de relaciones con proveedores – Plan de auditorías ASG
	Gobernanza – Descripción de los procesos para identificar y evaluar impactos, riesgos y oportunidades materiales relacionadas con la conducta empresarial
	Debida diligencia – Debida diligencia de Derechos Humanos
Adopción de medidas para hacer frente a los impactos adversos	Las actuaciones en cuestiones de sostenibilidad destinadas a prevenir, mitigar y remediar los impactos reales y potenciales negativos se detallan en cada uno de los apartados en los que se han identificado impactos negativos dando respuesta a los requisitos mínimos de divulgación
Seguimiento de la eficacia del esfuerzo y la comunicación	Diálogo con los empleados
	Clientes - Experiencia cliente – Modelo de escucha
	Gestión de relaciones con proveedores – Plan de auditorías ASG
	Debida diligencia – Debida diligencia de Derechos Humanos
	Cambio climático

Adicionalmente, **en relación con los Derechos Humanos**, CaixaBank lleva a cabo un **proceso de debida diligencia integral** para evaluar los riesgos asociados a sus actividades y garantizar el respeto por los derechos fundamentales de las personas, alineándose con sus **Principios de Derechos Humanos y su Código Ético**. Este proceso es esencial para identificar, prevenir y mitigar impactos adversos derivados de sus operaciones propias y de su cadena de valor, considerando todas las relaciones con empleados, clientes, proveedores y comunidades.

A continuación, se describe **el proceso de debida diligencia de CaixaBank en relación con los Derechos Humanos**, si bien la información concreta sobre las distintas temáticas se detalla en los distintos apartados sociales (Personal propio, comunidades afectadas y clientes).

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

I Declaración sobre debida diligencia en materia de Derechos Humanos

Para CaixaBank, el respeto a los Derechos Humanos es parte integral de sus valores y de su manera de actuar para desempeñar la actividad empresarial de forma legítima y, por ello, bajo el marco de los **Principios de Derechos Humanos de CaixaBank** y en línea con los Principios Rectores de Naciones Unidas sobre Empresas y Derechos Humanos, desde el 2017, lleva a cabo procesos de debida diligencia de Derechos Humanos con el objetivo de identificar, prevenir, mitigar y remediar los potenciales impactos en los Derechos Humanos derivados de su actividad.

El proceso de debida diligencia se realiza cada 3 años en colaboración con un tercero independiente. Este proceso es aprobado por el Consejo de Administración. El último proceso de debida diligencia se realizó en 2023 y tomó en consideración los requerimientos de la nueva Propuesta de Directiva Europea sobre debida diligencia en materia de sostenibilidad (Corporate Sustainability Due Diligence Directive) y el resto de los requerimientos de sus grupos de interés clave.

Fases del proceso de debida diligencia y evaluación en Derechos Humanos

El proceso de debida diligencia de CaixaBank incluye la identificación de riesgos potenciales, su priorización en función de su probabilidad e impacto, y la implementación de medidas correctivas y de remediación cuando sea necesario. A continuación, se describen las dos fases principales en las que se llevó a cabo este proceso:

1. Debida diligencia

Esta fase incluye los siguientes puntos:

/ Identificación de riesgos:

Se lleva a cabo un análisis exhaustivo para **identificar eventos de riesgo potenciales**, atendiendo a los compromisos y principios de actuación adquiridos en los Principios de Derechos Humanos y las potenciales vulneraciones en Derechos Humanos en las áreas de empleados, proveedores, clientes y comunidades. Este análisis incluye tanto riesgos directos como indirectos, considerando las implicaciones a lo largo de toda la cadena de valor.

En resumen, se actualizó el repertorio de eventos de riesgo considerando las tendencias y sensibilidades actuales. Como resultado se analizaron 47 eventos de riesgo y se presentaron más de 100 soportes y evidencias.

/ Definición de criterios de evaluación:

Definición de los criterios a considerar para llevar a cabo una evaluación, priorización y gestión de los eventos de riesgos identificados. Se definen parámetros para calcular el impacto y la probabilidad de ocurrencia de los eventos de riesgo para, con ello obtener la severidad de los eventos de riesgo.

IMPACTO EVENTO x **PROBABILIDAD EVENTO** = **SEVERIDAD EVENTO**

A partir de 3 variables de impacto:

- Participación de la empresa: responsabilidad de la compañía respecto al posible daño.
- Magnitud: dimensión del daño social y/ambiental.
- Reversibilidad: capacidad de restituir a las personas o el entorno afectado.

A partir de 3 variables:

- Riesgo país: el contexto socioeconómico y la situación de derechos humanos del entorno.
- Sector: principales impactos de los sectores de actividad vinculados con la vulneración de los derechos humanos.
- Nivel de Cobertura: susceptibilidad de la Entidad ante un evento de riesgo en términos de su preparación para afrontarlo.

/ Gestión de riesgos:

Establecimiento de los elementos de debida diligencia para prevenir, mitigar y explicar cómo abordar los impactos previamente identificados en la propia actividad, en la cadena de suministro y/o a través de otras relaciones comerciales.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

2. Evaluación de la debida diligencia

La evaluación de la debida diligencia en Derechos Humanos de CaixaBank es un componente clave para garantizar que las medidas adoptadas sean efectivas y alineadas con sus principios corporativos. Este proceso sigue una serie de pasos estructurados que aseguran la identificación y gestión de riesgos de manera exhaustiva. A continuación, se detallan los procesos llevados a cabo por el Grupo:

/ Evaluación de riesgos y debida diligencia en Derechos Humanos:

CaixaBank parte de la identificación de los eventos de riesgo y las potenciales vulneraciones en materia de Derechos Humanos en relación con la responsabilidad de CaixaBank con los empleados, con los proveedores, con los clientes y con las comunidades. En concreto, se evaluaron la totalidad de eventos contemplados en dicho repertorio.

/ Construcción de mapas de riesgos en materia de Derechos Humanos:

Para cada grupo de interés (empleados, clientes, proveedores y comunidad), CaixaBank desarrolla mapas de riesgos detallados. Estos siguen los criterios determinados para la evaluación de:

- **La probabilidad:** sector y entorno de CaixaBank.
- **Impacto:** participación de la empresa, magnitud del daño, reversibilidad.
- **Severidad:** una vez valoradas las variables de impacto y probabilidad.

En concreto, se han realizado los siguientes mapas de acuerdo con la metodología definida:

- Un mapa para comercialización responsable.
- Un mapa para la gestión de empleados.
- En el caso de proveedores se realizó un mapa para cada una de las categorías de compras.
- Desde la perspectiva de proveedor de servicios financieros y de inversión, se realizaron dos mapas, uno para la financiación y otro para la inversión, considerando la mirada país como foco principal.

/ Comprobación de procesos y elementos de debida diligencia:

CaixaBank verifica los mecanismos establecidos para prevenir y mitigar los potenciales riesgos identificados determinados en los mapas para cada área (empleados, proveedores, comunidades y clientes).

Estas comprobaciones se han desarrollado por parte de un tercero independiente, que ha verificado los mencionados procesos y controles establecidos.

/ Validez y efectividad de los mecanismos de mitigación:

La entidad analiza el grado de cobertura de cada uno de los riesgos evaluados, asegurando que las acciones preventivas y correctivas sean efectivas. Este análisis demuestra la madurez del sistema de protección de Derechos Humanos de CaixaBank.

/ Revisión y ajustes periódicos:

CaixaBank identifica áreas de mejora durante la evaluación y las incluye en futuros ciclos de gestión de riesgos. Las recomendaciones obtenidas son incorporadas en planes de acción que se ajustan para reforzar las expectativas de los grupos de interés. De este modo CaixaBank continúa fortaleciendo su enfoque de debida diligencia en Derechos Humanos, asegurando que cada acción esté alineada con los valores éticos que guían su actividad empresarial y su compromiso con las personas y comunidades que impacta directamente.

En su última evaluación (2023), CaixaBank demostró un grado de madurez avanzado en la protección de los Derechos Humanos, obteniendo resultados satisfactorios. Las principales conclusiones obtenidas fueron:

- CaixaBank demostró un **grado de cobertura adecuado** para cada uno de los eventos de riesgo en materia de Derechos Humanos, tanto desde el punto de vista de los procesos analizados como en lo referente a los elementos de debida diligencia de los que dispone.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

> La evaluación realizada confirmó que **la madurez del Grupo en la protección y el respeto de los Derechos Humanos es elevada** y responde a los compromisos definidos en los Principios de Derechos Humanos respecto a sus grupos de interés y su cadena de valor, aunque se identificaron oportunidades de impulso para la excelencia.

Para cada uno de los cuatro bloques evaluados (empleados, clientes "CaixaBank como proveedor de servicios financieros", proveedores y comunidad), se identificaron recomendaciones para las cuales se implementaron planes de acción. En total se identificaron 24 recomendaciones que dieron lugar a sendos planes de acción que se han desarrollado durante el año 2024, y cuyo estado a cierre del 2024 es el siguiente:

> 17 han finalizado

> 6 están en curso

> 1 está en análisis

Las principales medidas correctivas y oportunidades de impulso vinculados a los principales bloques son:

> Empleados

> Se ha revisado el documento de Principios de Derechos Humanos de CaixaBank para tener en cuenta de una forma más clara y fehaciente los derechos digitales evitar un uso indiscriminado de la tecnología que pueda poner en riesgo la seguridad e igualdad de los empleados.

> En el marco del programa Wengage, "Reforzar una cultura inclusiva y diversa" se ha trabajado y establecido el Plan LGTBI 23-24 compuesto por 10 acciones destinadas a sensibilizar e impulsar la diversidad LGTBI en el entorno profesional.

> También en el marco del Wengage, se ha impulsado el Plan de personas con discapacidad.

↗ Para mayor información véase apartado "Personal Propio".

> CaixaBank como proveedor de servicios financieros

> Revisión anual de nuevos sectores y de sectores controvertidos en materia de Derechos Humanos y exposición de la cartera conforme a dichos sectores en la actualización de marzo 2024 se están reevaluando los "Criterios generales" y "Criterios sectoriales" y en caso de considerarse adecuado, se incorporarán o modificarán los sectores y criterios.

↗ Para mayor información véase apartado "Gestión de los riesgos de sostenibilidad / ASG".

> Proveedores

> Implantación de auditorías sociales y planes de desarrollo de proveedores.

> En 2023 y 2024 se ha invitado a proveedores de CaixaBank en el Programa de Capacitación de proveedores Sostenibles del Pacto Mundial. Programa que tiene el objetivo de formar en ámbitos específicos de los Diez Principios del Pacto Mundial y los ODS a pymes. Se está preparando la tercera edición.

↗ Para mayor información véase apartado "Gestión de la relación con proveedores".

> Comunidad

> Se ha publicado una Declaración sobre Naturaleza, aprobada por el Consejo de Administración en febrero 2024, para identificar las líneas de progreso en esta materia.

> CaixaBank se dedica a abordar las necesidades de la comunidad en la que opera. Mediante programas, voluntariados y servicios de banca social, la entidad refuerza su compromiso y apoyo hacia dicha comunidad.

↗ Para mayor información véase apartado "Comunidades afectadas".

Los mecanismos de mitigación y remediación establecidos han demostrado ser efectivos, y las recomendaciones identificadas están siendo estudiadas para reforzar aún más el impacto positivo de las medidas adoptadas.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Gestión de riesgos y controles internos de la divulgación de la información sobre sostenibilidad

I Alcance, las principales características y los componentes

El Grupo CaixaBank cuenta, como parte del marco de control interno y conforme a lo establecido en la política corporativa de gestión global del riesgo, con un marco de gestión de riesgos que le permite tomar decisiones fundamentadas sobre la asunción de riesgos de forma coherente con el perfil de riesgo objetivo y el nivel de apetito aprobado por el Consejo de Administración. Este marco de gestión de riesgos se describe en el ↗ apartado "Gestión del riesgo".

El marco de control interno de CaixaBank es el conjunto de estrategias, políticas, sistemas y procedimientos que existen en el Grupo para garantizar una gestión prudente del negocio y una operativa eficaz y eficiente, y se implementa a través de:

- Una adecuada **identificación, medición y mitigación** de los riesgos a los que el Grupo está o puede estar expuesto.
- La **existencia de información** financiera y no financiera completa, pertinente, fiable y oportuna.
- La adopción de **procedimientos administrativos y contables** sólidos.
- **El cumplimiento de la normativa** y requisitos en materia de supervisión, de los códigos deontológicos y de las políticas, procesos y normas internas.

El marco de control interno está integrado en el sistema de gobierno interno del Grupo, alineado con el modelo de negocio. Sus directrices están recogidas en la Política corporativa de gobierno y control interno y se configuran sobre la base del "modelo de tres líneas de defensa".

Los riesgos vinculados al reporte de la información no financiera están vinculados principalmente a deficiencias en la exactitud, integridad y a incertidumbres en los criterios de elaboración de los datos e información utilizada para la elaboración de los distintos desgloses de sostenibilidad que forman parte de la información puesta a disposición de los grupos de interés y publicada a mercado y que ofrecen una visión holística del posicionamiento en términos de sostenibilidad (ASG). Para mitigarlos, CaixaBank cuenta con un marco de control interno que garantiza la fiabilidad de la información financiera y no financiera.

Se entiende por fiabilidad de la información la ausencia de errores en la información generada a lo largo del conjunto de procesos críticos y actividades para la gestión de los riesgos del Grupo, con impacto en su situación financiera y patrimonial, así como en el posicionamiento en términos de sostenibilidad con el entorno y que guarde relación directa con los aspectos ASG, siendo por ello un proceso transversal de afectación a los diferentes riesgos del Catálogo de riesgos del Grupo.

La fiabilidad de la información tiene especial afectación al riesgo **Legal y regulatorio**, por deficiencias en el seguimiento de la correcta implementación normativa y el soporte asociado a las áreas en su implementación, **Conducta y cumplimiento**, por el riesgo de incumplimiento de la normativa aplicable, **Tecnológico**, por el riesgo asociado a la componente de calidad del dato, así como a las componentes del **riesgo operacional** vinculadas al procesamiento de operaciones y **reputacional**, por el posible impacto negativo en la percepción de los grupos de interés del CaixaBank derivado de errores en la información publicada.

El gobierno, las principales características y los componentes de los procesos y sistemas de gestión de riesgos y de control interno para la divulgación de información no financiera, se establecen principalmente en la **Política corporativa para la gestión y control de la fiabilidad de la información**; que establece el marco de referencia para una adecuada gestión y control que garantiza la fiabilidad de la información relevante generada en el Grupo, homogeneizando los criterios sobre las actividades de control y verificación, así como los criterios para definir el perímetro de información relevante.

Esta Política es complementada por la Política corporativa de gobierno de la información y calidad del dato (GICD), que establece el marco de Gobierno de la Información y la Calidad del Dato, como compendio de normas básicas relacionadas con el riesgo de integridad en los datos, desde la gestión, agregación y control hasta el uso de los datos.

El entorno de control sobre la fiabilidad de la información no financiera implementado en CaixaBank se fundamenta en la guía complementaria para lograr un control interno sobre los informes de sostenibilidad (ICSR) efectivo: Generar confianza y fiabilidad a través del Marco Integrado de Control Interno (COSO 2023):

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

I Evaluación de riesgos

La **identificación y evaluación de los riesgos** que pueden impactar en la fiabilidad de la información no financiera es fundamental para CaixaBank.

Por este motivo CaixaBank ha implementado un enfoque metodológico robusto para su identificación y evaluación.

El enfoque metodológico definido y desarrollado por CaixaBank se fundamenta en la evaluación del riesgo y entorno de control de los principales informes que contienen información no financiera. En este sentido, para cada informe, se realizan las siguientes actividades:

- Determinación del **riesgo inherente** y del **apetito al riesgo.**
- Evaluación del **ambiente de control**.
  - Grado automatización de los procesos.
  - Complejidad y frecuencia de reporte.
  - Registro y evaluación de evidencias sobre la existencia, aplicación y efectividad de controles sobre la existencia, coherencia y calidad de la información, tanto realizados por el área responsable como por otras áreas o terceros.
- Determinación del **riesgo residual y cuantificación del modelo.**
- Conclusión sobre la suficiencia del **entorno de control.**

La metodología de cuantificación del modelo, que permite evaluar el riesgo inherente, el ambiente de control y el riesgo residual asociado a cada informe, se basa en la evaluación cuantitativa y cualitativa de riesgos y controles. Esto permite determinar de forma periódica tanto el riesgo como el marco de control para cada informe.

En el caso particular del Estado de Información No Financiera, la metodología de evaluación de riesgos identifica en qué partes del proceso de recolección y elaboración de la información es probable que surjan errores materiales.

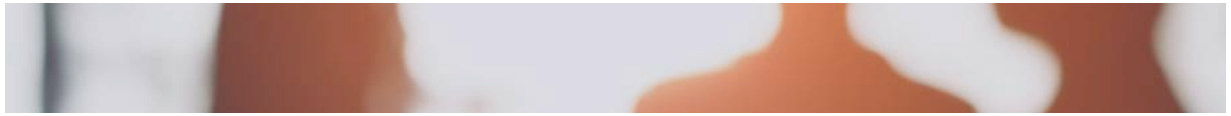
I Principales riesgos detectados y controles

Los riesgos que se han identificado vinculados al reporte de la información no financiera principalmente están relacionados con la integridad, exactitud y la consistencia de la información divulgada y se pueden clasificar en dos grandes tipologías:

- **Desgloses y contenidos inadecuados en el Estado de Información No Financiera (EINF):** Se identifican riesgos asociados a no ajustar los desgloses de divulgación a las expectativas y demandas del mercado o a los requerimientos normativos. En este mismo sentido, también se identifican riesgos asociados a una correcta identificación de los impactos, riesgos y oportunidades materiales y a la respuesta a estas cuestiones de sostenibilidad, así como, a la falta de alineación del *reporting* con la estrategia y objetivos del Grupo.
- **Incidencias y errores en el proceso de elaboración y recopilación de datos:** corresponde al riesgo vinculado con errores en los datos desglosados en el informe, ya sea por un entorno de control deficiente o problemas asociados con los sistemas de recolección y tratamiento de datos.

Con el objeto de **mitigar los riesgos asociados a la fiabilidad de la información no financiera** el Grupo ha establecido y formalizado un sistema de mitigación, que se basa en garantizar la suficiencia y el eficacia de los controles establecidos en los **procesos de generación de la información**, así como de los controles relativos al **proceso de elaboración, revisión y divulgación** del EINF, permitiendo identificar y corregir las debilidades detectadas.

Las **acciones de mitigación y los controles** se describen para cada riesgo identificado en cada una de las fases del proceso de elaboración del EINF. Los controles (preventivos y detectivos) están integrados en el proceso de elaboración y recogida de datos y son ejecutados por las áreas funcionales y operativas intervinientes en el proceso.



01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Los principales controles sobre la información no financiera se integran para su gestión en los siguientes marcos de control:

- **Sistema de control sobre la información no financiera (SCIINF):** Incorpora todos los controles relativos al proceso de generación y revisión de los datos de carácter no financiero.
- **Control sobre informes:** Incorpora todos los controles relativos al proceso de elaboración, revisión y divulgación del EINF.

I Integración de las conclusiones de la evaluación de riesgos y controles

La integración de las conclusiones de la evaluación de riesgos y los controles internos en el proceso de divulgación de información sobre sostenibilidad se hace de manera periódica y consiste en las siguientes fases:

- Una vez identificados y evaluados los riesgos, se implementan controles internos específicos para mitigarlos a lo largo de los diferentes procesos y funciones internas. En las fases del proceso en el que se identifican riesgos más significativos se implementan controles preventivos.
- Se realiza un seguimiento regular del desempeño de estos controles internos, mediante revisiones periódicas de procesos y análisis de tendencias de datos. La retroalimentación obtenida de estas actividades se utiliza para ajustar y mejorar continuamente los controles internos.

I Seguimiento y supervisión de los Órganos de Gobierno

CaixaBank cuenta con una sólida estructura de gobernanza de la fiabilidad de la información no financiera.

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Comisión de Auditoría y Control

Supervisa la eficacia de los sistemas de control interno velando por que las políticas y sistemas establecidos en esta materia se apliquen de modo efectivo. Adicionalmente, supervisa y evalúa el proceso de elaboración y presentación de la información no financiera que se incluye en el Informe de Gestión, así como la eficacia del sistema de control interno de la información no financiera (SCIINF).

Comisión de Riesgos

Asesora al Consejo sobre la propensión global al riesgo del Grupo, y su estrategia en este ámbito, comprobando que el Grupo se dota de los medios, sistemas, estructuras y recursos acordes con las mejores prácticas que permitan implantar su estrategia en la gestión de los riesgos que pudieran afectar a la fiabilidad de la información no financiera.

Comisión de Nombramientos y Sostenibilidad

Entre sus funciones destacan la revisión de la información no financiera contenida en los distintos informes, y en concreto el Informe de Gestión

Auditoría Interna

Supervisa de manera independiente las actuaciones realizadas tanto por las áreas operativas como por la Dirección de Cumplimiento y Control, sobre la eficacia de los sistemas de control interno para la mitigación de los riesgos asociados a la información no financiera (SCIINF).

Comité de Dirección

Responsable de tomar acuerdos relativos al desarrollo del Plan Estratégico y Operativo Anual, así como los que afectan a la vida organizativa de la Entidad.

Comité Global del Riesgo

Responsable de gestionar, controlar y monitorizar de forma global, entre otros, los diferentes riesgos con posible impacto sobre la fiabilidad de la información.

Áreas de negocio

Responsables de la generación y elaboración de la información no financiera y del establecimiento de controles.

Dirección de cumplimiento y control y *Public Affairs*

Responsable de asegurar la existencia de políticas y procedimientos de gestión y control para asegurar y garantizar la fiabilidad de la información no financiera. Monitoriza su aplicación, identifica las posibles debilidades del sistema de control, realiza el seguimiento de los planes de acción implantados para su corrección, y evalúa el entorno de control.

06 Información de sostenibilidad

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Los resultados de la evaluación de riesgos y de las acciones de mitigación y los controles, así como las conclusiones del proceso de revisión llevado a cabo por Auditoría Interna se reportan de forma periódica a los Órganos de Gobierno . En este sentido, en el *reporting* periódico a los Órganos de Gobierno destacan:

- Los aspectos de mejora identificados como resultado de la evaluación del entorno de control.
- Las conclusiones y resultados sobre los procesos de certificación interna ascendente (SCIINF), realizados según la periodicidad establecida para cada proceso.

  En caso de que durante el proceso de certificación se ponga de manifiesto alguna debilidad, tanto su plan de acción como su seguimiento y cierre a consecuencia de la implantación de una solución definitiva se reportarán a la Comisión de Auditoría y Control, comunicando cualquier circunstancia sobre el mismo, así como su progreso.
- El Informe de seguimiento sobre la evaluación del Entorno de Control respecto a la Fiabilidad de la información.

Estrategia de sostenibilidad y modelo de negocio

La estrategia y el modelo de negocio del Grupo CaixaBank son importantes factores contextuales en determinar qué cuestiones en materia de sostenibilidad son materiales para el Grupo.

La estrategia de sostenibilidad de CaixaBank se plasma en el **Plan de Sostenibilidad**, que es una de las prioridades estratégicas del Plan Estratégico del Grupo. La estrategia general de la empresa, y en particular el Plan Estratégico, se describen en el ↗ apartado "Estrategia".

Como institución financiera, la parte más relevante de su modelo de negocio en relación con las cuestiones de sostenibilidad **se concentra en la financiación e inversión.** CaixaBank a través de la financiación otorgada a sus clientes puede generar un impacto relevante, ya que estos desarrollan su actividad en una amplia variedad de sectores, cada uno con sus respectivas cadenas de valor y sus impactos asociados. En cuanto a sus operaciones propias también se pueden identificar impactos materiales.

Como parte de su estrategia, CaixaBank ha puesto el foco en la descarbonización de la cartera crediticia y de inversión, adquiriendo distintos compromisos, como la fijación de objetivos de descarbonización en 10 sectores en el marco de la alianza NZBA y de la cartera de inversión del negocio asegurador a través de la alianza NZAOA. En este sentido, CaixaBank pretende acompañar a sus clientes en su transición hacia una economía baja en emisiones, proporcionándoles las herramientas necesarias para su transición, con asesoramiento ASG especializado y una amplia oferta de productos sostenibles.

Modelo de negocio

CaixaBank es un grupo financiero con un modelo de banca-seguros universal, líder en España y con una franquicia sólida y en crecimiento en Portugal, basado en la calidad, la cercanía y la especialización.

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

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

En este sentido, **CaixaBank ofrece una amplia gama de productos y servicios financieros y de seguros** adaptados a las necesidades de los clientes e integrando criterios sostenibles, que incluye, entre otros, soluciones bancarias para el día a día, medios de pago, productos de ahorro e inversión, financiación y seguros (vida ahorro, vida riesgo y no vida).

CaixaBank cuenta con una plataforma de distribución omnicanal, formada por una extensa red de oficinas que se concentran principalmente en España y Portugal así como empleados formados para ofrecer el mejor asesoramiento (↗ véase apartado "Características de la plantilla" para más detalle de las zonas geográficas de los empleados).

Como entidad financiera, CaixaBank es en muchos aspectos es un reflejo de la sociedad en la que opera y de sus clientes. Esto se debe a que, los activos y actividades de los clientes representan el mayor impacto del Grupo CaixaBank en la transición sostenible (a través de las actividades *core* de financiación e inversión), mientras que las operaciones propias son significativas, pero en una escala menor.

Por tanto, el trabajo de CaixaBank en materia de sostenibilidad se centra tanto en la responsabilidad en sus propias operaciones como en **apoyar la transición de los clientes ofreciendo productos sostenibles** que promueven la mitigación del cambio climático, entre los que se incluyen préstamos para placas solares, hipotecas verdes o financiación de inmuebles energéticamente eficientes, así como en financiar empresas y proyectos que apoyan la transición sostenible, como los préstamos vinculados a KPIs de sostenibilidad o la financiación de las energías renovables (véase apartado ↗ "Movilización de finanzas sostenibles").

La gama de productos de apoyo a la sostenibilidad[1] de Grupo se evalúa de forma continua para adaptarse a las condiciones sociales actuales y a la demanda de los clientes. Prueba de ello es, que durante el 2024 el Grupo ha aprobado **45 nuevos productos sostenibles,** entre los que destacan:

Financiación

- Financiación paneles solares
- Financiación de casas industrializadas
- Préstamo MicroBank Comunidades Energéticas Locales
- Préstamos MicroBank Agroinversión Sostenible
- ICO MRR Promoción de vivienda social

Tarjetas

- Tarjeta Ayudas Sociales
- Tarjeta Proinfancia

Seguros de ahorro e inversión

- PIAS DESTINO
- CABK Destino 2035 EPSV
- Gama Destino cambio sostenibilidad

El **modelo de negocio** del Grupo se describe en el apartado ↗ "Modelo de creación de valor", dónde se detallan los segmentos de negocio, así como los canales de distribución.

[1] CaixaBank no comercializa en ningún país o mercado productos prohibidos por la legislación aplicable.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Estrategia de sostenibilidad

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

CaixaBank considera esencial avanzar en la transición hacia una economía más sostenible, invirtiendo en soluciones para la transición e impulsando la descarbonización del tejido social y empresarial. Y para ello, quiere liderar el proceso de transformación que se está produciendo en su sector. CaixaBank quiere acompañar e impulsar la transformación que se espera de la economía, apoyando el desarrollo económico y social, creando mayores oportunidades para todas las personas. En este sentido, CaixaBank quiere mantener el liderazgo en el impacto social positivo con su actividad en microfinanzas e inclusión financiera, para reforzar la inclusión social y financiera y favorecer la empleabilidad y el emprendimiento. Además, la Entidad canaliza e impulsa cientos de iniciativas sociales desde sus oficinas, gracias a la red de voluntarios CaixaBank, la estrecha colaboración con la Fundación Bancaria "la Caixa", y otras iniciativas de acción social.

Todo esto, promoviendo una cultura responsable centrada en las personas y en las mejores prácticas en materia de buen gobierno, para seguir siendo un referente en la banca europea.

La estrategia de sostenibilidad del Grupo se plasma en el **Plan de Sostenibilidad**, que se integra en el Plan Estratégico del Grupo.

El año 2024 marca el cierre del Plan de Banca Sostenible 2022-2024. Este Plan de Banca Sostenible se integraba en el Plan Estratégico del Grupo, siendo la tercera línea estratégica y reflejando la aspiración de CaixaBank de consolidarse como un referente en sostenibilidad en Europa.

En el mes de noviembre de este año, CaixaBank ha presentado el nuevo Plan de Sostenibilidad, para el período 2025-2027, que se integra en la tercera línea estratégica del Plan Estratégico 2025-2027 que aspira a alcanzar un posicionamiento diferencial en materia ASG.

Los elementos clave de la estrategia general del Grupo, y en concreto el Plan Estratégico del Grupo se describen en el ↗ apartado "Estrategia".

I Plan de Banca Sostenible 2022-2024

Como se ha mencionado, el ejercicio 2024 marca el cierre del Plan de Banca Sostenible 2022-2024. Este Plan, aprobado por el Consejo de Administración en 2021, se integraba en el Plan Estratégico del Grupo, siendo una de las principales líneas de actuación. Constituía la propuesta de CaixaBank durante el periodo 2022-2024 para afrontar retos como la desigualdad, el cambio climático y el impulso de la economía real. Contaba con más de 300 iniciativas, todas ellas con unos hitos temporales y de consecución definidos previamente.

El **Plan de Banca Sostenible 2022-2024 ha finalizado con una ejecución exitosa, habiéndose alcanzado todos los objetivos antes del cierre del Plan**. Durante este período se han realizado importantes avances en las tres ambiciones y en cada una de las once líneas estratégicas que formaban el Plan. A continuación, se describen las líneas de acción del Plan y sus principales avances:

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Líneas de acción 2022 - 2024

Promover una cultura responsable siendo referentes en gobernanza

- Transparencia y rendición de cuentas
- Referente en estándares regulatorios
- Cultura centrada en personas
- Integrar ASG en la Entidad

Liderar el impacto social positivo y favorecer la inclusión financiera

- Promover el empleo y emprendimiento
- Liderazgo en microfinanzas
- Liderazgo social y alianzas multiplicar oportunidades de las personas

Impulsar la transición sostenible de empresas y sociedad

- Transición de empresas y de particulares
- Descarbonización
- Integrar riesgos ASG

- Escucha activa con grupos de interés.
- Gobierno de los datos y metodologías de medición.
- Estrategia de comunicación.

Avances 2022 - 2024

Refuerzo de la gobernanza y el *reporting*

- Comités, políticas, marcos de gobierno actualizados y reforzados.
- Equipos especializados.
- Mejora de la estructura de datos ASG.
- Sostenibilidad en la toma de decisiones (admisión clientes, riesgos).
- Avances en cultura de sostenibilidad (referentes, formación, incentivos).
- Escucha activa del ecosistema de la sostenibilidad (analistas, empresas, ONG, etc.).

Compromiso social reforzado

- Impulso a las microfinanzas.
- Capilaridad y presencia rural.
- Programa de voluntariado y acción social.
- Promoción formación profesional.

Foco en movilización sostenible y en gestión de riesgos climáticos

- Ampliación de la cartera de productos y servicios (hipoteca eficiente, CC. Propietarios, calculadora huella, etc.).
- Iniciativas de sensibilización en sostenibilidad con clientes.
- Avance en la integración de riesgos climáticos y medioambientales.
- Objetivos públicos de descarbonización de cartera crediticia.

El Plan de Banca Sostenible 2022-2024 **ha alcanzado todos los objetivos que habían sido establecidos.**

Objetivos del Plan de Banca Sostenible 2022 - 2024

Ambición	Objetivos	Progreso	Cumplimiento a 31.12.24
Global	> **64.000 MM€** movilizados en finanzas sostenibles	136 %	> **86.770 MM€** movilizados desde el inicio del Plan
	> Mantener **categoría "A"** en el indicador sintético de sostenibilidad[1]	A	> **Categoría A**
Ambiental	> Avanzar en la descarbonización de la cartera para alcanzar **cero emisiones en 2050**	10 SECTORES[2]	> **Objetivos** definidos para sectores NZBA para reducción de huella financiada a 2030
Social	> **413.300** beneficiarios de MicroBank	117 %	> **484.522 beneficiarios**
Buen gobierno	> **43 %** de mujeres en posiciones directivas	100 %	> **43,4 %**

O&G · PWR · COAL · I&S · Auto · Marí-timo · Avia-ción · RE Res. · RE Com. · AGRO

Enero 2022 — Diciembre 2024

[1] Calculado a partir de los resultados en S&P Global-DJSI, Sustainalytics, MSCI e ISS ESG.

[2] Oil & Gas, Power, Coal, Iron & Steel, Auto, Naval, Aviación, RE Residencial, RE Comercial y Agro (cualitativo).

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

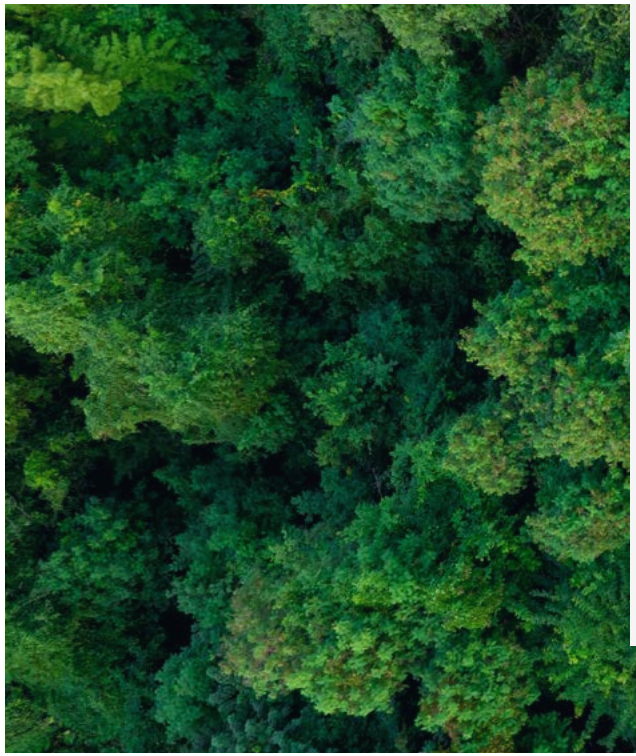
01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

I Plan de Sostenibilidad 2025-2027

Con el punto de partida que ofrece el Plan de Banca Sostenible 2022-2024, en el mes de octubre de 2024, el Consejo de Administración, ha aprobado el nuevo Plan de Sostenibilidad para el 2025-2027. Un Plan que pretende preservar los avances del Plan de Banca Sostenible 2022-2024 y plasmar la propuesta de CaixaBank para afrontar retos como la desigualdad, el cambio climático y la pérdida de biodiversidad o el aumento de los conflictos y los cambios demográficos.

Todo ello, en un entorno que también ofrece oportunidades que pueden materializarse en un impacto positivo en el negocio y en el bienestar financiero de las personas.

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



Invirtiendo en soluciones para la transición, actuales y de futuro

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

Impulsando la descarbonización del tejido social y empresarial

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

01 Avanzar hacia una economía más sostenible

PS 25 - 27

02 Apoyar el desarrollo económico y social de todas las personas

Reforzando la inclusión social y financiera

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

Favoreciendo la empleabilidad y el emprendimiento

- Formación para el empleo
- Apoyo a emprendedores y autónomos

Dando respuestas a la longevidad creciente

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

Iniciativas complementarias

- Instrumentos de apoyo
- Anticipación tendencias
- Gobernanza sostenibilidad sólida

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

El Plan de Sostenibilidad 2025-2027 establece los objetivos que se ha fijado el Grupo para el período 2025-2027:

	Objetivos 2025E - 2027E	
Avanzar hacia una economía más sostenible	**Movilización acumulada en finanzas sostenibles** (25-27, MM€) - (Grupo CABK)	**>100.000**
	Alcanzar un 15 % de **ingresos financieros generados por financiación sostenible** (CABK, ex BPI)	**~15 %**
	Realizar ***engagement* con el 90 % de las empresas** con exposición crediticia de sectores bajo el **perímetro Net Zero Banking Alliance (NZBA)** a cierre de 2024	**90 %**
	Cumplir con **objetivos NZBA anuales alineados con las sendas a 2030**, con evaluación anual y establecimiento de planes de acción en caso de desalineamiento	**Anual**
Apoyar el desarrollo económico y social de todas las personas	**Nº de personas con alguna solución inclusiva** promovida por Grupo CaixaBank (incluye cuentas sociales, microcréditos, usuarios de oficinas móviles, etc.)	**KPI de seguimiento**
	Ayudar a 150K personas a **mejorar su empleabilidad y el acceso a un empleo**, con soluciones específicas (estudiantes, autónomos y emprendedores, acumulado 25-27)	**150.000**
	Alcanzar un 33 % de **clientes de entre 50 y 67 años con productos de ahorro a largo plazo y previsión**	**33 %**
	Reconocimiento como el **mejor banco entre los bancos cotizados en España con una capitalización bursátil superior a 10.000 MM€ para los clientes Sénior** (Posición según resultados acumulados últimos 12 meses NPS - estudio *benchmark* BMKS de Stiga)	**#1**
Referente en sostenibilidad	**Reconocimiento de los principales *ratings* de sostenibilidad** entre los *peers* europeos de referencia: Estar por encima de la media de los *peers* incluidos en el Eurostoxx Banks en al menos 3 de 5 *ratings* seleccionados y mantener, en aquellos donde esto no se alcance, el *rating* a cierre de 2024 (MSCI, S&P, Sustainalytics, Fitch e ISS)	**≥3**

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Cadena de valor

El Grupo CaixaBank forma parte de una cadena de valor más amplia en la que los servicios de asesoramiento, productos y las capacidades de distribución, mediante una plataforma omnicanal permiten a los clientes acceder a soluciones y productos financieros.

Upstream

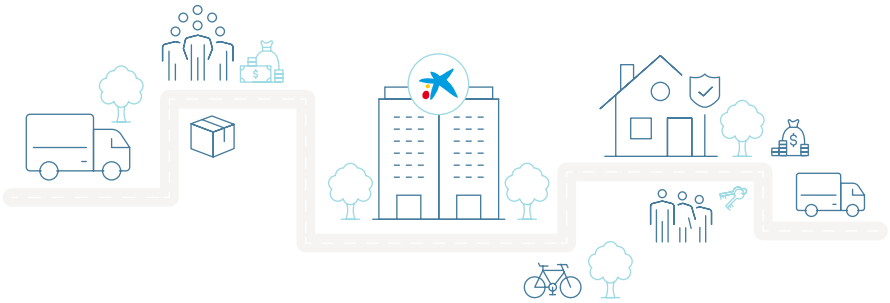
Proveedores

Operaciones propias del Grupo

Perímetro de los Estados financieros

Downstream

Clientes



Proveedores
- Proveedores tecnológicos
- Proveedores de materiales
- Consultores/asesores
- Proveedores de servicios (transporte de efectivo, seguridad...)

Proveedores financieros
- Servicio de depositaria, financiación, medios de pagos...

Colaboradores
- Terceras gestoras
- *Joint ventures* de producto

Empleados

Plataforma de distribución
- Canales digitales (imagin, CaixaBankNow)
- Oficinas

Productos y servicios
- Soluciones para el día a día (servicios bancarios)
- Medios de pago
- Productos de ahorro e inversión
- Financiación
- Seguros (Vida ahorro, vida riesgo y no vida)

Clientes
- Banca Retail
- Banca Empresas
- Banca Privada
- CIB

Intermediarios
- Financiación al consumo

La cadena de valor de CaixaBank, está formada por los proveedores (en las fases anteriores "*Upstream*"), las actividades y procesos propios del Grupo y los clientes (en las fases posteriores "*Downstream*").

En el centro de la cadena de valor de CaixaBank, se encuentran las operaciones y actividades propias del Grupo. El *stakeholder* principal en esta fase son **los empleados** (↗ véase apartado "Personal Propio"). En este sentido, las capacidades y habilidades profesionales de los empleados son una base sólida para ofrecer el mejor asesoramiento y garantizar la perdurabilidad del negocio. Por este motivo, CaixaBank invierte en la formación de sus empleados de forma continua, así como en programas de *upskilling* y *reskilling*. Adicionalmente, CaixaBank cuenta con una plataforma omnicanal, formada por una extensa red de oficinas, principalmente localizadas en España y Portugal.

En las fases anteriores ("*upstream*"), CaixaBank cuenta con una amplia serie de **proveedores y colaboradores** que ofrecen sus servicios al Grupo. En este grupo, se puede distinguir entre los proveedores de servicios y materias primas que van desde servicios tecnológicos hasta financiación otorgada por otros bancos y el Banco Central Europeo (BCE). Adicionalmente, en este grupo se incluyen todos los colaboradores con los que se comparten *joint ventures*, y que permiten ofrecer una mayor gama de productos a los clientes del Grupo CaixaBank.

En este sentido, CaixaBank busca establecer relaciones de calidad con **los proveedores**, unos proveedores que compartan los mismos principios éticos y de compromiso social que CaixaBank. (↗ Véase apartado "Gestión de las relaciones con proveedores")[1].

Por último, en las fases posteriores ("*downstream*") de la cadena de valor destacan **los clientes** (↗ véase apartado "Clientes"). CaixaBank cuenta con 20,3 millones de clientes y una cuota de mercado en productos minoristas clave. En este sentido, para ofrecer la mejor experiencia al cliente CaixaBank cuenta con una **gestión especializada** (segmentación) y con **propuestas de valor especializadas adaptadas a cada uno de los clientes** (↗ véase apartado "Modelo de creación de valor").

Banca Retail
15,3 MM Clientes
Banca Particulares
2,8 MM Clientes
Banca Premier
1,6 MM Clientes
Negocios y resto

Banca Privada
0,3 MM Clientes

CIB
0,03 MM Clientes

Banca Empresas
0,3 MM Clientes

[1] No se incluye información sobre proveedores de financiación ni proveedores de producto.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

I Integración de las opiniones de los grupos de interés en la estrategia

La escucha activa y el *engagement* con los distintos grupos de interés son un elemento central en el proceso de definición de la estrategia del Grupo. La incorporación de estos elementos en el proceso permite al Grupo entender las expectativas del mercado e identificar potenciales oportunidades y riesgos.

Trabajar de forma sistemática con los grupos de interés y evaluar sus perspectivas sobre impactos económicos, sociales, ambientales, éticos, de Derechos Humanos y de gobierno permite abordar mejor sus preocupaciones y gestionar el impacto directo o indirecto en CaixaBank.

Este enfoque de gestión estratégica es una poderosa herramienta para construir relaciones duraderas con los principales grupos de interés, prevenir o mitigar impactos negativos y asegurar el éxito global de la estrategia de la empresa. Con este enfoque, CaixaBank pretende priorizar la creación de valor para todos los grupos de interés, los empleados, los clientes y la comunidad en general, fomentando un modelo de negocio sostenible en el que se alinee el éxito del Grupo con el bienestar de todo el ecosistema.

Engagement con los principales grupos de interés

CaixaBank tiene establecido un diálogo continuo con todos sus grupos de interés con el objetivo de recibir periódicamente sus opiniones y sus puntos de vista sobre el desarrollo de la actividad del Grupo. La colaboración con los principales grupos de interés, y en concreto, su *feedback*, es esencial para CaixaBank, ya que le permite identificar las áreas de mejora y reafirmar los puntos fuertes de su estrategia y modelo de negocio.

En este sentido, CaixaBank crea espacios de diálogo para entender como el negocio afecta a estos grupos de interés y como estos impactos deben ser gestionados. El Grupo dispone de muchos canales para el *engagement*, que le permite recibir *feedback* de forma recurrente en el transcurso normal del negocio.

CaixaBank también ha involucrado a sus grupos de interés en la **elaboración del Estudio de doble materialidad** (↗ véase apartado "Análisis de Materialidad"). En 2024, CaixaBank ha elaborado un ejercicio de doble materialidad que ha permitido evaluar los impactos, riesgos y oportunidades asociados a las distintas cuestiones ASG.

Todos los *stakeholders*, internos y externos, representativos de las distintas categorías de la cadena de valor, han tenido un papel relevante en la elaboración del Estudio de doble materialidad. En este sentido, se han realizado encuestas dirigidas a todos los grupos de interés de CaixaBank, en las que se les ha facilitado un listado de temas relacionados con la sostenibilidad y se les ha solicitado valorar los IRO's para CaixaBank. El proceso ha permitido a los grupos de interés participar en la fijación de la orientación del enfoque ASG y en la priorización de los temas.

Por último, cabe destacar que CaixaBank alinea su estrategia a los resultados del Estudio de doble materialidad, para plasmar en su estrategia las principales expectativas de sus partes interesadas. El Estudio de doble materialidad proporciona al Grupo un profundo entendimiento de cuáles son los temas más relevantes para los diferentes grupos de interés.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

A continuación, se resumen las **principales acciones de *engagement*** que se han realizado con cada uno de los **grupos de interés durante el 2024:**

Motivo del *Engagement*	Canales de comunicación	Cuestiones clave de interés en 2024	Acciones llevadas a cabo	Referencia apartado
Clientes Un *engagement* activo con nuestros clientes nos permite entender sus necesidades y anticipar tendencias de mercado. El conocimiento de sus preferencias permite a CaixaBank adaptar los productos, servicios y canales de distribución.	> Interacción vía encuestas y *focus groups*. > Modelo Net Promoter Score permite una escucha más personal, omnicanal y *real time*. > *Contact Center* clientes. > Servicio de Atención al Cliente (SAC). > *Engagement* en materia de sostenibilidad, para apoyar a las empresas en su transición climática.		> Plan de Mejora Atención al Cliente (Proyecto MAC). > Dar respuestas de forma rápida a través del *Contact Center* o vía mail. > Segmentación para dar un asesoramiento más especializado. > Índice Global de Reputación.	Se describe con mayor detalle en el ↗ apartado "Clientes".
Empleados CaixaBank promueve un diálogo abierto y bidireccional con sus empleados a través de la escucha activa para recabar la opinión de los empleados y llevar a cabo acciones que mejoren su bienestar.	> Estudio de Compromiso, Cultura y Liderazgo. > Escuchas en momentos de la verdad. > Canales de consulta y denuncias internos. > Intranet corporativa "PeopleNow". > La figura del *Business Partner*. > Reuniones periódicas con los representantes de la plantilla.	> Diversidad e igualdad. > Planes de desarrollo de carrera y formación. > Beneficios sociales. > Salud, seguridad y bienestar.	> Plan Nosotros. > Plan para el fomento de la diversidad Wengage. > Plan de desarrollo Development by skills y planes de formación. > Plan de Bienestar y Salud "Somos Saludables". > Nuevas formas de trabajar: trabajo en remoto.	Se describe con mayor detalle en el ↗ apartado "Personal Propio".
Accionistas e inversores CaixaBank realiza un *engagement* activo con sus accionistas e inversores para proporcionarles información precisa y adecuada en tiempo y forma, para que puedan tomar sus decisiones basadas en información completa y confiable.	> Junta General de Accionistas. > *Webcasts* trimestrales para explicar los resultados. > Servicio de atención al accionista e inversores institucionales. > Encuentros corporativos con accionistas. > *Roadshows*, conferencias, *webinars* y otros encuentros con inversores institucionales. > Comité Consultivo de accionistas. > Encuestas anuales de opinión. > *Newsletters* mensuales.	> Evolución y fortaleza del negocio y los resultados. > Presentación del nuevo Plan Estratégico 25-27. > Gobernanza. > Estrategia ASG. > Clima y descarbonización de la cartera. > Innovación, tecnología y ciberseguridad.	> Comunicación transparente y eficaz. > *Reporting* y divulgación de información de forma transparente y periódica.	Se describe con mayor detalle en el ↗ apartado "Diálogo con accionistas e inversores".
Proveedores CaixaBank trabaja para construir y mejorar su relación con los proveedores, a quién considera verdaderos *partners*. Por este motivo, mantiene un diálogo activo con los mismos en busca de promover el desarrollo de *best practices* y la innovación en distintos ámbitos, así como, extender a los proveedores su compromiso con la sostenibilidad.	> Reuniones periódicas en las sesiones de defensa de prestación de servicios. > Buzón de proveedores. > Encuesta anual a proveedores. > Portal del proveedor. > Comunicación en la herramienta corporativa de negociación y formalización contractual. > Canal de consultas y denuncias. > Auditorías a proveedores.	> Cambio climático. > Derechos Humanos. > Tecnología ética	> Planes de acción vinculados a los resultados de las auditorias. > Planes de desarrollo del proveedor en materia ASG. > Planes de formación en materia ASG a proveedores.	Se describe con mayor detalle en el ↗ apartado "Gestión de relaciones con proveedores".

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Motivo del *Engagement*	Canales de comunicación	Cuestiones clave de interés en 2024	Acciones llevadas a cabo	Referencia apartado
Reguladores y supervisores CaixaBank mantiene un diálogo constante con los distintos supervisores dentro del proceso continuo de revisión y evaluación supervisora. También con los reguladores con los cuáles se comparte conocimiento en procesos de consulta.	> Diálogo activo con supervisores mediante reuniones e interacciones periódicas. > Diálogo y coordinación con los equipos en el proceso de revisión y evaluación supervisora (SREP). > Comunicaciones formales a través de encuestas, plantillas y consultas públicas. > Participación en asociaciones sectoriales que comparten sus opiniones a los reguladores. > Discusión y análisis regulatorio en conferencias y seminarios (p.e. Eurofi).	**Supervisores:** > Fortalecimiento de la resiliencia de las entidades financieras ante posibles impactos macroeconómicos y geopolíticos. > Gestión del riesgo climático: Ejercicio de estrés Fit-for-55 y envío periódico de seguimiento del impacto de la DANA y ayudas financieras concedidas. > Trasformación digital y resiliencia operativa: ejercicio *Stress Test Cyber* y pruebas piloto sobre aplicación normativa DORA. > Aceleración en la resolución de deficiencias o recomendaciones del Supervisor. > Cumplimiento de las "*Expectations for Banks*" (EfB) y el documento "Vision 2028" publicados por el SRB. **Reguladores:** > Impuesto a la banca. > Diseño Euro Digital. > Fraude: Revisión del paquete de pagos PSR/ PSD3. > Marco de gestión y resolución de crisis bancarias (CMDI). > Desarrollos nivel 2 CRR3 y CRD6. > Sostenibilidad: CSRD y CSDDD.	> Proporcionar la información de forma rápida y transparente. > Facilitar la labor de supervisión con un elevado grado de colaboración en el proceso. > Compartir los conocimientos en distintas materias para mejorar el marco regulatorio. > Participación activa en consultas públicas y grupos de trabajo, proporcionando comentarios sobre nuevas normativas o cambios regulatorios.	Se describe con mayor detalle en el ↗ apartado "Influencia política y actividades de *lobby*".
Analistas ASG CaixaBank comparte con los analistas la información sobre el desempeño ASG del Grupo. El objetivo es conocer cuáles son los aspectos más valorados por analistas para poder focalizar los esfuerzos en ellos.	> Diálogo activo con analistas compartiendo información sobre la estrategia ASG. > Buzón de analistas. > Participación anual en evaluaciones de analistas de sostenibilidad.		> Plan de revisión de los resultados obtenidos en las evaluaciones de desempeño de los analistas ASG e implementación de acciones de mejora.	Se describe con mayor detalle en el ↗ apartado "Diálogo con accionistas e inversores - Inversores y analistas".
ONGs y Fundaciones CaixaBank colabora y mantiene un diálogo abierto con estas organizaciones con el fin de tener su percepción sobre los temas más relevantes y tener una guía de los asuntos más relevantes para la sociedad.	> Diálogo activo y acciones de *engagement* vía reuniones y sesiones de trabajo. > Participación en grupos de trabajo de UNEP FI, *think tanks* como Spainsif. > Participaciones en mesas redondas temáticas organizadas por diferentes ONG. > Reuniones periódicas con fundaciones nacionales y otras entidades sociales. > Encuestas y *focus groups* a las principales entidades sociales.	> Principales necesidades sociales a las que dar respuesta. > Productos y servicios financieros para cubrir las necesidades de colectivos vulnerables. > Conocimientos financieros de la sociedad. > Diversidad y accesibilidad. > Desarrollo económico del territorio.	> Plan de acción social para cubrir las necesidades más urgentes. > Plan de educación financiera. > Diseño de productos y servicios financieros para colectivos vulnerables. > Financiación y promoción del emprendimiento. > Proyectos sociales. > Voluntariado.	Se describe con mayor detalle en el ↗ apartado "Acción social"

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Integración en la estrategia

Las valoraciones de los grupos de interés relacionadas con la sostenibilidad se integran en el Plan de Sostenibilidad, cuyos principales puntos forman parte del Plan Estratégico del Grupo (↗ véase apartado "Estrategia"). Es en la fase inicial de diagnóstico del Plan Estratégico, y en particular del Plan de Banca de Sostenibilidad, cuando se incluye la evaluación del punto de situación del Grupo, que entre otros aspectos considera las valoraciones de los *stakeholders* para la elaboración de un análisis DAFO. El análisis DAFO es elaborado por grupos de trabajo transversales que integran y aportan la visión de cada uno de los grupos de interés.

Adicionalmente, durante la elaboración del Plan de Sostenibilidad y del Plan Estratégico del Grupo, se toma como *input* el Estudio de doble materialidad, que como hemos mencionado incorpora la visión de los distintos grupos de interés.

Por último, cabe destacar que el Plan Estratégico es monitorizado de forma periódica, identificando los principales avances, así como posibles desviaciones y aspectos de mejora. Asimismo, se realiza una revisión continua del entorno y de sus perspectivas (situación económica y financiera, sectorial, regulación, tendencias de clientes, etc.), lo que puede derivar en ajustes en la estrategia del Grupo si se producen cambios relevantes. Adicionalmente, las áreas pertinentes realizan un seguimiento de las valoraciones de los grupos de interés y se definen iniciativas o planes de acción concretos en caso de identificar aspectos críticos o áreas de mejora.

Supervisión por parte de los Órganos de Gobierno

Las distintas direcciones del Grupo son las responsables de reportar de forma periódica y adecuada la evolución de las principales cuestiones en materia de sostenibilidad a los distintos órganos competentes. Como se ha descrito en el ↗ apartado "Gobierno de la Sostenibilidad", los distintos órganos de gobierno y de gestión supervisan las principales cuestiones relacionadas con los impactos, riesgos y oportunidades (IRO's) materiales.

Adicionalmente, cada una de las direcciones encargadas de mantener la relación con cada uno de los grupos de interés eleva a los distintos órganos de gobierno y de gestión el *feedback* y resultado obtenido en su interacción con los principales *stakeholders*, que son los mencionados en el ↗ apartado "*Engagement* con los principales grupos de interés".

I Impactos, Riesgos y Oportunidades materiales

A partir del Estudio de doble materialidad (↗ véase apartado "Análisis de materialidad") CaixaBank ha identificado y evaluado impactos, riesgos y oportunidades materiales en toda su cadena de valor ascendente y descendente y en su propia operativa.

En consecuencia, **los temas de las NEIS identificados como materiales** han sido:

- Cambio Climático (E1)
- Personal Propio (S1)
- Comunidades afectadas (S3)
- Consumidores y usuarios finales (S4)
- Conducta empresarial (G1)

Además de los temas contemplados en las NEIS se han identificado dos temas materiales adicionales (*entity specific*) para el Grupo, como son las **Finanzas sostenibles** y la **Ciberseguridad**.

En el caso concreto de las **Finanzas sostenibles**, se ha identificado, ya que el Grupo gestiona los riesgos ASG de forma conjunta (cuenta con la Política corporativa de gestión del riesgo de sostenibilidad/ASG), así como, cuenta con un indicador de primer nivel de movilización sostenible, que engloba los principales productos sostenibles del Grupo.

Por otro lado, la **Ciberseguridad**, ha resultado material dada su relevancia para la supervivencia del modelo de negocio del Grupo, al ser clave para proteger a los clientes de la pérdida de dinero y de la violación de datos, así como de evitar impactos externos significativos en las infraestructuras del Grupo.

Dentro de los impactos materiales resultantes, donde más se concentra la afección sobre la cadena de valor del Grupo CaixaBank es en el "*Upstream*", afectando 17 de los 19 impactos materiales. Con respecto a los riesgos y oportunidades materiales resultantes, donde más se concentra la afección sobre la cadena de valor del Grupo CaixaBank es en el "*Upstream*" y "*Downstream*".

En este sentido, los IRO's materiales en las **operaciones propias** del Grupo CaixaBank se concentran principalmente en los temas de **personal propio y conducta empresarial.** En el caso del ***downstream*** se concentran principalmente en los temas materiales de **cambio climático, consumidores y usuarios finales, finanzas sostenibles y ciberseguridad.**

A continuación, se ofrece la tabla resumen con todos los impactos, riesgos y oportunidades (IRO's) materiales, incluyendo su afectación dentro de la cadena de valor del Grupo CaixaBank:

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Tema	Descripción IRO	Tipología	Actual/Potencial	*Upstream*	Operaciones propias	*Downstream*
Cambio climático	Fomento de la reducción de la huella de carbono interna gracias a implementación de los planes de acción incluyendo áreas de mejora y recomendaciones para reducirla	Impacto Positivo	Actual	x		
	Impacto ambiental derivado de la huella de carbono operativa del banco	Impacto Negativo	Actual	x		
	Contribución a la descarbonización por la no financiación de sectores altamente intensivos en carbono	Impacto Positivo	Potencial	x		x
	Contribución a la reducción de emisiones por no invertir en sectores considerados altamente contaminantes o que no cumplan unos estándares mínimos de descarbonización	Impacto Positivo	Potencial	x		
	Riesgos físicos del cambio climático que afecten a sectores financiados, y realizar una incorrecta gestión de estos riesgos en la definición de estrategias y objetivos	Riesgo	Actual	x		x
	Riesgos de transición del cambio climático que afecten a sectores financiados, y realizar una incorrecta gestión de estos riesgos en la definición de estrategias y objetivos	Riesgo	Actual	x		x
Personal Propio	Fomento de la escucha activa del personal propio gracias a la implementación de medidas de mejora de la comunicación continua con la plantilla y sus representantes	Impacto Positivo	Potencial	x	x	
	Aumento de la estabilidad laboral del personal propio debido a las condiciones laborales justas, salarios competitivos y equitativos y al modelo de contratación indefinida seguido por la compañía	Impacto Positivo	Actual	x	x	
	Satisfacción del personal propio por el desarrollo de sus capacidades en la compañía, la ampliación de conocimientos y la posibilidad de promociones internas	Impacto Positivo	Actual	x	x	
	Ambiente diverso, accesible, respetuoso y de aceptación entre el personal propio	Impacto Positivo	Actual	x	x	
Comunidades afectadas	Mejora del bienestar social de los colectivos afectados por el impulso de proyectos sociales de impacto positivo por parte de la compañía	Impacto Positivo	Actual		x	
Consumidores y usuarios finales	Aumento de la satisfacción de los clientes gracias a la implementación de nuevas vías de comunicación que mejoren el asesoramiento especializado de sus necesidades	Impacto Positivo	Actual	x		x
	Prácticas de *greenwashing* asociadas a la falta de información sobre los productos ofertados por la compañía	Riesgo	Potencial	x		x
	Aumento de los conocimientos de los clientes sobre educación y salud financiera	Impacto Positivo	Actual			x
	Amenaza de pérdida de datos o percepción de los clientes de una gestión inadecuada de sus datos financieros y personales	Impacto Negativo	Actual	x		x
Conducta empresarial	Fomento de la cultura ética y actuación de manera íntegra con los clientes, proveedores y resto de *stakeholders*	Impacto Positivo	Potencial	x	x	x
	Contribución a las arcas públicas a través del pago de impuestos por parte de la compañía	Impacto Positivo	Actual	x	x	
	Falta de adaptación, transparencia o incumplimiento de normativas en materia ambiental, social y de gobernanza	Riesgo	Potencial	x		
	Falta de un marco de gestión de riesgos adecuado que incluya la identificación y gestión de conflictos de interés, la alineación con el apetito al riesgo de la compañía entre otros, que pueda derivar en sanciones económicas por incumplimiento normativo y/o pérdida de la confianza de *stakeholders*	Riesgo	Potencial	x		
	No cumplir con las exigencias establecidas en la normativa de PBC/FT, corrupción y soborno	Riesgo	Potencial	x	x	x
	Opacidad en las relaciones con instituciones públicas	Riesgo	Potencial		x	
	Incremento en el cumplimiento de requisitos de estándares ASG en la relación comercial con proveedores gracias a las auditorías realizadas	Impacto Positivo	Actual	x		

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Tema	Descripción IRO	Tipología	Actual/Potencial	*Upstream*	Operaciones propias	*Downstream*
Finanzas Sostenibles	Contribución a la adaptación o mitigación del cambio climático gracias a operaciones de financiación ambiental	Impacto Positivo	Actual	x		x
	Contribución a la mitigación del cambio climático gracias a operaciones de inversión ambiental	Impacto Positivo	Actual	x		x
	Contribución al bienestar de la sociedad gracias a operaciones de financiación social	Impacto Positivo	Actual	x		x
	Contribución al bienestar de la sociedad gracias a operaciones de inversión social	Impacto Positivo	Actual	x		x
	Financiación en proyectos ambientales que generen controversias o en los que haya una gestión inadecuada por la parte de la compañía financiada	Riesgo	Potencial	x		x
	Inversiones en proyectos ambientales que generen controversias o en los que haya una gestión inadecuada por la parte de la compañía invertida	Riesgo	Potencial	x		x
	Financiación en proyectos sociales que generen controversias o en los que haya una gestión inadecuada por la parte de la compañía financiada	Riesgo	Potencial	x		x
	Financiación de actividades sostenibles con el objetivo de atraer nuevos clientes gracias a ofertas más adaptadas	Oportunidad	Potencial	x		x
Ciberseguridad	Exposición a un ciberataque debido a la no ejecución o ejecución incorrecta de las adecuadas medidas de protección del sistema	Riesgo	Potencial	x	x	x
	Fuga de información ante un ataque informático / cibernético	Riesgo	Potencial	x	x	x

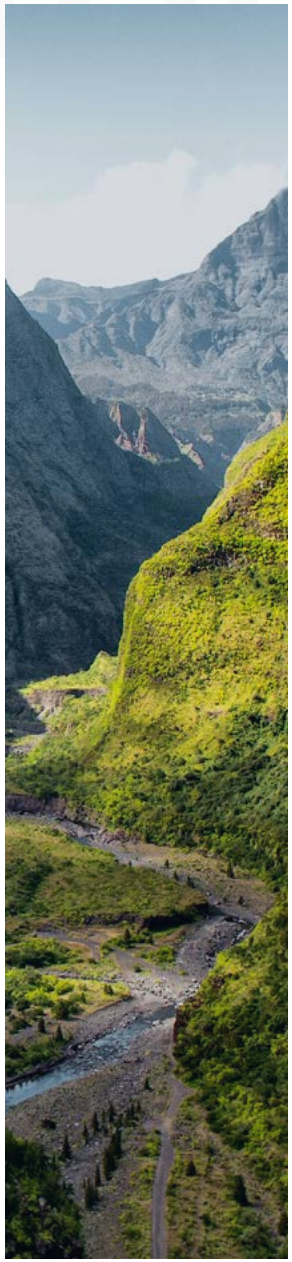
Tal y como se describe en el ↗ apartado de "Análisis de Materialidad", en la identificación y evaluación de los IRO's se ha considerado la estrategia y el modelo de negocio del Grupo.

Los impactos materiales resultantes de la evaluación de la materialidad de impacto se derivan principalmente de la naturaleza del negocio del Grupo, y principalmente derivan de la actividad de financiación e inversión. Se encuentran relacionados y se originan a partir del tipo de modelo de negocio y la estrategia del Grupo. Estos impactos se originan debido a las políticas, planes, medidas y acciones que lleva a cabo y tiene implementadas el Grupo para sus operaciones. Con respecto a la estrategia, el Grupo tiene definidos unos objetivos y líneas estratégicas que se relacionan directamente con los impactos de carácter potencial, como son por ejemplo la no financiación progresiva de sectores altamente intensivos en carbono.

En este sentido, en el mismo tiempo en el que el Grupo ha estado trabajando en la identificación de los IRO's, se ha estado trabajando en el Plan Estratégico y el Plan de Sostenibilidad 2025-2027, identificando los aspectos clave que serán los ejes de actuación para el período 2025-2027. Estos ejes de actuación han quedado identificados en la fase final del Plan de Sostenibilidad y están alineados con los IRO's materiales resultantes del Estudio de doble materialidad.

En base a los resultados obtenidos en el Estudio de doble materialidad, el Grupo ha evaluado los diferentes mecanismos de gestión asociados a cada IRO. En el presente informe se describe tanto el desempeño como los objetivos relacionados con cada uno de los IRO's, que, en función de la naturaleza de cada IRO se relacionan con el modelo de negocio, la estrategia y la cadena de valor. Los IRO's materiales así como los planes de acción asociados relacionados con los efectos actuales y previstos se ejecutan por parte de las distintas direcciones encargadas del Grupo y son supervisados por los Órganos de Gobierno de CaixaBank.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos



Resiliencia de la estrategia y el modelo de negocio en relación con los IRO's

La resiliencia de la estrategia y el modelo de negocio es clave para asegurar la sostenibilidad a largo plazo de cualquier empresa, especialmente en un entorno dinámico y con riesgos emergentes de diversa índole. En este contexto, CaixaBank ha establecido un enfoque integral para evaluar y fortalecer la resiliencia de su estrategia y modelo de negocio. Este enfoque se centra en la capacidad del Grupo para identificar, gestionar y mitigar los impactos y riesgos materiales, aquellos que, aunque no inmediatos o evidentes, pueden impactar significativamente en su desempeño a medio y largo plazo.

El Grupo utiliza el **análisis de escenarios como herramienta para la evaluación periódica de la resiliencia del balance y cuenta de resultados**, así como la adecuación de capital bajo un enfoque prospectivo ante situaciones de estrés. Adicionalmente, este tipo de análisis permiten comprender y analizar internamente la naturaleza y el alcance de las vulnerabilidades a las que está expuesto el Grupo en el desarrollo de su Plan Estratégico.

La definición de los escenarios macroeconómicos se realiza identificando variables tanto financieras como no financieras para lograr escenarios de estrés globales que incidan sobre las vulnerabilidades sistemáticas e idiosincráticas de la Entidad.

El análisis de escenarios es parte fundamental de diferentes ejercicios, tanto regulatorios como internos, con el objetivo de ayudar a definir la estrategia y analizar el perfil de riesgos, la solvencia y la liquidez del Grupo, entre los que se encuentran:

- Los procesos de autoevaluación de la adecuación del capital (ICAAP) y la liquidez (ILAAP).
- La planificación presupuestaria y del Plan Estratégico.
- El Recovery plan.
- Risk Assessment ↗ véase apartado "Gestión del riesgo".

Adicionalmente, CaixaBank también emplea el análisis de escenarios para la estimación de provisiones, gestión de liquidez y otros ejercicios regulares de estrés específicos de diferentes riesgos, que simulan el impacto en pérdidas esperadas o estiman el capital que sería necesario para absorber posibles pérdidas derivadas de potenciales eventos inesperados. De otro lado, periódicamente, **la Entidad participa en pruebas de estrés** como el *Stress Test* de la EBA, el **escenario de riesgo climático** Fit-for-55 de 2024 (↗ véase en el apartado "Cambio climático") y la **prueba de resistencia cibernética**, también de 2024.

Por otro lado, uno de los pilares de la resiliencia de la estrategia y el modelo de negocio se sustenta en la resiliencia operacional.

En este sentido, la transformación digital está revolucionando la forma en la que los bancos operan, presentando nuevas oportunidades de negocio así como, cambios estructurales que están dando lugar a una mayor exposición a ciertos riesgos como el tecnológico y el ciberriesgo, y a una mayor dependencia de proveedores externos, que incrementan la exposición potencial a eventos que pueden afectar a los servicios que ofrece el Grupo a sus clientes.

La nueva regulación está poniendo mayor foco en la importancia de la resiliencia operacional; de entre las que destaca de manera notable, el reglamento sobre Resiliencia Operacional Digital de la Unión Europea (DORA).

Estas regulaciones requieren reforzar la habilidad de las sociedades para recuperarse ante eventos disruptivos que pueden tener un impacto en las principales actividades de negocio y operaciones, dotando de capacidades, recursos y conocimientos a todos los participantes en esta disciplina, entre los que se encuentra el máximo órgano de gobierno de CaixaBank: el Consejo de Administración.

CaixaBank está comprometida en mantener un entorno de control robusto y acorde a los mejores estándares de la industria en materia de gestión del riesgo TIC. Como prueba de ello, la aprobación de la **Estrategia de Resiliencia Operativa Digital** (EROD) por parte del Consejo de Administración. Este compromiso permite reforzar la resiliencia operacional ante eventos disruptivos para mantener la prestación de servicios a los clientes, así como la estabilidad sistémica.

Un pilar fundamental para la resiliencia operacional es el sistema de gestión de continuidad de negocio (BCMS, por sus siglas en inglés), que persigue la continuidad de los procesos en todas las empresas del Grupo en caso de desastre o incidente grave. Es un proceso de gestión holístico que identifica las potenciales amenazas y su impacto en las operaciones y recursos.

En 2024, se sigue mejorando y revisando el sistema de gestión de continuidad de negocio para adecuarlo a los nuevos requisitos normativos de resiliencia operativa. Pero como la resiliencia operativa digital trasciende a la Continuidad Operativa se han implementado mejoras en estos ámbitos:

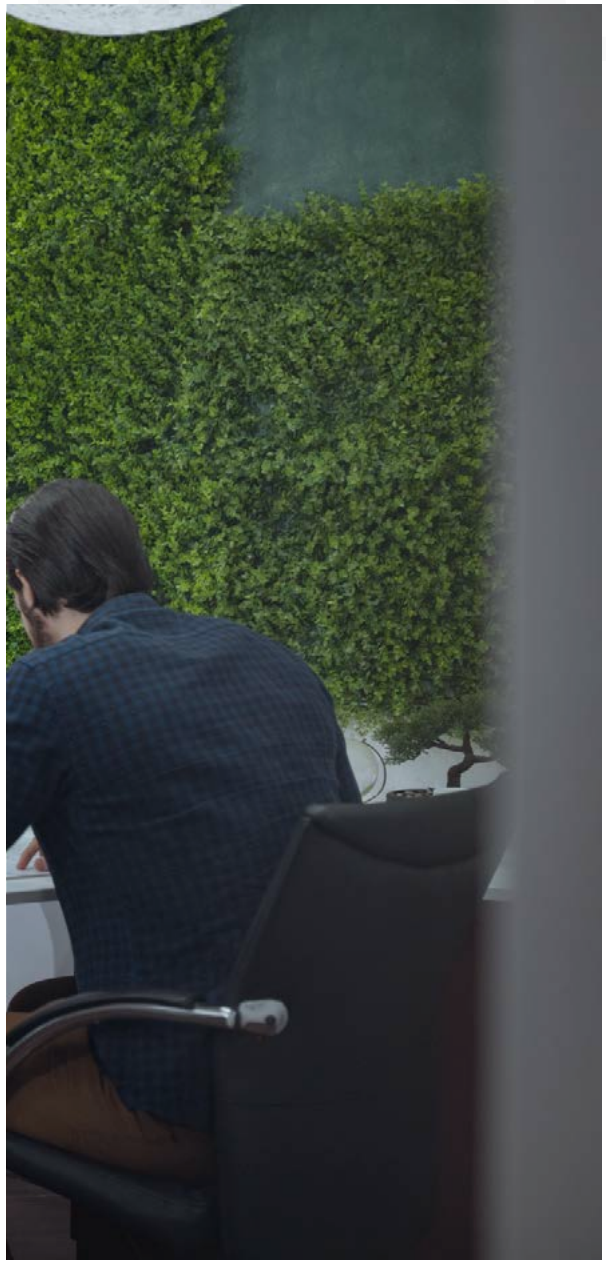
01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

- **Marco de Gestión del Riesgo TIC:** reforzando el compromiso de la Alta Dirección al asumir la responsabilidad última en la gestión del riesgo TIC. Adicionalmente, se ha procedido a identificar funciones esenciales, estableciendo la tolerancia al impacto por interrupción de cada uno de ellos, de acuerdo con el apetito de riesgo del banco, la capacidad de riesgo y el perfil de riesgo;
- **Gestión de incidentes TIC:** evolucionando los procesos existentes para hacerlos compatibles con los requerimientos DORA;
- **Programa de Pruebas:** comprobando la eficacia de las estrategias de continuidad, y los planes de respuesta y recuperación, tanto propios como pertenecientes a proveedores esenciales;
- **Gestión del Riesgo TIC en terceros:** desarrollando nuevas herramientas de control, evolución de las ya existentes requeridas por las guías de Externalización de la EBA.

Para CaixaBank, la resiliencia operativa digital es un pilar clave del día a día de su operación, que permite adaptarse al contexto cambiante, velando por la correcta gestión del Riesgo TIC. En este sentido, CaixaBank persigue el objetivo de minimizar el impacto sistémico que determinados incidentes TIC podrían tener sobre el Grupo y sus clientes.

A su vez, CaixaBank busca identificar y aprovechar las oportunidades que surgen en este mismo contexto, transformando los desafíos en puntos de crecimiento y mejora continua. En este sentido, CaixaBank lleva a cabo un **análisis de tendencias del entorno** en búsqueda de identificar los cambios del mercado, la innovación tecnológica, la evolución de las expectativas sociales y las preferencias de los clientes. Con este análisis se identifican algunos de los factores clave que el Grupo aborda para garantizar que su modelo de negocio permanezca ágil, competitivo y alineado con los objetivos de sostenibilidad.

CaixaBank gestiona la resiliencia de su estrategia y modelo de negocio frente a los riesgos y las oportunidades materiales, asegurando que cada decisión esté alineada con su modelo de control y gestión de riesgos, que se describe en el ↗ apartado "Gestión del riesgo".



01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Análisis de Materialidad

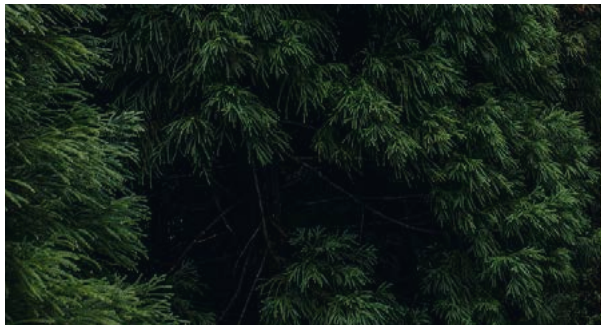
CaixaBank realiza anualmente el Estudio de doble materialidad con el objetivo de identificar sus principales IRO's, sobre los cuales centrará su estrategia de sostenibilidad.

El Estudio de doble materialidad de 2024 se ha elaborado considerando los requisitos establecidos por la CSRD, las NEIS y las guías de implementación del EFRAG. Con ello, toman en consideración las visiones de los principales grupos de interés.

CaixaBank basa su análisis de materialidad desde una doble perspectiva:

- Desde una **perspectiva de impacto,** se identifican los impactos reales o potenciales, positivos o negativos, que la Entidad produce con su actividad sobre las personas o el medio ambiente.
- Desde la **perspectiva financiera** se identifican cuestiones del ámbito de la sostenibilidad que generan riesgos y oportunidades, y que podrían tener una influencia en el rendimiento financiero de la Entidad.

Ambas perspectivas se desarrollan en un horizonte temporal de corto, medio y largo plazo. Estas dos perspectivas están entrelazadas, de manera que, si una cuestión de sostenibilidad es material, lo puede ser desde una perspectiva de impacto, una perspectiva financiera, o desde ambas. Esta evaluación tiene en cuenta toda la cadena de valor del Grupo, así como sus propias operaciones.

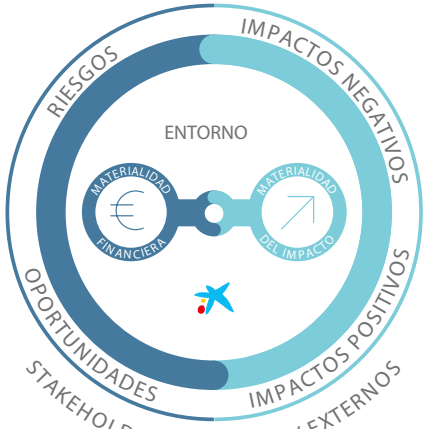


> DOBLE PERSPECTIVA EN EL ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

Materialidad Financiera
(de fuera hacia dentro)

Riesgos y oportunidades, que podrían tener una influencia en el rendimiento financiero de la Entidad

Riesgos y oportunidades materiales



Materialidad de Impacto
(de dentro hacia fuera)

Impactos reales o potenciales, positivos o negativos, que la Entidad tiene sobre las personas o el medio ambiente

Impactos positivos y negativos materiales

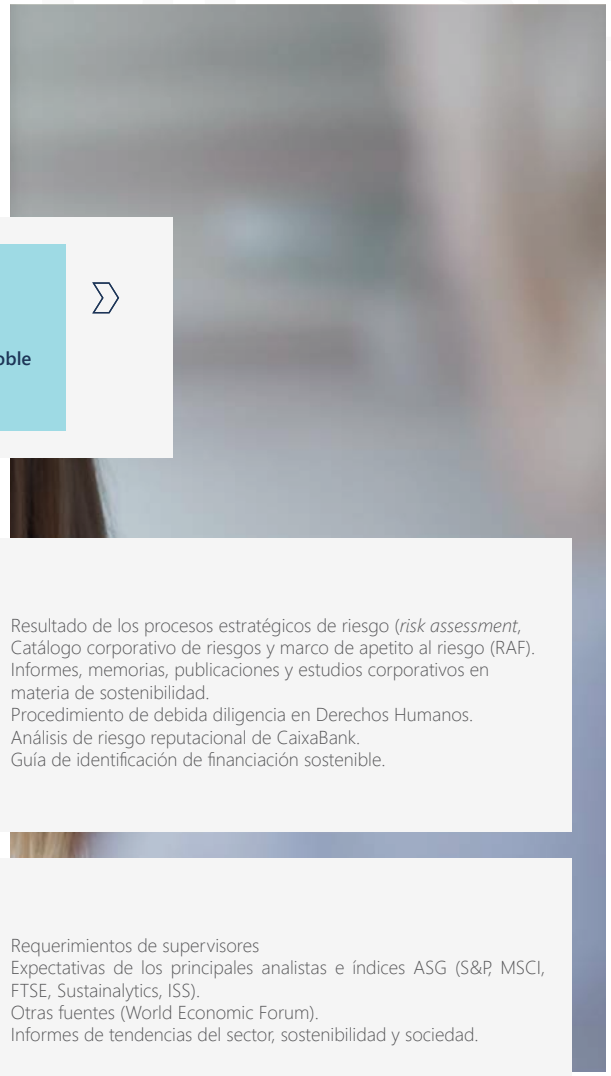
TEMAS MATERIALES

En relación con los controles internos aplicados durante la confección del Estudio de doble materialidad, cabe destacar que ha seguido el proceso de revisión habitual al que está sometida la información no financiera, descrito en el ↗ apartado "Gestión de riesgos y controles internos de la divulgación de la información sobre sostenibilidad". Adicionalmente, se han establecido controles adicionales para garantizar su alineamiento con los principales ejercicios internos de CaixaBank, principalmente en materia de riesgos.

El Estudio de doble materialidad ha sido revisado y aprobado por el Comité de Dirección y, previa revisión de la Comisión de Nombramientos y Sostenibilidad y la Comisión de Auditoría y Control, por el Consejo de Administración.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

El proceso de identificación de los temas materiales a partir de los IRO's que se describe a continuación ha evolucionado respecto al proceso realizado en el año anterior, buscando un alineamiento completo con los requerimientos de las NEIS.



Fases para la identificación de los temas materiales

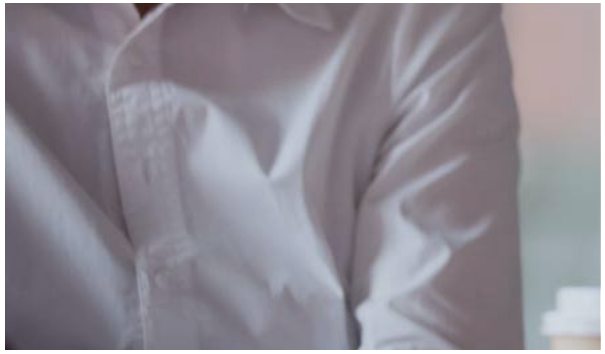
El Estudio de doble materialidad de 2024, se ha desarrollado en cuatro fases, que se describen a continuación:

01 Análisis de contexto » **02** Identificación de impactos, riesgos y oportunidades » **03** Evaluación de impactos, riesgos y oportunidades » **04** Resultados de doble materialidad

I Fase 1. Análisis de contexto

Para realizar la identificación de los principales impactos, riesgos y oportunidades (IRO's), el Grupo llevó a cabo un proceso de **entendimiento exhaustivo de su información corporativa del Grupo,** que incluía el modelo de negocio o la cadena de valor del Grupo, entre otros, y un **análisis del contexto del sector** basado en la revisión del contexto nacional e internacional y de las principales tendencias en el sector y en materia de sostenibilidad.

La realización de este análisis inicial se realizó a partir de distintas **fuentes de información**, internas y externas:



Fuentes internas

Información corporativa del Grupo, entre las que destacan:

- Estrategias y planes del Grupo: Plan Estratégico y Plan de Sostenibilidad del Grupo CaixaBank.
- Principales políticas, principios y normas internas en materia de sostenibilidad.
- Principales Declaraciones en materia de sostenibilidad.
- Códigos internos.
- Resultado de los procesos estratégicos de riesgo (*risk assessment*, Catálogo corporativo de riesgos y marco de apetito al riesgo (RAF).
- Informes, memorias, publicaciones y estudios corporativos en materia de sostenibilidad.
- Procedimiento de debida diligencia en Derechos Humanos.
- Análisis de riesgo reputacional de CaixaBank.
- Guía de identificación de financiación sostenible.

Fuentes externas

Como fuentes externas, se han tenido en cuenta:

- Regulación en materia de sostenibilidad, como la CSRD, sus estándares asociados NEIS o el Reglamento de Taxonomía verde.
- Listado de temas materiales ESRS-1.
- Principales marcos de *reporting* en sostenibilidad.
- Requerimientos de supervisores
- Expectativas de los principales analistas e índices ASG (S&P, MSCI, FTSE, Sustainalytics, ISS).
- Otras fuentes (World Economic Forum).
- Informes de tendencias del sector, sostenibilidad y sociedad.

Este proceso de análisis tanto de documentación interna como externa ha permitido obtener un amplio conocimiento del entorno y del Grupo y obtener una primera aproximación de los asuntos potencialmente materiales desde una perspectiva transversal de la sostenibilidad.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

I Fase 2. Identificación de impactos, riesgos y oportunidades

La identificación de IRO's derivados de las operaciones y la cadena de valor del Grupo se ha llevado a cabo a partir de la información que se ha recabado durante la fase de Análisis del contexto y teniendo en cuenta información como el tipo de actividad, las geografías en las que desarrolla la actividad o el sector de la Entidad entre otras.

La base de IRO's identificados a partir del análisis de contexto se ha completado, además, con el conocimiento y apoyo de las áreas de CaixaBank, quienes, a su vez, se basan en la información de los sistemas de gestión de cada ámbito.

Finalmente, el listado definitivo de IRO's identificados, tanto en definición como en coherencia, fue validado por parte de cada una de las áreas encargadas a través de diferentes reuniones de contraste con las mismas.

Cada IRO se vinculó con la parte correspondiente de la cadena de valor sobre el cuál tienen afectación. Este hecho permitirá establecer, en un futuro, planes de acción específicos para cada uno de ellos.

El resultado de este ejercicio ha permitido identificar un listado de 118 IRO's que posteriormente CaixaBank ha podido vincular a diferentes temas de sostenibilidad con diferentes niveles de agrupación, de acuerdo con el ESRS-1 AR16. En este sentido, al ser el primer año en realizarse la identificación de impactos, riesgos y oportunidades (IRO's) en base a los requisitos establecidos por los NEIS, no es posible realizar una comparativa con respecto al año anterior.

En la fase de identificación de los IRO's se han tenido en cuenta las dependencias existentes entre los IRO's identificados realizando una separación y vinculación a nivel de subtema y se ha realizado un ejercicio de priorización del listado de IRO's preliminar para evitar duplicidades.

I Fase 3. Evaluación de impactos, riesgos y oportunidades

La agrupación de los IRO's por temas y subtemas, a diferentes niveles, ha permitido que estos hayan sido evaluados por expertos internos del Grupo que gestionan y tienen relación con cada una de las temáticas de sostenibilidad. Esto permite tener una visión más detallada de cuál es el impacto que CaixaBank genera en el medio ambiente y las personas, así como los riesgos y oportunidades que produce cada temática a los estados financieros de la compañía.

Se ha realizado por separado la evaluación de los impactos actuales y potenciales de la evaluación de los riesgos y oportunidades.

Se realizó una evaluación por separado para los impactos actuales y potenciales, así como para los riesgos y oportunidades actuales y potenciales.

Evaluación de los impactos - Materialidad de Impacto

La evaluación de los impactos se ha llevado a cabo distinguiendo entre **impactos actuales y potenciales** (si puede suceder en el futuro), e **impactos positivos o negativos**.

Para cada impacto, se evalúa la severidad en un horizonte temporal de corto, medio y largo plazo. En el caso de los impactos negativos, esta severidad se evalúa a partir de la escala, alcance y carácter irremediable, y en los positivos, atendiendo a los criterios de escala y alcance. Para todos aquellos impactos potenciales se introduce, además, la variable de probabilidad de ocurrencia del impacto.

Cada una de estas variables se miden en función de una serie de criterios adoptados por la Entidad:

1. **Alcance**: determina la amplitud del impacto, es decir el número de personas afectadas o el alcance del daño sobre el medioambiente. Para su determinación se estableció una escala del 1 al 5, siendo: Limitado (1), Concentrado (2), Medio (3), Extenso (4) y Global (5).

2. **Escala**: determina el grado de relevancia del impacto para los grupos de interés, en una escala del 1 al 5. Para ello, se planteó una metodología de escucha y diálogo que se adaptó a los grupos de interés y se combinó con: encuestas *online*, *focus group* y entrevistas con diferentes grupos de interés.

3. **Probabilidad**: determina la posibilidad de que suceda o no el impacto en el caso de que este sea potencial. Para su determinación se estableció una escala del 1 al 5, siendo: Probabilidad Muy baja (1), Probabilidad baja (2), Probabilidad Media (3), Probabilidad Alta (4) y Probabilidad Muy alta (5).

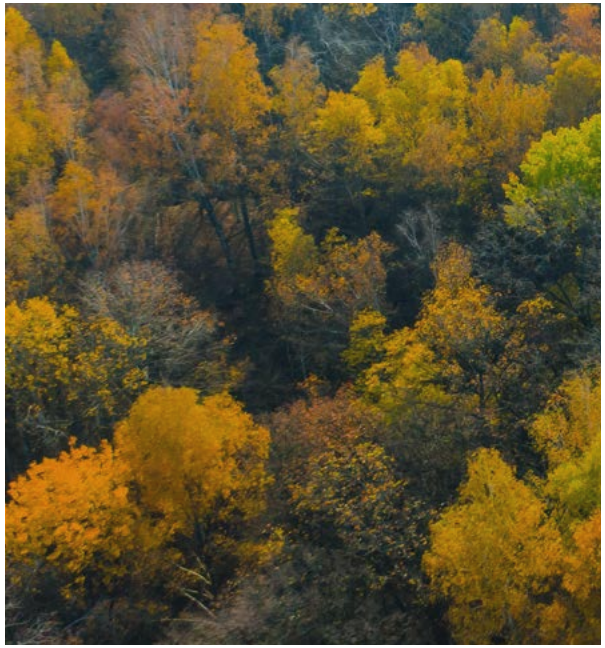
4. **Remediabilidad**: determina el grado de dificultad (económica y temporal) para volver al estado anterior a que suceda el impacto en caso de que sea negativo. Para ello, se estableció una escala del 1 al 5, siendo: Fácil (1), Con esfuerzo (2), Difícil (3), Muy difícil (4) e Irremediable (5).

Teniendo en cuenta todas estas variables podemos determinar la valoración, entre 1 y 5, de cada uno de los impactos, en función de su categorización inicial (positivo/negativo, actual/potencial).

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Adicionalmente, CaixaBank ha realizado un **análisis cualitativo** de los distintos impactos con el objetivo de confirmar las conclusiones obtenidas en la valoración cuantitativa. Este análisis ha consistido en:

- **Justificación de los parámetros cuantitativos.** Se ha revisado la razonabilidad de los valores cuantitativos de alcance, escala, probabilidad y remediabilidad de cada impacto.
- **Contraste y confirmación con el área responsable del seguimiento y gestión del impacto de las conclusiones obtenidas.** Los resultados de la valoración cuantitativa de cada impacto han sido compartidos con cada área responsable, para confirmar los resultados obtenidos.
- **Revisión y verificación de la estrategia y herramientas de gestión.** Se ha analizado para cada impacto el conjunto de estrategias, planes, políticas, metodologías, informes y objetivos establecidos para la gestión del impacto en caso de que existan.



Evaluación de los riesgos y oportunidades - Materialidad Financiera

Los riesgos y oportunidades se han evaluado en función de la probabilidad de ocurrencia y la potencial magnitud de los efectos financieros en el corto, medio y largo plazo.

El resultado de las evaluaciones es un resultado económico en euros para cada riesgo y oportunidad que se traslada a una escala 1 a 5. Este valor económico estimado de los riesgos y las oportunidades se ha fijado con el equipo de riesgos y diferentes áreas de CaixaBank en base a la información financiera disponible.

En las fases de identificación y evaluación de **los principales riesgos** asociados a la actividad de CaixaBank se ha tenido en cuenta el Catálogo corporativo de riesgos, así como el resto de los Procesos estratégicos de riesgo, asegurando la consistencia con los mismos. La evaluación de riesgos también se ha apoyado y está conectada con la materialidad de riesgos ASG (↗ véase apartado "Gestión de los riesgos de sostenibilidad / ASG") que sirve para priorizar la estrategia y objetivos ASG e informar del apetito de riesgo en relación con la materia ASG del Grupo.

La evaluación de los riesgos se ha realizado tomando como base la evaluación de riesgos ASG, así como el sistema de gestión de riesgos del Grupo. A partir de estas evaluaciones, se ha realizado una estimación de la magnitud del impacto y su probabilidad considerando también los datos cuantitativos internos, cuando se disponía de ellos, y una evaluación cualitativa trabajada con el área correspondiente.

Las **oportunidades** se basan en previsiones de negocio internas y se complementan con el análisis de contexto del sector e investigaciones de mercado.

En el proceso de evaluación, tanto de los impactos, como de los riesgos y oportunidades, los **horizontes temporales** contemplados, son los indicados en NEIS 1:

- Corto plazo: a un año vista.
- Medio plazo: a más de un año y menos de 5.
- Largo plazo: a más de 5 años.

En este proceso de evaluación, **se ha tenido en cuenta el entorno de control de los IRO's** identificados, considerado como una medida mitigadora del impacto/riesgo identificado en su evaluación.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Visión de los Grupos de interés

Como parte del Estudio de doble materialidad se consultó a un amplio número de grupos de interés internos y externos, con el objetivo de integrar su opinión en la evaluación. Su aportación fue clave para comprender la relevancia de algunos temas de sostenibilidad y se utilizó para complementar el ejercicio de evaluación cuantitativo del Grupo.

La consulta a los grupos de interés se ha realizado de diferentes formas. Entre ellas destacan las 1.045 encuestas realizadas a los principales grupos de interés, 2 *focus groups* y 27 entrevistas:

> CONSULTA A LOS GRUPOS DE INTERÉS DEL GRUPO

Se han realizado diferentes tipos de **consultas** a los grupos de interés relevantes.

10 GRUPOS DE INTERÉS

1. Empleados y directivos
2. Clientes particulares y empresas
3. Accionistas, inversores y analistas
4. Proveedores
5. Organismos reguladores e instituciones
6. Medios de comunicación
7. ONG
8. Organismos de referencia en sostenibilidad
9. Academia
10. Sociedad (no clientes)

Encuestas

1.045
ENCUESTAS REALIZADAS

145 Empleados

30 Directivos

118 Proveedores

221 Clientes

431 Accionistas

100 No clientes

Focus Groups

- 2 sesiones con selección representativa aleatoria de **10 empleados de la red comercial y 10 empleados de servicios centrales.**
- Duración sesiones: 90 minutos.
- Muestras con diversidad de:
  - Geografía
  - Antigüedad
  - Género
  - Roles
  - Áreas
  - Tipologías de oficinas

Entrevistas

27
ENTREVISTAS REALIZADAS

- Duración de 30-45 minutos
- **Grupos de interés entrevistados**
  - Clientes CIB
  - Inversores y analistas
  - Organismos reguladores e instituciones
  - Medios de comunicación
  - ONG
  - Organismos de referencia en sostenibilidad
  - Academia

Las principales conclusiones obtenidas de los Grupos de interés han sido:

- Los temas donde CaixaBank tiene o puede tener mayor **impacto positivo** para los diferentes *stakeholders* son principalmente, Privacidad y protección de datos, Ciberseguridad y seguridad de la información y Derechos Humanos.
- Con respecto a que aquellos temas donde los *stakeholders* ven que CaixaBank tiene o puede tener un **impacto negativo** son principalmente, Descarbonización de la cartera crediticia y de inversiones, Oferta de valor, Comercialización responsable y satisfacción de los clientes y Prevención de la corrupción y soborno.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

I Fase 4. Resultados del Estudio de doble materialidad

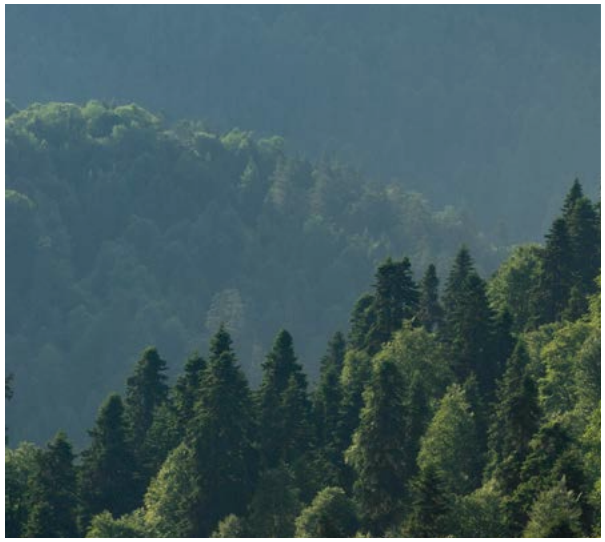
El resultado de las evaluaciones es un valor cuantitativo en escala 1–5, sobre el cual CaixaBank ha establecido un umbral que permite identificar sus temas materiales, con diferente nivel de desagregación.

Este umbral es diferente para la Materialidad de Impacto y para la Materialidad Financiera debido a la diferencia de la metodología empleada en ambas evaluaciones.

Materialidad de impacto

Se considera el Impacto con la puntuación más alta como referencia y se multiplica por el porcentaje determinado una vez que se hayan obtenido los resultados. Dicho porcentaje variará dependiendo de los resultados finales y la dispersión entre ellos.

Una vez establecido este umbral, todos los valores iguales o superiores a este serán considerados materiales, mientras que aquellos inferiores se considerarán no materiales. En este caso, se ha utilizado la opción de seleccionar el *top* 25 % de los valores (≥75 %) para el cálculo del umbral.



Materialidad financiera

A la hora de determinar el umbral de materialidad financiera en el contexto de CSRD y asegurar coherencia y consistencia con el *Risk assessment* corporativo definido a efectos prudenciales, se tendrán en cuenta los siguientes aspectos:

- En el ámbito de CSRD se evalúan los eventos de riesgo (aunque se denominan riesgos durante todo el ejercicio de doble materialidad) que conforman, entre otros, los riesgos de la taxonomía de CaixaBank. Estos eventos de riesgo conforman el catálogo corporativo de riesgos a los que está expuesta CaixaBank, y han sido identificados a lo largo de este ejercicio y otros.

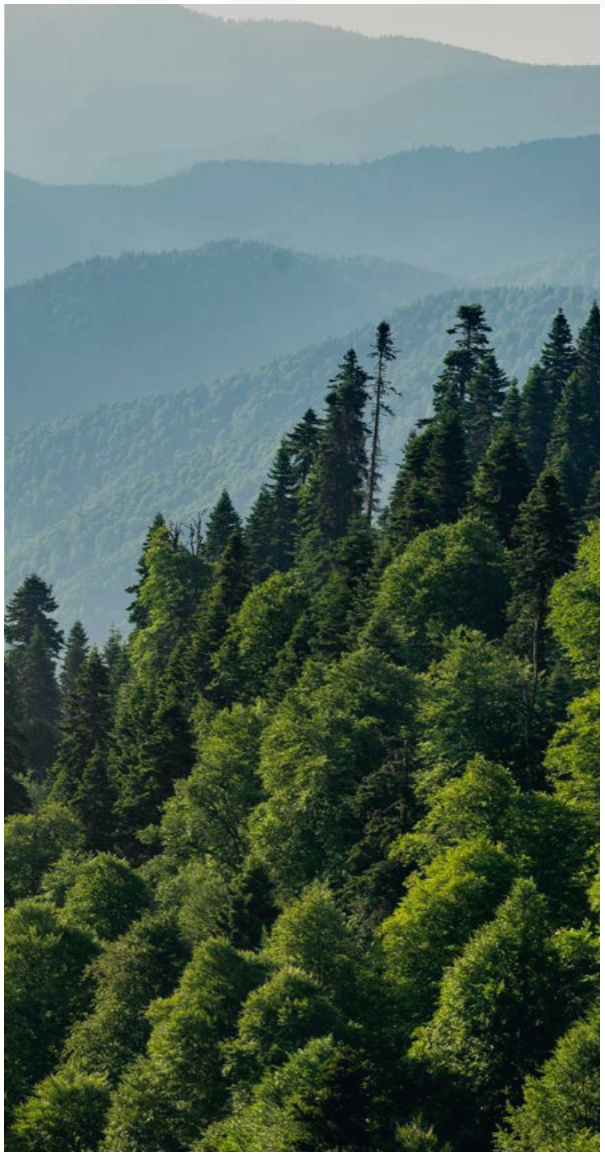
- De este modo, la materialidad de los riesgos se evalúa en base al *Risk assessment*, basada en el impacto en el patrimonio neto contable o nivel de recursos propios / solvencia (esta materialidad es una referencia no vinculante).

- La materialidad de los eventos de riesgo (riesgos de CSRD) se evalúan en base a una escala diferente, que toma como referencia el impacto en la cuenta de resultados. Esta materialidad debe ser entendida como la relevancia de los eventos de riesgo, y no porque supongan una afección significativa a la solvencia o liquidez del Grupo.

Por tanto, existen dos umbrales de materialidad distintos, dado que la materialidad de un riesgo viene determinada por la materialidad de todos los eventos que puedan afectarle, asegurando la razonabilidad entre ambos.

Para la determinación del umbral en el nivel 3, se ha usado una metodología diferente porque permite que la compañía incluya en su gestión los temas más relevantes en el ámbito de la sostenibilidad que, por su mayor grado de cambio respecto a otros ámbitos funcionales, puede requerir una mayor gestión y criterios más prudentes.

El resultado de esta evaluación ha sido la identificación de 32 IRO's materiales que se agrupan en 7 temas, 16 *sub-topics* materiales para el Grupo CaixaBank.



01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Matriz de materialidad

La vinculación llevada a cabo entre asuntos potencialmente materiales con el análisis de materialidad de impacto y materialidad financiera permite ordenar estos asuntos en dos ejes. Los resultados de la evaluación dan lugar a la matriz de materialidad del Grupo:

> MATRIZ DE DOBLE MATERIALIDAD - NIVEL TEMA

En la matriz de resultados se distinguen tres áreas, por un lado, los temas resultantes como **no materiales** situados en la esquina inferior izquierda de la matriz. Las otras dos áreas sitúan aquellos asuntos resultantes **materiales**. En el área de materialidad alta se sitúan aquellos temas materiales con una puntuación superior a 3 (sobre 5) en la materialidad de impacto o en la materialidad financiera. Por último, dentro del área de materialidad muy alta se sitúan aquellos temas con una puntuación superior a 3 (sobre 5) tanto en la materialidad de impacto como en la financiera.

Con la aplicación de la CSRD y sus estándares asociados (ESRS) en la metodología del Estudio de doble materialidad por primera vez, este ejercicio no es comparable de manera directa con el Estudio de doble materialidad del 2023.

Como resultado del análisis de evaluación de doble materialidad se han determinado temáticas de las NEIS que no son materiales desde ninguna de las perspectivas, ya sea porque tendrían un menor efecto sobre el entorno o que el efecto que el entorno podría tener sobre la actividad de CaixaBank, sería limitado.

De las temáticas de las NEIS, los **temas determinados como no materiales en el Estudio de doble materialidad del 2024** han sido:

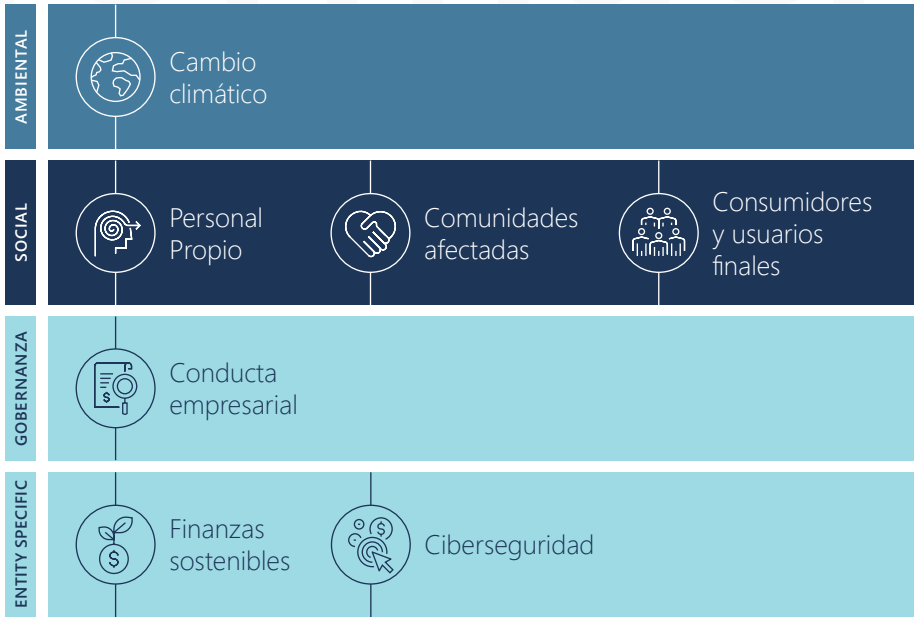
- E2 – Contaminación
- E3 – Agua y recursos marinos
- E4 – Biodiversidad y ecosistemas
- E5 – Economía circular
- S2 – Trabajadores de la cadena de valor

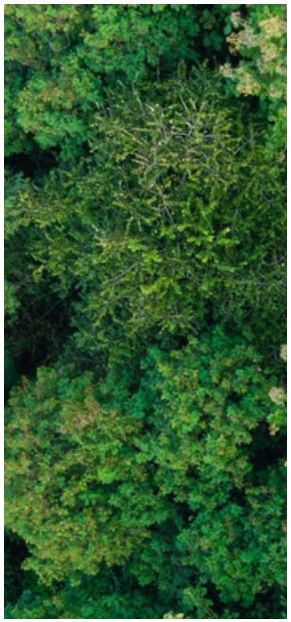
En este sentido, en relación con los **temas ambientales no materiales,** cabe destacar que, debido a la naturaleza de la actividad de CaixaBank, no se han identificado impactos directos en ninguno de ellos. En el mismo sentido, CaixaBank está analizando el posible impacto a través de su actividad de financiación.

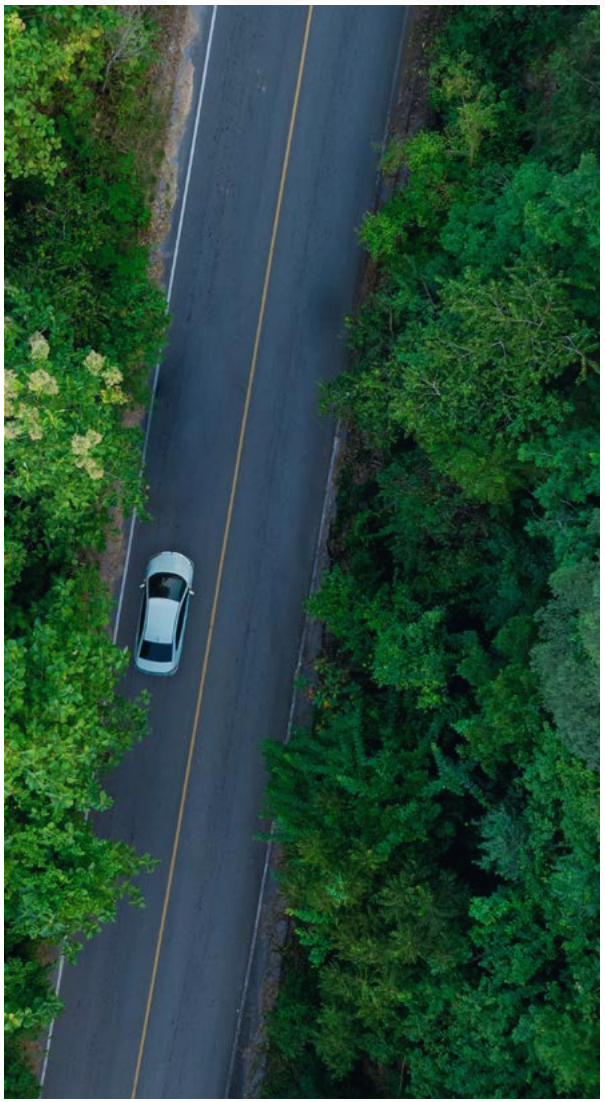
Con este propósito, en 2024 CaixaBank ha iniciado un ejercicio de evaluación de impactos, dependencias y riesgos vinculado al riesgo derivado de la naturaleza. Inicialmente, se han identificado los impactos y dependencias de la cartera corporativa en relación con la naturaleza. Asimismo, se han medido estos impactos y dependencias utilizando la herramienta GBS (Global Biodiversity Score), que incorpora ENCORE en el análisis. El análisis ha tenido en cuenta los drivers de impacto y los servicios ecosistémicos que puedan verse perturbados por las actividades financiadas como por las asociadas a su cadena de valor.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

> TEMAS MATERIALES







En una segunda fase, se han generado *heatmaps* de riesgo de naturaleza asociados a biodiversidad y agua, los cuales permiten identificar los riesgos físicos y de transición ligados a la biodiversidad y al agua. La metodología utilizada en este análisis es similar a la empleada en el análisis de los riesgos climáticos, en la que se considera la distinción entre riesgos físicos y de transición, relacionados respectivamente con el impacto directo del daño a la naturaleza y con la lucha por evitarlo. Ambos tipos de riesgos tienen un impacto potencial en los principales riesgos prudenciales.

La última fase del análisis consistirá en determinar el impacto de los riesgos de la naturaleza sobre los principales riesgos financieros del Grupo para poder determinar su materialidad. Dado que el estado actual de las metodologías es todavía muy incipiente, está previsto que esta fase se aborde en los próximos ejercicios.

En este sentido, dado que aún no se ha finalizado la última fase del análisis para determinar su materialidad y que el estado actual de las metodologías es todavía muy incipiente, se ha determinado su no-materialidad.

Por otro lado, también ha sido determinado como no material el tema **Trabajadores de la cadena de valor** debido a las siguientes conclusiones.

- Este tema no es un aspecto prioritario en la gestión estratégica de CaixaBank en estos momentos, y tampoco para los *stakeholders* clave consultados.
- Este tema no se considera relevante por la propia naturaleza de la actividad del Grupo CaixaBank, dónde la cadena de valor *upstream* no tiene la misma relevancia que puede tener en otros sectores.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Materialidad y Estrategia

La estrategia del Grupo está presente en la elaboración del Estudio de doble materialidad del Grupo, como fuente interna de información, y a la vez recoge los resultados de éste, para asegurar que la estrategia refleja las sensibilidades y preocupaciones de los grupos de interés y sociedad, y las tendencias del entorno en el que opera el Grupo. Por ello, podemos decir que la estrategia del Grupo y el Estudio de doble materialidad están completamente alineados, garantizando la integración del proceso de determinación, evaluación y gestión de IRO's dentro del proceso global de gestión de CaixaBank. En el siguiente gráfico se describe la vinculación de los temas materiales con los ejes del nuevo Plan Estratégico 2025-2027.

PLAN ESTRATÉGICO 2025 - 2027

ESTRATEGIA	1ª Aceleración del crecimiento	2ª Transformación e inversión en el negocio	3ª Posicionamiento diferencial en ASG
TEMAS MATERIALES	Consumidores y usuarios finales Conducta empresarial	Consumidores y usuarios finales Personal propio Ciberseguridad Conducta empresarial	Cambio climático Comunidades afectadas Finanzas sostenibles Conducta empresarial

ESTUDIO DE DOBLE MATERIALIDAD DE 2024

Un tema es material si lo es desde una perspectiva de impacto, una perspectiva financiera, o desde ambas

La sostenibilidad es uno de los 3 principales pilares estratégicos de CaixaBank. En concreto, la tercera línea del Plan Estratégico 2025-2027 que tiene el objetivo de conseguir un "Posicionamiento diferencial en ASG" recoge la estrategia de sostenibilidad plasmada en el Plan de Sostenibilidad 2025-2027.

El Plan estratégico incluye, además, dos pilares estratégicos adicionales que son claves en la creación de valor para algunos de los principales *stakeholders* del Grupo, como son los clientes y los empleados. En estas líneas se incluyen temas vinculados a la fidelización y vinculación de los clientes, así como la mejora de la experiencia cliente, la atracción y retención de talento o la digitalización (para mayor información ↗ véase apartado "Entorno y Estrategia").

Como se puede observar en el gráfico, los pilares estratégicos están perfectamente vinculados con los temas materiales resultantes del Estudio de doble materialidad (↗ véase apartado "Análisis de Materialidad").

Medioambiente

Cambio climático

CaixaBank considera esencial acelerar la transición hacia una economía neutra en carbono que promueva el desarrollo sostenible y sea socialmente inclusiva. Para ello se requiere de la acción urgente y la colaboración del sector público y privado y de la sociedad en general mediante el desarrollo de estrategias climáticas a largo plazo, convergentes con los objetivos del Acuerdo de París y los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas.

En este sentido, las entidades financieras tienen un papel clave en la implantación de dichos objetivos de forma directa, a través de sus propias operaciones, y especialmente de forma indirecta, a través de las relaciones con clientes, compañías participadas, socios comerciales y cadena de valor.

Por este motivo, CaixaBank es uno de los miembros fundadores de la Net Zero Banking Alliance (NZBA) y se ha comprometido de forma pública a ser neutro en emisiones de gases de efecto invernadero en 2050. En este sentido, la descarbonización de la cartera es uno de los ejes principales de la estrategia de sostenibilidad del Grupo, junto con la financiación e inversión de proyectos sostenibles.

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

I Descripción de los procesos para identificar y evaluar impactos, riesgos y oportunidades materiales relacionados con el cambio climático

Identificación y evaluación de impactos en materia de cambio climático

De acuerdo con la ciencia, la principal causa del cambio climático es la emisión de gases de efecto invernadero (GEI) causada, de forma directa o indirecta por la acción humana. Así, los impactos derivados de la actividad de la cadena de valor de CaixaBank provienen necesariamente de la financiación de los sectores que emiten estos gases a la atmósfera.

Dadas estas circunstancias, CaixaBank ha centrado su identificación y evaluación de impactos relacionados con el cambio climático en el cálculo y análisis de la huella financiada (alcance 3 categoría 15), a través de la cual se han podido identificar aquellos sectores más intensivos en emisiones de CO_2eq, así como su materialidad dentro de la cartera de crédito e inversión de la Entidad. En base a la clasificación sectorial por CNAE, se han identificado los sectores de petróleo y gas, electricidad, hierro y acero, automoción, inmobiliario (comercial y residencial) y agropecuario como los que tienen una mayor materialidad *inside-out*. Otros sectores, como aluminio y cemento, tienen exposición muy limitada en la cartera, por lo que no se consideran relevantes. Adicionalmente, se ha identificado el sector del carbón como material en términos de impacto, ya que se considera que la identificación de exposiciones por CNAE subestima su materialidad, al dejar fuera actividades relevantes dentro del sector como por ejemplo la generación eléctrica a partir del carbón.

Aunque la inversión y/o financiación de estos sectores podría implicar un impacto negativo, CaixaBank no considera dicho impacto como material, puesto que su compromiso con la descarbonización es uno de los pilares de su estrategia de sostenibilidad y de su Plan Estratégico. Además, tras la firma del compromiso NZBA la Entidad ha fijado objetivos de descarbonización sobre estos sectores a 2030 y el objetivo final de alcanzar el neto cero en 2050. Así, los impactos materiales identificados en este contexto, son aquellos impactos positivos derivados de la no financiación y/o inversión en estos sectores.

No obstante, derivado de su compromiso con la transición hacia una economía neutra en carbono, también se han identificado impactos materiales en relación con la huella de carbono operacional.

En este sentido, en el Estudio de doble materialidad del 2024 (↗ véase apartado "Análisis de Materialidad") se han identificado los siguientes impactos:

- Contribución a la descarbonización por la no financiación de sectores altamente intensivos en carbono.
- Contribución a la reducción de emisiones por no invertir en sectores considerados altamente contaminantes o que no cumplan unos estándares mínimos de descarbonización.
- Impacto ambiental derivado de la huella de carbono operativa de la Entidad.
- Fomento de la reducción de la huella de carbono interna gracias a la implementación de los planes de acción incluyendo áreas de mejora y recomendaciones para reducirla.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Identificación y evaluación de riesgos y oportunidades en materia de cambio climático

La identificación de los riesgos climáticos se realiza en el marco de **la evaluación de la materialidad de riesgos de sostenibilidad (ASG)**, que se ha utilizado como *input* del Estudio de doble materialidad. La evaluación de la materialidad de los riesgos ASG se enfoca en la evaluación cualitativa de los principales impactos que los factores ASG pueden tener en los riesgos tradicionales.

Los riesgos climáticos, considerados dentro de los riesgos medioambientales, son los riesgos asociados al cambio climático que pueden potencialmente afectar a la sociedad, ecosistemas naturales y sectores económicos.

Conceptualmente se clasifican en riesgos físicos y de transición.

- **Los riesgos físicos** son los riesgos vinculados a eventos climáticos, que pueden ser crónicos o agudos y pueden conllevar daños físicos a los activos (infraestructuras, inmuebles), disrupciones en las cadenas de producción o de suministros y/o cambios en la productividad de actividades económicas (agricultura, producción de energía).
  - Crónicos: cambios en los patrones climáticos, temperaturas medias, pluviosidad, incremento del nivel del mar, etc.
  - Agudos: mayores eventos extremos e incremento de la intensidad y severidad de los tornados, huracanes, inundaciones...
- **Los riesgos de transición** son los riesgos vinculados al proceso de transición hacia una economía baja en carbono.
  - Políticos y legales: cambios en regulaciones y normativas.
  - Tecnológicos: alternativas energéticamente eficientes, obsolescencia.
  - De mercado: cambios en las preferencias de los consumidores e intervinientes en los mercados.

El impacto de estos riesgos dependerá de la probabilidad e intensidad de los eventos y de la capacidad de las compañías para responder o anticiparse a ellos.

Para llevar a cabo el proceso de identificación de los riesgos y oportunidades asociados con el cambio climático, CaixaBank ha identificado los **sectores con mayor riesgo de transición** de la cartera financiada e inversión. Dichos sectores tienen un reto considerable que requerirá, y ya está requiriendo, grandes inversiones. También son los sectores que requerirán un mayor entendimiento y monitorización de los riesgos por parte de la Entidad.

En ese proceso de identificación de los sectores, y de sus principales riesgos y oportunidades, el Grupo se ha apoyado en asesores externos. Adicionalmente, CaixaBank es miembro de la Net Zero Banking Alliance (NZBA) lo que sirve como herramienta de gestión del riesgo, al fijar objetivos para los sectores más intensivos en emisiones de CO_2 de acuerdo con las Guidelines for Climate Target Setting for Banks.

En relación con el riesgo físico, CaixaBank ha utilizado las localizaciones corporativas y de los inmuebles en garantía de los activos, identificando aquellas zonas dónde puede haber potencialmente un riesgo físico más elevado.

A continuación se muestra una tabla de los riesgos físicos y de transición identificados y su posible traslación en los distintos riesgos del Catálogo corporativo.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Riesgos	Riesgo Físico	Riesgo de Transición
Crédito	**Probabilidad de impago:** el riesgo físico puede resultar en daños en los activos (fijos, productivos, materiales, etc.), bajadas de la productividad, inviabilidad de modelos de negocio, interrupción de cadenas de suministros o rutas comerciales, etc. que pueden incrementar la probabilidad de impago de clientes. **Valor de las garantías:** también pueden afectar al valor de los activos recibidos en garantía impactando en la capacidad de recuperación en caso de impago.	**Probabilidad de impago:** los sectores más intensivos en carbono y/o afectados por las políticas de transición energética serán menos rentables y/o tendrán mayores necesidades de inversión. La obsolescencia tecnológica, los precios o tasas del carbono, el cambio de preferencias del mercado/consumidores pueden asimismo afectar. Las compañías que no se adapten al entorno verán comprometida su viabilidad a medio/largo plazo. Se generarán activos varados que no podrán ser explotados/consumidos, lo que afectará asimismo a la rentabilidad de las compañías. **Valor de garantías:** depreciación de activos en garantía por haber quedado varados y/o afectados directa o indirectamente por la transición, disminuyendo la capacidad de recuperación en caso de impago.
Mercado	**Precios:** eventos climatológicos extremos pueden resultar en un cambio de las expectativas del mercado y generar variaciones en los precios de activos, materias, etc. **Vencimientos:** eventos físicos pueden ocasionar cambios en las perspectivas de vencimiento en la tenencia de deuda, modificando los plazos.	**Precios:** los riesgos de transición pueden suponer una variación de los precios en derivados e instrumentos de deuda y/o patrimonio, p. ej. por activos varados.
Operacional	**Interrupción de servicios:** los riesgos físicos pueden impactar directamente sobre la capacidad de la Entidad para llevar a cabo todos sus servicios con normalidad. **Daños en activos propios.** **Otros:** pueden exacerbar errores cometidos en la supervisión en reporte o en gestión de datos.	**Riesgo legal y de cumplimiento** asociado a percepción de incumplimiento de obligaciones de adaptación, divulgación o comercialización de productos sostenibles, que podrían dar lugar a reclamaciones de clientes, procedimientos judiciales o sanciones de terceros.
Liquidez	**El incremento de los eventos climatológicos adversos** puede derivar en una necesidad por parte de los clientes de retirar dinero de sus cuentas para hacer frente a los posibles impactos de estos eventos. Asimismo, este incremento puede ocasionar **pérdidas de valor de los activos líquidos o problemas en la reinversión de la deuda.**	Una falta de alineamiento con los diferentes objetivos de transición sostenible por parte de la Entidad puede derivar en **posibles desinversiones o salidas de capital** de los partícipes de la Entidad.
	Los colchones de liquidez pueden verse afectados por una reducción del valor de activos de alta liquidez relacionados con el carbón debido a un incremento de las temperaturas o un endurecimiento de las políticas.	
Reputacional	**El impacto de una mala gestión** en el seguimiento o la mitigación de eventos climatológicos extremos puede afectar a la reputación de la Entidad.	**Posibles eventualidades de mala praxis en la consecución de los objetivos de transición climática,** por parte de la Entidad o de sus contrapartes, pueden derivar en impactos reputacionales para la Entidad. **El incumplimiento de expectativas** también podría resultar en riesgos reputacionales que generen un cambio en las preferencias de los consumidores haciendo que opten por otras entidades.
Negocio/ Estratégico	**Impactos por eventos físicos extremos o crónicos** pueden afectar al valor de los activos físicos propios o financiados. **Impactos en la obtención de resultados por caídas de PIB en una región concreta por evento físico.**	Factores como los **cambios en las políticas, la legislación y la regulación** encaminadas a descarbonizar la economía o a modificar el sentimiento de mercado impactan en el entorno de negocio, la rentabilidad y la resiliencia de la estrategia a largo plazo.

Oportunidades derivadas del cambio climático[1]

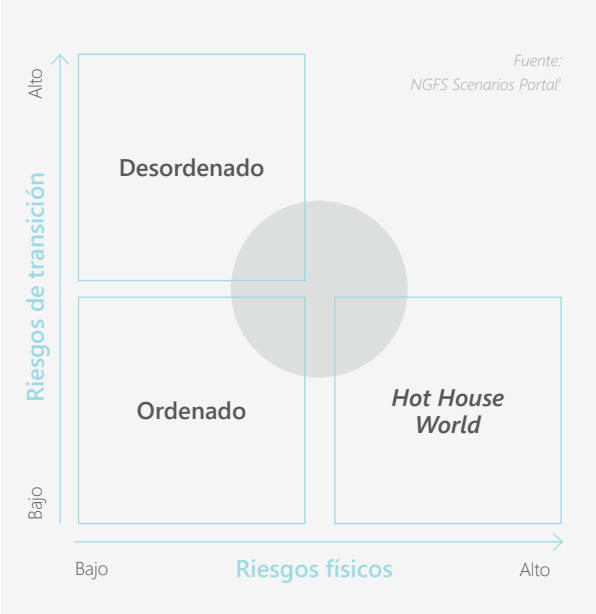
- **Ofrece nuevas vías de financiación en proyectos sostenibles:** préstamos referenciados a variables de sostenibilidad, préstamos verdes, energías renovables, financiación de inmuebles energéticamente eficientes y reformas que mejoran la eficiencia energética de edificios y viviendas, ecofinanciación y movilidad sostenible.
- **Ampliación de la base inversora,** con mandato especifico de contribución positiva en la lucha contra el cambio climático, que invierte en bonos verdes.
- **Canalización del ahorro y la inversión** de los clientes particulares hacia productos de inversión, fondos y planes que promuevan la contribución positiva en la lucha contra el cambio climático.
- **Impacto positivo a nivel reputacional** derivado de la adecuada gestión de los riesgos climáticos (sentimiento positivo a nivel inversor y consumidor).
- **Compromiso público y transparencia en el reporte al mercado** (adaptación a la evolución del marco normativo, sensibilidad social a estos riesgos y mejores prácticas del mercado).

[1] En el Estudio de doble materialidad se ha identificado una oportunidad material relacionada con la financiación de productos ASG que se describe en el apartado "Finanzas sostenibles".

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Atendiendo a las características especiales de los riesgos climáticos, la evaluación del riesgo climático debe basarse en escenarios de cambio climático y considerar diferentes horizontes temporales. La Network for Greening the Financial System (NGFS) ha definido unos escenarios climáticos que proporcionan un punto de partida común para analizar los riesgos climáticos en el sistema financiero y en la economía, que son los escenarios elegidos por CaixaBank.

En consonancia con las expectativas de supervisión, CaixaBank ha considerado en su evaluación de la materialidad los siguientes escenarios climáticos establecidos por la NGFS:



[1] NGFS Scenarios Portal: https://www.ngfs.net/ngfs-scenarios-portal/explore/

[2] Objetivo de limitar el aumento de la temperatura en 2100 a 1,5 ºC con respecto a niveles preindustriales.

[3] Escenario de emisiones bajas del IPCC tal como se define en IPCC_AR6_WG1_SPM_Spanish.pdf: https://www.ipcc.ch/report/ar6/wg1/downloads/report/IPCC_AR6_WG1_SPM_Spanish.pdf

[4] Escenario de emisiones intermedias del IPCC tal como se define en IPCC_AR6_WG1_SPM_Spanish.pdf: https://www.ipcc.ch/report/ar6/wg1/downloads/report/IPCC_AR6_WG1_SPM_Spanish.pdf

[5] *Long-term low-emission development strategies* - UNFCCC 11/2022: https://unfccc.int/documents/619179

Transición ordenada:

Este escenario implica la implementación temprana de políticas climáticas con una profundidad y alcance crecientes para alcanzar el objetivo de 1,5 ºC[2]. Tanto los riesgos físicos como los de transición son relativamente moderados.

Transición desordenada:

Un escenario de transición desordenada supone un aumento significativo de los riesgos de transición debido a retrasos en las políticas climáticas o a divergencias entre los diferentes países y sectores. Supone la adopción de medidas a partir de 2030 o en una fase relativamente tardía con respecto a los plazos de la actual normativa climática y ambiental. Esto incrementa el riesgo de transición, pero mantiene el riesgo físico en un nivel relativamente bajo al alcanzarse el objetivo de 1,5 ºC.

Hot House World (nivel elevado de calentamiento global):

Supone la aplicación de políticas climáticas muy limitadas y únicamente en algunos países, áreas o sectores, de manera que los esfuerzos globales resultan insuficientes para evitar un calentamiento global con efectos climáticos físicos incrementales y significativos. En este escenario, el riesgo de transición es limitado, pero el riesgo físico es muy elevado con impactos irreversibles.

De los tres escenarios identificados, **CaixaBank ha seleccionado el de transición ordenada** como escenario base para la evaluación de la materialidad, ya que es coherente con los compromisos asumidos por CaixaBank y actualmente es aún el más probable en el marco de la Unión Europea. En cuanto a efectos físicos, este escenario es equivalente al escenario SSP1-2.6[3] propuesto por el Grupo Intergubernamental de Expertos sobre el Cambio Climático (IPCC). No obstante, se está contemplando también la necesidad de analizar la compatibilidad de la evaluación actual con el escenario SSP2-4.5[4]. A estos efectos, se están siguiendo de cerca los nuevos desarrollos científicos que apuntan a rápidos cambios en el sistema climático que puedan llegar a descartar el escenario 1.5ºC, tal como apuntan diversos informes[5].

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Bajo el escenario de transición ordenada, los principales impactos de riesgo climático a largo plazo se concentran en las carteras de crédito de personas jurídicas, tal como se muestra en el mapa de calor de la Matriz de análisis de riesgo climático – Escenario de transición ordenada. A continuación, se muestra el resultado de la evaluación de los riesgos climáticos:

Riesgo de crédito:

Es el riesgo financiero que puede verse más impactado por los factores climáticos, principalmente por los de transición, tanto en corto como en el medio y largo plazo:

- **Riesgo de transición:** los macro sectores potencialmente más impactados a medio y largo plazo son los sectores de agricultura, electricidad, petróleo y gas, transporte, materiales y minería y metalurgia. Dentro de los sectores con mayor riesgo, CaixaBank ha identificado los sectores de electricidad, carbón y petróleo y gas como los prioritarios frente al riesgo de transición. De los sectores con un impacto medio, destaca el inmobiliario por su elevada exposición relativa en la Entidad. En el corto plazo, el impacto del riesgo de transición se considera menor.

Esta visión sectorial *top-down* se complementa con una visión *bottom-up*, en base a:

- Los segmentos de actividad dentro de cada macro sector (cadena de valor).
- Las estructuras de plazos de las financiaciones.
- Las características y posicionamientos de los principales clientes, cuya afectación puede ser muy heterogénea, p. ej. en función de cómo incorporan estos riesgos en su visión estratégica. En los procesos de admisión de riesgos se aplican análisis más individualizados considerando estos aspectos. Asimismo, para la cartera hipotecaria se recoge el certificado de eficiencia energética en el proceso de formalización.

- **Riesgo físico:** De acuerdo con las proyecciones del IPCC (Grupo Intergubernamental de Expertos sobre el Cambio Climático, por sus siglas en inglés), España será una de las regiones de Europa potencialmente más impactadas por los riesgos físicos derivados del cambio climático. No obstante, de acuerdo con los análisis realizados en la Entidad, se espera que el impacto en la cartera de CaixaBank sea moderado:
  - En la cartera hipotecaria, en base a la localización geográfica de los activos, el impacto no se considera material en corto y medio plazo.
  - Esta evaluación se complementa con un análisis más granular para las áreas potencialmente más afectadas, así como para la cartera de personas jurídicas (localización de infraestructuras y características específicas sectoriales como energía/servicios, agricultura, petróleo y gas o minería).

Riesgo de mercado:

El perfil de riesgo de mercado de CaixaBank es reducido. El principal objetivo de la cartera de negociación es gestionar en el mercado el riesgo de operaciones de clientes, principalmente derivados sobre subyacentes de mercado. La cartera de bonos y acciones es muy reducida, y presenta rotación elevada. Dado el importe inmaterial, la Entidad considera que el impacto de los riesgos ASG en el riesgo de mercado es bajo. El riesgo queda también mitigado por la inclusión de la cartera de renta fija y renta variable en la Política de Riesgos de Sostenibilidad.

Riesgo operacional:

El riesgo residual por daños a los activos físicos del banco u otros impactos que afecten a la continuidad del servicio se considera bajo.

El riesgo climático de transición derivado del riesgo legal y de conducta, cumplimiento asociado a inversiones y exposición crediticia a negocios intensivos en carbono, así como de la definición y comercialización de productos sostenibles, puede ser mayor en medio plazo por el incremento de las expectativas regulatorias y la sensibilidad del mercado, en un contexto en el que la calidad de la información y de las metodologías es incipiente, pudiendo inducir también a que las decisiones actuales se perciban de forma significativamente distinta en el futuro.

Todo ello implica un impacto contenido en el corto plazo (materialidad baja), algo más elevado a medio plazo (materialidad media-baja de los riesgos de transición, y baja de los físicos) y más elevado en largo plazo. Esto se debería al impacto creciente de posibles eventos meteorológicos extremos (materialidad Media-baja de los riesgos físicos) y a un contexto de:

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

1. mayores exigencias normativas y expectativas regulatorias; y
2. *stakeholders* externos y comercialización creciente de productos y servicios y emisión de bonos asociados a la sostenibilidad, con posibles reclamaciones/ demandas asociadas que empezarían a surgir (medio/largo plazo).

Riesgo reputacional:

El riesgo reputacional está principalmente vinculado a la percepción de los grupos de interés sobre la no contribución significativa de CaixaBank a la descarbonización de la economía o la financiación de sectores o compañías con controversias ASG relevantes. La particularidad del riesgo reputacional es que eventos aislados, como por ejemplo una noticia en los medios de comunicación, pueden tener cierto impacto. Por tanto, en el corto plazo, existe un riesgo inherente debido a la sensibilidad y relevancia de estos aspectos, pero se considera que el riesgo residual no es material debido al entorno de control establecido. En el medio y largo plazo, el riesgo aumenta por las exigencias derivadas de los procesos de transición, que implican una mayor probabilidad de una mala percepción por parte de los *stakeholders*.

Riesgo de liquidez:

El impacto en el riesgo de liquidez a corto plazo no se considera material porque está contemplado en los mecanismos habituales de gestión del riesgo de liquidez a corto plazo. A medio/largo plazo puede tener algún impacto adicional en el pasivo de la Entidad (si las empresas u hogares se ven impactados por riesgos climáticos que les puedan afectar en la generación de flujos de caja y redundar en una disminución de los depósitos en las entidades financieras), pero actualmente no se considera material.

Riesgo de rentabilidad del negocio:

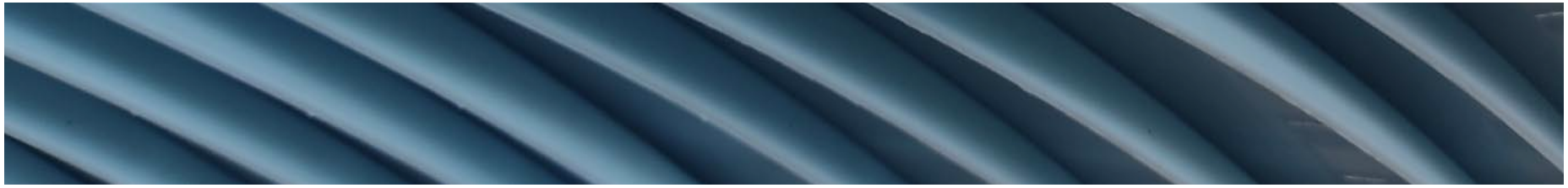
El entorno de negocio de CaixaBank y su rentabilidad se puede ver afectado principalmente por el riesgo de transición (cambios en políticas, legislación y regulación encaminados a descarbonizar la economía, cambios en el sentimiento de mercado, pérdida de cuota de mercado en detrimento de productos financieros medioambientalmente sostenibles, etc.). CaixaBank está gestionando este riesgo activamente a través de su posicionamiento estratégico mediante el Plan de Sostenibilidad 2025-2027 y la búsqueda de oportunidades de negocio relacionadas con la transición, entre otros. Esta gestión mitiga el riesgo, por lo que se considera que la materialidad es media-baja.

> MATRIZ DE ANÁLISIS DE RIESGO CLIMÁTICO - ESCENARIO DE TRANSICIÓN ORDENADA

		Riesgos de transición			Riesgos físicos		
		CP	MP	LP	CP	MP	LP
Riesgo de crédito	Segmento CIB	🟡	🟠	🟠	🟢	🟡	🟠
	Segmento de empresas	🟡	🟡	🟠	🟡	🟡	🟠
	Segmento hipotecario	🟢	🟡	🟠	🟢	🟢	🟠
	Segmento de consumo	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢
Otros riesgos	Mercado	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢
	Operacional	🟢	🟡	🟡	🟢	🟢	🟡
	Reputacional	🟢	🟡	🟡	🟢	🟢	🟢
	Liquidez	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢
	Negocio/estratégico	🟡	🟡	🟡	🟢	🟢	🟢

🟢 Riesgo bajo 🟡 Riesgo medio-bajo 🟠 Riesgo medio 🔴 Riesgo medio-alto ⚫ Riesgo alto

CP. Corto plazo (hasta 4 años) MP. Medio plazo (de 4 a 10 años) LP. Largo plazo (más de 10 años)



La conclusión de este análisis es que el **impacto de los riesgos de transición y de los riesgos físicos solo es material en el riesgo de crédito**. Por tanto, actualmente, la gestión de estos riesgos se centra solo en este riesgo prudencial, derivando en los riesgos identificados como materiales:

> Riesgos físicos del cambio climático que afecten a sectores financiados, y realizar una incorrecta gestión de estos riesgos en la definición de estrategias y objetivos.

> Riesgos de transición del cambio climático que afecten a sectores financiados, y realizar una incorrecta gestión de estos riesgos en la definición de estrategias y objetivos.

Adicionalmente, se presentan los resultados del análisis de riesgos en el escenario de transición desordenada y el escenario de *Hot House World*.

> MATRIZ DE ANÁLISIS DE RIESGO CLIMÁTICO - ESCENARIO DE TRANSICIÓN DESORDENADA

		Riesgos de transición			Riesgos físicos		
		CP	MP	LP	CP	MP	LP
Riesgo de crédito	Segmento CIB	🟡	🔴	🔴	🟢	🟡	🟠
	Segmento de empresas	🟡	🔴	🔴	🟡	🟡	🟠
	Segmento hipotecario	🟢	🟡	🟡	🟢	🟢	🟠
	Segmento de consumo	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢
Otros riesgos	Mercado	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢
	Operacional	🟢	🟡	🟡	🟢	🟢	🟡
	Reputacional	🟢	🟠	🟠	🟢	🟢	🟢
	Liquidez	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢
	Negocio/estratégico	🟡	🟠	🟠	🟢	🟢	🟢

🟢 Riesgo bajo 🟡 Riesgo medio-bajo 🟠 Riesgo medio 🔴 Riesgo medio-alto ⚫ Riesgo alto

CP. Corto plazo (hasta 4 años) MP. Medio plazo (de 4 a 10 años) LP. Largo plazo (más de 10 años)

> MATRIZ DE ANÁLISIS DE RIESGO CLIMÁTICO - ESCENARIO DE TRANSICIÓN *HOT HOUSE WORLD*

		Riesgos de transición			Riesgos físicos		
		CP	MP	LP	CP	MP	LP
Riesgo de crédito	Segmento CIB	🟢	🟡	🟡	🟢	🟠	🔴
	Segmento de empresas	🟢	🟡	🟡	🟡	🟠	🔴
	Segmento hipotecario	🟢	🟡	🟡	🟢	🟢	🔴
	Segmento de consumo	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢
Otros riesgos	Mercado	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢
	Operacional	🟢	🟡	🟡	🟢	🟡	🟠
	Reputacional	🟢	🟡	🟡	🟢	🟢	🟢
	Liquidez	🟢	🟢	🟢	🟢	🟢	🟡
	Negocio/estratégico	🟡	🟡	🟡	🟢	🟢	🟡

🟢 Riesgo bajo 🟡 Riesgo medio-bajo 🟠 Riesgo medio 🔴 Riesgo medio-alto ⚫ Riesgo alto

CP. Corto plazo (hasta 4 años) MP. Medio plazo (de 4 a 10 años) LP. Largo plazo (más de 10 años)

Todos estos riesgos, una vez identificados y adecuadamente gestionados, brindan oportunidades relacionadas con su mitigación y control, así como de inversión con una visión largoplacista y transformadora. En este sentido, del listado de oportunidades, se ha identificado una oportunidad material vinculada a la financiación de la transición hacia una economía neutra en emisiones de carbono. Se describe la oportunidad en el ↗ apartado "Finanzas Sostenibles - Movilización de finanzas sostenibles".

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

I Gestión de riesgos asociados al cambio climático

En base a la evaluación de la materialidad de los riesgos ASG (↗ véase apartado "Análisis de Materialidad") CaixaBank ha priorizado la gestión de los riesgos climáticos.

En este sentido, CaixaBank cuenta con una Política Corporativa de gestión de los riesgos de sostenibilidad/ASG, que incorpora la gestión de los riesgos climáticos. Esta política se describe en el ↗ apartado "Marco de gobierno de los riesgos ASG".

La gestión y el análisis de los riesgos climáticos en CaixaBank está de acuerdo con el marco regulatorio y las mejores prácticas de mercado. Son especialmente relevantes las expectativas supervisoras en materia de gestión y comunicación de riesgos de la Guía sobre riesgos relacionados con el clima y medioambientales del Banco Central Europeo (BCE) de noviembre de 2020. CaixaBank estableció planes de acción para asegurar el alineamiento de sus procesos con todas las expectativas hasta finales de 2024.

I Marco de medición y análisis de escenarios

CaixaBank ha desarrollado un marco de medición y análisis de escenarios para medir el impacto del riesgo climático en el riesgo de crédito.

La medición se ha centrado en el **riesgo de crédito**, en coherencia con los resultados obtenidos del análisis de evaluación de materialidad ASG. En ellos se concluye que, bajo el escenario de transición ordenada, los principales impactos de riesgo climático se concentran en el riesgo de crédito, en concreto en las carteras de crédito de personas jurídicas (véase Matriz de análisis de riesgo climático – Escenario de transición ordenada, en el ↗ apartado "Identificación y evaluación de riesgos y oportunidades").

Este marco permite fortalecer el proceso integral de evaluación de riesgos climáticos en coherencia con la citada evaluación de la materialidad ASG, así como medir el impacto que pueden tener los riesgos climáticos en las operaciones y resultados financieros.

El marco de medición se compone del análisis de escenarios cualitativos y del marco cuantitativo de medición y seguimiento.

Análisis de escenarios cualitativos

CaixaBank realiza de forma periódica una valoración de los principales *drivers* de riesgo de transición y de cómo se comporta la cartera corporativa e hipotecaria asumiendo las predicciones del escenario central (transición ordenada).

Cartera corporativa

Para la cartera corporativa, CaixaBank realiza un análisis de escenarios para los riesgos climáticos a nivel cualitativo en forma de *heatmaps*.

Para el **riesgo de transición**, el análisis cualitativo se ha centrado inicialmente en la identificación de los segmentos potencialmente más afectados por el riesgo de transición en los sectores con riesgos materiales de la cartera.

En concreto, el análisis se ha realizado para los sectores más intensivos en emisiones (petróleo y gas, sector eléctrico, automoción, aviación, sector naval, inmobiliario residencial, inmobiliarios comercial, cemento, hierro y acero, aluminio y agricultura) identificando las mayores afectaciones mediante el estudio de las principales variables de riesgo y estableciendo mapas de calor para distintos horizontes temporales (2025, 2030, 2040 y 2050) para los escenarios de transición compatibles con los compromisos de descarbonización adquiridos por CaixaBank (escenarios de 1,5ºC en geografías comprometidas con las cero emisiones netas en 2050). Los mapas de calor para estos sectores incorporan un análisis granular por actividad a nivel CNAE dentro de la cadena de valor de cada sector.

En relación al **riesgo físico**, en cuanto al efecto de los eventos climáticos en los estados financieros de las empresas, cuya probabilidad depende de la localización de los centros de producción y la naturaleza de la actividad, los sectores más impactados son agricultura (sequías), construcción (olas de calor) y transporte (inundaciones costeras). Entre los sectores con mayor exposición en CaixaBank, la construcción sería el que tiene una mayor afectación por riesgos físicos. Los análisis cuantitativos realizados sobre estas carteras confirman las conclusiones del análisis cualitativo:

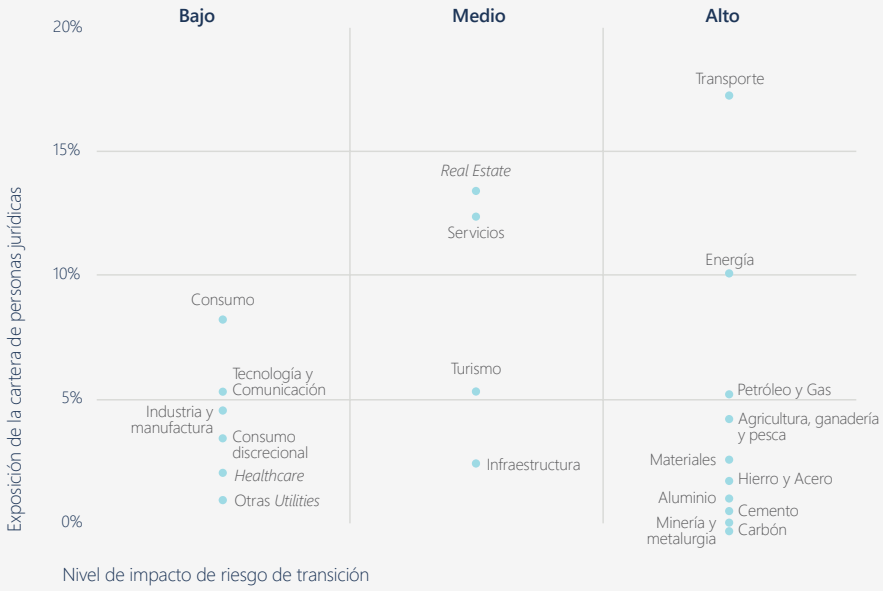
↗ Véase apartado "Marco cuantitativo de medición y seguimiento de efectos financieros de los riesgos físicos y de transición".

06 Información de sostenibilidad

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Sector	Riesgo	Sector	Riesgo	Sector	Riesgo
Petróleo y gas	ALTO	Agricultura, ganadería, pesca	ALTO	Turismo	MEDIO
Sector eléctrico	ALTO	Carbón	ALTO	Industria y manufactura	BAJO
Transporte	ALTO	Infraestructura	MEDIO	Servicios	MEDIO
Real estate	MEDIO	Minería y metalurgia	ALTO	Otras *Utilities*	BAJO
Hierro y acero	ALTO	Materiales	ALTO	Consumo	BAJO
Aluminio	ALTO	*Healthcare*	BAJO	Consumo discrecional	BAJO
Cemento	ALTO	Tecnología y comunicación	BAJO	Finanzas	N/A

Mapa de los diferentes sectores en cartera por volumen e impacto



01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Cartera hipotecaria

En cuanto a la cartera hipotecaria, con el fin de conocer su exposición a los **riesgos de transición**, CaixaBank monitoriza la evolución de los certificados de rendimiento energético (EPC) de las viviendas financiadas. La exposición a los riesgos de transición de estos activos que CaixaBank recibe como garantías proviene de:

- Cambios normativos: La Energy Performance of Buildings Directive (EPBD), incluye, entre otros aspectos, el requerimiento de alcanzar niveles de eficiencia energética mínimos en determinados plazos. Entre otras obligaciones, los estados miembros de la UE deberán asegurarse de que toda obra nueva a partir de 2030 sea neutra en emisiones de CO_2 y que todas aquellas viviendas con un EPC de "G" alcancen la calificación "F" antes de 2030 y la "E" antes de 2033.

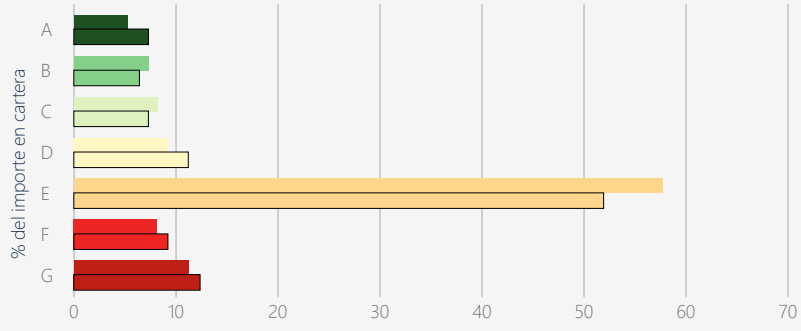
- Cambios de mercado: una relativa mayor preferencia por los inmuebles energéticamente eficientes (tanto por su menor exposición a cambios regulatorios como por el atractivo de su menor coste energético) puede impactar negativamente al precio de las viviendas con menor calificación energética.

Para conocer el grado de exposición a estos riesgos, desde 2021 CaixaBank monitoriza la eficiencia energética de su cartera hipotecaria mediante los EPC reales de aquellos contratos para los que se dispone o la estimación de la cualificación energética mediante *proxies*.

En relación con la evolución de los certificados energéticos en los últimos años se han identificado tendencias que se prevé que van a continuar cogiendo fuerza en los próximos años.

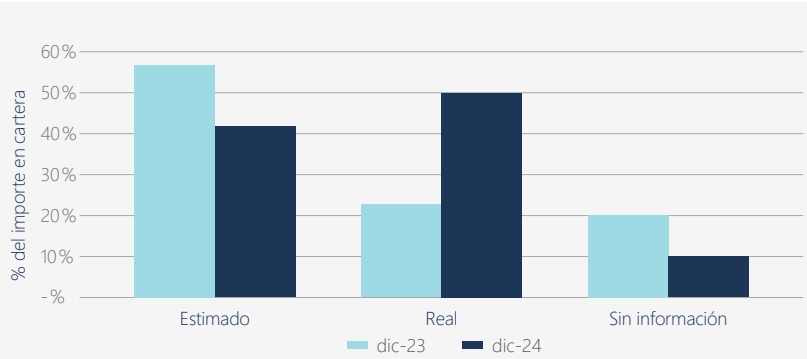
Por un lado, una mejora progresiva de la eficiencia energética de las viviendas de la cartera hipotecaria de CaixaBank, con EPC más eficientes. En este sentido, la inercia de la cartera es a mejorar su eficiencia energética a medida que la cartera más antigua, normalmente con cualificaciones energéticas más bajas, va venciendo y se va renovando el parque de viviendas actuales, así como al incrementar el número de viviendas con calificaciones A y B que son financiadas.

> COMPARATIVA ENTRE *STOCK* (SIN CONTORNO) Y NUEVA PRODUCCIÓN DE 2024 (CON CONTORNO) EN FUNCIÓN DE LA CALIFICACIÓN ENERGÉTICA



Por otro lado, se ha producido una mejora de los datos disponibles, obteniendo EPC de contratos para los que anteriormente no se disponía información. Esto ha sido posible gracias al acuerdo con un proveedor externo que ha permitido ampliar el porcentaje de contratos sobre los cuales se dispone de información real sobre su eficiencia energética con respecto a los que se tenía que inferir mediante *proxies*.

> DISTRIBUCIÓN SEGÚN TIPOLOGÍA DE CERTIFICADO



En relación con la evaluación de los **riesgos físicos,** dado que España es una de las regiones de Europa potencialmente más impactadas por riesgos físicos derivados del cambio climático, se ha realizado un análisis cualitativo tanto en la cartera de garantías hipotecarias. El impacto se considera de baja materialidad en la cartera hipotecaria, dado que las garantías hipotecarias se localizan principalmente en zonas de bajo riesgo (entorno urbano).

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Marco cuantitativo de medición y seguimiento de efectos financieros de los riesgos físicos y de transición

CaixaBank dispone de un marco cuantitativo de medición del impacto de los riesgos climáticos sobre el riesgo de crédito. Este proyecta y permite seguir los impactos del riesgo climático en el riesgo de crédito, con el objetivo de fortalecer el proceso integral de evaluación de riesgos climáticos.

Esta iniciativa forma parte de la evaluación de la materialidad y asegura una coherencia robusta en la gestión de riesgos. Este marco, cubre una amplia gama de riesgos físicos, así como también el riesgo de transición, midiendo su impacto en los parámetros de crédito sobre los que tienen afectación: tanto la probabilidad de incumplimiento (PD) como la pérdida en caso de incumplimiento (LGD):

Riesgos físicos

- **Probabilidad de incumplimiento (PD):** Incremento derivado de interrupciones en la actividad económica causadas por eventos como inundaciones, incendios o sequías prolongadas. Estas interrupciones pueden resultar en pérdidas de ingresos o daños significativos en los activos de los clientes.
- **Pérdida en caso de incumplimiento (LGD):** Reducción en el valor de las garantías hipotecarias (personas físicas y jurídicas) por los potenciales daños que puedan sufrir como consecuencia de los eventos detallados en el párrafo previo.

Riesgos de transición

- **Probabilidad de incumplimiento (PD):** Incremento en la probabilidad de impago derivada de la necesidad de adaptarse a una economía baja en carbono. En clientes del segmento de actividades productivas puede venir dado por incrementos de costes (costes de emisión, inversiones en CAPEX) o por reducción de ingresos.
- **Pérdida en caso de incumplimiento (LGD):** Impacto negativo en el valor de las garantías hipotecarias debido al desajuste entre el nivel de eficiencia energética de las mismas en relación con el esperado para ser considerado eficiente energéticamente según los estándares definidos a nivel europeo.

La afectación del cambio climático, y en concreto de los riesgos físicos y de transición sobre los mencionados parámetros de riesgo de crédito se calcula utilizando principalmente como herramienta, el análisis de escenarios. A continuación, se describe el análisis de escenarios llevado a cabo por CaixaBank con el objetivo de determinar dicha afectación.

Medición del riesgo físico

La metodología diseñada para identificar las exposiciones sujetas a riesgo físico se basa en la proyección de eventos climáticos, que incluyen incendios forestales, inundaciones fluviales y costeras, sequías, olas de calor y otros fenómenos relacionados con el cambio climático, sobre la geografía en la que CaixaBank tiene exposición y el impacto que estos pueden tener en las operaciones y resultados financieros del Grupo.

Con este propósito se desarrollan mapas de probabilidades de ocurrencia proyectadas por evento de riesgo físico (inundación fluvial o marítima, incendio, sequía u ola de calor) que muestran la exposición por código postal, para diferentes escenarios climáticos (transición ordenada, desordenada y *hot house world*) y abarcando distintos períodos de tiempo. Las fuentes de datos empleadas para la construcción de estos mapas provienen de organismos oficiales, tanto nacionales como internacionales. Esto asegura que los datos utilizados sean fiables y estén alineados con los estándares globales en la evaluación de riesgos climáticos.

Una vez generados los mapas de probabilidad, se procede a evaluar la cartera de préstamos hipotecarios y las localizaciones corporativas de las empresas de acuerdo con las áreas geográficas afectadas, con el fin de identificar su exposición específica a los riesgos físicos. Este cruce de datos permite asignar a cada propiedad y empresa no financiera una probabilidad de ocurrencia para cada riesgo físico identificado. De este modo, se obtiene una visión detallada de la vulnerabilidad de los activos frente a eventos climáticos extremos.

Estas variables son proyectadas a largo plazo (2050) y bajo los tres escenarios climáticos seleccionados por CaixaBank (↗ véase apartado "Identificación y evaluación de riesgos y oportunidades en materia de cambio climático") de los 7 provistos por la Network for Greening the Financial System (NGFS).

Finalmente, a partir de estas probabilidades de ocurrencia de los eventos climáticos y la severidad de estos, se realiza la estimación del impacto de los riesgos físicos sobre cada uno de los parámetros del riesgo de crédito:

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

- **Probabilidad de incumplimiento (PD):** se estima el impacto en la calidad crediticia de los clientes tanto a nivel sectorial como individual. A partir de los mapas de probabilidad y otros datos de fuentes reputadas, utilizados para determinar la severidad de los riesgos físicos, se determina como los distintos eventos climáticos como son las sequías prolongadas o las olas de calor extremas, pueden afectar directamente la capacidad de una empresa para operar o la estabilidad de sus activos inmobiliarios.

- **Pérdida en caso de incumplimiento (LGD):** se estima el impacto que los riesgos físicos pueden tener en el valor futuro de las garantías. El impacto se cuantifica a través de *haircuts* estimados en los valores de tasación de estos inmuebles.

Medición del riesgo de transición

La evaluación del riesgo de transición permite cuantificar su impacto en la calidad crediticia de las empresas, considerando factores clave como las emisiones de carbono, la evolución de precios, las sendas de descarbonización y las inversiones necesarias para la transición. Además, se analiza el efecto de los incrementos en los costes de producción sobre los volúmenes de negocio y los márgenes de las compañías.

Asimismo, el marco de análisis permite estimar el impacto de la transición en las garantías hipotecarias, bajo la premisa de que los inmuebles con menor eficiencia energética podrían perder atractivo en el futuro.

Esta evaluación no solo facilita la anticipación de los efectos adversos del cambio climático, sino que también permite ajustar las políticas de gestión del riesgo para mitigar su impacto en la cartera crediticia.

Los análisis de escenarios realizados en el marco de medición y seguimiento de CaixaBank han mostrado impactos limitados tanto en el riesgo de transición como en el riesgo físico dentro de la cartera crediticia. No obstante, existen desafíos metodológicos asociados a la disponibilidad de datos y al diseño de escenarios, que continúan evolucionando para reflejar con mayor precisión los potenciales impactos.

En este contexto, CaixaBank mantiene un proceso continuo de mejora en sus capacidades analíticas y metodológicas, adaptándose a los avances en el conocimiento y en la disponibilidad de datos. Esta evolución constante permite fortalecer su marco de gestión del riesgo climático, garantizando una respuesta cada vez más precisa y efectiva ante los desafíos de la transición sostenible.

Principales hipótesis del marco cuantitativo de medición y seguimiento

Para llevar a cabo la medición y proyección de los impactos del riesgo climático en el riesgo de crédito, las hipótesis adoptadas tienen un enfoque conservador, buscando garantizar que los resultados reflejen escenarios desfavorables pero plausibles. Entre las principales asunciones utilizadas se destacan las siguientes:

/ Escenarios

Los escenarios utilizados son los provistos por la Network for Greening the Financial System (NGFS)[1]. Dichos escenarios han sido creados para proporcionar un punto de partida para el análisis del impacto de los riesgos climáticos en la economía y en el sistema financiero. Estos trazan distintos futuros dependiendo de cómo evolucionan los riesgos físicos, las políticas de transición, los desarrollos tecnológicos y los cambios en preferencias de los agentes económicos. A continuación, se proporciona el detalle de los escenarios utilizados:

- *Net Zero 2050*, correspondiente al escenario de Transición Ordenada. Es un escenario ambicioso que limita el calentamiento global a 1,5 °C a través de estrictas políticas climáticas e innovación, alcanzando cero emisiones netas de CO_2 alrededor de 2050. Algunas jurisdicciones como EE.UU., la UE y Japón alcanzan cero emisiones netas para todos los gases de efecto invernadero en este punto. Este escenario supone que se introduzcan inmediatamente políticas climáticas ambiciosas. La CDR (Carbon Disclosure Removal) se utiliza para acelerar la descarbonización, pero se mantiene al mínimo posible y en líneas generales en línea con niveles sostenibles de producción de bioenergía. Las emisiones netas de CO_2 llegarán a cero alrededor de 2050, lo que dará al menos un 50 % de posibilidades de limitar el calentamiento global por debajo de 1,5°C para finales de siglo, con un exceso nulo o bajo (<0,1°C) de 1,5°C en años anteriores. Los riesgos físicos son relativamente bajos, pero los riesgos de transición son altos.

- *Delayed Transition*, correspondiente al escenario de Transición Desordenada. Este escenario supone que las emisiones globales anuales no disminuirán hasta 2030. Entonces se necesitan políticas sólidas para limitar el ca-

[1] En consonancia con los escenarios climáticos utilizados en el análisis de evaluación de la materialidad de riesgos climáticos ↗ véase apartado "Identificación y evaluación de riesgos y oportunidades en materia de cambio climático". No coinciden con los horizontes temporales fijados por CSRD, tal y como se ha indicado en el ↗ apartado "Bases de preparación".

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

lentamiento a menos de 2 °C. Las emisiones negativas son limitadas. Este escenario supone que no se introducirán nuevas políticas climáticas hasta 2030 y que el nivel de acción difiere entre países y regiones según las políticas actualmente implementadas, lo que conducirá a una "recuperación fósil" de la crisis económica provocada por el COVID-19. Se supone que la disponibilidad de tecnologías CDR es baja, lo que eleva los precios del carbono más que en *Net Zero 2050*. Como resultado, las emisiones exceden temporalmente el presupuesto de carbono y disminuyen más rápidamente que en Bien por debajo de 2 °C después de 2030, lo que garantiza una probabilidad del 67 % de limitar el calentamiento global a menos de 2°C. Esto conduce a mayores riesgos físicos y de transición que los escenarios *Net Zero 2050* y por debajo de 2 °C.

- *Current Policies*, correspondiente al escenario de *Hot house world*. Este escenario supone que solo se conservan las políticas implementadas actualmente, lo que genera altos riesgos físicos. Las emisiones crecerán hasta 2080, lo que provocará un calentamiento de aproximadamente 3 °C y graves riesgos físicos. Esto incluye cambios irreversibles como un mayor aumento del nivel del mar. Este escenario puede ayudar a los bancos centrales y a los supervisores a considerar los riesgos físicos a largo plazo para la economía y el sistema financiero si continuamos en nuestro camino actual hacia un "*hot house world*".

/ Horizontes temporales

El impacto tanto de los riesgos físicos como de los riesgos de transición se evalúa en distintos horizontes temporales, desde la situación actual hasta escenarios climáticos futuros que abarcan el corto, medio y largo plazo, extendiéndose hasta el año 2050. En cuanto a los riesgos físicos, siguiendo el enfoque utilizado en el stress test del BCE en 2022, se anticipan los impactos físicos originalmente proyectados para el año 2080 al horizonte de 2050.

Este enfoque permite una mejor interpretación y comparación de los escenarios climáticos, evitando la obtención de conclusiones erróneas que podrían surgir debido a una distribución de impactos que no sería intuitiva o consistente entre los diferentes escenarios. Esta metodología es especialmente importante en un contexto de alta incertidumbre climática, donde la anticipación de estos impactos a un horizonte más cercano garantiza una mayor precisión en la planificación y en la gestión de los riesgos, al permitir a las entidades financieras adoptar medidas más efectivas y oportunas frente a los desafíos derivados del cambio climático.

/ Otras asunciones

- **Balance estático:** En el análisis de largo plazo, se asume que el balance de CaixaBank permanecerá estático, es decir, que la composición de la cartera de crédito no cambiará significativamente en términos de su exposición a riesgos climáticos. Esto omite la posibilidad de que el banco implemente medidas proactivas de gestión de cartera, como la diversificación o el ajuste de su *mix* de activos para reducir la exposición a sectores o geografías más vulnerables. Esta suposición, si bien conservadora, garantiza que el análisis no dependa de acciones futuras que podrían no materializarse.

- **Certificados de eficiencia energética (EPC):** Se asume que los Certificados de Eficiencia Energética (EPC) de inmuebles que respaldan las garantías hipotecarias se mantendrán sin cambios en el tiempo, lo que implica que no se considerarán mejoras en la eficiencia energética de los inmuebles. Esta suposición evita sobreestimar los posibles beneficios de inversiones en la sostenibilidad de los activos inmobiliarios, contribuyendo a una estimación más conservadora del riesgo.

Fuente de datos utilizados en la medición

Para medir el impacto de los riesgos relacionados con el cambio climático, el marco cuantitativo de medición y proyección de los riesgos climáticos está utilizando diferentes fuentes de datos:

/ Datos de clientes:

- **Internos por contraparte:** La información del cliente se recoge dentro del proceso de admisión a través de un cuestionario que cubre principalmente huella de carbono, información ASG relativa a exclusiones sectoriales y generales, planes de transición climática, evaluaciones de impacto y planes de mitigación asociados.

- **Internos,** por activos físicos, principalmente: 1) *Project finance*, *asset finance* y proyectos corporativos, donde existe una diligencia debida ambiental para evaluar el impacto ambiental del proyecto y 2) el nuevo negocio hipotecario donde se obtienen certificados de eficiencia energética (EPC, por sus siglas en inglés).

- **Públicos:** se analizan los informes publicados por los clientes y la información disponible relacionada con posibles demandas por temas ambientales.

/ Datos de proveedores externos:

- Agencias de *rating* ASG.

- Proporcionados por organismos públicos/institutos de investigación como UNEP FI (Iniciativa Financiera del Programa Ambiental de las Naciones Unidas), IPCC (Panel Intergubernamental sobre el Cambio Climático), AIE (Agencia Internacional de Energía), PIK (Instituto de Potsdam para la Investigación del Impacto Climático) y el INE (Instituto Nacional de Estadística).

- NGFS (Network for Greening the Financial System).

- PCAF (Partnership for Carbon Accounting Financials).

- Programa de Observación de la Tierra de la Unión Europea, Copernicus.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Limitaciones de la medición y evaluación

Debido a la propia naturaleza de los riesgos vinculados al cambio climático, medir y proyectar sus impactos sobre el riesgo de crédito presenta algunas limitaciones:

- La falta de datos históricos consistentes sobre eventos climáticos y su relación con el desempeño crediticio dificulta la creación de modelos predictivos precisos. Adicionalmente, su modelización no puede basarse únicamente en la experiencia histórica y, por tanto, también se deben incorporar herramientas prospectivas.
- La incertidumbre sobre el momento y la forma en la que el cambio climático afectará a diferentes sectores y geografías.
- El horizonte temporal a largo plazo, por el que se caracterizan los riesgos climáticos.
- Los escenarios climáticos se basan en suposiciones, como pueden ser la adopción de políticas futuras, lo que añade una capa adicional de incertidumbre.
- La integración de estos riesgos en los modelos de riesgo de crédito existentes requiere de una adaptación considerable, dado que muchas metodologías actuales no contemplan la naturaleza no lineal y sistémica de los impactos climáticos.
- La calidad y disponibilidad actual de datos necesarios para nutrir los mencionados modelos de cuantificación.

En relación con este último punto, CaixaBank ha identificado la disponibilidad de datos como uno de los principales puntos de trabajo para robustecer los análisis. Como parte del Plan de Sostenibilidad se está desarrollando un proyecto integral de modelo de datos de sostenibilidad, enfocado a las necesidades de datos de sostenibilidad.

Sensibilidad al riesgo climático

CaixaBank identifica las exposiciones sujetas a riesgo físico y de transición, en base a la metodología descrita y bajo el escenario base seleccionado de transición ordenada. Este escenario es el escenario base para la evaluación de la materialidad y es coherente con los compromisos asumidos por CaixaBank y actualmente es aún el más probable en el marco de la Unión Europea.

La siguiente tabla muestra la sensibilidad de la exposición del Grupo CaixaBank[1] a los eventos de riesgo climático. Los conocimientos combinados del mapa de calor del riesgo climático y las evaluaciones de exposición a eventos de riesgo climático producen una visión integrada de riesgo climático físico de la cartera crediticia. Se presenta la exposición sensible a eventos de riesgo climático físico por sector y por geografía:

> RIESGO FÍSICO

Área geográfica sujeta a riesgo físico por cambio climático - eventos agudos y crónicos (en MM€)	Exposición				
	Importe en libros bruto	de las cuales exposiciones sensibles al impacto de eventos de cambio climático crónicos	de las cuales exposiciones sensibles al impacto de eventos de cambio climático agudo	de las cuales exposiciones sensibles al impacto de eventos de cambio climático crónicos y agudos	Exposición total de los activos sujetos a riesgo físico (agudo, crónico)
A - Agricultura, silvicultura y pesca	2.942	31	1.666	37	1.734
B - Explotación de minas y canteras	591	3	44		47
C - Fabricación	31.501	520	453	38	1.012
D - Suministro de energía eléctrica, gas, vapor y aire acondicionado	17.492	224	384		608
E - Suministro de agua: alcantarillado, gestión de residuos y actividades de saneamiento	2.240	94	58		152
F - Construcción	10.428	379	389	50	818
G - Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos de motor y motocicletas	21.363	498	155	22	674
H - Transporte y almacenamiento	16.254	52	5		57
L - Actividades inmobiliarias	15.359	620	104	4	727
Préstamos garantizados por bienes inmuebles residenciales	145.999	8.007	3.273	170	11.450
Préstamos garantizados por bienes inmuebles comerciales	22.616	1.429	202	24	1.655
Garantías recuperadas	3.374	18	6		25
Resto de sectores (NACE I, J, K, M-U)	34.610	1.139	417	62	1.618

[1] Corresponde al perímetro prudencial del Grupo CaixaBank.

Notas: Esta tabla incorpora los desgloses por tipo de garantía y por actividad de la empresa, lo que genera duplicidades en las exposiciones. Alternativamente, en la tabla por NUTS las exposiciones se consideran de forma única según la localización del inmueble. Por este motivo no es posible conciliar ambas tablas.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Distribución por localización (en MM€) | **Exposición**

NOMBRE NUTS 2 (Comunidad Autónoma)	Código INE (Provincia)	Nombre INE (Provincia)	NUTS 3	NOMBRE NUTS 3	de las cuales exposiciones sensibles al impacto de eventos de cambio climático crónicos	de las cuales exposiciones sensibles al impacto de eventos de cambio climático agudo	de las cuales exposiciones sensibles al impacto de eventos de cambio climático crónicos y agudos	Exposición	% sobre el total
Galicia	15	A Coruña	ES111	A Coruña	209	79	26	315	0,07 %
	27	Lugo	ES112	Lugo	16	11		27	0,01 %
	32	Ourense	ES113	Ourense		58		58	0,01 %
	36	Pontevedra	ES114	Pontevedra	528	121		649	0,16 %
Principado de Asturias	33	Asturias	ES120	Asturias	28	59		87	0,03 %
Cantabria	39	Cantabria	ES130	Cantabria	491	17		508	0,14 %
País Vasco	1	Araba/Álava	ES211	Araba/Álava		6		6	0,00 %
	20	Gipuzkoa	ES212	Gipuzkoa	119	49		168	0,05 %
	48	Bizkaia	ES213	Bizkaia	12	3		15	0,00 %
Comunidad Foral de Navarra	31	Navarra	ES220	Navarra		101		101	0,03 %
La Rioja	26	La Rioja	ES230	La Rioja		8		8	0,00 %
Aragón	22	Huesca	ES241	Huesca		35		35	0,01 %
	44	Teruel	ES242	Teruel		8		8	0,00 %
	50	Zaragoza	ES243	Zaragoza		98		98	0,03 %
Comunidad de Madrid	28	Madrid	ES300	Madrid		569		569	0,07 %
Castilla y León	5	Ávila	ES411	Ávila		12		12	0,00 %
	9	Burgos	ES412	Burgos		188		188	0,06 %
	24	León	ES413	León		38		38	0,01 %
	34	Palencia	ES414	Palencia		28		28	0,01 %
	37	Salamanca	ES415	Salamanca		14		14	0,00 %
	40	Segovia	ES416	Segovia		62		62	0,02 %
	42	Soria	ES417	Soria		5		5	0,00 %
	47	Valladolid	ES418	Valladolid		80		80	0,03 %
	49	Zamora	ES419	Zamora		5		5	0,00 %
Castilla-La Mancha	2	Albacete	ES421	Albacete		23		23	0,01 %
	13	Ciudad Real	ES422	Ciudad Real		28		28	0,01 %
	16	Cuenca	ES423	Cuenca		10		10	0,00 %
	19	Guadalajara	ES424	Guadalajara		4		4	0,00 %
	45	Toledo	ES425	Toledo		28		28	0,01 %

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Distribución por localización (en MM€) — **Exposición**

NOMBRE NUTS 2 (Comunidad Autónoma)	Código INE (Provincia)	Nombre INE (Provincia)	NUTS 3	NOMBRE NUTS 3	de las cuales exposiciones sensibles al impacto de eventos de cambio climático crónicos	de las cuales exposiciones sensibles al impacto de eventos de cambio climático agudo	de las cuales exposiciones sensibles al impacto de eventos de cambio climático crónicos y agudos	Exposición	% sobre el total
Extremadura	6	Badajoz	ES431	Badajoz		131		131	0,04 %
	10	Cáceres	ES432	Cáceres		29		29	0,01 %
Cataluña	8	Barcelona	ES511	Barcelona	2.184	85		2.269	0,61 %
	17	Girona	ES512	Girona	330	150	1	480	0,15 %
	25	Lleida	ES513	Lleida		317		317	0,08 %
	43	Tarragona	ES514	Tarragona	471	66	58	596	0,17 %
Comunitat Valenciana	3	Alicante	ES521	Alicante/Alacant	147	36		183	0,05 %
	12	Castellón	ES522	Castellón/Castelló	106	51	4	161	0,04 %
	46	Valencia	ES523	Valencia/València	341	420	69	829	0,24 %
Illes Balears	7	Illes Balears	ES531	Eivissa y Formentera	583	1		584	0,16 %
	7	Illes Balears	ES532	Mallorca	432	31		463	0,13 %
	7	Illes Balears	ES533	Menorca		2		2	0,00 %
Andalucía	4	Almería	ES611	Almería	153	44		198	0,06 %
	11	Cádiz	ES612	Cádiz	689	63	1	753	0,23 %
	14	Córdoba	ES613	Córdoba		117		117	0,03 %
	18	Granada	ES614	Granada	10	65	2	78	0,02 %
	21	Huelva	ES615	Huelva	320	135	4	459	0,13 %
	23	Jaén	ES616	Jaén		21		21	0,01 %
	29	Málaga	ES617	Málaga	1.086	31	1	1.118	0,33 %
	41	Sevilla	ES618	Sevilla	985	524	121	1.629	0,44 %
Región de Murcia	30	Murcia	ES620	Murcia	295	576		872	0,26 %
Ciudad de Ceuta	51	Ceuta	ES630	Ceuta	214			214	0,06 %
Ciudad de Melilla	52	Melilla	ES640	Melilla	22			23	0,01 %
Canarias	35	Las Palmas	ES704	Fuerteventura		1		1	0,00 %
	35	Las Palmas	ES705	Gran Canaria	379	234	64	676	0,17 %
	35	Las Palmas	ES708	Lanzarote	277	1		278	0,08 %
	38	Santa Cruz de Tenerife	ES703	El Hierro					0,00 %
	38	Santa Cruz de Tenerife	ES706	La Gomera					0,00 %
	38	Santa Cruz de Tenerife	ES707	La Palma		15		15	0,00 %
	38	Santa Cruz de Tenerife	ES709	Tenerife	412	93		505	0,15 %

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

					Exposición				
NOMBRE NUTS 2	Cod_NUTS II	NUTS 3	Cod_ NUTS III	**NOMBRE NUTS 3**	de las cuales exposiciones sensibles al impacto de eventos de cambio climático crónicos	de las cuales exposiciones sensibles al impacto de eventos de cambio climático agudo	de las cuales exposiciones sensibles al impacto de eventos de cambio climático crónicos y agudos	Exposición	% sobre el total
Açores	PT20	Regiao Auton. Acores	PT200	Regiao Auton. Açores					0,00 %
Alentejo	PT1C	Alentejo Central	PT1C4	Alentejo Central					0,00 %
		Alentejo Litoral	PT1C1	Alentejo Litoral	16	2		19	0,04 %
		Alto Alentejo	PT1C3	Alto Alentejo		3		3	0,01 %
		Baixo Alentejo	PT1C2	Baixo Alentejo		12		12	0,03 %
Algarve	PT15	Algarve	PT150	Algarve	102	80		182	0,44 %
Centro	PT19	Beira Baixa	PT195	Beira Baixa		5		5	0,01 %
		Beira E S. Estrela	PT196	Beira E S. Estrela		61		61	0,15 %
		Regiao de Aveiro	PT191	Regiao de Aveiro	6	123		129	0,31 %
		Regiao de Coimbra	PT192	Regiao de Coimbra	8	150		158	0,38 %
		Regiao de Leiria	PT193	Regiao de Leiria		91		91	0,22 %
		Viseu Dao Lafoes	PT194	Viseu Dao Lafoes		130		130	0,31 %
Grande Lisboa	PT1A	Grande Lisboa	PT1A0	Grande Lisboa	252	295		547	1,32 %
Madeira	PT30	Regiao Auton. Madeira	PT300	Regiao Auton. Madeira					0,00 %
Norte	PT11	Alto Minho	PT111	Alto Minho		115	5	120	0,29 %
		Alto Tamega Barroso	PT11B	Alto Tamega Barroso		12		12	0,03 %
		Area Metrop. do Porto	PT11A	Area Metrop. do Porto	397	314		711	1,71 %
		Ave	PT119	Ave		114		114	0,27 %
		Cavado	PT112	Cavado	4	139		143	0,34 %
		Douro	PT11D	Douro		30		30	0,07 %
		Tamega e Sousa	PT11C	Tamega e Sousa		166		166	0,40 %
		Terras Tras-os-Montes	PT11E	Terras Tras-os-Montes		1		1	0,00 %
Oeste V.Tejo	PT1D	Leziria Do Tejo	PT1D3	Leziria Do Tejo		70		70	0,17 %
		Medio Tejo	PT1D2	Medio Tejo		60		60	0,14 %
		Oeste	PT1D1	Oeste	21	1		23	0,05 %
Pen de Setubal	PT1B	Peninsula Setubal	PT1B0	Peninsula Setubal	44	13		57	0,14 %

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Riesgo de transición

Exposición en sectores que contribuyen en gran medida al cambio climático (en MM€)

	Exposición total de los NACEs analizados	Exposición sujeta a riesgo de transición conforme a criterios funcionales
A - Agricultura, silvicultura y pesca	2.942	2.942
B - Explotación de minas y canteras	591	591
C - Fabricación	31.501	15.285
D - Suministro de energía eléctrica, gas, vapor y aire acondicionado	17.492	17.476
E - Suministro de agua; alcantarillado, gestión de residuos y actividades de saneamiento	2.240	
F - Construcción	10.428	73
G - Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos de motor y motocicletas	21.363	6.343
H - Transporte y almacenamiento	16.254	13.853
I - Actividades de alojamiento y servicio de comidas	8.859	
L - Actividades inmobiliarias	15.359	
Préstamos garantizados por bienes inmuebles comerciales	22.616	17.337
Préstamos garantizados por bienes inmuebles residenciales	145.999	137.710
Garantías recuperadas	3.374	3.305

Los importes de esta tabla no coinciden con la información reportada en el Informe de Relevancia Prudencial. En esta tabla, sólo se muestran aquellas empresas no financieras identificadas como de riesgo alto en el análisis de *Heatmaps* del Estudio de Materialidad de Riesgo de Transición efectuado por CaixaBank.

Distribución por etiquetas y consumos (en MM€)

	Nivel de eficiencia energética (puntuación EP en kWh/m² de colateral)							Nivel de eficiencia energética (etiqueta EPC de la garantía)							Sin etiqueta EPC de garantía	
		0; <= 100	> 100; <= 200	> 200; <= 300	> 300; <= 400	> 400; <= 500	> 500	A	B	C	D	E	F	G		De qué nivel de eficiencia energética (puntuación EP en kWh/m² de colateral) se estima
Área Total EU + No EU		23.767	55.688	36.840	9.806	1.479	1.919	1.094	1.449	2.667	10.417	36.882	7.051	9.895		
De los cuales préstamos garantizados por bienes inmuebles comerciales	17.337	1.197	2.330	1.611	478	134	256			1.414	874	1.183	268	306	13.292	1.959
De los cuales préstamos garantizados por bienes inmuebles residenciales	137.710	22.413	52.481	34.373	9.072	1.299	1.637	1.090	1.449	1.164	9.410	35.145	6.666	9.392	73.394	56.960
De los cuales garantías obtenidas mediante toma de posesión: inmuebles residenciales y comerciales	3.305	157	877	856	256	46	25	4		90	133	554	116	197	2.210	1.123

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Análisis de escenarios y Stress test

El marco cuantitativo de medición es la base de integración del riesgo climático tanto en los requerimientos de capital económico como en el escenario de debilidad extrema del ejercicio anual de autoevaluación de capital (en adelante ICAAP, por sus siglas en inglés).

En este sentido, el ICAAP del ejercicio 2023 incluyó por primera vez la estimación de requerimientos de capital económico por riesgo climático. Para su estimación, se seleccionaron los escenarios más adversos disponibles. Para el **riesgo de transición**, se optó por un escenario de "transición ordenada", lo que implica un proceso gradual pero inevitable de descarbonización. Mientras que en el caso del **riesgo físico**, se seleccionó el escenario de "*Hot House World*", que contempla un aumento significativo de las temperaturas globales debido a la falta de acción climática, generando eventos extremos con mayor frecuencia e intensidad. Esta elección subraya un enfoque que prioriza la preparación de la Entidad ante escenarios complejos.

El horizonte temporal utilizado en el ICAAP es de 3 años. Este horizonte es coherente con el marco de planificación financiera y de pruebas de estrés, ya que la metodología también se fundamenta en análisis de escenarios. Esta elección, junto con la selección de escenarios más adversos, responde a un enfoque conservador.

El análisis ha concluido que el impacto de los riesgos climáticos en el capital económico es inmaterial.

Asimismo, esta metodología ha permitido cuantificar la exposición potencialmente afectada por riesgo climático con impacto en riesgo de liquidez, siendo incluido dicho impacto en el ejercicio de evaluación de la adecuación de la liquidez interna (ILAAP, por sus siglas en inglés).

Adicionalmente, entre finales de 2023 y principios de 2024, CaixaBank participó en el ejercicio de análisis *one-off* del escenario de riesgo climático Fit-for-55 realizado por la EBA. El objetivo del ejercicio fue evaluar la resiliencia del sistema financiero (incluye bancos, aseguradoras, IORP, fondos de inversión) de la Unión Europea (UE) al impacto potencial de los riesgos climáticos bajos tres escenarios de estrés distintos (*baseline*, AD1 y AD2[1]), así como su capacidad para apoyar la transición ecológica incluso en condiciones de estrés. Los resultados de este análisis se difundieron a finales de 2024, concluyéndose que las pérdidas asociadas al riesgo de transición por sí solas no amenazan a la estabilidad financiera, aunque debe tenerse en cuenta que, combinadas con estrés macroeconómico, estas pérdidas pueden aumentar considerablemente. Además, las instituciones financieras, particularmente las de mayor tamaño, están bien capitalizadas, su exposición bien diversificada y tienen buena capacidad de cobertura y de absorción de pérdidas.

Afectación del cambio climático en los Estados Financieros

Como se ha mencionado anteriormente, CaixaBank se encuentra expuesto a los riesgos asociados al cambio climático a través de la financiación, principalmente, de los sectores que están expuestos a fenómenos meteorológicos extremos o aquellos más intensivos en emisión de CO_2.

Estos riesgos podrían llegar a tener un impacto en el sector financiero, en la medida en que generan ajustes en la situación financiera de los hogares y las empresas e inciden, a su vez, en su capacidad para hacer frente a sus compromisos de pago o en su capacidad de ahorro e inversión.

En este sentido, se identifica que los riesgos asociados al cambio climático podrían tener en el futuro un impacto en los estados financieros del Grupo. En concreto, se identifican efectos financieros que tendrían impacto en los siguientes epígrafes de la cuenta de Pérdidas y Ganancias:

- **Margen de intereses**. El impacto que pueden generar los riesgos climáticos, tanto físicos como de transición, en la capacidad de inversión de los hogares y empresas, se podría traducir en una menor generación de los ingresos netos de CaixaBank.
- **Pérdidas por deterioro de activos financieros**. La materialización de riesgos climáticos puede tener impacto directo en la situación financiera de los hogares y empresas, que puede impactar en su capacidad para hacer frente a sus compromisos de pago. Estos eventos pueden generar pérdidas económicas, por ejemplo, a través del valor de las garantías. Estos hechos se traducirían en un aumento de pérdidas por deterioro de los activos financieros.

En consecuencia, los impactos descritos podrían conllevar una ligera reducción de las ratios de solvencia derivado del aumento de las pérdidas por deterioro y de la menor generación de ingresos netos, así como de la rentabilidad del negocio.

No obstante, a pesar de la identificación de los mencionados potenciales efectos financieros en el Grupo, los resultados obtenidos en el análisis de escenarios dentro del marco de medición y seguimiento de CaixaBank, muestran impactos limitados en la cartera crediticia tanto en riesgo de transición como en físico.

[1] *Baseline*: Se implementa el plan Fit-for-55 (reducción de emisiones en 2030 en un 55 % con respecto a los niveles de 1990 y NZ en 2050). Se asumen costes de transición inmediatos: inversiones relacionadas con la energía de 3,7 billones de euros entre 2022 y 2030 y una reducción de 14,5 p. p. en el consumo de energía fósil. AD1 (*run-on-brown*) contempla, además del *baseline*, una corrección repentina de los precios de los activos financieros por una mayor toma de conciencia de los riegos de transición. AD2 contempla además del AD1, un estrés macroeconómico similar al considerado en las pruebas de estrés de la EBA.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

En este sentido, CaixaBank realiza un seguimiento pormenorizado de estos riesgos, con el objetivo de minimizar su efecto y cuenta con herramientas de gestión para poder gestionar el impacto de estos riesgos:

- Implantación de planes de acción para ayudar a transicionar a estas empresas.

↗ Véase apartado "*Engagement* con clientes".

- Modificación del *mix* de cartera, para readaptar la exposición a estos riesgos.
- Financiación de nuevas oportunidades de negocio vinculadas a la adaptación de estos sectores al cambio climático.

/ Impacto en el margen de intereses

En el corto/medio plazo no se estima un impacto negativo en el margen de intereses derivado del riesgo climático. CaixaBank cuenta con la capacidad de ajustar su *mix* de cartera según las circunstancias cambiantes. En este caso la adhesión a la NZBA llevará a un cambio en el *mix* de la cartera hacia clientes y operaciones menos intensivas en GEI. Adicionalmente, el Grupo trabaja para acompañar a sus clientes en la transición hacia una economía neutra en carbono. Por otro lado, la Entidad tiene la oportunidad de aprovechar las crecientes demandas de financiación sostenible, lo que le permitirá diversificar sus inversiones en proyectos que promuevan la transición energética y el desarrollo sostenible, generando nuevas fuentes de ingresos.

Esta flexibilidad y enfoque en la sostenibilidad contribuyen a mitigar los posibles impactos adversos de los riesgos climáticos en su rentabilidad.

/ Impacto en el cálculo de pérdidas por deterioro de activos financieros

El rango *downside* de las variables empleadas en el cálculo de provisiones incorpora deficiencias en reformas estructurales que conllevan, junto con otras dinámicas macroeconómicas, caídas en la productividad y, por ende, en el PIB. De este modo, la caída estimada refleja el potencial impacto de un empeoramiento del riesgo climático que, por distintos mecanismos (por ejemplo, incremento de costes de producción, incremento de precios de productos básicos...), acabarían afectando al crecimiento económico a largo plazo. La ponderación de los escenarios previstos en cada uno de los ejercicios sobre cada segmento es la siguiente:

> PONDERACIÓN DE OCURRENCIA DE LOS ESCENARIOS PREVISTOS

	31/12/2024			31/12/2023			31/12/2022		
	Escenario base	Escenario *upside*	Escenario *downside*	Escenario base	Escenario *upside*	Escenario *downside*	Escenario base	Escenario *upside*	Escenario *downside*
España	60	20	20	60	20	20	60	20	20
Portugal	60	20	20	60	20	20	60	20	20

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Gestión y seguimiento del riesgo

I Integración del cambio climático en los sistemas de gestión

Los riesgos asociados con el cambio climático, tanto de transición como físicos, se consideran factores adicionales que impactan en las categorías de riesgos ya definidas, y su identificación, medición, gestión y monitorización están totalmente integrados en los marcos de gestión de riesgos de la Entidad. Como resultado, los riesgos relacionados con el cambio climático se incorporan en los procesos y modelos de gobernanza ya establecidos, teniendo en cuenta la regulación y las tendencias supervisoras.

La gestión de los riesgos asociados al cambio climático en la Entidad forma parte, tanto de la planificación de riesgos, como de los procesos estratégicos corporativos, catálogo de riesgos, marco de apetito al riesgo y *risk assessment* y se concreta en las políticas de gestión de riesgos, marcos y procesos de riesgos.

I Métricas del riesgo climático

Las métricas relacionadas con el cambio climático están incluidas en los circuitos de monitorización y *reporting*, existiendo indicadores clave incorporados en distintos niveles del marco de apetito al riesgo. Entre otros aspectos se monitoriza la concentración de la cartera en sectores intensivos en carbono del segmento empresa, emisiones financiadas ↗ apartado "Cálculo de emisiones de CO_2 financiadas", métricas de descarbonización (↗ véase apartado "Objetivos de descarbonización NZBA") y de movilización de finanzas sostenibles (↗ véase apartado "Movilización de finanzas sostenibles"), y se realiza seguimiento periódico de otros aspectos vinculados al riesgo climático, como pueden ser, entre otros:

- Exposiciones sujetas a riesgo de transición por sector intensivo.
- Eficiencia energética de la cartera hipotecaria.
- Exposiciones a las 20 principales empresas intensivas en carbono.
- Exposiciones sujetas a riesgo físico.

I Políticas y Declaraciones relacionadas con el cambio climático

Con el objetivo de realizar una gestión eficiente de los IRO's derivados del cambio climático, el Grupo CaixaBank ha establecido un marco global de actuación formado por un conjunto de políticas, principios y declaraciones que reflejan el compromiso del Grupo con el cambio climático y establecen las directrices para contribuir a la mitigación y adaptación al cambio climático.

Del marco de políticas descrito en el ↗ apartado "Marco de Políticas, principios y declaraciones en el ámbito de la sostenibilidad", las políticas y principios que constituyen el *framework* de cambio climático son: la Política corporativa de gestión de riesgos de sostenibilidad/ASG y la Declaración sobre cambio climático.

Política corporativa de gestión de los riesgos de sostenibilidad/ASG

La Política corporativa de gestión de los riesgos de sostenibilidad/ASG incorpora las exclusiones, restricciones y criterios que ha definido el Grupo en relación con los factores ambientales y climáticos, para la admisión de clientes y operaciones de financiación. Estos criterios juntamente con la descripción de la Política se describen en el ↗ apartado "Gestión de los riesgos de sostenibilidad / ASG".

Declaración sobre cambio climático

La Declaración de cambio climático expresa el compromiso de CaixaBank con el cambio climático en relación con el cumplimiento del Acuerdo de París.

Nace de la voluntad de adoptar un papel proactivo en el desarrollo sostenible y socialmente inclusivo con el entorno, estableciendo líneas de acción en materia de gestión del cambio climático, tanto de forma directa como indirecta (clientes, proveedores...).

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Estrategia climática

A continuación se describe la estrategia climática del Grupo CaixaBank. Esta estrategia puede verse afectada por riesgos y oportunidades relacionados con el clima. Por ello, CaixaBank tiene establecido un marco de identificación, evaluación y medición de riesgos que se ha descrito en los apartados anteriores.

En este sentido, como se ha mencionado en el apartado "Estrategia de Sostenibilidad" CaixaBank ha definido la sostenibilidad como una de sus tres prioridades estratégicas. La estrategia de sostenibilidad del Grupo se plasma en el Plan de Banca Sostenible 2022-2024.

El impulso de la transición sostenible de las empresas y la sociedad es una de las tres ambiciones de este Plan de Banca Sostenible y del nuevo Plan de Sostenibilidad 2025-2027. En este sentido el Grupo cuenta con una estrategia climática, que debe contribuir a la transición hacia una economía neutra en carbono y más sostenible mediante la financiación e inversión en proyectos sostenibles, la gestión del riesgo climático y la reducción del impacto de sus operaciones.

En la actualidad, el Grupo CaixaBank sigue avanzando en el desarrollo de su Plan de Transición Climática, que se prevé que finalice a lo largo del Plan de Sostenibilidad 2025-2027. El Plan de Transición Climática plasmará la estrategia del Grupo en materia de cambio climático y sus pilares serán los principales elementos de la estrategia climática actual, como son los objetivos de descarbonización del Grupo y los planes de transición sectoriales, un modelo de gobierno sólido, así como las políticas que guiarán su implementación. Estos pilares garantizan una integración coherente y efectiva de los planes de actuación a seguir.

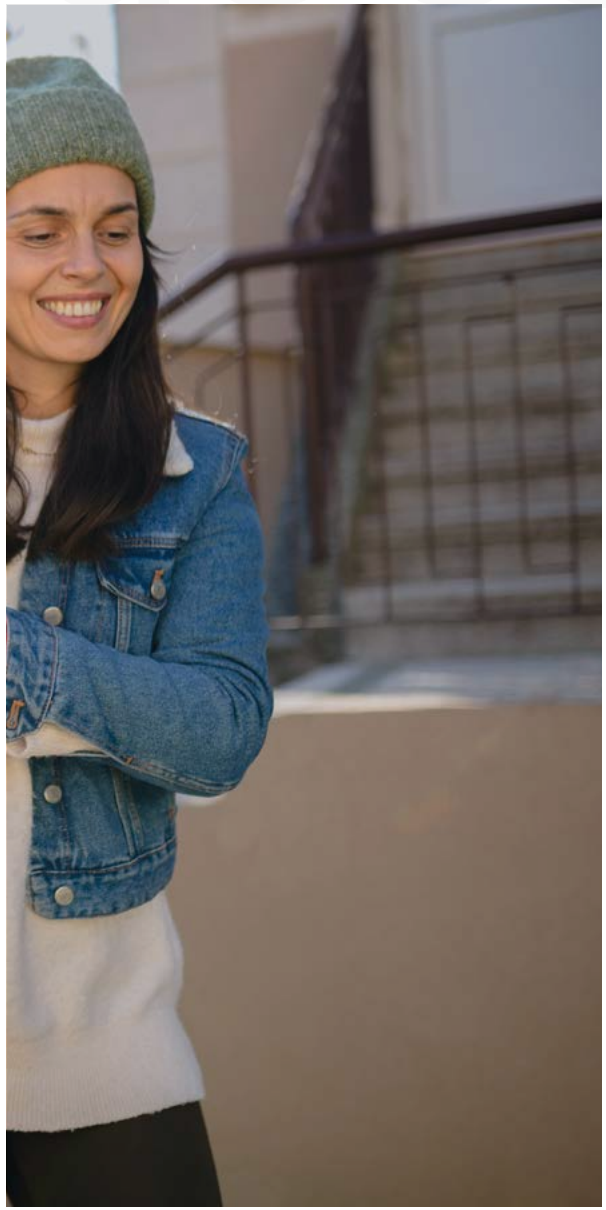
La ejecución de esta estrategia descansa principalmente en dos líneas de actuación en búsqueda de la consecución de un gran objetivo, como es avanzar hacia una economía más sostenible:

Invirtiendo en **soluciones para la transición, actuales y de futuro**

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

Impulsando la **descarbonización del tejido social y empresarial**

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



01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

I Líneas de actuación

1. Desarrollo de productos y servicios para apoyar la transición de los clientes

Objetivo 01

Movilización de Finanzas sostenibles

64.000 MM€ durante el PE 2022-2024

100.000 MM€ Objetivo durante PE 2025-2027

El proceso de transición hacia una economía más sostenible es fuente de riesgos para las compañías, pero también supone oportunidades financieras. Para contribuir a su materialización, es necesario continuar ofreciendo soluciones viables que cubran las expectativas y necesidades de clientes y grupos de interés. Como parte de estas soluciones, CaixaBank mantiene desde hace años un papel activo en:

- **Financiación de proyectos sostenibles** para fomentar el despliegue de las energías renovables, la movilidad sostenible, la descarbonización industrial y la promoción de viviendas energéticamente eficientes.

  Adicionalmente, CaixaBank lleva emitiendo bonos desde el **2020** para canalizar los fondos hacia esta tipología de proyectos.

- **Intermediación sostenible** a través de la gestora de activos y la gestora de planes de pensiones, se impulsa la inversión responsable.

Como se ha mencionado, se ha identificado una oportunidad vinculada a la financiación a la transición de los clientes, para los que CaixaBank se ha fijado unos objetivos de movilización de finanzas sostenibles, que se describen en el ↗ apartado "Finanzas Sostenibles".

2. Impulso a la descarbonización de la economía

Objetivo 02

Alcanzar cero emisiones netas en 2050 (*Net Zero*)

La ambición de CaixaBank es llegar a la neutralidad en emisiones de carbono para 2050 e impulsar la descarbonización de la sociedad. Con este objetivo, CaixaBank ha desarrollado una estrategia que cuenta con 3 líneas de actuación:

La ambición de CaixaBank es llegar a la neutralidad en emisiones de carbono para 2050 e impulsar la descarbonización de la sociedad. Con este objetivo, CaixaBank ha desarrollado una estrategia que cuenta con 3 líneas de actuación:

1. Alinear la cartera de crédito e inversión con los objetivos del Acuerdo de París para contribuir a limitar el calentamiento global a un aumento de 1,5°C por encima de los niveles preindustriales, fijando objetivos de descarbonización intermedios para 2030 en determinados sectores, en consonancia con la NZBA y la Net Zero Asset Owner Alliance (NZAOA).

2. La estrategia global de minimización de impactos directos en las operaciones propias de CaixaBank (huella operativa) se articula en torno a 8 grandes ejes, definidos en el Plan de Gestión Ambiental 2022-2024.

3. Acompañamiento a empresas (clientes y emisores). CaixaBank proporciona soluciones a sus clientes para ayudarles en la transición hacia un futuro de cero emisiones netas, dependiendo del grado de avance en el que se encuentre el cliente en su camino hacia la descarbonización.

En el marco del compromiso de CaixaBank de alinear su actividad al Acuerdo de París y reducir emisiones tanto directas como indirectas, se compromete a analizar, en el ámbito del Plan de Sostenibilidad 2025-2027, la conveniencia de aplicar un sistema de fijación del precio interno del carbono.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

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

Para cumplir el objetivo de la neutralidad en emisiones de carbono para 2050, CaixaBank se ha centrado en la descarbonización de la cartera de crédito y de inversión del Grupo poniendo el foco en los sectores más intensivos en carbono[1], a través de su compromiso con la NZBA y NZAOA.

La firma del NZBA y NZAOA implica la alineación de la cartera de crédito e inversión con los objetivos del Acuerdo de París[2] para contribuir a limitar el aumento de la temperatura a 1,5ºC con respecto a niveles preindustriales.

En abril de 2021, **CaixaBank suscribió, como miembro fundador, la NZBA, alianza promovida por UNEP FI por la que la Entidad se compromete a alcanzar las emisiones Netas Cero** y a fijar objetivos intermedios de descarbonización. A su vez, en 2022, **VidaCaixa, fue la primera entidad aseguradora y gestora de fondos de pensiones de España en adherirse a la NZAOA.**

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

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

/ Objetivos de descarbonización NZBA

En el marco de la NZBA, CaixaBank publicó sus primeros objetivos de descarbonización[3] a 2030 en el mes de octubre de 2022 para los sectores de generación eléctrica y petróleo y gas. Durante 2023 publicó los objetivos para los sectores del carbón térmico, hierro y acero y automoción.

Finalmente, en el mes de abril de 2024 CaixaBank ha publicado objetivos de descarbonización a 2030 para 5 nuevos sectores: inmobiliario (residencial y comercial), naval, aviación y agropecuario. Adicionalmente, ha determinado la no materialidad de la cartera de aluminio y cemento, sectores para los que se ha fijado una estrategia de monitorización de la cartera.

Con la publicación de estos últimos objetivos, CaixaBank finaliza la fase de fijación de objetivos de descarbonización a 2030 para los sectores priorizados (sectores intensivos en emisiones de carbono) por el compromiso NZBA. Estos objetivos se han establecido para la exposición de la cartera crediticia y de inversión de CaixaBank, S.A. y Banco BPI y cubren un **43,8 %** sobre el total de la financiación corporativa y de *project finance*.

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

[2] CaixaBank no está excluido de los índices de referencia de la UE armonizados con el Acuerdo de París debido a la no aplicación de los criterios de exclusión, por la naturaleza de su negocio. No obstante, CaixaBank, en el Informe de Relevancia Prudencial que publicará el próximo 28 de marzo de 2025, incluirá en la sección 8.4.1 dentro de la *template* 1: "Banking book - Riesgo de transición de cambio climático: calidad crediticia de las exposiciones por sector, emisiones y vencimiento residual' las exposiciones frente a empresas excluidas de dichos índices de referencia de conformidad con el artículo 12, apartado 1, letras d) a g) y apartado 2, del Reglamento (UE) 2020/1818.

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

Los objetivos de descarbonización se han determinado en base a las mejores prácticas disponibles y en línea con lo dispuesto por NZBA. Los datos sobre las emisiones financiadas, utilizados para determinar el *baseline* así como lo reportado en cada año (↗ véase apartado "Planes de transición y alineamiento"), siguen la metodología desarrollada por PCAF y descrita en la norma "The global GHG accounting and reporting standard for the financial industry" y son auditados externamente (↗ véase apartado "Cálculo de emisiones de CO_2 financiadas"). Luego, para determinar el perímetro de los objetivos de descarbonización se consideran los tipos de emisiones (alcance 1, 2 o 3), las fases de la cadena de valor del sector (*upstream, midstream o downstream*) y las métricas (emisiones absolutas, intensidad económica o intensidad física) más relevantes para llevar a cabo la descarbonización de la cartera de CaixaBank. Es decir, el proceso para seleccionar los perímetros y objetivos de descarbonización para cada sector ha consistido en identificar la materialidad económica y de emisiones de cada segmento para centrar los esfuerzos en aquellas fases de la cadena de valor donde más impacto se pueda realizar. Para algunos sectores se han tenido en cuenta las idiosincrasias de las contrapartes para excluirlas también del perímetro de los objetivos de descarbonización. Así, si bien los perímetros y los sectores de los datos reportados en las emisiones financiadas y en los objetivos de descarbonización utilizados son distintos, se cumplen con las mejores prácticas promovidas por la NZBA y está sujeto al modelo de control interno de las 3 líneas de defensa del Grupo CaixaBank.

Todas las sendas de descarbonización han tenido en cuenta escenarios que limiten el incremento de la temperatura global a 1,5ºC, tal como recoge el Acuerdo de París[1].

El año base de los objetivos de descarbonización ha sido seleccionado en base a la disponibilidad de los datos. Se considera que son representativos en términos de las actividades cubiertas y de las influencias de factores externos. De hecho, para el caso de los sectores del petróleo y gas el año base (2020) podría estar influenciado por la pandemia de la COVID-19, momento en el cual las emisiones totales del sector descendieron por una menor actividad económica global. Así, la selección de este año base para el objetivo de descarbonización de este sector, si algo, hace que el objetivo sea todavía más ambicioso. Por otro lado, la fijación del objetivo a 2030 tiene en consideración los objetivos de alineamiento de los principales clientes junto con las expectativas de cambios en las preferencias de los consumidores, en el desarrollo de nuevas tecnologías y demás ajustes regulatorios que sirvan a la entidad como palancas para alcanzar sus objetivos climáticos.

En el siguiente cuadro se presentan los sectores para los que se han definido objetivos de alineamiento:

	Sector	Alcance de las emisiones	Métrica	Escenarios	Año base	Métrica año base	Objetivo de reducción (2030)	Métrica objetivo (2030)
	Eléctrico	1	Intensidad física	*IEA Net Zero 2050*	2020	136 kg CO_2e/MWh	-30 %	95 kg CO_2e/MWh
	Petróleo y gas	1, 2, 3	Total emisiones financiadas	*IEA Net Zero 2050*	2020	9,08 Mt CO_2e	-23 %	6,99 Mt CO_2e
	Automoción	3	Intensidad física	*IEA Net Zero 2050*	2022	154 g CO_2/vkm	-33 %	103 g CO_2/vkm
	Hierro y acero	1+2	Intensidad física	*IEA Net Zero 2050*	2022	1.230 kg CO_2e/ t acero	-[10-20]%	1.107-984 kg CO_2e/ t acero
	Carbón térmico	n/a	Total exposición	-	2022	2.845 MM€ (213 MM€ considerando factores mitigantes)	-100 %	0 MM€
Novedad 2024	**Inmobiliario Comercial**	1+2	Intensidad física	CRREM 1.5ºC CRE Península Ibérica	2022	20,5 kg CO_2e/m^2	-41 %	12,1 kgCO_2e/m^2
Novedad 2024	**Inmobiliario Residencial**	1+2	Intensidad física	CRREM 1.5ºC RRE España + Portugal	2022	23,57 kg CO_2e/m^2	-19 %	19,03 kgCO_2e/m^2
Novedad 2024	**Sector Naval**	1	% de alineamiento	IMO 2018	2022	AD%=11,9 %	-11,9 p.p	AD%=0 %
Novedad 2024	**Aviación**	1	Intensidad física	MPPU 1.5º	2022	102 gCO_2e/ RPK	-30 %	71 gCO_2e/RPK
Novedad 2024	**Agropecuario**	Emisiones directas ("*on farm*") + alimentación	Intensidad física	SBTi FLAG *Commodity Pathways* 1.5ºC	2022	Objetivo cualitativo enfocado en la mejora del conocimiento y perfilado de los clientes individuales y del sector en general.		

Nota: CO_2e=CO_2 equivalente. Incluye los siguientes gases de efecto invernadero: CO_2 , CH_2 , N_2O , HFC_s , PFC_s , SF_6 y NF_2

Estos objetivos de descarbonización fijados por CaixaBank se basan en las mejores prácticas existentes y datos disponibles en el momento de la fijación. Es importante recalcar que el *baseline* de estas métricas puede sufrir variaciones, ya que las fuentes de información utilizadas y la metodología están en constante evolución.

El compromiso de CaixaBank es mantener el nivel de ambición de reducción a pesar de que los *baselines* puedan modificarse.

[1] Tal como se indica en el ↗ apartado "Planes de transición y alineamiento", los objetivos fijados para el sector inmobiliario residencial y naval no están alineados con la senda de 1,5ºC.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

/ Objetivos de descarbonización NZAOA

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

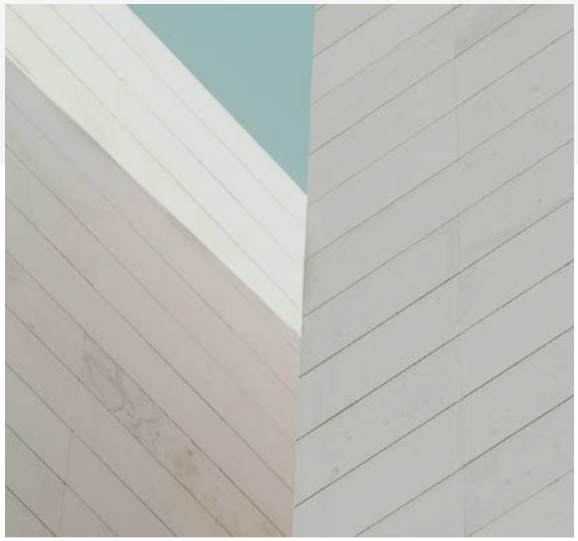
Objetivos de reducción de emisiones en la cartera: VidaCaixa ha establecido el objetivo de reducción de la huella de carbono (alcances 1 y 2) de las inversiones corporativas en al menos un 50 % antes de 2030, con respecto a 2019. El valor del año base es de 177 tCO_2/MM€ invertidos. A partir de 2030 se fijarán objetivos cada 5 años hasta llegar a las cero emisiones netas como tarde en 2050.

Los objetivos de reducción de emisiones se fijan en base al protocolo de la alianza, que establece unos umbrales alineados a la ciencia. Por ejemplo, el umbral fijado para la reducción en el periodo 2020 a 2030 se debe establecer entre 40 y 60 %, por lo que VidaCaixa ha fijado el objetivo de reducción en medio del umbral, en 50 %.

El escenario seleccionado para definir las metas de descarbonización en el protocolo de la alianza es el de 1,5ºC del IPCC ('*no or limited overshoot*'). En el marco de los objetivos NZAOA, sobre el alcance 3.15, actualmente no se permite el uso de mecanismos de compensación como cómputo para los objetivos de descarbonización, si bien es posible que se contemple el rol de la compensación en el largo plazo, una vez se haya conseguido reducir la huella de carbono a niveles mínimos.

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

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



/ Gobernanza de los objetivos de descarbonización

Los **objetivos de descarbonización** de la NZBA fijados han sido aprobados por el Consejo de Administración de CaixaBank. En este sentido, con el fin de hacer seguimiento a los objetivos de alineamiento de los sectores para los que se han fijado estos objetivos y supervisar su cumplimiento:

- Se han creado grupos para las diferentes áreas de negocio, que semanalmente, se reúnen para evaluar la conveniencia de realizar las operaciones con impacto en las métricas NZBA en función de objetivos anuales de gestión. Los grupos incluyen a miembros de las áreas de Admisión de Riesgo Medioambiental, *Risk Management Function*, Negocio y Riesgo Climático.
- Mensualmente se presenta un seguimiento de la evolución de las principales métricas NZBA en el Comité de Sostenibilidad y al Comité Global del Riesgo.
- Anualmente, se informa al Comité de Dirección, a la Comisión de Nombramientos y Sostenibilidad y a la Comisión de Riesgos sobre la evolución de las métricas NZBA.

Por su parte, VidaCaixa dispone de distintos mecanismos que permiten monitorizar periódicamente la exposición a sectores de actividad intensivos en carbono, así como la huella de carbono de las inversiones. Analizando estas métricas climáticas y evaluando la calidad ASG de las compañías invertidas (mediante *rating* o factores materiales específicos para cada sector) e integrándolas en la toma de decisiones de inversión, VidaCaixa ha realizado grandes avances en la reducción de la huella de carbono de la cartera de inversiones aseguradora.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

/ Planes de transición y alineamiento

Desde el establecimiento de los primeros objetivos NZBA, CaixaBank ha estado gestionando activamente sus carteras sectoriales para asegurar que la transición hasta los objetivos fijados para cada sector se cumple de forma adecuada.

No obstante, es importante remarcar que la vocación de CaixaBank de acompañar a sus clientes en su proceso de transición como mecanismo para alcanzar la descarbonización de la economía supone la posibilidad de que la trayectoria de la descarbonización de la cartera punto a punto no sea lineal.

En este sentido, las principales acciones llevadas a cabo para gestionar las métricas de alineamiento de las carteras incluyen:

Medición y monitorización:

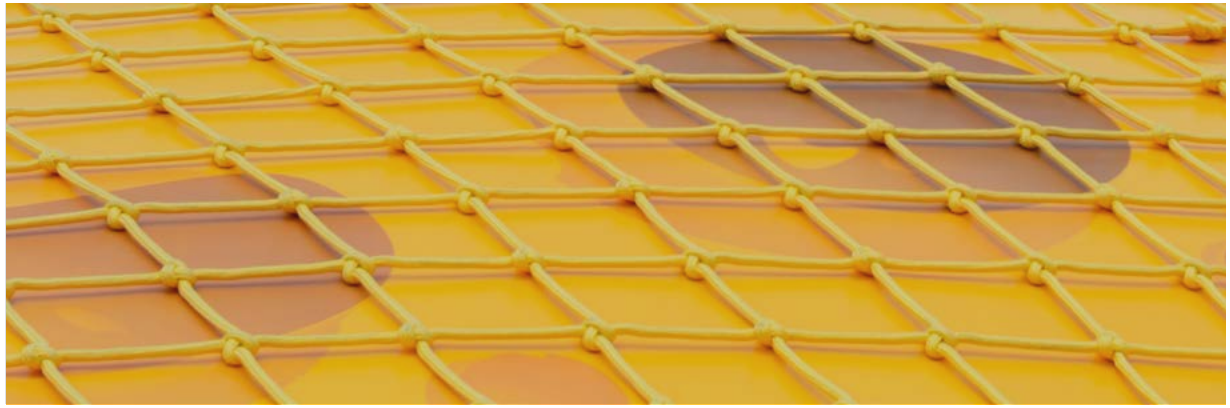
- Determinación de límites de intensidad de emisiones máximos para las nuevas operaciones y clientes.
- Evaluación de las emisiones de CO_2 y el impacto climático de todas las nuevas transacciones.
- Cálculo de las estimaciones de las métricas para las posiciones más recientes de la cartera para cada sector.
- Identificación de los principales motivos de los cambios.
- Recopilar, evaluar y monitorear los planes de transición climática divulgados públicamente por los clientes.

Política de control y de admisión:

- Implicación de líneas rojas en la admisión de riesgos a través de la Política de riesgos de sostenibilidad.
- Revisión y sanción de nuevas operaciones.

Servicio de *engagement* y diálogo:

- Evaluación y clasificación del nivel de alineamiento con los indicadores de sostenibilidad de los clientes clave para cada sector.
- Fijación de estrategias para la mejora de los indicadores.
- Oferta de productos y servicios de apoyo para la transición.



Dentro de este apartado se detallan con mayor profundidad las acciones que se han llevado a cabo con clientes de forma específica para cada uno de los objetivos para los que se han definido objetivos de descarbonización.

A pesar de todas las acciones llevadas a cabo por CaixaBank para apoyar a los clientes en la definición y ejecución de estrategias de transición hacia un modelo más sostenible, el éxito de la descarbonización se encuentra también apalancado en los cambios de las políticas gubernamentales y regulaciones medioambientales y climáticas, así como en los cambios en el comportamiento de los consumidores, desarrollos científicos y nuevas tecnologías.

A continuación, se detallan los planes de alineamiento sectorial y el avance sobre los planes de transición de los clientes para todos aquellos sectores para los que CaixaBank ha fijado un objetivo.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Sector eléctrico

Principales características de diseño de la métrica de alineamiento

El punto de partida del sector eléctrico (136 kg CO_2e/MWh) es mucho más bajo que el de la mayoría de las entidades que han divulgado objetivos hasta la fecha para este sector y está incluso por debajo de la métrica objetivo de la IEA a 2030. Esto se debe a que CaixaBank lleva años financiando energías renovables (lo que tiene su reflejo, por ejemplo, en las emisiones de bonos verdes desde 2020 hasta 2024).

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

> DECISIONES CLAVE DE DISEÑO

01. Cadena de valor

02. Alcance de las emisiones

03. Métrica de las emisiones

> Intensidad física de emisiones (Kg CO_2e/MWh)

04. Selección de la senda

> *IEA Net Zero 2050*

05. Riesgo considerado

> Exposición (Límite concedido)

Cadena de valor: foco en el segmento de generación eléctrica, la parte de la cadena de valor sobre la que las acciones de descarbonización tienen mayor impacto en reducción de emisiones globales del sector. Se incluyen, asimismo, las compañías integradas (activas en toda la cadena de valor).

Alcance de emisiones: el alcance 1 capta la mayoría de las emisiones de la generación de electricidad.

No se incluyen el resto de los alcances puesto que la materialidad del alcance 2 es mínima y el alcance 3, además de ser difícil de influir desde la generación, se cubre en los objetivos de otros sectores.

Métrica: métrica de intensidad, que permite el crecimiento en grupos eficientes en emisiones y comparación entre clientes de diferentes tamaños.

Senda de referencia: NZE2050 de la Agencia Internacional de la Energía.

Objetivo de CaixaBank a 2030

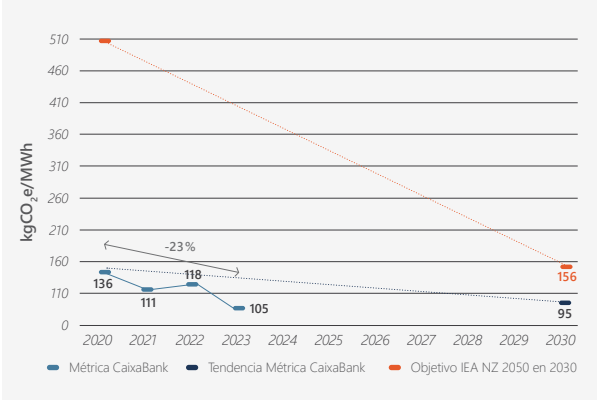
Se establece un objetivo de reducción de la métrica de intensidad a 2030 del 30 %, con las siguientes características:

136
***Baseline* 2020**
(kgCO_2e/MWh)

95
Nivel de llegada a 2030
(kgCO_2e/MWh)

-30 %
Ambición a 2030
(%)

Evolución de la métrica



La evolución de la métrica con respecto al punto de partida, sin ser lineal, es tendencialmente favorable y ya se ha completado en un 78 % el objetivo a 2030. Para valorar la evolución de la métrica, además, es preciso considerar que el objetivo fijado por CaixaBank es ambicioso, al situarse ya en el punto de partida muy por debajo del objetivo global del sector fijado por el escenario NZE 2050 de la IEA. Asimismo, el margen de actuación se ha visto limitado por el entorno geopolítico complejo para el sector energético.

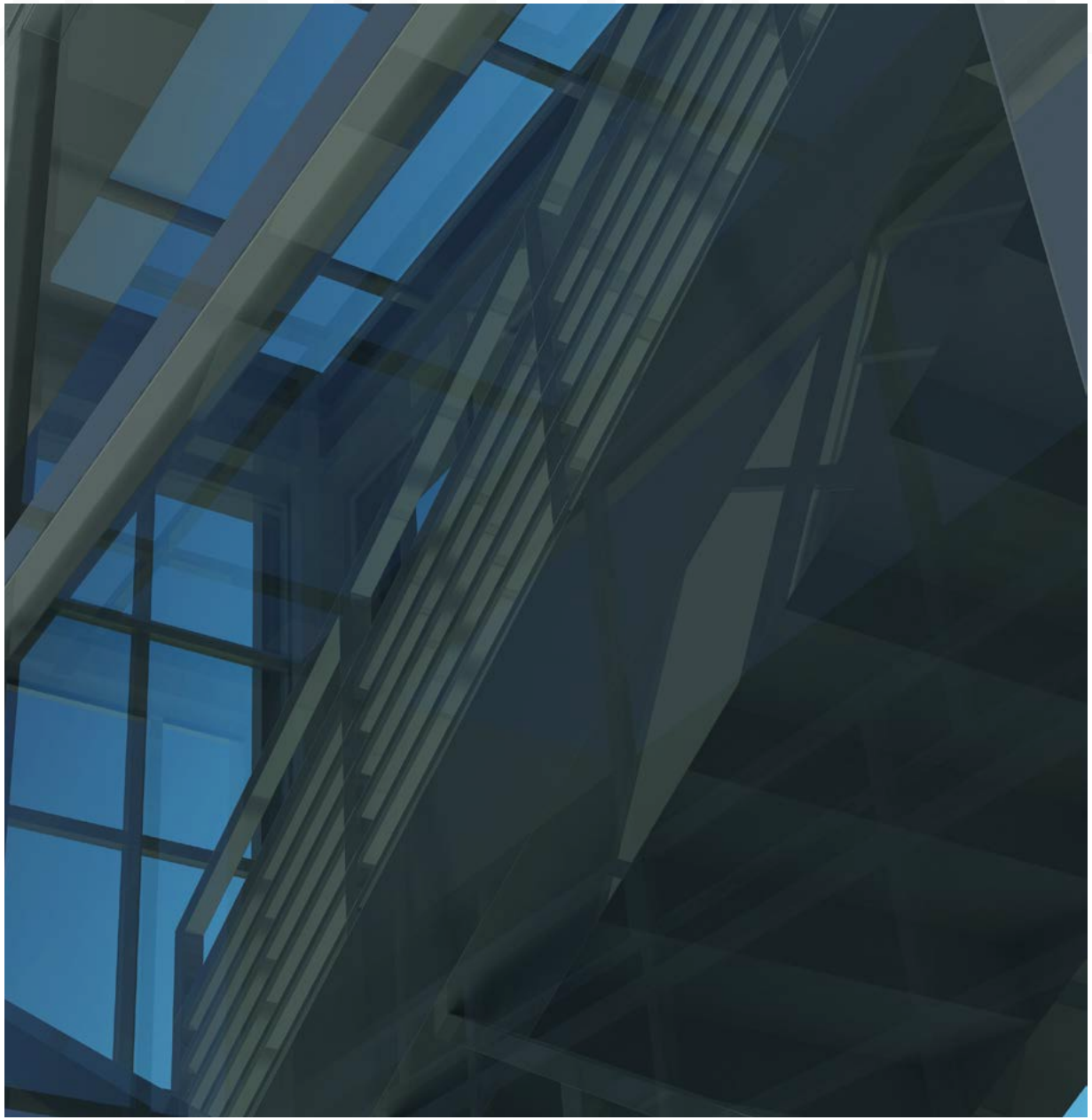
01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Plan de transición del sector – Acciones con clientes

Para CaixaBank, el objetivo último de la estrategia de descarbonización de su cartera en el sector eléctrico es acompañar a sus clientes en su transición hacia un *mix* de generación menos intensivo en emisiones siempre que éstos estén comprometidos con la sostenibilidad. Únicamente de esta manera podrá alcanzarse un sector eléctrico descarbonizado. Así, CaixaBank ayudará e incentivará la reducción de la intensidad de emisiones del *mix* de generación de sus clientes, lo que, como consecuencia, conducirá a una reducción de su propia métrica de intensidad.

Las principales palancas para la descarbonización del sector están relacionadas con la financiación de energías renovables y el *engagement* con clientes estratégicos para ofrecerles soluciones que les permitan cumplir – o incluso acelerar – sus planes de descarbonización.

Se contempla la posibilidad de rebalancear la cartera hacia clientes menos intensivos en emisiones y, en última instancia, *derisking* de contrapartes no comprometidas con transitar hacia una economía baja en carbono.



01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Sector petróleo y gas

Principales características de diseño de la métrica de alineamiento

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

Para el sector energético, los últimos años están siendo atípicos debido al impacto en la seguridad energética de la situación geopolítica global. Desde el punto de vista de la actividad crediticia, esto se vio reflejado en un incremento en 2022 de la exposición hacia los sectores de O&G enfocado en asegurar el suministro energético a corto/medio plazo. No obstante, este aumento de la financiación al O&G, respondió a una situación extraordinaria, no altera la apuesta por la descarbonización a medio y largo plazo de CaixaBank, pero es previsible que este incremento redunde en una alta volatilidad de la métrica. Esto implica, asimismo, que el objetivo de alineamiento del 23 % con base 2020 suponga en realidad un nivel de ambición mucho más alto de lo que refleja el punto de partida de 2020.

> DECISIONES CLAVE DE DISEÑO

01. Cadena de valor

02. Alcance de las emisiones

03. Métrica de las emisiones

> Emisiones absolutas (basado en riesgo dispuesto)

04. Selección de la senda

> *IEA Net Zero 2050*

05. Riesgo considerado

> Riesgo dispuesto

Cadena de valor: incluye compañías activas principalmente en *upstream* (exploración y extracción) y en *downstream* (refinería, distribución y comercialización) y las compañías integradas (activas en toda la cadena de valor). Este perímetro captura la mayor parte de las emisiones del sector.

Alcance de emisiones: se incluyen los alcances 1, 2 y 3; en este sector las de alcance 3 son muy materiales. Enfoque alineado con la Guía del NZBA, las expectativas de los *stakeholders* y con la práctica de los *peers* de referencia.

Métrica: métrica de emisiones absolutas basadas en riesgo dispuesto para evitar la sobre atribución de emisiones financiadas que resultaría de basarla en el riesgo concedido. Es un enfoque coherente con metodología PCAF y facilita comparación con *peers* referentes.

Senda de referencia: NZE2050 de la Agencia Internacional de la Energía.

Objetivo de CaixaBank a 2030

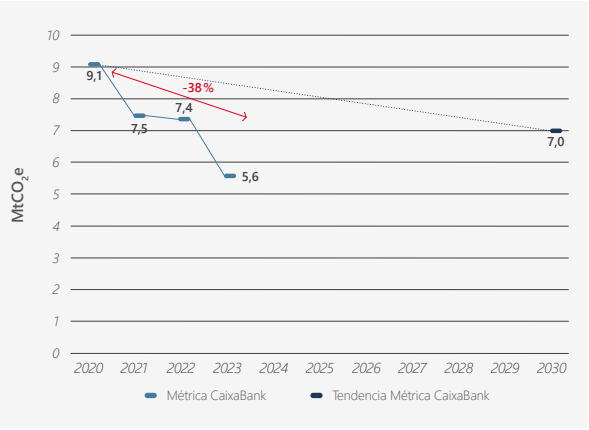
Se establece un objetivo de reducción de las emisiones absolutas a 2030 del 23 %, con las siguientes características:

9,08
***Baseline* 2020**
($kgCO_2e/MWh$)

6,99
Nivel de llegada a 2030
($kgCO_2e/MWh$)

-23 %
Ambición a 2030
(%)

Evolución de la métrica



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

Plan de transición del sector – Acciones con clientes

Las principales palancas para la reducción de las emisiones absolutas financiadas se centran en el *engagement* con los clientes clave para potenciar sus planes de descarbonización. También se considera la reducción paulatina de la exposición en actividades más intensivas y, en última instancia, el *derisking* de contrapartes no comprometidas con transitar hacia una economía baja en carbono.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Sector automoción

Principales características de diseño de la métrica de alineamiento

Uno de los sectores priorizados por la NZBA por ser intensivo en CO_2 es el sector transporte. Dada la heterogeneidad de actividades que conforman el sector y siguiendo las mejores prácticas en fijación de objetivos, se ha optado por dividir este sector en 3 subsectores: automoción, aviación y sector naval.

El sector automoción representa un porcentaje relevante de la cartera de crédito de CaixaBank y una concentración de emisiones financiadas. Asimismo, existen metodologías y escenarios para el cálculo de objetivos de descarbonización.

El objetivo se ha establecido a nivel consolidado, incluyendo la exposición de la cartera crediticia e inversión de CaixaBank y BPI.

Esta métrica permite el apoyo a la transición del sector, en línea con el Plan Estratégico de CaixaBank.

> DECISIONES CLAVE DE DISEÑO

01. Cadena de valor — Cadena de suministro | Producción de vehículo | Distribución

02. Alcance de las emisiones — 1 | 2 | 3

03. Métrica de las emisiones — > Intensidad física de emisiones (gCO_2/vkm)

04. Selección de la senda — > *IEA Net Zero 2050*

05. Riesgo considerado — > Exposición (Límite concedido)

Cadena de valor: foco en el segmento de fabricantes - OEMs *(Original Equipment Manufacturers)* - de vehículos ligeros (turismos y furgonetas), en los cuales se centran las iniciativas europeas de descarbonización del sector.

Alcance de emisiones: se incluyen en el objetivo las emisiones de alcance 3 categoría 11 (uso del vehículo) *tank-to-wheel*, es decir, las emisiones producidas por el uso del vehículo a lo largo de su vida útil. Estas son, con diferencia, las emisiones más relevantes dentro de la cadena de valor del sector.

Métrica: métrica de intensidad, que describe la eficiencia en emisiones por cada km recorrido a lo largo de la vida útil del vehículo, expresada en gCO_2/vkm.

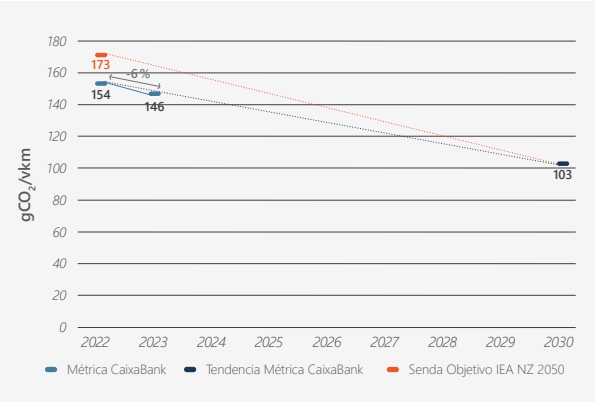
Senda de referencia: NZE2050 de la Agencia Internacional de la Energía.

Objetivo de CaixaBank a 2030

Se establece un objetivo de reducción de la métrica de intensidad a 2030 del 33 %, con las siguientes características:

154,1	103,1	-33 %
***Baseline* 2022** (gCO_2/vkm)	**Nivel de llegada a 2030** (gCO_2/vkm)	**Ambición a 2030** (%)

Evolución de la métrica



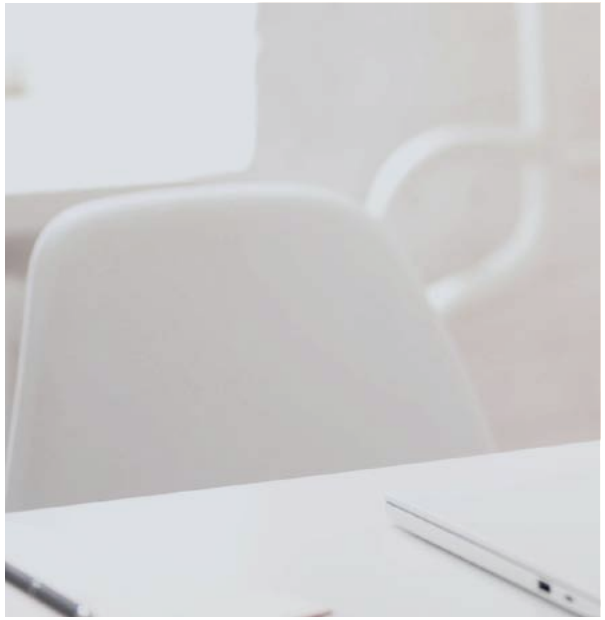
La reducción observada en la métrica de intensidad en el sector de la automoción está en línea con el cumplimiento del objetivo fijado a 2030. CaixaBank seguirá trabajando para reducir la métrica hasta 2030.

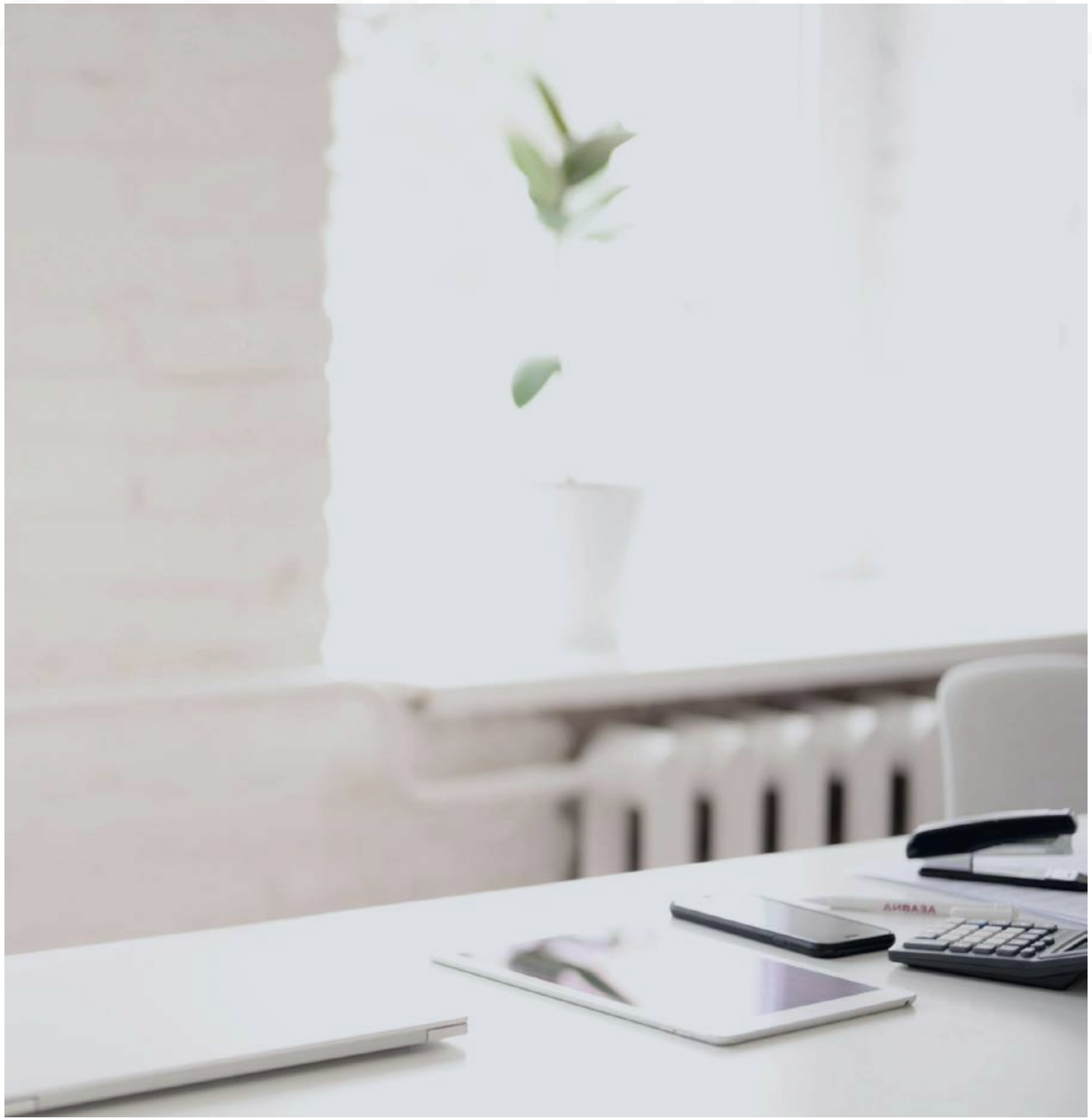
01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Plan de transición del sector – Acciones con clientes

La prioridad para la descarbonización del sector está relacionada con la producción de una flota de vehículos más eficientes tanto energéticamente como en términos de emisiones, siendo el aumento de la producción de vehículos eléctricos el principal vector para alcanzar este objetivo. Sin embargo, para que el vehículo eléctrico siga ganando protagonismo debe haber pasos adelante en las políticas públicas, en implementación de nuevas infraestructuras y en innovación tecnológica.

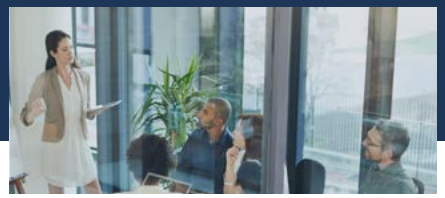
Mientras no se alcance la total electrificación de la flota de vehículos, la descarbonización del sector puede empezar por el desarrollo de tecnologías de mayor eficiencia en vehículos de combustión interna y del uso de combustibles renovables y sintéticos que generan menos emisiones. Con ello, CaixaBank trabaja para conseguir el objetivo de descarbonización en este sector a través del *engagement* con clientes, la financiación de proyectos concretos destinados a la producción de vehículos más eficientes o eléctricos e, incluso, a través del rebalanceo de la cartera hacia clientes menos intensivos en emisiones.





01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Sector hierro y acero



Principales características de diseño de la métrica de alineamiento

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

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

> DECISIONES CLAVE DE DISEÑO

01. Cadena de valor

02. Alcance de las emisiones

03. Métrica de las emisiones

> Intensidad física de emisiones ($kgCO_2e/t$ acero)

04. Selección de la senda

> *IEA Net Zero 2050*

05. Riesgo considerado

> Exposición (Límite concedido)

Cadena de valor: segmento de fabricación de hierro y acero, incluyendo a los fundidores y a los grupos integrados (fundición + transformación); la fundición es la fase que concentra la mayor parte de las emisiones de la fabricación.

Alcance de emisiones: alcances 1 y 2 que son las emisiones relevantes en el proceso de producción; el uso del producto final y de su cadena de suministro aguas arriba son poco relevantes en términos de emisiones relativas.

Métrica: intensidad de emisiones por tonelada de acero producida expresada en $kgCO_2e/t$ acero.

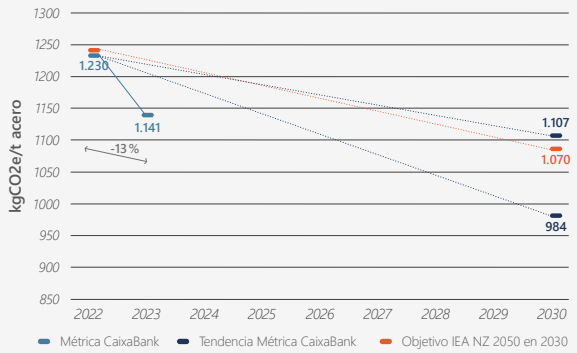
Senda de referencia: NZE2050 de la Agencia Internacional de la Energía.

Objetivo de CaixaBank a 2030

Se establece un objetivo de reducción de la métrica de intensidad a 2030 en forma de rango de entre el 10% y el 20%, con las siguientes características:

1.230	1.107-984	-10%-20%
***Baseline* 2022** ($kgCO_2e/t$ acero)	**Nivel de llegada a 2030** ($kgCO_2e/t$ acero)	**Ambición a 2030** (%)

> EVOLUCIÓN DE LA MÉTRICA



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

Plan de transición del sector – Acciones con clientes

CaixaBank reconoce la dificultad implícita en la descarbonización de este sector, lo que lleva a contemplar cierto nivel de prudencia en cuanto al margen de gestión de la descarbonización de la cartera. Sin embargo, CaixaBank es también consciente de la existencia de ciertas palancas de descarbonización de su cartera, que dependen de manera sustancial de la ambición de sus principales clientes. A través de procesos de *engagement* y de rebalanceo de su cartera, CaixaBank perseguirá un objetivo intermedio compatible con el objetivo 1,5ºC. Así, el rango fijado (reducción de entre el 10% y el 20%) manifiesta la ambición de CaixaBank, dado que incorpora, en su rango bajo, el nivel de llegada determinado por el NZE de la IEA.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Sector carbón

Principales características de diseño de la métrica de alineamiento

Siendo el carbón térmico una de las tecnologías más emisoras y sustituibles por tecnologías limpias, el foco de la descarbonización contempla la reducción de la exposición íntegra de la entidad al carbón térmico (*phase-out*) a 2030: CaixaBank dejará de financiar a compañías relacionados con el carbón térmico, reduciendo su exposición a cero[1]. Este tipo de compromiso es coherente con la expectativa de desaparición del sector.

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

Objetivo de CaixaBank a 2030

Se establece un objetivo de *phase-out* a 2030, con las siguientes características:

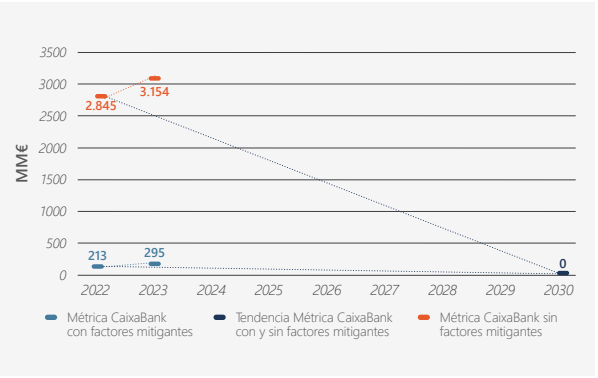
2.845
(213 sin factores mitigantes) ***Baseline*** **2022** (MM€)

0
Nivel de llegada a 2030 (MM€)

-100 %
Ambición a 2030 (%)

Siguiendo las directrices del IPCC, CaixaBank dejará de financiar a compañías relacionadas con el carbón término, reduciendo su exposición a 0 hasta 2030 (*phase-out*). CaixaBank continuará financiando la transición energética hacia una economía neutra en carbono y apoyando a aquellos clientes que dispongan de una estrategia de salida del carbón térmico hasta 2030.

Evolución de la métrica



La evolución de la métrica con respecto al punto de partida es ligeramente ascendente debido a cuestiones relacionadas con la calidad del dato. No obstante, CaixaBank sigue plenamente comprometida con el objetivo de *phase-out* a 2030.

Plan de transición del sector – Acciones con clientes

En el compromiso adquirido, el plan de transición para este sector en la Entidad consiste en la no admisión y la no renovación al vencimiento de posiciones y/u operaciones con clientes relacionadas con el carbón térmico.

En última instancia, se procederá a la venta de posiciones no vencidas con estas compañías que asegure la exposición cero en este tipo de clientes a 2030.

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

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Sector inmobiliario comercial

Principales características de diseño de la métrica de alineamiento

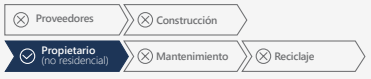
El sector inmobiliario comercial es un sector complejo y, a día de hoy, la disponibilidad de información real sobre emisiones es todavía limitada, por lo que el uso de *proxies* en los cálculos de alineamiento es todavía importante. Adicionalmente, se trata de un sector con variaciones geográficas relevantes, por lo que las sendas de referencia pueden hacer variar sustancialmente los objetivos.

En estas circunstancias, CaixaBank ha fijado para el sector un objetivo ambicioso. Con todo, y dada la reducida disponibilidad de información real para los activos en cartera en este sector, en el corto plazo se priorizará la mejora de la disponibilidad de EPCs y de información de las emisiones de los activos en cartera.

Es importante destacar que el cumplimiento del objetivo fijado quedará supeditado al cumplimiento de las proyecciones en materia de eficiencia y *mix* energético incluidas en el actual Plan Nacional Integrado de Energía y Clima (PNIEC) y otras relacionadas (borrador futuro PNIEC, Fit-for-55, etc.).

> DECISIONES CLAVE DE DISEÑO

01. Cadena de valor



02. Alcance de las emisiones

03. Métrica de las emisiones

> Intensidad física de emisiones ($kgCO_2e/m^2$)

04. Selección de la senda

> CRREM 1.5ºC
> CRE Península Ibérica

Cadena de valor: el objetivo se centra en descarbonizar la fase "uso" del inmueble, donde se produce el 85% de las emisiones de GEI; propietarios (grupos con actividad no residencial).

Alcance de emisiones: alcance 1, emisiones directas por la quema del combustible en el inmueble (p.ej. calefacción) y alcance 2, emisiones indirectas de la energía comprada (electricidad, vapor, calor y refrigeración).

Métrica: intensidad física ($kgCO_2e/m^2$), que incentiva la exposición en activos relativamente más eficientes en emisiones y facilita la comparación entre activos de diferentes tamaños.

Senda de referencia: escenario CRREM 1.5º REC prorrateado por tipología de activo del parque no residencial de España y Portugal (principales zonas geográficas en las que se ubican los activos en perímetro).

Objetivo de CaixaBank a 2030

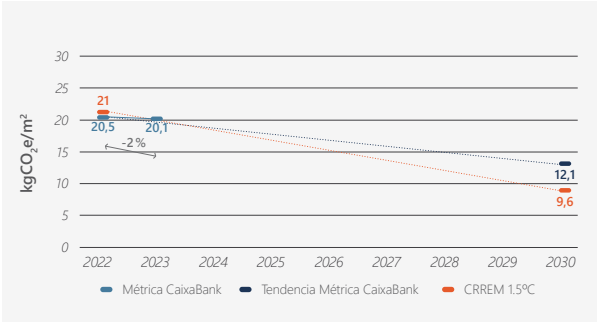
Se establece un objetivo de reducción de la métrica de intensidad a 2030 del 41%, con las siguientes características:

20,5
***Baseline* 2022**
($kgCO_2e/m^2$)

12,1
Nivel de llegada a 2030
($kgCO_2e/m^2$)

-41%
Ambición a 2030
(%)

Evolución de la métrica



La métrica del sector inmobiliario comercial se mantuvo razonablemente constante entre 2022 y 2023. Esto es coherente con el hecho de que las métricas se construyan con un elevado nivel de *proxies*. Por tanto, CaixaBank sigue trabajando para mejorar la calidad del dato de la cartera.

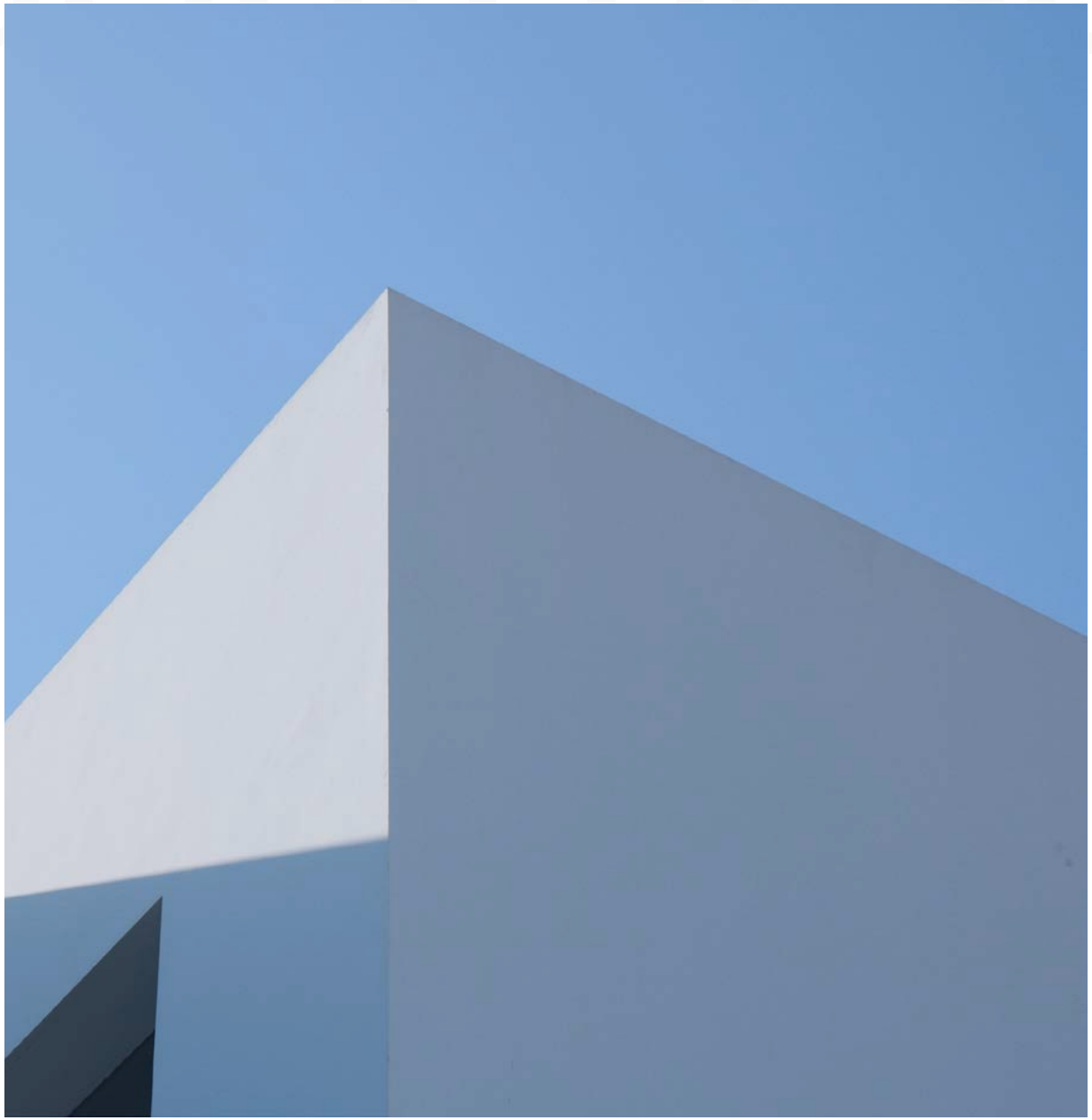
01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Plan de transición del sector – Acciones con clientes

La descarbonización del sector inmobiliario comercial se puede producir a través de la entrada en el *stock* inmobiliario de nuevos edificios con certificaciones energéticas más favorables o a través de una mejora del *stock* existente.

Mejoras a través de este segundo canal se pueden producir mediante un mejor aislamiento térmico fruto de la rehabilitación de las fachadas, ventanas y cubiertas de los edificios, la introducción de paneles solares o la renovación de los sistemas de calefacción/refrigeración por sistemas más eficientes energéticamente. El primer paso para poder activar las palancas de descarbonización de la huella financiada de CaixaBank en este sector es hacer esfuerzos para mejorar la disponibilidad de EPC y de información de las emisiones de sus activos en cartera.

Con una mejor disponibilidad de información, las palancas para descarbonizar la cartera del sector inmobiliario comercial serán la financiación de nuevos edificios con mejores calificaciones energéticas y de proyectos de rehabilitación que permitan mejorar la eficiencia energética del *stock* inmobiliario existente.



01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Sector inmobiliario residencial

Principales características de diseño de la métrica de alineamiento

Dadas las características del segmento inmobiliario residencial, su sensibilidad social, los amplios periodos de maduración y la dependencia de palancas exógenas para su transformación (requerimientos regulatorios y ayudas públicas para la mejora de la eficiencia energética), el objetivo fijado para el Sector Inmobiliario Residencial no se alinea inicialmente con la senda de referencia CRREM.

CaixaBank deberá apalancarse en los cambios derivados de las políticas gubernamentales y regulaciones medioambientales y climáticas, así como en los cambios en el comportamiento de los consumidores, formando parte y contribuyendo al esfuerzo colectivo necesario para la transición hacia una economía *net zero* en emisiones. Asimismo, se están lanzando productos específicos para financiar las reformas energéticamente eficientes.

> DECISIONES CLAVE DE DISEÑO

01. Cadena de valor

02. Alcance de las emisiones

03. Métrica de las emisiones

> Intensidad física de emisiones ($kgCO_2e/m^2$)

04. Selección de la senda

> CRREM 1.5ºC
> RRE España + Portugal

Cadena de valor: el objetivo se centra en el uso de la vivienda: crédito hipotecario a personas físicas con finalidad "adquisición de vivienda". Aquí se concentra el 85 % de las emisiones de la cadena de valor del inmobiliario residencial.

Alcance de emisiones: los alcances 1 (emisiones directas por combustión en vivienda p.ej. calefacción) y 2 (emisiones indirectas por consumo de energía comprada) concentran la mayor parte de las emisiones; las emisiones de alcance 3 son muy limitadas.

Métrica: intensidad física ($kgCO_2e/m^2$), que incentiva la exposición en activos relativamente más eficientes en emisiones y facilita la comparación entre activos de diferentes tamaños.

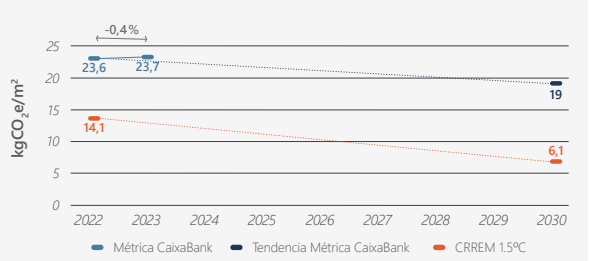
Senda de referencia: CREEM 1.5º para España y Portugal, específica del sector inmobiliario para la UE.

Objetivo de CaixaBank a 2030

Se establece un objetivo de reducción de la métrica de intensidad a 2030 del 19 %, con las siguientes características:

23,57	19,03	-19 %
***Baseline* 2022** ($kgCO_2e/m^2$)	**Nivel de llegada a 2030** ($kgCO_2e/m^2$)	**Ambición a 2030** (%)

Evolución de la métrica



La métrica del sector inmobiliario residencial permanece prácticamente constante entre desde el año base. Esta evolución es coherente con el hecho de que la reducción de la métrica depende de manera significativa del cambio del *mix* energético.

Plan de transición del sector – Acciones con clientes

De forma similar al sector inmobiliario comercial, la descarbonización del sector residencial se producirá a través de la rehabilitación del parque de viviendas existente y de la construcción de nuevos edificios con calificaciones energéticas más eficientes.

Para poder activar las palancas de descarbonización de la huella financiada en este sector, CaixaBank debe hacer esfuerzos para mejorar la disponibilidad de los EPCs y de información de las emisiones de los edificios. Como se ha mencionado, la especial sensibilidad social de este sector supone que las acciones de reducción de la intensidad de emisiones sean muy limitadas para la Entidad. Por el contrario, CaixaBank debe apoyarse en las iniciativas y regulaciones gubernamentales para conseguir el objetivo fijado, formando parte y contribuyendo a su vez del esfuerzo colectivo para la transición hacia una economía *net zero* en emisiones.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Sector naval

Principales características de diseño de la métrica de alineamiento

El cálculo del objetivo para este sector se ha llevado a cabo en línea con la metodología de los Principios de Poseidón, a los cuales CaixaBank se adhirió en 2022.

El AD% para NZBA (11,9 %) es el publicado en el informe de Principios de Poseidón para buques de carga; el perímetro del objetivo excluye, de momento, los buques de pasajeros (*fast ferries* y cruceros) debido a inconsistencias metodológicas y errores en las sendas de alineamiento que se están evaluando globalmente en el marco de los Principios de Poseidón.

El diseño del objetivo para este sector se irá ajustando en el marco de los Principios de Poseidón.

> DECISIONES CLAVE DE DISEÑO

01. Cadena de valor

02. Alcance de las emisiones

03. Métrica de las emisiones

> Intensidad física de emisiones *Alignment Delta* (AD%)

04. Selección de la senda

> IMO 2018

Cadena de valor: el segmento a descarbonizar es el del Propietario/Operador (traslado de carga de puerto a puerto), puesto que el "uso" concentra la mayor parte de las emisiones (aprox. 92% de todas las emisiones de la cadena de valor).

Alcance de emisiones: alcance 1: emisiones derivadas del consumo de combustible durante la navegación. Estas son las emisiones más materiales del sector y son las que cubren, actualmente, los Principios de Poseidón.

Métrica: *Alignment Delta* (AD%), métrica que define el grado en que la intensidad de carbono de un buque o cartera de buques está alineada con la trayectoria de descarbonización subyacente para cada tipología de activos que cumple con el objetivo de la IMO (International Maritime Organization).

Senda de referencia: escenario inicial de la IMO (2018), alineado con el objetivo de 2ºC, que busca la reducción del 50% de las emisiones en 2050 con respecto al año base 2008. La senda está actualmente en proceso de actualización en el marco de los Principios de Poseidón.

Objetivo de CaixaBank a 2030

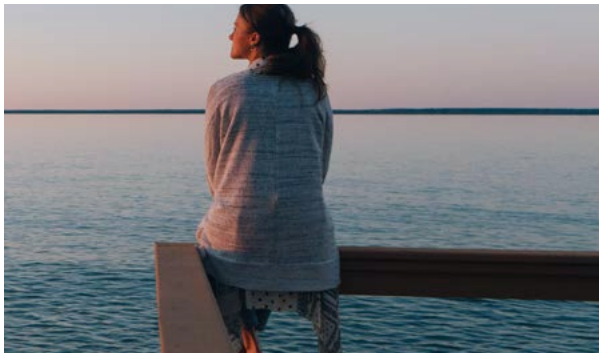
Se establece un objetivo de reducción del AD% a 2030 del 11,9 %, con las siguientes características:

11,9 %	0 %	-11,9 %
***Baseline* 2022** (AD%)	**Nivel de llegada a 2030** (AD%)	**Ambición a 2030** (%)

Plan de transición del sector – Acciones con clientes

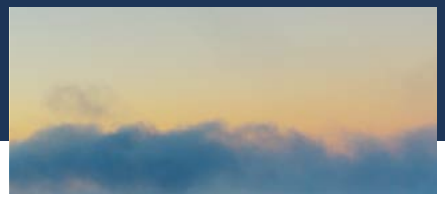
La descarbonización en el sector naval irá de la mano de la implementación de tecnologías de propulsión limpias (como motores eléctricos o el uso de energía eólica o solar) y de combustibles alternativos menos contaminantes (como gas natural licuado, biocombustibles o amoníaco).

Asimismo, la inclusión, recientemente, de este sector en el Sistema de Comercio de Emisiones de la UE debería acelerar la implementación de estas tecnologías más limpias. En este sentido, la principal palanca de CaixaBank para descarbonizar la cartera del sector naval será el *engagement* con los clientes para promover el uso de buques y tecnologías más eficientes. También se considera la reducción gradual de la exposición a activos menos alineados con los Principios de Poseidón e, incluso, el *derisking* de exposiciones.



01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Sector aviación



Principales características de diseño de la métrica de alineamiento

El cálculo del objetivo para este sector se ha llevado a cabo en línea con la metodología Pegasus, estándar al que se ha adherido CaixaBank.

Inicialmente, el perímetro se centra en la financiación corporativa a aerolíneas, excluyendo *Asset Finance* y *lessors*, dada la limitada disponibilidad de datos técnicos a nivel activo individual: tipo de aeronave, tipo de carga, horas de vuelo, tipo de combustible.

CaixaBank ampliará el alcance de la métrica a esos activos a medida que la información esté disponible, por lo que es previsible que se adapte también el *baseline* y el nivel de llegada.

> DECISIONES CLAVE DE DISEÑO

01. Cadena de valor

02. Alcance de las emisiones

1 2 3

03. Métrica de las emisiones

> Intensidad física de emisiones gCO_2e/RPK

04. Selección de la senda

> MPPU 1,5ºC

Cadena de valor: el segmento a descarbonizar es el del propietario/ operador (transporte de pasajeros/ carga y aerolíneas), puesto que la mayor parte de las emisiones de gases de efecto invernadero del sector (>90 %) se concentran en la fase de operación de las aeronaves.

Alcance de emisiones: alcance 1 (enfoque *tank-to-wake*): emisiones derivadas del consumo de combustible durante el vuelo. Éstas son, con diferencia, las emisiones más relevantes en la cadena de valor.

Métrica: intensidad física (gCO_2e/ RPK) que describe las emisiones de gases de efecto invernadero por kilómetro recorrido en el año (enfoque pasajero).

Senda de referencia: escenario Mission Possible Partnership "Prudent" 1.5º (MPPU 1.5º), alineado con la metodología Pegasus.

Objetivo de CaixaBank a 2030

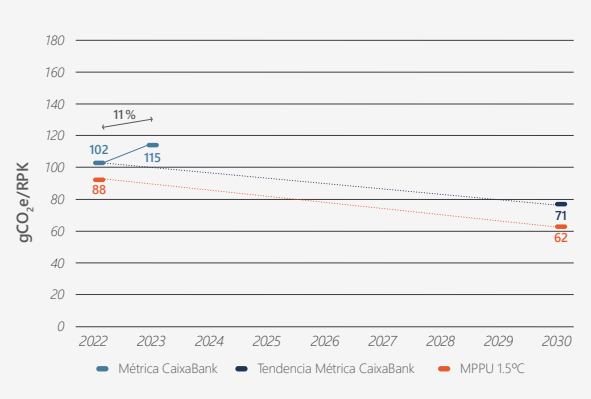
Se establece un objetivo de reducción de la métrica de intensidad a 2030 del 30%, con las siguientes características:

102
***Baseline* 2022**
(gCO_2e/RPK)

71
Nivel de llegada a 2030
(gCO_2e/RPK)

-30 %
Ambición a 2030
(%)

Evolución de la métrica

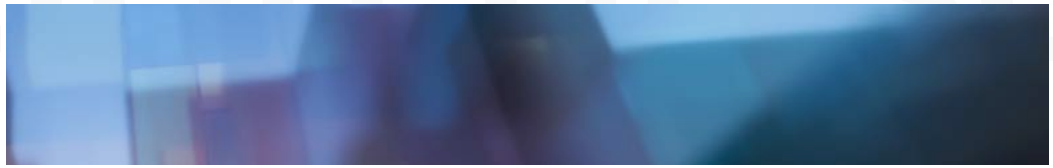


La métrica de aviación aumenta ligeramente debido a la cancelación de algunas posiciones menos intensivas. No obstante, tal como se explica en párrafos anteriores, se está trabajando para incluir los demás activos relevantes en la métrica, lo que implicará cambios en próximas publicaciones.

Plan de transición del sector – Acciones con clientes

La prioridad para la descarbonización del sector de la aviación está en el uso de combustibles sostenibles (SAF) y en la implementación de tecnologías más eficientes en las aeronaves. En este sentido, las palancas de CaixaBank para descarbonizar la cartera del sector de la aviación serán el *engagement* con los clientes para promover la implementación de tecnologías menos contaminantes y la renovación de la flota con aeronaves más eficientes, así como la eventual reducción de la exposición de determinadas exposiciones.

Sector agropecuario



Principales características de diseño de la métrica de alineamiento

Con la intención de fijar un objetivo de descarbonización para este sector, CaixaBank ha llevado a cabo un análisis exhaustivo de su cartera agropecuaria lo que ha permitido:

- Conocer y segmentar la estructura de la cartera en términos de materialidad e intensidad de carbono.
- Identificar los principales *gaps* de información.
- Entender la heterogeneidad de las sendas para los productos en cartera.

Dada la escasa madurez de las metodologías globales y la baja disponibilidad de datos homogéneos y comparables, actualmente no es prudente establecer un objetivo cuantitativo.

> DECISIONES CLAVE DE DISEÑO

01. Cadena de valor

02. Alcance de las emisiones

> Emisiones directas (*on farm*) + alimentación

03. Métrica de las emisiones

> Intensidad física de emisiones ($kgCO_2e/kg$ carne producida)

04. Selección de la senda

> SBTi FLAG *Commodity Pathways* 1.5ºC

Cadena de valor: el segmento de producción es el más intensivo en emisiones. En la cartera de CaixaBank la ganadería, mayoritariamente de porcino y bovino, concentra la mayor parte de las emisiones del sector. Conceptualmente, se consideran asimismo compañías integradas (procesamiento/distribución y producción).

Alcance de emisiones: se incluyen emisiones "***on-farm***" (fermentación entérica, gestión estiércol y consumo energético) y de alimentación (producción de pienso), parte mayoritaria de las emisiones de este sector.

Métrica: intensidad física ($kgCO_2e/kg$ de carne), alineada con la metodología SBTi FLAG.

Senda de referencia: SBTi FLAG ***Commodity Pathways*** 1.5ºC, escenario con granularidad suficiente y alineado con el objetivo de 1.5ºC.

Nota: CO_2e = CO_2 equivalente. Incluye los siguientes gases de efecto invernadero: CO_2, CH_4, N_2O, HFC_s, PFC_s, SF_6 y NF_3

Objetivo de CaixaBank a 2030

Se establece un objetivo cualitativo enfocado en la mejora del conocimiento y perfilado de los clientes individuales y del sector en general. Se pone en marcha un plan de trabajo específico, que comprende un proceso de *engagement* con los principales clientes de ganadería cárnica porcina y bovina con diferentes hitos para disponer de información más detallada de esos clientes en los próximos 12 meses:

Plan de acción 2024	
01	> Identificación de clientes clave y cuestionario de temas a tratar > Fijación de objetivos internos
02	> Plan de reuniones > Fijación de metas de medición con los clientes
03	> Conclusión del ejercicio y evaluación de resultados > Reevaluación de un objetivo cuantitativo

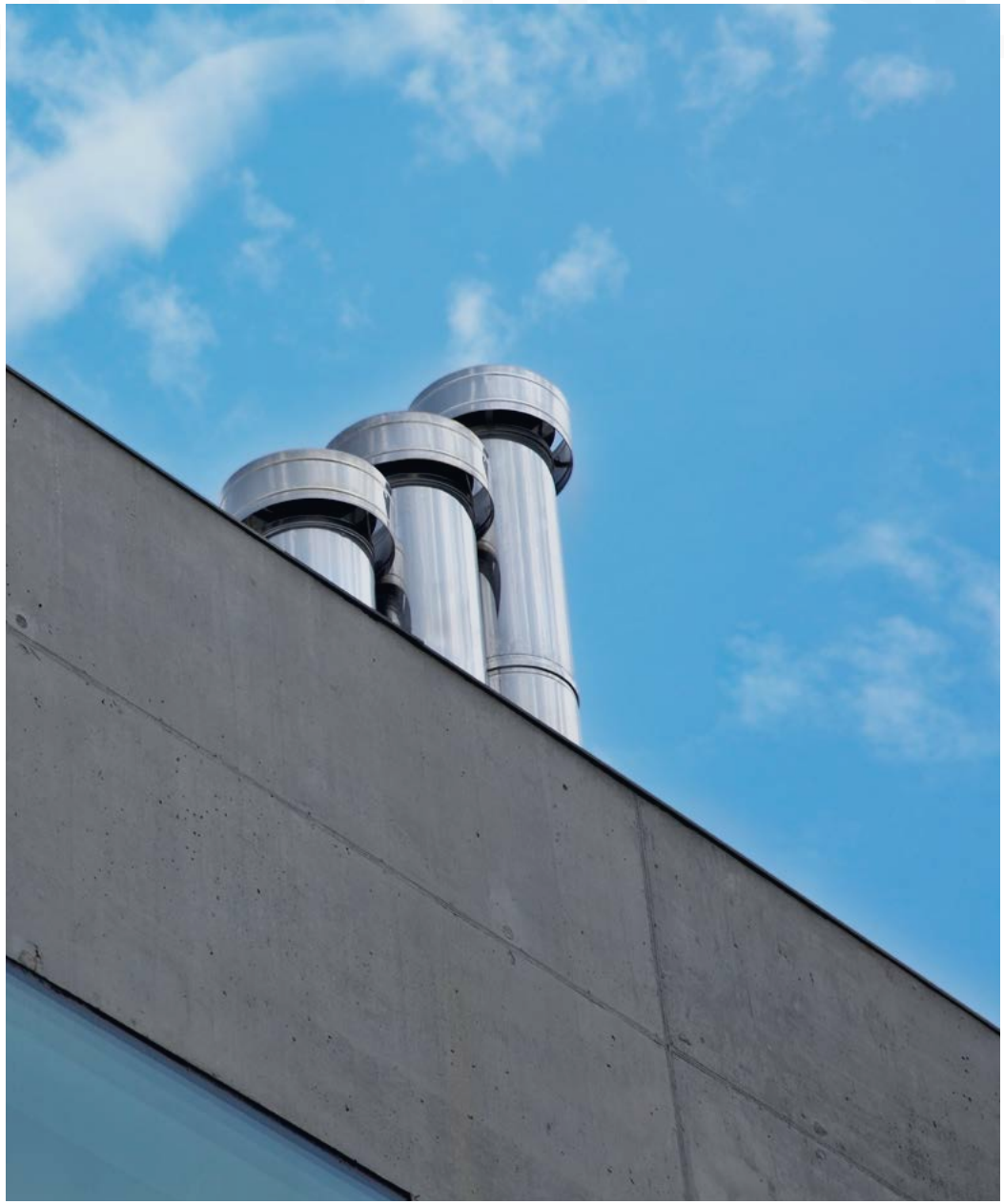
01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Sector cemento y sector aluminio

La Entidad tiene una exposición global al sector del cemento y al sector del aluminio que, tanto en términos de exposición crediticia como de emisiones financiadas absolutas, no supera el 1% sobre el total de la cartera de empresas de perfil crediticio de la entidad. Debido a la no materialidad NZBA de estos sectores, se ha determinado:

- No establecer objetivos de descarbonización para los sectores de cemento y aluminio.
- Establecer un plan de monitorización y contingencia:
  - Monitorización de una métrica de exposición relativa: en caso de que la exposición individual de alguno de los sectores represente más del 1% del total de la cartera de compañías no financieras durante tres meses consecutivos, se planteará abordar la fijación del objetivo *Net Zero*.



01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

/ Cálculo de emisiones de CO_2e financiadas

CaixaBank cuantifica las emisiones vinculadas a su financiación e inversión (categoría 15 del alcance 3 de la huella de carbono), con el objetivo de conocer, evaluar y gestionar el impacto, en términos de huella de carbono de su actividad financiera y los riesgos de transición ligados al cambio climático.

Además, esta información facilita a CaixaBank la **definición de sendas de descarbonización** que permitan alcanzar las emisiones netas cero en 2050, en consonancia con el compromiso de la NZBA. CaixaBank toma como referencia las directrices definidas por PCAF[1] (por sus siglas en inglés, Partnership for Carbon Accounting Financials) en su estándar de contabilización y reporte "The global GHG accounting & reporting standard for the financial industry" para la **cuantificación de las emisiones financiadas de su cartera crediticia y de inversión.**

El cálculo de emisiones financiadas del Grupo CaixaBank, incluye a las principales sociedades que llevan a cabo la actividad de financiación del Grupo: CaixaBank, CPC y Banco BPI.

El cálculo para la cartera crediticia a 31 de diciembre de 2024 cubre las siguientes tipologías de activos[2] :

- Hipotecas
- Inmuebles comerciales (CRE[3] por sus siglas en inglés)
- Préstamos corporativos
- *Project Finance*
- Préstamos para la financiación de vehículos

> CARTERA CREDITICIA EN PERÍMETRO. COBERTURA

86 %
Exposición en perímetro calculada

14 %
Exposición en perímetro no calculada (datos insuficientes)

Asimismo, se han calculado las emisiones financiadas vinculadas a la cartera de inversión[4] (incluye renta fija corporativa, soberanos y renta variable) con una cobertura del cálculo de prácticamente el 100 %. Como novedad, en 2024 por primera vez se han estimado las emisiones vinculadas al activo de deuda soberana[4] que incluye, según recoge el estándar PCAF, tanto los bonos como los préstamos con países[5] en el balance de la Entidad (abarca bonos y préstamos supranacionales y excluye bonos y préstamos subsoberanos)[6].

Metodología de cálculo

El cálculo se ha realizado bajo un **enfoque *bottom-up***, siguiendo la metodología desarrollada por PCAF y descrita en la norma "The Global GHG Accounting and Reporting Standard for the Financial Industry (Part A) Second Edition":

- Las emisiones asociadas a la **cartera hipotecaria** se han calculado a partir de la información del certificado de eficiencia energética (real o estimado) de los inmuebles financiados. Durante el año 2024, se ha llevado a cabo un trabajo significativo en la recopilación del mayor volumen posible de certificados reales de los inmuebles financiados, lo que ha tenido un impacto positivo, reflejándose en una notable mejora de la calidad del dato de los activos de hipotecas y de CRE.
- Las emisiones asociadas al resto de la **cartera de financiación e inversión** (a excepción de la deuda soberana) se han calculado a partir de la información de huella de carbono (alcance 1, 2 y 3) reportada por las compañías/proyectos financiados, o bien a partir de los factores de emisión publicados por PCAF cuando las compañías no publican su huella de carbono.
- Las emisiones vinculadas a la **financiación de vehículos** se han estimado teniendo en cuenta el tipo de vehículo y *proxys* de kilometraje medio. Para este activo se ha implementado una evolución en el cálculo al incorporarse información respecto al combustible utilizado por el vehículo cuando se dispone de este dato.
- En el caso de la **deuda soberana** se ha realizado el cálculo de las emisiones financiadas de alcance 1 bajo el enfoque de producción y tanto considerando como sin considerar el efecto en la mitigación del cambio climático del uso de la tierra, el cambio de uso y la silvicultura (LULUCF, por sus siglas en inglés) de los países, es decir, cálculos con y sin LULUCF.

En todos los casos, la asignación de emisiones financiadas por CaixaBank se ha realizado en base al factor de atribución definido por PCAF para cada tipo de activo, así como con los mejores datos disponibles en cada caso.

CaixaBank cuenta con una herramienta específica interna integrada en los sistemas de la Entidad que garantiza la calidad y exhaustividad de los resultados del cálculo de emisiones financiadas. Esta herramienta incorpora toda la información necesaria, proveniente tanto de bases de datos internas como externas, para el cálculo de las emisiones financiadas. Además, facilita la gestión de este indicador clave para la Entidad en su camino hacia la neutralidad climática, ya que permite su cálculo, monitorización y seguimiento periódico.

El total de emisiones absolutas financiadas reportada en 2024 es de 78.243 $ktCO_2e$ para una exposición calculada de 277.546 MM€ (frente a las 84.588 $ktCO_2e$ reportadas en 2023 para una exposición de 275.803 MM€). Esta bajada significativa de emisiones financiadas de entorno a un 7,5 % ha estado motivada, fundamentalmente, por la mejora generalizada de la calidad del dato de emisiones utilizado en el cálculo, al incrementarse el número de compañías y proyectos financiados para los que se utiliza dato real reportado. Asimismo, se percibe que, desde 2021 existe una tendencia más o menos generalizada en la reducción de emisiones de alcance 1+2 de las compañías que financia el Grupo CaixaBank.

Es relevante resaltar que, en el transcurso del tiempo, **puede esperarse que las emisiones financiadas oscilen por cuestiones no ligadas a la exposición financiera sino a otros factores que impactan en el cálculo** como son las fluctuaciones en el valor de las compañías, la disponibilidad de datos reales de huella de carbono publicados, las mejoras en el proceso de cálculo o cambios en los factores de emisión PCAF.

[1] CaixaBank se adhirió a PCAF en 2021.

[2] En el caso de CPC, dada la naturaleza de su actividad, los activos en el perímetro de cálculo son únicamente préstamos corporativos, préstamos para la financiación de vehículos y deuda soberana.

[3] *Commercial Real Estate.*

[4] No incluye participadas ni cartera de negociación.

[5] Los resultados de emisiones financiadas vinculadas a la deuda soberana se muestran en la tabla "Emisiones GEI de la cartera de financiación e inversión - Ejercicio 2024" e incorporan información de CaixaBank y CPC.

[6] CaixaBank y CPC (no incluye BPI).

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

A continuación, se presentan las emisiones de GEI de la cartera de financiación e inversión del ejercicio 2024.

> EMISIONES GEI DE LA CARTERA DE FINANCIACIÓN E INVERSIÓN – EJERCICIO 2024

Visión por tipo de activo	Exposición		Emisiones absolutas		Intensidad económica
	Total exposición en perímetro (MM€)	% de exposición calculada	S1+2 ($ktCO_2e$)	S3 ($ktCO_2e$)	Intensidad de emisiones S1+2 (tCO_2e/MM€)
CRE	6.054	88,0 %	72	-	13
Hipotecas	125.668	99,9 %	2.825	-	23
Financiación Empresarial	163.123	74,2 %	19.553	53.528	162
Préstamos automóviles	9.417	95,2 %	1.891	-	211
Renta Variable (RV)[1]	8	76,7 %	0,04	0,19	6
Renta Fija Corporativa (RF)	16.854	99,0 %	108	266	6
Total	**321.123**	**86,4 %**	**24.448**	**53.795**	**88**

[1] No incluye participadas ni cartera de negociación

Visión por sector (financiación empresarial)[1]	Exposición		Emisiones absolutas		Intensidad económica
	Total exposición en perímetro (MM€)	% Exposición calculada	S1+2 ($ktCO_2e$)	S3 ($ktCO_2e$)	Intensidad de emisiones S1+2 (tCO_2e/MM€)
Petróleo y gas[2]	5.241	75,2 %	3.539	11.378	898
Eléctrico	15.481	93,7 %	1.598	6.103	110
Transporte	26.690	73,8 %	3.083	10.905	156
Inmobiliario	19.737	74,5 %	727	2.126	49
Cemento	315	82,9 %	376	87	1.443
Hierro y Acero	1.985	88,4 %	492	881	281
Agricultura (incluye ganadería)	5.372	81,9 %	2.421	2.260	550
Aluminio	673	84,4 %	111	261	195
Carbón[3]	2	98,7 %	56	2	27.266
Otros sectores	87.627	69,9 %	7.151	19.524	117
Total	**163.123**		**19.553**	**53.528**	

[1] Incluye tanto los préstamos con finalidad generalista como la financiación especializada (*Project finance*).

[2] Durante el ejercicio 2024 se ha obtenido información de emisiones reales de 3 proyectos financiados significativos de este sector, lo que ha supuesto reducir la estimación de emisiones financiadas de alcance 1 y 2 para el ejercicio 2024, en aproximadamente, 9.000 $ktCO_2e$ respecto a la estimación realizada con factores PCAF en 2023.

[3] CNAE 510, 520, 1910

Visión por geografía	Exposición		Emisiones absolutas		Intensidad económica
	Total exposición en perímetro (MM€)	% Exposición calculada	S1+2 ($ktCO_2e$)	S3 ($ktCO_2e$)	Intensidad de emisiones S1+2 (tCO_2e/MM€)
España y Portugal	263.581	94,2 %	20.168	36.595	81
Europa	36.648	62,6 %	2.028	10.730	88
Resto del mundo	20.895	30,2 %	2.252	6.470	355
Total	**321.123**		**24.448**	**53.795**	

Nota: Debido al redondeo los sumatorios totales pueden variar ligeramente.

CO_2e= CO_2 equivalente. Incluye los siguientes GEI: CO_2, CH_4, N_2O, HFC_s, PFC_s, SF_6 y NF_3

	Exposición		Emisiones absolutas		Intensidad económica	
Deuda soberana	Total exposición en perímetro (MM€)	% Exposición calculada	Emisiones S1 (con LULUCF) ($ktCO_2e$)	Emisiones S1 (sin LULUCF) ($ktCO_2e$)	Intensidad de emisiones S1 (con LULUCF) (tCO_2e/MM€)	Intensidad de emisiones S1 (sin LULUCF) (tCO_2e/MM€)
Deuda soberana	50.082	100 %	7.174	8.195	143	164

El cálculo no incluye los activos de deuda soberana de BPI.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

A continuación, se presentan las emisiones de GEI de la cartera de financiación e inversión del ejercicio 2023.

> EMISIONES GEI DE LA CARTERA DE FINANCIACIÓN E INVERSIÓN – EJERCICIO 2023

Visión por tipo de activo	Exposición		Emisiones absolutas		Intensidad económica
	Total exposición en perímetro (MM€)	% Exposición calculada	S1+2 ($ktCO_2e$)	S3 ($ktCO_2e$)	Intensidad de emisiones S1+2 (tCO_2e/MM€)
CRE	5.939	87,1%	80	-	15
Hipotecas	124.656	98,6%	2.986	-	24
Financiación Empresarial	152.958	79,4%	28.741	50.071	237
Préstamos automóviles	8.260	95,7%	1.767	-	224
Renta Variable (RV)[1]	738	97,7%	5	19	7
Renta Fija Corporativa (RF)	17.927	98,3%	261	658	15
Total	**310.479**	**88,8%**	**33.840**	**50.749**	**122**

[1] No incluye participadas ni cartera de negociación

Visión por sector (financiación empresarial)[1]	Exposición		Emisiones absolutas		Intensidad económica
	Total exposición en perímetro (MM€)	% Exposición calculada	S1+2 ($ktCO_2e$)	S3 ($ktCO_2e$)	Intensidad de emisiones S1+2 (tCO_2e/MM€)
Petróleo y gas	6.785	76,6%	12.527	10.386	2.411
Eléctrico	15.156	93,2%	2.740	5.202	194
Transporte	22.533	79,9%	2.668	9.530	148
Inmobiliario	18.704	78,2%	767	2.149	52
Cemento	300	96,9%	397	138	1.365
Hierro y Acero	2.141	91,9%	643	1.007	327
Agricultura (incluye ganadería)	4.921	85,2%	2.385	1.952	569
Aluminio	492	90,4%	70	238	158
Carbón[2]	0,1	50,1%	36	0,1	765.304
Otros sectores	81.927	76,5%	6.508	19.469	104
Total	**152.958**		**28.741**	**50.071**	

[1] Incluye tanto los préstamos con finalidad generalista como la financiación especializada (*Project finance*).

[2] CNAE 510, 520, 1910

Nota: Para los códigos CNAE 0510 y 0520 los nuevos factores PCAF se han multiplicado por casi 200 para el CNAE 0510 y más de 13000 para el CNAE 0520, respecto a los factores de 2022, lo que ha supuesto un incremento muy notable de la intensidad económica vinculada a este sector.

Visión por geografía	Exposición		Emisiones absolutas		Intensidad económica
	Total exposición en perímetro (MM€)	% Exposición calculada	S1+2 ($ktCO_2e$)	S3 ($ktCO_2e$)	Intensidad de emisiones S1+2 (tCO_2e/MM€)
España y Portugal	263.310	94,4%	20.593	35.679	83
Europa	31.479	66,9%	1.609	10.734	76
Resto del mundo	15.689	39,8%	11.638	4.336	1.863
Total	**310.479**		**33.840**	**50.749**	

Nota: Debido al redondeo los sumatorios totales pueden variar ligeramente.

CO_2e= CO_2 equivalente. Incluye los siguientes GEI: CO_2, CH_4, N_2O, HFC_s, PFC_s, SF_6 y NF_3

Consideraciones del cálculo[1]

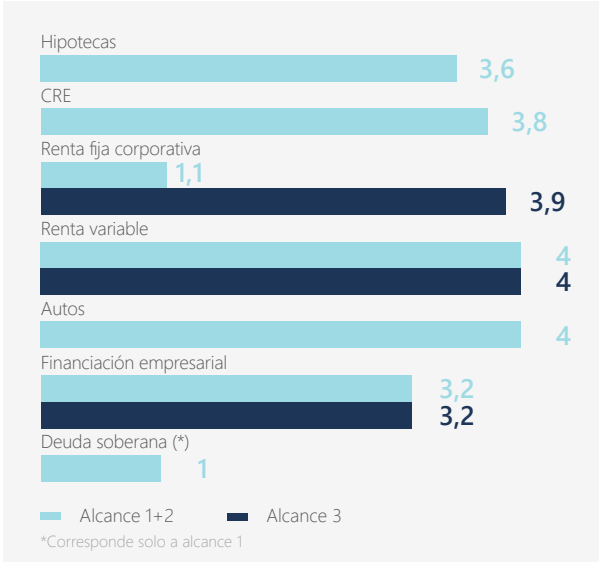
- **En el cálculo se ha utilizado la última información financiera y de emisiones disponible** para las compañías que forman parte de la cartera de CaixaBank, CPC y BPI[2]. Para aquellas empresas para las que no se dispone de dato real, se han utilizado los últimos factores de intensidad de emisión (tCO_2e/ MM€ cifra de negocio) publicados por PCAF[3] (en septiembre de 2024) con fecha marzo 2024.
- El cálculo se ha realizado desde un **enfoque de control operacional** siguiendo la **metodología desarrollada por PCAF.**
- **Financiación empresarial** (sociedades no financieras): contempla préstamos para propósitos corporativos generales (incluye PYMES) y *project finance*.
- El **cálculo del valor de la compañía** para las categorías de Financiación Empresarial y Renta Fija es la suma del patrimonio neto y la deuda (valor en libros), tanto para sociedades cotizadas como no cotizadas.
- **Hipotecas y CRE:** El cálculo de emisiones se ha realizado teniendo en cuenta:
  - EPC del inmueble.
  - Información de intensidad de emisiones (según tipo de inmueble y ubicación geográfica) publicada por el Instituto para la Diversificación y Ahorro de la Energía de España y CRREM (factores publicados por PCAF en marzo de 2024, con fecha en septiembre de 2023).
- **Deuda soberana:** Se ha utilizado el enfoque de producción definido por PCAF. Bajo este enfoque se consideran las emisiones atribuibles a la actividad productiva desarrollada dentro del territorio de un país (incluyen el consumo interno y las exportaciones, según define el inventario nacional de emisiones de UNFCCC).
- **El cálculo del Alcance 3** se ha realizado para todos los sectores que integran la cartera de CaixaBank. Dado el alto riesgo de doble contabilización de emisiones para el cálculo de alcance 3, sólo se reporta la intensidad de emisiones por millones de euros para alcance 1+2.
- **Exclusiones:** No se han calculado emisiones financiadas para activos con datos insuficientes y no forman parte del perímetro la exposición con entidades de crédito.

El cálculo de huella financiada correspondiente al ejercicio 2024 fue verificado por el auditor externo PwC[4].

Score del cálculo

PCAF establece una clasificación de la calidad de los datos utilizados en los cálculos de emisiones financiadas[5], asignándose el *score* 1 a los datos de mayor calidad (datos publicados por las compañías y verificados) y un *score* 5 a los de menor calidad (estimaciones sectoriales usando factores de emisión proporcionados por PCAF).

El *score* de calidad de datos por tipo de activo para el cálculo del ejercicio 2024 es el siguiente:



Asimismo, el porcentaje de las emisiones absolutas de Alcance 1, 2 y 3 financiadas en 2024 que se han obtenido con la mayor calidad del dato posible (calificación 1) es del 32,5 %.

[1] Anexo 1. Metodología para el cálculo de emisiones financiadas.

[2] Para el cálculo de la huella de carbono de CaixaBank se utilizan datos de otras empresas de la cadena de valor cuyo periodo de *reporting* puede ser distinto al de CaixaBank. En ese caso, siempre se utilizan los datos anuales disponibles más reciente.

[3] El factor de intensidad PCAF es un indicador que mide el impacto de las emisiones de gases de efecto invernadero asociadas a la actividad económica de un sector. Para el código NACE 35.20 "Distribución de electricidad, gas, vapor y aire acondicionado" se ha detectado un valor anormalmente alto del factor de intensidad PCAF. Para corregir este *outlier*, se ha aplicado un criterio conservador que consiste en aplicar el factor de emisión más elevado dentro del sector "Electricidad, gas&agua" para las distintas geografías.

[4] Aseguramiento razonable realizado de conformidad con la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3410 (NIEA3410).

[5] Para mayor detalle se puede consultar "The global GHG accounting & reporting standard for the financial industry": https://carbonaccountingfinancials.com/standard

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Emisiones bloqueadas

En relación con las emisiones bloqueadas derivadas de su actividad de financiación o inversión, CaixaBank ha llevado a cabo una evaluación cualitativa en el cuál no se han detectado emisiones bloqueadas con posterioridad a 2050 ni vinculadas a activos y productos financieros de sectores intensivos en carbono. No obstante, se tiene previsto que, tan pronto como las contrapartes comiencen a publicar esta información bajo criterios de NEIS, se revisará este análisis y, en caso de que se considere relevantes, se definirá un plan concreto para su contabilización y gestión. Cabe señalar que, a día de hoy, CaixaBank cuenta con dos mecanismos que limitan la posibilidad de que se produzcan emisiones bloqueadas más allá de 2050 derivadas de su financiación o inversión:

- los principios y políticas vigentes en materia de riesgos de sostenibilidad, que incluyen el *phase-out* del carbón y limitaciones en los nuevos riesgos en el sector del petróleo y el gas; y
- las palancas de actuación del marco de los objetivos de descarbonización, que, además de la reducción paulatina de la exposición en las actividades más intensivas en carbono, incluye el potencial *derisking* de contrapartes no comprometidas con la transición hacia una economía baja en carbono.

Huella financiada negocio asegurador

El cálculo de la huella de carbono de la cartera de inversiones corporativas de la actividad aseguradora del Grupo, permite hacer un seguimiento específico de la exposición a sectores de actividad intensivos en carbono y su evolución.

El cálculo se realiza siguiendo la metodología de emisiones financiadas de PCAF, referente en el ámbito climático, como un cálculo agregado de las compañías en las que se invierte. La información de las compañías se extrae de proveedores externos de datos ASG, que a su vez recogen esta información de los informes públicos de las compañías. Se realiza un seguimiento específico de la exposición a compañías intensivas en carbono, para entender cuál es la contribución a la huella de carbono de las inversiones y conocer su evolución, así como analizar cómo se cumplen los compromisos climáticos específicos.

> HUELLA DE CARBONO FINANCIADA – ALCANCE 3.15 PERÍMETRO ASEGURADOR

45 t CO_2eq

MM€ invertidos alcances 1+2[1]

- 24% vs 2023

[1] Perímetro de NZAOA: activos corporativos de la cartera aseguradora.

[1] Estas sociedades representan un 99,4% del total de empleados del Grupo CaixaBank.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Plan de Gestión Ambiental

CaixaBank ejerce un impacto ambiental directo a través del uso de los recursos naturales.

Con el propósito de reducir su impacto ambiental directo, CaixaBank cuenta con un Plan de Gestión Medioambiental que incluye objetivos de reducción de impactos basados en la innovación y la eficiencia, centrándose en la reducción de emisiones de su propia actividad y la de su cadena de valor.

Plan de gestión ambiental **2022-2024**

Objetivo

Reducir el impacto de la propia actividad.

Perímetro

Participación de 17[2] filiales del Grupo[1]

> PLAN DE ACTUACIÓN

8 Líneas de actuación

27 iniciativas Más de 200 proyectos

01 **Gobernanza en la Gestión Ambiental** a nivel Grupo.

02 Estrategia de mitigación de la **Huella de Carbono.**

03 **Ambientalización de las compras** y contrataciones.

04 **Ambientalización de las ventas de productos** no financieros.

05 Compromiso con la **economía circular.**

06 **Movilidad Sostenible.**

07 **Promoción de la eficiencia.**

08 **Renovación de las certificaciones voluntarias** y ampliación del alcance.

[1] Estas sociedades representan un 99,4 % del total de empleados del Grupo CaixaBank.

[2] En 2024 se ha incorporado en el perímetro CaixaBank Wealth Management Luxembourg.

06 Información de sostenibilidad

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

En 2024, CaixaBank ha cerrado su **Plan de Gestión Ambiental 2022-2024** con éxito, cumpliendo todos los objetivos establecidos en cuanto a la reducción de su huella de carbono en los tres alcances definidos por el protocolo de gases de efecto invernadero. A lo largo de este Plan, el Grupo ha implementado diversas acciones estratégicas centradas en disminuir las emisiones de CO_2 (que se detallan en el ↗ apartado "Reducción de emisiones de CO_2"), lo que ha permitido alcanzar importantes reducciones en cada uno de los tres alcances. A continuación, se detallan las emisiones reducidas en 2024 respecto al año base 2021:

El Plan de Gestión Ambiental 2022-2024 establece **objetivos cuantitativos**[1] para todos los años de duración del plan, alineados con la estrategia climática, y enfocados a la reducción de impactos directos:

		2022		2023		2024	
Objetivo	Indicadores	Objetivo	Real	Objetivo	Real	Objetivo	Real
Minimización y compensación de la huella de carbono	Alcance 1 (vs 2021[2])	-7 %	-10 %	-10 %	-21 %	-15 %	-32 %
	Alcance 2 (*market based*) (vs 2021)	-100 %	-100 %	-100 %	-100 %	-100 %	-100 %
	Alcance 3 operacional perímetro calculado 2021[3]	-12 %	-38 %	-15 %	-35 %	-18 %	-34 %
	Emisiones Globales de CO_2 reducidas (vs 2021)	-13 %	-32 %	-16 %	-33 %	-19 %	-36 %
	Carbon Neutral[4], Emisiones de CO_2 compensadas: alcances 1, 2 y 3.6 (viajes corporativos)	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
Consumo de energía eléctrica 100 % renovable	Consumo de energía eléctrica de origen renovable	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %	100 %
Reducción de consumo/residuo de papel	Reducción consumo de papel (vs 2021)	-8 %	-35 %	-12 %	-28 %	-15 %	-33 %
Implantación de medidas de eficiencia energética	Ahorro energía consumida (vs 2021)	-6 %	-14 %	-8 %	-23 %	-10 %	-28 %
Renovación de certificaciones y ampliación del perímetro	Certificaciones ambientales en principales edificios (vs 11 certificaciones 2021[5])	2	2	3	3	4	4

[1] Los objetivos asociados a la reducción de emisiones de los alcances 1 y 2, el objetivo de neutralidad en carbono ("carbon neutral"), el consumo de energía 100 % renovable así como su reducción y el número de certificaciones tienen en cuenta a todo el Grupo (incluidas 16 filiales). El alcance 3 y la reducción del consumo de papel se limita a CaixaBank, S.A.

[2] Para el cálculo del objetivo del Alcance 1, los datos de emisiones de gases refrigerantes de CaixaBank toman como año base de referencia la media del periodo 2019-2021.

[3] El objetivo de alcance 3 (operacional) se calculó teniendo en cuenta el perímetro de cálculo previo a la huella de carbono operativa redimensionada, incluyendo varias categorías del alcance 3 con independencia de cuáles son materiales. Los datos de emisiones de viajes corporativos incluidos en este objetivo son de CaixaBank, S.A. y toman como año base de referencia el año 2019 (anterior a las restricciones por COVID-19).

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

[5] En 2022 CaixaBank vendió el Edificio certificado situado en el Paseo de la Castellana 51, trasladando a la mayor parte de sus trabajadores al Edificio de Castellana 189, que también cuenta con certificación ISO 14001. El dato base sobre el que valoramos los objetivos ha cambiado a 10 certificaciones sobre las que en 2022 se añadieron 2 edificios nuevos pertenecientes a BPI y un tercero de esta misma entidad en 2023.

El Plan de Gestión Ambiental 2022-2024 se basaba en las **8 líneas de actuación,** anteriormente mencionadas. Durante 2024, se han llevado a cabo las siguientes actuaciones para avanzar hacia cada uno de estos objetivos:

/ Estrategia de mitigación de la huella de carbono

La estrategia de mitigación de la huella de carbono es una de las líneas de actuación del Plan de Gestión Ambiental. Esta estrategia cuenta con unos objetivos específicos de reducción definidos que llevan a CaixaBank a impulsar acciones concretas, entre otras, mejoras de eficiencia energética en los edificios, mejoras tecnológicas y buenas prácticas.

La estrategia de mitigación de la huella de carbono se centra en las siguientes fases: cálculo, reducción y compensación.

Cálculo de la huella de carbono

El Grupo CaixaBank calcula su huella de carbono, con el objetivo de identificar aquellos ámbitos dónde actuar y establecer un plan de acción con iniciativas dirigidas a su reducción. Las emisiones que se consideran dentro de cada uno de los alcances para el Grupo CaixaBank, son:

- **Alcance 1:** incluye las emisiones directas de las instalaciones de combustión de los inmuebles de uso propio, el combustible de la flota de vehículos y los gases refrigerantes.
- **Alcance 2:** incluye las emisiones indirectas relacionadas con la producción de electricidad, comprada y consumida por los edificios el Grupo.
- **Alcance 3:** incluye otras emisiones indirectas. El Grupo CaixaBank, incluye las categorías 3.1 Compra de bienes y servicios, 3.2 Compra de bienes de capital, 3.3 Combustible y actividades relacionadas con la energía, y 3.6 Viajes corporativos, que son las categorías que se determinaron materiales en el Análisis de materialidad de las categorías de alcance 3 de la huella de carbono.

Análisis de materialidad de las categorías de Alcance 3

A todos los efectos **la única categoría material del alcance 3, es la categoría 15 "Inversiones"** correspondiente a la huella financiada, que representa un 99 % del total de emisiones de este alcance.

↗ Véase apartado "Cálculo de emisiones de CO_2 financiadas"

No obstante, en su compromiso con la descarbonización, CaixaBank realizó un análisis de materialidad con el objetivo de identificar las categorías relevantes de alcance 3 más relevantes una vez excluida la categoría 15 "Inversiones" y establecer planes de acción para su reducción.

El análisis de materialidad de las categorías del alcance 3 se realizó en 2022 y estableció los límites operacionales de la huella de carbono del Grupo de los últimos años. El alcance del análisis de materialidad comprendió 16 empresas del Grupo que representaban el 98 % del activo del Grupo CaixaBank.

Más allá de la materialidad de la categoría 3.15, en este ejercicio de materialidad se definieron como relevantes las siguientes categorías:

- 3.1 Compra de bienes y servicios
- 3.2 Compra de bienes de capital
- 3.3 Combustible y actividades relacionadas con la energía
- 3.6 Viajes corporativos

Con las conclusiones del análisis de materialidad se definió un nuevo perímetro de cálculo de la huella de carbono operacional que incluye la globalidad de las emisiones de las categorías definidas como materiales para todo el Grupo[1], quedando excluidas las que no lo son.

En este sentido, los objetivos de reducción para el período 2022-2024, se fijaron en el ejercicio 2021 considerando el perímetro previo al análisis de materialidad. De este modo, para evaluar el grado de cumplimiento de los objetivos del Plan de Gestión Ambiental 2022-2024 se debe considerar el cálculo de la Huella de Carbono Operativa con el perímetro antiguo.

En el 2024 se ha realizado un análisis interno sobre la representatividad del análisis de materialidad del 2022 refrendando que siguen vigentes sus conclusiones.

Este estudio de materialidad de las categorías significativas de alcance 3, se volverá a realizar durante el período 2025 con los datos de 2024.

Metodología de cálculo de la huella de carbono

Tanto las emisiones de alcance 1 y 2 como las emisiones de alcance 3, se calculan teniendo en consideración el estándar GHG Protocol establecido por el WRI (World Resources Institute) y el WBCSD (World Business Council for Sustainable Development). Para las emisiones de alcance 3, se utiliza la clasificación establecida en la publicación del GHG Protocol "Corporate Value Chain (*Scope 3*) Accounting and Reporting Standard". A continuación, se describe la metodología específica utilizada para el cálculo de cada uno de los alcances de la huella de carbono.

[1] Perímetro de Gestión Ambiental, representa al 99,4 % de los empleados.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Alcance 1 y 2

Los factores de emisión utilizados para el cálculo de la huella de los alcances 1 y 2 se han obtenido del Registro de Huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de junio del 2024 para España. Para Portugal y Luxemburgo se han utilizado los Potenciales de Calentamiento Atmosférico que se indican en el 5º Informe de Evaluación del IPCC.

Para Alcance 1 se recopilan los datos procedentes de consumos de gasóleo C, propano y gas natural de las instalaciones, el combustible de la flota de vehículos, y el consumo de gases refrigerantes. Todos los datos son reales, a excepción del consumo de gasóleo C procedente de la red territorial de oficinas que se estima a partir del importe de la compra del combustible y el precio medio del mismo publicado por el IDEA y el consumo de combustible de la flota de vehículos, que se estima a partir de las lecturas de los cuentakilómetros de los coches cuando pasan por el taller y los consumos teóricos de cada uno de los modelos de vehículo.

En el caso del Alcance 2, si se dispone de certificado de garantía de origen 100 % renovable, se consideran 0 emisiones, así como en los casos en los que la empresa comercializadora dispone de un *mix* energético 100 % renovable. Se reportan los consumos en kwh de toda la energía consumida, la mayor parte de ella procedente de datos reales obtenidos de facturas y el resto se estima a través de un *software* específico del mantenedor teniendo en cuenta las medias de consumos mensuales prorrateados de cada punto de suministro en los últimos 3 años.

Alcance 3

La metodología que se describe a continuación en relación con el cálculo de aquellas categorías del alcance 3 materiales de acuerdo con el análisis de materialidad de las categorías de alcance 3 (↗véase apartado "Análisis de materialidad de las categorías de Alcance 3"), con la excepción de la categoría 3.15, que se describe en el ↗apartado "Cálculo de emisiones de CO_2 financiadas".

Los factores de emisión utilizados para el cálculo de las categorías 3.1 y 3.2 en 2024 han sido obtenidos de información pública de los propios proveedores o en caso de que no estuvieran disponibles, se han utilizado las intensidades de emisión procedentes de la base de datos de PCAF que se clasifican por sector económico.

En relación con el cálculo de las emisiones de las categorías 3.1 Compras de bienes y servicios y 3.2 Compras de bienes de capital, se ha tomado como base el 100 % del importe del extracto global de todos los gastos operativos y las inversiones del Grupo, ampliando de manera considerable los conceptos incluidos en estas categorías respecto al perímetro de cálculo antiguo. Del listado se excluyen las emisiones contabilizadas en otros alcances y aquellos gastos que en sí mismo no suponen la generación de emisiones (tasas, comisiones, etc).

Los importes facturados por cada proveedor se multiplican por un **factor de emisión**, resultante de las emisiones de la Huella de carbono de dicho proveedor divididos por su volumen de facturación de cada empresa. Los datos utilizados se obtienen de los cuestionarios de Huella de Carbono que se envían a todos los proveedores que facturan más de 0,5 MM€, y de los datos públicos de estas empresas. En caso de no disponer de dicha información, los factores de emisión utilizados son los facilitados por PCAF, relacionando los mismos con el tipo de actividad que ejerce cada proveedor.

La metodología del cálculo de la huella para las emisiones de las categorías 3.1 Compras de bienes y servicios y 3.2 Compras de bienes de capital, se ha actualizado durante el 2024 con el objetivo de mejorar la exactitud del cálculo. A continuación, se detallan las mejoras más relevantes:

- Consideración de las emisiones del 100 % de los proveedores (respecto al 80 % del periodo anterior).
- Utilización de PCAF como factor de conversión.
- Actualización del cuestionario de huella de carbono a los proveedores, solicitando los factores de emisión propios de estos.

En 2024, el 15 % y 24 % de las emisiones de la categorías 3.1 y 3.2 han sido calculadas con los factores de emisión propios de cada proveedor. Uno de los objetivos del nuevo Plan de Gestión Ambiental 2025-2027 es incrementar estos porcentajes a través de iniciativas de *engagement* con los proveedores para que calculen y reduzcan su huella de carbono.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Al haberse actualizado la metodología para calcular las emisiones de los alcances 3.1 y 3.2, se ha recalculado la Huella de Carbono de los años 2021, 2022 y 2023 para estas categorías aplicando la nueva metodología descrita anteriormente. Este proceso ha consistido en aplicar filtros específicos para descartar emisiones ya contabilizadas en otros alcances, así como aquellas relacionadas con gastos e inversiones que no generan emisiones directas. Esta nueva metodología es más precisa y robusta, ya que permite un cálculo más exacto de las emisiones asociadas a las actividades de los proveedores, priorizando datos propios de emisiones de cada proveedor y complementándolos con el uso de factores de emisión proporcionados por PCAF, lo que mejora significativamente la calidad de los resultados obtenidos en comparación con métodos anteriores. A continuación, se detalla el resultado de este recalculo de emisiones para los años 2021, 2022 y 2023 para ambos alcances, y se compara con el resultado ya reportado en el período anterior con la metodología antigua que solamente contemplaba el 80 % de los proveedores de estos alcances:

	2023		2022		2021	
	Cálculo con metodología antigua	Cálculo con metodología actual	Cálculo con metodología antigua	Cálculo con metodología actual	Cálculo con metodología antigua	Cálculo con metodología actual
Emisiones Alcance 3.1 Compra de bienes y servicios (tCO_2eq)	158.001	229.493	128.006	237.891	146.724	235.307
Emisiones Alcance 3.2 Compra de bienes de capital (tCO_2eq)	46.756	90.016	60.811	100.634	45.842	101.065

En el caso de la categoría 3.3 Combustible y actividades relacionadas con la energía, se han considerado las emisiones del pozo a tanque (WTT) asociadas con la extracción y refinación de combustibles primarios y las emisiones de transmisión y distribución (T&D) asociadas a las pérdidas de la red. En este sentido, se multiplican los consumos de combustibles de alcance 1 por los factores de emisión de DEFRA GHG WTT, y a estas emisiones se les añade el cómputo de la multiplicación de los consumos de electricidad del alcance 2 por los factores de emisión de la Agencia Internacional de la Energía (IEA) tanto WTT, como T&D y WTT T&D.

Finalmente, para la categoría 3.6 Viajes Corporativos se han considerado, principalmente los factores de emisión DEFRA GHG. Para el cálculo se han utilizado los datos reales de kilometraje según el medio de transporte utilizado (avión, tren, coches de alquiler o coches propios de la plantilla); además, de incorporar las pernoctaciones hoteleras[1].

[1] No se han realizado estimaciones para las emisiones del alcance 3.6 ya que CaixaBank cuenta con el 100 % de los datos reales de esta categoría.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Los datos de desempeño ambiental de CaixaBank obtenidos en 2024 y la evolución respecto al año 2023 se recoge en la siguiente tabla:

> HUELLA DE CARBONO DEL GRUPO CAIXABANK ($kTCO_2$ EQ)

	Retrospectiva				Hitos y años objetivo			
	Año base (2024)[1]	2023	2024	% (2024 / 2023)	2025	2030	2050	Meta % anual (2030 / 2024)
Emisiones de GEI de alcance 1								
Emisiones de GEI brutas de alcance 1 ($ktCO_2eq$)	7,28	8,42	7,28	-13,55 %	6,99	6,55	-	-1,67 %
Porcentaje de emisiones de GEI de alcance 1 procedentes de regímenes regulados de comercio de derechos de emisión (%)	0 %	0 %	0 %	0 %	-	-	-	0 %
Emisiones de GEI de alcance 2								
Emisiones de GEI brutas de alcance 2 basadas en la ubicación ($ktCO_2eq$)	23,05	29,38	23,05	-21,57 %	22,12	20,51	-	-1,83 %
Emisiones de GEI brutas de alcance 2 basadas en el mercado ($ktCO_2eq$)	0	0	0	0 %	0	0	-	0 %
Emisiones de GEI significativas de alcance 3								
Emisiones de GEI indirectas brutas totales (alcance 3) ($ktCO_2eq$)	326,52	88.651,75	82.164,57	-7,32 %	-	-	-	-
1 Bienes y servicios comprados	236,25	229,49	236,25	2,94 %	-	-	-	-
2 Bienes de capital	72,70	90,02	72,70	-19,24 %	-	-	-	-
3 Actividades relacionadas con combustibles y con la energía (no incluidas en los alcances 1 o 2)	5,12	6,14	5,12	-16,69 %	-	-	-	-
6 Viajes de negocios[2]	12,45	11,17	12,45	11,53 %	-	-	-	-
15 Inversiones[3]	Nota[4]	88.314,93	81.838,05	-7,33 %	-	-	-	-
Emisiones de GEI totales								
Emisiones de GEI totales (basadas en la ubicación) ($ktCO_2eq$)	356,85	88.689,55	82.194,90	-7,32 %	-	-	-	-
Emisiones de GEI totales (basadas en el mercado) ($ktCO_2eq$)	333,8	88.660,17	82.171,85	-7,32 %	-	-	-	-

[1] Los objetivos de reducción del año 2024, incluidos en el Plan de gestión ambiental 2022-2024, están marcados sobre el perímetro antiguo de la Huella de carbono, teniendo en cuenta las variaciones detalladas en el pie de tabla del ↗ apartado "Objetivos PGA 2022-2024".

[2] Los datos divulgados de Alcance 3.6 de 2021 y 2023 son diferentes a los datos reportados en el Informe de Gestión del 2023 debido a un cambio en la consideración de la longitud de una parte de los vuelos (se han recalculado las emisiones de parte de los vuelos que se habían contabilizado como de media distancia por vuelos de corta distancia, al ser inferiores a 1.000 km).

[3] CaixaBank ha publicado objetivos de descarbonización para los sectores más intensivos en carbono en el marco de la NZBA y para la cartera corporativa de su negocio asegurador en el marco de la NZAOA, ↗ véase apartado "Objetivos de descarbonización NZBA" y "Objetivos de descarbonización NZAOA". No incluye deuda soberana.

[4] El año base de los objetivos de descarbonización para los sectores definidos en el marco de la NZBA se detallan en el ↗ apartado "Objetivos de descarbonización NZBA". Los objetivos para la cartera corporativa del negocio asegurador en el marco de la NZAOA se detallan en el ↗ apartado "Objetivos de descarbonización NZAOA".

Notas: Para el cálculo de la huella operativa se utilizan estimaciones para aquellos datos que no están disponibles a fecha de cierre del informe.

Para el cálculo de la huella de carbono de CaixaBank se utilizan datos de otras empresas de la cadena de valor cuyo período de *reporting* puede ser distinto al de CaixaBank. En ese caso, siempre se utilizan los datos anuales disponibles más recientes.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

/ Desglose de emisiones operativas de alcance 1, 2 y 3 por tipo de gas 2024 (T CO_2 eq)

Adicionalmente a los datos de emisiones publicados en la huella de carbono operativa de CaixaBank, se presenta el desglose por tipos de GEI:

Alcance 1:

	2024		2023	
GEI	CaixaBank S.A.	Grupo CaixaBank	CaixaBank S.A.	Grupo CaixaBank
CO_2	1.030	4.643	1.305	4.876
CH_4	3	33	3	26
N_2O	1	95	3	82
HFC	2.159	2.512	3.377	3.439

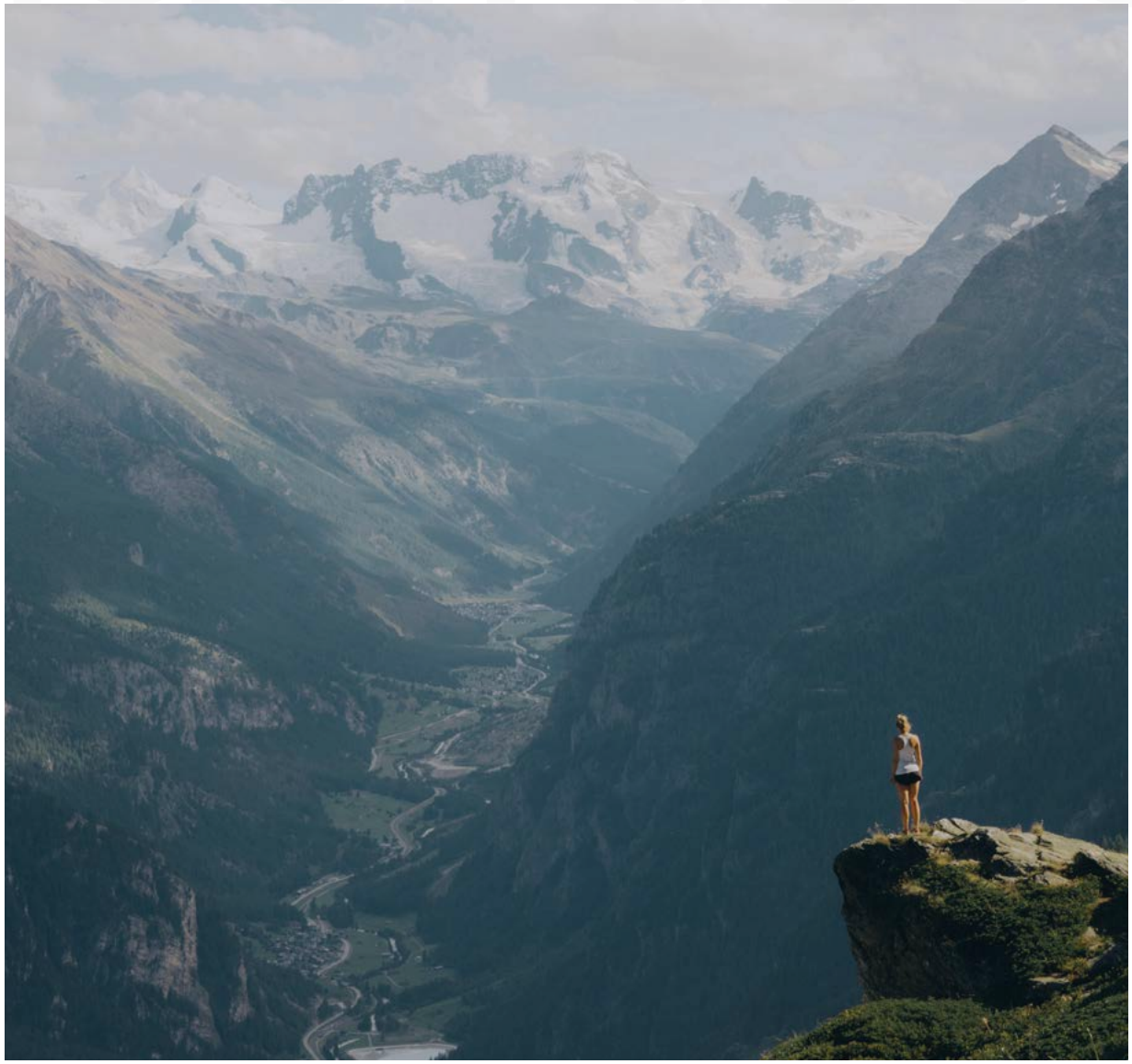
Dadas las actividades a las que se dedica el Grupo CaixaBank, éste no tiene responsabilidades, gastos, activos ni provisiones o contingencias de naturaleza medioambiental que pudieran ser significativos en relación con el patrimonio, la situación financiera y los resultados del mismo. Por este motivo, a 31 de diciembre de 2024 las Cuentas Anuales consolidadas no presentaban ninguna partida que deba ser incluida en el documento de información medioambiental previsto en la Orden JUS/616/2022, de 30 de junio, por la que se aprueba el nuevo modelo para la presentación en el Registro Mercantil de las Cuentas Anuales consolidadas de los sujetos obligados a su publicación.

Emisiones bloqueadas

En relación con las emisiones bloqueadas asociadas al alcance 1 y 2, CaixaBank considera que no son materiales dada la naturaleza de su actividad.

Emisiones biogénicas

En relación con las emisiones biogénicas asociadas al alcance 1 y 2, CaixaBank considera que no son materiales dada la naturaleza de su actividad. No obstante, CaixaBank está trabajando para ampliar el cuestionario de huella de carbono a proveedores para evaluar la existencia de estas emisiones en su cadena de valor *upstream* incluidas en el alcance 3 operativo.



> HUELLA DE CARBONO OPERACIONAL DEL GRUPO CAIXABANK (TCO_2 EQ)

Concepto			Fuente	2024 CaixaBank S.A.	2024 Grupo CaixaBank	2023 CaixaBank S.A.	2023 Grupo CaixaBank	2022 CaixaBank S.A.	2022 Grupo CaixaBank	2021 CaixaBank S.A.	2021 Grupo CaixaBank
ALCANCE 1	Combustión en fuentes fijas	Calderas o equipos de emergencia	Gasóleo C	218,9	346,6	290,8	467,9	326,5	415,5	682,6	817,4
			Gas natural	601,8	612,9	621,6	654,6	791,1	892,8	970,1	1.017,7
			Gas propano	2,5	2,5	3,6	3,6	-	-	-	-
	Combustión en fuentes móviles	Vehículos de *renting*		210,8	3.808,2	395,9	3.858,3	960,4	4.161,5	1.292,0	4.096,1
	Fugas de gases refrigerantes	Gases refrigerantes		2.159,0	2.511,9	3.376,7	3.439,0	3.548,1	4.106,5	2.818,0	3.326,2
ALCANCE 2		*Market-Based method*		-	-	-	-	-	-	374,2	1.153,6
		Location-Based method		16.392,9	23.046,8	21.082,1	29.384,0	31.994,7	42.670,7	32.784,1	43.978,8
		Electricidad autoconsumo		-	-	-	-	-	-	-	-
ALCANCE 3	3.1 Compra de bienes y servicios	OPEX		122.702,8	236.247,6	114.887,5	229.492,6	122.152,8	237.891,3	111.993,7	235.307,2
	3.2 Bienes de capital	CAPEX		52.414,5	72.699,6	71.267,5	90.015,7	75.044,1	100.633,7	74.518,8	101.064,8
	3.3 Combustible y actividades relacionadas con la energía	Cadena de valor y transporte de electricidad y combustibles		3.177,3	5.117,5	3.996,6	6.142,6	4.584,7	6.715,7	6.382,5	8.853,7
	3.6 Desplazamientos corporativos	Avión, tren, coches y hotel		9.837,3	12.454,1	9.006,4	11.166,5	5.809,9	6.872,9	4.473,4	5.057,3
TOTAL (Perímetro Actual)	ALCANCE 1			3.192,9	7.282,2	4.688,6	8.423,3	5.626,1	9.576,3	5.762,6	9.257,4
	ALCANCE 2 (*Market-Based*)			-	-	-	-	-	-	374,2	1.153,6
	ALCANCE 2 (*Location-Based*)			16.392,9	23.046,8	21.082,1	29.384,0	31.994,7	42.670,7	32.784,1	43.978,8
	ALCANCE 3			188.131,9	326.518,8	199.158,0	336.817,4	207.591,5	352.113,6	197.368,3	350.282,9
	TOTAL (*Market-Based*)			191.324,8	333.800,9	203.846,6	345.240,8	213.217,7	361.689,9	203.505,1	360.693,8
	TOTAL (*Location-Based*)			207.717,6	356.847,7	224.928,7	374.624,8	245.212,3	404.360,6	235.915,1	403.519,1
	TOTAL POR EMPLEADO (*Market-Based*)			5,2	7,4	5,7	7,8	5,8	8,2	4,8	7,3

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Concepto		Fuente	2024 CaixaBank S.A.	2024 Grupo CaixaBank	2023 CaixaBank S.A.	2023 Grupo CaixaBank	2022 CaixaBank S.A.	2022 Grupo CaixaBank	2021 CaixaBank S.A.	2021 Grupo CaixaBank
ALCANCE 3	3.1 Compra de bienes y servicios	Agua de red	157,73	157,73	162,38	162,38	153,31	153,31	195,14	195,14
		Papel A4	1.535,83	1.535,83	1.649,59	1.649,59	2.054,94	2.054,94	3.105,14	3.105,14
		Papel otros	2.107,46	2.107,46	2.346,78	2.346,78	3.489,20	3.489,20	4.126,67	4.126,67
		Otros bienes (tóner, vinilos y tarjetas)	575,86	575,86	575,03	575,03	647,63	647,63	824,34	824,34
	3.2 Bienes de capital	Torres, portátiles, monitores y teclados	1.890,50	1.890,50	979,45	979,45	1.440,47	1.440,47	3.946,41	3.946,41
	3.3 Combustible y actividades relacionadas con la energía (no convencional)	Cadena de valor y transporte de la electricidad no renovable	-	-	-	-	-	-	122,64	122,64
	3.5 Generación de residuos	Tóner y soporte informático	457,90	457,90	1.436,76	1.436,76	1.783,20	1.783,20	1.359,62	1.359,62
	3.6 Desplazamientos corporativos	Avión, tren y coche	9.422,44	9.422,44	8.826,88	8.826,88	5.689,98	5.689,98	4.094,93	4.094,93
TOTAL (Perímetro Antiguo)	ALCANCE 1		3.192,90	7.282,16	4.688,62	8.423,34	5.626,12	9.576,29	5.762,63	9.257,38
	ALCANCE 2 (*Market-Based*)		-	-	-	-	-	-	374,17	1.153,55
	ALCANCE 2 (*Location-Based*)		16.392,87	23.046,75	21.082,12	29.383,98	31.994,66	42.670,71	32.784,12	43.978,80
	ALCANCE 3		16.147,72	16.147,72	15.976,88	15.976,88	15.258,73	15.258,73	17.774,89	17.774,89
	TOTAL (*Market-Based*)		19.340,62	23.429,87	20.665,49	24.400,22	20.884,85	24.835,02	23.911,69	28.185,83
	TOTAL (*Location-Based*)		35.733,49	46.476,63	41.747,61	53.784,20	52.879,51	67.505,73	56.321,64	71.011,08
	TOTAL POR EMPLEADO (*Market-Based*)		0,53	0,52	0,57	0,55	0,57	0,56	0,56	0,57

Notas: Los datos del Alcance 3.3 del año 2021 difieren de los publicados en informes anteriores debido a que se han incorporado la totalidad de los combustibles recogidos en el Alcance 1 para su cálculo. Asimismo, también han cambiado los valores de los viajes corporativos de 2021, 2022, 2023 debido a un cambio en la consideración de la longitud de una parte de los vuelos.

Para el cálculo de la huella de carbono de CaixaBank se utilizan datos de otras empresas de la cadena de valor cuyo período de *reporting* puede ser distinto al de CaixaBank. En ese caso, siempre se utilizan los datos anuales disponibles más recientes.

Para el cálculo de la huella operativa se utilizan estimaciones para aquellos datos que no están disponibles a fecha de cierre del informe.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Reducción de emisiones de CO_2

Con el objetivo de contribuir a la reducción de las emisiones de la Huella de Carbono del Grupo, se han implantado varias iniciativas a nivel del Grupo.

01. Promoción de la eficiencia energética.

La promoción de la eficiencia energética es la séptima línea de actuación del Plan de Gestión ambiental. En este sentido, CaixaBank ha impulsado la implantación de distintas iniciativas para mejorar la eficiencia energética de sus edificios, con el objetivo de contribuir a la reducción de las emisiones de Alcance 2 de la Huella de Carbono, destacando:

- En los últimos años CaixaBank ha implantado varias iniciativas de reducción de consumos en la red de oficinas en función del potencial de ahorro: sustitución de la iluminación fluorescente por iluminación LED, sustitución de equipos de climatización por equipos más eficientes, sensores de presencia y apagado de luces, interruptores únicos de apagado asociados a la regulación horaria, sustitución de equipos informáticos, etc.
- Los dos Centros de Procesamiento de Datos (CPD) cuentan con la certificación-LEED, con categoría *silver* y *gold* respectivamente.
- La estrategia de CaixaBank en relación con el consumo de electricidad está enfocada en el uso de energía de origen renovable. Siendo desde hace años el 100 % de la energía eléctrica consumida de origen renovable certificado. Para ello la estrategia consiste en alcanzar acuerdos de compra de energía eléctrica mediante dos tipos de instrumentos contractuales:
  - PPAs (*Power Purchase Agreements*) con una compra anual asociada de 113,88 GWh/año, que supone el 52 % del total de la compra eléctrica; y
  - GdO (Certificados de Garantía de Origen) con una compra anual asociada de 218,05 GWh/año que supone el 100 % del total de la compra eléctrica.
- En 2024 se han retirado 4 depósitos de gasoil en la red de oficinas, sustituyendo los equipos de climatización existentes por bombas de calor.
- En 2024, el consumo energético del Grupo CaixaBank se ha visto reducido en un 27,87 % respecto al 2021 (-31,86 % si nos fijamos exclusivamente en CaixaBank, S.A.). Esta reducción ha sido consecuencia tanto de las medidas de gestión y ahorro energético implantadas como de las sinergias derivadas de la fusión, así como de las modificaciones en clima e iluminación motivadas por el Real Decreto-Ley 14/2022 referente a medidas de ahorro y eficiencia energética.
- El principal esfuerzo realizado en los últimos años para fomentar el ahorro energético ha sido el proyecto de Monitorización. Gracias a la plataforma analítica energética es posible agrupar y analizar todos los datos de consumo de oficinas y edificios, tanto los obtenidos gracias al *software* de control y monitorización como a la incorporación de los datos de consumo de los contadores. El análisis de estos datos ha sido clave para priorizar las inversiones necesarias así como, la implantación de buenas prácticas como la optimización de los horarios de iluminación y climatización, la regulación de las temperaturas de consigna del clima, la optimización del funcionamiento de equipos, etc.

2.865
Oficinas monitorizadas

1.093
Oficinas telegestionadas

42
Edificios monitorizados y/o telegestionados

100 %
De la energía eléctrica consumida es de origen renovable certificado 100 % en 2024.

[1] Aplica a todas las sociedades del Grupos sujetas al Plan de Gestión Ambiental. Estas sociedades representan un 99,4 % del total de empleados del Grupo CaixaBank.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

> CONSUMO Y COMBINACIÓN DE FUENTES DE ENERGÍA

Los datos de consumo y combinación de fuentes de energía del Grupo CaixaBank en 2024 y 2023 son los siguientes:

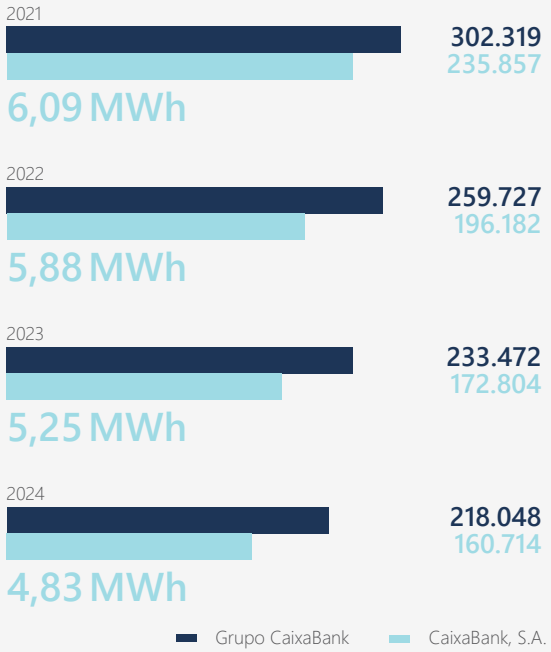
Consumo y combinación energéticos	2024	2023
Consumo de combustible procedente del carbón y de sus derivados (MWh)	0	0
Consumo de combustible procedente del petróleo crudo y de productos petrolíferos (MWh)	16.096	16.668
Consumo de combustible procedente del gas natural (MWh)	3.353	3.570
Consumo de combustible procedente de otras fuentes fósiles (MWh)	11	15
Consumo de electricidad, calor, vapor y refrigeración comprados o adquiridos procedentes de fuentes fósiles (MWh)	0	0
Consumo total de energía fósil (MWh)	19.460	20.253
Proporción de fuentes fósiles en el consumo total de energía (%)	8,19 %	7,98 %
Consumo de combustible procedente de fuentes nucleares (MWh)	0	0
Proporción de fuentes nucleares en el consumo total de energía (%)	- %	- %
Consumo de combustible por fuente renovable, como la biomasa (que incluye también los residuos industriales y municipales de origen biológico, el biogás, el hidrógeno renovable, etc.) (MWh)	0	0
Consumo de electricidad, calor, vapor y refrigeración comprados o adquiridos procedentes de fuentes renovables (MWh)	218.049	233.472
Consumo de energía renovable autogenerada que no se utilice como combustible (MWh)	0	0
Consumo total de energía renovable (MWh)	218.049	233.472
Proporción de fuentes renovables en el consumo total de energía (%)	91,81 %	92,02 %
Consumo total de energía (MWh)	237.509	253.726

> CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA (MWh)

-27,87 %

Reducción de consumo de energía eléctrica respecto al año 2021

Consumo energía eléctrica del Grupo por empleado



En este sentido, la inversión de CaixaBank[1] durante el 2024 para llevar a cabo estas acciones de mejora de la eficiencia energética han sido:

22 MM€ CAPEX reformas energéticas

1,9 MM€ OPEX reformas energéticas

Estos importes se encuentran incluidos dentro de los epígrafes descritos en las notas 19 "Activos tangibles" y 37 "Otros gastos de administración" de la Memoria del Grupo CaixaBank

Instalación de placas solares

CaixaBank dispone en Valencia de una instalación de placas solares con una potencia de 20 kW, la cual en 2024 ha generado un total de 23 MWh de energía eléctrica, aunque esta no se autoconsume y se inyecta directamente a la red.

[1] Incorporan CaixaBank, S.A., VidaCaixa y BPI.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

02. Impulso de la movilidad sostenible

Corresponde a la quinta línea de actuación del Plan de Gestión ambiental. En 2023 se creó un grupo de trabajo interno multidisciplinar para abordar la necesidad de reducir nuestras emisiones asociadas a la realización de los viajes corporativos (Grupo Movilidad Sostenible). Asimismo, el Plan de Movilidad Sostenible de CaixaBank incorpora tanto la dimensión interna (viajes corporativos), como la externa (desplazamientos personales de los empleados, clientes y proveedores), incorporando una visión de 360º sobre la incorporación de medidas que minimicen el impacto de las necesidades de desplazamiento. Algunas de las medidas implantadas en la Entidad son:

- Despliegue de herramientas de trabajo en remoto y opciones de comunicación online con clientes que permiten reducir los desplazamientos.
- Puntos de recarga de vehículos eléctricos y aparcamientos privados de bicicletas en varios centros corporativos.
- Reducción de la flota de vehículos propios y transición hacia el coche híbrido.
- Entrega de paquetes en última milla mediante patinete eléctrico.
- Inclusión de criterios ambientales de reducción del impacto asociado a la movilidad en eventos y viajes.
- En 2024 se han realizado varias acciones de sensibilización entre los empleados enfocadas a la reducción de emisiones asociadas a los viajes corporativos.

> DIMENSIONES DEL PLAN DE MOVILIDAD SOSTENIBLE

Empresa

Internaliza la política de movilidad sostenible e implementar medidas de gobierno asociadas (flota propia, viajes corporativos, eventos, etc.)

Personal

Facilitar a nuestro personal una movilidad casa-trabajo más sostenible y a la vez minimizar las necesidades de desplazamientos

Proveedores

Avanzar en la reducción de las emisiones relacionadas con la contaminación y promover su descarbonización

Clientes

Ofrecer productos de movilidad sostenible a nuestros clientes (particulares, emprendedores y empresas) especialmente de aquellos relacionados con la electromovilidad

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

03. Ambientalización de las compras y contrataciones

Con la incorporación de criterios ambientales en la compra de productos y la contratación de servicios, hacemos extensivo nuestro compromiso a los proveedores y favorecemos que adopten medidas para minimizar el impacto ambiental de sus actividades.

Desde 2024 hemos profundizado en el Plan Ambiental de Compras definiendo nuevas fichas de compra y contratación verde e iniciando la incorporación del cumplimiento de dichos criterios a las auditorías a nuestros proveedores.

La incorporación del nuevo cuestionario de Huella de Carbono de respuesta obligatoria para los proveedores más importantes, nos permitirá disponer de más datos sobre el impacto real de nuestras compras y contrataciones y servirá de base para poder marcar objetivos de reducción de nuestras emisiones indirectas.

↗ Véase apartado "Gestión de relaciones con proveedores"

/ Otros compromisos

Residuos y compromiso con la economía circular

CaixaBank considera fundamental realizar una buena gestión de residuos, así como transicionar las prácticas de consumo lineal hacia el consumo circular, con el objetivo de minimizar sus emisiones de alcance 3 de la Huella de Carbono. A continuación, se detallan las principales actividades realizadas:

- La recogida selectiva permite valorizar los residuos y reciclarlos.
- En los edificios corporativos los residuos se contabilizan y se gestionan mediante gestores autorizados. Asimismo, las cafeterías de dichos edificios son centros libres de plásticos de un solo uso.
- En la red de oficinas, se utilizan los contenedores de recogida selectiva municipales para los residuos no peligrosos (papel, plástico, orgánica y resto) y se gestionan los residuos peligrosos mediante gestores autorizados a través de las empresas de mantenimiento (bombillas, gases refrigerantes, residuos electrónicos, tóner, etc).
- CaixaBank lanza campañas periódicas de sensibilización de la plantilla para reducir la generación de residuos.
- Recogida de tarjetas obsoletas en la red de oficinas para su posterior reciclaje.
- 100 % de tarjetas comercializadas fabricadas a partir de PVC reciclado y material biodegradable.
- CaixaBank cuenta con ReUtilízame, un programa que impulsa la donación de materiales excedentes en buen estado por parte de empresas a entidades sociales sin ánimo de lucro. El programa está abierto a clientes y en 2024 se han donado 66.597 artículos, han participado 52 empresas además de CaixaBank y se han beneficiado 292 entidades.
- Los datos de los residuos tomados en consideración para el cálculo de la huella de carbono de CaixaBank, S.A. son los mostrados en la tabla siguiente:

> RESIDUOS (TONELADAS)

	2021	2022	2023	2024
Cartuchos de tóner	42	38	35	**28**
Soporte informático	1.262	984	855	**414**

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Papel

Se han implantado varias iniciativas a nivel Grupo que han permitido la reducción del consumo de papel en los últimos años[1]:

- El proyecto de digitalización permite la firma digital para el 100 % de los procesos.
- Los cajeros permiten ingresos sin sobre y ofrecen la opción de ver información en pantalla y no imprimir comprobante.
- La facturación se realiza por vía electrónica.
- En CaixaBank S.A. se ha reducido el consumo de papel asociado al envío de comunicados a clientes en un 40 % respecto al 2021.
- Reducción del consumo de papel A4 en edificios corporativos y oficinas de CaixaBank, S.A., del 32,75 % respecto al año 2021.
- Reducción y centralización de impresoras en equipos multifuncionales con sistema de identificación de usuario.
- Apuesta por el uso preferencial de papel reciclado, que en CaixaBank S.A. asciende al 93,3 % del consumo.
- Las publicaciones se elaboran en papel con certificado FSC y PEFC.

> CONSUMO DE PAPEL (A4) (TONELADAS)

	2021	2022	2023	2024
Consumo papel (T)	1.246	815	902	**838**
Consumo papel por empleado	0,03	0,02	0,02	**0,02**

* Datos de CaixaBank, S.A.

Agua

- El agua utilizada procede de la red de abastecimiento y su uso es preferencialmente sanitario, hecho que no permite su reutilización y por lo que su importancia como vector ambiental es relativo. A pesar de ello se implantan medidas para reducir su consumo, como la sustitución de los grifos tradicionales por grifos con flujo interrumpido y se cambian las cisternas de los inodoros por otras con menor capacidad y doble pulsador de descarga.
- En edificios singulares se han implantado las mejores tecnologías para optimizar el consumo de agua asociado a procesos de refrigeración: los Centros de Procesamiento de Datos utilizan tecnología *free cooling* sin agua y, en el centro corporativo de Barcelona, fueron sustituidas las torres de refrigeración evaporativas por torres adiabáticas, con un consumo de agua mucho menor.
- En 2024 se han consumido 409.676 m³ de agua, lo que supone una reducción de consumo de un 19,2 % respecto al año 2021.

> CONSUMO DE AGUA (m³)

	2021	2022	2023	2024
Consumo agua (m³)	506.848	398.206	421.769	**409.676**
Consumo agua por empleado	11,89	10,84	11,69	**11,21**

* Datos de CaixaBank, S.A.

04. Renovación y ampliación de certificaciones

Corresponde a la octava línea de actuación del Plan de Gestión ambiental. La reducción de emisiones se consigue con la implementación de medidas de eficiencia ambiental, el seguimiento de indicadores y la implantación de un Sistema de Gestión Ambiental y Energética de acuerdo con los requisitos establecidos en las normas ISO 14001, ISO 50001 y el reglamento europeo EMAS, que nos permite desarrollar nuestra actividad teniendo en cuenta la protección del entorno. CaixaBank S.A. cuenta con 5 Edificios certificados con las ISO 14001, 2 Edificios certificados con ISO 50001 y 1 Edificio certificado bajo el Reglamento EMAs, así como del Distintivo de Calidad Ambiental en todas las oficinas de la red en Cataluña, de modo que aproximadamente el 30 % de la plantilla se encuentra trabajando en edificios u oficinas certificados. Además, otras empresas del Grupo, como CaixaBank Facilities Management y CaixaBank Tech, disponen también de Sistemas de Gestión Ambiental certificados bajo el paraguas de la ISO 14001, y cabe destacar que en el año 2023 BPI amplió la misma certificación a un centro más, alcanzando un total de 4 Edificios certificados.

[1] Las iniciativas de reducción de papel y de agua han sido implementadas de forma generalizada a nivel de Grupo, a pesar de que únicamente se dispone de datos cuantitativos de CaixaBank, S.A.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Compensación de las emisiones de CO_2

Como parte del Plan de Gestión Ambiental, el Grupo ha asumido el compromiso de neutralizar la huella de carbono de la actividad propia para los Alcances 1, 2 y para la categoría 3.6 viajes corporativos del Alcance 3.

Para conseguir este objetivo, tal y como se ha descrito en el punto anterior "Reducción de las emisiones de CO_2" se han implantado medidas y se han establecido objetivos para reducir las emisiones propias. No obstante, aquellas emisiones que no se hayan podido evitar con las medidas de reducción implantadas, se compensarán mediante proyectos de absorción de emisiones GEI[1], financiados mediante el uso de créditos de carbono verificados mediante estándares de calidad reconocidos, para garantizar su credibilidad e integridad.

En 2024 se ha hecho un salto cualitativo en referencia a la compensación de dichas emisiones, ya que se ha logrado que el 100% de los proyectos de compensación sean de eliminación de emisiones GEI, respecto a años anteriores que se consideraban tanto proyectos de eliminación como de reducción de emisiones. Los proyectos escogidos para compensar las emisiones 2024 han sido:

- 50% de las toneladas compensadas en el Proyecto de Repoblación forestal en la Comunidad de Montes Vecinales en Mano Común de Couso en el Concello de Avión ubicado en Orense (Galicia), verificados mediante el Estándar de Verificación MITECO. Vintage 2023.
- 40% de las toneladas compensadas en el Proyecto Forestal en Montes del Este ubicado en Uruguay, verificados mediante el Estándar VCS (Verified Carbon Standard). Vintage 2019.
- 10% de las toneladas compensadas en el Proyecto Forestal en Quintana Roo ubicado en México, verificados mediante el Estándar CAR (Climate Action Reserve). Vintage 2022+.

El total de las emisiones que CaixaBank ha compensado a través de estos proyectos de reforestación[2] en 2024 es de 19.736 tCO_2 eq. Como se indica, el 50% de estas emisiones se han compensado en proyectos en España, país en el que CaixaBank desarrolla principalmente su actividad, y el otro 50% fuera del país. Estos proyectos han tenido un coste de 447.168€.

Créditos de carbono cancelados en el año de notificación[3]	2024	2023
Total (tCO_2eq)	19.736	19.590
Proporción de proyectos de eliminación (%)	100%	75%
Proporción de proyectos de reducción (%)	0%	25%
Créditos de carbono reconocidos mediante MITECO (%)	50%	50%
Créditos de carbono reconocidos mediante VCS (%)	40%	50%
Créditos de carbono reconocidos mediante CAR (%)	10%	0%
Proporción de proyectos dentro de la UE (%)	50%	50%
Créditos de carbono que pueden considerarse un ajuste correspondiente con arreglo al artículo 6 del Acuerdo de París (%)	-	-

Adicionalmente de los proyectos financiados mediante créditos de carbono, **CaixaBank dispone de dos proyectos propios de absorción de CO_2** que consisten en la reforestación de zonas incendiadas en la montaña de Montserrat, en Barcelona, y en la localidad de Ejulve, en Teruel, los cuales ha promovido, financiado y gestionado[4].

Ambos proyectos constan del registro de huella de carbono, compensación y proyectos de absorción de dióxido de carbono validado por MITECO. Para gestionar el riesgo de permanencia, el Ministerio reserva una cantidad de absorciones cedidas a la bolsa de garantía. El cálculo de las emisiones que absorben estos bosque se ha realizado siguiendo la metodología marcada por la Oficina de Cambio Climático del MITECO.

Los bosques ejercen de sumideros naturales de carbono, permitiendo reducir la cantidad de CO_2 del aire y mitigando por tanto el cambio climático. Al realizar esta tipología de proyectos, además se contribuye a proteger el suelo de la erosión, de los deslizamientos de tierra y al desarrollo de la biodiversidad. Es por ello por lo que, los bosques son uno de los mejores ejemplos de soluciones basadas en la naturaleza.

En este sentido, estos dos proyectos forman parte de las iniciativas de compensación directa de CaixaBank. Aunque el impacto de estos bosques en la absorción de carbono es modesto, su función es principalmente simbólica, reflejando el compromiso de la empresa con la sostenibilidad y la preservación del medio ambiente local.

CaixaBank actualmente no está involucrado activamente en proyectos de eliminación y almacenamiento de GEI con agentes de su cadena de valor. No obstante, con el objetivo de identificar los esfuerzos realizados por los proveedores, en 2024 se ha incluido dentro del cuestionario de huella de carbono que se remite a los mismos, preguntas asociadas con la compensación de su huella de carbono.

[1] Los créditos de carbono no se consideran a la hora de reportar la huella de carbono ni tampoco para alcanzar los objetivos de reducción de emisiones.
[2] Los proyectos de reforestación son considerados como proyectos de eliminación de emisiones GEI, los cuales además proceden de sumideros biogénicos.
[3] CaixaBank no dispone de los créditos de carbono que se prevean cancelar en el futuro, ni de acuerdos contractuales para compras futuras de créditos más allá de los del año en curso.
[4] Ambos proyectos de reforestación son considerados cómo proyectos de eliminación de emisiones GEI, los cuales además proceden de sumideros biogénicos derivados de cambios del uso de la tierra.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

I Plan de Gestión Ambiental 2025-2027

Este nuevo Plan de Gestión Ambiental, mantiene las principales líneas de acción seguidas por el Plan anterior, poniendo foco en la mitigación del impacto ambiental de las actividades propias del Grupo, midiendo su impacto a través del cálculo de la huella de carbono y priorizando su reducción a través de iniciativas relacionadas con la eficiencia, la economía circular, el *engagement* con la cadena de valor, la movilidad sostenible y la implantación de nuevas certificaciones. Las 6 líneas de acción del nuevo Plan, así como algunas de las iniciativas que se recogen en el mismo se reflejan en la tabla siguiente:

1. Cambio Climático

- Compra energía de origen 100 % origen renovable (a distribuidora +PPA).
- Implantación de precio interno del carbono.

2. Ambientalización de las compras y contrataciones

- *Engagement* con proveedores para el cálculo de la huella de carbono y objetivos de reducción.
- Mantenimiento y ampliación del Plan Ambiental de Compras y Contrataciones.

3. Compromiso con la economía circular

- Proyecto ReUtilízame de donaciones para alargar la vida útil de materiales (equipos informáticos, mobiliario, etc.).
- Proyecto para la reutilización del plástico de las tarjetas bancarias obsoletas.

4. Plan de Movilidad Sostenible

- Reducción de la flota de vehículos corporativos.
- Ampliación de los puntos de recarga eléctrica de vehículos y vehículos de *carsharing*.
- Acciones de sensibilización para la reducción de emisiones asociados a los viajes corporativos.

5. Promoción de la eficiencia

- Sustitución de equipos de climatización.
- Actuaciones de eficiencia energética, como la instalación de domótica en las oficinas, la instalación de LEDs, nuevos equipos de climatización más eficientes, y otras buenas prácticas como las regulaciones horarias, el ajuste de temperaturas de consigna, entre otras.
- Reducción de consumos gracias al avance de proyectos de digitalización, como el ahorro en papel, tóner, tarjetas bancarias, entre otros.
- Análisis para el cambio de modelo de la gestión documental.

6. Renovación de las certificaciones voluntarias y ampliación del alcance

- Ampliación del alcance de la certificación ISO 14001.
- Ampliación de los eventos calificados como sostenibles.

CaixaBank ha establecido sus objetivos de reducción[1] de emisiones a través de criterios y estudios internos, basados en el análisis propio de su impacto ambiental y las características específicas de su actividad. A diferencia de otros enfoques que se alinean con escenarios climáticos internacionales o marcos de referencia como los establecidos por el Acuerdo de París, el Grupo ha adoptado una estrategia propia, adaptada a sus necesidades operativas. Este enfoque le permite gestionar sus emisiones propias de manera más directa y ajustar sus acciones en función de los resultados obtenidos en cada fase de su plan de descarbonización. Estos objetivos dan respuesta a los impactos identificados en el Estudio de doble materialidad (↗ véase apartado "Análisis de Materialidad"):

- Fomento de la reducción de la huella de carbono interna gracias a la implementación de los planes de acción incluyendo áreas de mejora para reducirla.
- Impacto ambiental derivado de la huella de carbono operativa del Grupo.

[1] CaixaBank ha establecido los objetivos de reducción de emisiones para Alcance 1 y 2 siguiendo el mismo perímetro que el reportado sobre estos alcances en la Huella Operativa del Grupo CaixaBank, por tanto, el 100 % de los Alcances 1 y 2 de la huella está cubierta por los objetivos de descarbonización.

A continuación, se detalla la información cuantitativa respecto a los proyectos indicados:

Planes de actuación	Objetivos[1] Todos los objetivos de reducción están basados en los datos 2024	2025		2026		2027		2030	
		CaixaBank S.A.	Grupo CaixaBank	**CaixaBank S.A.**	Grupo CaixaBank	**CaixaBank S.A.**	Grupo CaixaBank	**CaixaBank S.A.**	Grupo CaixaBank
Estrategia de mitigación de huella de carbono	Reducción de las Emisiones Alcance 1 (Tn CO_2)	**-9 %**	-4 %	**-12 %**	-6 %	**-16 %**	-7 %	**-22 %**	-10 %
	Emisiones Alcance 2 (*Market Method*) (Tn CO_2)	**0**	0	**0**	0	**0**	0	**0**	0
	Reducción de las Emisiones Alcance 2 (*Location Method*) (Tn CO_2)	**-5 %**	-4 %	**-8 %**	-6 %	**-10 %**	-7,5 %	**-15 %**	-11 %
	Reducción de las Emisiones Alcances 1+2 (*Market Method*) (Tn CO_2)	**-9 %**	-4 %	**-12 %**	-6 %	**-16 %**	-7 %	**-22 %**	-10 %
	Reducción de las Emisiones Alcances 1+2 (*Location Method*) (Tn CO_2)	**-6 %**	-4 %	**-9 %**	-6 %	**-11 %**	-7,5 %	**-16 %**	-11 %
	Compensación huella de carbono - Alcances 1, 2 y 3.6 (viajes corporativos)	**100 %**	100 %	**100 %**	100 %	**100 %**	100 %	**100 %**	100 %
	Consumo de energía de origen renovable (kWh)	**100 %**	100 %	**100 %**	100 %	**100 %**	100 %	**100 %**	100 %
Promoción de la eficiencia	Ahorro energía eléctrica consumida (kWh)	**-5 %**	-4 %	**-8 %**	-6 %	**-10 %**	-7,5 %	**-15 %**	-11 %

[1] El Comité de Sostenibilidad es el encargado de la monitorización de los objetivos fijados en relación con la huella operativa.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Taxonomía verde

Marco Regulatorio

En 2020, el Parlamento Europeo y el Consejo de la Unión Europea adoptaron el Reglamento (UE) 2020/852, en adelante el **Reglamento de Taxonomía**, el cual fija criterios armonizados comunes en la Unión Europea para determinar si una actividad económica puede ser considerada medioambientalmente sostenible.

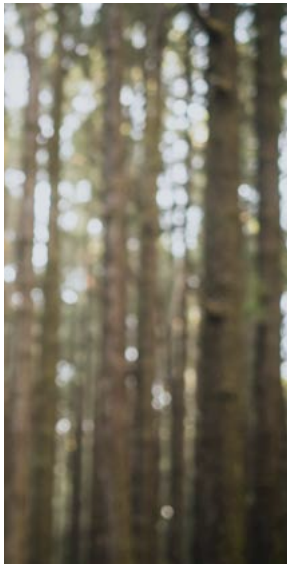
Con el fin de establecer la sostenibilidad medioambiental de una actividad económica concreta, la UE ha definido una lista de **objetivos medioambientales:**

Objetivos climáticos

Objetivos Medioambientales restantes

Durante el año 2023 se publicó en el Diario Oficial de la Unión Europea el desarrollo de los objetivos medioambientales restantes previstos en la Taxonomía, además de haber incorporado nuevas actividades a los objetivos climáticos.

Junto con esta definición de objetivos, la UE ha establecido una serie de criterios que debe cumplir una actividad económica para ser considerada medioambientalmente sostenible (alineada con la Taxonomía).



Asimismo, junto con estos criterios armonizados, la Taxonomía promueve la transparencia para que los participantes en los mercados financieros proporcionen a los inversores un punto de comparación objetivo en relación con la parte de las inversiones que financian actividades medioambientalmente sostenibles.

El artículo 8 del Reglamento de Taxonomía establece que las empresas sujetas a la Directiva de divulgación de información no financiera (NFRD, por sus siglas en inglés), incluyendo las sociedades financieras, deben publicar en qué grado su actividad es elegible y está alineada con los criterios de la Taxonomía.

El Reglamento, contempla que las sociedades financieras cuenten con un año de decalaje respecto a las no financieras para la publicación del alineamiento, de forma que CaixaBank publicó en el ejercicio 2023 dichos indicadores por primera vez para los objetivos de mitigación y adaptación al cambio climático y publicará en el informe correspondiente a 2025 los indicadores de alineamiento de los cuatro objetivos restantes.

Con la primera aplicación de la nueva Directiva sobre información corporativa en materia de sostenibilidad en 2025 (CSRD, por sus siglas en inglés), las empresas sometidas a este nuevo marco de divulgación también deberán incluir su información sobre Taxonomía, siendo de aplicación en el futuro también a empresas grandes no cotizadas, cotizadas pequeñas y medianas e incluso a entidades de fuera de la Unión Europea con una actividad relevante en la UE.

En este sentido, el Grupo publicará nueva información de alineamiento de sus contrapartes en la medida en que la que les sean de aplicación los nuevos requerimientos de desglose de la Taxonomía.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Adicionalmente, el 21 de diciembre de 2023, la Comisión Europea publicó una comunicación en la que proporcionó a las entidades financieras una mayor orientación mediante preguntas frecuentes (FAQs) relativas a los indicadores clave de rendimiento (KPIs).

> OBLIGACIONES DE DIVULGACIÓN PARA ENTIDADES FINANCIERAS

	Año de referencia	2021	2022	2023	2024	2025
Cambio climático (Mitigación y Adaptación)	Elegibilidad					
	Alineamiento					
Resto de objetivos	Elegibilidad					
	Alineamiento					

Mitigación al cambio climático | **Adaptación al cambio climático** | **Recursos hídricos y marinos** | **Economía circular** | **Prevención de la contaminación** | **Biodiversidad y ecosistemas**

Elegibilidad sobre todos los objetivos

Mitigación al cambio climático | **Adaptación al cambio climático**

Alineamiento

- > *Green Asset Ratio* (GAR)
- > *Green Investment Ratio* (GIR)

Energía nuclear | **Gas natural**

Nuclear y gas

- > Información adicional sobre financiación

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

I Análisis de elegibilidad

Una actividad económica elegible para la Taxonomía será aquella descrita en el Reglamento, independientemente de que dicha actividad económica cumpla o no los criterios para poder considerar una actividad como medioambientalmente sostenible.

Por tanto, la **ratio de elegibilidad** refleja la relación entre todas las actividades de CaixaBank incluidas en la Taxonomía, y los activos cubiertos.

I Análisis de alineamiento

En el caso del Grupo bancario[1] y del negocio asegurador del Grupo VidaCaixa, el principal indicador para medir este alineamiento es el ***Green Asset Ratio*** **(GAR)**, que establece qué porcentaje de los activos cubiertos del grupo bancario se destina a las actividades que cumplen con los criterios de la Taxonomía. El GAR es el cociente entre el volumen de activos destinados a actividades que cumplen con los requisitos de Taxonomía y los activos cubiertos.

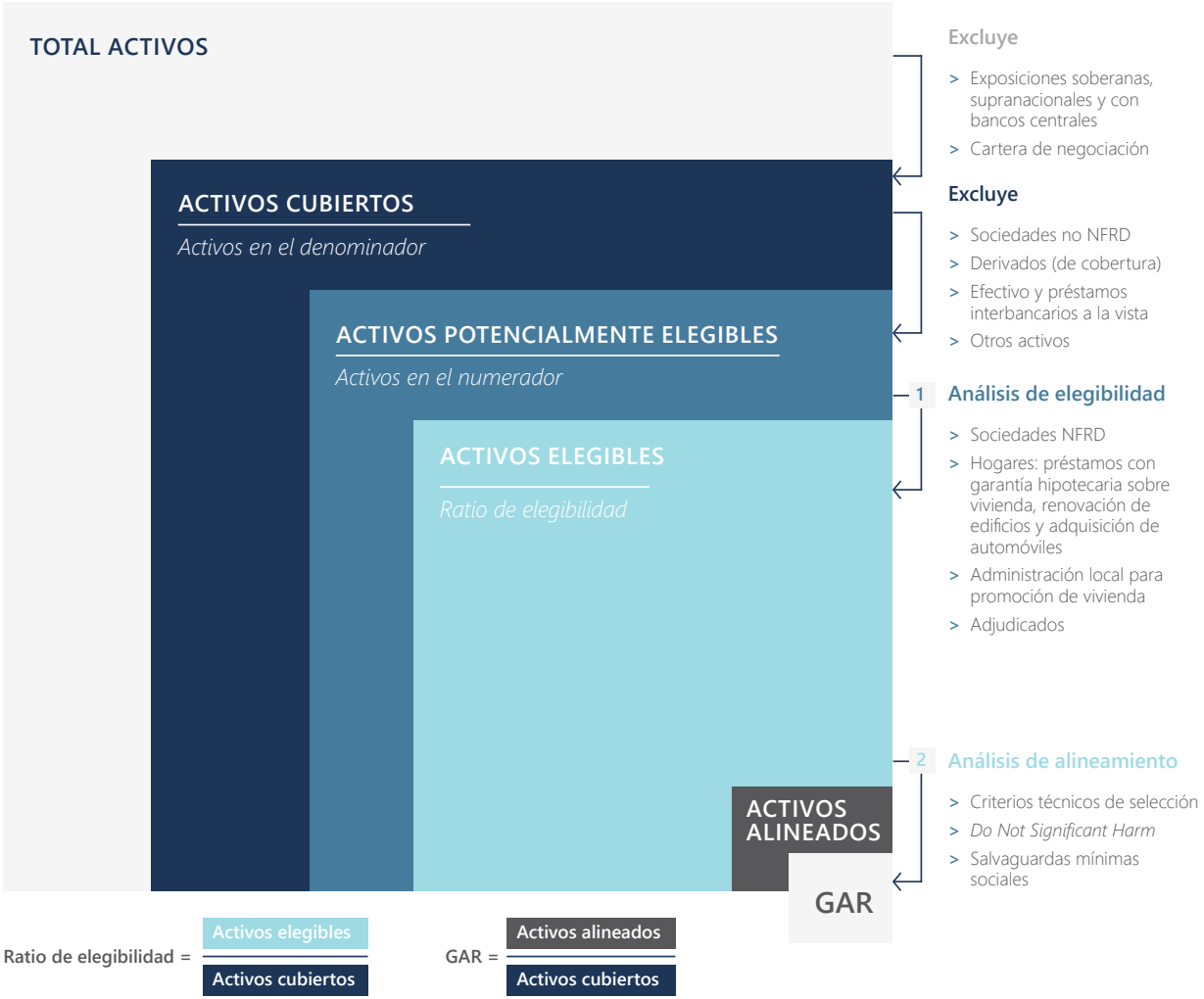
Adicionalmente, se informa de su equivalente para actividades de gestión de activos, o de gestión de planes de pensiones y EPSV del Grupo asegurador, denominado *Green Investment Ratio* (GIR).

I Exposición a actividades económicas relacionadas con el gas fósil y la energía nuclear

El Grupo reporta su exposición a actividades económicas relacionadas con el gas fósil y la energía nuclear, de conformidad con el Reglamento Delegado (UE) 2022/1214 de la Comisión, de 9 de marzo de 2022, que modifica los Reglamentos Delegados (UE) 2021/2139 - respecto a los criterios de selección y de No causar un perjuicio significativo de dichas actividades económicas energéticas-, y (UE) 2021/2178 - respecto a los indicadores para su divulgación.

> METODOLOGÍA DEL CÁLCULO

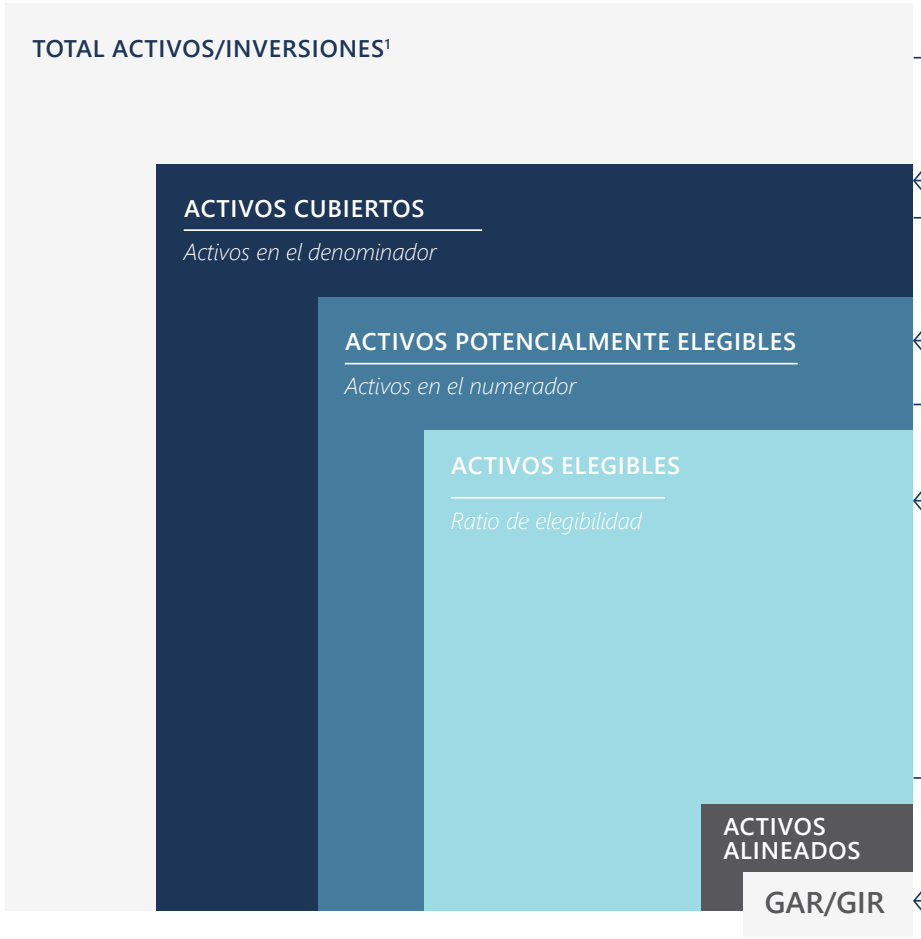
A continuación se muestra la metodología de cálculo para el Grupo bancario (excluyendo Grupo asegurador)



[1] Preparado en base al perímetro de consolidación prudencial establecido en la legislación prudencial aplicable, concretamente el Reglamento 575/2013 (CRR) y la Directiva 2013/36 (CRD IV).

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

A continuación se muestra la metodología de cálculo para el Grupo asegurador (Grupo VidaCaixa), incluyendo el negocio asegurador y el negocio de planes de pensiones y EPSV:



$$\text{Ratio de elegibilidad (negocio asegurador)} = \frac{\text{Activos elegibles}}{\text{Activos cubiertos}}$$

$$\text{GAR (negocio asegurador)} = \frac{\text{Activos alineados}}{\text{Activos cubiertos}}$$

$$\text{Ratio de elegibilidad (Planes de pensiones y EPSV)} = \frac{\text{Inversiones elegibles}}{\text{Inversiones cubiertas}}$$

$$\text{GIR (Planes de pensiones y EPSV)} = \frac{\text{Inversiones alineadas}}{\text{Inversiones cubiertas}}$$

[1] Aplica para negocio asegurador (activos) y Planes de pensiones y EPSV (inversiones)

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

I Consideraciones sobre la información de Taxonomía

Bajo el enfoque de *reporting* obligatorio, esta información debe estar basada en información obtenida de forma bilateral de las contrapartes.

Para interpretar correctamente los resultados publicados, es importante tener en cuenta lo siguiente:

- **Limitada disponibilidad de información de las contrapartes.** La Taxonomía se encuentra aún en fase de implementación, por lo que las cifras reportadas por las contrapartes son también limitadas. Para sociedades financieras y sociedades no financieras sujetas a la NFRD, se han considerado exclusivamente los indicadores clave (KPI) de elegibilidad y alineamiento reportados por las contrapartes, diferenciando entre el KPI relativo al volumen de negocios y el relativo a CapEx. Esta información ha sido recopilada con la colaboración de un proveedor externo. En el caso de las inversiones vinculadas a seguros, planes de pensiones y EPSV (gestionados por el Grupo VidaCaixa), así como de los Activos bajo gestión de CaixaBank Asset Management incluidos en el Grupo bancario, también se han analizado los grados de elegibilidad y alineamiento de los componentes de las carteras en base a los datos reportados por las propias empresas, habiendo sido proporcionados por un proveedor especializado en datos ASG, MSCI[1]. En caso de no disponer de datos para un componente en concreto, se ha asumido de forma conservadora que la exposición no es elegible ni alineada según la Taxonomía.

- **Poca claridad de la legislación de divulgación** y complejidad de los (i) criterios técnicos de selección, (ii) del cumplimiento del DNSH (*Do Not Significant Harm*) y (iii) de las salvaguardas mínimas sociales. Esto ha generado debate sobre cómo interpretar los requerimientos de la Taxonomía y ha llevado a un uso elevado del juicio profesional.

Cabe destacar que, siendo conscientes de las limitaciones que supone la aún reducida disponibilidad de datos aportados por las contrapartes, se está trabajando a nivel sectorial para establecer unos criterios razonables que permitan ampliar el perímetro de evaluación del alineamiento sobre una base de criterios homogéneos y comparables.

- **La representatividad del GAR depende directamente de la estructura del balance de las instituciones financieras,** ya que la propia definición y cálculo de la ratio excluye del numerador ciertas partidas, pero no del denominador, lo cual penaliza a las instituciones financieras que mantienen exposiciones con contrapartes no sujetas a la NFRD, principalmente PYME y sociedades de un país tercero fuera de la UE, al estar excluidas del numerador. Por tanto, aunque se trate de financiación de actividades sostenibles, su alineamiento se considera nulo.

Por todo ello, y entendiendo que el alineamiento de las actividades financiadas es un proceso evolutivo que variará a lo largo del tiempo, CaixaBank espera que en los próximos años el alineamiento de sus exposiciones se incremente apoyado por los siguientes factores:

- Extensión del alineamiento a los cuatro objetivos medioambientales restantes;

- Aumento de la disponibilidad de la información publicada por nuestras contrapartes; y

- Mayor certidumbre en cuanto a la información necesaria para demostrar de forma robusta el cumplimiento de los criterios de alineamiento.

I Alcance sobre la información de Taxonomía

En cuanto al alcance, es necesario destacar que, de acuerdo con la legislación aplicable, la elaboración de la información relativa a Taxonomía se realiza siguiendo el enfoque prudencial. Las principales diferencias respecto al perímetro contable, a los métodos de consolidación y a los criterios de valoración aplicados se resumen a continuación:

- Para la elaboración de las cuentas anuales del Grupo CaixaBank, todas las entidades dependientes (sobre las que la sociedad matriz tiene capacidad para ejercer control) han sido consolidadas, sin excepciones por razones de su actividad, mediante el método de integración global. Por el contrario, las entidades asociadas (aquellas sobre las cuales el Grupo, directa o indirectamente, ejerce influencia significativa y no son entidades dependientes o negocios conjuntos) y las de negocio conjunto (dirección conjunta de la matriz con otros accionistas) lo han hecho por el método de la participación. Asimismo, los activos financieros valorados a coste amortizado se valoran por su importe en libros neto de cualquier corrección de valor por pérdidas.

- A efectos prudenciales, aquellas entidades filiales dependientes con diferente actividad a la de entidad de crédito o a la de empresa de inversión o financiera, tal y como se define en el marco regulatorio prudencial, se consolidan por el método de la participación. En el caso de negocios conjuntos que son entidades financieras, se consolidan por método de integración proporcional, independientemente del método que se utilice en las cuentas anuales. Respecto a las plantillas correspondientes al Grupo asegurador, se ha considerado el alcance y la estructura del Grupo VidaCaixa a efectos prudenciales.

Los requisitos de desglose de la información de Taxonomía establecen que los activos financieros a coste amortizado se valoren por su valor en libros bruto, antes de cualquier ajuste en concepto de corrección de valor por pérdidas. Por ello, los activos totales reflejados en el presente apartado son superiores a los incluidos en el balance reservado del grupo prudencial, en el que se presentan netos de correcciones de valor por deterioro.

I Resultados de las ratios

Los datos al 31 de diciembre de 2024 se han elaborado en base al mejor esfuerzo para seguir la normativa aplicable y se evolucionarán en el futuro a medida que se disponga de más información de las contrapartes y de los nuevos desarrollos de la regulación.

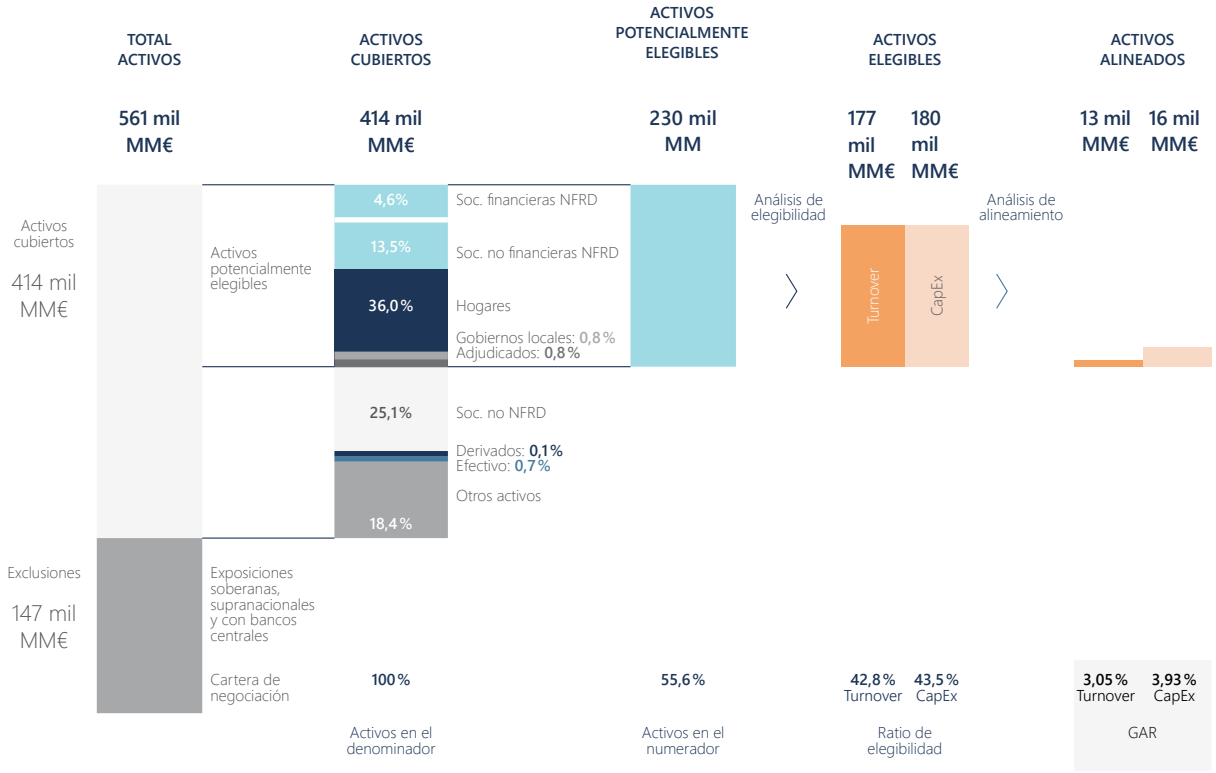
[1] MSCI Inc. (LEI: 549300HTIN2PD78UB763) es un proveedor estadounidense de datos, herramientas y servicios de apoyo a la toma de decisiones de inversión con más de 50 años de experiencia en investigación, datos y tecnología. Para más información sobre MSCI, véase su página web: https://www.msci.com/

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

I Ratios de elegibilidad y alineamiento

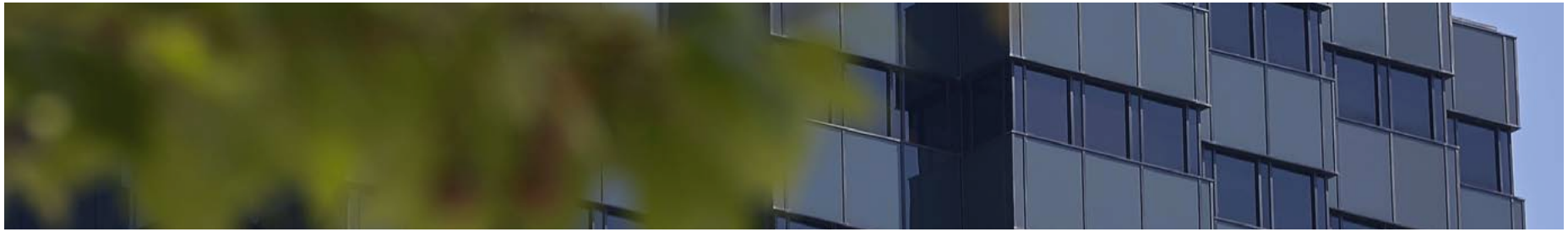
A continuación, se presentan las ratios calculadas a 31 de diciembre de 2024 para el Grupo bancario y el negocio asegurador, según lo dispuesto en el Reglamento de Taxonomía y las FAQs.

> GRUPO BANCARIO



- 34% Soc. no financieras NFRD
- 59% Hogares
- 7% Soc. financieras NFRD
- - % Gobiernos locales

- 44% Soc. no financieras NFRD
- 46% Hogares
- 10% Soc. financieras NFRD
- - % Gobiernos locales



01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Evolución de la ratio del GAR Grupo Bancario

El incremento del GAR del 2024 respecto al publicado en 2023 viene explicado por la modificación de la consideración de exposiciones alineadas para la financiación de inmuebles con garantía hipotecaria.

En el 2023 no se consideraron como alineadas las financiaciones de hogares con garantía hipotecaria para las cuales, aunque se podía evidenciar el cumplimiento con los criterios técnicos de selección, no se disponía de evidencia documental aportada por las contrapartes del cumplimiento del criterio taxonómico de *Do Not Significant Harm* (DNSH). Dado que para clientes minoristas no es viable ni razonable poder disponer de información sobre las medidas adoptadas por las contrapartes en relación a la adaptación a los riesgos físicos del cambio climático (DNSH para estas financiaciones), para el cierre de 2024 se ha revisado este criterio de la siguiente forma: la **identificación y evaluación de los riesgos físicos** se ha basado en la metodología[1] aplicada a efectos de la plantilla 5 del Pilar 3 de Riesgos ASG sobre el riesgo físico potencial ligado al cambio climático en la cartera bancaria. Esto permite evidenciar el cumplimiento del DNSH de forma objetiva y coherente con la evaluación de los riesgos físicos del cambio climático dentro de la Entidad. Asimismo, tal como indica la Platform on Sustainable Finance[2], los hogares no están cubiertos por los estándares sobre salvaguardas sociales mínimas del artículo 18 del Reglamento de Taxonomía. Por tanto, la cartera hipotecaria alineada, es decir, que cumple los criterios técnicos de selección y los criterios de DNSH y Salvaguardas mínimas, asciende a 31 de diciembre de 2024 a 7.471 millones de euros. Aplicando este criterio en 2023, la exposición con garantía hipotecaria alineada con la Taxonomía habría sido 2.200 millones de euros (respecto a los 0 euros reportados) y el GAR resultante habría sido de 2,30 % (respecto al 1,05% reportado).

Asimismo, se debe tener en cuenta que la Entidad ha realizado un esfuerzo significativo durante el ejercicio 2024 para la **obtención de Certificados de Eficiencia Energética reales y vigentes,** que eficientan y mejoran la gestión del riesgo climático de la cartera hipotecaria y permiten aumentar las posiciones que cumplen con los criterios técnicos taxonómicos.

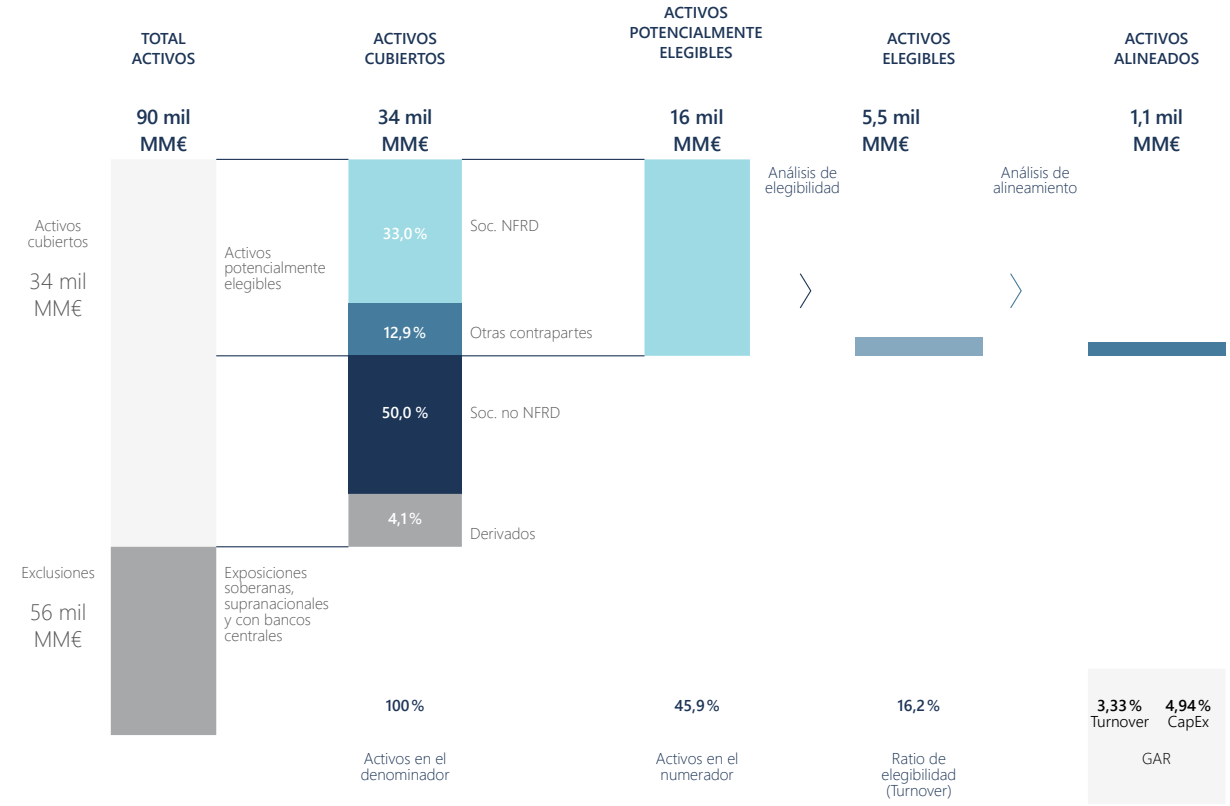
Además, para las financiaciones cuyo destino de los fondos es desconocido, CaixaBank ha incluido en su evaluación de la Taxonomía las exposiciones cuyas contrapartes están sujetas a los artículos 19 bis o 29 bis de la Directiva Contable o que pertenezcan a un grupo cuya sociedad matriz está sujeta al artículo 29 bis de dicha directiva a nivel consolidado.

Adicionalmente, **en este cierre se consideran las nuevas actividades dentro de los objetivos de mitigación y adaptación.** Sin embargo, debido a la falta de información desagregada, estas se presentan junto al resto de actividades de mitigación y adaptación.

↗ Véase las plantillas de Taxonomía en el apartado EINF – Reglamento de Taxonomía (UE) 2020/852 y Actos Delegados

[1] Para más información ↗ véase apartado Marco de Medición y análisis de escenarios

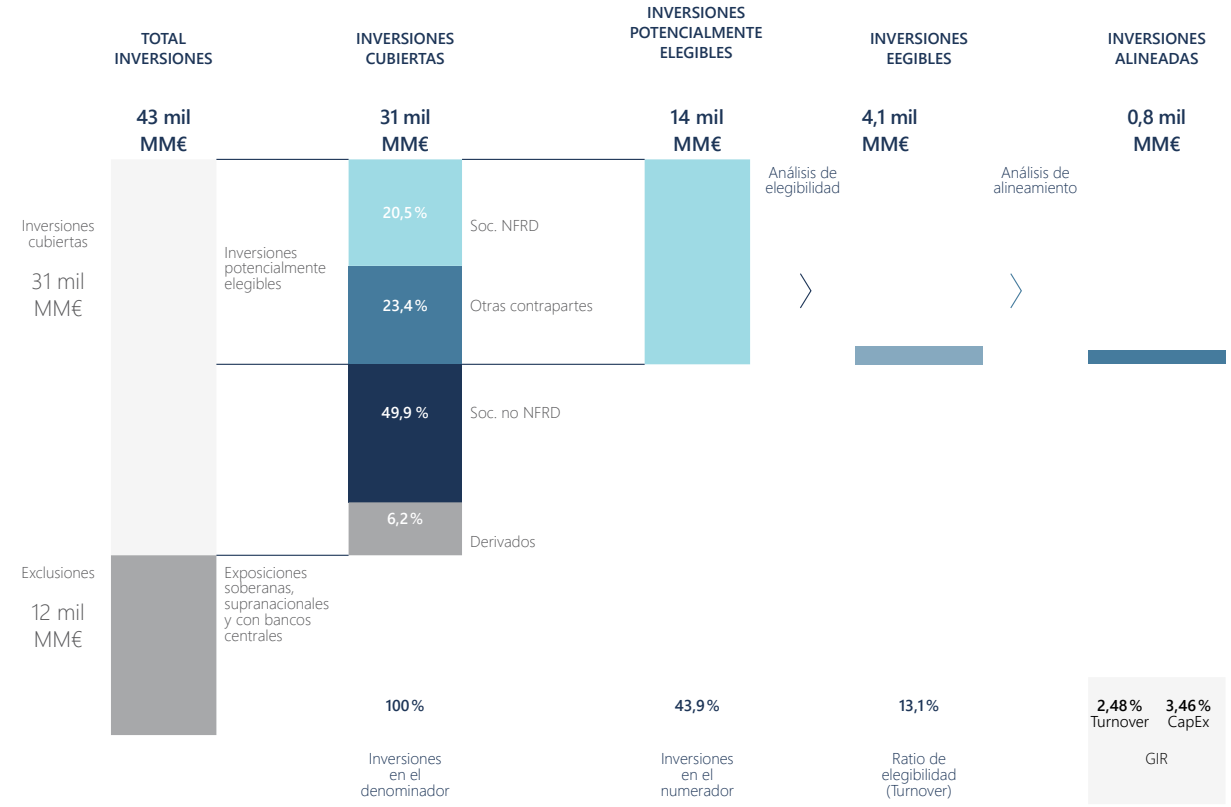
[2] Final Report on Minimum Safeguards, *October 2022*



↗ Véase las plantillas de Taxonomía en el apartado EINF – Reglamento de Taxonomía (UE) 2020/852 y Actos Delegados

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

> NEGOCIO DE PLANES DE PENSIONES Y EPSV



↗ Véase las plantillas de Taxonomía en el apartado EINF – Reglamento de Taxonomía (UE) 2020/852 y Actos Delegados

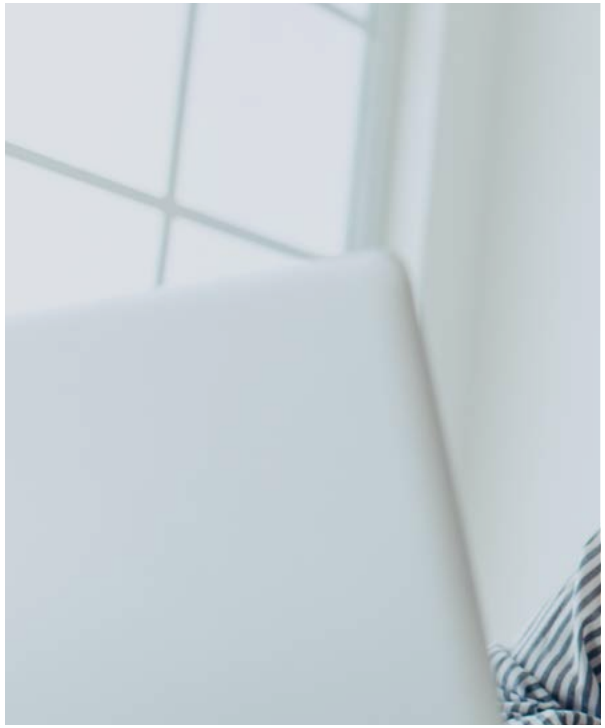
01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Evolución de las ratios de alineación del Grupo Asegurador

El incremento principal en la ratio GAR del negocio asegurador y en la ratio GIR del negocio de planes y EPSV para el ejercicio 2024, en comparación con el ejercicio 2023, se atribuye a la consideración como alineados de ciertos bonos verdes, bajo varias condiciones, entre las cuales se incluye que el "uso de los fondos" esté alineado con la taxonomía. Adicionalmente, el incremento se debe, en menor medida, a la disponibilidad de datos de alineación para entidades financieras sujetas a la NFRD.

Cabe destacar también las variaciones en la distribución del denominador de las ratios, atribuibles a la integración en el análisis de datos de fondos de terceras gestoras. Mientras que, para el dato publicado en 2023, los datos de taxonomía disponibles no eran suficientemente granulares para reportar de acuerdo con los desgloses del denominador definidos en las plantillas del Reglamento Delegado (UE) 2021/2178.



> KPI ADICIONALES DE TAXONOMÍA PARA CONGLOMERADO FINANCIERO

A continuación se exponen los indicadores claves de resultados (KPIs) requeridos medios ponderados conforme a los criterios de *Turnover* y *CapEx* para las actividades alineadas según Taxonomía

			TOTAL (CCM + CCA)			
	Ingresos ordinarios (MM€)[1]	Proporción de los ingresos sobre total del Grupo (%) [A]	KPI basado en Turnover[2] [B]	KPI basado en CapEx[3] [C]	KPI basado en Turnover ponderado [A/100*B]	KPI basado en CapEx ponderado [A/100*C]
Segmento bancario	23.536	80,82	3,05	3,93	2,47	3,18
Segmento seguros	5.584	19,18	3,33	4,94	0,64	0,95
Total	**29.120**	**100**	-	-	-	-
KPI medio ponderado	-	-	-	-	**3,10**	**4,12**

[1] Ingresos ordinarios del Grupo CaixaBank. Véase Nota 8 de la Memoria Consolidada del 2024.

[2] Referente a la Ratio de activos verdes (GAR) en términos de stock basado en el indicador clave de resultados del volumen de negocios de la contraparte.

[3] Referente a la Ratio de activos verdes (GAR) en términos de stock basado en el indicador clave de resultados de CapEx de la contraparte.

Notas: CCM hace referencia al objetivo de mitigación del cambio climático, y CCA hace referencia al objetivo de adaptación al cambio climático.

Se realiza el cálculo del KPI conglomerado sólo para los negocios bancario y de seguros. El GIR del negocio actividad del negocio de gestión de activos no se incorpora en el cálculo al ser exposiciones fuera de balance. En los ingresos ordinarios, se incluyen los ingresos de esta actividad dentro del segmento bancario para fondos de inversión y gestión discrecional de carteras y en el segmento seguros correspondiente a los planes de pensiones y EPSV.

Social

Personal Propio

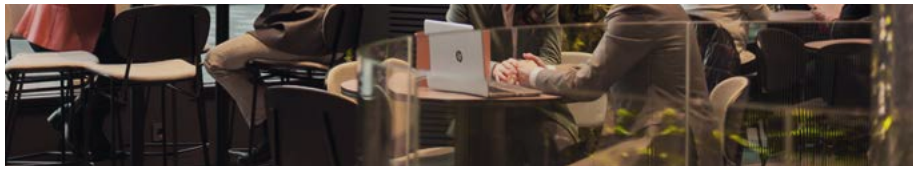
Los empleados son uno de los principales *stakeholders* de CaixaBank, por este motivo se ha puesto el foco en las personas como habilitador transversal del Plan Estratégico 2022-2024 con el objetivo de alcanzar el reto de:

"**Ser el grupo financiero** preferido para trabajar... ...así como disponer **del mejor talento** para afrontar los retos estratégicos del Grupo."

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Para alcanzar esta ambición, se diseñó el **Plan Director de Personas** que constaba de las siguientes **líneas de actuación:**

- Impulsar una cultura de equipo ilusionante, comprometida, colaborativa y ágil, de empoderamiento y tolerancia al error.
- Promover un liderazgo cercano, motivador, no jerárquico, y con capacidades transformadoras.
- Impulsar nuevas formas de trabajo, con respeto por la diversidad, la igualdad de oportunidades y, la inclusión, la no discriminación por razones de género, edad, discapacidad o cualquier otra circunstancia.
- Transformar la gestión del modelo de desarrollo de las personas: más proactivo en la capacitación de los equipos y con foto en *skills* críticas.
- Ofrecer una propuesta de valor diferencial al empleado.
- Evolucionar hacia una cultura *Data Driven*.



En 2024, ha finalizado este Plan, habiendo logrado el impulso deseado respecto a la cultura de equipo y el liderazgo cercano, que se ha puesto de manifiesto con la mejora en los resultados obtenidos en el Estudio de Compromiso. El Total de Favorabilidad de Cultura (TF) mejora un 2%, con respecto al anterior Estudio, gracias a los atributos de cercanía, responsabilidad y exigencia.

Al mismo tiempo, se ha continuado fomentando el respeto a la diversidad e igualdad de oportunidades, prueba de ello es el aumento de mujeres en posiciones directivas hasta el 43,4%, superando el objetivo establecido, así como, la garantía de igualdad retributiva (brecha ajustada <1%). También se ha llevado a cabo la transformación en la gestión del modelo de desarrollo, con la consolidación del programa Development by Skills, que ha permitido valorar las *hard* y *soft skills* de la totalidad de la plantilla, diseñando un plan de respuesta formativo de *hard skills* para todas las áreas y recomendando cursos de autoformación para las *soft skills* a través de People Skills.

La propuesta de valor diferencial para los empleados en todos sus ámbitos (*Business partners*, People Xperience, Organización saludable, etc.) ha mejorado y prueba de ello es la evolución del eNPS, como resultado a la pregunta ¿Cuánto recomendarías CaixaBank como un buen lugar para trabajar?, que ha subido 18 puntos en el último Estudio de Compromiso.

Por último, se ha continuado evolucionando hacia una cultura *Data-Driven* habiendo implantado 10 casos de uso de People Analytics, superando así el objetivo marcado.

Características de la plantilla

> PLANTILLA DEL GRUPO CAIXABANK

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

España 41.304

Portugal 4.426

Resto 284

46,8 años Edad Media

18,7 años Antigüedad Media

2.116 Nuevas incorporaciones

46.014 Número total de empleados

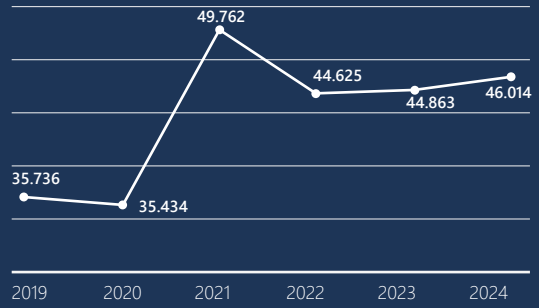
43,9 % Hombres

56,1 % Mujeres

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

> EVOLUCIÓN DE LA PLANTILLA DEL GRUPO CAIXABANK

La plantilla del Grupo CaixaBank a diciembre de 2024 se sitúa en 46.014 personas, habiéndose incrementado en el último año (+2,6% respecto a diciembre de 2023) logrando a su vez mantener un equilibrio territorial. Principalmente, el incremento de la plantilla responde a nuevas contrataciones de perfiles técnicos y empleados para la red de negocio para cubrir vacantes en Direcciones de Área de Negocio deficitarias. El Grupo CaixaBank continúa su liderazgo en el sector, consolidando su plantilla y optimizando sus recursos para afrontar los desafíos futuros.



Nota: El gasto de personal asociado a la plantilla en el 2024 se incluye en la Nota 36 "Gastos de personal" de la Memoria Consolidada del Grupo.

Impacto en los empleados

I *Engagement* con los trabajadores

CaixaBank tiene establecido un diálogo continuo con sus empleados mediante el Estudio de Compromiso, los canales de consulta o las interacciones con el Business Partner, entre otras, que le permite alinear sus esfuerzos a las expectativas y preocupaciones de su plantilla e integrarlas en la estrategia del Grupo. ↗ Véase mayor detalle en el apartado "Integración de las opiniones de los grupos de interés en la estrategia".

I Impactos, riesgos y oportunidades materiales y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio

Tras la finalización del Plan Estratégico 2022-2024 CaixaBank afronta el nuevo período desde un excelente punto de partida. Sobre esta base, y en su empeño por continuar integrando las cuestiones materiales relacionadas con sus empleados en su estrategia, CaixaBank ha tomado en consideración las opiniones de sus empleados así como los resultados del Estudio de doble materialidad del 2024.

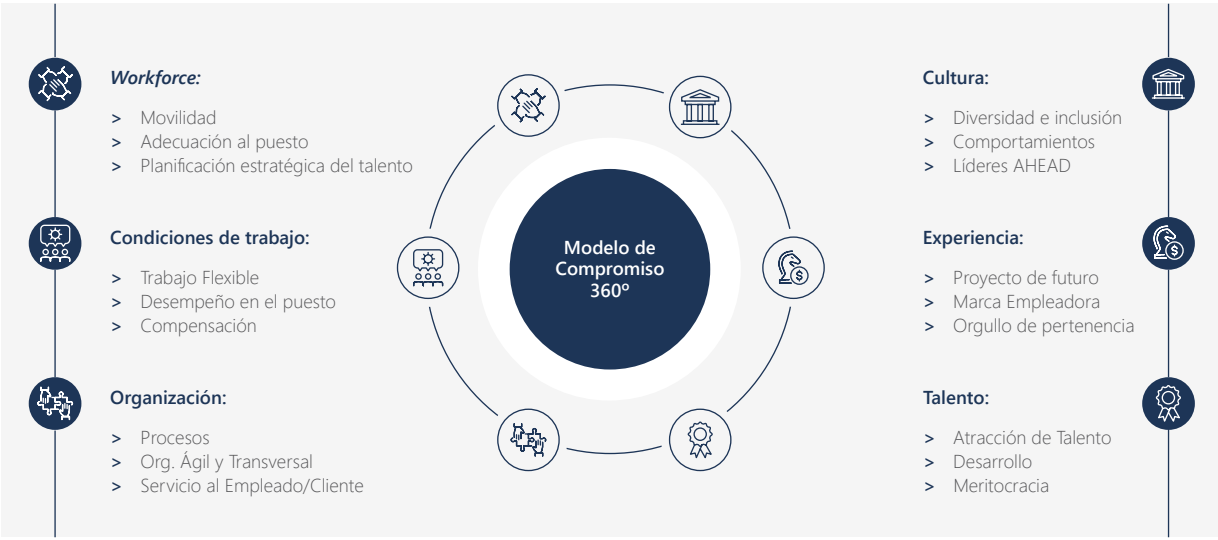
En el Estudio de doble materialidad (↗ véase apartado "Análisis de Materialidad") se han identificado como subtemas materiales, tanto las condiciones de trabajo como la igualdad de trato y oportunidades para todos. Estos resultados están alineados con las prioridades estratégicas establecidas en el ámbito de personas reflejadas en el nuevo Plan Estratégico 2025-2027.

En este sentido, en el horizonte del Plan estratégico 2025-2027, el Grupo CaixaBank persigue la **ambición de convertirse en la mejor empresa para trabajar,** y para lograrlo se van a activar y potenciar distintas líneas de acción para atraer y fidelizar al mejor talento, acelerar la capacidad de transformación del talento existente, reforzar la cultura de cercanía, agilidad y colaboración, y mejorar el equilibrio entre experiencia y juventud.

Atraer y fidelizar el mejor talento

CaixaBank busca atraer y fidelizar al mejor talento, ofreciendo una propuesta de valor única al empleado, gestionando la diversidad (con foco en la diversidad generacional) y generando oportunidades de desarrollo y crecimiento profesional. En este ámbito se enmarcarán principalmente las siguientes acciones:

> Reforzar la **propuesta de valor** para hacerla única y diferencial en cada uno de los ámbitos que componen el **modelo de compromiso 360º.** El modelo de compromiso 360º permite identificar los factores que importan a los empleados en su relación con la Entidad y es la guía para el diseño y seguimiento de las acciones que impactan en el compromiso y la motivación de las personas.



01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

> Impulsar el **posicionamiento de marca empleadora** en el mercado en línea con la estrategia del talento nuevo a captar.

> Ser **referentes** en la gestión de la **Diversidad**, con especial **foco en la generacional**, e impulsar **programas de bienestar y salud**.

> Visibilizar las **oportunidades de Desarrollo y Crecimiento Profesional** en el Grupo.

Capacidad de transformación del talento existente

CaixaBank, no sólo busca atraer al mejor talento, sino que quiere implementar planes de acción para transformar al talento ya existente en el Grupo. Por este motivo, durante este período, se va a poner el foco en:

> **Reforzar el modelo de gestión del desarrollo de las personas**, a través del programa Development by Skills e incorporando nuevas *skills* claves para el despliegue del Plan Estratégico.

> **Planificación estratégica** de capacidades y recursos necesarios a futuro, con foco en perfiles con mayor rotación y demanda interna y de mercado.

> **Potenciar el desarrollo de *skills* en Inteligencia Artificial, Gestión de Proyectos, Agilidad,** así como las necesarias para el nuevo modelo de atención.

> Programas de ***upskilling/reskilling*** para los perfiles que lo precisen, así como para las necesidades derivadas de la implantación del nuevo modelo de atención.

Cultura para construir un equipo más cercano, ágil y colaborativo apoyada en el modelo de Liderazgo

CaixaBank pretende impulsar la cultura, con especial foco en la cercanía, la colaboración y la agilidad. Con este objetivo, se buscará:

> Impulsar comportamientos que consoliden **actitudes cercanas y colaborativas**.

> Fomentar prácticas y actitudes que **refuercen la agilidad y simplifiquen los procesos**, que redunden en una mejor experiencia.

> Potenciar el **orgullo de pertenencia** y la **actitud positiva** frente al cambio.

> Excelencia en la atención al cliente externo.

Equilibrio generacional

Uno de los objetivos de CaixaBank es mejorar el equilibrio entre la experiencia y la juventud. Por este motivo, se va a poner el foco en:

> Definir una estrategia del talento a incorporar (perfiles, áreas...).

> Incorporar talento joven al Grupo (aproximadamente 3.000 personas en el período 2025-2027).

> Poner en valor al talento senior y obtener máximo potencial de este colectivo.

En conclusión, en el ámbito de personas, el nuevo Plan Estratégico 2025-2027, pretende **disponer de un equipo comprometido y preparado para la transformación y con foco en disponer de la mejor Propuesta de Valor (modelo de compromiso 360º)** para el empleado. Este Plan permite dar respuesta a los siguientes impactos positivos materiales surgidos del Estudio de doble materialidad (↗ véase apartado "Análisis de Materialidad") vinculados al personal propio:

> Ambiente diverso, accesible, respetuoso y de aceptación entre el personal propio.

> Satisfacción del personal propio por el desarrollo de sus capacidades en la compañía, la ampliación de conocimientos y la posibilidad de promociones internas.

> Aumento de la estabilidad laboral del personal propio debido a las condiciones laborales justas, salarios competitivos y equitativos, y al modelo de contratación indefinida seguido por la compañía.

> Fomento de la escucha activa del personal propio gracias a la implementación de medidas de mejora de la comunicación continua con la plantilla y sus representantes.

El Grupo CaixaBank desempeña un papel fundamental en la **generación de impactos positivos** con beneficio a sus empleados, promoviendo un ambiente diverso y respetuoso, que prioriza el desarrollo profesional, ofreciendo unas condiciones laborales justas y promoviendo la escucha activa para responder de manera efectiva a las necesidades de la plantilla. Las distintas herramientas de escucha activa, las plataformas participativas o la medición de métricas relevantes (brecha, conciliación, etc.) permiten captar las necesidades de los empleados y a partir de ellas desarrollar iniciativas que conformen la estrategia en el ámbito de Personas del Grupo. La estrategia del Grupo permite **materializar los impactos positivos** y tomar consciencia de la necesidad de implementar **Planes de acción** que resuelvan o den respuesta a los impactos identificados anteriormente y que se explican a continuación en el documento. Las principales acciones desarrolladas internamente con el personal propio, que disponen de una monitorización continua por parte de la Dirección de Personas son: a) el programa de diversidad *Wengage*, que dispone una visión holística de la diversidad (↗ véase apartado de "Diversidad e igualdad de oportunidades"), b) el programa Development by Skills, que permite el desarrollo y gestión de *skills* clave del personal (↗ véase apartado de "Desarrollo profesional del talento"), c) el conjunto de medidas que garantizan a la plantilla unas condiciones laborales dignas y con una propuesta de valor al empleado completa (↗ véase apartado "Entorno laboral y compensación"), d) y por último la estrategia de escucha activa, modelo que fomenta un diálogo constante con los empleados y sus representantes (↗ véase apartado "Diálogo con los empleados").

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Diversidad e igualdad de oportunidades

CaixaBank está **comprometida y trabaja en fomentar la diversidad en todas sus dimensiones como parte de la cultura corporativa,** mediante la creación de equipos diversos, transversales e inclusivos, reconociendo la individualidad y heterogeneidad de las personas y eliminando cualquier conducta excluyente y discriminatoria.

Para abordar los retos que se plantean en los próximos años, es clave para CaixaBank contar con una plantilla formada por personas diversas, empoderadas y comprometidas que, mediante la igualdad de oportunidades y la meritocracia, desarrollen todo su potencial y talento. El Grupo pone especial foco en **la diversidad de género, la diversidad generacional, la integración de las personas con capacidades diferentes (funcional), la diversidad LGTBI y la cultural.**

Para ello, el Grupo cuenta con un **marco sólido de políticas efectivas** que garantizan, entre otros, el acceso equitativo de las mujeres a posiciones directivas (promoción interna), y velan por la diversidad y la meritocracia en la contratación, la formación y el desarrollo profesional, fomentando políticas de flexibilidad y conciliación y reforzando una cultura inclusiva en base a los principios que se recogen en el **Manifiesto de Diversidad:**

I Políticas en materia de diversidad

El Plan de Igualdad recoge las principales políticas y principios de actuación en materia de diversidad e igualdad.

Plan de Igualdad de CaixaBank

El Plan de Igualdad de CaixaBank, asegura la igualdad de oportunidades y fomenta la diversidad en los equipos de trabajo, garantizando un entorno inclusivo y equitativo para toda la plantilla.

El Plan de Igualdad se construye con la voluntad de identificar posibles riesgos, como la persistencia de desigualdades en roles de liderazgo, y aprovechar oportunidades como **reforzar la equidad, retener el talento y consolidar una cultura inclusiva**. Este, además, dispone de indicadores específicos para seguir su evolución y medir su efectividad y cumplimiento.

> NUESTRO COMPROMISO

- **Incluir y fomentar la igualdad de oportunidades** en todas las políticas y procesos de la Entidad, y promover una cultura basada en la meritocracia y en el respeto a las personas.
- **Contribuir a romper estereotipos establecidos y creencias limitantes** que merman el desarrollo y la innovación.
- **Impulsar la creación de equipos diversos, transversales e inclusivos,** reconociendo la individualidad y heterogeneidad de las personas y eliminando cualquier conducta excluyente y discriminatoria.
- **Promover acciones y medidas de sensibilización y cambio social** a través de: formación, *networking*, *mentoring*, debates, conferencias, premios y patrocinios.
- **Divulgar el valor de la diversidad** entre todas las personas, instituciones, empresas y organismos con los que nos relacionamos.

Adicionalmente, cabe destacar que bajo el paraguas del Plan de Igualdad está incorporado el Protocolo para la Prevención, Tratamiento y Eliminación del Acoso, así como otras medidas de resolución de conflictos (mediación).

El Plan de Igualdad pone el foco en:

- Mejorar la representatividad de la mujer en posiciones directivas.
- Materia de Conciliación: ampliando los permisos de los que disponen los empleados, para mejorar la conciliación con la vida familiar.
- Disponer de un protocolo para la prevención y eliminación del acoso.
- Disponer de un protocolo de igualdad para las parejas de hecho.

En 2023, el Plan de Igualdad se adaptó para recoger las nuevas normativas externas. Entre las modificaciones, destaca, la ampliación de su alcance para permitir encauzar denuncias ante situaciones de acoso o violencia contra las personas trabajadoras que formen parte del colectivo LGTBI o dar cabida a denuncias anónimas.

Durante la elaboración y actualización del Plan de Igualdad, se contó con la participación de todas las partes interesadas, especialmente la representación sindical, logrando un consenso del 100 %. Esto asegura que el plan responda a las necesidades de los empleados, adaptándose a sus demandas colectivas e individuales.

El Plan de Igualdad está presente en todos los ámbitos del ciclo del empleado desde su incorporación (selección, promoción, retribución, desarrollo y aprendizaje), ámbitos profesionales y vitales (conciliación) hasta su desvinculación y sin exclusiones a nivel geográfico.

Los empleados pueden consultar el Plan de Igualdad y sus protocolos a través del portal interno corporativo.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

El Plan cumple con la Ley Orgánica 3/2007 y con los Reales Decretos 6/2019, 901/2020 y 902/2020 sobre igualdad en el entorno laboral. Además, se apoya en el programa Wengage, que impulsa la diversidad alineándose con estándares de certificación como AENOR y el *Charter* de la Diversidad.

I Actuaciones para el fomento de la diversidad

El compromiso de CaixaBank con la diversidad y la inclusión se tangibiliza en el Plan de Igualdad, cuya implementación se apoya en el **Programa Wengage**.

Para promover el valor de la diversidad y la igualdad de oportunidades, CaixaBank cuenta con diversos órganos de gestión y seguimiento, destacan en CaixaBank S.A.: el **Comité de Diversidad** (dependiente del Comité de Dirección) el cual realiza reuniones trimestrales para impulsar y monitorear las acciones en esta materia o el **Comité Asesor Externo**, compuesto por directivas de referencia, independientes y vinculadas a empresas líderes en sus sectores, con el objetivo de contar con nuevas perspectivas en el fomento de la diversidad y la igualdad de oportunidades. Adicionalmente, el Grupo CaixaBank dispone de los **Agentes de Diversidad e Inclusión**, una red de profesionales referentes en cada territorio y empresa del Grupo, especializados en igualdad y diversidad. Esta Red de profesionales asegura que el Programa Wengage impregne a toda la plantilla e impulsa iniciativas, con el objetivo de capilarizar al máximo el programa, a la vez que mantienen reuniones trimestrales y sesiones de formación y *networking*.

CaixaBank Wengage Empowering DIVERSITY

Wengage es el programa de diversidad que incorpora una visión holística: diversidad de género, generacional, funcional, LGTBI y cultural. Es un programa basado en la meritocracia, el acceso en igualdad de oportunidades y el fomento de la participación y la inclusión y, por tanto, un modelo donde la diversidad siempre suma.

Objetivos para el fomento de la diversidad

El Programa Wengage, establece **objetivos** para cada una de las dimensiones de la diversidad:

Diversidad de género:

- Reforzar el rol de las mujeres.
- Involucrar a todas las personas.
- Contribuir desde los procesos de personas.
- Visualizar la diversidad.

Diversidad generacional:

- Integración de la diversidad generacional en la estrategia corporativa y la experiencia empleado.
- Anticipación a la problemática derivada del envejecimiento de la plantilla.
- Identificación de acciones que mejoren la convivencia de las distintas generaciones en el Grupo.
- Aprovechamiento del conocimiento de cada generación para potenciar y acompañar la estrategia del Grupo CaixaBank.
- Creación de estrategias y programas adaptadas a cada generación.

Diversidad funcional:

- Inclusión e integración total de las personas con discapacidad con las mismas condiciones que el resto de la plantilla.
- Desarrollo del talento y fomento de oportunidades profesionales de las personas con discapacidad.
- Sensibilización a toda la organización sobre la diversidad funcional.
- Fomento de la contratación e inclusión de personas con discapacidad, generando un impacto social a corto y largo plazo.

Diversidad LGTBI:

- Impulso de una cultura inclusiva y respetuosa con las personas del colectivo LGTBI dentro del Grupo.
- Sensibilización a toda la plantilla sobre la diversidad LGTBI, normalizándola, visibilizándola y aportando valor sobre la realidad de este colectivo.

Diversidad cultural:

- Fortalecimiento de las relaciones en un mundo interconectado, fomentando el respeto y la tolerancia en el trabajo.
- Reconocimiento de la variedad de culturas y promoción de la igualdad de oportunidades.

Plan Director de Diversidad e Inclusión 2022-2024

Con el propósito de alcanzar los objetivos en materia de diversidad e inclusión, y hacer evolucionar el **Programa Wengage** se elaboró el **Plan Director de Diversidad e Inclusión 2022-2024** con cuatro grandes retos en las que se encuadran las líneas de trabajo e iniciativas de diversidad e inclusión.

Reto 1

Consolidar la diversidad de género en posiciones directivas y predirectivas y seguir impulsando el liderazgo femenino en la organización con foco en la Alta Dirección.

Reto 2

Reforzar una cultura inclusiva y diversa (más allá del género), y asegurar la igualdad retributiva de todas las personas de la Entidad.

Retos no dirigidos a los empleados

Reto 3

Ser una referencia en diversidad e inclusión para los clientes y segmentos de negocio con el desarrollo de iniciativas pioneras y de alto impacto.

Reto 4

Seguir fomentando la diversidad y la igualdad de oportunidades en la sociedad a través de acciones de sensibilización y alianzas estratégicas.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

A continuación, se destacan las principales actuaciones llevadas a cabo durante el 2024 del plan de acción para los dos retos que van dirigidos al personal propio:

Reto 1

Consolidar la diversidad de género en posiciones directivas y predirectivas y seguir impulsando el liderazgo femenino en la organización con foco en la Alta Dirección.

43,4 %
En 2024

43 %
Objetivo en 2024

45 %
Objetivo en 2027

Mujeres en posiciones directivas a partir de subdirección de oficina grande (categorías A y B) en CaixaBank, S.A.

Promover la igualdad de oportunidades y consolidar una representación equilibrada de género en puestos clave es esencial para construir una organización más diversa, innovadora y competitiva. Este compromiso se materializa a través de líneas de trabajo que persiguen acompañar a las mujeres en su desarrollo profesional y reforzar su rol, asegurando la igualdad de oportunidades y la meritocracia y dando visibilidad a las mujeres referentes del Grupo.

CaixaBank lleva años trabajando para consolidar una representación equilibrada de género en puestos clave. Con este propósito se fijó un objetivo de mujeres en posiciones directivas para el ejercicio 2024, que a la finalización del año ha superado.

CaixaBank S.A. ha alcanzado en 2024 un 43,4 % de mujeres con funciones a partir de subdirección de oficina grande (categorías A y B) y ha establecido un nuevo objetivo del 45 % para 2027. Las acciones clave ligadas al Plan Director de Diversidad e Inclusión, como el impulso al liderazgo femenino, los programas de *mentoring*, la consolidación de las ternas o el fomento de la conciliación, deben permitir evolucionar hacia el objetivo establecido. Y el Plan Impulsa, actuará como acelerador en la consecución de una tendencia favorable del indicador. Este objetivo se ha establecido por la Dirección de Personas y se monitoriza trimestralmente por el Comité de Diversidad y sus resultados permiten confirmar la eficacia de las acciones realizadas.

En los últimos años, CaixaBank, ha llevado a cabo una serie de iniciativas con el propósito de incrementar la representatividad de la mujer en posiciones directivas, divulgar el valor de la diversidad y sensibilizar en los sesgos y estereotipos de género. Las principales iniciativas implementadas han sido:

- **Creación del Plan Impulsa** con el objetivo de potenciar la presencia de mujeres en posiciones directivas. El plan implementa acciones aceleradoras en las fases de: identificación del talento, desarrollo y cobertura de vacantes, que complementan las medidas que ya existen en el actual Plan de Igualdad que se están aplicando en la Entidad.
- **Comité Asesor externo de Diversidad.** Con reuniones trimestrales, este órgano externo cuyo objetivo es asesorar a CaixaBank en sus decisiones estratégicas en el ámbito de la diversidad y la inclusión, aporta nuevas perspectivas a partir de su experiencia y conocimiento.
- **Consolidación de las ternas en los procesos de promoción interna.**
- **Programa de *Mentoring* femenino interno y certificación que consolida el dominio de la técnica del *Mentoring*.**

Reto 2

Reforzar una cultura inclusiva y diversa (más allá del género), y velar por la igualdad retributiva de todas las personas de la Entidad.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Diversidad de género

En CaixaBank, la diversidad de género es esencial para garantizar la igualdad de oportunidades y promover un entorno equitativo donde mujeres y hombres puedan desarrollar su talento en igualdad de condiciones. Destacan las siguientes acciones:

- **Programa de acciones ligadas a la Semana de la Igualdad 2024,** en torno a la conmemoración del **Día Internacional de la Mujer**.
- **Análisis de igualdad salarial entre hombres y mujeres** y elaboración del registro y la auditoría salariales, de acuerdo con el Real Decreto 902/2020, de 13 de octubre.
- Lanzamiento de una formación normativa a toda la plantilla (incluyendo el colectivo directivo) ligada al Plan de Igualdad sobre la **prevención del acoso en el entorno profesional de CaixaBank y de derechos laborales** de las víctimas de violencia de género o violencia sexual (↗ véase apartado "Políticas en materia de diversidad").
- Buzón centralizado y confidencial para que, aquellas personas trabajadoras que puedan ser **víctimas de violencia de género y víctimas de violencia sexual** tengan la posibilidad de comunicar su situación y tras el reconocimiento de CaixaBank de la condición de víctima, se puedan gestionar todos los derechos y medidas legales internamente existentes.

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

56,1 %
Mujeres en la plantilla en 2024

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

CaixaBank ha sido reconocida por su gestión en materia de diversidad de género:

> CERTIFICACIONES Y RECONOCIMIENTOS

- CaixaBank ha sido incluida en ***Bloomberg*** **Gender Equality Index.**
- **Distintivo DIE de Igualdad en la Empresa**, otorgado por el Ministerio de Igualdad.
- En 2024 destaca la consecución del sello **Empowering Women's Talent** por el compromiso en el desarrollo del talento femenino.
- Premio en la categoría de **Top Intercultural Diversity Company,** otorgado por INTRAMA a las empresas con mejores prácticas en Diversidad e inclusión.
- CaixaBank mantiene el **Certificado Empresa Flexible y Responsable** (efr), manteniéndose en el **Nivel de Excelencia A**. Este certificado es otorgado por la Fundación MásFamilia en reconocimiento al fomento del equilibrio empresa, trabajo y familia, a través de la implantación de políticas y medidas que lo avalen.
- CaixaBank cuenta con el sello de **Diversity Leading Company**, un reconocimiento de Equipos & Talento por su compromiso con la gestión de la diversidad.
- **6ª empresa en el II Ranking Empresas Igualdad de género de la Fundación Woman Forward,** cuyo objetivo es promover el liderazgo femenino en el entorno empresarial.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

CaixaBank está adherida a principios nacionales e internacionales de fomento de la diversidad:

Código de Buenas Prácticas para la gestión del Talento y la Mejora de la competitividad de la Empresa. Y el proyecto EqualHub, destinado a promover la diversidad de género y generacional en el ámbito empresarial y la sociedad.

Iniciativa del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, para acelerar la representación y el liderazgo de las mujeres en la empresa.

Carta de la diversidad, la cual representa un compromiso voluntario promovido a nivel europeo para fomentar la **igualdad de oportunidades y la adopción de medidas anti discriminatorias.**

Asociación de empresas que actúa, en estrecha colaboración entre los sectores públicos y privado, y que analiza el coste de oportunidad económico y social de las brechas de género.

Iniciativa de la ONU mujeres y el **Pacto Mundial de las Naciones Unidas** por el cual CaixaBank asume el compromiso público de alinear sus políticas para hacer **avanzar la igualdad de género.**

Alianza STEAM por el talento femenino "Niñas en pie de ciencia" del Ministerio de Educación y Formación Profesional, para **fomentar las vocaciones científicas en niñas y jóvenes**.

Alianza CEO Por la Diversidad, primera alianza europea que **une a los CEO's en torno a la innovación en diversidad, equidad e inclusión**. Esta alianza está promovida por la fundación CEOE y la Fundación Adecco.

Iniciativa promovida por varias redes de mujeres en el ámbito de la banca española y con el apoyo y orientación estratégica de la Asociación Española de Banca (AEB), cuyo propósito es liderar e impulsar el cambio concienciando sobre el valor de la mujer en los puestos de decisión de la banca en España.

/ Medidas contra la violencia y el acoso en el lugar de trabajo

La exigencia de estándares éticos de comportamiento e integridad corporativa es un requisito indispensable para preservar la confianza y el respeto en el Grupo CaixaBank. Esta exigencia se traduce en el rechazo a cualquier acción o conducta que suponga un menoscabo a la dignidad de los profesionales, ya sean físicas o verbales, presenciales o por cualquier medio, que pueda llegar a crear un entorno laboral intimidatorio, hostil o humillante para la persona que es objeto de esta.

En concreto CaixaBank, recoge el compromiso de apoyar a las víctimas de violencia de género. Con este propósito el Grupo tiene establecidas una serie de medidas para prevenir y eliminar cualquier comportamiento constitutivo de acoso sexual o por razón de sexo que se pudiera producir en el ámbito laboral. Entre ellas cuenta con un procedimiento, a través de los **Protocolos de Acoso**, para arbitrar, prevenir, y dar cauce a las denuncias o reclamaciones que se produzcan a través del canal de denuncias (se describe el funcionamiento del canal en el ↗ apartado "Sistema Interno de Información (SII)"), que pudieran formular quienes hayan sido objeto de acoso laboral, sexual y por razón de sexo, y en su caso, corregir y sancionar este tipo de conductas.

Finalmente, con el objetivo de que sea conocido por toda plantilla, se imparte de forma regular formación sobre la prevención del acoso en el entorno profesional y sobre los derechos laborales de las víctimas de violencia de género o sexual, así como acciones de difusión de buenas prácticas y sensibilización de la plantilla.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

> LA DIVERSIDAD DE GÉNERO EN CIFRAS

Nº de empleados distribuidos por sexo

	Grupo CaixaBank		España		Portugal		Resto	
	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023
Hombres	20.210	19.585	18.148	17.532	1.898	1.911	164	142
Mujeres	25.804	25.278	23.156	22.642	2.528	2.530	120	106
Total	**46.014**	**44.863**	**41.304**	**40.174**	**4.426**	**4.441**	**284**	**248**

Nº de empleados por tipología de contrato y sexo

Grupo CaixaBank

	Contrato fijo o indefinido a tiempo completo		Contrato fijo o indefinido a tiempo parcial		Contrato temporal	
	2024	2023	2024	2023	2024	2023
Hombres	20.074	19.490	62	55	74	40
Mujeres	25.653	25.180	62	60	89	38
Total	**45.727**	**44.670**	**124**	**115**	**163**	**78**

Empleados por horas no garantizadas. En el marco de la legislación laboral española, la definición de la figura de empleado por horas no garantizadas podría llegar a equipararse a la contratación de personal bajo la modalidad fija discontinua dado que, si bien dicho marco contractual es de carácter indefinido, no garantiza la prestación de servicios continúa, ni un mínimo de tiempo de trabajo efectivo ya que su realización se encuentra condicionada por circunstancias del mercado u otras relacionadas con el servicio. Durante los períodos de inactividad, el empleado no cobrará salario, ni se prevén cotizaciones a la Tesorería General de la Seguridad Social. Actualmente, en el Grupo CaixaBank no se dispone de trabajadores en esta situación.

Remuneraciones medias por sexo

	Grupo CaixaBank		España		Portugal		Resto	
	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023
Hombres	84.495	80.702	87.675	83.936	52.559	49.670	117.849	112.142
Mujeres	72.840	68.090	76.236	71.363	41.374	38.557	95.616	84.724
Total	**77.952**	**73.588**	**81.262**	**76.849**	**46.145**	**43.313**	**110.828**	**103.404**

↗ Véase definición de remuneración media en "Glosario".

Remuneración media de los Consejeros por sexo CaixaBank, S.A. (en miles de euros)[1]

	2024	2023
Hombres	197	188
Mujeres	208	205
Total	**202**	**195**

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

Remuneraciones medias por categoría profesional y sexo

	Directivos		Mandos intermedios		Resto de empleados	
Remuneración total	2024	2023	2024	2023	2024	2023
Hombres	138.568	132.747	98.853	91.775	66.699	63.423
Mujeres	116.889	110.630	89.456	82.887	64.053	59.778
Total	**129.606**	**123.765**	**94.047**	**87.202**	**65.114**	**61.219**

↗ Véase definición de remuneración media en "Glosario".

Número de incorporaciones y despidos por sexo

Grupo CaixaBank

	Incorporaciones		Despidos	
	2024	2023	2024	2023
Hombres	1.147	739	64	78
Mujeres	969	556	60	75
Total	**2.116**	**1.295**	**124**	**153**

Bajas totales y Excedencias Voluntarias

	Grupo CaixaBank		España		Portugal		Resto	
	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023
Hombres	470	552	326	370	134	168	10	14
Mujeres	420	454	258	289	153	150	9	15
Total	**890**	**1.006**	**584**	**659**	**287**	**318**	**19**	**29**

El porcentaje de rotación de bajas totales y excedencias voluntarias sobre plantilla media en 2024 ha sido del 2,0 %

Notas: Las actividades del Grupo no tienen un carácter cíclico o estacional relevante. Por este motivo, el indicador de promedio anual no es significativamente distinto al de número de empleados a cierre de ejercicio.

En relación con la recopilación de datos de género, es importante señalar que tanto el género 'Otro', como la categoría 'No notificado', no serán considerados en nuestros informes y análisis. Esta decisión se basa en el hecho de que, en la actualidad, los géneros distintos del masculino y el femenino no están oficialmente reconocidos ni contemplados en los documentos de identidad emitidos por las autoridades de España y Portugal, donde se concentra la mayor parte de nuestra plantilla. Nuestro enfoque se alinea con las normativas y prácticas legales vigentes en dichas jurisdicciones, garantizando así la coherencia y precisión en la documentación oficial y en los procesos administrativos correspondientes.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Brecha salarial de género

El Grupo CaixaBank se sirve de políticas de gestión retributiva que incluyen criterios de reducción de brecha salarial, tanto en la transmisión y aplicación de las directrices para la gestión retributiva, como en el ámbito del proceso de cobertura de posiciones directivas.

La visión de género se evalúa en todas las posiciones analizadas y se sigue de forma activa la evolución del número de mujeres en posiciones directivas.

En el mes de febrero de 2023 se alcanzó un acuerdo con la Representación Legal de los Trabajadores para la adaptación del **Plan de Igualdad a la normativa, en el que se incluye Diagnóstico, Registro Salarial y Auditoría Retributiva.** Si bien no existen desviaciones superiores a lo establecido legalmente (25 %), y, por tanto, no es preceptiva la adopción de Planes de acción, se ha alcanzado el compromiso de analizar las causas y circunstancias que pudieran explicar las diferencias retributivas totales que, en promedio, pudieran existir entre el global de la retribución reconocida a uno y otro sexo que sean superiores al 15 %. Además, se ha creado un grupo de trabajo para diseñar un plan de acción que contribuyan a reducir las diferencias.

La **brecha salarial ajustada**[1], que permite comparar trabajos similares, **es del 1,0 %**.

Brecha salarial[1]

	Grupo CaixaBank	España	Portugal
2024	1,0 %	0,9 %	2,0 %
2023	1,1 %	0,9 %	2,4 %

↗ Véase "Glosario y estructura del Grupo - Información no financiera"

En relación con la **brecha salarial bruta de género**[2] en 2024 se sitúa en el 14 % (16 % en 2023 y 17 % en 2022), siendo el desglose por clasificación profesional:

16 % Directivos

10 % Mandos intermedios

4 % Resto de empleados

CaixaBank continuará trabajando con el objetivo de ir reduciéndola hasta alcanzar el objetivo fijado para el 2027. Para lograr esta tendencia se apostará por iniciativas que desarrollen el talento femenino y que permita incrementar el número de mujeres en posiciones directivas, al mismo tiempo se realizará un seguimiento periódico del registro y auditoría salarial, con el objetivo de implementar medidas de gestión retributiva que reduzcan la brecha. Estas acciones refuerzan el compromiso con una cultura inclusiva y equitativa.

Objetivo
reducción de la Brecha salarial a 2027

[1] Se calcula comparando salarios entre empleados con la misma antigüedad en la empresa, que realizan la misma función y que disponen del mismo nivel profesional.

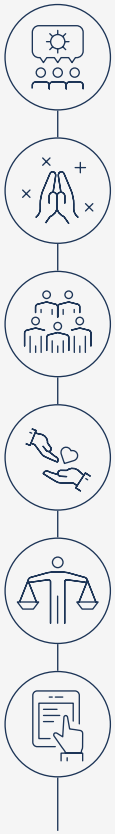
[2] Los valores mostrados se generan utilizando la remuneración bruta media por hora de todos los asalariados. Así mismo, la metodología para el cálculo de la brecha salarial, según la definición normativa (AR 98), es la siguiente: (Nivel retributivo bruto medio por hora de los asalariados - Nivel retributivo bruto medio por hora de las asalariadas) / (Nivel retributivo bruto medio por hora de los asalariados) x 100.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

/ Diversidad funcional

El Grupo se encuentra comprometido con la diversidad funcional, la igualdad de oportunidades y el talento, priorizando el respeto a las personas, sus diferencias y capacidades y garantizando la no discriminación. Se reafirma este compromiso con la **Política inclusiva de personas con discapacidad**, que tiene como objetivo fomentar el respeto a las personas con diversidad funcional y favorecer su integración en las mismas condiciones que el resto de la plantilla.

> PRINCIPIOS DE LA POLÍTICA



- **No discriminación**
- **Lucha contra los estereotipos, los prejuicios**
- **Inclusión**
- **Fomento de actitudes receptivas**
- **Reconocimiento de las capacidades, méritos y habilidades**
- **Accesibilidad**

Las principales medidas que incluye son:

1. **Evaluación específica de cada puesto de trabajo** al que se vaya a incorporar una persona con discapacidad para garantizar que está adaptado a sus necesidades.
2. **Permisos y medidas** para que los empleados acogidos al protocolo puedan atender cualquier necesidad médica relacionada con su discapacidad.
3. **Acondicionamiento del entorno laboral** para que cuenten con los medios necesarios para realizar su trabajo: como adaptación braille, medios de comunicación accesibles o incluso, si la discapacidad lo requiere, el acceso con animales de asistencia.

CaixaBank cuenta con una política inclusiva de **personas con discapacidad**

650	593
Empleados con discapacidad (2024)	Empleados con discapacidad (2023)

En 2024 el número de empleados con discapacidad del Grupo es del 1,4 % (1,3 % en 2023)

En España, la discapacidad se reconoce a partir de un 33 %, mientras que en Portugal se requiere un mínimo del 60 %. En ambos países, los empleados deben contar con un certificado oficial emitido por la administración competente que acredite su grado de discapacidad.

CaixaBank disponía de un **Plan de Diversidad Funcional 2022-2024,** que durante este período ha impulsado dos objetivos:

- **Inclusión e integración total de las personas con discapacidad en CaixaBank, mejorando su experiencia en la Entidad.**
- **Sensibilización a toda la organización sobre la diversidad funcional.**

Entre las acciones llevadas a cabo para cumplir con estos objetivos destacan:

> **Análisis interno de la situación de la discapacidad en el Grupo:** mediante la realización de *focus groups* con profesionales de Personas de todo el ámbito territorial y con el equipo de Selección, además de entrevistas en profundidad a empleados con discapacidad y a managers que tienen a su cargo colaboradores con diversidad funcional.

> Proyectos específicos: **Incorporación de profesionales con TEA** (Trastorno del Espectro Autista) en colaboración con Specialisterne, enfocados en proyectos de revisión.

> Colaboración con entidades como **Incorpora** para identificar profesionales con discapacidad e integrarlos en la plantilla.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

/ Diversidad generacional

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

El Grupo CaixaBank cuenta actualmente con un 9,1% de empleados menores de 35 años y avanza hacia el objetivo del 11,4% fijado para el 2027. Para ello, y durante el periodo 2025-2027, se prevé la incorporación de aproximadamente 3.000 jóvenes con perfiles técnicos requeridos para la consecución de los objetivos del Plan estratégico y para rejuvenecer la plantilla en la red de oficinas con gestores especialistas.

Las estrategias de contratación y el desarrollo de la marca empleadora deben permitir atraer y fidelizar al mejor talento joven. Como muestra de la apuesta por fidelizar el talento se dispone de programas específicos de desarrollo y planes de crecimiento profesional. Se realizará una monitorización periódica de la evolución de este indicador, y en caso necesario se adoptarán nuevas medidas para su consecución.

9,1%
Empleados menores de 35 años en 2024

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

Entre las acciones llevadas a cabo en 2024 por el Grupo para cumplir con estos objetivos destacan:

Reclutamiento y atracción del Talento.

CaixaBank apuesta por una estrategia de incorporar talento joven al Grupo, que pueda compaginar su formación académica con la experiencia profesional, para cubrir en el corto plazo posiciones de vacantes estructurales que se dispondrán en el futuro. Por tanto, mediante el *Talent Planning* se identifican las necesidades de perfiles que se demandarán para que en el período de uno o dos años se puedan incorporar en el Grupo.

01.

Talent programs. La atracción y retención del mejor talento son fundamentales en el logro de los objetivos estratégicos. Por ello, la organización dispone de **programas para atraer talento joven** externo en perfiles estratégicos con alta demanda, entre los que se encuentran los siguientes:

WonNow

Programa que se realiza juntamente con Microsoft Ibérica, dirigido a mujeres estudiantes de grados STEM (Ciencia, Tecnología, Ingeniería y Matemáticas), con el fin de potenciar la presencia de mujeres en el ámbito de la tecnología y las ciencias y premiar la excelencia académica.

Las ganadoras se incorporan durante 6 meses en posiciones estratégicas. En 2024, se ha lanzado la 7ª edición del Programa y se han otorgado 15 becas.

New Graduates

Programa dirigido a jóvenes graduados, cuyo objetivo es atraer el talento al ámbito bancario, apoyar a los jóvenes que están empezando su carrera profesional y contribuir al desarrollo de trayectorias exitosas.

Los participantes cuentan con un plan de desarrollo personalizado durante dos años, que les permite combinar su experiencia como integrantes del equipo de CaixaBank con formación impartida por escuelas de negocio y universidades de referencia. Además, están acompañados por un tutor, que les ayuda en su adaptación al día a día de la Entidad y su desarrollo profesional.

Programa "Beca"

Primera edición del programa de prácticas universitarias, una oportunidad para los estudiantes de poner en práctica su formación, perfeccionar sus habilidades y conocer de cerca el funcionamiento interno, así como para tener potenciales candidatos identificados para futuras vacantes dentro del Grupo CaixaBank. Los objetivos principales son generar alianzas de continuidad con centros formativos de referencia, avanzarse a las necesidades de perfiles críticos y posicionar al Grupo en el mercado para ser un referente en el colectivo de estudiantes universitarios. Han participado un total de 35 estudiantes de grado.

Formación Profesional Dual

A través de CaixaBank Dualiza, y con el objetivo de contribuir a impulsar la Formación Profesional, CaixaBank aspira a convertirse en puente entre centros educativos y empresas para que la educación responda mejor a las necesidades laborales. Por ello se ha puesto en marcha la primera edición, en la que el centro educativo y la empresa se corresponsabilizan de la formación del alumno. Hasta 17 alumnos de los ciclos formativos de Tecnología y Datos y Administración y Finanzas se han incorporado al Grupo.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

02.
Atracción de talento a través de la propuesta al empleado.

CaixaBank se posiciona como un empleador de referencia (marca empleadora), donde no solo se ofrece un puesto de trabajo, sino una oportunidad para crecer, innovar y generar un impacto positivo en la sociedad.

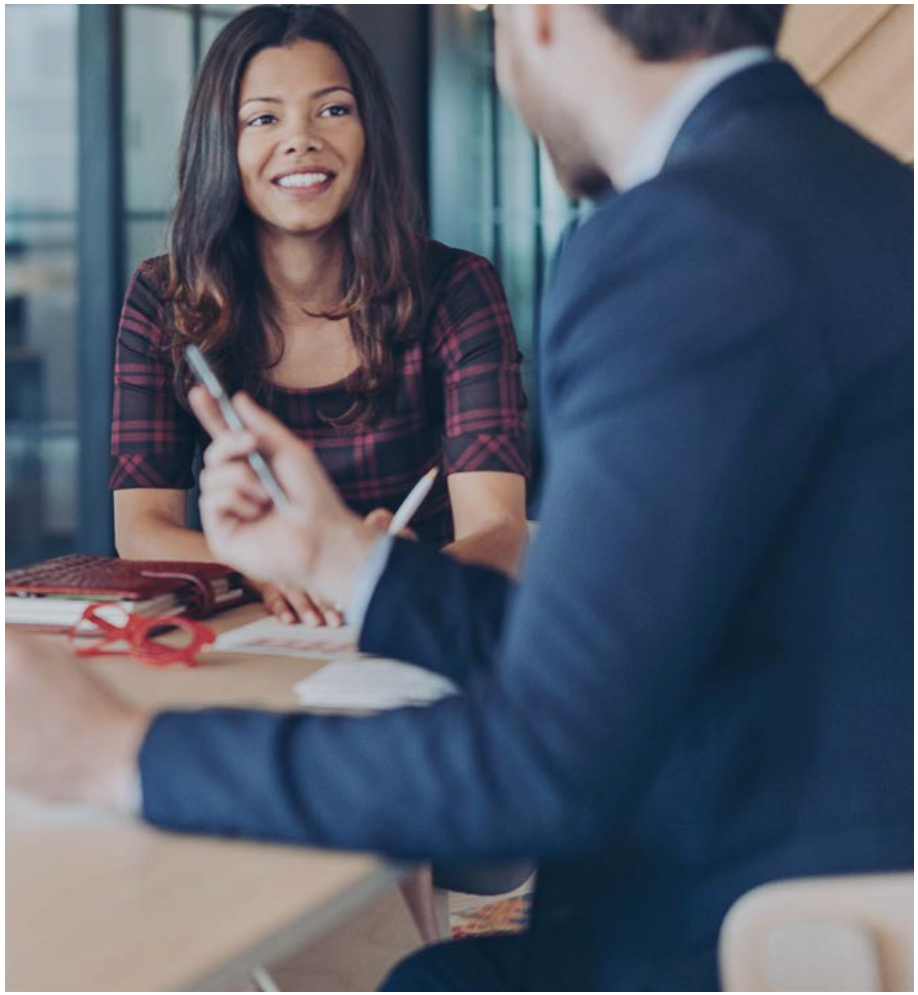
El objetivo es proporcionar un lugar donde cada empleado se sienta valorado, con acceso a oportunidades de formación, bienestar y conciliación. A través de programas específicos y beneficios personalizados, se busca atraer y fidelizar talento, asegurando que sus profesionales puedan desarrollar su máximo potencial en un entorno inclusivo y diverso. Todo esto contribuye a fortalecer la marca empleadora, consolidando a CaixaBank como uno de los lugares más valorados para trabajar en el sector financiero. CaixaBank S.A. se ha situado en la segunda posición en el Ranking MercoTalento 2023 (sector financiero).

Certificación Top Employer

CaixaBank ha sido distinguida con el sello Top Employer Spain 2025 que reconoce la excelencia respecto del entorno profesional. Esta certificación posiciona a CaixaBank entre los empleadores líderes a nivel mundial y como líder en la gestión de personas.

Adicionalmente, el Grupo ha llevado a cabo otras acciones con el objetivo de fomentar la diversidad generacional. Destacan las siguientes acciones:

- **Plan de Formación continuada** para promover la empleabilidad de las personas durante su trayectoria profesional.
- **Módulo de gestión de equipos diversos** para que los equipos directivos integren y cohesionen a equipos y personas de forma inclusiva.
- **Sensibilización a toda la plantilla** para combatir los prejuicios y eliminar las etiquetas que se han impuesto a cada generación.



01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

La diversidad generacional en cifras

Las actividades del Grupo no tienen un carácter cíclico o estacional relevante. Por este motivo, el indicador de promedio anual no es significativamente distinto al de número de empleados a cierre de ejercicio.

Nº de empleados distribuidos por edad

	Grupo CaixaBank		España		Portugal		Resto	
	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023
<30 años	1.797	1.279	1.490	1.083	279	178	28	18
30-39 años	4.981	5.067	4.462	4.538	433	450	86	79
40-50 años	25.057	26.966	22.703	24.400	2.243	2.464	111	102
>50 años	14.179	11.551	12.649	10.153	1.471	1.349	59	49
Total	**46.014**	**44.863**	**41.304**	**40.174**	**4.426**	**4.441**	**284**	**248**

En el 2024 el porcentaje de empleados menores de 30 años es del 3,9%, del tramo 30 a 39 es del 10,8%, del tramo de 40 a 50 es de 54,5% y mayores de 50 es del 30,8%.

Remuneraciones medias por edad (años)

Grupo CaixaBank

	2024	2023
<30 años	36.604	38.138
30-39 años	59.328	56.973
40-50 años	77.810	73.206
>50 años	89.850	85.472
Total	**77.952**	**73.588**

↗ Véase definición de remuneración media en "Glosario".

Número de incorporaciones y despidos por edad

Grupo CaixaBank

	Incorporaciones		Despidos	
	2024	2023	2024	2023
<30 años	1.019	587	6	18
30-39 años	757	482	32	38
40-50 años	289	189	56	60
>50 años	51	37	30	37
Total	**2.116**	**1.295**	**124**	**153**

Nº de empleados distribuidos por tipología de contrato y edad

Grupo CaixaBank

	Contrato fijo o indefinido a tiempo completo		Contrato fijo o indefinido a tiempo parcial		Contrato temporal	
	2024	2023	2024	2023	2024	2023
<30 años	1.676	1.229	11	9	110	41
30-39 años	4.936	5.028	18	21	27	18
40-50 años	24.978	26.893	60	59	19	14
>50 años	14.137	11.520	35	26	7	5
Total	**45.727**	**44.670**	**124**	**115**	**163**	**78**

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

/ Diversidad LGTBI

El impulso de la diversidad LGTBI viene por el convencimiento de que no hay nada mejor que poder ser uno mismo, tanto en la vida privada como en la vida profesional. Esto hace que se desarrolle mejor el talento y que se disfrute de un mayor bienestar, creciendo el compromiso y el orgullo de pertenencia. Destacan las siguientes acciones:

- Elaboración de una **Guía LGTBI en el entorno laboral,** para dar visibilidad al colectivo y fomentar su sensibilización e inclusión.
- Sensibilización a toda la plantilla a través de publicación de noticias en la Intranet Corporativa y realización de un evento en el espacio All in one de Madrid, con motivo del **Día contra la LGTBIfobia**, así como tematización de oficinas y mensajes en pantallas durante la **semana del orgullo LGTBI.**

Adheridos a la asociación española sin ánimo de lucro REDI que fomenta un **ambiente inclusivo y respetuoso con la diversidad LGTBI en el entorno laboral.**

/ Diversidad cultural

La Diversidad cultural es la variedad de culturas que existen y que actúa como un principio de tolerancia entre ellas. La inclusión cultural implica el reconocimiento de la diversidad cultural y la promoción de la igualdad de oportunidades para todas las personas. En CaixaBank estamos comprometidos con la diversidad cultural y es por ello por lo que queremos velar por un entorno de multiculturalidad inclusivo que contenga la mirada de igualdad racial y de etnias. Destacan las siguientes acciones:

- **Nuevo Plan de acción de Diversidad Cultural:** coincidiendo con el día 21 de mayo, **Día Mundial de la Diversidad Cultural,** se llevaron a cabo por primera vez diferentes acciones de sensibilización y comunicación a través de PeopleNow así como piezas en redes sociales corporativas.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Desarrollo profesional del talento

El Grupo CaixaBank apuesta por potenciar las competencias críticas de sus profesionales y por su desarrollo, en base a una estrategia que da respuesta a los retos del mercado, a las necesidades de cada colectivo y a las individualidades de cada profesional, según su función y responsabilidad.

I Políticas y principios de actuación en materia de Desarrollo de Personas

CaixaBank cuenta con los **Principios de Actuación de Formación y Desarrollo de Personas**, que establecen un marco claro para el desarrollo profesional y personal de todos los empleados. Este marco se alinea con el Plan Estratégico, promoviendo una cultura de aprendizaje continuo y la excelencia mediante el Modelo de Liderazgo AHEAD y el Development by Skills.

Se describe esta política junto con el resto de políticas que afectan al personal propio en el ↗ apartado "Marco de Políticas, principios y declaraciones en el ámbito de la sostenibilidad".

I Actuaciones para el desarrollo profesional

El Grupo considera el desarrollo y la formación un pilar esencial para potenciar el crecimiento de su talento interno. Por ello, se enfoca en fortalecer las habilidades de su plantilla, favoreciendo que cada empleado pueda maximizar su potencial en un entorno de constante transformación. Con esto la organización implementa un plan de acción integral centrado en el desarrollo profesional y formativo, que transforma el modelo hacia un enfoque basado en conocimientos y habilidades (*skills*) y que sitúa al empleado en el centro de su propio crecimiento, impulsando el desarrollo del talento y priorizando la atracción y fidelización de talento joven con programas específicos. Todo ello, reforzado con una cultura de aprendizaje continuo a través de CaixaBank Campus, un modelo pedagógico que integra formación normativa, áreas corporativas y autoformación, facilitando el crecimiento integral de la plantilla.

Esta actuación, tiene un carácter transversal en todo el Grupo y está diseñada para contribuir al cumplimiento de metas estratégicas centradas en el desarrollo del talento, la mejora continua y el crecimiento profesional alineado con las necesidades de cada empleado, identificadas a través de evaluaciones basadas en conocimientos y habilidades (*skills*). Con un enfoque a largo plazo, busca asegurar un crecimiento sostenible, maximizando la satisfacción y el compromiso de los empleados. Esta actuación se plasma en el modelo Development by skills.

Development by skills

Development by Skills va a transformar el modelo de desarrollo de los empleados del Grupo, fruto de **la transformación del sector bancario y la necesidad de disponer de nuevos perfiles.**

Es un modelo ágil y personalizado de desarrollo que pone a los empleados en el centro de su propio desarrollo y crecimiento profesional, impulsando la adquisición (*reskilling*) y desarrollo (*upskilling*) de habilidades clave o críticas para la competitividad del Grupo y la empleabilidad de las personas. El proyecto se articula en cinco grandes bloques:

1. **Arquitectura única de *skills* y perfiles profesionales.** Se ha diseñado un catálogo de perfiles con sus *skills* requeridas.
2. **Proceso de valoración por *skills*.** Evaluaciones de las skills de todos los empleados a través de los programas Skills Review y AHEAD Review.
3. **Proceso de *upskilling* a través de una respuesta formativa y planes de desarrollo individual** para los distintos profesionales de la Entidad para trabajar en aquellas *skills* donde se ha detectado área de mejora en el proceso de valoración.
4. **Revisión y adaptación de los procesos de Personas al nuevo modelo basado en *skills*.**
5. **Adaptación de los sistemas de Personas.** Adaptación de la herramienta SuccessFactors para incorporar el modelo de desarrollo por *skills*.

Development by Skills, ganador del Premio Global en los Premios Talento y Liderazgo que reconocen y valoran iniciativas que contribuyen a la transformación de las organizaciones y generan un impacto positivo en el negocio a través de las personas.

En el marco del proyecto Development by Skills y para la gestión y el desarrollo de las *skills*, en junio de 2024 se lanzó la **plataforma PeopleSkills** que permite a todos los empleados:

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

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

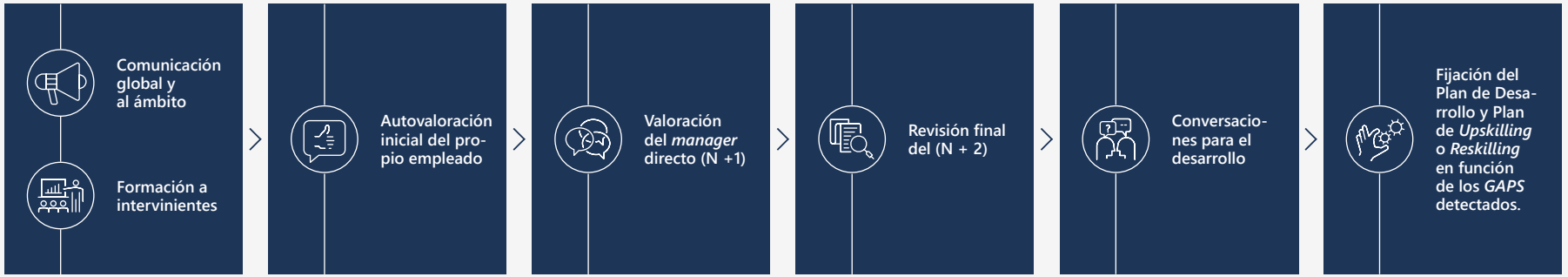
El proceso de valoración por *skills*, es uno de los pilares del Development by Skills, ya que impulsa la cultura de *feedback* continuo, fomentando las conversaciones para el desarrollo, y permitir al Grupo tener una visión integral de cada empleado y de su potencial de crecimiento profesional. Para lograrlo, el Grupo cuenta con herramientas como el **Skills Review y AHEAD Review.**

Skills Review

Este proceso de valoración permite configurar el mapa de conocimiento y habilidades del Grupo e identificar *gaps* de desarrollo para implementar programas de *upskilling* y *reskilling* como respuesta a los *gaps* detectados.

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

> PROCESO DE VALORACIÓN DE SKILLS REVIEW



Derivado del proceso de valoración iniciado en 2023, y dentro del marco del Skills Review, en 2024 se han realizado distintas formaciones para cubrir los *gaps* detectados, en esa primera valoración, destacan:

- **Liderazgo Comercial para la Dirección de Oficinas.** Programa de desarrollo que aporta beneficios mediante el entrenamiento y el desarrollo de habilidades clave para el liderazgo en el negocio. Es un espacio donde compartir conocimientos, experiencia y homogeneizar prácticas afianzando así la sistemática comercial.
- **Respuesta formativa para roles de Servicios Centralizados**. Formaciones adaptadas a las necesidades y *skills* concretas en base a la evaluación de *skills* realizadas.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

AHEAD Review

Este proceso de evaluación directiva contribuye al objetivo de **impulsar el desarrollo y el crecimiento directivo**, bajo el Modelo de Liderazgo AHEAD. El proceso Ahead Review, se centra exclusivamente en las *soft skills*. El Modelo de Liderazgo AHEAD, define diferentes comportamientos para cada nivel de liderazgo que son observables y medibles. Cada letra del Modelo de Liderazgo AHEAD se ha desglosado en comportamientos específicos y son la base del proceso de valoración de AHEAD Review (9 *softskills* y 28 comportamientos).

01.

Visión 360º. Con la visión de todos los profesionales que interactúan regularmente con el directivo, incluyendo la visión transversal de sus pares.

02.

100 % alineado con el modelo de liderazgo de la compañía. *Assessment* bajo el marco de comportamiento AHEAD basado en la identificación de evidencias recogida de valoraciones cualitativas y niveles de potenciales.

03.

Evaluadores preparados. Preparación de los directivos para la valoración propia, a superiores y compañeros bajo el marco de comportamiento AHEAD a través de materiales formativos, guías y procesos de soporte.

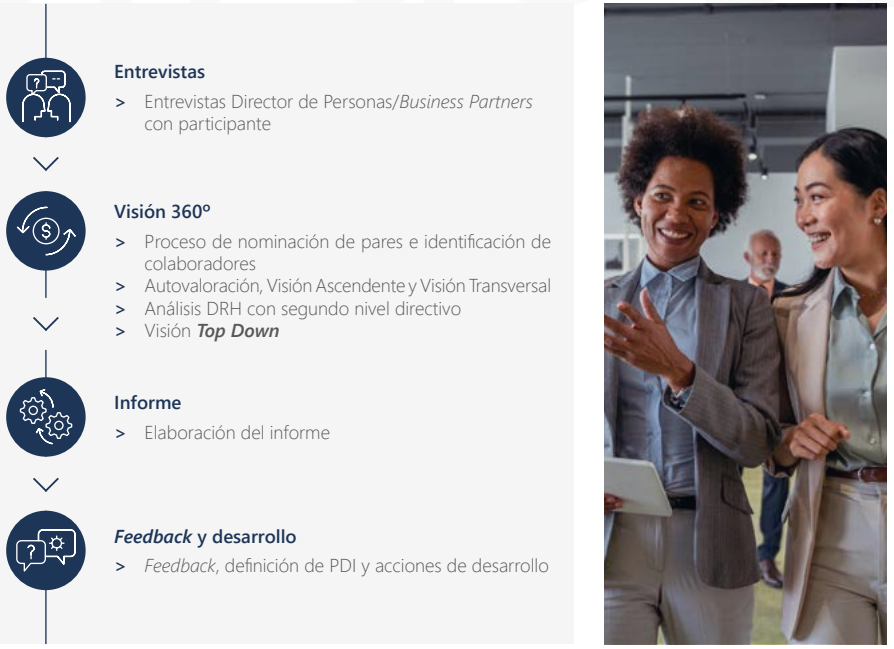
04.

Máxima transversalidad. Nuevo proceso de calibración que objetive la valoración y asegure sistemáticamente la visión transversal.

05.

Completamente digitalizado. Proceso integrado en los sistemas de CaixaBank, con *dashboards* para el seguimiento y análisis de los resultados del proceso de valoración.

> PROCESO DE VALORACIÓN AHEAD REVIEW



Derivado del proceso de valoración iniciado en 2023, y dentro del marco del AHEAD Review, este año se han realizado distintas formaciones para cubrir los *gaps* detectados, destacan:

> **Formación en *Feedback* y Plan de Desarrollo Individual (AHEAD Review)**

Una vez completado el proceso *AHEAD Review*, este programa de formación y acompañamiento tiene como objetivo preparar a los directivos para ofrecer y recibir *feedback* de manera efectiva, así como para diseñar e implementar su Plan de Desarrollo Individual (PDI).

> **Formación GAP AHEAD Review**

Estos talleres a cargo de *partners* de primer nivel (escuelas de negocios), se centran en los comportamientos asociados a cada *soft skill* del Modelo de Liderazgo AHEAD y proporcionan herramientas prácticas para la mejora sistemática. Se imparten nueve acciones de desarrollo, una para cada *soft skill* del Modelo AHEAD.

> **Programa de Desarrollo Directivo a DAN** (Direcciones de Área de Negocio)

Programa específicos de desarrollo de habilidades directivas y de liderazgo para el colectivo DAN, o los *coachings* de respuesta a necesidades detectadas en el proceso AHEAD Review.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Tanto el proceso de valoración del Skills Review como el AHEAD Review han ido acompañados de un **proceso de comunicación, formación y promoción de la cultura de valoración dentro de la organización,** así como un plan de formación adaptado a los roles desempeñados en cada ámbito, asegurando que todos los involucrados estuvieran preparados para sus responsabilidades.

95 %
Empleados que han realizado una evaluación del rendimiento o evaluación de *Skills* (Ahead y Skills Review) en el Grupo CaixaBank (evaluaciones del personal)[1].

Del que:

94 %
Hombre

95 %
Mujer

19.993
Participantes en programas de desarrollo

CaixaBank, S.A. se ha fijado como objetivo que el 90 % de los empleados con perfiles críticos y *gaps* de habilidades identificados hayan sido convocados a formaciones específicas antes del 2027. Este compromiso está respaldado por la implementación de un sistema avanzado de identificación de *skills gaps* (dentro del proyecto de Development by skills) y que establece programas formativos y de desarrollo personalizados. Los perfiles críticos serán prioritarios en la estrategia de desarrollo de la Entidad y permitirán dar cumplimiento del objetivo previsto.

Objetivo 2027: 90 % de empleados con perfiles críticos y con *gaps* de habilidades identificados convocados a formaciones

Otros programas de formación para el talento directivo

Adicionalmente, en relación con el **talento directivo** el Grupo fomenta los programas de desarrollo profesional a nivel directivo, pre-directivo y de colectivos críticos. Destacan:

- **Programas para posiciones clave directivas,** enfocados a reforzar las competencias de liderazgo.
- **Programas de Desarrollo Directivo** para el desarrollo de habilidades con el objetivo de aportar y reforzar la visión estratégica y global, potenciando el liderazgo y la toma de decisiones en entornos cambiantes, además de potenciar capacidades críticas como la agilidad, el desarrollo del talento o la tecnología, poniendo de relieve el Modelo de Liderazgo AHEAD y la Cultura Corporativa.
- **Programas Pre-directivos:** dirigidos a profesionales de distintas áreas de Servicios Corporativos y Red Comercial, que a través de herramientas como el *mentoring*, el *coaching* o la formación en competencias de liderazgo consiguen acelerar el desarrollo de las habilidades de estos profesionales en la dirección de equipos. Destaca **Thinking Ahead**, programa de desarrollo de habilidades con el objetivo de capacitar en tendencias que pueden influir en la transformación de la Entidad así como las competencias necesarias para enfrentar nuevos retos, promover una cultura de innovación, desarrollo de autoconocimiento y autoliderazgo.
- **Procesos de acompañamiento:** incluyen *coaching* y *mentoring* como herramientas clave para el desarrollo del talento.

  El *coaching* se alinea con el plan estratégico y el Modelo de Liderazgo, impulsando el crecimiento de directivos y mejorando los resultados a través de la transformación cultural. Incluye programas personalizados basados en el proceso AHEAD Review y sesiones *adhoc* para necesidades específicas.

  El *mentoring* abarca programas dirigidos al desarrollo de mujeres, integración de talento joven (New Graduates, WonNow, Dualiza, becarios) y el programa Buddy para acompañar a nuevos empleados. Estos procesos garantizan la preparación y evolución de los profesionales ante futuros desafíos.

Formación

CaixaBank apuesta por la formación y el impulso de las habilidades profesionales de sus empleados como principal camino hacia la excelencia.

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

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

[1] El Grupo CaixaBank apuesta por evaluar a todos los empleados; no obstante, si no alcanza el 100% viene motivado por situaciones excepcionales (por ejemplo, personas que se han incorporado recientemente al Grupo, personas que se encuentran de situación baja laboral, etc.).

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

> PRINCIPALES DATOS DE FORMACIÓN DEL GRUPO CAIXABANK

15,4 MM€
de inversión
total en formación
15,1MM€ en 2023

339 €
de inversión
en formación por empleado
338€ en 2023

100 %
personas
que han realizado formación

2.992.780
horas
de formación
2.955.351 en 2023

92,5 %
Formación *online*

7,5 %
Formación presencial

65,9 horas
de formación por empleado
66,1 en 2023

66,6
Formación por empleado hombre

65,3
Formación por empleado mujer

La formación **va dirigida a la totalidad de la plantilla,** con independencia de la tipología de su contrato.

Mantener el 100 % de la plantilla formada

El Grupo CaixaBank continúa apostando por tener a la totalidad de la plantilla formada para desarrollar su función de la mejor manera posible y prueba de ello es que **ha vuelto a alcanzar el 100 % de la plantilla formada en 2024**, por tanto, se continúa consolidando el compromiso con el **desarrollo continuo de sus empleados**. Este logro se sustenta en la oferta de programas de desarrollo y formación (normativa, corporativa y autoaprendizaje) accesibles y adaptados a las necesidades estratégicas de todos los empleados del Grupo.

Mantener la valoración de satisfacción con la formación recibida por parte de la plantilla. >4 (en base 5) de **media de satisfacción de los cursos.**

CaixaBank S.A. ha alcanzado en 2024 una valoración media de satisfacción de la formación del 4,1 (en base 5), en línea con el objetivo establecido de para 2027 (>4 en base 5). Este resultado refleja el éxito de iniciativas formativas realizadas (utilidad o aplicación de lo aprendido en el trabajo, experiencia positiva,...), y en la valoración positiva también se contribuye con el uso de metodologías innovadoras (gamificación,...). A la finalización de cualquier actividad de formación se recoge *feedback* de los participantes, aspecto que permite ajustar y mejorar continuamente la oferta formativa.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

El modelo formativo del Grupo se asienta en una estrategia de aprendizaje que presenta las siguientes características:

> ESTRATEGIA DE APRENDIZAJE

Conocimiento conectado y compartido

En CaixaBank, el conocimiento no es estanco, sino que está interconectado y en constante movimiento. Gracias a esta interconexión, surgen nuevas ideas, evolucionando de forma espontánea. Se basa en compartir conocimiento, en la horizontalidad y transversalidad.

Impulsando la transformación del negocio

El sector financiero se ha transformado en los últimos años casi más que en toda su historia. El negocio se transforma y se buscan nuevas oportunidades. Esta cultura tan propia de CaixaBank, permite que surjan oportunidades de aprendizaje en cualquier momento. El desarrollo de las personas resulta clave para la transformación del negocio.

Aprendizaje continuo

Un mundo incierto en constante cambio requiere formación continua para adquirir nuevas habilidades necesarias. Se consigue gracias a una cultura abierta y colaborativa entre profesionales.

Los **impulsores** del aprendizaje (personas, herramientas o canales clave) permiten implementar la estrategia y el plan definido.

Virtaula + plataformas externas

Una plataforma virtual, accesible, intuitiva y sencilla, capaz de adaptarse a los potenciales desarrollos de aprendizaje que vengan en el futuro.
Capaz de actuar como centralizador de formaciones con otras plataformas externas (como Comerstone).

Virtaula.

Dentro de la plataforma Virtaula, encontramos **CaixaBank Campus** que es el modelo pedagógico en el que se desarrolla la oferta formativa.

Trainers

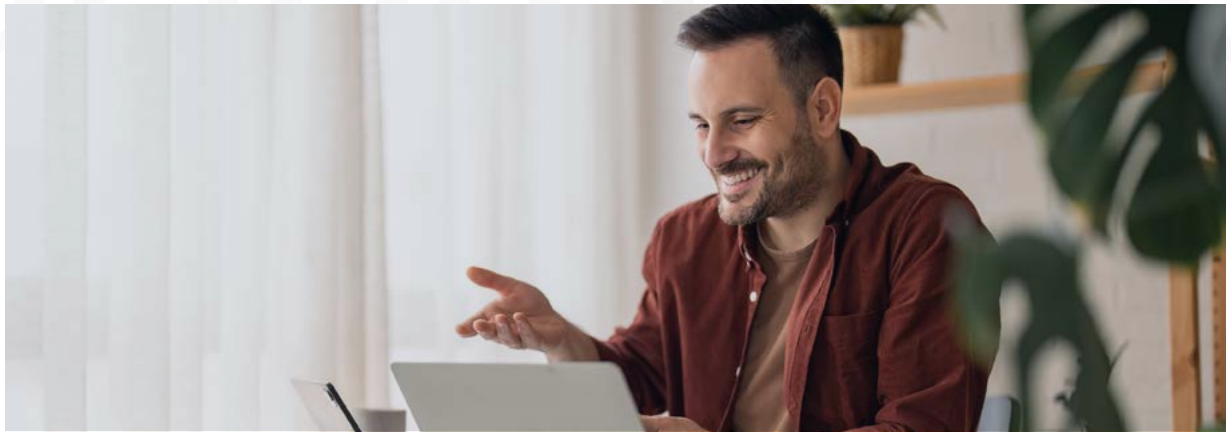
Al garantizar el comercio de los *Trainers* (referentes de conocimiento que actúan como formadores internos), se mantiene un conocimiento compartido y conectado entre toda la compañía.
Existen 4 tipos de *Trainers*: Digital, Negocio, Cultura y Riesgo-Morosidad.

Escuelas externas

Escuelas de referencia del país ofrecen a la plantilla conocimiento reglado mediante certificaciones o postgrados.

CaixaBank campus
Nunca dejes de aprender

Dentro de la estrategia de aprendizaje del Grupo, uno de los pilares del modelo formativo del Grupo e impulsor del aprendizaje, es la **Plataforma Virtaula.** Una plataforma virtual que incorpora **CaixaBank Campus**, el modelo pedagógico bajo el que se desarrolla la oferta formativa del Grupo, fomentando una cultura de aprendizaje continuo. Este modelo estructura la oferta formativa en tres grandes bloques:



1. Normativa

Formación obligatoria exigida por el regulador: incluye tanto formación de corta duración, así como las certificaciones en LCCI (Ley de Contrato de Crédito Inmobiliario), IDD (Insurance Distribution Directive) y MiFID.

31.813
LCCI (Ley de Contrato de Crédito Inmobiliario)

33.146
IDD (Insurance Distribution Directive)

31.990
MiFID II

2. Corporativa

Formación corporativa, cubre las demandas derivadas de las necesidades específicas para realizar la actividad del Grupo. Como por ejemplo, las que se requieren desde el negocio, o también las que se necesitan para la implantación de los proyectos estratégicos.

3. Autoaprendizaje

Da respuesta a las necesidades individuales de nuestros empleados: Academia virtual de inglés (Education First), Posgrado de Riesgos, formaciones en Metodologías Agile, formaciones de las diferentes Escuelas: sostenibilidad, riesgos, comercial, bienestar, finanzas, etc...

El Grupo CaixaBank complementa su enfoque de formación con programas específicos en diversas áreas clave, como sostenibilidad, transformación digital y liderazgo, fortaleciendo así las competencias de su plantilla en línea con los retos estratégicos actuales. En 2024 cabe destacar el **Plan de formación en materia de sostenibilidad:**

> DETALLE DE ACTIVIDADES DEL PLAN DE FORMACIÓN EN SOSTENIBILIDAD PARA CAIXABANK S.A.

	2023	2024
Formación generalista Formación obligatoria y formación troncal.	> Formación obligatoria vinculada a Bonus de Riesgos asociados al cambio climático. > Formación de Profundización.	> Formación sobre la normativa del Test de Idoneidad. > Formación de Profundización en Sostenibilidad. > Formación normativa continua para colectivos.
Formación recomendada especialista Incluye formación recomendada para cubrir las diferentes necesidades de de segmentos y/o áreas.	> Formación en desarrollo directivo. > Formación y certificación Inversiones sostenibles a nuevos colectivos.	> Formación y Certificación en Inversión y Financiación Sostenible. > Webinars *adhoc*. > Programas de formación para referentes.
Formación especialista Peticiones puntuales en función de necesidades concretas de los equipos.	> CESGA > SGARP > Formación exclusiva para Referentes de Sostenibilidad.	> CESGA (Certifies ESG Analyst). > Programas específicos en abierto.
Autoformación Escuela de sostenibilidad/Virtaula Formación voluntaria disponible en Virtaula.	Nuevas acciones formativas: > Agencias y *ratings*	> Actualización y nuevas formaciones en cambio climático. > Agencias y *ratings*. > Derechos Humanos. > Inversión socialmente responsable. > Contribución a la mejora del medio ambiente.
	35.489 empleados únicos formados	**30.037** empleados únicos formados
	199.519 horas	**227.891** horas

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

> DESARROLLO PROFESIONAL EN CIFRAS

Número de empleados por clasificación profesional

	Grupo CaixaBank		España		Portugal		Resto	
	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023
Directivos	5.366	5.459	5.098	5.110	238	322	30	27
Mandos intermedios	8.484	8.219	7.877	7.498	491	622	116	99
Resto de empleados	32.164	31.185	28.329	27.566	3.697	3.497	138	122
Total	**46.014**	**44.863**	**41.304**	**40.174**	**4.426**	**4.441**	**284**	**248**

Número total de horas de formación por clasificación profesional

Grupo CaixaBank	2024	2023
Directivos	234.762	349.961
Mandos intermedios	308.947	528.919
Resto de empleados	2.449.071	2.076.471
Total	**2.992.780**	**2.955.351**

Número de incorporaciones y despidos por clasificación profesional

	Incorporaciones		Despidos	
	2024	2023	2024	2023
Directivos	26	15	19	9
Mandos intermedios	108	93	12	14
Resto de empleados	1.982	1.187	93	130
Total	**2.116**	**1.295**	**124**	**153**

Número total de empleados distribuidos por tipología de contrato y clasificación profesional

	Contrato fijo o indefinido a tiempo completo		Contrato fijo o indefinido a tiempo parcial		Contrato temporal	
Grupo CaixaBank	2024	2023	2024	2023	2024	2023
Directivos	5.356	5.449	10	10	-	-
Mandos intermedios	8.472	8.206	10	11	2	2
Resto de empleados	31.899	31.015	104	94	161	76
Total	**45.727**	**44.670**	**124**	**115**	**163**	**78**

Remuneraciones medias por clasificación profesional

Grupo CaixaBank	2024	2023
Directivos	129.606	123.765
Mandos intermedios	94.047	87.202
Resto de empleados	65.114	61.219
Total	**77.952**	**73.588**

↗ Véase definición de remuneración media en "Glosario".

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Entorno laboral y compensación

I Entorno laboral adecuado

El Grupo promueve la seguridad en el empleo de su personal mediante condiciones laborales justas, un paquete retributivo competitivo y equitativo que incluye, además de la compensación salarial, un conjunto de beneficios sociales y financieros. Asimismo, el Grupo ofrece un amplio abanico de medidas de conciliación y programas de bienestar, asegurando así la fidelización del talento y un compromiso sostenible a largo plazo.

Las condiciones de trabajo de la plantilla del Grupo disponen de un marco regulatorio que viene marcado por los Convenios sectoriales bajo el que se rigen las diferentes compañías del Grupo, y al mismo tiempo, se disponen de acuerdos laborales internos que mejoran las condiciones establecidas en dichos Convenios Colectivos. Adicionalmente, existen políticas internas que regulan aspectos concretos de las condiciones de trabajo como es la Política de Remuneraciones o la Política de Prevención de Riesgos Laborales.

Normas laborales y derechos de la plantilla

En el Grupo es básico el **respeto a las normas y condiciones laborales,** a los derechos de la plantilla, tales como la libertad de asociación y representación sindical y a los derechos de sus representantes. El diálogo y la negociación forman parte del modo de abordar cualquier diferencia o conflicto en el Grupo. Por tanto, el Grupo aplica los Convenios y acuerdos laborables internos vigentes, garantizando un entorno de trabajo equitativo, seguro y en pleno cumplimiento con la legislación.

El Convenio Colectivo de Cajas y Entidades Financieras de ahorro se aplica a la totalidad de la plantilla de CaixaBank S.A. disponiendo también de acuerdos internos que desarrollan y mejoran las condiciones reguladas en el mismo.

Acuerdo Convenio Colectivo de Cajas y Entidades Financieras de Ahorro 2024-2026

El 18 de abril de 2024 se firmó el Convenio Colectivo de Cajas para el período 2024-2026.

Este Convenio permite la recuperación del poder adquisitivo de los empleados al regular una revisión salarial a tablas salariales del 11% (5% en 2024, 3% en 2025 y 3% en 2026). Existe una cláusula de revisión si la inflación acumulada en el período 2024-2026 supera el 11%. Lo que comportaría una compensación a los empleados con un tope de un +3%. Adicionalmente se acordó un pago único en 2024 de 1.000 euros para la totalidad de la plantilla, la eliminación del nivel XIV (nivel de incorporación para nuevos empleados) y la ampliación con un día adicional de libre disposición durante cada año de la vigencia del nuevo Convenio.

Con carácter general, la mayoría de la plantilla realiza el horario laboral establecido en el convenio colectivo de entidades financieras y de ahorro, y se realizan acuerdos laborales específicos con la Representación Laboral de los Trabajadores, cuando se dan casuísticas excepcionales. CaixaBank, S.A. forma parte de la Comisión permanente paritaria de interpretación del Convenio, que busca desarrollar las normas laborales que se aplican a todos los empleados del sector.

El resto de las empresas del Grupo CaixaBank se rigen por el Convenio Colectivo Sectorial vigente en cada momento, en función de la actividad que se desarrolla en cada una de ellas. En el caso de Banco BPI y el resto de las empresas ubicadas en Portugal o en otros países se rigen por la legislación aplicable en cada uno de los países en los que se encuentran ubicadas.

Negociación colectiva y diálogo social

En relación con la libertad de asociación y representación sindical, se respeta el derecho de todos los trabajadores a formar sindicatos y a que se afilien libremente a la sección sindical que consideren oportuna, así como a ejercer la actividad sindical dentro de la empresa, eliminándose cualquier tipo de discriminación hacia aquellos empleados que desempeñan la actividad sindical. Adicionalmente, existe un acuerdo con la Representación Laboral de los Trabajadores en el cual la Dirección manifiesta su total neutralidad con el proceso electoral y pone a disposición de la plantilla y los sindicatos todos los medios para el correcto desarrollo de los procesos.

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

99,8 %

% de empleados del Grupo CaixaBank cubiertos por algún convenio colectivo.

97,6 %

% de empleados del Grupo CaixaBank representados por la representación legal de los trabajadores.

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

	Cobertura de la negociación colectiva	Diálogo social
Tasa de cobertura	**Asalariados - EEE** (para los países con > 50 asalariados que representa >10 % - total asalariados)	**Representación en el lugar de trabajo (solo EEE)** (para los países con >50 asalariados que representan >10 % total asalariados)
80-100 %	España (100 %) Portugal (98 %)	España (98 %) Portugal (98 %)

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Compromiso con unas condiciones laborales dignas

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

Para cumplir con el objetivo de ser el grupo financiero preferido para trabajar, se disponen medidas que promocionan la diversidad y la inclusión, facilitando el equilibrio entre el trabajo y la vida personal de los profesionales, medidas como la flexibilidad laboral y/o trabajo en remoto, el fomento de un ambiente de trabajo positivo que promocione la colaboración, etc... un ambiente de trabajo seguro, y con un salario competitivo y además de otros beneficios sociales.

Así mismo, se promueve que las personas que son contratadas en CaixaBank lo sean, con carácter general, mediante contrato indefinido. En este sentido, la incorporación a CaixaBank, si bien excepcionalmente puede efectuarse mediante modalidades contractuales destinadas a abordar necesidades temporales (enmarcadas siempre en lo que la legalidad vigente permite y respetando estrictamente la finalidad de dicha temporalidad), con carácter general, dicha incorporación se enmarca dentro de una **política de atracción de talento estable y se encamina a ofrecer un proyecto profesional sostenible y duradero en el tiempo.**

Además, se garantiza un acceso adecuado a los sistemas de **protección social**, promoviendo el bienestar integral de la plantilla y fomentando la equidad. De acuerdo con la **legislación laboral** (o equivalentes en Portugal), todos los empleados están protegidos frente a escenarios como **permisos parentales, enfermedades, accidentes laborales, discapacidades adquiridas, así como jubilación o desempleo,** asegurando que se cumplan los estándares legales en estas situaciones.

En 2024 el 99,6 % de los contratos del Grupo CaixaBank son fijos. De este modo se consolida su compromiso con la estabilidad laboral y el desarrollo a largo plazo de su plantilla. A lo largo de los próximos años, el objetivo se mantendrá en disponer un porcentaje de contratos fijos cercano a 100 %. La monitorización continua de este indicador permitirá garantizar e implementar las medidas necesarias para su cumplimiento.

Objetivo 2027: Promover la estabilidad laboral con aproximadamente el 100 % de la plantilla con contrato fijo.

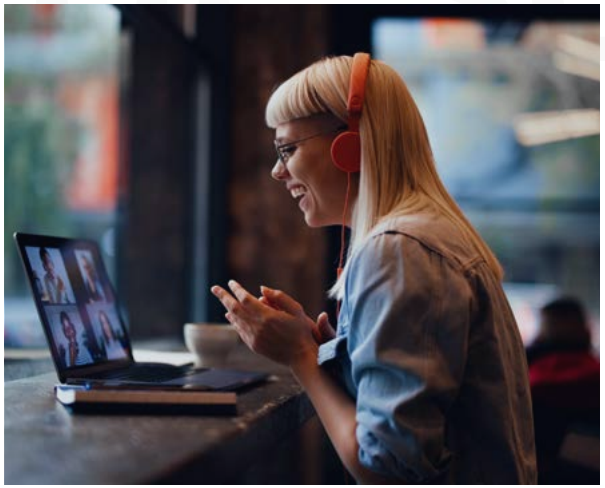
Protección de los derechos humanos, trabajo forzoso o infantil y grupos de exclusión social

El Grupo CaixaBank considera el respeto a los derechos humanos como un pilar esencial de sus valores corporativos y constituye el estándar mínimo para llevar a cabo una actividad empresarial legítima, responsabilizándose en promoverlos y respetarlos dentro de su ámbito de actuación.

El Grupo ha establecido acuerdos específicos que **garantizan el respeto y la protección de los derechos humanos** en el entorno laboral, incluyendo la **prohibición de cualquier forma de trabajo forzoso o infantil** en los países donde opera. Asimismo, se garantiza la **inexistencia de grupos de exclusión social entre los empleados**, promoviendo condiciones laborales justas, inclusivas y seguras para todos.

En este sentido, se compromete a que todas sus políticas y procedimientos estén alineados con los derechos humanos, asegurando que su respeto sea un eje transversal en todas las actividades del Grupo, así como en las interacciones con terceros vinculados a su actividad empresarial.

Para garantizar este compromiso, se dispone de los **Principios de Derechos Humanos** que establece nuestro compromiso con los estándares más altos en derechos humanos como el pacto Mundial de Naciones Unidas y actuación en materia de derechos humanos, la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Carta de Derechos fundamentales de la Unión Europea. Adicionalmente el **Código ético** de la Entidad con los valores y principios éticos que inspiran nuestras actividades.



CaixaBank no ha identificado incidentes graves relacionados con los derechos humanos, como por ejemplo trabajo forzoso, trata de seres humanos o trabajo infantil.

/ Responsabilidad con los empleados

El Grupo considera la relación con sus empleados una de sus principales responsabilidades en materia de derechos humanos. Las políticas de selección, gestión, promoción, remuneración y desarrollo del personal se basan en el respeto a la identidad sexual, expresión de género, orientación sexual, origen étnico, nacionalidad, creencias, religión, opinión política, afiliación, edad, estado civil, discapacidad y otras condiciones protegidas por el derecho. Se compromete además a evitar el uso indiscriminado de la tecnología que pueda comprometer la seguridad y la igualdad de los empleados en el entorno laboral.

/ Compromiso con los derechos laborales

CaixaBank integra en su marco de actuación una serie de prácticas orientadas a la sostenibilidad, los derechos laborales y la igualdad de oportunidades. Estas son coherentes con los valores de la organización y garantizan una ejecución responsable de sus acciones estratégicas.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

> Trabajo forzoso y el trabajo infantil

En los Principios de Derechos Humanos figura la **prohibición específica del trabajo forzoso y el trabajo infantil,** reafirmando su compromiso en la protección de los derechos laborales.

> Seguridad y salud en el trabajo

La Política de Seguridad y Salud tiene como objetivo promover condiciones de trabajo seguras y saludables, fomentando una cultura preventiva en todos los niveles de la organización e integrando el cumplimiento de la legislación vigente y compromisos asumidos voluntariamente. Complementa estas medidas con un **Plan anual de prevención** para eliminar y reducir los riesgos laborales.

> No discriminación e igualdad de oportunidades

Los planes de igualdad de CaixaBank y las empresas del Grupo promueven la diversidad y la igualdad de oportunidades. Los **Protocolos para la prevención, tratamiento y eliminación del acoso**, que erradican cualquier comportamiento relacionado con la discriminación o el acoso. Las políticas incluyen motivos de discriminación como el origen racial, el sexo, la orientación sexual, la identidad de género, la discapacidad, la religión y la ascendencia nacional. Además, se ha desarrollado una **Guía práctica sobre diversidad cultural,** accesible a toda la plantilla.

> Inclusión para personas con discapacidad

CaixaBank ha implementado una **Política inclusiva para personas con discapacidad**, acordada con la representación de los trabajadores. Esta política aborda la inclusión en el empleo, la selección y la adaptación de los puestos de trabajo, garantizando un entorno accesible e inclusivo.

> Mecanismos de denuncia y control

Para asegurar el cumplimiento de estas políticas, la organización ofrece mecanismos de denuncia accesibles a los empleados, que son gestionados por entidades externas para garantizar un análisis imparcial y una respuesta adecuada ante posibles incumplimientos.

Conciliación laboral

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

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

En 2024, CaixaBank S.A. ha renovado por decimocuarto año consecutivo la certificación EFR (Empresa Flexible y Responsable) en el nivel máximo de excelencia (A), destacándose por su compromiso en materia de responsabilidad y respeto a la conciliación de la vida personal, familiar y laboral. Esta certificación refleja la apuesta de CaixaBank por impulsar políticas de gestión de la conciliación, considerando las necesidades de los empleados y ofreciendo un ambiente de trabajo positivo. Desde CaixaBank se trabajará para mantener esta certificación en su máximo nivel a la finalización del Plan estratégico 25-27.

CaixaBank dispone de un gran número de medidas que pone a disposición de su plantilla diseñadas para facilitar la conciliación entre la vida profesional y personal. Dichas medidas que garantizan la igualdad de oportunidades y que fomentan, divulgan y contribuyen a la equidad de género, reforzando así la corresponsabilidad, el rol de la mujer y facilitan la conciliación, estando en su gran mayoría están recogidas en el **Protocolo de Conciliación** anexado en el Plan de Igualdad. Las medidas son consultables a través del espacio **People Xperience** (intranet corporativa).

Las medidas de conciliación se dividen en tres grandes grupos: **Excedencias, Reducciones de jornada y Permisos (retribuidos y no retribuidos)**, y presentan, en multitud de casos, mejoras respecto a lo recogido en el Convenio Colectivo o en el Estatuto de los Trabajadores.

7,9 %
Empleados que han disfrutado de alguna de las medidas de conciliación.

72,3 %
Mujeres que han disfrutado de alguna de las medidas de conciliación del total de 3.635 empleados.

27,7 %
Hombres que han disfrutado de alguna de las medidas de conciliación del total de 3.635 empleados.

El Protocolo de Conciliación contempla mejoras en ampliaciones de permisos para fomentar la conciliación y la igualdad. Se incluyen medidas como:

- Ampliación del permiso por defunción del cónyuge o pareja de hecho con hijos menores.
- Ampliación de la suspensión por nacimiento, adopción, guarda con fines de adopción y acogimiento de menores en 10 días naturales.
- Extensión de la flexibilidad a una hora respetando las necesidades organizativas.
- Posibilidad de reducción de jornada los jueves por la tarde hasta los doce años del hijo.
- Disfrute de las vacaciones hasta el 31/01 por motivos de conciliación.

Objetivo 2027: Mantener la certificación EFR (Empresa Flexible y Responsable) en el nivel máximo de excelencia (A).

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Permisos de maternidad y paternidad

Adicionalmente, a las mejoras contenidas en el Plan de Igualdad, CaixaBank mejora las siguientes condiciones recogidas en Convenio y el Estatuto de los trabajadores en materia de permisos de nacimiento, así como poniendo a disposición la posibilidad de disfrutar de permisos para cuidados de familiares por motivos de salud.

> A NIVEL DE PERMISOS RETRIBUIDOS Y REDUCCIONES DE JORNADA

Legislación	Mejoras CaixaBank (en Protocolo de Conciliación CaixaBank)
01. Artículo 48 del Estatuto de los Trabajadores Suspensión de 16 semanas tanto para el progenitor madre biológica como para el otro progenitor.	10 días naturales de permiso retribuido adicionales, y 14 días naturales con parto múltiple o nacimiento de hijo/a con discapacidad.
02. Artículo 37 del Estatuto de los Trabajadores Acceso a una reducción de jornada por cuidado de un menor de 12 años, siempre que la mencionada suponga como mínimo 1/8 de la jornada.	Personas que tengan a su cuidado diferente a un menor de hasta 12 años podrán solicitar una reducción de jornada exclusiva de los jueves de invierno por la tarde (suponiendo ésta, una reducción inferior a 1/8 de la jornada). Se permite para el colectivo con hijos/as con una discapacidad el disfrute de un permiso retribuido de los jueves tarde en la jornada de invierno hasta el tercer aniversario del hijo/a, y en el caso de que el hijo/a tenga una discapacidad igual o superior al 65 % el permiso retribuido es con carácter indefinido.
03. No se establece ninguna legislación	Permiso retribuido de 30 días por nacimiento del hijo/a con discapacidad igual o superior al 65 % pudiéndolo disfrutar dentro de los 24 meses desde el nacimiento.
04. No se establece ninguna legislación	Se contemplan dos supuestos sensibles a la hora de dar preferencia en la elección de las vacaciones, para facilitar la conciliación: > Si por sentencia de divorcio o separación, se tienen asignadas unas fechas de vacaciones para el cuidado de los hijos/as menores de 12 años. > El supuesto de hijo/a con discapacidad que acuda a Centros Escolares especializados en los que dichos centros estén cerrados.

> A NIVEL DE CONDICIONES ECONÓMICAS

Legislación	Mejoras CaixaBank
01. No se establece ninguna legislación	Ayuda por hijos del 5 % del salario hasta los 18 o 21 años del hijo.
02. Convenio colectivo de Cajas y Entidades Financieras de ahorro	Ayuda para la formación de hijos de empleados: Prestación anual de 5.150 €/año en el caso de discapacidad >= 33 % y <65 %, y en el caso de una discapacidad >= 65 % será de 6.300 €/año.
03. No se establece ninguna legislación	Ayudas en préstamos y anticipos: > En el supuesto de nacimientos, adoptación, y acogida, acceso a anticipos de hasta 1 anualidad. > Disminuciones de jornada por razones de conciliación no implican una disminución de la capacidad crediticia.

Desconexión digital y trabajo en remoto

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

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

> Incorporar buenas prácticas para minimizar reuniones y desplazamientos, fomentando el uso de herramientas colaborativas.

> No envío de comunicaciones desde las 19 horas hasta las 8 horas del día siguiente, ni en vacaciones, permisos ni fines de semana.

> No convocar reuniones que finalicen más allá de las 18:30 horas.

> Derecho a no responder comunicaciones una vez finalizada la jornada laboral.

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

71,5 %
De empleados adheridos al trabajo en remoto del colectivo potencial.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Fomento del bienestar en un entorno saludable y sostenible

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

Prevención de riesgos laborales

La **Política de Prevención de Riesgos Laborales** es una declaración formal de la Dirección de CaixaBank por la que se adquiere el compromiso de potenciar todas aquellas iniciativas y actuaciones que favorezcan unas adecuadas condiciones de trabajo seguras y saludables. En abril de 2023 el Comité de Dirección aprobó la **Política de Seguridad y Salud Laboral**, en la cual se reiteran las siguientes acciones que ya se venían desarrollando:

- **Fomentar una cultura preventiva en todos los niveles de la Organización**, e integrarla en todos sus procesos.
- **Garantizar el cumplimiento de la legislación aplicable**, así como de los compromisos voluntarios que se suscriban.
- **Considerar los aspectos preventivos en origen,** en la propia fase de diseño, en la contratación de obras o servicios y en la adquisición de equipos o productos.
- Prevenir los riesgos, daños y enfermedades profesionales implantando paulatinamente las medidas de mejora correspondientes y teniendo en cuenta los aspectos necesarios para garantizar una **mejora continua en los niveles de protección.**
- **Formar y sensibilizar a la plantilla**, enfatizando la consulta y participación con ellos y con sus representantes, haciéndoles partícipes de la Política de Prevención de Riesgos Laborales y priorizando la comunicación e información, de manera que la gestión en materia de Prevención de Riesgos Laborales incumba a todos los miembros de la organización.
- **Establecer y mantener al día un Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales que permita garantizar una protección adecuada a la salud y seguridad de todos los trabajadores,** eliminando los peligros y reduciendo sus riesgos.

	2024		2023	
Accidentabilidad en el trabajo	No graves	Graves	No graves	Graves
Nº total de accidentes	**442**	**9**	**452**	**0**
del que Mujeres	290	2	319	0
del que Hombres	152	7	133	0
Índice de frecuencia de accidentes	**1,50**		**1,61**	
del que Mujeres	1,94		2,18	
del que Hombres	0,95		0,86	
Índice de gravedad	**0,14**		**0,12**	
del que Mujeres	0,14		0,15	
del que Hombres	0,13		0,09	
Absentismo				
Horas de absentismo gestionables	**2.761.199**		**2.716.147**	
Índice de absentismo gestionable (enfermedad y accidente)	**3,8%**		**3,8%**	

Organización saludable

CaixaBank ha dado un nuevo impulso a la gestión de la Salud, Seguridad y el Bienestar con la Estrategia de Organización Saludable para convertirse en un referente en esta materia.

Ser una **Organización Saludable** va más allá de cumplir las obligaciones legales, siendo el objetivo primordial lograr el máximo bienestar posible de las personas que forman parte de la empresa o tienen una vinculación con ella (clientes, accionistas, proveedores, sociedad en general...) atendiendo diversos factores y variables que afectan al bienestar de las personas, su motivación, satisfacción personal y compromiso con la organización.

CaixaBank ha sido reconocida por su gestión de la Salud, Seguridad y Bienestar de sus empleados, disponiendo en 2024 de:

- Certificación de Organización Saludable por AENOR
- Certificación "TOP WELLBEING COMPANY" otorgado por Intrama, que acredita la Entidad como una de las TOP 30 Empresas de España con mejorar prácticas en salud y bienestar corporativo.

Para cumplir con estos objetivos, CaixaBank cuenta con una **Política de Organización Saludable** para toda la plantilla, aprobada en 2023 por el Comité de Dirección, y con un **Plan Estratégico de Organización Saludable 2022-2024,** que incluye las grandes líneas de actuación, plasmadas anualmente en un **Plan de Bienestar y Salud**. Estas grandes líneas, giran alrededor de seis factores que contemplan todas las esferas del bienestar:

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

El **Programa Somos Saludables**, incluido dentro del Plan de Bienestar y Salud, muestra el compromiso de fomento del bienestar en entornos saludables y sostenibles, la mejora de la calidad de vida de los empleados, y el objetivo de alcanzar la madurez como Organización Saludable y referente en el sector.

Las acciones más destacadas de 2024 son:

- **Semana del Bienestar.** Alineada con los Días Mundiales de la Salud, el Deporte y la Seguridad en el Trabajo. Se organizaron más de 80 actividades presenciales a nivel nacional, incluyendo yoga, pilates, rutas senderistas, torneos de pádel, carreras, y talleres de nutrición y *mindfulness*. Además, la campaña interna "Una historia saludable" promovió la participación activa, con 73 entrevistas de empleados compartiendo experiencias en bienestar físico y emocional.
- **Promoción del Bienestar Emocional**. Se han ampliado los servicios y acciones para el bienestar emocional de los empleados con las siguientes:
  - **Ampliación del servicio de atención psicológica.**
  - **Talleres personalizados de gestión emocional**.
  - **Programa online "Bienestar emocional paso a paso"** para el manejo de la ansiedad, que proporciona herramientas de autoconocimiento y estrategias para gestionar mejor el estrés cotidiano.

I Compensación adecuada y meritocrática

El Consejo de Administración de CaixaBank aprobó en junio de 2024 una actualización de la **Política General de Remuneración**, la cual detalla las principales características de cada elemento retributivo y está a disposición de todos los empleados a través de la intranet corporativa.

Los **principios de la Política General de Remuneración** son aplicables a todos los empleados de sociedades del Grupo CaixaBank. Está orientada a impulsar comportamientos que aseguren la generación de valor a largo plazo y la sostenibilidad de los resultados en el tiempo, y basa su estrategia de atracción y fidelización del talento en facilitar a los empleados la participación en un proyecto social y empresarial distintivo en la posibilidad de desarrollarse profesionalmente y en unas condiciones competitivas de compensación total, garantizando en todo momento que los modelos y prácticas de remuneración no sean discriminatorias por motivos de género, edad, cultura, religión o raza y que garanticen un salario digno. La Política General de Remuneración incluye medidas para mitigar los riesgos de sostenibilidad (ASG).

Se describen en detalle las políticas en materia de compensación al personal propio en el ↗ apartado "Marco de Políticas, principios y declaraciones en el ámbito de la sostenibilidad".

Componentes de la remuneración

Los componentes del modelo retributivo aplicable, con carácter general, a toda la plantilla del Grupo, consisten en:

- **Remuneración fija:** basada en el nivel de responsabilidad y la trayectoria profesional del empleado, que constituye una parte relevante de la compensación total, y que está regulada por el Convenio Colectivo y diferentes acuerdos laborales internos.
- **Remuneración variable:** vinculada a la consecución de objetivos previamente establecidos y definida de modo que evite los posibles conflictos de interés y, en su caso, incluya unos principios de valoración cualitativa que tengan en cuenta la alineación a los intereses del cliente y las normas de conducta, y a una gestión prudente de los riesgos.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Métricas ASG en los esquemas de retribución variable

En línea con el modelo de gestión responsable, los esquemas de retribución variable (anual y a largo plazo) de los empleados se vinculan a factores ASG, como la Calidad, los retos de Conducta y Cumplimiento y al objetivo de movilización de finanzas sostenibles. Desde enero 2024, se aplican a toda la plantilla de CaixaBank, S.A.

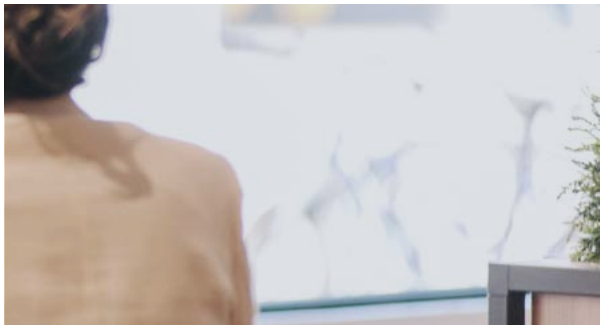
A continuación, se detallan las métricas, ponderación, objetivo y resultado de los retos vinculados a factores ASG para 2024:

> MÉTRICAS DE MEDICIÓN DE FACTORES ANUALES 2024

		Ponderación Consejeros Ejecutivos	Ponderación miembros del Comité de Dirección y resto de esquemas	Objetivo	Resultado	Nivel de consecución Consejeros Ejecutivos y Comité de Dirección	Nivel de consecución Servicios Centrales
Calidad	Satisfacción del cliente en una métrica combinada de recomendación y experiencia cliente	15 %	10 %	> NPS relacional 6 % > NPS transaccional 70 % > NPS digital 65 %	> NPS oficina 16 % > IE 79,4 % > NPS digital 64,5 %	115 %	100 %
Sostenibilidad	Movilización de finanzas sostenibles	10 %	5 %	29.891 MM€	35.957 MM€	120 %	100 %
Compliance	Se incluye un ajuste negativo del 5 % en el caso que se supere un determinado número de *gaps* de cumplimiento de criticidad alta y media con más de 6 y 12 meses de antigüedad respectivamente, a cierre del ejercicio 2024					No aplica ajuste	

Adicionalmente, las direcciones de las sociedades del Grupo CaixaBank cuentan, en sus esquemas de retribución variable, con factores de medición anuales y plurianuales vinculados a métricas ASG. Incluyen entre sus factores anuales objetivos de calidad, que incluyen métricas combinadas de recomendación y experiencia cliente y las mismas métricas plurianuales que se describen para CaixaBank.

Desde el año 2021, están incorporados en la Política General de Remuneraciones **factores de riesgos de sostenibilidad**. Éstos han sido reforzados con la implantación del nuevo sistema de Retribución Variable Plurianual ya que se han incluido también factores específicos en esta materia.



01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Beneficios sociales y financieros

El personal de CaixaBank cuenta con **beneficios sociales y financieros** dentro de su esquema retributivo, entre los que destacan la aportación de ahorro para la jubilación ofrecida en el Plan de Pensiones, la prima de riesgo para cobertura de fallecimiento e incapacidad, la póliza sanitaria gratuita, las ayudas por nacimiento de hijo y defunción de familiar, la gratificación por 25/35 años de servicio y las condiciones en préstamos y cuentas bonificadas.

> PRINCIPALES BENEFICIOS SOCIALES:

179 MM€
Aportaciones al Sistema de Pensiones

21 MM€
Seguros (póliza sanitaria y gestión servicios automóvil)

/ Aportación al Plan de Pensiones

Uno de los principales beneficios sociales de los empleados de CaixaBank, es la aportación al Plan de Pensiones de los empleados de CaixaBank (PC30). El PC30 sigue siendo líder en patrimonio y rentabilidad, habiendo obtenido en 2024 una rentabilidad anual del 8,67 %. A 5 años el rendimiento anualizado del mismo se situó en el 5,14 % anual (por encima del objetivo de inversión, del Euribor a 3 meses más 2,75 % en el mismo periodo). El rendimiento anual desde la constitución del fondo se situó en el 4,14 %.

Desde este año 2024, el Plan de Pensiones de Empleo de CaixaBank permite a los partícipes realizar aportaciones voluntarias que están sujetas a los límites legales establecidos en la normativa vigente.

En 2024, el **PC30 ha obtenido la máxima calificación de 5 estrellas en los Principios de Inversión Responsable de las Naciones Unidas (PRI)** en su módulo más representativo: Gobernanza, Política y Estrategia. Esta revalidación consolida al PC30 entre los fondos con mejor valoración ASG a nivel internacional.

El PC30, mantiene un compromiso con la Inversión Responsable, integrando criterios ASG en las inversiones, entendidas como aquellas que no sólo ofrecen rentabilidad económica, sino que también persiguen un beneficio social y ambiental, como muestra de su compromiso:

- Es firmante de los Principios de Inversión Responsable de las Naciones Unidas (PRI) en el largo plazo.
- Está adherido Diálogos Colaborativos como Advance (iniciativa por los derechos humanos), Climate Action 100+, Votes against slavery o Spring.
- El fondo de pensiones de los empleados está adherido a la NZAOA, iniciativa impulsada por Naciones Unidas la cual implica un compromiso de descarbonización de la cartera del fondo de pensiones hasta llegar a unas emisiones netas cero a partir del año 2050.

> HISTÓRICO DE RENTABILIDADES

		Rentabilidad anualizadas				
	Patrimonio a 31/12/2024 en MM€	15 años	10 años	5 años	3 años	1 año
CaixaBank	8.652	5,40 %	4,47 %	5,14 %	2,33 %	8,67 %
Compañía 1	3.170	3,81 %	3,19 %	2,82 %	0,91 %	7,16 %
Compañía 2	2.948	2,55 %	2,45 %	2,26 %	1,56 %	7,12 %
Compañía 3	1.804	2,84 %	1,71 %	1,19 %	1,11 %	5,83 %
Compañía 4	1.034	2,86 %	2,55 %	2,93 %	2,01 %	8,61 %
Ranking (posición CaixaBank)		**#1**	**#1**	**#1**	**#1**	**#1**

/ Préstamos a empleados

En 2024 los empleados han disfrutado de medidas coyunturales, orientadas a paliar el efecto del rápido incremento de los tipos de interés sobre los préstamos de empleado destinados a la adquisición de la vivienda, destacar la aplicación temporal de un tipo de interés bonificado máximo. Asimismo, el acuerdo incorpora importantes mejoras en la oferta comercial Casa Fácil (tipo fijo y mixto) que se ofrece a los trabajadores y se amplía su alcance.

/ Plan de retribución flexible

Como valor adicional a los componentes retributivos, CaixaBank ofrece a los empleados, **planes de retribución flexible** que permiten un ahorro fiscal y la personalización de la retribución de acuerdo con las necesidades de cada persona. A continuación, se muestra la tipología de productos ofrecidos en el Plan Compensa+ de CaixaBank, S.A.:

13.726 empleados suscritos al Plan

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Salarios adecuados

En el Grupo CaixaBank se garantiza que todos los empleados reciben una remuneración justa y competitiva en el mercado, proporcional al nivel de responsabilidad y contribución. Como se refleja en el gráfico, los salarios mínimos ofrecidos en España y Portugal, donde el Grupo tiene mayor presencia, superan los salarios mínimos interprofesionales establecidos en ambos países. Este compromiso refuerza la política de garantizar una remuneración equitativa y adecuada, proporcionando a los empleados ingresos superiores a las normativas locales y contribuyendo así a su bienestar general.

> RATIO DEL SALARIO DE CATEGORÍA INICIAL ESTÁNDAR FRENTE AL SALARIO MÍNIMO LOCAL POR GÉNERO

1,2	1,5
España	Portugal

Ratio de compensación total

CaixaBank calcula el ratio de compensación total anual entendido como la compensación total anual de la persona mejor pagada frente a la mediana de la compensación total anual de todos los empleados del Grupo. Tomando la retribución anualizada a jornada completa y excluyendo la persona mejor pagada.

62
Ratio de compensación total anual

Diálogo con los empleados

El Grupo CaixaBank promueve un diálogo abierto y bidireccional con sus empleados, a través de la escucha activa para recabar la opinión de los empleados y de la comunicación interna para difundir y transmitir los valores del Grupo. Para este propósito, CaixaBank cuenta con los **Principios de actuación sobre el fomento de la escucha activa y la comunicación interna con la plantilla y sus representantes.**

El Grupo ha integrado la escucha activa como pilar estratégico para mejorar la satisfacción laboral y el compromiso. La mejora del compromiso de la plantilla se debe materializar mediante el impulso de los impactos positivos apostando por la diversidad, el desarrollo profesional o la mejor propuesta de valor al empleado. A través de estudios de compromiso, encuestas internas y reuniones periódicas con los representantes de los trabajadores, se recogen opiniones y sugerencias que se traducen en acciones concretas, alineando así las políticas internas con las necesidades reales de los empleados y fomentando un entorno inclusivo y participativo.

Asimismo, considera primordial mantener una buena comunicación con sus empleados, por ello la **comunicación interna** se focaliza principalmente en transmitir los valores y la cultura del Grupo, potenciando el orgullo de pertenencia o difundir los retos y prioridades del Grupo.

I Estrategia de escucha activa

El modelo de escucha activa de CaixaBank fomenta un diálogo constante con los empleados y sus representantes, asegurando que sus inquietudes y sugerencias sean escuchadas y valoradas. CaixaBank cuenta con distintas herramientas para recabar la opinión de los empleados:

Estudio de Compromiso y Satisfacción del Empleado, Cultura y Liderazgo

Se realiza el **Estudio de Compromiso, Cultura y Liderazgo** con el objetivo de medir la experiencia de los profesionales en la Entidad, así como su percepción del entorno laboral. Adicionalmente, permite disponer de trazabilidad para las principales métricas a efectos de seguir la evolución de las iniciativas en marcha (*Engagement*, Cultura, Liderazgo, eNPS, intención de permanencia, entre otros). Para maximizar la participación, se llevan a cabo campañas de comunicación interna, conectando las iniciativas implantadas con el *feedback* recibido de la plantilla en base al estudio, para demostrar cómo el Grupo responde a las necesidades expresadas por los empleados.

Los resultados del estudio permiten identificar áreas de mejora y diseñar estrategias o planes de acción que mejoran la experiencia del empleado.

El Estudio de Compromiso, se realiza en la mayoría de las empresas del Grupo con una periodicidad bienal. En los años intermedios, se realiza un Radar con una muestra representativa de empleados para monitorizar la evolución y evaluar la efectividad de los planes de acción implementados.

Se ha trabajado en un Plan de Acción transversal (Plan Nosotros) que parte del propósito del Grupo CaixaBank, **"Estar cerca de las personas para todo lo que importa"** y que tiene como objetivo mejorar el entorno laboral de los empleados y facilitar su experiencia en la Entidad de forma que permita seguir avanzando en la ambición de **"Ser el grupo financiero preferido para trabajar"**.

> RESULTADOS ESTUDIO DE COMPROMISO CAIXABANK, S.A. 2024

83 %	69 %
Participación Global	Clima y compromiso total favorabilidad

Objetivo 2027: 72 %

Para establecer los objetivos asociados al Estudio de Compromiso de CaixaBank S.A. para el Plan Estratégico 25-27, se tomó como punto de partida el último Estudio disponible en el momento de la fijación (el realizado en 2023) que presentaba un Total de Favorabilidad del (64 %).

Para alcanzar el objetivo se desarrollarán Planes de Acción a partir del análisis de los resultados y comentarios abiertos que se disponen del Estudio de Compromiso. La monitorización anual garantiza su seguimiento y facilita el desarrollo de planes de acción específicos con elevada posibilidad de segmentación.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Como principales resultados se observa:

- El cambio de tendencia positivo de los principales indicadores de Compromiso, Cultura y la recomendación (eNPS), tanto en Servicios Centralizados como en la Red Territorial.
- El orgullo de pertenencia se mantiene respecto a 2022.
- El liderazgo de la organización, así como el liderazgo directivo continúan siendo una fortaleza.
- La capacidad de competir del Grupo, el responsable inmediato, la solidez de la empresa son los aspectos mejor valorados en el Estudio, mientras que lo peor valorado son los retos, la carga de trabajo y las oportunidades de movilidad interna.
- La posibilidad de transmitir sugerencias y la escucha a compañeros son los aspectos con mejor evolución respecto al último Estudio.
- La mejora de la Cultura, viene explicada principalmente por el atributo de Cercanía.
- Como fortalezas se valoran los beneficios sociales y la solidez y seguridad de la empresa, mientras que la plantilla sugiere mejoras sobre la presión comercial en Red y el desarrollo de carrera en Servicios Centralizados.

El **Plan Nosotros** aborda las principales áreas de mejora del Estudio que se agrupan en tres grandes líneas de actuación y que contemplan **más de 150 iniciativas y acciones de mejora.**

Nosotros

01	**NEGOCIO Y MEJORA ATENCIÓN CLIENTES** para ayudar al equipo comercial a potenciar la mejora del servicio al dente, a reforzar su capacidad de aportar valor y excelencia en la relación y a obtener una compensación más claramente alineada con estos objetivos.	> Oferta Comercial > Acciones Comerciales y Seguimiento > Retos, Bonos e Incentivos > Mejora Atención Cliente	Algunas iniciativas destacadas > Dinámicas comerciales de visión cliente vs visión producto. > Plan Mejora Atención Cliente (MAC). > Mejora del esquema de bonus e incentivos.
02	**SOPORTE, ORGANIZACIÓN Y PROCESOS** para avanzar en la progresiva simplificación de procesos y en un entorno operativo que promueva la colaboración y agilidad y facilitar el desempeño pleno.	> Soporte a Oficinas > Procesos Internos > Nuevas Formas de Trabajar > Carga Administrativa	Algunas iniciativas destacadas > Programa Más Tiempo para agilizar tareas y reduciendo tiempos de respuesta en resolución de operativas.
03	**GESTIÓN Y DESARROLLO DE PERSONAS** para potenciar nuestro Modelo de Liderazgo AHEAD y promover el desarrollo de las personas, en base a la meritocracia, según las habilidades, los conocimientos y los resultados alcanzados en el desarrollo de sus funciones.	> Desarrollo de Personas > Liderazgo AHEAD > Función de Personas	Algunas iniciativas destacadas > Development by Skills. > Modelo de Liderazgo AHEAD y evaluación directiva 360.

Escuchas en momentos de la verdad

Este canal permite analizar el *journey* del empleado. Se establecen escuchas de forma sistemática a las personas que pasan por cada una de las etapas del *journey* analizando el recorrido del empleado. En cada una de estas etapas se han implementado programas de escucha automatizada (*touchpoints*) que recopilan la experiencia de los empleados en momentos clave, como el *onboarding*, *crossboarding*, *offboarding*, la experiencia de candidatos no seleccionados y nacimientos, entre otros. Ello permite monitorizar y evaluar los momentos críticos del ciclo de vida del empleado, y, basado en los resultados, activar planes de acción y ajustar estrategias para responder de manera más efectiva a las necesidades de la plantilla. **Se destaca en 2024 el *Touchpoint* en nacimientos o adopciones.** Consiste en la escucha destinada a todos los empleados progenitores/adoptantes de un hijo tras los 45 días desde su reincorporación. El objetivo es conocer la experiencia del empleado y detectar puntos de mejora en la información facilitada. Estos *Touchpoints* permiten monitorizar estos momentos críticos dentro del ciclo de vida del empleado, y, con base en los resultados, activar planes de acción y ajustar estrategias para responder de manera más efectiva a las necesidades de la plantilla.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Relación con los representantes de la plantilla

La organización valora el papel de los representantes de la plantilla como socios clave en la comunicación y la escucha activa. Se mantiene un diálogo continuo y transparente para identificar inquietudes y proponer mejoras en áreas como condiciones laborales, seguridad, igualdad y conciliación. Esta colaboración asegura que las decisiones estratégicas reflejen las necesidades del personal, mejorando así su satisfacción y bienestar.

Se describe esta relación con los representantes de los trabajadores en el ↗ apartado "Negociación colectiva y diálogo social".

La figura de los *Business Partner*

Los *Business Partners* son una figura de acompañamiento, que están presentes en todas las áreas. Aseguran que la colaboración con cada uno de los empleados se traduzca en planes de acción efectivos en cada área.

El modelo *Business Partners* de Personas se convierte en colaboración estratégica para alinear la estrategia de Personas con los objetivos de cada unidad, asume una participación activa en proyectos y procesos, lleva a cabo entrevistas e identificación de Talento. Destaca, por ejemplo, el Proyecto Cercanía a través de "Estancias" de *Business Partners* en las diferentes Áreas de los Servicios Corporativos, una práctica importante para garantizar la comunicación efectiva con todas las personas y poder estar cerca para todo lo que importa. Esta figura recibe una formación específica dirigida a la ambición y misión del rol, enfocada al mejor asesoramiento experto en aspectos como, cultura y diversidad, desarrollo y evaluación, entre otras.

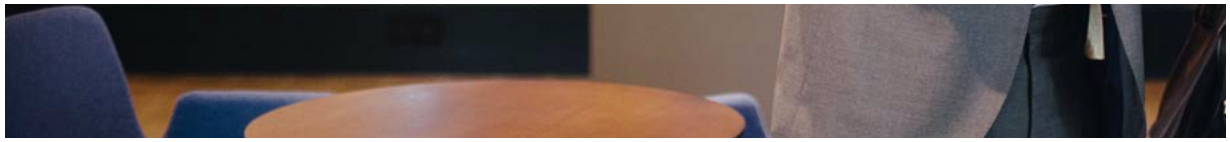
Para ampliar estos espacios de participación, el Grupo cuenta con la utilización de herramientas como la intranet social corporativa PeopleNow o la encuesta interna de calidad de servicios:

PeopleNow, es una intranet social y participativa, y es mucho más que un canal de comunicación: es una palanca de transformación cultural, que potencia la comunicación bidireccional y transversal, el protagonismo de las personas y la cercanía entre los equipos. En PeopleNow se destaca la información estratégica y las novedades de negocio, además de servir como herramienta de apoyo al liderazgo de los *managers*.

Estas herramientas sirven para recoger la opinión de los empleados, que se traduce en planes de acción concretos, revisados y ajustados en función del *feedback* recibido, asegurando un ciclo de mejora constante. Esta recopilación de *feedback* también se convierte en la base para la toma de decisiones estratégicas y la mejora continua de las prácticas internas, ajustando acciones en función de las necesidades emergentes.

En este proceso, los ***Business Partners*** juegan un papel fundamental al mantener una proximidad activa con los equipos, tanto en Servicios Centrales como en la Red Territorial e internacional, ofreciendo un servicio ágil, proactivo y cercano.

De forma recurrente se hacen públicas las mejoras llevadas a cabo a través del Portal del Plan Nosotros, de noticias en las intranets de las todas las empresas del grupo, así como a través de newsletters dirigidas a toda la plantilla o incluso también mediante los embajadores (*Business partners* y *Trainers*) en sus contactos con empleados. También se recurre a escuchas para medir la evolución de las iniciativas del plan y observar la percepción de la plantilla sobre la efectividad de las mejoras implantadas.



Comunicación interna

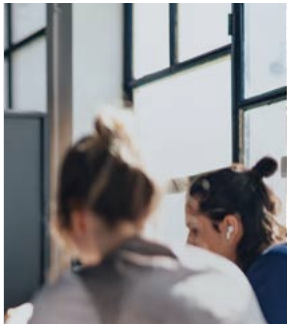
CaixaBank considera primordial mantener una buena comunicación con sus empleados. La comunicación interna en CaixaBank se focaliza principalmente en:

- **Transmitir los valores y la cultura del Grupo**, potenciando el orgullo de pertenencia como elemento diferencial.
- Difundir y acompañar los **retos del Plan Estratégico** y las prioridades de Negocio.
- **Reconocer y reforzar las buenas prácticas profesionales**.
- Impulsar y dinamizar la **intranet social corporativa PeopleNow** facilitando la comunicación bidireccional, la conversación entre profesionales y la cercanía entre los equipos.

Comunidades afectadas

Acción social

El compromiso social es uno de los principales activos y valor diferencial de CaixaBank, que se integra en su actividad, y que va más allá de esta, **con soluciones que dan respuesta a las necesidades de las personas y proyectos sociales que mejoran su bienestar.**



CaixaBank cree en el poder del cambio positivo y en su responsabilidad para construir una sociedad más justa, inclusiva y comprometida. Por este motivo, CaixaBank está atenta a las necesidades de las personas que forman parte de las comunidades que le rodean, y trabaja junto con fundaciones y entidades sociales para ofrecerles soluciones.

En definitiva, CaixaBank está comprometida con la transformación social de los territorios en los que ejerce su actividad, y para actuar como agentes de esta transformación se focaliza en:

- **Impulsar la participación y difusión del impacto de los Programas de Fundación "la Caixa"**, trasladando a la red territorial las principales iniciativas con el fin de ampliar su alcance.
- **Crear alianzas con terceros** (otras fundaciones locales, clientes e instituciones) para fomentar el cambio y el compromiso social.
- **Promover una banca social con soluciones financieras** diseñadas a medida para colectivos vulnerables y entidades sociales.
- **Desarrollar iniciativas y programas para dar respuesta a retos sociales urgentes y ofrecer oportunidades a personas y colectivos en situación vulnerable**, considerando, además, la naturaleza dinámica y cambiante de los ejes de la vulnerabilidad.
- **Promover la solidaridad en colaboración con sus clientes y a través de la Asociación de Voluntarios de CaixaBank**, promover el voluntariado corporativo, de clientes y de la sociedad en general.

I Políticas relacionadas con comunidades afectadas

Con el objetivo de realizar una gestión eficiente de los recursos y maximizar el impacto que generen las actuaciones descritas, el Grupo cuenta con un **marco sólido de políticas efectivas** que trazan las directrices para la participación en proyectos sociales que generen un impacto positivo en la comunidad y promuevan el desarrollo sostenible, alineados con los valores corporativos y la responsabilidad social de la compañía.

En este sentido, el marco de actuación en materia de acción social se recoge principalmente en los **Principios de actuación en materia de sostenibilidad**, dónde se recogen cada una de las líneas de actuación para ser agentes de la transformación social. Estos principios pretenden poner de manifiesto el compromiso del Grupo CaixaBank con un modelo de actuación eficiente, sostenible, responsable y caracterizado por una decidida vocación social.

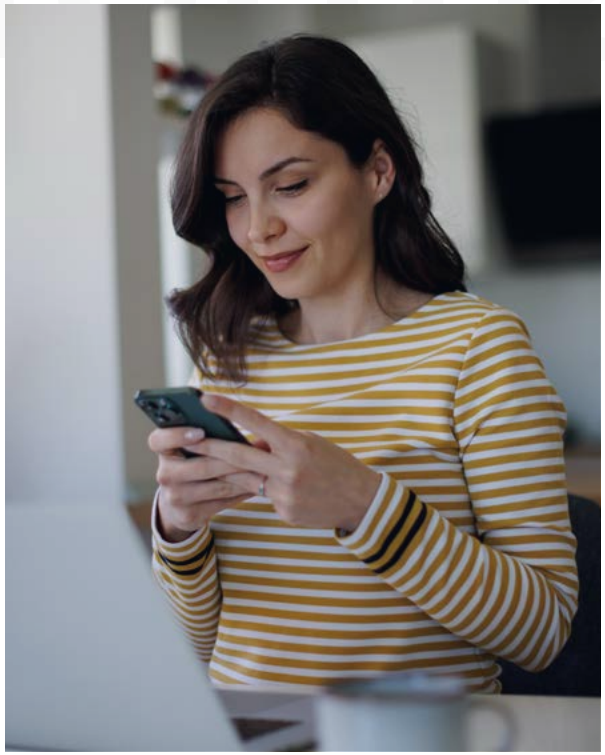
Los Principios de actuación en materia de sostenibilidad se enmarcan en el ámbito de la misión y los valores corporativos. Estos principios incluyen las principales directrices para la gestión y el desarrollo de la actividad del Grupo, siendo:

- La actuación íntegra, responsable y sostenible.
- La máxima calidad en el servicio.
- La eficiencia económica.
- La adopción de una perspectiva a largo plazo en la toma de decisiones.
- **La innovación permanente, que contribuya en lo posible al desarrollo sostenible de las comunidades.**

Los Principios se desarrollan y complementan, además de con **el Plan de Sostenibilidad y el Código Ético** de CaixaBank, con otros principios, políticas específicas, normas y compromisos relativos a sus ámbitos de aplicación.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos



Compromiso con los Derechos Humanos – Responsabilidad con la comunidad:

CaixaBank cuenta con unos Principios de Derechos Humanos (↗ véase apartado "Marco de Políticas, principios y declaraciones en el ámbito de la sostenibilidad") en el que se recoge su compromiso de realizar una contribución positiva a los derechos humanos en las comunidades donde opera, cumpliendo las leyes aplicables, colaborando con las instituciones públicas y la justicia y respetando los derechos humanos internacionalmente reconocidos dondequiera que opere. Asimismo, CaixaBank impulsa la difusión de los principios internacionales en materia de derechos humanos, así como de iniciativas y programas que supongan una contribución positiva a estos y a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas (ODS).

I Canales de comunicación para colaborar con las comunidades afectadas

Con el objetivo de focalizar sus actuaciones en las necesidades de la sociedad, CaixaBank mantiene a disposición de las comunidades afectadas diversos **canales de comunicación, participación y diálogo**. Además, fomenta el *engagement* con las principales organizaciones sociales del territorio, para favorecer el avance en la transformación social del territorio.

En este sentido, CaixaBank mantiene un contacto estrecho con las principales entidades sociales, instituciones y empresas del territorio, con el fin de entender y obtener sus perspectivas, opiniones y necesidades. **A través del diálogo con estas entidades, CaixaBank identifica las principales necesidades de las personas que configuran las comunidades del territorio.** Este *feedback* permite a la Entidad priorizar el desarrollo de determinadas actuaciones y potenciar determinados programas sociales en ámbitos clave, como pueden ser, la infancia vulnerable, el despoblamiento o la pobreza. También a través del voluntariado, que impacta en todos estos ámbitos.

El proceso de *engagement* con cada una de las entidades sociales, instituciones y empresas se desarrolla a través de diferentes canales que se describen a continuación, en función de la tipología de colaboración:

- En relación con **los programas propios y con alianzas,** el principal canal son las reuniones periódicas de la Dirección de Acción Social de CaixaBank con la Fundación "la Caixa", una de las mayores fundaciones del mundo y cuya misión es construir una sociedad mejor y más justa, dando oportunidades a las personas que más lo necesitan. En este sentido, la Fundación "la Caixa" dispone de conocimiento experto en relación con el ámbito social y, en concreto, sobre las necesidades de las comunidades afectadas. Adicionalmente, los responsables de Acción Social de cada Dirección Territorial de CaixaBank tienen contacto con las entidades sociales y organismos públicos del territorio. Del mismo modo, se realizan las reuniones *adhoc* con otras entidades sociales nacionales punteras como Cruz Roja u ONCE, con las que se mantienen alianzas estratégicas, que permiten a CaixaBank obtener las perspectivas, opiniones y necesidades de las comunidades del territorio en el que operan.
- En lo que respecta al **apoyo al Tercer sector social**, se realizan reuniones periódicas de la Dirección de Acción Social de CaixaBank, así como de gestores de programa, con representantes de las entidades sociales clientes. Cuando en el transcurso de la colaboración con las entidades sociales y/o fundaciones se identifican necesidades concretas, se crean nuevos proyectos. Previamente, al inicio de cualquier proyecto, los gestores de programa de CaixaBank juntamente con representantes de entidades sociales organizan *focus group* específicos que permitan determinar aquellos proyectos con mayor utilidad.
- En el caso del **programa de voluntariado**, el principal canal es el contacto directo periódico con los representantes de las distintas fundaciones, asociaciones y demás entidades sociales con las que se desarrollan las actividades de voluntariado. Otros canales que cabe destacar son la participación por parte de la Dirección de Voluntariado, en foros especializados y reuniones *adhoc* en la que portavoces de entidades y asociaciones comparten información específica de comunidades afectadas.

A través de los canales mencionados se recogen las inquietudes y sugerencias de las distintas entidades sociales, ONG's y otros representantes de las comunidades de los territorios en los que opera CaixaBank.

Adicionalmente, destacar que la eficacia de estos canales se evalúa, así como el marco de control y seguimiento, en las reuniones que se realizan con las distintas entidades sociales participantes. Y mensualmente, se realiza una monitorización y seguimiento de la evolución de la inversión comunitaria, a nivel interno, de cada uno de los programas, con el fin de determinar la necesidad de realizar ajustes.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

I Principales actuaciones en 2024

En base a las necesidades detectadas a través de los mencionados canales de comunicación, CaixaBank ha llevado a cabo durante 2024, una serie de acciones dirigidas a dar respuesta a algunos de los principales retos de estas comunidades, destacando:

- Enfermedad y discapacidad
- Pobreza
- Inserción laboral
- Intercultura-lidad y exclu-sión social
- Gente Mayor
- Atenciones básicas
- Medioambiente
- Mejora de la calidad de vida
- Acompa-ñamiento presencial
- Educación
- Iniciativas socioculturales

CaixaBank trabaja para llevar a cabo acciones con un **alto impacto social** en la sociedad

Global Finance galardona a CaixaBank como el **"Mejor Banco del Mundo por su apoyo a la Sociedad 2024"** en los Sustainable Finance Awards 2024

CaixaBank realiza estas acciones a través de programas en alianza y colaboración con otras fundaciones, asociaciones o actores sociales, o mediante programas propios.

7,2 MM€
Aportados por CaixaBank[1]
8,9 MM€ en 2023

75,2 MM€
Canalizados por CaixaBank, procedentes de la Fundación "la Caixa" y clientes
45,0 MM€ en 2023

Aportación | Intermediación

[1] Se incluye, además de las diferentes aportaciones a programas propios y a programas con otras fundaciones de ámbito territorial, así como otras alianzas, la aportación a la asociación de Voluntarios de CaixaBank. Dentro de este importe aportado a la comunidad no se han tenido en cuenta los costes de gestión de los distintos programas (logística, actos, sistemas de información..etc) cuya suma supera el millón de euros, ni tampoco los costes de los cerca de 60 empleados dedicados en exclusiva a la Acción Social (repartidos por todo el territorio).

Programas en alianza con Fundación "la Caixa"

Acción Social Descentralizada

Proyectos locales

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

> PROYECTOS DISTRIBUIDOS POR TIPOLOGÍA (NÚMERO DE PROYECTOS E INVERSIÓN DESTINADA EN MM€)

- **2.273** (10,06 MM€) Enfermedad y discapacidad
- **1.088** (5,15 MM€) Interculturalidad y exclusión social
- **1.223** (5,42 MM€) Pobreza
- **747** (2,53 MM€) Gente mayor
- **294** (1,84 MM€) Inserción laboral y otros

Dirigido a

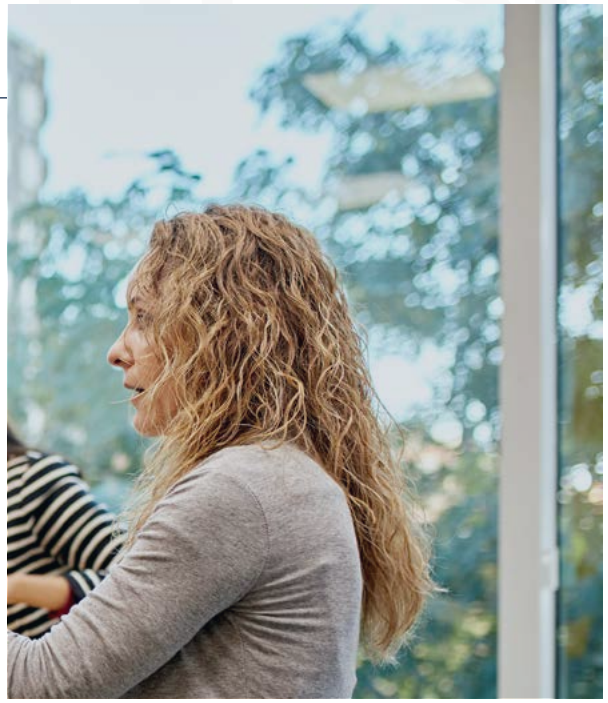
Apoyar entidades sociales de todo el territorio consiguiendo de esta manera ayudar a sus beneficiarios en los siguientes ámbitos: Enfermedad y discapacidad, Interculturalidad y exclusión social, Pobreza, Gente mayor, Inserción laboral y otros.

Periodo de duración

Corto plazo y con continuidad ya que la duración máxima de los proyectos a los que se da apoyo es de un año mientras que hace más de 10 años que se dan estas ayudas para las entidades sociales.

Objetivo del proyecto

Asignar recursos de Fundación "la Caixa" para ayudar a que entidades sociales de todo el territorio puedan llevar a cabo sus proyectos.



25 MM€

De la Fundación "la Caixa" dirigidos a entidades sociales, se han canalizado a través de la red oficinas

5.625

Acciones destinadas a proyectos de entidades sociales locales

5.238

Entidades beneficiarias

Aportación | Intermediación

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Otras colaboraciones con Fundación "la Caixa"

Fórmulas solidarias

Proyectos locales

Iniciativas promovidas por la red de CaixaBank junto a CaixaBank Payments & Consumer que complementan los fondos de la Acción Social Descentralizada con aportaciones de empresas y particulares.

Dirigido a

Apoyar entidades sociales a conseguir los fondos necesarios para desarrollar sus proyectos pudiendo de esta manera ayudar a sus beneficiarios.

Periodo de duración

Corto plazo y con continuidad ya que la duración máxima de los proyectos a los que se da apoyo es de un año mientras que hace más de 5 años que participa en esta iniciativa.

Objetivo del proyecto

Conseguir la participación de empresas y de particulares, con el posible apoyo de fondos de la Acción Social Descentralizada y de las propias entidades sociales, para apoyar inancieramente proyectos de entidades sociales.

Resultado del proyecto

62
Acuerdos de fórmula solidaria

0,52 MM€
Importe extra. Aportado por empresas y particulares

Aportación | Intermediación

Ningún Hogar Sin Alimentos

Colectivos vulnerables

Gracias al servicio de captación de donativos y en colaboración con el Banco de Alimentos y la Fundación "la Caixa" se consiguen fondos para la compra de alimentos en favor de 54 Bancos de Alimentos de toda España.

Dirigido a

Los beneficiarios de los 54 Bancos de alimentos de toda España.

Periodo de duración

Corto plazo y con continuidad ya que se da apoyo para la compra de alimentos durante el año mientras que hace más de 5 años que se participa en esta iniciativa.

Objetivo del proyecto

Participación activa de los empleados de oficinas de CaixaBank y diferentes canales informativos para clientes con el fin de conseguir recaudar fondos de parte de clientes particulares y empresas y de la sociedad en general así como de la Fundación "la Caixa" para la compra de alimentos por parte de los Bancos de alimentos de España.

Resultado del proyecto

1,7 MM€
Recaudación total en 2024

Aportación | Intermediación

De los que:

0,7 MM€
Donativos recaudados por CaixaBank

1,0 MM€
Aportación de la Fundación "la Caixa"

1.548 Tn
De alimentos básicos destinados a los colectivos más vulnerables

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Programas con otras Fundaciones de ámbito territorial

Convocatorias sociales con otras Fundaciones de ámbito territorial

Colectivos vulnerables

Convocatorias sociales con fundaciones locales en ámbitos como la inserción laboral de colectivos vulnerables, la mejora de calidad de vida y el acompañamiento presencial de personas mayores.

Dirigido a

Apoyar, junto con otras fundaciones de ámbito territorial, a entidades sociales, consiguiendo de esta manera ayudar a sus beneficiarios en ámbitos como la inserción laboral de colectivos vulnerables, la mejora de calidad de vida y el acompañamiento presencial de personas mayores.

Periodo de duración

Corto plazo y con continuidad ya que la duración máxima de los proyectos a los que se da apoyo es de un año mientras que desde 2022 se dan estas ayudas para las entidades sociales.

Objetivo del proyecto

Asignar recursos de CaixaBank para ayudar a que entidades sociales puedan llevar a cabo sus proyectos.

Resultado del proyecto

1,03 MM€
Destinados a convocatorias sociales con fundaciones locales

228
Proyectos con apoyo

Aportación — Intermediación

Convocatoria medioambiental con otras Fundaciones de ámbitoterritorial

Medioambiente

Convocatoria junto a la Fundación Montemadrid apoyando proyectos en materia de biodiversidad principalmente, además de la innovación ambiental, economía circular y reto demográfico.

Dirigido a

Apoyar, junto con la Fundación Montemadrid, a entidades sociales en materia de biodiversidad, innovación ambiental, economía circular y reto demográfico.

Periodo de duración

Corto plazo y con continuidad ya que la duración máxima de los proyectos a los que se da apoyo es de un año mientras que desde 2022 se dan estas ayudas para las entidades sociales.

Objetivo del proyecto

Asignar recursos de CaixaBank para ayudar a que entidades puedan llevar a cabo sus proyectos medioambientales.

Resultado del proyecto

0,12 MM€
Destinados a la convocatoria medioambiental junto a la Fundación Montemadrid[1]

14
Proyectos con apoyo

Aportación — Intermediación

[1] Fundación Montemadrid aporta 50.000€ extra.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Proyectos socioculturales con otras fundaciones de ámbito territorial

Colectivos vulnerables

Cursos, jornadas y acciones solidarias y culturales en las sedes de las Fundaciones y convenios con terceros para acciones con impacto en su territorio.

Dirigido a

A los beneficiarios de las 11 Fundaciones territoriales con las que se tiene convenio.

Periodo de duración

Corto plazo y con continuidad ya que la duración máxima de los proyectos a los que se da apoyo es de un año mientras que desde 2022 que se dan estas ayudas para las Fundaciones territoriales.

Objetivo del proyecto

Asignar recursos de CaixaBank para ayudar a que las Fundaciones territoriales puedan llevar a cabo cursos, jornadas y acciones solidarias y culturales en las sedes de las Fundaciones y convenios con terceros para acciones con impacto en su territorio.

Resultado del proyecto

1,62 MM€

Importe destinado

Aportación | Intermediación

11 Fundaciones locales

fundación montemadrid · Fundació · Fundación Cajamurcia · Fundació Caixa Castelló · Fundación Cajarioja · Cajagranada Fundación · Fundación La Caixa de Canarias · Fundació Iluro · Fundación Bancaja · Fundación Ávila · Fundación Torrejón de Lozoya

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Otros programas en alianza

Congresos para jóvenes

Jóvenes

Impulsamos los Congresos de la fundación Lo Que De Verdad Importa y del Circuito Relife. Gracias a ello, conseguimos difundir valores universales entre los jóvenes y que puedan escuchar historias de vida inspiradoras y diálogos en torno al mundo de las adicciones, permitiéndoles de esta manera, dotarles de herramientas para empoderarles y poder tener un futuro mejor.

Dirigido a

A los beneficiarios de los congresos de valores para jóvenes de la Fundación Lo Que De Verdad Importa (jóvenes de 16 a 20 años) y de la Fundación Relife (jóvenes de 15 a 18 años).

Periodo de duración

Corto plazo y con continuidad al realizarse varios congresos al año y al ser el segundo año con el que se colabora con la Fundación Lo Que De Verdad Importa y el primero con la Fundación Relife.

Objetivo del proyecto

Escuchar historias de vida inspiradoras y diálogos en torno al mundo de las adicciones permitiéndoles de esta manera dotarles de herramientas para empoderarles y poder tener un futuro mejor.

Resultado del proyecto

13.895
Asistentes a los congresos

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Programas propios

Árbol de los Sueños

Infancia

Programa dirigido a la infancia en situación de pobreza, donde niños y niñas escriben una carta solicitando un regalo por Navidad. Clientes y empleados participan apadrinando una carta y comprando dicho regalo haciendo así realidad sus sueños.

Dirigido a

Niños y niñas en situación de pobreza. Además, en 2024 se ha lanzado un proyecto piloto en el que los beneficiarios son adultos mayores en situación de soledad no deseada.

Periodo de duración

Corto plazo y con continuidad al realizarse cada año en navidad desde 2018.

Objetivo del proyecto

Conseguir que niños y niñas en situación de pobreza (y adultos mayores en situación de soledad no deseada) reciban el regalo que ellos han pedido por navidad.

Resultado del proyecto

- **34.136** beneficiarios que han recibido un regalo (34.047 niños y 89 adultos mayores en situación de soledad)
- **360** Entidades colaboradoras
- **18.358** Participantes personas físicas
- **1.053** Participantes personas jurídicas

Llenos de vida

Gente mayor

Programa dirigido a Gente Mayor, priorizando zonas de mayor despoblación, con el objetivo de fomentar el bienestar físico, psíquico y social fomentando un estilo de vida saludable.

Dirigido a

Adultos mayores.

Periodo de duración

Corto plazo y con continuidad al realizarse anualmente desde 2021.

Objetivo del proyecto

Contribuir al desarrollo de una vida plena y comprometida mediante talleres relativos a la salud, desarrollo personal y competencias digitales.

Resultado del proyecto

- **0,16 MM€** De inversión*
- **707** Talleres
- **8.580** Beneficiarios mayores
- **301** Poblaciones

Aportación | Intermediación

*También se ha utilizado inversión 2023

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Tierra de oportunidades

Reto demográfico

Programa colaborativo para crear empleo, fomentar el emprendimiento y fijar población en el entorno rural. Se articula a través de ayudas directas a emprendedores o proyectos de empleo y capacitación, incubadoras rurales y maratones de emprendimiento.

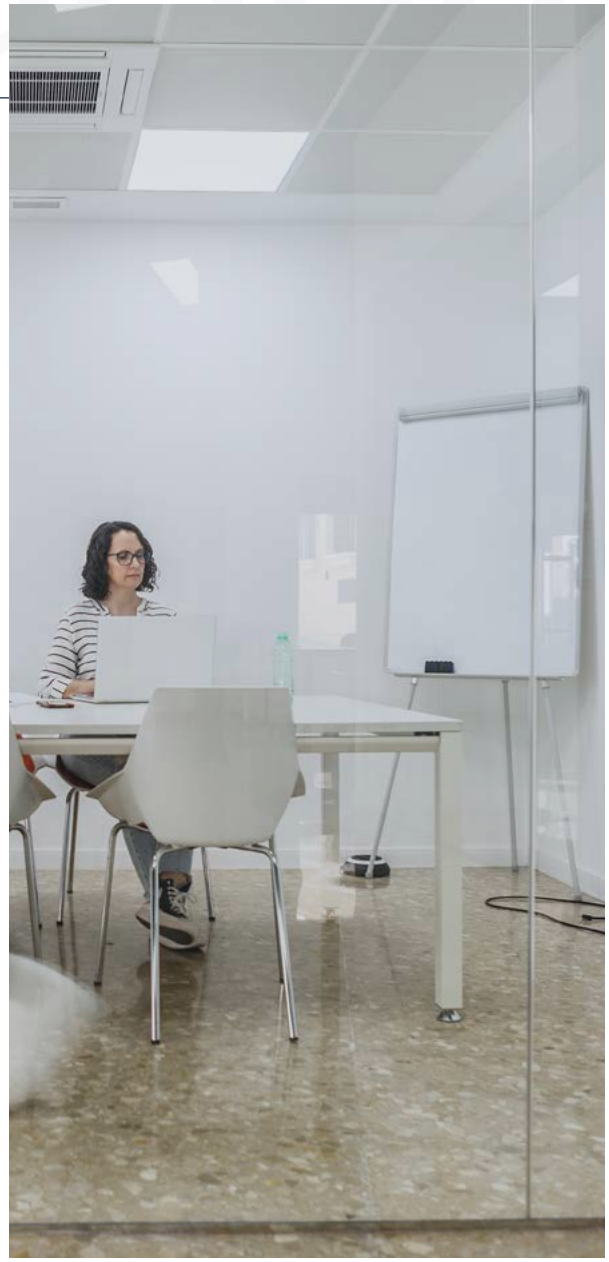
Dirigido a
Población del entorno rural.

Periodo de duración
Corto plazo y con continuidad al realizarse anualmente desde 2021.

Objetivo del proyecto
Crear empleo, fomentar el emprendimiento y fijar población en el entorno rural.

Resultado del proyecto

- 0,63 MM€ — De inversión
- 1.966 — Emprendedores beneficiarios
- 168 — Nº proyectos premiados



ReUtilízame[1]

Social / Medioambiente

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

Dirigido a
Entidades sociales y a sus beneficiarios.

Periodo de duración
Corto plazo y con continuidad al realizarse anualmente desde 2020.

Objetivo del proyecto
Dar una segunda vida, por parte de entidades sociales, a materiales excedentes en buen estado de empresas que ya no los necesitan.

Resultado del proyecto

- 66.597 — Artículos donados
- 633 — Donaciones
- 292 — Entidades beneficiarias
- 52 — Empresas participantes

Aportación Intermediación

[1] Portal web: https://cabkreutilizame.com

Apoyo al Tercer Sector Social

Plataforma de captación de donativos

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

Dirigido a

Los beneficiarios de las entidades sociales y ellas mismas que utilizan la plataforma de captación de donativos con el fin de conseguir fondos para sus causas.

Periodo de duración

Largo plazo y corto plazo al utilizar las entidades la plataforma de donativos tanto para financiarse para sus proyectos a largo plazo como a corto plazo.

Objetivo del proyecto

Permitir a las entidades sociales poder obtener financiación de manera gratuita y multicanal.

48,64 MM€
Importe recaudado[1]

2.783
Causas impulsadas[2]

2.311
Entidades sociales apoyadas[2]

Aportación | Intermediación

[1] Incluye la captación de donativos económicos de Ningún Hogar sin Alimentos.

[2] El número de causas y entidades tiene un gran incremento respecto a 2023 debido a la incorporación de las causas y entidades del servicio Bizum donativos.

> RECAUDACIÓN PARA EMERGENCIAS

Principales acciones de emergencia social:

Emergencia DANA Valencia

CaixaBank habilitó de manera urgente su plataforma de captación de donativos con causas específicas para los afectados de la DANA en Valencia, en la que se han recaudado cerca de 23 millones de euros y movilizó cientos de voluntarios que apoyaron en las zonas afectadas en tareas de limpieza y desescombro.

22,8 MM€
Recaudados para la emergencia DANA en Valencia, a través de la plataforma de captación de donativos. Este importe está incluido en los 48,64 MM€.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Voluntariado CaixaBank

Voluntariado CaixaBank

Voluntariado CaixaBank ofrece solución a todas aquellas personas que buscan iniciativas para desarrollar su voluntad de contribuir en cuestiones de impacto social. La oferta, organizada en tres ámbitos: programas estratégicos, actividades locales y apoyo en situaciones de emergencia, se complementa con actividades de voluntariado corporativo para empleados, aunque la invitación a participar se hace extensiva al resto de la sociedad.

Dirigido a

Personas que quieren hacer voluntariado y los beneficiarios de ese voluntariado.

Periodo de duración

Corto y largo plazo y con continuidad al desarrollarse actividades de voluntariado tanto con impacto inmediato como con impacto a largo plazo y desarrollarse las actividades a lo largo de varios años.

Objetivo del proyecto

Ofrecer solución a todas aquellas personas que buscan iniciativas para desarrollar su voluntad de contribuir en cuestiones de impacto social.

Campus

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

Objetivo 2024

10.000
Voluntarios

20.201
Voluntarios en 2024

En el marco del Plan Estratégico 2022-2024 CaixaBank estableció un objetivo anual de voluntariado, para fomentarlo entre todos los empleados de CaixaBank. A la conclusión del Plan se ha cumplido con creces el objetivo fijado, y aumentando la participación con respecto al año anterior en un 17%. Si bien en el año 2025 no hay objetivos establecidos, se realizará un seguimiento de las principales métricas de voluntariado.

> CIFRAS DE VOLUNTARIADO EN 2024

20.201
Voluntarios
17.240 en 2023

433.514
Beneficiarios/destinatarios
372.669 en 2023

2.509
Entidades colaboradoras
2.238 en 2023

29.935
Actividades realizadas
25.137 en 2023

Mes social

El mes Social es la iniciativa que se ha organizado a lo largo de todo el mes de mayo de 2024 con el objetivo de impulsar la participación en el voluntariado de empleados y sus familiares, así como clientes y cualquier persona interesada, para dar apoyo a entidades sociales de todo el territorio nacional.

16.580
Voluntarios

117.786
Beneficiarios

998
Entidades Colaboradoras

2.749
Actividades realizadas

37%
Plantilla del Grupo CaixaBank ha participado en el Mes Social

> TIPOLOGÍA DE ACTIVIDADES REALIZADAS POR VOLUNTARIOS

- **68%** Acompañamiento
- **28%** Educación
- **2%** Medioambiente
- **1%** Digitalización
- **1%** Otros

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

El proyecto de todos

Programa de apoyo y reconocimiento de la vinculación y colaboración de los empleados del Grupo CaixaBank con entidades sociales. Programa participativo, que mediante votaciones de los compañeros, se realizan donaciones a proyectos sociales de entidades con los que el empleado participa como voluntario.

Dirigido a

Voluntarios de CaixaBank y las entidades sociales con las que colaboran esos voluntarios.

Periodo de duración

Corto plazo y con continuidad al realizarse anualmente desde 2021.

Objetivo del proyecto

Apoyar y reconocer la vinculación y colaboración de los empleados del Grupo CaixaBank con entidades sociales.

756.000 €
Importe donado

150
Proyectos apoyados

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Compromiso social de BPI

Programas de BPI con Fundación "la Caixa"

El compromiso social de BPI **se desarrolla en colaboración con la Fundación "la Caixa" en 4 áreas de actividad** - Programas Sociales, Investigación y Salud, Cultura y Ciencia, Educación y Becas.

I Programas sociales

A continuación se destacan los principales programas sociales que se han llevado a cabo en 2024 por parte de BPI en colaboración con la Fundación "la Caixa".

Premios BPI Fundación "la Caixa"

Bajo el lema "Ayuda a quien ayuda", se convocan cuatro Premios BPI Fundação "la Caixa" que, desde 2010, promueven la igualdad y la mejora de la calidad de vida de las personas más vulnerables, siendo parte del cambio y empoderamiento del sector social.

Estos premios se otorgan a través de un concurso, apoyando proyectos de instituciones privadas sin fines de lucro.

5,1 MM€
De inversión en 2024

133
Proyectos apoyados en 2024

18.096
Beneficiarios en 2024

> SE CONCEDEN LOS SIGUIENTES PREMIOS:

Premio Capacitar
Autonomía para personas con discapacidad

Premio Solidario
Integración y lucha contra la exclusión

Premio Séniors
Envejecimiento activo y saludable

Premio Infancia
Menores en situación de pobreza

Programa PROMOVE

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

Los proyectos piloto e ideas seleccionados se centran en la gestión de recursos naturales, la promoción de nuevos centros de desarrollo y la atracción de turistas y nuevos residentes.

Los proyectos movilizadores de I+D seleccionados se enmarcan en ámbitos estratégicos identificados por el Gobierno portugués para el desarrollo del interior.

5,2 MM€
De inversión en 2024

18
Proyectos piloto apoyados en 2024

11
Proyectos moviizadores del I+D apoyados en 2024

Iniciativa social descentralizada - ISD 2024

La ISD tiene como objetivo apoyar proyectos sociales a nivel local a través de las Redes Comerciales de BPI. Su objetivo es mejorar la calidad de vida y la igualdad de oportunidades de las personas en situación de vulnerabilidad social.

1,9 MM€
De inversión en 2024

70 mil
Beneficiarios directos en 2024

330
Proyectos apoyados en 2024

I Investigación y salud

BPI, junto con la Fundación "la Caixa", ha buscado apoyar el talento y el desarrollo progresivo del conocimiento científico con impacto en la Sociedad.

Concurso Caixa Research de investigación y salud

En 2024 se ha lanzado una nueva edición del concurso, que tiene como objetivo apoyar centros de investigación en las áreas de enfermedades neurodegenerativas, oncológicas, cardiovasculares e infecciosas y tecnologías habilitadoras en las áreas temáticas antes mencionadas.

7,7 MM€
De inversión en 2024

9
Proyectos apoyados en 2024

I Cultura y ciencia

Con el compromiso de acercar el arte la cultura y la ciencia a la sociedad, BPI junto con la Fundación "la Caixa", colabora con instituciones culturales, museos y teatros. Además, da apoyo a orquestas y festivales musicales.

En 2024, también ha dado su apoyo a distintas iniciativas de exposiciones itinerantes.

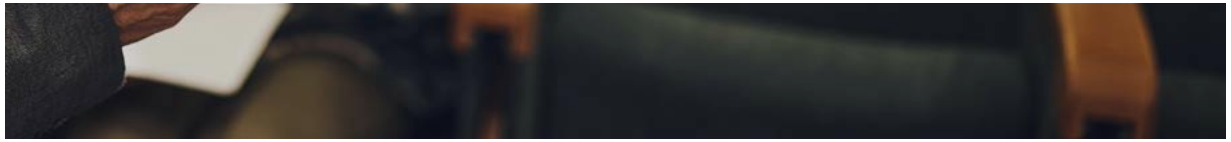
I Educación y becas

En el área de Educación y Becas se destacan las siguientes iniciativas: **Programa de Becas Fundación "la Caixa"**

4 becas
de postgrados en el extranjero concedidas en 2024

5 becas
de doctorado concedidas en 2024

3 becas
de postdoctorado concedidas en 2024



Voluntariado en Portugal

El programa de voluntariado de BPI permite entender la relación del Grupo con las comunidades locales. Esta colaboración permite crear una cultura interna asentada en los valores del compromiso social.

Durante el 2024 se han llevado a cabo un gran número de acciones, entre las que destacan: acciones de recogida de alimentos, obras teatrales para niños con cáncer en el hospital, actividades de surf a niños y jóvenes con discapacidad o clases de lengua portuguesa para refugiados.

I 4ª semana del voluntariado BPI

Entre todas las acciones destaca la celebración de la 4ª edición de la Semana del voluntariado en BPI. Durante esta semana se ofrece a todos los empleados de BPI la posibilidad de participar en acciones de voluntariado en horario laboral.

Principales cifras de voluntariado en 2024:

208
Iniciativas

2.100
Voluntarios

17.000
Beneficiarios

9.300
Horas de voluntariado

Clientes

Introducción

CaixaBank, trabaja para aumentar la satisfacción y mejorar la experiencia de los clientes, implementando diversos canales de comunicación, así como modelos de medición de la experiencia, que le permiten conocer sus necesidades de manera más cercana y personalizada. En este sentido, se compromete con la transparencia en la comercialización de sus productos y servicios, protegiéndolos mediante medidas que evitan prácticas como el *greenwashing*.

Además, el Grupo pone foco en la inclusión social y financiera, apoyando a los colectivos más vulnerables y fomentando el emprendimiento como motor de cambio. En el mismo sentido, consciente de la importancia de la educación financiera, impulsa proyectos que aumentan los conocimientos de los clientes, ayudándoles a tomar decisiones más informadas.

La seguridad de los clientes es una de las prioridades de CaixaBank, por lo que sigue mejorando e implantando rigurosas medidas para proteger sus datos personales y evitar cualquier riesgo relacionado con su pérdida o mal uso.

En base a este contexto, el Estudio de doble materialidad (↗ véase apartado "Análisis Materialidad") ha identificado los siguientes impactos, riesgos y oportunidades (IRO's) materiales en materia de clientes:

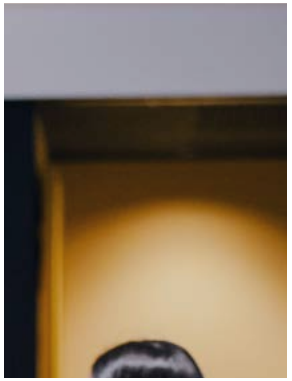
- Aumento de la satisfacción de los clientes gracias a la implementación de nuevas vías de comunicación que mejoren el asesoramiento especializado se sus necesidades
- Prácticas de *greenwashing* asociadas a la falta de información sobre los productos ofertados por la compañía
- Aumento de los conocimientos de los clientes sobre educación y salud financiera
- Amenaza de pérdida de datos o percepción de los clientes de una gestión inadecuada de sus datos financieros y personales

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

20,3 MM
Clientes

18,5 MM
En España

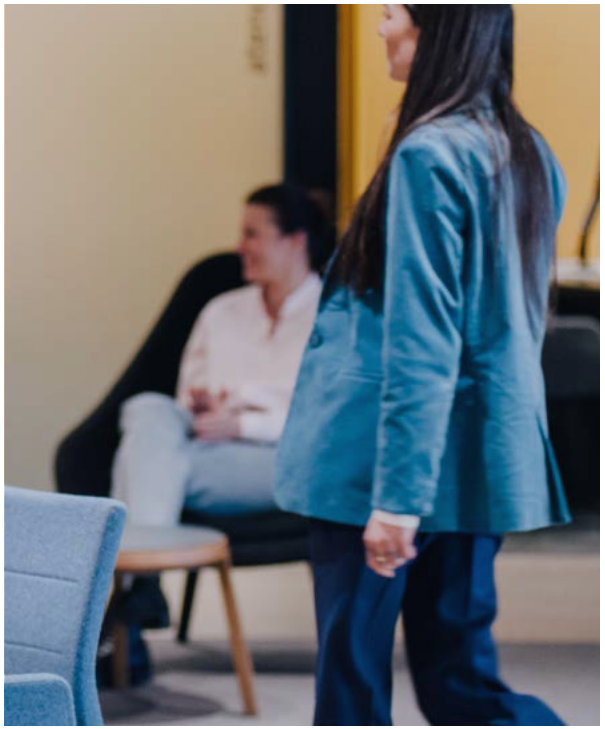
1,8 MM
En Portugal



Nuestra responsabilidad con los clientes

CaixaBank exige de sus empleados el respeto a las personas, su dignidad y sus valores fundamentales. De la misma manera, aspira a trabajar con clientes que compartan sus valores con respecto a los derechos humanos. Son claves en este ámbito, entre otros aspectos: garantizar el acceso a sus servicios, el desarrollo de nuevos productos y servicios financieros de forma consistente con las aspiraciones de CaixaBank en materia de derechos humanos, la integración de riesgos sociales y ambientales y de gobierno en la toma de decisiones, promover la inclusión financiera y evitar la financiación o inversión en aquellas compañías y/o proyectos relacionados con infracciones graves de derechos humanos, así como respetar la confidencialidad, derecho a la intimidad y privacidad de los datos de los clientes y de la plantilla.

Estos principios se recogen en los **Principios de Derechos Humanos,** ↗ Véase apartado "Marco de Políticas, principios y declaraciones en el ámbito de la sostenibilidad".



01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

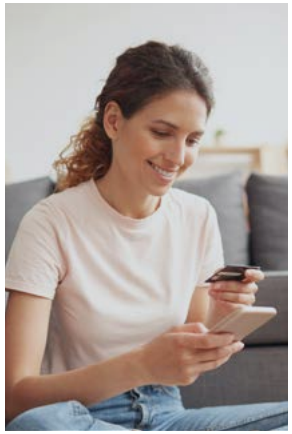
Experiencia cliente

CaixaBank continúa apostando por la mejora de la experiencia de los clientes. El nuevo Plan Estratégico pretende mejorar la experiencia del cliente con la renovación y rediseño de los canales digitales, con una red de distribución única y con un servicio personalizado. Por este motivo, la Experiencia de Cliente continúa siendo una de las prioridades del **Plan Estratégico**.

Adicionalmente, CaixaBank cuenta con un **modelo de medición y gestión de la experiencia de los clientes** que le permite identificar áreas de mejora a partir de los resultados de las encuestas y elaborar planes de acción.

El Comité de Dirección es el encargado de supervisar estos planes de acción e impulsarlos, así como hacer seguimiento de los **principales objetivos en materia de calidad** definidos dentro del Plan Estratégico del Grupo. Algunos de estos objetivos, en concreto, el NPS relacional, el NPS transaccional y el NPS digital forman parte de los esquemas de remuneración de todos los empleados del Grupo (↗ véase apartado "Personal Propio – Compensación").

CaixaBank, en el marco del Plan Estratégico 2025-2027 **se ha fijado unos nuevos objetivos** en materia de calidad, destacando:



Ser Top 1

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

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

Modelo de medición y gestión de la Experiencia del Cliente

Escuchar
Modelo Net Promotor Score

Comprender
Analizamos

Actuar
Close the Loop

Escuchar

+6 MM de respuestas recibidas a través del modelo de medición

CaixaBank escucha constantemente y en tiempo real al cliente, para entenderle y dar respuesta con acciones concretas e inmediatas a aquello que necesita, desea y espera de CaixaBank.

CaixaBank mide la satisfacción y experiencia de sus clientes mediante estudios, encuestas y entrevistas con clientes, que permiten disponer de manera continua en el tiempo de una valoración sobre la recomendación de los clientes de la marca CaixaBank, así como la valoración de diferentes atributos de servicio y/o de los productos que impactan en la experiencia del cliente.

Tipología de estudios, encuestas y entrevistas

A continuación, se describen las principales tipologías de encuestas, así como los canales que se utilizan para realizarlas:

- **Encuestas relacionales:** Encuestas periódicas que se realizan para todos los segmentos de negocio para medir la experiencia relacional del cliente con CaixaBank, así como los canales, productos u otros aspectos de interés a nivel general. El canal utilizado para la realización de las encuestas es el email para personas físicas y el teléfono para personas jurídicas.

Más de 4 MM
de encuestas relacionales en 2024

- **Encuesta NPS transaccional:** Escucha de la opinión del cliente de forma inmediata después de una interacción.

  A través de estas encuestas se mide la experiencia omnicanal que vive el cliente con CaixaBank a través de los cuatro entornos principales con los que interactúa: Oficina (visita o contacto a distancia con el gestor), CaixaBankNow, *Contact Center* y Cajeros.

  El canal empleado para la realización de estas encuestas es *push* (notificación en el móvil), email o SMS. Incluyen dos preguntas: recomendación de CaixaBank en base a una interacción y una pregunta abierta para conocer el motivo de la valoración.

+37,6 MM
de encuestas transaccionales

- **Estudios o encuestas *adhoc*:** Estudios o encuestas específicas que requieren mayor profundidad y análisis. Se definen a partir de los resultados obtenidos en las mediciones recurrentes (relacional o transaccionales).

  Estos estudios son totalmente a medida. En función de la necesidad y objetivo solicitado, se define: canal de realización, cuestionario y análisis de resultados e informe final.

- **Entrevistas en profundidad:** Realización de entrevistas personales con clientes para conocer y descubrir las causas de la experiencia vivida con la marca a través de sus canales, uso de productos, relación con las personas, etc. Estos estudios se realizan en colaboración con el *insight center*.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Comprender

Mediante el uso de Inteligencia Artificial se realizan análisis cualitativos y cuantitativos cruzando el *feedback* recibido de los clientes con información disponible internamente, generando *insights* que ayudan a comprender mejor al cliente. Todo esto permite gestionar con más eficiencia y efectividad a las distintas tipologías de clientes, a quienes se les ofrecen soluciones personalizadas, y a generar procesos automatizados de mejoras internas.

Los resultados se ponen a disposición de la red a través de las diferentes herramientas corporativas como Mis Ventas, Mis Clientes, Qliksense, etc.

Actuar

CaixaBank desarrolla actuaciones concretas para la mejora de la experiencia del cliente a partir del feedback recibido a través del modelo de medición. A continuación, se detallan algunas de las principales actuaciones:

Gestión *Close the loop* (acción inmediata)

Se basa en identificar y aplicar acciones de mejora a partir del *feedback* obtenido de las encuestas transaccionales en el entorno de las oficinas. Se realiza de forma continua.

Cuando el resultado de la encuesta transaccional pone de manifiesto una insatisfacción por parte del cliente, el Director de la oficina es responsable de contactar con el cliente para conocer su insatisfacción y poder dar una solución, explicación, o pedir disculpas al cliente. De esta manera, se pretende transformar de forma inmediata un motivo de queja en uno de satisfacción, dotando así a la oficina de una palanca de mejora de la experiencia.

La **gestión del *Close the loop*** pretende:

- Convertir las experiencias insatisfactorias en experiencias memorables.
- Reforzar la imagen del Grupo CaixaBank que escucha y se preocupa por sus clientes.
- Mejorar las relaciones individuales con los clientes e incrementar las posibilidades de vinculación.
- Identificar puntos de mejora a nivel estructural, en el equipo, o a nivel individual, para mejorar la experiencia percibida del cliente.

Planes de Acción

A partir del análisis periódico de los resultados de los estudios relacionales y *adhoc* se elaboran Planes de Acción, que pueden abarcar toda la red o puntos específicos. En el 2024, ha destacado el Plan Mejora Atención al Cliente (MAC).

El **objetivo principal del proyecto MAC es la mejora de la atención al cliente,** creando un **modelo de relación único** que permita dar una mayor calidad de servicio y de atención a todos los clientes, y a la vez, descongestionar de carga operativa a las oficinas.

Las principales líneas de acción del proyecto MAC durante 2024 son:

Todas estas actividades han ayudado a mejorar los resultados de las principales métricas de calidad de experiencia cliente detalladas en el siguiente apartado.

Resultados de la medición en 2024

Mayor granularidad y alcance

3,1 MM/mes
Encuestas NPS Transaccionales enviadas

1,3 MM
Comentarios recibidos encuestas Transaccionales

> BANCO CAIXABANK

79,4 %
NPS Transaccional Retail Firma. **69,3 % en 2023**

81,6 %
NPS Transaccional Retail Connecta. **77,7 % en 2023**

97,3 %
NPS Transaccional Banca Privada. **93,4 % en 2023**

91,9 %
NPS Transaccional Banca Empresas. **86,7 % en 2023**

91,5 %
NPS Transaccional Banca Pymes. **81,0 % en 2023**

84,8 %
CTL Gestión. **80,6 % en 2023**

6,3 p.p
CTL Mejora. **5,2 p.p en 2023**

94,4
IE Instituciones. **93,4 en 2023**

93,0
IE Corporaciones. **92,2 en 2023**

> BANCO BPI

88,3
IE Particulares. **88,9 en 2023**

87,4
IE Premier. **86,6 en 2023**

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Protección al consumidor

Como se ha mencionado, uno de los objetivos de CaixaBank es conseguir la mejora de la experiencia de los clientes CaixaBank. Por este motivo, también persigue ser transparente y responsable en la comercialización.

En este sentido, CaixaBank cuenta con un marco de políticas en materia de protección al cliente formado por los comportamientos fijados en el Código Ético, la Política corporativa de comunicación comercial o la Política corporativa de Gobierno de Producto.

I Comercialización transparente y responsable

La **Política corporativa de comunicación comercial de CaixaBank,** actualizada en diciembre de 2024, recoge una **descripción detallada de los mecanismos y controles internos** con la finalidad de minimizar los riesgos relacionados con la actividad publicitaria, desarrollando toda la casuística y requisitos formales que debe cumplir la publicidad del Grupo CaixaBank.

La actividad publicitaria tiene un gran impacto en las expectativas de la clientela y en el consiguiente proceso de toma de decisiones, por ello la actividad publicitaria realizada por el Grupo deberá respetar en todo momento los siguiente principios:

- **Licitud:** respetando las condiciones de licitud establecidas en la Ley 34/1988, de 10 de enero, de competencia desleal y demás normas de general aplicación a la actividad publicitaria de productos y servicios.
- **Claridad:** facilitando su comprensión por el público objetivo al que vaya dirigida, sin que genere dudas o confusiones.
- **Equilibrio:** configurando el mensaje publicitario en atención a la complejidad del producto o servicio y medio utilizado.
- **Objetividad e imparcialidad:** respondiendo a criterio objetivos sin contener valoraciones subjetivas.
- **Transparencia:** no induciendo a engaño.

Asimismo, la actividad publicitaria deberá respetar en todo caso la dignidad de las personas, los derechos de imagen y propiedad intelectual de terceros y la imagen corporativa de cada una de las sociedades del Grupo.

La Entidad se encuentra adherida, de manera voluntaria, a **Autocontrol**, la Asociación para la Autorregulación Comercial, a favor de las buenas prácticas publicitarias.

> SOLICITUD DE REVISIÓN DE ANUNCIOS O PROYECTOS DE ANUNCIO O AUTOCONTROL

5.463
5.388 en 2023

3.695
Positivos
No se aprecian inconvenientes en el contenido
3.403 en 2023

1.768
Con modificaciones
Se ha recomendado introducir cambios en el anuncio
1.983 en 2023

0
Negativos
Se ha desaconsejado la difusión del anuncio
2 en 2023

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Profesionales certificados

El conocimiento sobre los productos y servicios por parte de empleados es clave en garantizar que la información que se transmite a los clientes es clara y completa. La formación y sensibilización contribuyen a garantizar un conocimiento adecuado de los productos y servicios por parte de los empleados.

31.990
Profesionales certificados en MiFID
31.843 en 2023

31.813
Empleados certificados en Ley de Contrato de Crédito Inmobiliario (LCCI)
29.189 en 2023

33.146
Empleados certificados en Insurance Distribution Directive (IDD)
30.510 en 2023

Principios de préstamos responsable

En este punto y dada la naturaleza de la actividad de CaixaBank, adquieren especial importancia los principios generales aplicables en la concesión de préstamo responsable recogidos en el **Anejo 6 de la Circular 5/2012 del Banco de España sobre transparencia de los servicios bancarios y responsabilidad en la concesión de préstamos,** especialmente, al objeto de adecuar los productos y servicios a las necesidades del cliente. En esta línea, la normativa interna con reflejo en la propia **Política corporativa de gestión del riesgo de crédito** (actualizada, en abril de 2024) recoge de manera expresa el seguimiento de los principios de préstamo responsable en la concesión y seguimiento de todo tipo de financiación.

Adicionalmente, la Entidad dispone de planes de remuneración variable que incorporan baremos de calidad y buenas prácticas, procedimientos de gobernanza y vigilancia de productos, archivos digitales que garantizan el mantenimiento y actualización de la documentación económica justificativa del análisis y estudio de las operaciones, indicadores de seguimiento y comunicaciones internas que favorecen el cumplimiento de los principios de préstamo responsable en la red comercial.

La responsabilidad de la Entidad en la concesión de préstamos o créditos constituye un principio que ha de tenerse en cuenta cuando se ofrezcan productos sujetos a esta normativa, actuando de forma honesta, imparcial y profesional con sus clientes.

Antes de que se dé el visto bueno a la operación, la Entidad debe hacer una evaluación en profundidad de la solvencia del solicitante atendiendo, preferentemente, a la capacidad para hacer frente a los pagos previstos y no exclusivamente en el valor esperado de la garantía que se pueda ofrecer.

En el mismo sentido, la Entidad debe informar apropiadamente sobre las características de los productos que mejor se adecúen a lo solicitado, de forma que el solicitante pueda reflexionar y comparar con otras ofertas del mercado y adoptar así una decisión.

En CaixaBank, el compromiso con la aplicación y seguimiento de estos principios se ha llevado a cabo a nivel de Grupo.

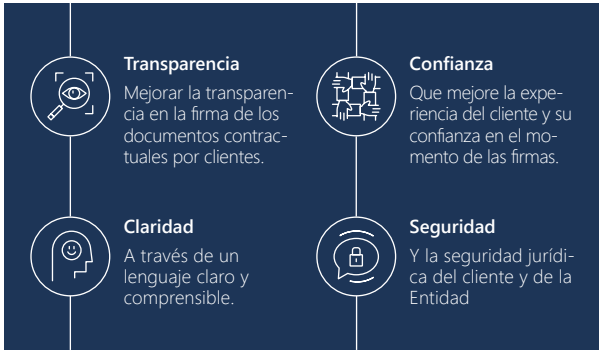
Proyecto de contratos transparentes

Desde 2018 CaixaBank viene impulsando un proyecto de aplicación de un lenguaje jurídico claro a sus contratos con clientes, con objetivo de favorecer la transparencia en la comercialización y la comunicación de sus productos. Los nuevos contratos son más amables, legibles, claros y comprensibles, lo que se traduce en mayor sensación de tranquilidad y confianza entre nuestros clientes.

El nuevo formato ya se ha implantado en 42 contratos (11 documentos en revisión a cierre de 2024), los más habituales en la oferta de banca de particulares de CaixaBank, como las tarjetas de crédito, la cuenta corriente, la banca digital CaixaBankNow, los préstamos al consumo y varias referencias de la gama MyBox. Los cambios no sólo han afectado al lenguaje jurídico, sino que se ha tenido en cuenta todo el proceso de contratación incluyendo aspectos como el diseño y el soporte de lectura que usa el cliente. Tiene especial relevancia la lectura digital ya que actualmente los clientes revisan y firman los contratos mayoritariamente a través de pantallas, ya sean terminales de las oficinas, ordenadores domésticos o teléfonos móviles.

En el futuro la Entidad tiene previsto seguir extendiendo la implementación de esta nueva modalidad de contratos en la oferta comercial tanto de Banca de Particulares como de Banca Privada y Premier.

> OBJETIVOS PROYECTO DE CONTRATOS TRANSPARENTES



01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

I Gobierno de producto

El adecuado diseño de productos y servicios financieros y no financieros, que incluye instrumentos financieros y productos y servicios bancarios y de seguros, **así como su correcta comercialización** en función de los intereses, objetivos y características de los clientes, **son una prioridad para CaixaBank**.

En este sentido CaixaBank cuenta con la **Política Corporativa de Gobierno de Producto**, aprobada por el Consejo de Administración de CaixaBank y actualizada en noviembre de 2024, que tiene como objetivo establecer los principios que regulan el diseño, aprobación y la comercialización de nuevos productos y servicios, así como para las labores de seguimiento del ciclo de vida del producto, sobre la base de las siguientes premisas:

- Atender las necesidades de los clientes o potenciales clientes de manera ágil.
- Robustecer la protección de los clientes.
- Minimizar los riesgos legales y reputacionales derivados del diseño y comercialización incorrectos de productos y servicios.
- Asegurar la participación plural de las áreas relevantes en el procedimiento de aprobación y seguimiento de los productos y servicios, así como la involucración de la Alta Dirección en la definición y supervisión de la Política.

La Política tiene carácter corporativo, y como consecuencia, se aplica a todas las sociedades del Grupo que actúen como fabricantes o distribuidoras de productos bancarios, financieros o de seguros.

Adicionalmente a la Política, CaixaBank cuenta con el Comité de Estrategia de Producto y el Comité de Transparencia.

- **El Comité de Estrategia de Producto**, en dependencia del Comité de Dirección, tiene como objetivo aportar una visión estratégica, ágil y eficiente en el proceso de revisión y aprobación de nuevos productos y servicios, y agrupar en un comité de máximo nivel las decisiones de negocio consideradas de especial relevancia en este proceso.
- **El Comité de Transparencia**, depende del Comité de Estrategia de Producto, y tiene encomendadas entre otras funciones, la de garantizar la transparencia en la comercialización de los productos y asegurar el cumplimiento de los criterios de comercialización exigidos desde el punto de vista regulatorio. En este sentido, es el órgano encargado de aprobar todos los productos y servicios que CaixaBank quiera comercializar.

  El Comité está integrado por funciones de control, soporte y negocio, lo que asegura la suficiencia de conocimientos especializados para entender y controlar los productos, sus riesgos asociados y la normativa de transparencia y protección al cliente. En el caso de los productos o servicios que tengan la consideración de productos relevantes, se elevarán para su ratificación al Comité de Estrategia de Producto.

> PRINCIPALES CIFRAS DEL COMITÉ DE TRANSPARENCIA EN 2024

23 sesiones
Celebradas Comité de Transparencia
25 en 2023

266 productos
Productos / Servicios analizados
214 en 2023

6 productos
Productos / Servicios denegados en primera instancia
5 en 2023

Adicionalmente, los Comités de Transparencia de BPI, CaixaBank Wealth Management Luxembourg, CaixaBank Asset Management, VidaCaixa y CPC han analizado 206, 10, 14, 36 y 16 productos, respectivamente, durante el ejercicio 2024.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Identificación de productos y servicios sostenibles

Desde 2023, se automatizó en el Dosier de producto la clasificación ASG, en el que se incluyen preguntas específicas sobre los riesgos relacionados con la sostenibilidad de los productos a considerar para su definición. Entre las preguntas, se incluyen:

- Si cumple con los requisitos del Reglamento SFDR para clasificarse como artículo 8 o 9.
- Si es un producto que tiene en cuenta las Principales Incidencias Adversas en materia de Sostenibilidad (PIAS).
- Si cumple con la Taxonomía verde.
- Si cumple con lo dispuesto en la Guía de identificación de financiación sostenible de CaixaBank.

Este procedimiento, junto con el resto del marco de control mencionado a lo largo del apartado, asegura que los productos comercializados como sostenibles cumplan con los requisitos para ser considerados sostenibles.

Prácticas específicas para evitar el *greenwashing*

En los últimos años, el término *greenwashing* ha cobrado relevancia debido al aumento de la conciencia ambiental de los clientes y la creciente demanda de productos sostenibles. El *greenwashing* hace referencia a la práctica de algunas empresas de promoverse como ecológicas o responsables con el medio ambiente sin que sus productos o prácticas realmente lo sean.

Para prevenirlo, CaixaBank ha implementado medidas claras y rigurosas en la comercialización de productos sostenibles, así como en la divulgación que realiza en materia de sostenibilidad.

En concreto, ha incorporado los productos de sostenibilidad en los procesos que CaixaBank tenía implementados para la comercialización de todos sus productos, que van desde el gobierno del producto hasta la comunicación a los clientes. Estos procesos se han descrito a lo largo de este apartado. No obstante, CaixaBank ha implementado medidas de control adicionales sobre los productos de sostenibilidad. Entre ellas destacan:

- **Guía de identificación de financiación sostenible:** Esta guía tiene como objetivo la definición de criterios para considerar como sostenibles las operaciones de financiación a particulares y empresas por parte de CaixaBank, así como su contribución a los ODS. A su vez, cuenta con equipos especializados en los segmentos de banca corporativa, institucional e internacional para proyectos de infraestructuras, energía y financiación sostenible, tanto estructurada como transaccional, así como en el negocio inmobiliario, agrario, banca de empresas y banca privada, que apoyan la descarbonización de los clientes y supervisan la salvaguarda de que los productos identificados como sostenibles se ajusten a lo indicado en la guía.

  Adicionalmente, **el grupo de trabajo de financiación sostenible y el grupo experto de Sustainability-linked loan (SLL),** verifica mensualmente el cumplimiento de los criterios establecidos en la guía para la identificación de financiación sostenible.

- **Controles establecidos en las unidades de negocio.** El proceso para clasificar una operación de financiación como sostenible se inicia con las unidades de negocio comprobando si la finalidad de la financiación solicitada por el cliente cumple con los criterios de sostenibilidad de acuerdo con la Guía o los principales marcos internacionales.

- **Principios de actuación en materia de sostenibilidad.**

En este sentido, CaixaBank no ha establecido objetivos cuantitativos dada la propia naturaleza del reto, ya que desde el Grupo se aspira a que el correcto funcionamiento del marco de control, formado por Políticas, Comités y controles evite que se produzca ningún evento de *greenwashing*.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Atención al cliente

Adicionalmente a los canales que se han mencionado en el apartado anterior para recoger el *feedback* de la experiencia de los clientes, CaixaBank cuenta con dos canales de atención al cliente: el *Contact Center* Clientes y el Servicio de Atención al Cliente (SAC).

I *Contact Center* Clientes

El servicio de ***Contact Center*** gestiona consultas, peticiones, sugerencias e incidencias que los clientes y usuarios hacen llegar a través de los canales habilitados por la Entidad: teléfono, formulario web, email, correo postal, chat, X (Twitter) y comentarios *Apps*.

Durante este ejercicio, CaixaBank ha seguido trabajando en potenciar la gestión integral de los contactos de sus clientes, para evitar en lo posible la derivación a canales presenciales. El objetivo primordial de CaixaBank es mejorar la experiencia del cliente. Para poder evaluar la experiencia y realizar un seguimiento continuo que permita incorporar mejoras, se recoge la opinión de los clientes al finalizar la llamada. La valoración de estas encuestas de opinión permite conformar el índice NPS, cuyo valor acumulado en 2024 ha sido de 66,6 % con una tasa de respuesta 41,8 %.

↗ Véase apartado "Medición y gestión de la experiencia de los clientes"

Adicionalmente, en 2024, con el objetivo de seguir mejorando la experiencia del Cliente dentro del proyecto **Mejora Atención al Cliente (MAC)**, ↗ véase apartado "Planes de Acción" se ha ampliado a todos los territorios el servicio de atención telefónica a oficinas consolidando así el proyecto iniciado en el año 2022.

El **servicio al cliente sénior** ofrece a los clientes un teléfono exclusivo, el 900 365 065, para ser atendidos por agentes formados en gerontología, sin ser atendidos previamente por un asistente virtual. Los clientes sénior reciben el mismo trato si llaman a la línea genérica de *Contact*. En total se han atendido más de 1.040.000 llamadas en 2024.

↗ Véase apartado "Atención al colectivo Sénior"

El **servicio de atención telefónica a oficinas** garantiza el servicio telefónico a todos los clientes.

En un primer momento se atienden las llamadas que realizan los clientes a los teléfonos fijos de las oficinas desde el *Contact Center*, gestionando los temas más operativos y concertando cita o enviando aviso a los gestores para los temas comerciales.

> DETALLE DE LOS CONTACTOS EN 2024

94,16 %
Teléfono
9.651.515

5,46 %
Escrito (carta, email)
559.903

0,38 %
Redes Sociales
38.893

> MOTIVO DE LA INTERACCIÓN CANAL TELEFÓNICO

CaixaBankNow	1.743.546
Tarjetas	1.220.017
imagin	1.595.125
Atención al cliente	842.659
Asistencia en cajeros	269.054
Wivai	130.651
Resto	22.342
Servicio telefónico al cliente Sénior	1.041.402
Servicio de atención telefónica a oficinas	2.786.719

10.250.311
De interacciones en CCC durante el 2024

+33,75 %
De interacciones respecto de 2023

En los servicios de Contact Center específicos de sociedades del Grupo se han gestionado:

687.013
BPI

1.339.800
Consumer Finance

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

I Servicio de Atención al Cliente (SAC)

El Servicio de Atención al Cliente se encarga de **atender y resolver quejas y reclamaciones de clientes.** Es un servicio separado de los servicios comerciales y operativos que actúa con independencia de criterio y bajo conocimiento y aplicación de la normativa de protección de clientes, reguladores y las mejores prácticas bancarias.

El Servicio de Atención al Cliente tiene como objetivo eliminar o mitigar los posibles riesgos jurídicos, operacionales y de conducta que se detectan de la observancia de las reclamaciones.

Por ello durante el año 2024 se ha continuado impulsado distintas medidas encaminadas a fortalecer la actuación de CaixaBank ante los clientes con propuestas de mejora que redundan en la calidad de los servicios ofrecidos por el Grupo y una mejor experiencia de los clientes a través de una gestión preventiva de las reclamaciones.

En relación con los clientes del colectivo sénior, se ha velado por la rigurosa aplicación de los protocolos diseñados para la atención de este colectivo.

El Servicio de Atención al Cliente participa de forma activa en el proceso de aprobación de nuevos productos aportando su experiencia y velando por una mayor calidad de los servicios y productos que el banco ofrece a sus clientes.

Las reclamaciones de clientes recibidas en otros canales se redirigen al Servicio de Atención al Cliente (SAC). El SAC se rige por lo indicado en el **Reglamento para la defensa del cliente de CaixaBank**[1].

↗ Véase apartado "Marco de Políticas, principios y declaraciones en el ámbito de la sostenibilidad".

De conformidad con lo establecido en el art. 17 de la Orden ECO/734/2004 de 11 de marzo, el Servicio de Atención al Cliente presenta con carácter anual y ante el Consejo de Administración un informe explicativo del desarrollo de su función, que incluye un resumen estadístico, resumen de las decisiones dictadas y sus criterios generales. El Servicio presenta también un avance semestral en el ejercicio con un estado de la situación de estas reclamaciones. Asimismo, se reporta un estatus mensual del seguimiento de la gestión de las reclamaciones ante el Comité de Dirección.

Reclamaciones recibidas	2024	2023
Servicio de Atención al Cliente - CaixaBank		
Prejudiciales	343.973	103.754
Resto	141.415	175.793
Servicio de Atención al Cliente - Filiales Adheridas		
Prejudiciales	28.930	25.171
Resto	33.435	34.046
Presentadas ante los servicios de reclamaciones de Supervisores		
Banco de España	2.504	4.336
Comisión Nacional del Mercado de Valores	154	231
Dirección General de Seguros y Planes de Pensiones	467	521

Adicionalmente, se han inadmitido 118.688 reclamaciones durante el 2024 y 47.553 durante 2023. ↗ Véase Nota 44.2. "Servicios de atención al cliente" de las cuentas anuales consolidadas adjuntas. Las reclamaciones aquí detalladas no recogen las recibidas por Credifimo (716 en 2024 y 270 en 2023) con un 58 % de resolución favorable al cliente, ni las de Banco BPI (9.939 en 2024 y 7.259 en 2023).

[1] Disponible en web: https://www.caixabank.es/deployedfiles/particulares/Estaticos/pdf/200706GS2100.pdf

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

> DETALLE Y GESTIÓN DE LAS RECLAMACIONES RECIBIDAS POR EL SAC[1]

2024

Tipología de reclamación

- 72 % Operaciones de activo
- 7 % Operaciones de pasivo
- 3 % Seguros y fondos de pensiones
- 4 % Canal
- 4 % Tarjetas y TPV
- 7 % Otros servicios
- 3 % Servicios de cobro y pago
- 0 % Servicios de inversión

2024

Tiempo medio de resolución

- 57 % Menos de 10 días
- 30 % 10-30 días
- 13 % Más de 30 días

2024

Resolución

- 49 % Favorables al reclamante
- 34 % Favorables a la Entidad
- 17 % Inadmisiones

2023

Tipología de reclamación

- 40 % Operaciones de activo
- 16 % Operaciones de pasivo
- 7 % Seguros y fondos de pensiones
- 9 % Canal
- 21 % Tarjetas y TPV
- 3 % Otros servicios
- 4 % Servicios de cobro y pago
- 1 % Servicios de inversión

2023

Tiempo medio de resolución

- 78 % Menos de 10 días
- 20 % 10-30 días
- 2 % Más de 30 días

2023

Resolución

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

[1] Datos de CaixaBank, S.A.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Engagement con clientes

En los últimos años CaixaBank está desarrollando servicios específicos para promover la sostenibilidad entre sus grupos de interés, y especialmente entre los clientes. En este sentido, CaixaBank lleva a cabo diversas acciones de *engagement* a través de los distintos segmentos de negocio, para **ayudar a la transición de sus clientes**.

CIB

En el ámbito de CIB, cuenta con un **servicio de asesoramiento ASG (ESG Advisory)** para apoyar a sus clientes corporativos e institucionales en su estrategia y posicionamiento en materia de sostenibilidad, impulsando el alineamiento del cliente a través de un proceso de *engagement*.

Además, CaixaBank ha actuado como coordinador sostenible **(ESG Coordinator Sustainable Finance Lending),** en 16 operaciones sobre un total de 102 financiaciones sindicadas formalizadas.

Banca de Empresas

Por su parte, en el **ámbito de Empresas**, a lo largo de 2024, se ha asesorado a 39 clientes en materia ASG.

Adicionalmente, durante el 2024 Banca de Empresas ha integrado el nuevo equipo de sostenibilidad, formado por un total de 14 empleados (11 de ellos repartidos en cada una de las territoriales). En este sentido, se ha diseñado un modelo de acompañamiento de clientes, que incluye la alianza con consultoras de primer nivel, para que los clientes obtengan el nivel de maduración ASG necesario y que les permita tener acceso al mercado de Finanzas Sostenibles. Este acompañamiento tiene las siguientes características:

Fase inicial.
Objetivos: Compromiso Alta Dirección, Gobierno corporativo, Políticas, Marcos Gobierno.

01. Compromiso

02. Gobernanza

Fase identificación.
Objetivos: Cálculo de *Baseline*, identificación de lo material y análisis de *GAPs*, identificación IRO's.

03. Diagnóstico

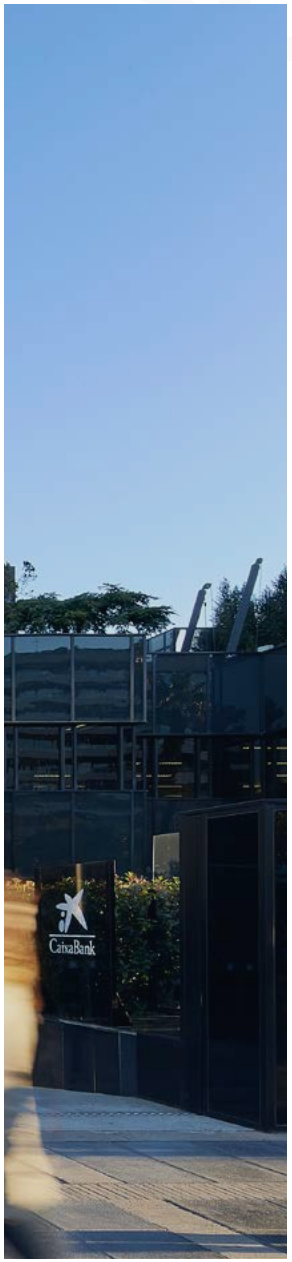
04. Doble materialidad

Fase concreción.
Objetivos: Establecer ambición en los KPIs y concretar el Plan Estratégico ASG.

05. Nivel de ambición

06. Plan Estratégico de sostenibilidad

Función CaixaBank transversal en las tres fases: *Project Monitor* del proceso



01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Inclusión financiera y fomento de la empleabilidad

I Inclusión financiera y social

La inclusión financiera es un factor clave para reducir las desigualdades y promover la prosperidad compartida.

Favorecer la inclusión financiera está en el ADN de CaixaBank y es una línea de actuación prioritaria dentro de la 3ª línea estratégica "Posicionamiento diferencial en ASG" del nuevo Plan Estratégico 2025-2027, al igual que lo era en el Plan Estratégico 2022-2024.

Durante el 2024, en el marco del Plan de Banca Sostenible 2022-2024 CaixaBank ha seguido impulsando la inclusión financiera y social desde las siguientes perspectivas:

Finanzas accesibles y proximidad

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

Diseño de soluciones para colectivos vulnerables

Diseñar y ofrecer productos y servicios financieros con el fin de cubrir las necesidades financieras de los colectivos más vulnerables, así como soluciones específicas para estos colectivos. Incluyendo desde productos específicos para colectivos con escasez de recursos, como las cuentas de pago básicas o los microcréditos para familias, a adaptar el servicio a las necesidades del colectivo sénior.

Cultura y salud financiera

Dotar de conocimientos financieros y digitales para empoderar a la población y promover una toma de decisiones que aumenten su bienestar. En su apoyo a la educación, CaixaBank dispone de programas específicos para cada colectivo, incluyendo, entre otros, cursos de conocimientos financieros para colectivos vulnerables, cursos para reducir la brecha digital y la creación de contenidos gratuitos de calidad que son difundidos por diversos canales del Grupo.

Alianzas para el impacto social

El compromiso social es uno de los principales activos y valor diferencial de CaixaBank. Busca dar respuesta a las necesidades de las distintas comunidades del territorio en el que opera CaixaBank a través de distintas alianzas con las principales fundaciones y organizaciones sociales. ↗ Véase el apartado "Comunidades afectadas – Acción social", para más información.

Finanzas accesibles y proximidad

CaixaBank entiende la inclusión financiera desde la proximidad y la accesibilidad y aspira a convertirse en el grupo financiero de referencia y elección de cualquier persona. El objetivo de CaixaBank es crear una experiencia omnicanal que elimine cualquier barrera física o sensorial.

En este sentido, en los últimos años se ha trabajado para que los canales de CaixaBank sean utilizados por el mayor número de personas suprimiendo las barreras que puedan limitarlo. Para alcanzar este objetivo, se ha trabajado de forma conjunta la accesibilidad y la proximidad.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Accesibilidad

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

CaixaBank entiende la accesibilidad de una manera amplia, que supone no solo ofrecer a sus clientes el mayor número posible de canales de acceso a sus productos y servicios, sino también trabajar para que estos canales puedan ser utilizados por el mayor número posible de personas. Por este motivo, CaixaBank trabaja para adaptar sus productos, servicios y canales de distribución a todas las personas con diferentes capacidades (físicas, mentales, intelectuales o sensoriales).

El Grupo CaixaBank está trabajando en un **Sistema de diseño corporativo 100 % accesible.**

Son las bases tecnológicas que permiten potenciar de forma significativa la accesibilidad de los productos y servicios que se lanzan al mercado por cualquiera de los canales con los que cuenta.

> PRINCIPIOS ACCESIBLES DE DISEÑO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DIGITALES

Perceptible
La información ha de presentarse de manera que todos puedan detectarla e interpretarla.

Operable
Los elementos interactivos tienen que poder ser utilizables por cualquier persona.

Comprensible
El contenido debe ser claro y fácil de entender.

Robusto
El contenido necesita ser compatible con diversas tecnologías de apoyo, tanto actuales como futuras.

CaixaBank va un paso más allá en la eliminación de las barreras físicas o sensoriales en sus productos, servicios y canales, y apuesta por crear productos específicos para cubrir necesidades de determinados colectivos:

Tarjeta Braille

En 2022, CaixaBank lanzó la tarjeta financiera con sistema Braille, desarrollada en colaboración con ONCE, que facilita que las personas con discapacidad visual puedan tener total autonomía al efectuar compras en todo tipo de canales, físicos y *online*.

3.949
Tarjetas Braille

TPV para personas con discapacidad visual

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

90,3 %
TPV's con modo accesible*
*sobre el total de TPV's Android

Atención en lengua de signos a personas con discapacidad auditiva

Se ha realizado con éxito el programa piloto SVisual en 120 oficina. El programa permite la atención en lengua de signos a personas con discapacidad auditiva gracias a un sistema de vídeo interpretación simultánea en esta lengua a través de un interprete especializado.

En 2024, CaixaBank ha continuado trabajando con el objetivo de ofrecer una experiencia accesible e inclusiva. Además de los aspectos visuales que afectan a la interacción recogidos en la norma UNE-EN 301549:2022, se ha puesto especial foco en el cumplimiento del lenguaje B2.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

La nueva norma busca que todos los productos y servicios disponibles para los ciudadanos europeos sean accesibles independientemente de la persona. En este sentido, la directiva dispone que a partir de 2025 todos los productos y servicios que se lancen al mercado deberán cumplir con la Directiva. A partir de 2030, la totalidad de los productos y servicios de las entidades deberán estar adaptados a las exigencias de accesibilidad. En este sentido, CaixaBank elaboró un plan de acción para garantizar el cumplimiento de la nueva norma.

CaixaBank cuenta con un **plan para garantizar la accesibilidad** de todos sus productos y servicios.

Avances en 2024 en la ejecución del Plan

Durante 2024, se ha avanzado en la ejecución del Plan en 3 ámbitos:

- **Dotación de recursos:** se han reforzado los equipos incorporando perfiles expertos en accesibilidad e invirtiendo en proyectos dirigidos a desarrollar la accesibilidad en los distintos canales (app, web y cajeros). Adicionalmente, se han impartido cursos de formación en accesibilidad a los técnicos de desarrollo de producto.
- **Productos y servicios actuales:** se ha realizado un análisis detallado del impacto de la normativa con el objetivo de identificar oportunidades de mejora. Las oportunidades identificadas derivarán en proyectos que se planificarán los próximos años. Adicionalmente, se ha creado una oficina del proyecto, con el objetivo de coordinar con una visión transversal todos los esfuerzos y potenciar la accesibilidad en toda la Entidad.
- **Productos y servicios futuros:** se ha definido una metodología propia para garantizar que la definición de cualquier producto digital incorpore los criterios de accesibilidad más rigurosos, partiendo de un sistema de diseño que aspira a ser 100 % accesible. Adicionalmente, se han establecido procesos de control de calidad para verificar que los productos y servicios cumplen los requisitos de accesibilidad, antes de su lanzamiento.

> PRINCIPIOS EN EL DISEÑO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS

01. Visión Global

Centralizar los esfuerzos de accesibilidad con una visión única y experta que coordine y potencie su alcance e impacto a clientes y empleados con un enfoque omnicanal.

02. Metodología

Definir o poner en marcha un *framework* de accesibilidad aplicable a cualquier tipo de proyecto, que facilite el desarrollo de productos y servicios accesibles.

03. Comunicación y formación

Llevar a cabo acciones de comunicación y formación sobre accesibilidad y el *framework* definido para garantizar la concienciación, conocimiento y aplicación por parte de los equipos.

04. Seguimiento

Realizar un seguimiento continuo del estado de la accesibilidad con un enfoque omnicanal, que permita identificar oportunidades de mejora y priorizar los esfuerzos.

Accesibilidad oficinas

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

89 %
Oficinas accesibles en España
89 % en 2023

75 %
Oficinas accesibles en Portugal
75 % en 2023

18
Oficinas dónde se han eliminado barreras en España y Portugal en 2024

100 %
Cajeros son accesibles

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Accesibilidad cajeros

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

- **Facilidades visuales:** Tecleando la llamada Operativa 1 1 1 1, se activa una pantalla de alto contraste y operativa simplificada para que los usuarios puedan adaptarlo a sus necesidades, facilitándoles la navegación y visualización de las diferentes operativas.
- **Facilidades sonoras y táctiles:** Tecleando la llamada Operativa 2 2 2 2 y conectando unos auriculares en el *jack*, se puede disponer de la operativa completa guiada. Los cajeros cuentan un Avatar generado digitalmente que ayuda a las personas sordas a entender la operativa que se muestra en la pantalla del cliente. Además, todas las bocas de unidades y teclado disponen de escritura Braille.
- **Facilidades motoras:** Los elementos principales, como la pantalla operativa y el teclado, están situados, tanto en altura como en inclinación, con el objetivo de facilitar la visión. Asimismo, el sistema *contactless* facilita la operativa para personas con dificultades motoras en las extremidades superiores.
- **Facilidades para segmento sénior:** El menú Caixa fácil está diseñado para facilitar la navegación de pantallas de las diferentes operativas para el segmento más sénior, presentando botones más grandes, con sus operaciones habituales. Desde la ONCE se ha realizado un análisis de experto, con resultados muy positivos.

En relación con los cajeros, se está llevando a cabo un rediseño del aspecto visual de las pantallas de los cajeros para aumentar el contraste y mejorar la visibilidad y la experiencia accesible que se ofrece.

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

- Cumplimiento de la normativa **UNE-EN 301549**[1], que se alinea con las pautas de Accesibilidad, **WCAG 2.2**[2], considerando también el aumento de la fuente y la visión apaisada.
- Revisión conjunta con un equipo especializado, gracias a un acuerdo de colaboración con la ONCE, que garantice una experiencia accesible óptima.
- Test con usuarios con diversidad para analizar de forma regular los posibles puntos de fricción y poder solucionarlos.

[1] Norma UNE-EN 301549:2022 en www.une.org.

[2] https://www.w3.org/TR/WCAG22/

Accesibilidad *app* – CaixaBank

CaixaBank está focalizada en la mejora continua de CaixaBankNow, con el objetivo de crear una experiencia inclusiva a sus clientes. En este sentido, CaixaBankNow cuenta, entre otros:

- A nivel de diseño, se mejoran los **contrastes de colores y el tamaño de las fuentes**, permitiendo una correcta lectura a personas con baja visión.
- A nivel de contenido, se utiliza **lenguaje plano y sencillo**, añadiendo elementos explicativos cuando se requiera el uso de lenguaje más técnico o de carácter legal, para cumplir con el nivel B2 de comprensión.
- **Los flujos se definen teniendo en cuenta la accesibilidad** y poniendo en el centro a las personas, para mejorarles la experiencia y simplificar la navegación y guiar en cada paso.
- Se incluye en el diseño la **experiencia que tendrán los usuarios navegando con el lector de pantalla**, como son el VoiceOver (iOS) y TalkBack (Android). Se usan por personas invidentes o baja visión, de forma que las apps permiten la locución de la información y acciones de pantalla.

Accesibilidad web – Portal CaixaBank.es

En la accesibilidad de la web se tienen en cuenta, entre otros:

- El contraste de color y el tamaño de texto son los adecuados para un visionado óptimo del portal.
- Las imágenes no tienen texto incrustado (imágenes de texto), lo cual provocaría que los usuarios con lector de pantalla no pudieran saber el contenido textual que aparece sobre la imagen.

El texto está programado como enlaces de texto, donde los usuarios pueden acceder al contenido.

- Los elementos audiovisuales van acompañados de subtítulos.
- La estructura de maquetación de la página permite la lectura a través del software lector de pantallas para usuarios con problemas de visibilidad (*JAWS*).

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

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

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Proximidad

CaixaBank asegura la proximidad con sus clientes a través de:

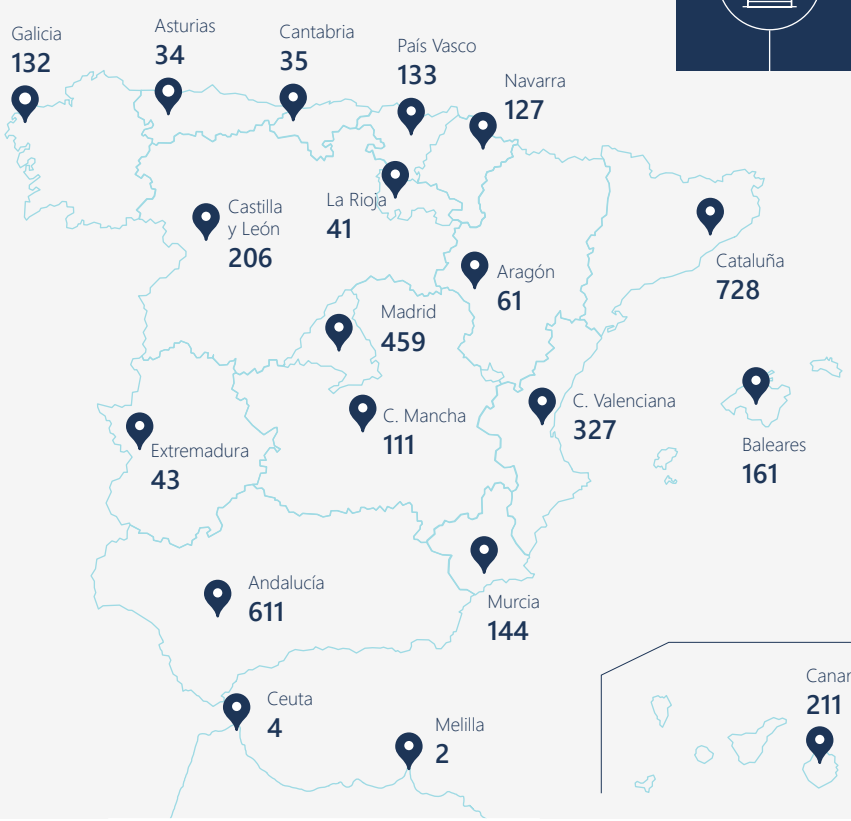
- Los canales digitales que están accesibles 24 horas los 365 días del año.
- La red física más extensa de España.

↗ Véase apartado "Modelo de Distribución"

- Las oficinas móviles para reforzar el servicio en el ámbito rural.

Para garantizar el acceso a todos los clientes de zonas rurales y del colectivo sénior a la red física, CaixaBank apuesta por mantener su presencia en aquellos municipios en los que es la única entidad bancaria. CaixaBank cuenta con **1.403 oficinas rurales**, situadas en poblaciones de menos de 10.000 habitantes.

3.570 oficinas
Retail en España



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

2.234
Poblaciones españolas en las que CaixaBank está presente.

92 %
Ciudadanos que disponen de una oficina en su municipio (España). **92 % en 2023**

99 %
Poblaciones españolas >5.000 habitantes con presencia CaixaBank. **99 % en 2023**

459
Poblaciones españolas CaixaBank es la única entidad bancaria. **483 en 2023**

60 %
Poblaciones portuguesas >5.000 habitantes con presencia CaixaBank. **61 % en 2023**

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Para reforzar el servicio en el ámbito rural, CaixaBank dispone de **28 oficinas móviles** (ofibuses), que dan servicio a más de 644 mil personas en 1.294 poblaciones de 17 provincias: Ávila, Barcelona, Burgos, Castellón, Ciudad Real, Girona, Granada, Guadalajara, La Rioja, León, Lleida, Madrid, Palencia, Tarragona, Segovia, Toledo y Valencia.

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

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

> COMPROMISO CON LA INCLUSIÓN FINANCIERA

1.294 poblaciones
atendidas en 17 provincias.

+64.500 km/mes

28 ofimóviles
(+ 4 de reserva).

644.000
Población atendida

70 %
Usuarios > 65 años

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

I Diseño de soluciones para colectivos vulnerables

CaixaBank en su vocación de cercanía y calidad de servicio ha diseñado productos y servicios financieros con el fin de **cubrir las necesidades financieras de los colectivos más vulnerables.**

CaixaBank ofrece una amplia gama de soluciones, productos y servicios diseñados específicamente para determinados segmentos de clientes, como son los microcréditos y la financiación con impacto social de MicroBank, la atención al colectivo sénior o productos y servicios específicos para personas en situación de vulnerabilidad con rentas bajas o personas con discapacidad. A continuación, se describen cada una de estas soluciones.

Financiación de MicroBank para la inclusión financiera

MicroBank, el banco social del Grupo, es referente en inclusión financiera a través de microcréditos y otra financiación con impacto social.

MicroBank tiene como uno de sus objetivos **contribuir a la ambición del Grupo de apoyar al mayor número de personas con soluciones inclusivas**, facilitando financiación a personas y colectivos que puedan tener dificultades de acceso a la financiación tradicional y dando respuesta a las necesidades financieras de las personas con ingresos moderados.

Para este fin, MicroBank cuenta con una **amplia oferta de financiación,** entre las que destacan:

Microcrédito familias

Dirigido a: personas con ingresos limitados, hasta 25.200 euros/año[1], que quieran financiar proyectos vinculados al desarrollo personal y familiar, así como necesidades derivadas de situaciones imprevistas.

El criterio de ingresos se revisa periódicamente con el fin de mantener siempre el foco en aquellos colectivos que siguen teniendo mayores dificultades de acceso al crédito, asumiendo en muchas ocasiones el impacto que decisiones de este tipo pueden tener en el crecimiento, el perfil de riesgo de la cartera y la generación de resultados.

Características principales:

- Préstamo personal a tipo fijo.
- Concesión sin garantía real.
- Periodo máximo de devolución de 6 años, con carencia de hasta 12 meses.

2024	2023
201.387 Operaciones	118.753 Operaciones
1.406 MM€ Importe de las operaciones	862 MM€ Importe de las operaciones
6.980 € Importe medio	7.260 € Importe medio

Proyecto confianza

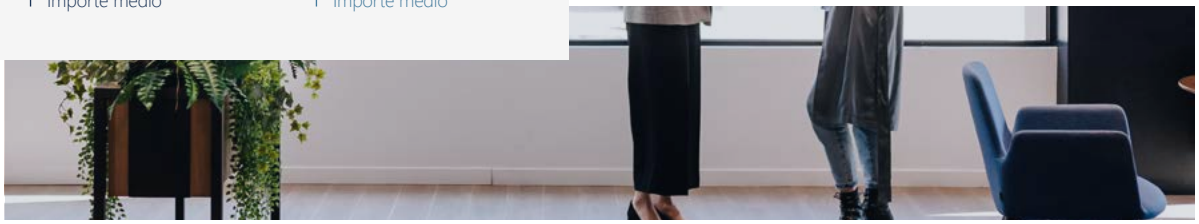
MicroBank firmó en 2016 un convenio de colaboración con la Asociación Proyecto Confianza con el fin de contribuir a la inclusión social y financiera de personas en situación de extrema vulnerabilidad.

En este ejercicio 2024 se han concedido 107 préstamos por un importe conjunto de unos 317.000 euros dirigidos a personas en situación de extrema vulnerabilidad, que previamente han recibido apoyo a través de dinámicas de grupo destinadas a comentar la autoestima y dignidad de sus miembros.

Otros préstamos con impacto social

Préstamos dirigidos a proyectos que generan un impacto social positivo en la sociedad, en sectores como la economía social, la salud, la educación y la innovación.

2024	2023
8.963 Operaciones	6.453 Operaciones
344 MM€ Importe de las operaciones	268 MM€ Importe de las operaciones
38.333 € Importe medio	41.501 € Importe medio



[1] Para determinar el nivel de renta se ha tenido en cuenta el Indicador Público de Renta de Efectos Múltiples (IPREM).

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Soluciones de finanzas inclusivas para colectivos vulnerables

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

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

Protocolo contra el abuso financiero a personas con discapacidad o personas mayores.

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

Productos para colectivos vulnerables

Cuenta de Pago Básica

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

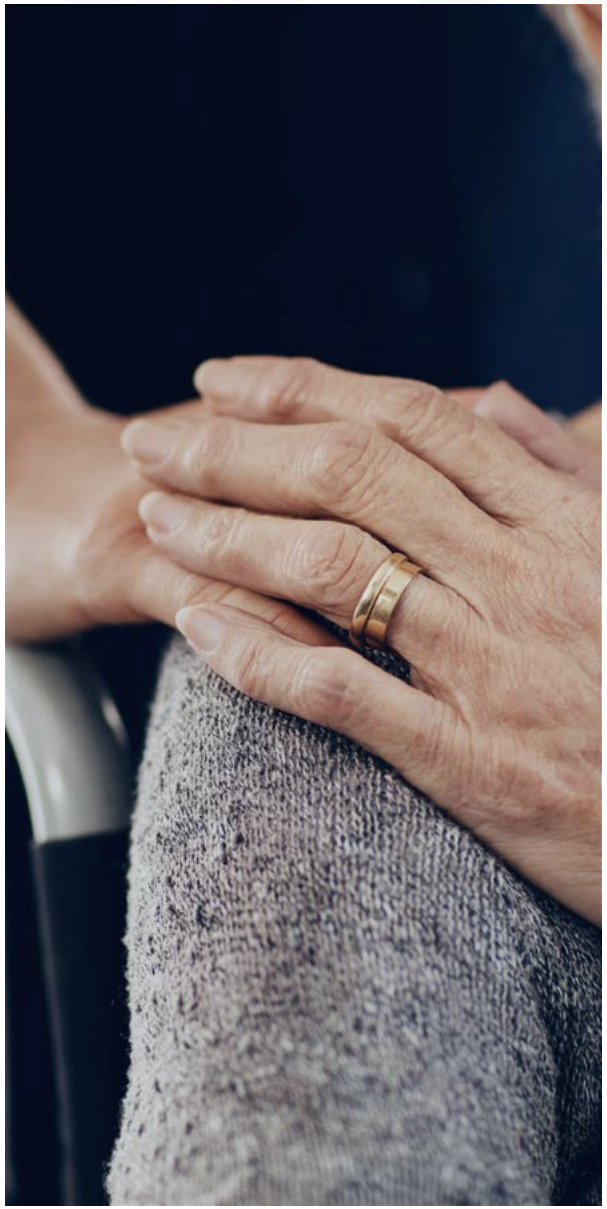
Incluye entre otros, servicios de, mantenimiento de cuenta, depósito de fondos y retirada de dinero en efectivo, operaciones de pago con tarjeta de débito, transferencias SEPA y reintegros en cajeros ajenos.

Cuenta + tarjeta débito + servicios financieros básicos

362.728

Clientes vulnerables de Cuentas de Pago Básicas[1]

[1] Se incluyen los 2.397 titulares de la Cuenta Inserción. La cuenta de inserción es una solución para quienes necesitan domiciliar ayudas sociales o acceder a un empleo. Garantiza la inclusión financiera de personas vulnerables que, por razones de procedencia o falta de acreditación de ingresos no pueden abrir una cuenta en un banco.



01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Atención al colectivo Sénior

CaixaBank está comprometida con la **atención a las personas mayores**

CaixaBank reafirma su compromiso con el colectivo sénior **actualizando las iniciativas acordadas y puestas en marcha en 2022**, entre las que destacan los gestores especialistas, formados en gerontología para la atención a las personas mayores, la ampliación del horario de caja en oficinas, las actividades de voluntariado senior y el refuerzo de los canales de comunicación con estos usuarios: como son el protocolo de acceso prioritario en oficinas, el teléfono exclusivo atendido directamente por agentes sin necesidad de pasar filtros previos robotizados, la posibilidad de contacto con el gestor a través de WhatsApp y la adaptación de los cajeros automáticos.

En 2024, CaixaBank **ha continuado reforzando la oferta de productos y servicios especializados** con el lanzamiento del MyBox Tranquilidad Sénior y **fomentando la autonomía financiera de los clientes** a través de sesiones de formación presenciales impartidas en oficinas y del lanzamiento de la serie ***"a todos nos puede pasar"*** para concienciar en la prevención del fraude. Todo esto con el objetivo de ofrecer un servicio excelente y de mantener el liderazgo en este segmento, con más de 4 millones de clientes, una cuota de mercado del 34,2 % en pensiones domiciliadas y una cuota de penetración en personas de más de 65 años del 41 %.

Acompañamos a las personas

Acompañamiento
En oficinas, con gestores formados en gerontología.
En cajeros, con atención personalizada.

Nos adaptamos a su forma de relacionarse

100 %
Cajeros de uso fácil y adaptados para libretas.

Horario
De caja sin restricciones.

Atención
Personal por teléfono y WhatsApp.

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

Adelanto
Del pago mensual de las pensiones a día 24.

/ Trabajamos juntos para evitar la exclusión financiera

2.720 sesiones
Formativas presenciales.

La red de oficinas
(3.825 en España, de las que 3.570 oficinas retail) y cajeros (11.137 en España) **más extensa en España.**

No abandonamos
poblaciones y ampliamos el servicio de ofibuses (cobertura de 1.294 municipios con 28 ofibuses).

CaixaBank ofrece un amplio porfolio de productos que abarca **soluciones de protección, ahorro y financiación especializada para personas mayores**

CaixaBank renueva la certificación AENOR como organización comprometida con las personas mayores

Por segundo año consecutivo se ha comprobado la implantación de un sistema de gestión para el cliente sénior que hace de CaixaBank la única entidad financiera certificada por AENOR.

> SOLUCIONES SÉNIOR

28,2 MM€
en Rentas Vitalicias y VAUL[1]

120.000 clientes
MyBox Protección Sénior

/ Muy cerca de nuestros clientes sénior

2,5 días
Nº de visitas a la oficina por cliente sénior (promedio anual)

44 %
Clientes sénior que han utilizado medios digitales

80,9 %
NPS clientes sénior (escala 0-100)

7.834
Inscritos en las sesiones de formación
↗ Véase apartado "Cultura y salud financiera"

Plan para la igualdad de trato y la no discriminación en la prestación de servicios financieros a clientes de CaixaBank

En 2023 CaixaBank, aunque ya contaba con numerosas medidas, desarrolló un Plan para la igualdad de trato y la no discriminación en la prestación de servicios financieros a clientes de CaixaBank, con el objetivo de dar respuesta a los requerimientos de la Ley 15/2022, de 12 de julio, integral para la igualdad de trato y no discriminación, que busca prevenir y, en su caso, reparar situaciones de discriminación que puedan darse en diferentes ámbitos y, en particular, en la oferta, acceso y prestación de servicios por parte de empresas y la normativa de protección de consumidores vulnerables.

Identificación de colectivos vulnerables

En este sentido, CaixaBank identificó los grupos de personas consumidoras especialmente vulnerables.

Grupos prioritarios:

- Menores de edad.
- Personas mayores (Colectivo Sénior).
- Personas residentes en zonas rurales.
- Personas con discapacidad física (sensorial y/o motora).
- Personas con discapacidad intelectual.
- Personas migrantes, refugiados y temporeros.
- Personas con bajos recursos económicos.
- Personas privadas de libertad (incluye a personas en 3er grado penitenciario).
- Personas víctimas de violencia de género.

Protocolos y medidas implementados en 2024

Como se ha mencionado anteriormente, CaixaBank ya disponía de distintas medidas implementadas como son la figura del *meeter*, el protocolo de diseño de productos inclusivos, adaptación de cajeros automáticos, web y *App* a diferentes necesidades, medidas contra la desruralización y otras.

No obstante, durante el 2024 CaixaBank ha continuado implementando medidas entre las que destacan:

- El **Procedimiento interno de detección, análisis y comunicación a Fiscalía de clientes expuestos a un abuso, conflicto de intereses o influencias indebidas con riesgo de pérdida patrimonial.** La red de oficinas, en base a un listado de indicios, comunica a Asesoría Jurídica casos sospechosos y, tras un análisis, se decide la comunicación o no a la Fiscalía, quien puede adoptar medidas para proteger el patrimonio de los clientes afectados.

153
Casos Analizados desde la implantación

46
Casos derivados a la Fiscalía

- El **Protocolo de gestión específica con medidas destinadas a garantizar la autonomía** de la víctima e información para su toma de decisiones, como facilitar la disolución ordenada de posiciones conjuntas con el presunto agresor. La red comercial dispone ahora del Protocolo y una Guía de actuación.
- Se han implantado, entre otras, medidas como, el Piloto en oficinas de vídeo interpretación en lengua de signos, creación de modelos de declaración responsable y redactados en formato *friendly*.

Adicionalmente, CaixaBank continúa trabajando durante el 2025 en la implementación de nuevas medidas y protocolos específicos para la protección de estos colectivos.

[1] Cartera a 31.12.2024.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Soluciones para entidades sociales

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

Entre ellos destacan:

/ Cuentas de entidades sociales solidarias

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

19.416
Cuentas de entidades sociales solidarias

/ Tarjetas ONG

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

En el Plan de Sostenibilidad 2025-2027 se han definido distintas líneas de acción que se desarrollaran en este período de tiempo, y que pretenden desarrollar nuevos productos y servicios para las sociedades del Tercer Sector.

Programa de vivienda social

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

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

- la atención temprana y especializada a los clientes con dificultades.
- el impulso de programas de vivienda social.

La Entidad está adherida desde el 2012 al **Código de Buenas Prácticas** del Gobierno español para la reestructuración viable de las deudas con garantía hipotecaria sobre la vivienda habitual dirigido a familias en riesgo de exclusión.

En 2022 CaixaBank fue **la primera entidad en adherirse al nuevo Código de Buenas Prácticas**, que incluía **nuevas medidas de apoyo a los hipotecados con dificultades**, con el objetivo de aliviar la subida de los tipos de interés en los préstamos hipotecarios sobre vivienda habitual.

Atención temprana y especializada

CaixaBank cuenta con un **equipo de gestores de riesgo reputacional especializado en la gestión social en materia de vivienda**. El equipo tiene como función principal la detección y gestión de casos de vulnerabilidad y emergencia social en vivienda habitual.

Adicionalmente, CaixaBank tiene habilitado un **Servicio de Atención al Cliente Hipotecario (SACH)**, servicio telefónico gratuito para clientes cuya vivienda está afectada por una demanda de ejecución hipotecaria. De esta forma las familias cuentan con un soporte telefónico, cuyos especialistas ayudan a resolver dudas referentes a las fases de y afectación de la demanda sobre su vivienda habitual.

En caso de detectar situaciones de exclusión social o vulnerabilidad, pueden llevar a cabo la revisión de los casos y proponer medidas alternativas a las demandas.

1.407
Expedientes gestionados por el SACH en 2024

32.160
Desde su puesta en marcha en 2013

06
Información de sostenibilidad

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Impulso de programas de vivienda social

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

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

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

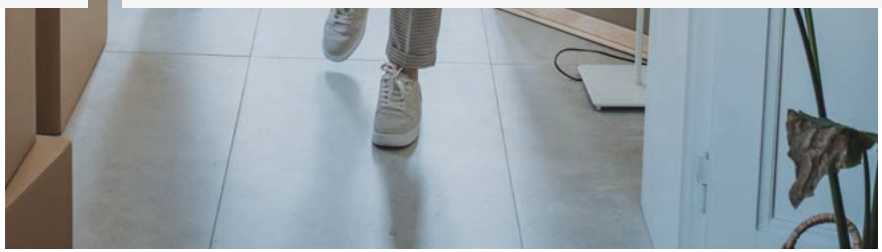
6.391
Viviendas sin bonificación
243,63 € importe alquiler medio
6.818 en 2023

3.145
Viviendas con bonificación
332,01 € importe alquiler medio
3.506 en 2023

9.536
Viviendas programa alquiler social[1]
10.324 en 2023

Programa impulsa

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



[1] Número de contratos de vivienda en programas de vivienda social

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

I Cultura y salud financiera

La cultura financiera es un elemento fundamental para lograr la inclusión financiera. CaixaBank está comprometida con la mejora de la cultura financiera de sus clientes y, en general, de toda la sociedad.

A través de iniciativas dirigidas a distintos públicos, el Grupo tiene como objetivo mejorar el conocimiento financiero de las personas, y en particular, mejorar la comprensión de los productos y riesgos financieros para facilitar la toma de decisiones y que repercutan positivamente en su bienestar financiero.

Con este objetivo pone a disposición de la sociedad varios recursos en distintos formatos adaptados a las necesidades de cada colectivo.

Plan de cultura financiera

A través del Plan de cultura financiera CaixaBank pone en marcha una serie de iniciativas de educación financiera destinadas a todo tipo de públicos.

Con estas iniciativas CaixaBank pretende apoyar la formación de diferentes colectivos a través de cursos, conferencias y talleres, y motivar a la población a desarrollar su cultura financiera concienciando sobre su importancia a través de programas de divulgación públicos y gratuitos.

Este objetivo en materia de educación financiera se encuadra dentro de los objetivos de inclusión financiera que se fijan en el Plan de Banca Sostenible 2022-2024 y en el Plan de Sostenibilidad 2025-2027. En este sentido, CaixaBank no se ha fijado un objetivo cuantitativo ligado al fomento de la educación financiera. No obstante, ha definido un indicador de seguimiento, para medir el impacto de sus acciones formativas.

Cultura financiera dirigida a colectivos específicos

Con el propósito de alcanzar el objetivo de aumentar los conocimientos financieros de los clientes, CaixaBank dirige y adapta los contenidos y formatos en materia de cultura financiera a las necesidades de los distintos colectivos.

En este sentido, la educación financiera **se dirige principalmente a los colectivos vulnerables,** entendidos como personas cuyas circunstancias personales, económicas, educativas o sociales, se encuentran, aunque sea territorial, sectorial o temporalmente, en una situación especial de subordinación, indefensión o desprotección que les impide el ejercicio de sus derechos como personas consumidoras en condiciones de igualdad.

Adicionalmente, se elaboran contenidos para el público en general y otros *stakeholders* para los que se ha identificado la necesidad.

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

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

Iniciativas de cultura financiera

En 2024 a través de los distintos formatos, CaixaBank ha realizado en materia de cultura financiera:

Conferencias

1.366 Conferencias	**39 mil** Asistentes

Cursos, talleres y sesiones de formación

46 Cursos	**3.040** Talleres
2.720 Sesiones	**75.158** Asistentes

Contenido digital (*Webinars*, *podcasts*, vídeos)

11 *Webinars*	**22** *Podcast*
73 Vídeos	**72 MM** Visualizaciones

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Contenidos específicos para colectivos

Accionistas

/ Programa Aula

Formación sobre economía y finanzas. Incluye el programa Formación sobre ruedas.

Dirigido a:
Base accionarial minorista de CaixaBank.

Periodo de duración:
Permanente. Resultados del 2024.

Resultado del proyecto

- **4** Cursos presenciales
  Con 291 asistentes y 582 horas impartidas.
- **11** *Webinars* AULA
  Seminarios *online* con 7.648 visualizaciones.
- **12** Nuevos capítulos
  del *podcast* de formación financiera AULA con **54.932 visualizaciones.**

/ Programa Formación sobre ruedas

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

23 capítulos emitidos
con 28.346 visualizaciones.

Jóvenes

/ *Tips* financieros para jóvenes

Vídeos cortos dirigidos al público joven a través de la app de imagin y redes sociales para proporcionar conocimientos, herramientas y formación sobre educación financiera.

Dirigido a:
Clientes imagin, principalmente de 18 a 35 años.

Periodo de duración:
Se realiza periódicamente. Resultados del ejercicio 2024.

Resultado del proyecto

- **50** Número de vídeos
  publicados *in-app* y *podcast*.
- **42 MM** Visualizaciones

/ Finanzas para jóvenes

Dirigido a:
Jóvenes que cursan 4º de E.S.O. (14-15 años).

Periodo de duración:
Propuesta formativa realizada durante el 2024. Esta formación se realiza de forma recurrente cada año.

Objetivo del proyecto:
Dotar a los jóvenes de herramientas, recursos y competencias que les permitan, en un futuro inmediato, tomar mejores decisiones financieras.

Resultado del proyecto

- **54.175** Asistentes
- **2.289** Talleres

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Emprendedores

/ MicroBank Academy

Este proyecto se enmarca en la estrategia de MicroBank de ofrecer **productos no financieros gratuitos a emprendedores,** sean o no clientes. Formación 100 % *online* en colaboración con Google. Se puso en marcha en el segundo trimestre de 2024.

1. 27 cursos en colaboración con Google.
2. 13 cursos propios.
3. 3 vídeos con contenidos digitales.

La oferta formativa se escogió en base al trabajo de campo hecho juntamente con Insight Center, para ofrecer cursos que respondiesen a las **necesidades reales de los emprendedores**. En este sentido, la oferta educativa se clasifica en función de la etapa en la que se encuentre su proyecto:

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Personas en situación de vulnerabilidad

/ Talleres y charlas para adultos[1]

Dirigido a:
Personas en situación de vulnerabilidad.

Periodo de duración:
Propuesta formativa realizada durante el 2024. Esta formación se realiza de forma recurrente cada año.

Objetivo del proyecto:
Dar herramientas para mejorar, tanto los conocimientos de conceptos financieros básicos como la toma de decisiones financieras, a personas en situación de vulnerabilidad.

Resultado del proyecto

10.487 asistentes

611 talleres/charlas

[1] Cursos impartidos por la Asociación de Voluntarios de CaixaBank.

Personas en situación de vulnerabilidad

/ Talleres para personas con discapacidad intelectual[1]

Dirigido a:
Personas con discapacidad intelectual.

Periodo de duración:
Propuesta formativa realizada durante el 2024. Esta formación se realiza de forma recurrente cada año.

Objetivo del proyecto:
Enseñar conceptos financieros básicos que ayuden a las personas con discapacidad intelectual a mejorar su autonomía y a hacer un uso responsable del dinero.

Resultado del proyecto

1.686 asistentes

114 talleres

[1] Cursos impartidos por la Asociación de Voluntarios de CaixaBank.

Colectivo Sénior

Las sesiones incluyen formación en el uso de WhatsApp, Bizum o en seguridad informática.

2.720 sesiones
formativas sénior con 7.834 asistentes.

/ Charlas de educación financiera para personas mayores.

Dirigido a:
Adultos mayores.

Periodo de duración:
Propuesta formativa realizada durante el 2024. Esta formación se realiza de forma recurrente cada año.

Objetivo del proyecto:
Ofrecer la información necesaria para dar a conocer las ventajas de conocer los conceptos básicos que permitan a las personas mayores vivir su economía diaria con tranquilidad.

Resultado del proyecto

525 asistentes

26 talleres/charlas

Clientes del sector de la restauración

elBullifoundation

Dirigido a:
Sector de la restauración.

Periodo de duración:
Anual.

Resultado del proyecto

2 cursos[1]
Número de cursos intensivos de Gestión en Restauración

160 asistentes
totales

32 horas
de **formación impartidas**

[1] Cursos impartidos por la Asociación de Voluntarios de CaixaBank. En 2024 se ha realizado 2, por motivos de la DANA se han pospuesto otros 2 cursos.

Divulgación financiera

Contenido divulgativo y de concienciación difundido en redes sociales, en el que 6 *influencers* de distintos territorios de *lifestyle* comparten sus dudas con una experta, cada uno sobre una temática financiera (ahorro, inversión, ciberseguridad...). Cada temática se vincula a un hito del calendario anclado a la actualidad, que forma parte de las preocupaciones recurrentes de la sociedad (semana santa y escapadas, la vuelta al cole, propósitos de año nuevo...).

Dirigido a:
Público en general.

Periodo de duración:
Diciembre 2023-Octubre 2024..

Resultado del proyecto

89,5 MM
impresiones

30,3 MM
visualizaciones

CaixaBankTalks

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

Dirigido a:
Clientes de CaixaBank.

Periodo de duración:
Anual. Se realiza periódicamente.

Resultado del proyecto

270
Conferencias realizadas

2.088
Asistentes

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

Dirigido a:
Clientes y sociedad en general.

Periodo de duración:
Se realiza periódicamente.

Resultado del proyecto

199
Conferencias realizadas

707
artículos realizados

10
podcast realizados

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Fomento de la empleabilidad y el emprendimiento

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

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

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

I Financiación de MicroBank para el emprendimiento y el empleo

En línea con el compromiso de impulsar el bienestar social, promover el empleo, el emprendimiento y el desarrollo social, destaca la financiación ofrecida por MicroBank. De este modo, adicionalmente a la contribución de MicroBank a la inclusión financiera descrita en el ↗ apartado Financiación de MicroBank para la inclusión financiera, MicroBank está comprometido con la creación de empleo, el fomento de la actividad productiva y el desarrollo de las personas mediante:

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

> CONTRIBUCIÓN AL DESARROLLO ECONÓMICO Y A LA CREACIÓN DE EMPLEO

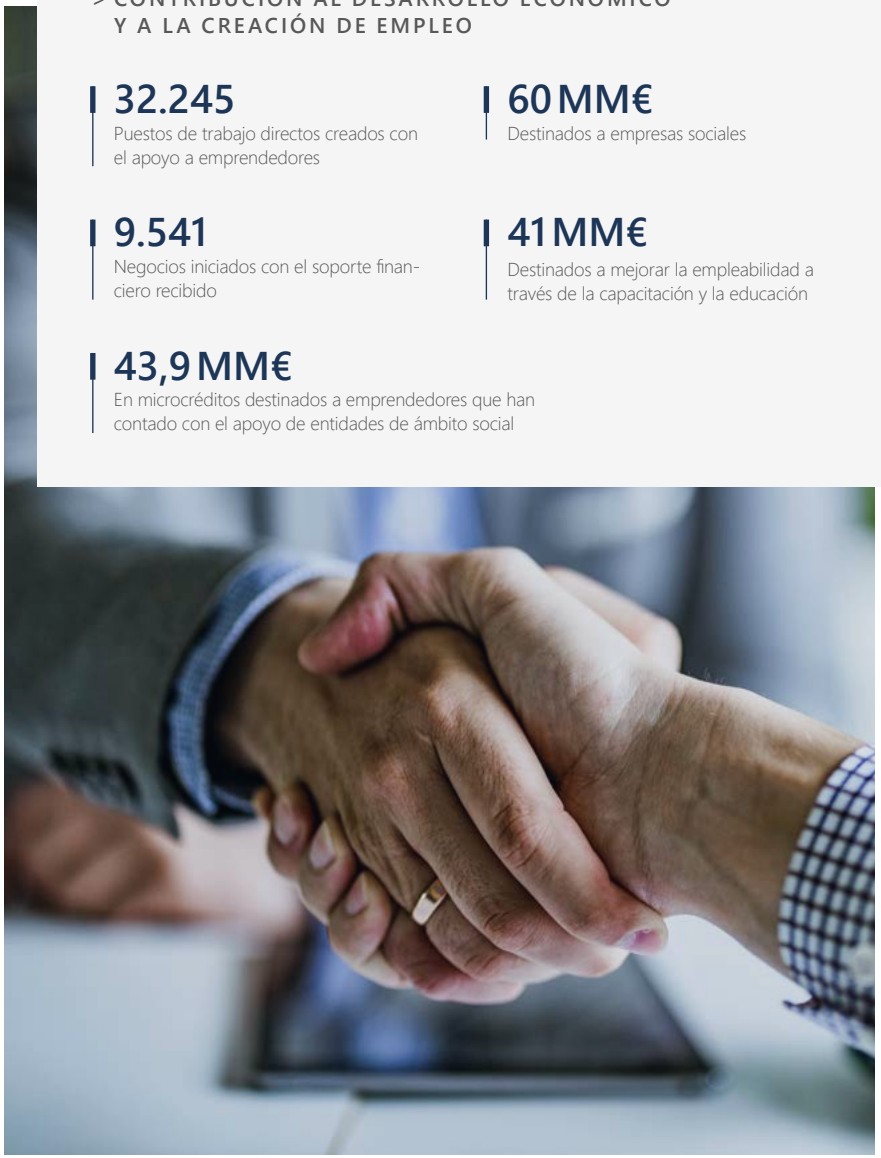
32.245
Puestos de trabajo directos creados con el apoyo a emprendedores

60 MM€
Destinados a empresas sociales

9.541
Negocios iniciados con el soporte financiero recibido

41 MM€
Destinados a mejorar la empleabilidad a través de la capacitación y la educación

43,9 MM€
En microcréditos destinados a emprendedores que han contado con el apoyo de entidades de ámbito social



01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

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

Microcrédito negocios

Dirigido a:

emprendedores y microempresas con menos de 10 empleados y con una facturación no superior a dos millones de euros al año que necesiten financiación para iniciar, consolidar o ampliar el negocio, o para atender necesidades de capital circulante.

Características principales:

- Préstamo con garantía personal a tipo fijo.
- Concesión en base a la confianza en el solicitante y en su proyecto empresarial, y sin garantía real.
- Periodo máximo de devolución de 6 años, con carencia opcional de 6 meses.

2024

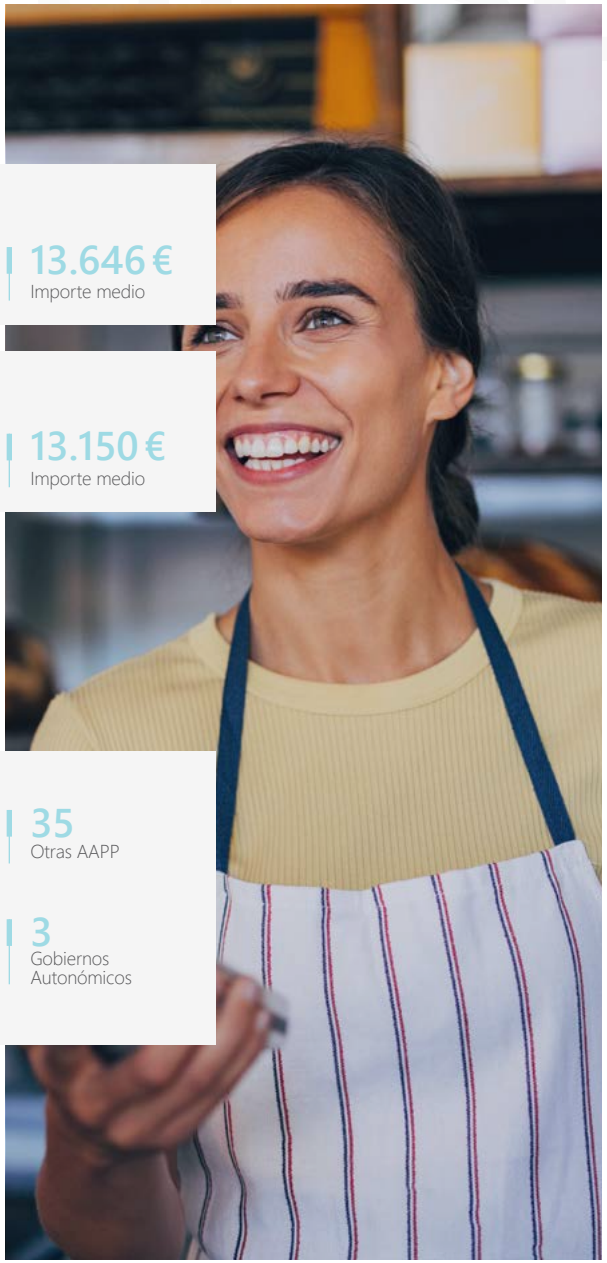
23.253	317 MM€	13.646 €
Operaciones	Importe de las operaciones	Importe medio

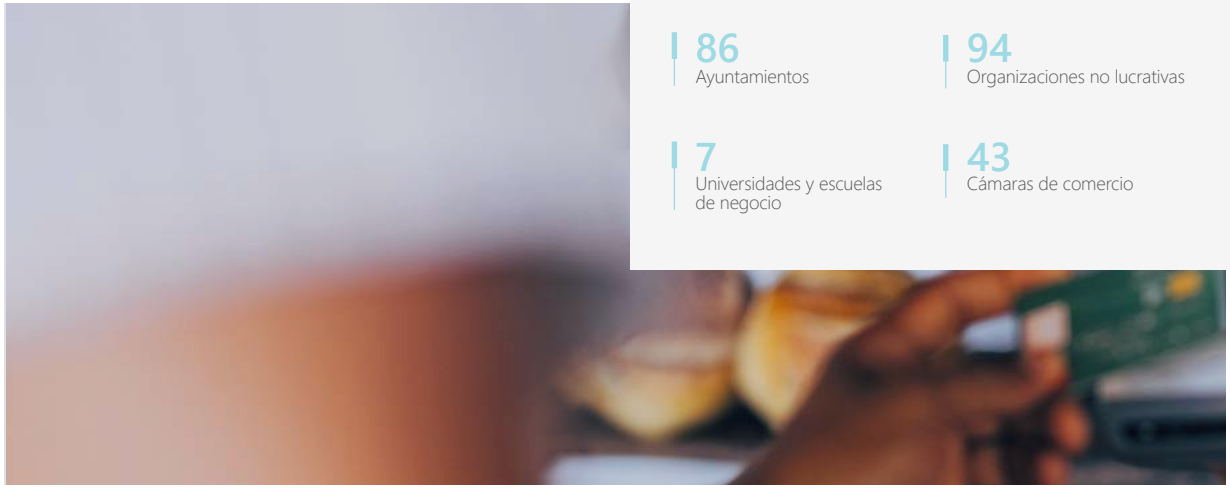
2023

19.267	253 MM€	13.150 €
Operaciones	Importe de las operaciones	Importe medio

Una pieza esencial son las **268 entidades activas**, con las que se ha firmado un acuerdo de colaboración para promover el autoempleo. Las entidades colaboradoras permiten hacer una mejor evaluación de las operaciones, por su conocimiento de los clientes, brindan soporte técnico a los emprendedores y contribuyen a ampliar la red de distribución de los productos y servicios de MicroBank.

86 Ayuntamientos	94 Organizaciones no lucrativas	35 Otras AAPP
7 Universidades y escuelas de negocio	43 Cámaras de comercio	3 Gobiernos Autonómicos





01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Microcrédito negocios convenio entidades

Dirigido a:

emprendedores con dificultades para acceder al sistema crediticio tradicional yque cuentan con el asesoramiento de alguna entidad colaboradora de MicroBank.

Características diferenciales:

No es necesario aval, excepto si es persona jurídica, en cuyo caso será necesario aval de los socios.

Se debe presentar **plan de empresa con informe de viabilidad** de la entidad colaboradora que ha asesorado al cliente.

Tipo de interés fijo, en **condiciones preferentes.**

Préstamo Agro relevo generacional

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

Características:

Importe: hasta 50.000€.

Plazo: amortización hasta 6 años.

Financiación para el desarrollo de la economía social

MicroBank ofrece préstamos con garantía personal que contribuyen a generar un impacto social positivo y medible en la sociedad. Destacan:

Préstamo empresa social

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

económica

medioambientalmente sostenible

Características:

Importe: hasta 500.000€.

Finalidad: financiación de proyecto cuyo objetivo sea generar un impacto social positivo y medible a través de una actividad empresarial económica y medioambiental sostenible.

Plazo: amortización hasta 10 años.

Préstamo Comunidades Energéticas Locales (CELs)

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

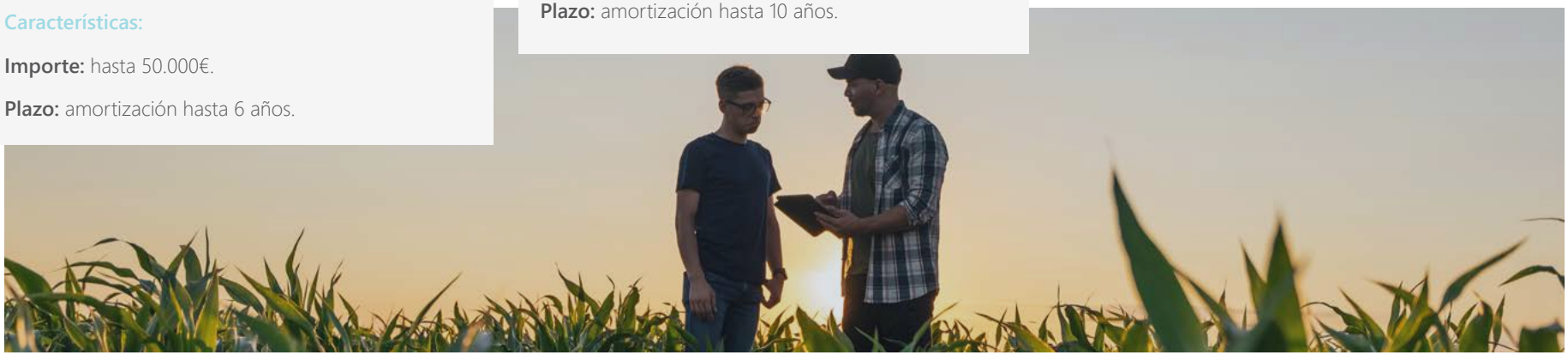
El propósito es que estas CELs generen beneficios económicos, sociales y ambientales no sólo para sus miembros, sino también para su localidad.

Características:

Importe: hasta 500.000€.

Finalidad: financiación de proyecto cuyo objetivo sea generar un impacto social positivo y medible a través de una actividad empresarial económica y medioambiental sostenible.

Plazo: amortización hasta 10 años.



01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

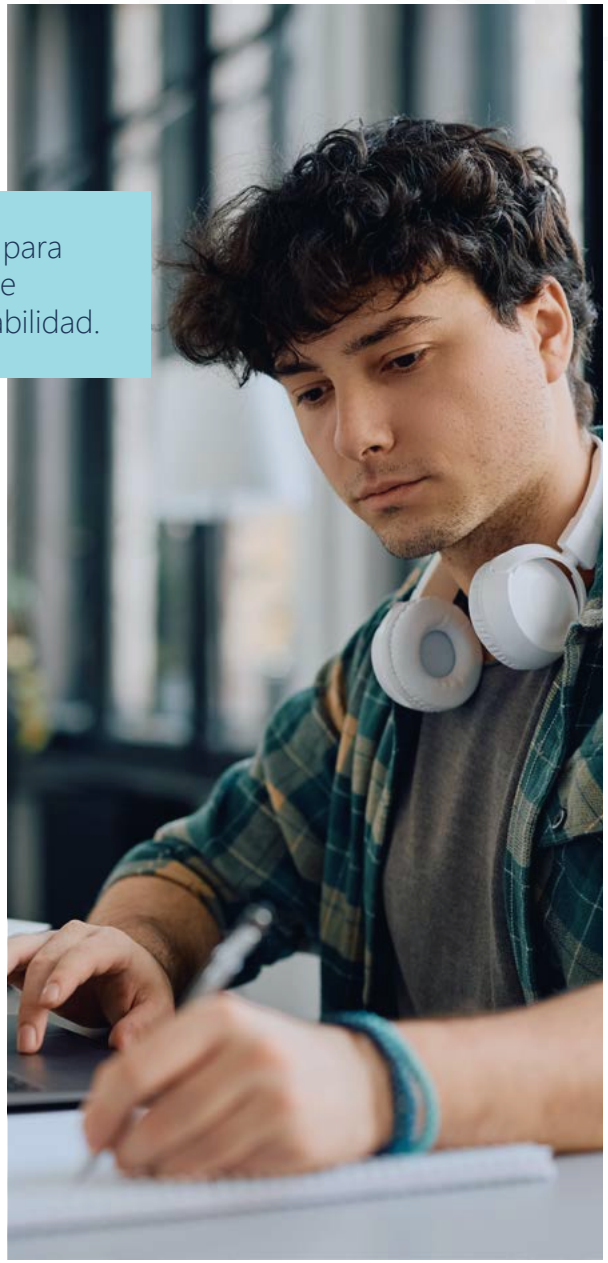
Financiación para estudios

El Grupo CaixaBank a través de su Banco Social, MicroBank, apoya la educación, como medio, para poder alcanzar una mejor empleabilidad a través de distintos programas.

Programa Skills and Education

En colaboración con el Fondo Europeo de Inversiones (FEI)

MicroBank firmó en 2021 un acuerdo con el Fondo Europeo de Inversiones (FEI) para **mejorar el acceso a la financiación de los particulares y las organizaciones** que deseen invertir en capacitación y educación con el objetivo de mejorar la empleabilidad.



/ Préstamos Skills and Education Estudiantes

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

- **Hasta 30.000 €.**
- **Sin aval.**
- Período de devolución **máximo 10,5 años**.

En abril 2022, MicroBank lanzó el primer préstamo digital "*end to end*" junto a imagin.

15 MM€
Concedidos en 2024 (1.653 operaciones con un importe medio de 9.305€).
27 MM€ desde su implementación.

33,2 %
De las operaciones concedidas se han gestionado por canal digital (a través de imagin).

/ Préstamos Skills and Education Negocios

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

- **Hasta 500.000€** por operación y **2 MM€** por cliente.
- Formas jurídicas que pertenezcan al **CNAE 85**.
- Entidades con un máximo de **499 empleados** y facturación máxima de **50 MM€**.

26 MM€
Concedidos en 2024 (196 operaciones con un importe medio de 134.101€).
65,5 MM€ desde su lanzamiento.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Compromiso con el desarrollo del tejido empresarial

Uno de los objetivos de MicroBank es contribuir a la generación de empleo a través de la financiación a proyectos empresariales. En este sentido, MicroBank apoya la puesta en marcha o ampliación de negocios para el desarrollo del tejido empresarial y socio-económico del territorio a través de la concesión de microcréditos.

Todo ello alineado con los objetivos del Compromiso colectivo para la inclusión y la salud financiera promovido en el marco de los Principios de Banca Responsable de Naciones Unidas, al que CaixaBank se adhirió en 2021.

> ¿CÓMO LO HACEMOS?

- **Colaborando con entidades** que prestan servicios complementarios como asesoramiento y soporte técnico a los emprendedores.
- A través de la capilaridad que ofrecen las **oficinas y canales de CaixaBank.**
- Con el **apoyo de tres instituciones europeas:** Banco Europeo de Inversiones (BEI), Fondo Europeo de Inversiones (FEI) y Banco de Desarrollo del Consejo de Europa (CEB).

268 convenios con entidades

> ¿QUÉ HEMOS HECHO?

Diciembre 2024

29.452
Titulares microcréditos negocios y préstamos negocios.

32 %
Operaciones dirigidas a abrir nuevos negocios sobre el total de negocios.

67 %
Operaciones autónomos sobre el total de operaciones de negocios.

33 %
Operaciones microempresas sobre el total de operaciones de negocios.

> ¿QUÉ HEMOS CONSEGUIDO?

Diciembre 2024

5 %
Personas que se encontraban en una situación de desempleo antes de iniciar el negocio sobre el total de operaciones de negocios.

81 %
Personas que sin la ayuda del microcrédito no podrían haber puesto en marcha o consolidar su negocio sobre el total de operaciones de negocios.

UNEP FINANCE INITIATIVE | PRINCIPLES FOR RESPONSIBLE BANKING

CaixaBank es firmante del Compromiso colectivo para la salud e inclusión financiera promovido por las Naciones Unidas.

78.221
Nuevos puestos de trabajo creados gracias a los microcréditos concedidos a emprendedores acumulados desde 1 enero 2022
32.245 en 2024

Objetivo cumplido

Objetivo

64.000
Nuevos puestos de trabajo creados gracias a los microcréditos concedidos a emprendedores (2022-2025)

CaixaBank se ha fijado un nuevo objetivo para el PE 2025-2027
150.000 personas que han mejorado su empleabilidad y acceso a un empleo

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

I CaixaBank Dualiza

CaixaBank Dualiza es el compromiso de la Fundación por la Formación Dual CaixaBank con la promoción y difusión de la Formación Profesional, así como con el papel fundamental que este itinerario formativo ha de jugar en el futuro de la sociedad. Solo a través de una mejor formación se puede conseguir una sociedad más cohesionada en la que se reduzcan las desigualdades.

I Actividad de 2024

Impulso y difusión

VII Convocatoria de Ayudas Dualiza

> 30 proyectos, con 3.396 estudiantes, 47 centros FP y 72 empresas e instituciones.

Encuentros y Desayunos Dualiza

> 33 Eventos, con 767 empresas y 457 centros FP.

Talleres sectoriales para dar a conocer la nueva FP

> 25 talleres, con 163 empresas y 976 docentes participantes.

Iniciativas destinadas a mejorar la cualificación profesional de estudiantes y docentes

> 24h d'Innovació de Barcelona, con 1.280 estudiantes.
> Programa *Soft Skills*, con 742 estudiantes de 21 centros FP.
> 3 *Escape Rooms*, con 1.885 estudiantes.
> MOOC 'Sostenibilidad en FP' con 332 docentes.

Participación activa en jornadas y congresos de FP

> X Congreso anual FP Empresa, con más de 900 asistentes.
> 92 actos y jornadas apoyados sobre FP.

Orientación

V Convocatoria de Orientación

> 28 proyectos, con 7.386 estudiantes, 28 centros FP y 177 empresas e instituciones.

Talleres y *webinars*

> 34 acciones de formación destinadas a dar a conocer la FP entre los orientadores (más de 2.000 participantes de todo el país).

Vocaciones Dualiza

> 8 ediciones del programa, con 5.605 estudiantes, 67 centros FP y 74 empresas.

FP STEAM

> 2 ediciones del programa, con 306 estudiantes y 9 empresas.

Otras iniciativas

> 6ª edición Programa 'Historias de Vida', con 840 estudiantes y 37 empresas.
> IV Jornada Orienta FP, con 499 orientadores y docentes.

Investigación

Publicación de 12 *Briefings* sectoriales y 7 FP Análisis

Elaboración de estudios

> Informe anual del Observatorio: 'La FP ante los retos de sostenibilidad medioambiental en España.
> Estudio monográfico: 'El abandono de los estudios en la Formación Profesional en España: diagnóstico y propuestas de mejora'.

Nuevo Observatorio de la FP

> Único portal con agrupación de datos nacionales de FP.

06 Información de sostenibilidad

Impactos en 2024

Beneficiarios:
20.463
Beneficiarios Directos

- **12.472** Alumnos
- **4.114** Docentes
- **2.499** Empresas
- **1.378** Centros

Inversión anual:
2,53
Millones de euros

- **0,46 millones** Ayudas investigación
- **0,38 millones** Ayudas orientación
- **1,69 millones** Ayudas Impulso

Actividades:
350
Actividades

- **329** proyectos
  - **233** iniciativas de impulso
  - **96** iniciativas de orientación
- **21** publicaciones
  - **12** *Briefings* sectoriales
  - **2** informes
  - **7** FP Análisis

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Privacidad y protección de datos

Protección de datos de carácter personal

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

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

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

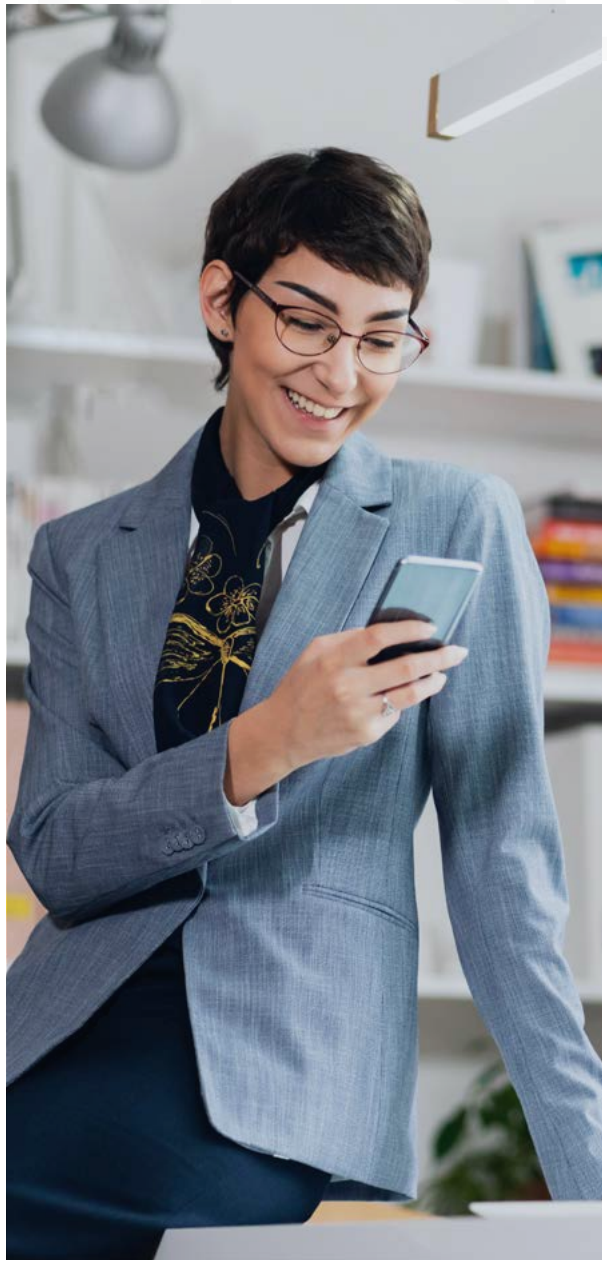
CaixaBank no tiene establecidos objetivos cuantitativos, pero si que persigue conseguir:

i. La mejora continua en todos los aspectos relativos a la privacidad y, en particular, en la responsabilidad proactiva y en la aplicación del principio de protección de datos por defecto y desde el diseño.

ii. La cultura de la protección de datos y privacidad a través de la concienciación y formación continua y de calidad de todos los empleados del Grupo.

iii. La protección de la información en general y de los datos personales en particular. En este sentido, la coordinación y la colaboración con el CISO se realiza también de forma continua y el mismo forma parte del Comité de Privacidad. Asimismo, el DPO forma parte del Comité de Seguridad de la Entidad.

iv. La calidad y gobierno del dato. En este sentido, la coordinación y la colaboración con el CDO se realiza también de forma continua y el mismo forma parte del Comité de Privacidad, del Comité de Gestión de riesgos y evaluaciones de impacto y del equipo evaluador de los tratamientos de datos.



01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

I Marco de gobierno

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

01

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

02

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

03

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

04

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

05

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

06

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

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

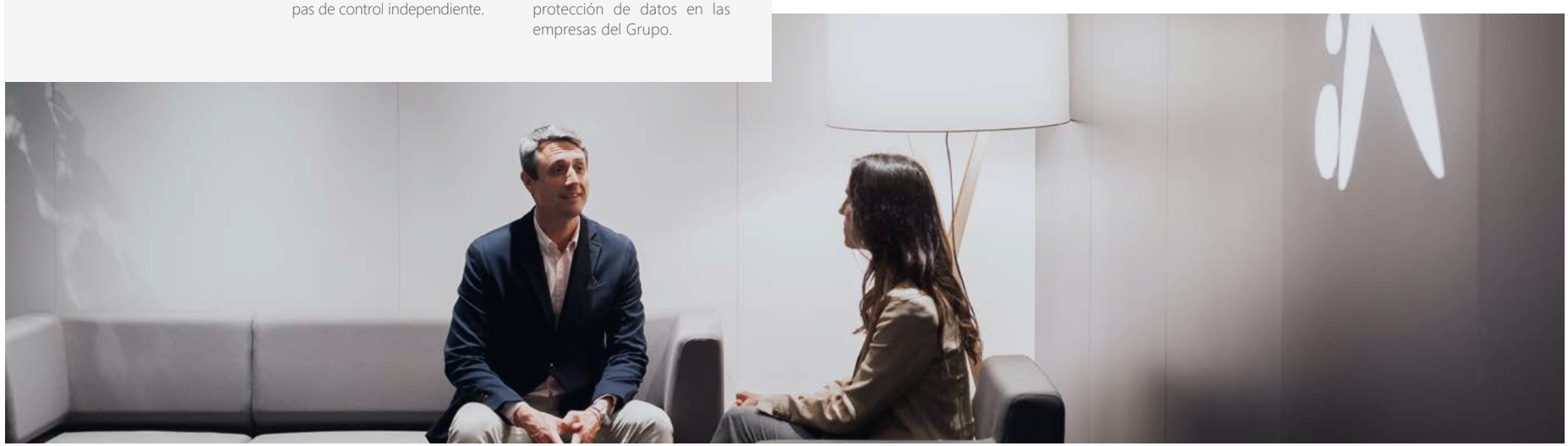
Adicionalmente, entre sus funciones, destaca aprobar y velar por el cumplimiento de la **Política Corporativa de Privacidad.**

Política corporativa de privacidad de CaixaBank

La **Política Corporativa de privacidad de CaixaBank**[1], actualizada en 2024 por el Consejo de Administración, establece el marco de gobierno de la privacidad y el uso ético de los datos.

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

[1] Son Públicos unos principios de esta https://www.caixabank.es/particular/general/politica-privacidad.html



01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Los principales objetivos de la Política son los siguientes:

- Transmitir a los empleados, el mensaje de que el Grupo vela porque su actividad esté basada en el respeto a las leyes y a las normas vigentes en cada momento, así como en la promoción y defensa de sus valores corporativos y principios de actuación establecidos en su Código Ético, ratificando la firme voluntad por mantener una conducta de estricto cumplimiento en materia de privacidad y uso ético de los datos y los componentes de inteligencia artificial.

- Establecer un marco general para la gestión de la privacidad y la protección de datos de carácter personal y uso ético de los datos y los componentes de inteligencia artificial, adaptándolo a las nuevas disposiciones normativas. El marco comprenderá el conjunto de medidas dirigidas a la prevención, detección y reacción e identificará los riesgos de privacidad y controles asociados a los mismos que se establezcan.

- Dar seguridad a los grupos de interés referente al cumplimiento del Grupo con los deberes de supervisión y control de su actividad en relación con la privacidad y uso ético de los datos y los componentes de inteligencia artificial, estableciendo medidas adecuadas para prevenir o reducir el riesgo de actuaciones no respetuosas con la normativa vigente y que, por tanto, se ejerce el debido control legalmente procedente sobre administradores, directivos, empleados y demás personas asociadas.

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

↗ Véase apartado "Marco de Políticas, principios y declaraciones en el ámbito de la sostenibilidad" para ver el detalle de políticas del Grupo CaixaBank.

Comités en materia de privacidad y protección de datos

Adicionalmente a la Política corporativa de privacidad, **el Grupo cuenta con dos comités corporativos** que realizan el seguimiento de la gestión diaria de los riesgos de privacidad y protección de datos. La supervisión de estos comités la realiza el **Comité de Dirección**, que es el encargado de supervisar el cumplimiento de la normativa de protección de datos.

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

Frecuencia	Dependencia	Riesgos gestionados:
mensual	**Comité de Dirección**	**legal, regulatorio y de conducta**

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

Frecuencia	Dependencia	Riesgos gestionados:
mensual	**Comité corporativo de privacidad**	**legal, regulatorio**

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

I Principales medidas para la protección de datos

Adicionalmente al modelo de gobierno, CaixaBank, en su compromiso con la protección de los datos, tiene establecidas una serie de medidas que permiten una correcta gestión del riesgo de protección de datos y privacidad.

Comunicación con los titulares de los datos

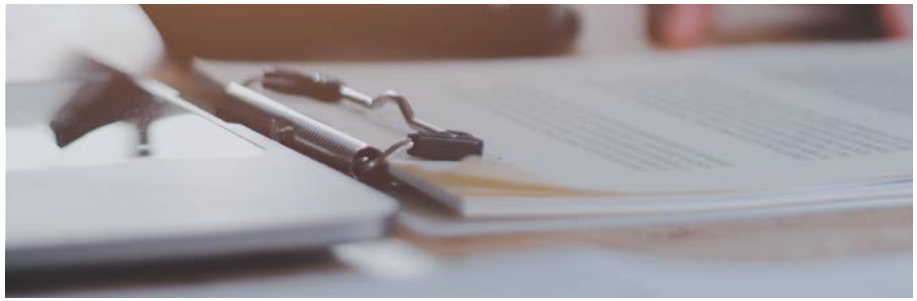
CaixaBank pone a disposición de los clientes determinada información en materia de protección de datos y privacidad y ofrece a los clientes distintos canales de comunicación para que puedan trasladar al Grupo sus inquietudes en relación con la privacidad.

Política de Privacidad

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

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

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



Canales de comunicación de los clientes en relación con la privacidad

La empresa dispone de los siguientes canales mediante los cuales el cliente puede contactar para tratar temas del ámbito de la privacidad y protección de datos:

- **Punto de contacto directo con el Delegado de protección de datos:** En la política de privacidad publicada en la web del Grupo se facilita un *link* que redirige a un formulario en línea para poder contactar directamente con el delegado de protección de datos.
- **Punto de contacto para el ejercicio de derechos:** En la política de privacidad publicada en la web del Grupo se facilita un *link* que redirige a un formulario en línea para poder ejercer todos los derechos reconocidos a los titulares de los datos en las normativas de protección de datos aplicables.
- **Oficinas CaixaBank:** Los clientes pueden ejercer los derechos derivados de la normativa de protección de datos en cualquier oficina de CaixaBank.
- **Banca digital CaixaBankNow y aplicaciones móviles:** En la banca digital y en todas las demás aplicaciones móviles que la Entidad pone a disposición de los clientes, se ha habilitado un espacio donde se pueden configurar las preferencias de privacidad como la gestión de los consentimientos para el tratamiento de datos personales y/o el ejercicio de derechos.
- **Apartado de correos.**
- **Servicio telefónico de atención al cliente (SAC):** En el servicio de atención al cliente de CaixaBank, los clientes pueden formular consultas y reclamaciones sobre temas relacionados con la protección de sus datos personales. Estas consultas/reclamaciones son derivadas y directamente respondidas por escrito por el delegado de protección de datos del Grupo.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Firma del Contrato Marco

El **Contrato Marco** es el primer contrato que se presenta a cualquier solicitante de productos y/o servicios a CaixaBank en el momento de su alta en los sistemas del Grupo y desde una perspectiva de protección de datos, su finalidad es la siguiente:

- Ser el formulario de recogida de los datos identificativos y de contacto del Solicitante, así como de sus datos socioeconómicos y fiscales, de acuerdo con lo establecido en la normativa de prevención del blanqueo de capitales y financiación del terrorismo (Ley 10/2010 y su Reglamento de desarrollo) y en la normativa tributaria (Ley General Tributaria y su normativa de desarrollo).

- Ser el documento mediante el cual se informa al solicitante, en una primera capa informativa, acerca de los **tratamientos de datos personales que realiza el Grupo** de acuerdo con lo estipulado en el RGPD. Adicionalmente, es el formulario de recogida y reflejo de los consentimientos que la Entidad solicita a sus clientes para la realización de ciertos tratamientos que tienen esta base de legitimación (tratamientos con finalidades comerciales y verificación de la actividad económica, así como los tratamientos que se realizan en base al interés legítimo de CaixaBank).

Proceso de recogida de consentimientos de los tratamientos de datos

CaixaBank tiene diseñado un proceso de **recogida de consentimientos de los tratamientos que pretende realizar,** y que tienen esta base de legitimación, que otorga el control total de las decisiones al cliente. En dicho proceso se facilita al cliente, de manera previa a la toma de decisión, toda la información necesaria para configurar su decisión respecto a los tratamientos planteados.

Con ello, actualmente durante el proceso de alta de los clientes en los sistemas de CaixaBank, se les solicita autorización para realizar los siguientes tratamientos en base a consentimiento:

A. Personalización de la oferta de productos y servicios según el análisis de sus datos.

B. Comunicación de la oferta de productos y servicios por canales.

C. Cesión de datos a otras empresas para la remisión de ofertas comerciales.

D. Verificación de actividad económica para cumplir con la normativa de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Registro de actividades de tratamiento: modificación de tratamientos existentes y nuevos tratamientos y evaluación de impacto en protección de datos (EIPD o PIA).

CaixaBank mantiene un **registro de actividades del tratamiento** en el que figuran todos los tratamientos de datos que realiza la Entidad. En el mismo, se recoge el contenido legalmente establecido en el RGPD, y como buena práctica establecida por CaixaBank, campos adicionales que permiten hacer una mejor gestión de la privacidad y la protección de datos y del gobierno de estos.

En el día a día, este registro es un registro vivo que evoluciona y se actualiza con la evolución y las actuaciones de la Entidad para que en todo momento sea un reflejo de su actividad desde el punto de vista de la protección de datos. En este sentido, tanto la modificación de un tratamiento de datos existente como la realización de un nuevo tratamiento requieren de la correspondiente **evaluación de riesgos e impacto en protección de datos (PIA)**. Para ello, en las áreas se dispone de **coordinadores de privacidad**, quienes a través del circuito existente informan de las características de lo que se pretende hacer para que sea analizado desde la óptica de protección de datos.

Ese análisis, implicará la realización de la PIA correspondiente en la que, además del área implicada en la iniciativa, participarán como equipo evaluador el CDO, el CISO y el DPO. El dosier resultado de dicho análisis, con sus riesgos, medidas mitigadoras y planes de acción se someterá a la **evaluación del Comité PIA** y al **Comité Corporativo de Privacidad.** Las pruebas de concepto se someten a un procedimiento equivalente pero adaptado a su nivel de riesgo.

Para el análisis que se realiza en una PIA, CaixaBank se ha dotado de una metodología muy robusta que se actualizada periódicamente de acuerdo con los pronunciamientos de las autoridades de protección de datos.

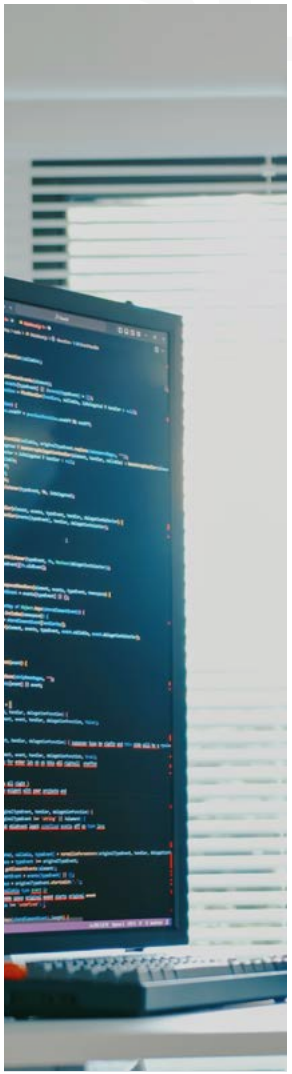
En este sentido, la versión vigente de la metodología actual ha tenido especialmente en cuenta lo dispuesto por la Agencia Española de Protección de datos (AEPD) en sus Guías de Gestión del riesgo y evaluación de impacto en tratamientos de datos personales, publicada en junio de 2021; de Adecuación al RGPD de tratamientos que incorporan IA. Una introducción, publicada en febrero de 2020; y de Requisitos para Auditorías de Tratamientos que incluyan IA, publicada en enero de 2021. Con ello, **la metodología analiza los tratamientos de datos en 3 fases:**

- **1º fase:** Verificación del cumplimiento del tratamiento de la normativa de protección de datos.
- **2º fase:** Análisis, evaluación, y en su caso, mitigación de los daños y perjuicios materiales e inmateriales que se puedan ocasionar a los interesados con motivo del tratamiento de datos.
- **3º fase**: Análisis, evaluación, y en su caso mitigación, los impactos en los derechos fundamentales de los interesados.

Con ello, la gestión de riesgos y los análisis de impacto que realiza la Entidad implican que, tras verificar si el tratamiento propuesto cumple los requisitos del RGDP (y para el caso que no lo haga se establecen los correspondientes planes de acción), cuestión que se realiza a través de una lista de verificación, se procede a calcular el daño y perjuicio para el interesado cuyos datos van a ser objeto de tratamiento.

Este cálculo se realiza con una serie de factores de riesgo inherente en relación con un listado de daños y perjuicios materiales e inmateriales, para calcular el riesgo inherente y el residual que dichos daños y perjuicios pueden causar al interesado, teniendo en cuenta las medidas implantadas por la Entidad para mitigar dichos daños y perjuicios.

Este impacto en daños y perjuicios se ve complementado con el posterior análisis del riesgo del tratamiento de datos a llevar a cabo en los Derechos y Libertades Fundamentales de los interesados (individualizados de la lectura conjunta de la Carta Europea de Derechos fundamentales y de la Constitución Española), sobre el que se detallan las medidas dispuestas por el Grupo para mitigar dicho impacto.



01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Procesos para reparar las incidencias

CaixaBank está muy concienciada con la detección temprana y gestión de los sucesos que afectan a los datos personales. Por este motivo, cuenta con un **Protocolo para la gestión de las brechas de datos personales.** Este contempla el proceso en base al cual se gestionan los incidentes con posible afectación a datos personales y en el mismo interviene tanto el DPO, como el CISO como las áreas de negocio que puedan estar involucradas en cada caso concreto. En caso necesario, se solicita la participación de Auditoria.

En este sentido, y para una mejor gestión, CaixaBank y las empresas del grupo tienen **un canal único de comunicación** de este tipo de sucesos (en adelante, "Procedimiento de gestión de brechas de datos").

El procedimiento de gestión de brechas de datos además está conectado con otros procedimientos y circuitos existentes en la organización que, por sus características, pueden ser origen de sucesos que afecten a los datos personales, como son el **procedimiento de análisis y gestión de presuntas vulneraciones de la confidencialidad, el Servicio de Atención al Cliente,** los **canales de ejercicio de derechos y el canal de contacto con el DPO.** De esta manera, si en estos canales se detectan indicios de posible afectación a brechas de datos, el mismo se da de alta en el **Canal único** y se garantiza su análisis y gestión desde el punto de vista de la privacidad y de la protección de datos.

Los **resultados del Procedimiento de gestión de brechas personales son reportados con carácter mensual al Comité corporativo de privacidad** donde se analizan, se determinan e impulsan planes de acción complementarios a los establecidos con carácter singular en cada uno de los análisis.

Para el caso que un suceso con afectación a datos personales tenga su origen en la actuación del personal del Grupo o de terceros que estén involucrados por la prestación de servicios profesionales en el ámbito de sus correspondiente funciones profesionales, además del análisis del suceso a través del procedimiento de Gestión de brechas de datos, se realiza la correspondiente gestión y análisis por parte de la Dirección de Personas y es el Comité de Incidencias de la Entidad quien ejercerá, en su caso, la potestad disciplinaria. La **actividad disciplinaria del Comité de Incidencias también se reporta con carácter mensual al Comité corporativo de privacidad.**

Cultura de privacidad: formación y concienciación

Para el Grupo CaixaBank es fundamental que sus empleados, clientes y accionistas conozcan el derecho a la protección de datos y sean conscientes de la importancia que tiene la confidencialidad y el respeto al derecho fundamental de la protección de datos de carácter personal de los titulares de los datos. Por ello, el Grupo imparte formación obligatoria periódicamente a sus empleados sobre protección de datos y lleva a cabo campañas de concienciación periódicas a los efectos de reforzar el mensaje acerca de la importancia de cumplir con la normativa y las obligaciones derivadas de ésta.

En el ejercicio 2024 se ha realizado una **formación obligatoria vinculada a la remuneración variable** en materia de protección de datos. Esta formación ha ido dirigida a toda la plantilla y su objetivo era profundizar en el conocimiento de la plantilla en materia de protección de datos, incluyendo contenidos como en qué consiste la protección de datos, a quién aplica, cuáles son los datos de carácter personal especialmente protegidos y qué supone el trato de dichos datos. Se describe en mayor profundidad en el ↗ apartado "Medidas para hacer efectivo el cumplimiento de las políticas".

Adicionalmente, los miembros del comité de privacidad, el DPO y los miembros de la oficina de privacidad se mantienen permanentemente actualizados y formados a través de la formación especializada que imparte, en materia de protección de datos y seguridad de la información, ISMS Fórum. En concreto, durante el 2024 estos colectivos han realizado el Curso de especialización para la obtención de la Certificación del CDPP (en el caso de no tenerla) o su actualización (en el caso de aquellos miembros que ya disponían de la certificación y la misma caducaba en este ejercicio).

Finalmente, han recibido formación especializada en materia de protección de datos ciertos equipos que, por sus funciones requerían, de formaciones específicas. Así, se ha impartido formación especializada por parte del equipo del DPO al Comité de Dirección de CaixaBank y de diferentes filiales, a los letrados de las filiales, a coordinadores de privacidad de la Entidad, a empleados del Servicio de atención al cliente y a la Asesoría jurídica en general. Asimismo, se ha impartido formación en el ámbito del comité de Gobierno de la Información y de la Calidad del Dato y a la comunidad de *Analitycs* (comunidad formada por los *data scientist* tanto de CaixaBank como de su Grupo).

A nivel de concienciación, la oficina de privacidad elabora y distribuye con carácter periódico una *newsletter* especializada en materia de privacidad y protección de datos en la que se comparten las noticias más relevantes y con afectación al grupo en este ámbito.

En cuanto a los clientes, las acciones de concienciación se describen en el ↗ apartado de "Ciberseguridad".

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Seguimiento continuo de las novedades regulatorias

Un seguimiento continuo de las novedades regulatorias, que permite contar con criterios, metodologías y documentación sólidos y actualizados.

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

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

Estrategia de ciberseguridad para la protección del dato

Teniendo en cuenta el aumento de ciberataques a infraestructuras críticas de distintas empresas principalmente llevadas a cabo por diferentes grupos relacionados con conflictos geopolíticos, así como un entorno más complejo y de transformación tecnológica constante, CaixaBank ha reforzado sus controles y ha revisado su estrategia en protección de datos para minimizar la fuga de información. La estrategia y entorno de ciberseguridad se describe en el ↗ apartado "Ciberseguridad".

Gobernanza

Un buen gobierno corporativo es clave para cumplir con éxito con el propósito. **La cultura, basada en los valores de CaixaBank, es un facilitador crucial para el desarrollo de la estrategia y guía las decisiones que diariamente toman las personas que forman CaixaBank**, tanto las interacciones que tienen con las partes interesadas internas, como externas, incluidos clientes, proveedores, accionistas y la sociedad en general.

El Grupo CaixaBank está sujeto a estrictos requisitos regulatorios, tanto a nivel nacional como internacional. Estos requisitos se transponen en políticas internas para las cuales existen mecanismos para monitorear la efectividad operativa y el cumplimiento. **Estas políticas muestran el compromiso del Grupo en desarrollar todas sus actividades y negocios con un riguroso cumplimiento de la legalidad vigente y de acuerdo con estrictos cánones de comportamiento ético**, fomentando una cultura de integridad, basada en el respeto, la honestidad, la transparencia y la excelencia profesional.

La conducta empresarial de CaixaBank pone en el centro a las personas y basa su compromiso en las más altas exigencias jurídicas y éticas, como son: la transparencia frente a los clientes, accionistas e inversores; la prevención del blanqueo de capitales; la lucha contra la corrupción y el soborno; la no contratación de servicios directos de *lobby* o representación de intereses para posicionarse ante las autoridades; y el cumplimiento de la normativa de protección de datos personales.

La cultura corporativa y la conducta empresarial del Grupo CaixaBank están arraigadas en un sólido buen gobierno corporativo que impregnan todas las decisiones y **permite alcanzar la sostenibilidad en el desarrollo de cualquier proyecto**. En la medida de lo posible, se hace extensiva a toda la cadena de valor.

Garantizar un **entorno de trabajo abierto y seguro** en el que los empleados puedan plantear sus inquietudes. Estimular un ambiente de trabajo en el que esto sea posible contribuye positivamente a la ejecución de la estrategia y hace que sea más probable que posibles violaciones, en términos de conducta y comportamiento, se identifiquen en una etapa temprana.

En el mismo sentido, **monitorear, abordar y combatir el soborno y la corrupción son esenciales para CaixaBank** y por este motivo se les otorga una **alta prioridad**. Cabe destacar que, a través de la evaluación de la materialidad de

los temas de conducta empresarial, se ha identificado como material, las actividades relacionadas con la Prevención del Blanqueo de Capitales y la prevención de la financiación del Terrorismo (PBC/FT). CaixaBank es consciente de que su papel como entidad financiera le exige permanecer alerta de la creciente criminalidad financiera para salvaguardar la integridad del sistema bancario.

Adicionalmente, CaixaBank tiene el convencimiento que es importante ser transparentes acerca de las actividades de *lobby*, aunque sean limitadas.

Por último, como empresa que colabora con muchos proveedores diferentes, entiende la **importancia de ayudar a los proveedores a ser más sostenibles y alinearse con los objetivos y valores de CaixaBank**.

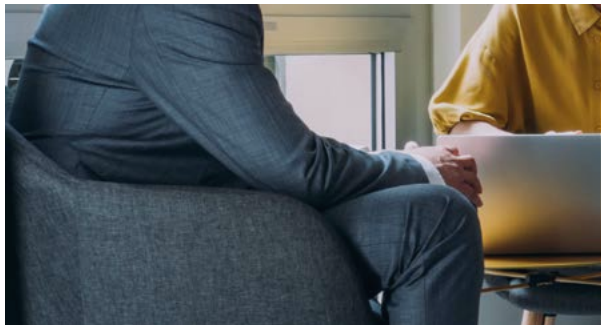
01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Descripción de los procesos para identificar y evaluar impactos, riesgos y oportunidades materiales relacionados con la conducta empresarial

El Grupo CaixaBank realiza anualmente el *Risk Assessment*, un proceso formal que permite la identificación y evaluación de los riesgos en materia de conducta empresarial que se enmarcan en el riesgo de conducta y cumplimiento dentro del catálogo corporativo de riesgos (↗ véase "Gestión del riesgo – Catálogo corporativo de riesgos") del Grupo CaixaBank. Los resultados del *Risk Assessment* se han considerado en el Estudio de doble materialidad (↗ véase apartado "Análisis de Materialidad"), junto con la expectativa de los grupos de interés, las prácticas de mercado, el Código ético de CaixaBank, así como las tendencias de mercado y se resumen en los riesgos identificados en el mencionado Estudio de doble materialidad:

- Falta de adaptación, transparencia o incumplimiento de normativas en materia ambiental, social y de gobernanza.
- Falta de un marco de gestión de riesgos adecuado que incluya la identificación y gestión de conflictos de interés, la alineación con el apetito al riesgo de la compañía entre otros, que pueda derivar en sanciones económicas por incumplimiento normativo y/o pérdida de la confianza de los *stakeholders*.
- No cumplir con las exigencias establecidas en la normativa de PBC/FT, corrupción y soborno.
- Opacidad en las relaciones con instituciones públicas.



En el mismo sentido, se han identificado impactos relacionados con la conducta empresarial, a través del análisis de contexto y el *feedback* de los grupos de interés identificados:

- Fomento de la cultura ética y actuación de manera íntegra con los clientes, proveedores y resto de *stakeholders*.
- Contribución a las arcas públicas a través del pago de impuestos por parte de la compañía.
- Incremento en el cumplimiento de requisitos de estándares ASG en la relación comercial con proveedores gracias a las auditorías realizadas.

Información de sos

06 Información de sostenibilidad

Cultura Corporativa y políticas de cultura corporativa y conducta empresarial

El propósito de CaixaBank se fundamenta en la misión y los valores de CaixaBank y se materializa gracias a la cultura corporativa, que garantiza la excelencia en el servicio al cliente.

Los **valores de CaixaBank** juegan un papel determinante en la forma de definir la forma correcta de actuar en cada momento y configuran los pilares sobre los que se **sustenta la cultura corporativa de CaixaBank.**

La **cultura corporativa nace de las raíces fundacionales de CaixaBank y es la forma de ser y hacer de todas las personas que forman parte de CaixaBank**. Basada en los valores corporativos de **calidad, confianza y compromiso social**, plasma su esencia en los principios de actuación recogidos en el Código ético que son de obligado cumplimiento y que vertebran la toma de decisiones en todos los estamentos del Grupo.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

PROPÓSITO

Estar cerca de las personas para todo lo que importa

MISIÓN

Contribuir al bienestar financiero de nuestros clientes y al progreso de toda la sociedad

VALORES

Calidad, Confianza y Compromiso social

CÓDIGO ÉTICO

CULTURA

Es la personalidad de la organización y está estrechamente unido al propósito

COMPORTAMIENTOS

Las personas, lo primero
- Compromiso
- Cercanía
- Responsabilidad y exigencia
- Honestidad y transparencia

La colaboración, nuestra fuerza
- Colaboración

La agilidad, nuestra actitud
- Agilidad e innovación

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

La cultura corporativa se traslada en el día a día a través de una serie de atributos y comportamientos, que guía la actuación de todas las personas que forman parte de CaixaBank. Estos comportamientos se engloban en **tres grandes ejes:**

I Las personas, lo primero

Comprometidos: impulsamos acciones sostenibles con impacto positivo en las personas y en la sociedad.

Cercanos: personalizamos nuestras relaciones y nos comunicamos generando vínculos de confianza.

Responsables y exigentes: somos proactivos para aportar el máximo valor a los demás actuando con excelencia y tomamos decisiones, con autonomía, minimizando los riesgos y sin miedo al error.

Honestos y transparentes: generamos confianza con integridad, honradez y coherencia.

I La colaboración, nuestra fuerza

Colaboradores: pensamos, compartimos y trabajamos transversalmente como un solo equipo.

I La agilidad, nuestra actitud

Ágiles e innovadores: promovemos la generación de ideas y el cambio con anticipación, rapidez y flexibilidad.

Difusión, promoción y evaluación de la cultura corporativa

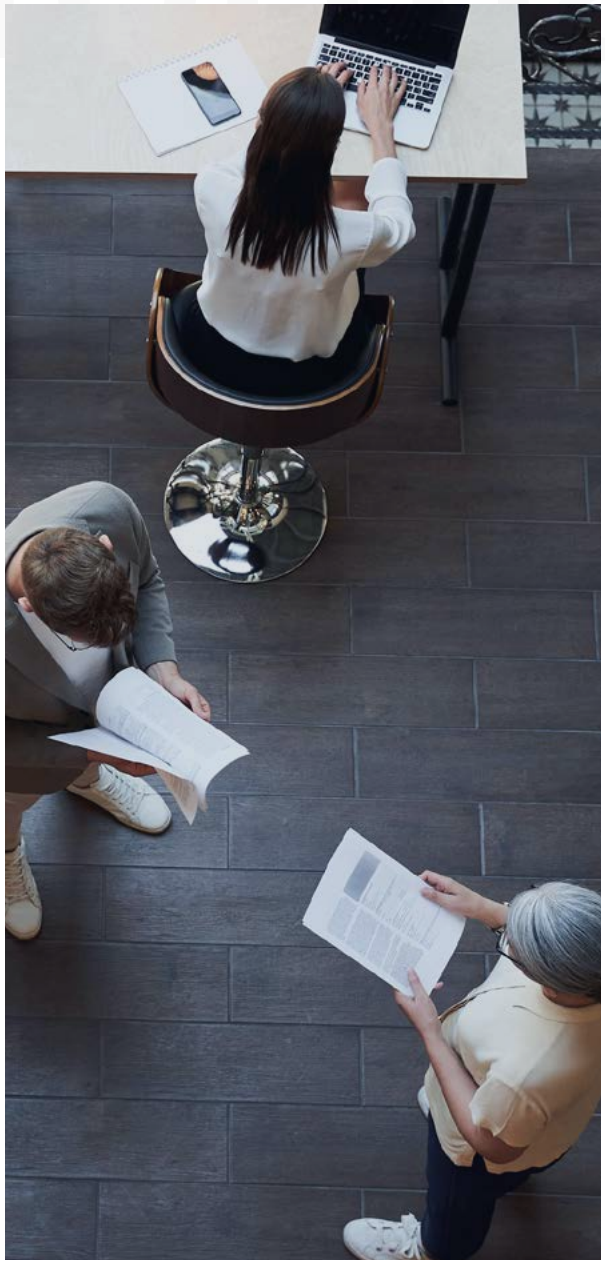
CaixaBank persigue asegurar un entorno laboral abierto y seguro para sus empleados, en los que se pone a las personas en el centro y se integren los atributos y comportamientos en el día a día de cada empleado.

El Modelo de Cultura y Liderazgo **AHEAD** del Grupo CaixaBank, permite alinear los comportamientos a la realidad cambiante y reforzar el compromiso de las personas y se materializa en el programa Somos CaixaBank. Los objetivos del modelo son:

- Impulsar una cultura de equipo comprometida con nuestro propósito y orgullosa de trabajar en el Grupo CaixaBank.
- Reforzar el conocimiento de los atributos y comportamientos de la Cultura corporativa.
- Promover un liderazgo cercano, motivador, no jerárquico y con capacidades transformadoras.

Mediante un total de **seis palancas** CaixaBank impulsa, desarrolla y transmite la Cultura corporativa a todas las personas que forman parte de la organización, involucrando a todos los profesionales en la integración de los comportamientos de la Cultura CaixaBank.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos



> **Para el fomento de la Cultura Corporativa:**

> Formación:

Incluye **formación para nuevas incorporaciones** sobre la Cultura de CaixaBank y sus comportamientos. En 2024 se han convocado 10 ediciones de las sesiones de Onboarding First Experience, dónde se explican la cultura y los valores de la Entidad. En cada sesión se han convocado a 30 personas.

Adicionalmente, se han realizado 111 sesiones dirigidas a directores de Oficina Retail para **desarrollar habilidades de liderazgo AHEAD y calidad relacional.**

Por otro lado, se ha realizado **formación a los más de 300 *trainers* de cultura.**

> Promoción/Comunicación

Portal interno que incluye todas las ventajas con las que cuenta un empleado de CaixaBank.

Lanzamiento de acciones para fomentar el conocimiento de la **Cultura Somos CaixaBank** y los comportamientos asociados a la misma para así favorecer la consecución de los retos estratégicos y reforzar el orgullo de pertenencia.

Puesta a disposición del marco normativo a través de la web corporativa de CaixaBank y la intranet corporativa.

Divulgación del Código Ético

Welcome Pack para nuevos empleados

Acciones de reconocimiento. En 2024 se han realizado 22 actos de reconocimiento a los profesionales de la Entidad que han cumplido 25 o 35 años en CaixaBank.

> Embajadores

- ***Trainers* de Cultura**. Son agentes de transformación que contribuyen a difundir el modelo de Cultura, el propósito de marca y el orgullo de pertenencia (Cultura Somos CaixaBank).
- **Human Resources Business Partners (HRBPs)** y Directores Recursos Humanos de los territorios.

> Propuesta de valor del empleado

Construcción de la propuesta de valor del empleado alineada a los atributos de la Cultura CaixaBank.

> **Para la evaluación de la Cultura Corporativa:**

> Escucha activa:

En 2024 se ha realizado el **Estudio de Compromiso, Cultura y Liderazgo** dirigido a toda la plantilla que permite medir la evolución de las acciones puestas en marcha en el Plan Nosotros y definir nuevas acciones para mejorar la experiencia empleado.

Se ha realizado también un ***focus group*** para complementar los datos cuantitativos con cualitativos y ahondar en los puntos de mejora para ajustar las iniciativas. Además, se han implementado *touch points* para recoger la experiencia de la plantilla en diferentes momentos de la verdad.

> Desarrollo directivo:

Realización de la **evaluación directiva** (AHEAD Review) basada en los comportamientos del Modelo de Liderazgo AHEAD.

En el ↗ apartado "Personal Propio" se describen en mayor profundidad las principales iniciativas aquí mencionadas.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Código ético de CaixaBank

La cultura corporativa se plasma en el **Código ético del Grupo CaixaBank**. El Código ético recoge los valores y principios éticos que inspiran la actuación de todas las personas que integran el Grupo CaixaBank, es la norma interna de máximo nivel, y como tal, es de obligado cumplimiento para todas las personas que forman parte del Grupo.

En este sentido, todos los empleados firman su compromiso con el cumplimiento del Código ético en el momento de su incorporación.

Este Código sirve para impregnar todos los escalones de la organización, de la cultura corporativa de CaixaBank. Una cultura basada en unos valores y comportamientos que deben servir de guía en las relaciones con los diferentes *stakeholders* con los que las personas que forman el Grupo interactúan en el día a día.

Los valores y principios plasmados en este Código se trasladan a los proveedores del Grupo a través del Código de conducta de proveedores, que difunde y promueve los mencionados valores y principios de actuación a la actividad de nuestros proveedores, así como a aquellos terceros cuya vinculación contractual requiera de su cumplimiento.

El Código está disponible en la web de CaixaBank[1].

El Código ético recoge los siguientes principios de actuación:

CUMPLIMIENTO DE LAS LEYES Y NORMATIVA VIGENTE EN CADA MOMENTO
El respeto de las leyes y otras normas vigentes en cada momento debe ser un principio rector de todos los que integran CaixaBank.

RESPETO
Respetamos a las personas, su dignidad y valores fundamentales. Respetamos las culturas de aquellos territorios y países en donde opera CaixaBank.
Respetamos el medioambiente.

INTEGRIDAD
Siendo íntegros, generamos confianza, valor fundamental para CaixaBank.

TRANSPARENCIA
Somos transparentes publicando en nuestra página web corporativa nuestras principales políticas y la información relevante de nuestra actividad.

CONFIDENCIALIDAD
Preservamos la confidencialidad de la información que nos confían nuestros accionistas y clientes.

RESPONSABILIDAD SOCIAL
Estamos comprometidos con la sociedad y el medio ambiente y tenemos en cuenta estos objetivos en el desarrollo de nuestra actividad.

EXCELENCIA Y PROFESIONALIDAD
Trabajamos con rigor y eficacia. La excelencia constituye uno de los valores fundamentales de CaixaBank. Por ello, situamos la satisfacción de nuestros clientes y accionistas en el centro de nuestra actuación profesional.

I Formación y sensibilización sobre el Código ético

CaixaBank evalúa y fomenta la puesta en práctica de lo dispuesto en el presente Código ético, promoviendo, a través de acciones de formación, información y sensibilización, una cultura de cumplimiento en toda la organización y resuelve dudas sobre su interpretación a través de los canales internos previstos (↗ véase apartado "Medidas para hacer efectivo el cumplimiento de las políticas").

Para facilitar el cumplimiento del Código ético el Grupo dispone del Sistema Interno de Información, cuya vía principal es el Canal de denuncias (↗ véase apartado "Sistema Interno de Información (SII)"), a través del cual se pueden denunciar posibles irregularidades que puedan suponer infracciones. Adicionalmente, monitoriza el comportamiento de los empleados a través de un sistema de alertas y controles automáticos, así como el seguimiento de los principales indicadores de conducta. Los distintos mecanismos para la detección e investigación de comportamientos ilícitos se describe en el ↗ apartado "Mecanismos para la detección e investigación de comportamientos ilícitos".

[1] Disponible en los principales idiomas: https://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank_com/Estaticos/PDFs/Sostenibilidad/Codigo_Etico.pdf

Otras políticas de conducta empresarial

Adicionalmente al Código ético, el Grupo CaixaBank cuenta con otras políticas en materia de conducta empresarial.

En el apartado"Marco de Políticas, principios y declaraciones en el ámbito de la sostenibilidad", se describen todas las políticas del Grupo, incluyendo las que se detallan a continuación en materia de conducta empresarial:

MARCO DE POLÍTICAS		
Políticas de conducta ética entre los empleados	Código ético	Política corporativa del sistema interno de información
	Política corporativa de compliance penal	
	Política corporativa de conflictos de interés del Grupo CaixaBank	Reglamento interno de conducta en el ámbito del mercado de valores (RIC)
	Política corporativa de cumplimiento normativo	
Políticas para luchar contra la corrupción y el soborno	Política corporativa de anticorrupción	Prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo (PBC/FT) y de gestión de las sanciones y contramedidas financieras internacionales del Grupo CaixaBank
Códigos de conducta que se aplican a los proveedores	Política corporativa de compras	Código de conducta de proveedores
Políticas en materia de transparencia fiscal	Política de Control y Gestión de riesgo fiscal de CaixaBank	

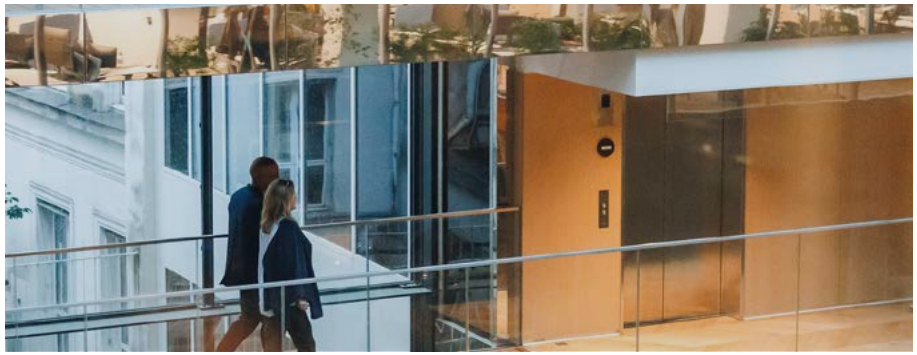
01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

I Reglamento Interno de Conducta en el ámbito del mercado de valores (RIC)

Con el objetivo de fomentar la transparencia en los mercados y preservar, en todo momento, el interés legítimo de los inversores. CaixaBank tiene el deber y la intención de comportarse con la máxima diligencia y transparencia en todas sus actuaciones, reducir al mínimo los riesgos de conflictos de interés y asegurar, en definitiva, la adecuada y puntual información de los inversores, todo ello en beneficio de la integridad del mercado. Es por ello, que CaixaBank dispone de un Reglamento Interno de Conducta en el ámbito del mercado de valores que pretende ajustar las actuaciones del Grupo, así como de sus órganos de administración y dirección, empleados y agentes, a las normas de conducta sobre el **abuso de mercado** que les son aplicables en el ejercicio de actividades relacionadas con el mercado de valores.

El RIC es una medida indispensable para la gestión y el cumplimiento de las normas de conducta en el ámbito del mercado de valores con el fin de evitar y en todo caso detectar situaciones que puedan conllevar prácticas contrarias a la regulación establecida a tal efecto mediante las siguientes obligaciones:



Operaciones personales personas sujetas al RIC

Obligación de llevar a cabo la operativa personal a través de CaixaBank, la comunicación de operaciones personales, y la prohibición de actuaciones especulativas y operativa en periodos limitados sobre valores negociables u otros instrumentos financieros.

Información privilegiada

Quienes dispongan de información privilegiada, deberán abstenerse de adquirir, transmitir o ceder, comunicar y recomendar dicha información privilegiada a terceros.

CaixaBank dispone de medidas de protección de la información privilegiada mediante las áreas separadas y las listas de iniciados.

Abuso de mercado

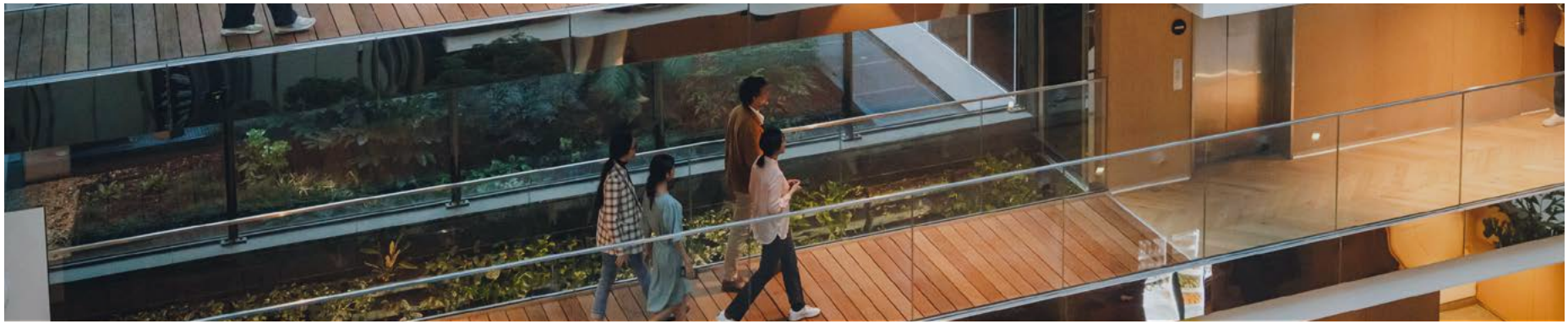
Obligación de detección y comunicación de uso o intento de uso ilícito de información privilegiada y de la manipulación de mercado o intento de manipulación por parte de terceros.

Conflictos de interés en el ámbito del mercado de valores

Identificar los tipos de conflictos de interés que pueden surgir al prestar los servicios de inversión o auxiliares, o una combinación de ambos mediante los catálogos de potenciales conflictos de cada uno de los segmentos de negocio, estableciendo los principios generales de actuación y medidas de mitigación en caso de encontrarse ante uno y el registro de estos.

Autocartera

Se establecen los criterios de actuación de gestión de autocartera en cuanto a volumen, precio y desarrollo de las operaciones ordinarias de autocartera si resultara preciso su actuación.



01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

I Política corporativa del Sistema Interno de Información

La Política Corporativa del Sistema Interno de Información[1] recoge el marco normativo de funcionamiento y de gestión del sistema interno de información del Grupo, cuya vía principal es el **Canal de Denuncias**. Se complementa con el **Procedimiento de Gestión de Informaciones** que establece las previsiones necesarias para que el sistema interno de información y los canales internos existentes cumplan con los requisitos establecidos en la Ley 2/2023, **reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción**.

Los principios generales del Sistema Interno de Información destacan:

- **Compromiso de los Órganos de Gobierno:** el Consejo de Administración de CaixaBank es el responsable de la implantación del Sistema Interno de Información.
- **Independencia y Autonomía:** el *Compliance Officer* del Grupo es el máximo responsable de la función de cumplimiento normativo en el Grupo, y asume la función de responsable del Sistema. El *Compliance Officer* desarrolla sus funciones de forma independiente y autónoma del resto de órganos de gestión del Grupo. Adicionalmente, para garantizar la objetividad de sus decisiones, la Dirección de Cumplimiento Normativo opera bajo el principio de independencia funcional con respecto de aquellas áreas sobre las que realiza la supervisión y monitorización de riesgos.
- **Integración de Canales:** el Sistema Interno de Información integra los distintos canales internos de información de las sociedades del Grupo CaixaBank incluidas, siendo el "Canal de Denuncias" la vía principal.
- **Canal externo de información:** en cualquier momento todo interesado puede dirigirse a la Autoridad independiente de protección al informante u organismo autonómico competente.
- **Buena fe:** las comunicaciones presentadas deben realizarse siempre de buena fe, en caso contrario podrán adoptarse las medidas legales o disciplinarias que correspondan.

Se describen las **principales acciones** llevadas a cabo en el Sistema Interno de Información, así como, el funcionamiento del Canal de Denuncias en el ↗ apartado "Sistema Interno de Información (SII)"

[1] Disponible en la web corporativa unos principios de esta Política: https://www.caixabank.com/deployedfiles/ caixabank_com/Estaticos/PDFs/Sostenibilidad/Politica_corporativa_Sistema_interno_de_informacion.pdf

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

I Política corporativa de *compliance* penal

La Política corporativa de *compliance* penal[1] es el marco de referencia del programa de prevención y gestión de delitos de Grupo CaixaBank.

Este programa, cuyo objetivo es el de **reforzar el modelo de organización, gestión y control**, contempla todo el ciclo de gestión (prevención, detección, reacción, reporte y seguimiento) y está alineado con los estándares nacionales e internacionales en materia de responsabilidad penal (Normas UNE/ISO sobre Sistemas de Gestión de *Compliance* Penal y Sistemas de Gestión Antisoborno).

Los **principales elementos del Modelo** son:

01 La existencia de un órgano con poderes autónomos de iniciativa y control para la supervisión del funcionamiento y del cumplimiento del modelo de prevención implantado. En CaixaBank y en las entidades que conforman su Grupo, estas funciones se encomiendan al **Comité de Gestión Penal Corporativa**;

02 La **identificación de las actividades** en cuyo ámbito puedan ser cometidos los delitos que deben ser prevenidos;

03 La implantación de **medidas organizativas y procedimientos** que concreten el proceso de formación dela voluntad de la persona jurídica, de adopción de decisiones y de ejecución de las mismas con el propósito de prevenir la comisión de delitos;

04 **Pautas de actuación** ante la posible existencia de conflicto de interés;

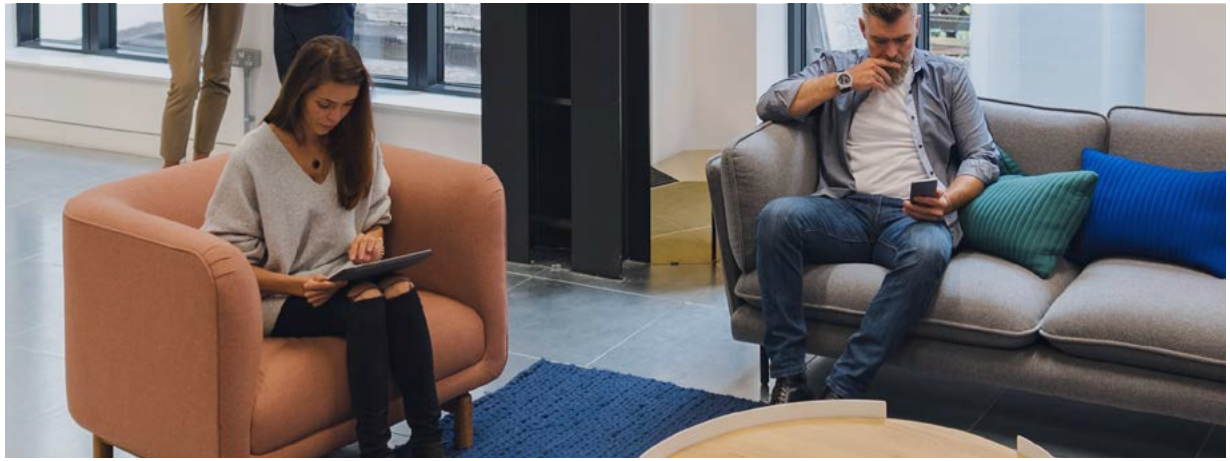
05 Los **recursos adecuados** para impedir la comisión de delitos que deben ser prevenidos;

06 La **obligación de informar de posibles riesgos e incumplimientos** al organismo encargado de vigilar el funcionamiento y observación del modelo de prevención;

07 La existencia de **Canales de Denuncia** para la detección y comunicación de posibles ilícitos penales;

08 La existencia de un **régimen disciplinario** que opere ante incumplimientos internos en atención a la normativa interna y legal de aplicación de acuerdo a lo previsto en el Convenio Colectivo y en el Estatuto de los Trabajadores;

09 La **verificación periódica del modelo** y su modificación cuando lo requiera o se produzcan cambios en la organización, en la estructura de control o en la actividad desarrollada.



[1] Disponible en la web corporativa unos principios de esta Política:
https://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank_com/ Estaticos/PDFs/Informacion_accionistas_inversores/PrincipiosPoliticaCorporativaCumplimientoNormativo_ES.pdf

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

I Política corporativa de anticorrupción

CaixaBank, a través de la Política corporativa de anticorrupción que complementa al Código ético como parte integrante del Modelo de Prevención Penal del Grupo CaixaBank, pone de manifiesto el pleno **rechazo a cualquier conducta que de manera directa o indirecta pueda estar relacionada con la corrupción**. En este sentido, la Entidad trabaja bajo el principio básico del cumplimiento de las leyes y la normativa vigente en cada momento, y basa su actuación en los más altos estándares responsables. Como firmante del Pacto Mundial de Naciones Unidas, CaixaBank se compromete a cumplir con los 10 principios, entre ellos, el trabajar la lucha contra la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno (Principio nº 10).

La Política se constituye como una **herramienta esencial** para impedir que tanto la Entidad, las sociedades del Grupo, así como sus colaboradores externos, directamente o a través de personas interpuestas, incurran en conductas que puedan resultar contrarias a la ley o a los principios básicos de actuación de CaixaBank recogidos en su Código ético.

Dicha Política es de acceso público y su versión de Principios se encuentra publicada en la web corporativa de CaixaBank y en la Intranet de la Entidad. Adicionalmente, se proporciona formación específica a los empleados y se publican noticias de sensibilización cuando se producen actualizaciones de la misma.

Asimismo, se proporciona formación a agentes y ETTs en relación con la política corporativa de anticorrupción y de prevención penal de la persona jurídica. Asimismo, la Política expone las conductas, prácticas y actividades prohibidas y restringidas para evitar situaciones que puedan configurarse como extorsión, sobornos, pagos de facilitación o tráfico de influencias. La Política establece los estándares de conducta a seguir en relación con:

Regalos

Prohibición de aceptación de regalos de cualquier importe si la finalidad es influir en el empleado, si provienen de autoridades o funcionarios públicos, si se realizan en efectivo o medio equivalente, o provienen de personas o sociedades que estén incursos en procesos de licitación de proveedores en cualquiera de las sociedades del Grupo, siempre que la persona receptora participe en tales procesos o pueda influir en ellos. Si no concurre ninguna de las premisas anteriores, deben cumplirse una serie de criterios, entre otros: no se pueden aceptar regalos con un valor de mercado superior a 200 euros, deben ser voluntarios, deben estar alineados con los valores y principios éticos de CaixaBank y recibirse en el puesto de trabajo.

Regalos institucionales

Definidos como aquellos recibidos en un contexto institucional o protocolario que impiden su rechazo, en caso de aceptación deben cumplirse los criterios establecidos en el punto anterior. Si, por el contrario, no se cumplen, se aceptarán institucionalmente, pero se rechazarán a título personal. En estos casos, se valorará la realización de un sorteo cuyos fondos recaudados se destinarán a finalidades benéficas.

Por otro lado, en relación con la concesión de regalos, solo se podrán ofrecer, siempre y cuando, sean de importe <200 € o bien estén contemplados en el catálogo navideño aprobado anualmente con carácter institucional. Se prohíbe la concesión a funcionarios públicos y autoridades.

Hospitalidades e invitaciones sociales

Deberán ser razonables y estar relacionados con la actividad de la Entidad, siempre a cargo de CaixaBank y se abonarán directamente al prestador del servicio. Se entenderán siempre realizados a título institucional.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Para la valoración de la posible asistencia al acto u evento se valorarán, entre otros aspectos, si:

- la ubicación del evento es coherente en base a la relación de negocio.
- el otorgante es patrocinador del acto o evento.
- acuden empresas del sector u otras relacionadas

Se prohíbe la aceptación de hospitalidades e invitaciones sociales cuando:

- la finalidad sea condicionar el empleado en la toma de decisiones incumpliendo sus obligaciones, para favorecer, directa o indirectamente, a la persona o entidad que lo conceda en la contratación de bienes o servicios.
- provenga de autoridades o funcionarios públicos.
- provenga de personas o sociedades cuando estas estén incursas en procesos de licitación, siempre que el empleado tenga capacidad de influencia sobre los mismos.

Relaciones con instituciones políticas y oficiales

Se prohíben las donaciones a partidos políticos y a sus fundaciones o entidades vinculadas. No se podrán efectuar condonaciones totales o parciales de deuda a los partidos políticos. CaixaBank no contratará servicios directos de *lobby* o representación de intereses para posicionarse ante las autoridades, sino que compartirá sus opiniones a través de diferentes asociaciones para tratar de consensuar la posición de la industria.

Patrocinios

La actividad de patrocinios comprende los acuerdos con terceros que permiten a CaixaBank o a sus filiales desarrollar actividades de comunicación, de publicidad, institucionales, de relaciones públicas y comerciales vinculando las marcas del Grupo CaixaBank con la marca del patrocinado.

En el contrato de patrocinio se regularán todas las actividades e iniciativas de colaboración entre el patrocinado y CaixaBank, entre las que se pueden encontrar *hospitality*, invitaciones, entradas o accesos a espacios que el patrocinado ponga a disposición de CaixaBank para su gestión hacia sus *stakeholders*. Cualquier contraprestación concedida o percibida más allá de lo establecido en el acuerdo de patrocinio deberá considerarse Regalo, y por tanto estará sujeta al cumplimiento de la regulación establecida en esta Política.

Donaciones

CaixaBank colabora por cuenta de la Fundación "la Caixa" y en su nombre para hacer llegar su labor social a todo su ámbito de actuación. En consecuencia, se realizarán donaciones a fundaciones y a otras entidades no gubernamentales que deberán estar justificadas por la actividad de la Obra Social "la Caixa" y mostrarse conformes con las líneas de actuación fijadas en su actividad benéfica, estableciéndose los procedimientos oportunos a tal efecto. Estos procedimientos incluirán controles a fin de evitar que las donaciones y aportaciones a fundaciones y otras entidades no gubernamentales puedan ser utilizadas como subterfugio para llevar a cabo prácticas contrarias a la presente Política y al Código ético.

Proveedores

CaixaBank exigirá que sus proveedores tomen las medidas convenientes para garantizar un comportamiento y una competencia leal en el mercado, debiendo establecer mecanismos para luchar contra toda forma de corrupción. Tal como establece el Código de Conducta de Proveedores de CaixaBank, los proveedores no aceptarán ni ofrecerán obsequios, ventajas, favores o disposiciones a título gratuito, que tengan por objeto influir de manera impropia en sus relaciones comerciales, profesionales o administrativas.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

I Política corporativa de cumplimiento normativo

La Política corporativa de cumplimiento normativo tiene como finalidad **definir la función de Cumplimiento Normativo** que se articula a través de los siguientes objetivos:

- La supervisión de los riesgos de Conducta y Cumplimiento y de Legal y Regulatorio derivados de los procesos y actividades llevadas a cabo por la Entidad.
- El fomento, impulso y promoción de los valores corporativos y los principios contenidos en el Código ético que han de guiar la actuación de la Entidad.
- La promoción de una cultura de control y cumplimiento de las leyes y de la normativa vigente (tanto externa como interna) que permita y favorezca su integración en la gestión de toda la organización.

Adicionalmente, se define el perímetro de entidades bajo la supervisión de Cumplimiento Normativo y se determina que estas sociedades deberán supervisar y coordinar la implantación del modelo de gestión y supervisión corporativo en las sociedades que, en su caso, dependan de ellas.

Por otro lado, se define que la función de Cumplimiento Normativo Corporativa dependerá funcionalmente de la Presidencia de la Comisión de Riesgos de CaixaBank y jerárquicamente de la Dirección de Cumplimiento y Control y *Public Affairs*. Esta dependencia funcional supone, que la Comisión de Riesgos de CaixaBank participe en el nombramiento y cese de su titular, el *Chief Compliance Officer* corporativo, así como en la fijación de los objetivos, la evaluación de su desempeño y la remuneración fija y variable de este.

Es responsabilidad del Consejo de Administración de la Entidad el nombramiento del *Chief Compliance Officer*. La designación debe realizarse:

- Cumpliendo lo establecido en la guía para la evaluación de la idoneidad del Banco Central Europeo.
- Teniendo en cuenta sus conocimientos, aptitudes y experiencia considerando que son adecuados para el desempeño de su cargo.
- El nombramiento y cese del *Chief Compliance Officer* corporativo se comunicará a las autoridades pertinentes.

El *Chief Compliance Officer* desarrolla sus funciones de forma independiente y autónoma respecto del resto de órganos de la Entidad, por lo que no puede recibir instrucciones de ningún tipo en su ejercicio y dispone de todos los medios personales y materiales necesarios para llevarlas a cabo.

I Política corporativa de conflictos de interés

La Política corporativa de conflictos de interés tiene como objetivo establecer un marco global referente para las entidades del Grupo en el que se recojan de forma armonizada y homogénea los principios generales y procedimientos de actuación para el tratamiento de conflictos de interés, potenciales y reales, que surjan en el ejercicio de sus respectivas actividades y servicios.

Esta Política sirve de guía para las sociedades del Grupo CaixaBank principalmente en materia de:

- Identificación de áreas y situaciones que, por su naturaleza, son más proclives a que se presenten potenciales conflictos de interés.
- Definición y adopción de medidas de prevención, identificación y gestión de los conflictos de interés, así como comunicación de los mismos.

Los principios generales establecidos en la Política son aplicables a todas las sociedades del Grupo CaixaBank que realicen alguna de las actividades con exposición al riesgo de conflictos de interés.

El principal contenido de esta Política incluye:

- Estrategia o principios generales que rigen la gestión del riesgo de conflictos de interés.
- Definición del concepto genérico de conflicto de interés.
- Establecimiento de los principios generales de la gestión del riesgo de conflictos de interés, aplicables a la Política y a las personas sujetas a la misma.
- Detalle del marco de gestión de los conflictos de interés.
- Identificación de las distintas categorías en función de las personas sujetas implicadas.
- Identificación de las medidas de prevención a aplicar ante potenciales conflictos de interés.
- Medidas de gestión aplicables a las personas sujetas y criterios de resolución.
- Procedimientos de comunicación y registro de conflictos de interés.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

I Política Corporativa de Prevención del Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo (PBC/FT) y de gestión de las Sanciones y Contramedidas Financieras Internacionales del Grupo CaixaBank

La Política corporativa de PBC/FT y Sanciones tiene como objetivo recoger los principios y premisas que regulan el riesgo de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo (en adelante PBC/FT) y Sanciones. El propósito de es establecer un marco de cumplimiento a nivel de Grupo que todas las sociedades deben aplicar en el ejercicio de sus actividades, sus negocios y sus relaciones, tanto nacional como internacionalmente para prevenir el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo así como para dar cumplimiento a los diferentes programas de sanciones y contramedidas financieras internacionales que resulten de aplicación.

Los principales principios y estándares que constituyen el marco de prevención que estos Principios regulan son:

01 Evaluación de Riesgos
02 Diligencia Debida
03 Detección, control y examen de operaciones
04 Comunicación de operativa sospechosa
05 Control de listas de Sanciones y Comunicación de detecciones
06 Retención de la documentación
07 Formación
08 Gestión consolidada de riesgos

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Medidas para hacer efectivo el cumplimiento de las políticas

Un elemento clave para el correcto desarrollo e implantación de los códigos y políticas es **fomentar y desarrollar una cultura efectiva de conducta en el Grupo**. Para potenciar y garantizar el refuerzo de la Cultura, se mantiene una estrategia de comunicación y sensibilización en toda la organización, **a través de acciones de comunicación y formación**.

I Formación

Todos los empleados del Grupo realizan formación en relación con las principales políticas de conducta del Grupo, así como, sobre comportamiento ético y prácticas responsables.

En 2024 todos los empleados de CaixaBank han realizado cursos de formación obligatoria sobre ámbitos regulatorios o con especial sensibilidad desde el punto de vista de conducta. Algunos de ellos, su realización y superación eran necesarios para la percepción de la retribución variable.

> FORMACIÓN REALIZADA EN 2024

	Objetivo	Contenido	Total empleados que han superado la formación (%)	Total empleados a los que se dirigía la formación	Vinculada a remuneración	Frecuencia
La protección de datos	Conocer en qué consiste la protección de datos, a quién aplica, cuáles son los datos de carácter personal especialmente protegidos y qué supone el trato de dichos datos. Adicionalmente, pretendía que los empleados tuvieran conocimiento de la normativa existente en materia de tratamiento de la protección de datos y como se aplica en CaixaBank.	1. ¿Qué es la protección de datos? 2. ¿A quién aplica la protección de datos? 3. ¿Cómo se regula la protección de datos? 4. Medidas adoptadas en CaixaBank 5. ¿Cuándo tratamos los datos en CaixaBank? 6. ¿Cómo tratamos los datos en CaixaBank? 7. Derechos de los interesados 8. Recuerda tus obligaciones 9. ¿Sabías que...? 10. Ponte a prueba 11. ¿Por qué es tan importante cumplir con la normativa de protección de datos? 12. La protección de datos en CaixaBank: resumen	99,94 %	37.946	Sí	Bienal
Seguridad de la información y prevención del fraude a clientes	Conocer en qué consisten los diferentes tipos de fraudes bancarios que pueden producirse, como son el *phishing*, el *mishing*, el *vishing* y el *malware*, entre otros, así como sus características específicas. Adicionalmente, conocer cómo detectar un intento de fraude bancario y las medidas de seguridad y prevención para protegerse de las mismas.	1. Situaciones que ponen a prueba la seguridad de la información y cómo gestionarlas correctamente. 2. Los diferentes tipos de fraudes bancarios (*phishing*, *mishing*, *vishing* y *malware*). 3. Señales de alerta para la detección de un intento de fraude. 4. Medidas de seguridad y prevención recomendadas.	99,94 %	37.602	Sí	Anual

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

> FORMACIÓN REALIZADA EN 2024

	Objetivo	Contenido	Total empleados que han superado la formación (%)	Total empleados a los que se dirigía la formación	Vinculada a remuneración	Frecuencia
Riesgos de conducta y mercados[1]	Prevenir prácticas irregulares en la comercialización de productos y servicios.	1. Servicios y productos de inversión - Abuso de mercado 2. Servicios y productos de inversión - Comercialización 3. Servicios y productos bancarios 4. Seguros y planes de pensiones 5. Otros productos y cuestiones comunes a todos los productos (incluye colectivos vulnerables)	99,79 %	35.455	Sí	Anual
Prevención de Blanqueo de Capitales (PBC/FT)	Conocer en qué consiste la regulación en materia de Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo, y los principales aspectos a tener en cuenta para una aplicación correcta.	1. Conocer cuáles son las cuestiones a tener presentes en la admisión de clientes con el objetivo de evitar el incumplimiento de la normativa relacionada con la prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo 2. Reflejar con qué sistemas cuenta CaixaBank para la detección de operaciones sospechosas de blanqueo, así como toda la operativa relacionada con este aspecto 3. Profundizar en el conocimiento de las sanciones financieras internacionales, indicando qué son y para qué sirven, cuáles son los países afectados en la actualidad por sanciones, así como cuáles son los controles que se llevan a cabo para dar cumplimiento a las sanciones interpuestas	99,35 %	40.618	Sí	Anual
Formación plan de igualdad	Conocer las diferentes tipologías de acoso que, de forma preeminente, pueden surgir en el ámbito laboral, así como aquellos mecanismos de detección y prevención de los que se ha dotado CaixaBank para su gestión.	1. Prevención del Acoso en el entorno profesional de CaixaBank > Introducción > Tipología de acoso > Acoso Sexual > Medidas de prevención frente al acoso > Intervinientes en la gestión del acoso > Expediente disciplinario > Procedimiento de Gestión de denuncia de acoso 2. Derechos laborales de las víctimas de violencia de género o violencia sexual > Definición de VVS o VVG > Derechos laborales legalmente reconocidos a las víctimas de violencia de género > Equiparación en el entorno CaixaBank para ampliarlos a las víctimas de violencia sexual > Derechos regulados internamente en CaixaBank en la actualidad > Tratamiento de datos de carácter personal	95,97 %	39.431	No	-

[1] Desde 2024, las formaciones en materia de conducta, como son los de transparencia en la comercialización o de colectivos vulnerables, se agrupan en la formación Riesgos de conducta y mercados.

> FORMACIÓN REALIZADA EN 2023

	Objetivo	Contenido	Total empleados que han superado la formación (%)	Total empleados a los que se dirigía la formación	Vinculada a remuneración	Frecuencia
Comercializar con transparencia seguros y planes[1]	Trasladar las principales cuestiones relacionadas con la comercialización de seguros y productos de previsión social, haciendo especial énfasis en qué es lo que se debe conocer de un cliente para llevar a cabo una correcta comercialización.	1. Protección y transparencia 2. Conocimiento del cliente 3. Informar o asesorar al cliente sobre los productos que mejor se ajusten a sus necesidades 4. Consentimiento del cliente en la contratación 5. El reemplazo y el sobreseguro 6. La venta cruzada de productos 7. ¿Cómo debemos actuar?	99,91 %	36.522	Sí	Anual
Prevención del Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo '23	Conocer en qué consiste la regulación en materia de Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo, y los principales aspectos a tener en cuenta para una aplicación correcta.	1. Conocer cuáles son las cuestiones a tener presentes en la admisión de clientes con el objetivo de evitar el incumplimiento de la normativa relacionada con la prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo 2. Reflejar con qué sistemas cuenta CaixaBank para la detección de operaciones sospechosas de blanqueo, así como toda la operativa relacionada con este aspecto 3. Profundizar en el conocimiento de las sanciones financieras internacionales, indicando qué son y para qué sirven, cuáles son los países afectados en la actualidad por sanciones, así como cuáles son los controles que se llevan a cabo para dar cumplimiento a las sanciones interpuestas	99,72 %	41.409	Sí	Anual
Cambio Climático, Descarbonización y *Reporting*	Conocer los riesgos asociados al cambio climático generados por la exposición de su actividad, incluyendo los riesgos de transición hacia una economía sostenible y las medidas que se adopten para hacer frente a dichos riesgos financieros.	1. Introducción a la sostenibilidad 2. Marco regulatorio y compromisos 3. Detección y gestión de los riesgos ambientales en la banca 4. Nuevas tendencias 5. La visión de CaixaBank	99,93 %	36.874	Sí	-

[1] Desde 2024, las formaciones en materia de conducta, como son los de transparencia en la comercialización o de colectivos vulnerables, se agrupan en la formación Riesgos de conducta y mercados.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

> FORMACIÓN REALIZADA EN 2023

	Objetivo	Contenido	Total empleados que han superado la formación (%)	Total empleados a los que se dirigía la formación	Vinculada a remuneración	Frecuencia
Colectivos vulnerables[1]	1. Definir qué entendemos por consumidor vulnerable y cuáles son los colectivos vulnerables identificados en CaixaBank. 2. Explicar las medidas que CaixaBank viene adoptando para reforzar la protección de los colectivos considerados vulnerables. 3. Profundizar en el conocimiento de cada uno de los diferentes colectivos vulnerables, haciendo especial énfasis en quién forma parte, cuáles son las barreras que pueden encontrarse para acceder a nuestros servicios, así como qué medidas se han adoptado en la entidad para eliminarlas.	1. Colectivos vulnerables. Conceptos básicos 2. Protocolos de atención para determinados colectivos considerados como consumidores vulnerables	99,90 %	36.568	Sí	Anual
Ética e integridad	Conocer los aspectos más relevantes en las normas que configuran el marco de la ética y la integridad, así como los cambios que se han producido.	1. El Código Ético de CaixaBank 2. El Canal de Consultas 3. Conflictos de interés 4. Concepto de responsabilidad penal 5. Requisitos para imputar a la persona jurídica 6. Política Corporativa de *Compliance* Penal 7. Principales actuaciones con riesgo de incurrir en responsabilidad penal 8. La Política Corporativa de Anticorrupción 9. Sistema Interno de Información/Canal de denuncias	99,69 %	41.435	Sí	Bienal

[1] Desde 2024, las formaciones en materia de conducta, como son los de transparencia en la comercialización o de colectivos vulnerables, se agrupan en la formación Riesgos de conducta y mercados.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

En este sentido, durante el 2024, el número de empleados de CaixaBank que tenían vinculada su retribución variable a la superación de los cursos de formación mencionados.

42.295 empleados
con bonus vinculado a la formación

Adicionalmente, durante el 2024, se han realizado formaciones específicas en materia de *Protección de datos personales, Seguridad de la información y prevención del fraude a clientes, Riesgos de Conducta y Mercados y Novedades regulatorias en materia de Prevención del Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo* a los miembros del **Comité de Dirección** y una formación específica de Novedades Regulatorias al **Consejo de Administración de CaixaBank**.

35
Sesiones de formación al Comité de Dirección de 2024

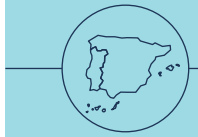
23
Sesiones de formación al Consejo de Administración en 2024

I Comunicación

Durante 2024 se han realizado, de forma complementaria a los cursos de formación, sesiones específicas de sensibilización a la red de oficinas y áreas especializadas, así como publicaciones de noticias, *faq's* y circulares en la intranet (PeopleNow). Estas acciones se refuerzan con la vinculación de la retribución variable de los empleados al conjunto de aspectos relacionados con los riesgos de conducta: Los retos corporativos incorporan el cumplimiento de un indicador que recoge variables relacionadas con conducta (diligencia debida de clientes y la correcta formalización en la comercialización de productos y servicios y operaciones) que penaliza la retribución variable de los empleados en caso de no alcanzarse los objetivos definidos.

244 acciones
de sensibilización y comunicación

Mecanismos para la detección e investigación de comportamientos ilícitos



La **integridad en el desempeño de la actividad profesional** y el **cumplimiento de la normativa interna** por parte de los miembros de la organización constituyen **pilares esenciales de la actividad que presta CaixaBank**.

Para lograrlo el Grupo cuenta con un **sistema de cumplimiento que dispone de los mecanismos suficientes para la detección e investigación de posibles conductas** que deben ser prevenidas/corregidas. Entre estos mecanismos destacan: la **función de Cumplimiento** normativo, los **canales éticos** y el **modelo de control interno** y la **monitorización** de indicadores clave, entre otras.

Función de Cumplimiento

La Función de Cumplimiento es una función corporativa, integrada en la segunda línea de defensa, que **tiene encomendada por el Consejo de Administración la función de supervisar y gestionar los riesgos de Conducta y Cumplimiento y de Legal y Regulatorio identificados en el catálogo de riesgos corporativo** (↗ véase apartado "Hitos en la gestión de los riesgos del Catálogo"). Dentro del riesgo de Conducta y Cumplimiento se incluye la supervisión del riesgo derivado de la normativa relacionada con integridad, entre otros.

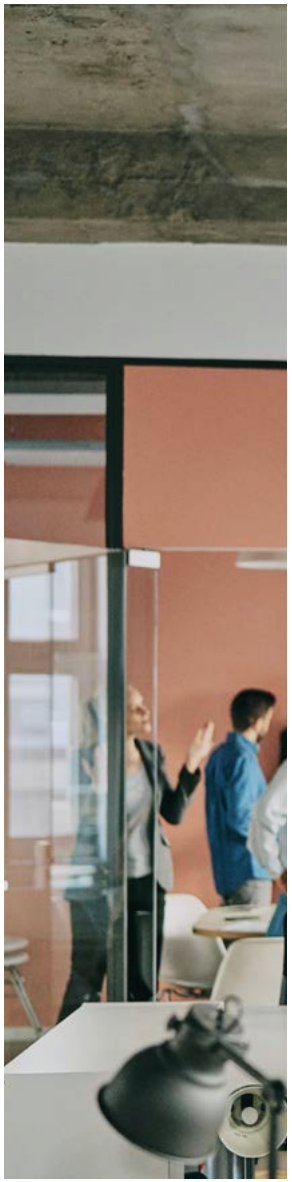
La Función de Cumplimiento forma parte del área de Cumplimiento y Control, la cual se integra en el modelo de gestión global del riesgo a nivel corporativo y de las políticas de Gobierno y Control Interno de CaixaBank, llevando a cabo las funciones de segunda línea de defensa para la supervisión efectiva del riesgo de Conducta y Cumplimiento.

La Función actúa de forma independiente de las unidades de negocio, asegurando la existencia de políticas de gestión y control de los riesgos de su ámbito, monitorizando su aplicación, evaluando el entorno de control y reportando todos los riesgos materiales. Para reforzar su independencia en el desempeño de sus funciones, **la función reporta de forma periódica al Consejo de Administración a través del Comité Global del Riesgo, y, por otro lado, a los organismos supervisores** (Banco de España, BCE, Servicio Ejecutivo de la Comisión de Prevención de Blanqueo de Capitales e Infracciones Monetarias (SEPBLAC), Tesoro, CNMV, entre otros).

La Función de Cumplimiento de CaixaBank, S.A. tiene carácter corporativo, teniendo un alcance transversal para todas las sociedades del Grupo en las que los riesgos Conducta y Cumplimiento y de Legal y Regulatorio son significativos.

Existe un modelo de coordinación a nivel de Grupo en el que se supervisan las distintas funciones de cumplimiento de las sociedades del Grupo, las cuales son funcionalmente dependientes de la función de CaixaBank, S.A. A su vez, para las entidades que no disponen de equipos propios se centraliza la función desde la matriz. Este modelo garantiza el despliegue del programa de Cumplimiento de forma coordinada a nivel Grupo, en el cual se incluyen: Políticas, Planificación de actividades, *Assessment* de riesgos, detección y remediación de eventuales debilidades entre otros.

Para un adecuado desempeño de sus funciones, la Función mantiene una configuración y unos sistemas de organización interna acordes con los principios de gobierno interno establecidos por las directrices nacionales y europeas en dicha materia.



01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

I *Compliance* - Un modelo maduro

CaixaBank dispone de una serie de certificaciones, en materia de cumplimiento normativo, que acreditan que el modelo de *compliance* del Grupo CaixaBank cumple con los más altos estándares nacionales e internacionales.

Estas certificaciones tienen una validez de 3 años, aunque deben realizarse auditorías de seguimiento anuales durante el período. En 2023 se acompasaron los ciclos de revisión de las 3 certificaciones:

Certificación UNE 19601 - Sistema de Gestión de Compliance Penal

La norma UNE 19601 es el estándar nacional de *Compliance* Penal, elaborado por la Asociación Española de Normalización (UNE), y establece la estructura y metodología necesarias para implementar modelos de organización y gestión para la prevención de delitos.

Desde 2020, CaixaBank dispone de esta certificación, fruto de su compromiso, de acuerdo con las mejores prácticas, de fomentar una cultura responsable orientada a la prevención de delitos en el seno de la organización. Anualmente se realizan auditorías de seguimiento y cada tres años se realiza la renovación de la certificación.

En el ejercicio 2024 se planificó la auditoría anual de seguimiento, superándose, sin que se detectaran no conformidades ni observaciones.

Certificación ISO 37001 - Sistemas de gestión antisoborno

Desde febrero 2021, CaixaBank dispone de la Certificación ISO 37001 – Sistemas de gestión antisoborno, se trata de un estándar internacional (ISO) que especifica los requisitos y proporciona una guía para establecer, implementar, mantener, revisar y mejorar un sistema de gestión antisoborno. Anualmente se realizan auditorías de seguimiento y cada tres años se realiza la renovación de la certificación.

En mayo de 2024 CaixaBank realizó la auditoría de seguimiento con AENOR concluyendo satisfactoriamente y no habiéndose detectado ninguna no conformidad ni observaciones.

Certificación ISO 37301 - Sistemas de gestión de *Compliance*

Desde julio de 2021, CaixaBank dispone de la Certificación ISO 37301 - Sistemas de gestión de *Compliance*, estándar internacional que especifica los requisitos y proporciona una guía de los sistemas de gestión de *compliance* y prácticas recomendadas. Anualmente se realizan auditorías de seguimiento y cada tres años se realiza la renovación de la certificación.

En mayo de 2024 CaixaBank realizó la auditoría de seguimiento con AENOR concluyendo satisfactoriamente, no habiéndose detectado ninguna no conformidad u observación. Se concluye que CaixaBank cuenta con un sistema de gestión de *compliance* eficazmente implantado y con un elevado grado de madurez.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Sistema Interno de Información (SII)

Para facilitar el cumplimiento del Código Ético y del resto de normativa interna del Grupo dispone del Sistema Interno de Información, que incluye el Canal de denuncias, a través del cual se pueden denunciar posibles irregularidades que puedan suponer infracciones.

El Sistema Interno de Información (SII) es el medio para informar sobre acciones u omisiones que puedan constituir infracciones del Derecho de la Unión Europea de acuerdo con la Ley 2/2023 y las que puedan ser constitutivas de infracción penal o administrativa grave o muy grave.

Los **principios generales del Sistema Interno de Información** son:

- **Compromiso de los Órganos de Gobierno:** el Consejo de Administración de CaixaBank es el responsable de la implantación del Sistema Interno de Información.
- **Independencia y Autonomía:** el *Compliance Officer* del Grupo es el máximo responsable de la función de cumplimiento normativo en el Grupo, y asume la función de responsable del Sistema. El *Compliance Officer* desarrolla sus funciones de forma independiente y autónoma del resto de órganos de gestión del Grupo. Adicionalmente, para garantizar la objetividad de sus decisiones, la Dirección de Cumplimiento Normativo opera bajo el principio de independencia funcional con respecto de aquellas áreas sobre las que realiza la supervisión y monitorización de riesgos.
- **Integración de Canales:** el Sistema Interno de Información integra los distintos canales internos de información de las sociedades del Grupo CaixaBank incluidas, siendo el Canal de Denuncias la vía principal.
- **Canal externo de información:** en cualquier momento todo interesado puede dirigirse a la Autoridad independiente de protección al informante u organismo autonómico competente.
- **Buena fe:** las comunicaciones presentadas deben realizarse siempre de buena fe, en caso contrario podrán adoptarse las medidas legales o disciplinarias que correspondan.

CaixaBank cuenta con la Política corporativa del sistema Interno de Información (SII), que regula este canal ético (↗ véase descripción de la Política en el apartado "Otras políticas de conducta empresarial") y en la que se establecen los principios generales del Sistema Interno de Información. A continuación, se describen los canales que se integran dentro del Sistema Interno de Información (SII):

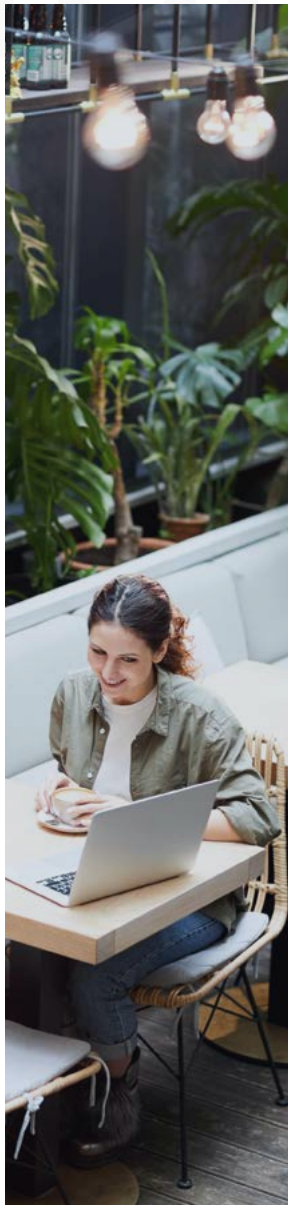
Canal de Denuncias

El Grupo CaixaBank **dispone de un Canal de Denuncias** que cumple con las exigencias normativas y con las mejores prácticas nacionales e internacionales, para facilitar la comunicación confidencial y ágil de irregularidades que puedan advertirse en toda la cadena de suministro y en el desarrollo de la actividad profesional y que puedan suponer infracciones que versen sobre actos o conductas, presentes o pasadas, referidas a los ámbitos de aplicación del Código Ético y las Políticas de conducta del Grupo.

Las **principales características** del Canal de Denuncias son:

- **Colectivos con acceso**. Tienen acceso al Canal de Denuncias, los consejeros, empleados, personal de Empresas de Trabajo Temporal (ETT), agentes, proveedores, personal que trabajen para o bajo la supervisión de proveedores, accionistas, ex-empleados (relación laboral finalizada) y candidatos a un puesto de trabajo.
- **Accesibilidad** Acceso al Canal de Denuncias las 24 horas del día, 365 días al año y desde cualquier de dispositivo (corporativo o personal), a través de:
  - Plataforma corporativa (https://silkpro.service-now.com/canal_denuncias), accesible también a través de PeopleNow y el Terminal Financiero.
  - PeopleNow (Sitios/ Recursos/*Compliance*).
  - Correo electrónico.
  - Correo postal.
  - Posibilidad de solicitar reunión presencial, a solicitud del interesado, si se solicita a través de alguna de las vías anteriores.
- **Tipología de denuncias**: Las comunicaciones se clasifican en categorías que son las mismas que constan en el formulario previsto en la plataforma corporativa mencionada anteriormente. Entre estas categorías, se encuentra la relativa a acoso laboral y sexual.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos



- **Comunicación en distintos idiomas:** Permite la presentación de comunicaciones en castellano, catalán, inglés y portugués.
- **Confidencialidad en todo el proceso de gestión:** prohibición de divulgar a terceros cualquier tipo de información sobre el contenido de las comunicaciones, siendo su contenido conocido solo por las personas que resulten imprescindibles por participar directamente en la gestión.
- **Medidas de protección:** prohibición de cualquier acto constitutivo de represalia y adopción de las medidas que sean necesarias para la protección del informante. Se describen las medidas de protección con más detalle en el ↗ apartado"Protección de los denunciantes".
- **Anonimidad y no rastreabilidad:** las comunicaciones pueden ser nominativas o anónimas. Firme compromiso con el respeto a la anonimidad cuando esta sea la opción elegida por el informante, además de la prohibición de rastreo y trazabilidad de estas.
- **Derechos de las personas afectadas:** presunción de inocencia y al honor de las personas afectadas, así como el derecho a ser escuchadas.

Con el objetivo de reforzar la independencia, la objetividad y el respeto a las garantías que ofrece el Canal de Denuncias, el proceso de gestión de las denuncias está parcialmente externalizado en un experto externo, lo que refuerza la objetividad y el debido tratamiento de todas las denuncias, que se resuelven utilizando un procedimiento riguroso, transparente y objetivo, salvaguardando en todo caso la confidencialidad de los interesados.

Medidas de difusión del Canal de Denuncias

El Grupo CaixaBank fomenta entre sus empleados y colaboradores el uso de los canales de denuncias ante la sospecha de violaciones de su Código Ético o de irregularidades con respecto a la conducta esperada y recogida en las distintas Políticas corporativas de conducta. Por este motivo lleva a cabo distintas acciones para difundir e incentivar el uso del Canal de denuncias, destacan, entre otras, la siguiente:

/ Formación

La formación para todos los empleados es uno de los pilares sobre los que se sustenta la difusión del Canal de Denuncias, así pues, se configura como una herramienta esencial en la toma de conciencia sobre el compromiso adquirido por CaixaBank y las personas que la integran. A continuación, se describen las diversas acciones en materia de formación:

- **Formación normativa en materia de ética e integridad:** es formación obligatoria para todos los empleados y su realización y superación está vinculada a la percepción de la retribución variable. La formación relativa a Ética e Integridad se realiza de forma bienal, habiéndose realizado en 2023. El contenido de la formación incluye entre sus bloques, uno dedicado al sistema interno de información/canal de denuncias.
- **Formación a los nuevos empleados en materia de ética e integridad:** las nuevas incorporaciones realizan un paquete de cursos de obligada consecución entre los que se encuentran los relativos a las principales normas de conducta, incluyendo el anteriormente mencionado de Ética e Integridad.

↗ Véase apartado "Medidas para hacer efectivo el cumplimiento de las Políticas" para mayor detalle de las formaciones realizadas en materia de conducta empresarial en 2024 y 2023.

Comunicación

- **Sesiones de sensibilización en materia de valores éticos e integridad para nuevas incorporaciones de CaixaBank.** Estas también disponen de un bloque dedicado al sistema interno de información/canal de denuncias.

↗ Véase apartado "Medidas para hacer efectivo el cumplimiento de las Políticas" para mayor detalle de las acciones de sensibilización.

- **Comunicados/noticias publicadas en la Intranet de CaixaBank (PeopleNow)**. Estas publicaciones se realizan periódicamente según la calendarización establecida, existiendo cada año varias de ellas que de manera directa o indirecta mencionan el sistema interno de información/ canal de denuncias.
- La creación de un espacio informativo en la web corporativa de CaixaBank según lo dispuesto en la Ley 2/2023. Para ello, se ha incluido un acceso en el *footer* de la página de inicio y un espacio propio en el apartado de Cultura Responsable – Políticas de Ética e Integridad (https://www.caixabank.com/es/sostenibilidad/cultura-responsable/canal-denuncias.html). En este apartado también se ha incluido un apartado específico del ↗ "Canal de denuncias" donde se incluyen los principios y garantías del canal así como información relativa a la Política corporativa del sistema interno de información y el procedimiento de gestión de comunicaciones.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Procedimiento de investigación y seguimiento de las denuncias

CaixaBank se compromete a investigar todas las denuncias recibidas en el Canal de Denuncias. En la **Política Corporativa del Sistema Interno de Información (SII)** y en el **Procedimiento de gestión de informaciones** se describe el marco de gestión de las denuncias registradas en el Canal. Este marco de gestión consta de las siguientes fases que son comunes a todas las comunicaciones, aunque cada comunicación se trata de forma personalizadas:

01 Recepción

Toda persona que forme parte de alguno de los colectivos con acceso al Sistema Interno de Información del Grupo CaixaBank podrá dirigir la comunicación al Canal de Denuncias. El informante deberá enviar la comunicación cumplimentando el formulario de obtención de datos disponible. La plataforma es la misma para todas las categorías de infracción. Se describen en profundidad las características del canal en el apartado "Sistema Interno de Información (SII)".

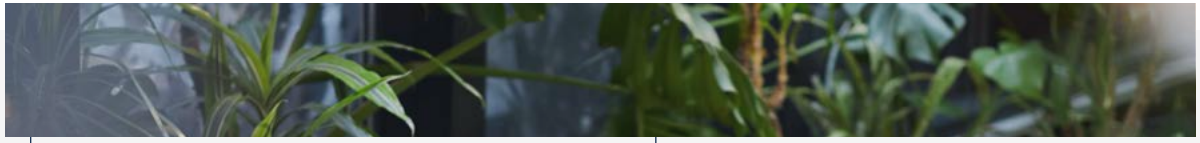
02 Análisis

Las comunicaciones presentadas son objeto de un análisis de admisibilidad. El análisis de admisibilidad será realizado por el responsable del Canal, existiendo ciertas categorías definidas que requieren de un preanálisis que realiza un experto externo en aras de reforzar la independencia, la objetividad y el respeto a las garantías que ofrece el SII.

Dicho preanálisis se realizado por el experto externo en el plazo máximo de 72 horas hábiles cuando así se le requiere y en los términos acordados de envío y respuesta acordados. Sin embargo, el experto externo también está obligado a comunicar, en un plazo no superior a 24 horas hábiles, cualesquier circunstancia que pueda resultar relevante a los efectos de gestionar la denuncia.

En el marco de la gestión de la comunicación, ya sea antes y/o después de su admisión, puede resultar necesario contactar con el informante para solicitar información adicional, aclarar algún aspecto o, incluso, realizar un acompañamiento.

Considerando las exclusiones de inadmisibilidad que se detallan en el procedimiento de gestión de informaciones, el responsable comunicará al informante la decisión de admisión/inadmisión. En caso de admisión, se iniciarán las diligencias de análisis a practicar, entre las que se encuentran la interacción con las partes interesadas y las comunicaciones y cumplimiento de los requisitos en materia de protección de datos personales.



La fase de análisis de la comunicación finaliza con la selección del equipo responsable de la investigación, que recaerá en el equipo de Auditoría Interna, sin perjuicio de que, según la especialidad de los hechos objeto de la comunicación deban intervenir otras áreas siempre que así se requiera.

En el caso concreto, de las comunicaciones categorizadas como acoso laboral y sexual, de acuerdo con el Protocolo para la prevención del acoso, el análisis de los hechos compete a gestores especializados. En caso de existir indicios, remiten el caso a Recursos Humanos.

03 Investigación

Con independencia del canal utilizado para detección y gestión de las comunicaciones, la investigación se lleva a cabo de acuerdo con los procedimientos internos definidos, en cumplimiento de las garantías previstas en la Política corporativa del Sistema Interno de Información.

El procedimiento de investigación puede incluir:

- Entrevistas personales con el informante para recabar más información.
- Entrevistas personales con los departamentos y/o las personas involucradas de manera directa o indirecta en los hechos/conductas que potencialmente son irregulares, a criterio del equipo responsable de la investigación.
- Análisis de datos y obtención de información.
- Petición de pruebas periciales a profesionales internos o externos al Grupo CaixaBank.
- Otras diligencias de investigación o prueba que se consideren pertinentes y sean lo menos gravosas posibles con relación a la posición jurídica de la persona afectada.

El proceso de investigación queda debidamente documentado, detallando los antecedentes, el objetivo, el alcance y las conclusiones alcanzadas.

04 Resolución

Una vez finalizado el proceso de investigación oportuno, en caso de apreciarse incumplimiento se elabora un informe que es elevado por Recursos Humanos al Comité de Incidencias que decidirá, en su caso, la medida disciplinaria. En caso de vinculación mercantil, por ejemplo, con proveedores, se adoptarán medidas atendiendo al caso concreto.

El plazo de resolución es de 3 meses desde la recepción de la comunicación; no obstante, si no pudiera obtenerse la resolución en el plazo indicado debido a circunstancias específicas del caso, se informará a las partes involucradas y se continuará con su gestión hasta su efectiva resolución. En cualquier caso, el plazo no podrá exceder de 6 meses.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Capacitación de los gestores del canal de denuncias

La Función de Cumplimiento Normativo de CaixaBank, cuenta con los recursos necesarios y suficientes para acometer las actividades y responsabilidades que le son asignadas para que el Sistema Interno de información se gestione adecuadamente, asegurando que se cumple con lo previsto en la Ley 2/2023 de protección al denunciante.

Todas las personas que ejercen funciones en el marco de gestión del Sistema Interno de Información cuentan con conocimientos, experiencia, cualificación y requisitos de honorabilidad profesional necesarios para ejercer con garantías su cometido. En este sentido, los integrantes del área de *Compliance* de CaixaBank, y también de otras áreas del Grupo, realizan un Postgrado de *Compliance* CaixaBank en la Universidad Pompeu Fabra (UPF) cuyo objetivo es el de potenciar el desarrollo profesional en materia de cumplimiento. Entre los bloques previstos existe uno relativo al canal de denuncias.

Con el experto externo encargado del pre-análisis de las comunicaciones, en los términos mencionados anteriormente, se realizan sesiones de trabajo a los efectos de exponer volumetrías, criterios, conclusiones y mejoras del modelo, así como para compartir hitos sectoriales y normativos que puedan impactar en el sistema. Así mismo, si así se acuerda, el experto externo podrá participar en sesiones con los Órganos de Gobierno o comités internos de Grupo CaixaBank.

Protección de los denunciantes

CaixaBank tiene establecidas una serie de medidas para garantizar la protección de los denunciantes. Estas medidas se recogen en la **Política Corporativa del Sistema Interno de Información (SII)** y en el **Procedimiento de gestión de informaciones**. En el apartado 5 de la Política Corporativa del Sistema Interno de Información (SII) se describen las garantías que CaixaBank otorga a los informantes del Canal de denuncias, destacando:

- **Confidencialidad en todo el proceso de gestión:** prohibición de divulgar a terceros cualquier tipo de información sobre el contenido de las comunicaciones, siendo su contenido conocido solo por las personas que resulten imprescindibles por participar directamente en la gestión.
- **Medidas de protección:** prohibición de cualquier actos constitutivos de represalia y adopción de las medidas que sean necesarias para la protección del informante.
- **Anonimidad y no rastreabilidad:** las comunicaciones pueden ser nominativas o anónimas. Firme compromiso con el respeto a la anonimidad cuando esta sea la opción elegida por el informante, además de la prohibición de rastreo y trazabilidad de estas.
- **Derechos de las personas afectadas:** presunción de inocencia y al honor de las personas afectadas, así como el derecho a ser escuchadas.

El principio básico en relación con la protección de los denunciantes es que CaixaBank prohíbe expresamente y no tolera cualquier acto constitutivo de represalia, en cualquiera de sus formas. Por este motivo, para garantizar el cumplimiento de este principio básico, se adoptan las medidas que sean necesarias para garantizar la protección del informante. En caso de detectarse una conducta de este tipo en el marco de gestión de cualquier comunicación, el equipo gestor está obligado a comunicarlo al departamento de Recursos Humanos de la sociedad en cuestión para la toma de las medidas disciplinarias, si corresponden.

Además, en el supuesto de que se dieran circunstancias que así lo aconsejaran, CaixaBank podría adoptar medidas mitigadoras tendentes a aislar y/o trasladar al informante de su lugar de trabajo.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Tipología de denuncias recibidas en el Canal de Denuncias

> DENUNCIAS POR TIPOLOGÍA

- **2** Código de Conducta Telemático
- **18** Comercialización de productos, transparencia y protección del cliente
- **0** Competencia/Actividad Comercial Transfronteriza
- **10** Código ético[3]
- **1** Prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo
- **0** Mercado de valores (Reglamento Interno de Conducta (RIC) y operaciones sospechosas de abuso de mercado)
- **0** Proceso de contribución a índices de referencia de tipos de interés
- **10** Protección de datos/ confidencialidad y uso ético de los datos[3]
- **0** Irregularidades de naturaleza financiera y contable
- **0** Obligaciones tributarias
- **37** Acoso laboral y sexual[3]
- **3** Seguridad y Salud en el trabajo / Prevención Riesgos Laborales[3]
- **7** Conflictos de interés
- **5** Política Anticorrupción[2,3]
- **8** Otros

101 Denuncias[1]
62 en 2023

[1] Del total de denuncias 86 corresponden a denuncias de empleados.
[2] Se refiere a comunicaciones del ámbito de corrupción y soborno.
[3] Tipología de denuncias vinculadas con el riesgo de vulneración de Derechos Humanos.

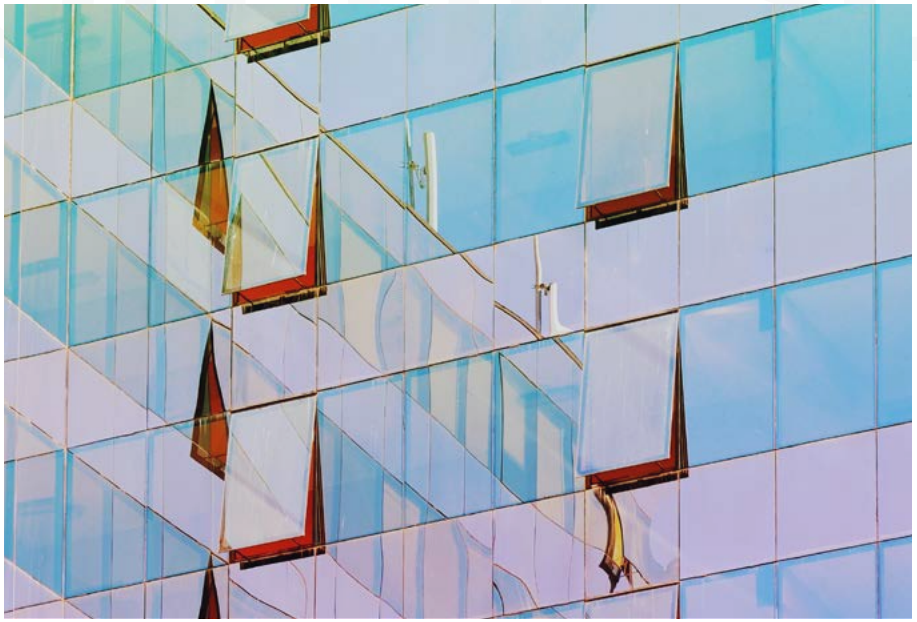
01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

En 2024 se han recibido un total de **101 comunicaciones** de colectivos con acceso al **Sistema Interno de Información (SII)** en relación con los hechos y conductas contempladas en el mencionado Sistema. Distinguiendo por colectivo 86 comunicaciones (85 %) provienen de empleados, 9 de exempleados (9 %), 4 de proveedores (4 %) y 2 de colaboradores (2 %).

De las 101 comunicaciones, **46 (45,5 %) han sido admitidas y 54 (53,5 %) han sido inadmitidas** por no cumplirse los criterios de admisibilidad. Una comunicación (1%) se encuentra preadmitida por el experto externo y en fase de análisis por parte de Cumplimiento Normativo.

De las 46 comunicaciones admitidas, 40 han sido finalizadas y 6 se encuentran en curso. De las finalizadas, en **4 comunicaciones se han acreditado incumplimientos, por lo que se han adoptado las siguientes medidas disciplinarias:**

TIPO DE COMUNICACIÓN	MEDIDA DISCIPLINARIA ADOPTADA
Mala praxis en la comercialización de productos	Suspensión de empleo y sueldo
Mala praxis en la comercialización de productos	Amonestación escrita
Conflictos de interés	No aplica medida disciplinaria,
Vulneración del Código ético	No aplica medida disciplinaria, únicamente aviso mediante reunión presencial



En las 36 comunicaciones restantes finalizadas no se ha acreditado incumplimiento.

De las 46 comunicaciones admitidas, **33 (72 %) proceden de CaixaBank**, no alcanzándose datos relevantes en el resto de las sociedades del Grupo con acceso al SII.

Por otro lado, en relación con las 54 comunicaciones inadmitidas, los **motivos de inadmisión** han sido los siguientes: 21 comunicaciones trataban sobre hechos no denunciables (39 %); 19 no estaban fundadas en sospechas o indicios concretos (35 %); 9 se encontraban en sede judicial (17 %); 3 se encontraban en sede policial (3 %); 1 caso se gestionó como irregularidad por RRHH (2 %) y 1 se archivó por parte de Relaciones Laborales (2 %).

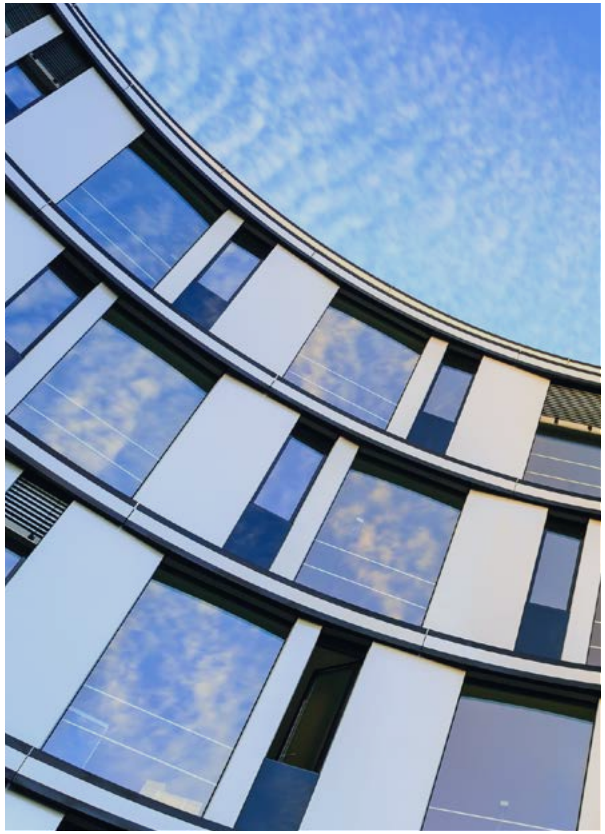
En relación con las **mejoras del entorno de control identificadas en el Grupo a raíz de la gestión de las comunicaciones**, se ha elaborado un procedimiento de actuación con el Servicio de Atención al Cliente (SAC) para aquellas comunicaciones recibidas de clientes por cualquier de las vías de acceso al Canal de Denuncias.

Discriminación, acoso y otras reclamaciones del personal propio

En el 2024 no se han asumido, de forma irrevocable, multas, sanciones o compensaciones de importancia relacionadas con discriminación. En el período de referencia se materializó el pago de una indemnización, por hechos acaecidos en ejercicios anteriores, por un supuesto puntual que tuvo lugar en una de las entidades integradas.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

CaixaBank realiza seguimiento de todas las comunicaciones para evitar que se incurra en tales conductas, documentándose todas las acciones realizadas. El seguimiento es de aplicación tanto para comunicaciones nominativas como para las anónimas en el curso de las cuales se haya podido identificar al informante. Este seguimiento se adecúa a la realidad de la conducta comunicada y del centro del que forma parte el informante, si bien consiste, como mínimo, en contactos personalizados y documentados con el informante. Los informantes tienen acceso a las medidas de apoyo establecidas por la Ley 2/2023.



Canal de Consultas

El **Canal de Consultas** es otro medio de comunicación que el Grupo CaixaBank pone a disposición de los colectivos definidos para la formulación de dudas suscitadas por la aplicación o interpretación del Código ético y de las políticas de Conducta.

Las **principales características** del Canal de Consultas son:

- **Colectivos con acceso.** Tienen acceso los consejeros, empleados (incluye cualquier tipo de contrato laboral y becarios), personal de empresas de trabajo temporal (ETT), agentes y proveedores.
- **Accesibilidad.** Acceso al Canal de consultas las 24 horas del día, 365 días al año, y desde cualquier dispositivo (corporativo o personal), a través de las siguientes vías de acceso:
  - Para consejeros, empleados, personal de empresas de trabajo temporal y agentes, a través de las siguientes vías de acceso:
    - Internet: https://silkpro.service-now.com/canal_consultas
    - Intranet corporativa o plataforma análoga de cada sociedad del Grupo con acceso al Canal.
    - Portal de *Compliance* en PeopleNow (solo CaixaBank).
    - Terminal Financiero (solo para CaixaBank).
  - Para proveedores, a través del:
    - Portal de Proveedores, tanto en la parte pública como en la privada previa identificación del proveedor;
    - Correo electrónico
    - Correo postal

- **Comunicación en distintos idiomas:** Se permite la presentación de consultas en **castellano, catalán, inglés y portugués**.
- **Confidencialidad** en todo el proceso de gestión, con la prohibición expresa de divulgar a terceros cualquier tipo de información sobre el contenido de las consultas (esta información solo será conocida por las personas que participen directamente en la gestión).
- **No rastreabilidad**: establecimiento de los medios informáticos oportunos para garantizar el borrado automático de accesos al Canal de Consultas.
- **Reserva de la identidad del consultante**: el equipo responsable de la gestión de las consultas únicamente facilitará el nombre del consultante a aquellas áreas a las que este dato resulte imprescindible para llevar a cabo el análisis de la consulta, siendo necesario siempre el consentimiento previo del consultante. Se tomarán las medidas disciplinarias oportunas si, fuera de lo contemplado anteriormente, existiera revelación de la identidad del consultante o se realizasen pesquisas dirigidas a conocer datos de consultas presentadas.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Tipología de consultas recibidas en el Canal de Consultas

> CONSULTAS POR TIPOLOGÍA

535 consultas
456 en 2023

- **2** Código de Conducta Telemático
- **37** Comercialización de productos, transparencia y protección del cliente
- **1** Competencia/Actividad Comercial Transfronteriza
- **169** Conflictos de interés
- **2** Honorabilidad comercial y profesional en distribución de seguros
- **39** Incumplimiento de la normativa de prevención de blanqueo de capitales
- **0** Información privilegiada
- **1** Irregularidades de naturaleza financiera y contable
- **0** Prevención de delitos
- **0** Proceso de contribución a indices de referencia de tipos de interés
- **28** Protección de datos/ confidencialidad y uso ético de los datos
- **62** Política Anticorrupción (Regalos, Asistencia a actos/ eventos, etc)[1]
- **61** Mercado de valores - Reglamento Interno de Conducta (RIC)
- **2** Código ético
- **2** Obligaciones tributarias
- **129** Otros

Se han recibido un total de 535 consultas, de las cuales 331 han sido admitidas (69 %) y 204 inadmitidas (31 %).

En términos agregados, las consultas de Conflictos de Interés (169) suponen más de un 31 % del número total de consultas recibidas, de éstas, prácticamente todas se han admitido (166). En relación con el riesgo de corrupción y soborno, durante el ejercicio 2024 se han resuelto 62 consultas que suponen más del 12 % del número total, todas ellas admitidas.

Cabe indicar que se han recibido 129 consultas categorizadas como "Otros" (24 %). En general, estas comunicaciones han sido inadmitidas al no versar sobre aspectos incluidos en los criterios de admisibilidad definidos y se han derivado a otros canales o áreas responsables.

Por último, entre las categorías que presentan cierto volumen, se han recibido 61 consultas en materia de Reglamento Interno de Conducta (12 %); 39 consultas sobre prevención de blanqueo de capitales (7 %); 37 sobre comercialización de productos, transparencia y protección al cliente (7 %) y 28 sobre aspectos de protección de datos/confidencialidad (5 %).

A nivel de sociedades, además de CaixaBank (55 %), sigue teniendo un peso muy relevante las consultas de BPI (18 %) y CaixaBank Payments & Consumer (13 %), no alcanzándose datos relevantes en el resto de las sociedades del Grupo con acceso al Canal de Consultas corporativo.

Adicionalmente, a los canales éticos mencionados dentro del Sistema Interno de Información, el Grupo dispone de una plataforma de comunicación de conflictos de interés. Esta plataforma no se encuentra recogida dentro del Sistema Interno de Información (SII).

[1] Se refiere a comunicaciones del ámbito de corrupción y soborno.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

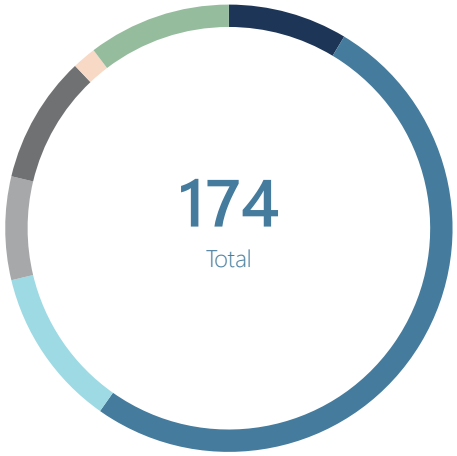
Plataforma de comunicación de conflictos de interés

Los empleados pueden comunicar o plantear situaciones que puedan suponer un conflicto de interés utilizando la plataforma corporativa de Comunicación de Conflictos de Interés y obtener las pautas de actuación necesarias a través de medidas mitigadoras.

Dicha comunicación es voluntaria, a excepción de los casos en los que el empleado desea llevar a cabo actividades vinculadas con las principales actividades que desarrolla CaixaBank. En este contexto, los empleados tienen a su disposición un Catálogo de Conflictos de Interés en el que se identifican las situaciones y actividades más comunes que pueden suponer un conflicto de interés, con las medidas de mitigación propuestas para cada una de ellas.

Tipología de comunicaciones de conflictos de interés en 2024

> COMUNICACIONES POR TIPOLOGÍA



- **15** Entre empleado/s y la Entidad - Gestionar familiares / vinculados
- **89** Entre empleado/s y la Entidad - Simultanear trabajo
- **20** Entre empleado/s y la Entidad - Pertenecer a una asociación, partido político u ostentar cargo público
- **13** Entre empleado/s y la Entidad - Otros
- **16** Entre empleado/s y cliente/s
- **3** Entre empleado/s y proveedor/es
- **0** Entre la Entidad y otra empresa del Grupo CABK
- **18** Otros

178 comunicaciones
en 2023

Más del 50 % de las comunicaciones recibidas (89) se refieren a consultas de empleados relacionadas con la posibilidad de simultanear su trabajo en CaixaBank con otra actividad.

Asimismo, se han recibido otras consultas de menor volumen relacionadas con la posibilidad de pertenecer a una asociación, partido político u ostentar un cargo público (20); gestionar familiares / vinculados (15); situaciones específicas entre empleado y clientes (16) o entre empleado y proveedor (3), entre otros.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

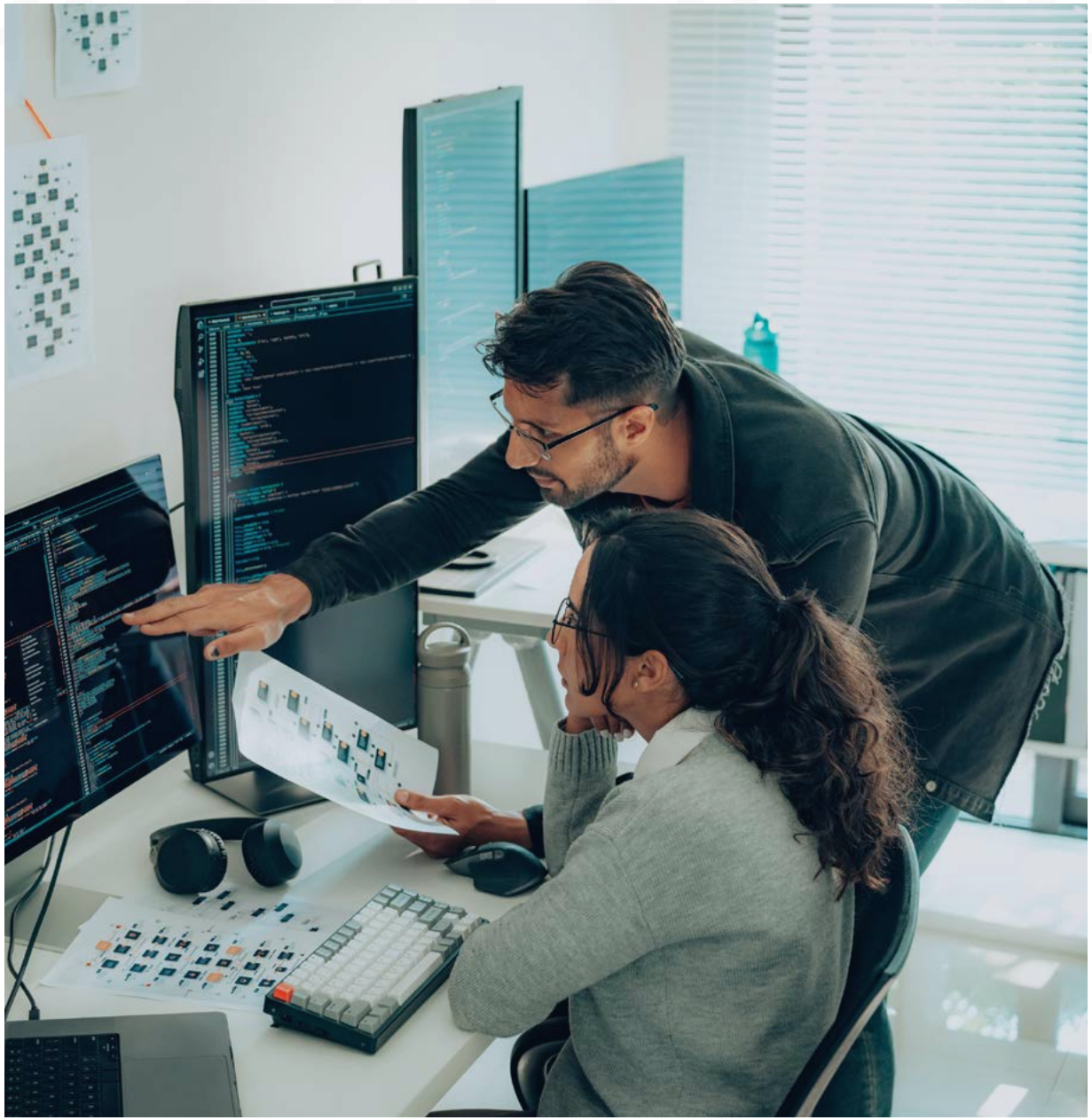
Monitorización de la conducta

Adicionalmente a los canales éticos, CaixaBank cuenta con una serie de indicadores, alertas y controles automáticos en las principales herramientas en las que se ejecuta la operativa bancaria, que permiten identificar acciones o comportamientos no autorizados por los usuarios.

En este sentido, Auditoría Interna en su función de **detección de casuísticas de fraude interno**, dispone de equipos especializados en el diseño, desarrollo e implementación de indicadores, en constante evolución y mejora y adaptación a los cambios en los procesos, modelos de negocio, posibilidades tecnológica y otros. También ha elaborado un **cuestionario sobre fraude Interno** que se incorpora en las auditorías de procesos con el fin de coordinar las revisiones de Auditoría, profundizar en posibles casuísticas, concienciar al área, aflorar situaciones de fraude, conocer debilidades de control identificadas por el área, originar otros trabajos específicos, ampliar el alcance de los trabajos planificados según metodología de *Risk Assessment* y facilitar el *reporting* sobre la aproximación de auditoría al riesgo de fraude interno.

En el caso de tener que iniciarse investigaciones se detallan los procedimientos en el ↗ apartado "Prevención y detección de la corrupción y el soborno".

Además, el Grupo cuenta con un **cuadro de mandos** en el que se hace seguimiento de los resultados y se puede visualizar el impacto de las formaciones y actuaciones de sensibilización.



Prevención y detección de la corrupción y el soborno

CaixaBank está comprometida con la **tolerancia cero en relación con la corrupción y el soborno**.

Por este motivo, considera personal especialmente expuesto al riesgo de corrupción y soborno a todos los empleados, directivos y miembros del Consejo de Administración que forman el Grupo CaixaBank.

Esta consideración viene fundamentada por los siguientes motivos:

- En la **red de oficinas**, existe el riesgo de corrupción y soborno como consecuencia de la manipulación de efectivo, el registro de transacciones/ operaciones bancarias o la gestión de datos confidenciales, entre otros factores.
- En los **Servicios Centrales** se realizan, entre otras, ciertas actividades que implícitamente pueden conllevar riesgo de corrupción o soborno:
  - Iniciativas de patrocinios.
  - Realización de donaciones y otras iniciativas benéficas.
  - En el proceso de compras, durante el alta, homologación y contratación de proveedores.

Sin perjuicio de lo anterior, el Grupo cuenta con una serie de políticas y directrices para prevenir la corrupción y el soborno, como son el **Código Ético, la Política Corporativa de Anticorrupción y la Política Corporativa de Compliance Penal**, que están alineadas con los principios y medidas establecidas en la Convención de las Naciones Unidas para la prevención de la corrupción. Estas Políticas se describen en el ↗ apartado "Otras políticas de conducta empresarial".

Adicionalmente, en el portal de proveedores, CaixaBank pone a disposición **el Código de Conducta de Proveedores**, que recoge en su apartado 3.4 información sobre la Política Anticorrupción de CaixaBank (↗ véase apartado "Gestión relación proveedores").

En este sentido, el Grupo alienta a los empleados, colaboradores, proveedores y otros participantes a reportar cualquier acto ilegal en los canales de denuncias mencionados en el ↗ apartado "Sistema Interno de Información (SII)".

El marco de anticorrupción de CaixaBank se compone del citado cuerpo normativo, y, conforme al modelo de prevención de delitos, cuenta con un programa que incluye los siguientes elementos: (i) un mapa de riesgos; (ii) un modelo de gobierno específico; (iii) un conjunto de medidas de mitigación dirigidas a reducir estos riesgos; (iv) procedimientos de actuación ante la aparición de situaciones de riesgo; (v) programas y planes de formación y comunicación; (vi) indicadores orientados al conocimiento de la situación de los riesgos y de su marco de mitigación y control; (vii) un canal de denuncias; y (viii) un régimen disciplinario.

- **Mapa de riesgos.** Realización del ejercicio anual de valoración del riesgo de corrupción (*Risk Assessment*).
- **Actividades de mitigación del riesgo de corrupción.** Se llevan a cabo actividades para prevenir y detectar el riesgo de corrupción. Destacan:
  - Detección de *Gaps* y seguimiento de planes de acción de subsanación.
  - Auditorías de certificación en el ámbito de corrupción.
  - Revisión de aceptación y concesión de regalos y hospitalidades.
  - Gestión de comunicaciones recibidas de empleados.
  - Testeo de proveedores en el ámbito de recepción / concesión de regalos.
  - Revisión contractual en el proceso de homologación de proveedores y agentes.
  - Supervisión de los bancos corresponsales en el ámbito anticorrupción.
  - En caso de que se deban llevar a cabo investigaciones de casos concretos, el equipo de Auditoría Interna es el principal responsable de su ejecución partiendo de una posición independiente.
- **Programas y planes de formación y comunicación.**

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

/ Formación

Las iniciativas de **formación en el ámbito anticorrupción tienen carácter continuo y se revisan periódicamente** para asegurar que se encuentren alienadas con la normativa en vigor.

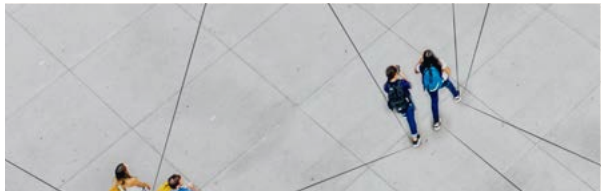
Todas las nuevas incorporaciones deben realizar los cursos de formación vinculados al ámbito de anticorrupción y de políticas de conducta.

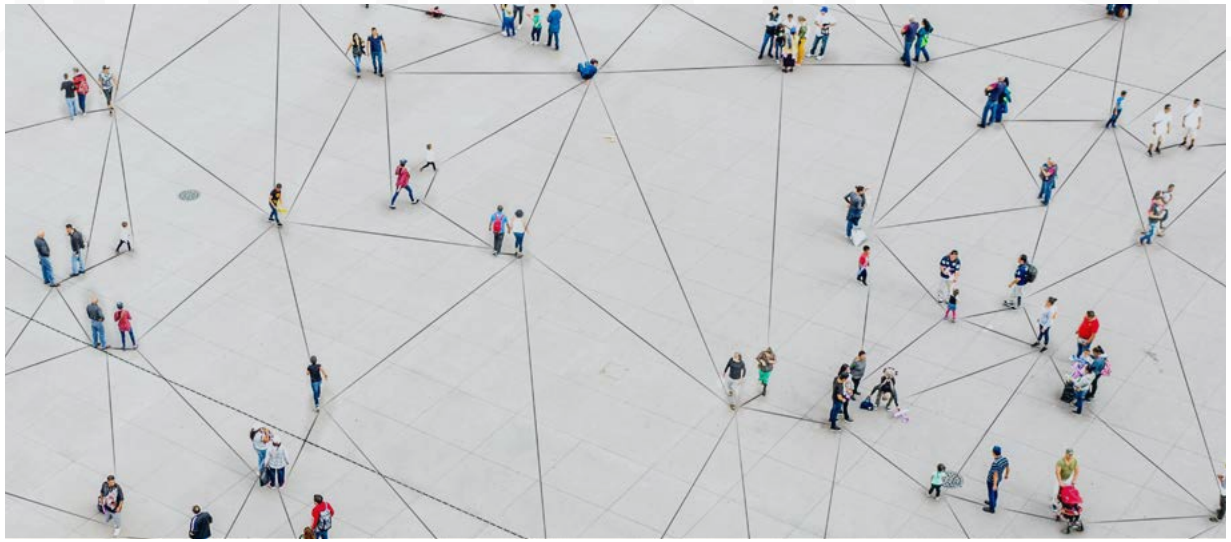
Durante el 2024 y el 2023, se han realizado formaciones específicas en materia de **Prevención de Blanqueo de Capitales y de la Financiación del Terrorismo (PBC/FT) y ética e integridad**.

La formación de ética e integridad incluye contenidos en materia de anticorrupción incluyendo, PBC/FT, corrupción en el negocio, tráfico de influencias, financiación ilegal a partidos políticos, sobre la Política corporativa de anticorrupción y delitos de estafa entre otros. ↗ Véase apartado "Medidas para hacer efectivo el cumplimiento de las Políticas" para mayor información sobre las formaciones realizadas.

100 % de la plantilla
está formada en materia anti corrupción

Adicionalmente, en junio de 2024 se realizó una **formación específica en materia de cumplimiento normativo** dirigida a los miembros del CGPC e impartida por Baker & Mckenzie. Los principales temas tratados en dicha formación fueron los siguientes: (1) Novedades, tendencias y cuestiones prácticas; (2) Mejores prácticas en la prevención de la corrupción; (3) Retos en la aplicación de la Ley de Protección al Denunciante.





/ Comunicación y difusión en materia de Corrupción y soborno

La **Política corporativa de anticorrupción** se encuentra disponible en la **intranet corporativa** accesible para todos los empleados y la versión de principios generales se encuentra publicada en la **web corporativa** de CaixaBank (↗ véase apartado "Otras políticas de conducta empresarial").

Todos los empleados del Grupo han firmado el cumplimiento de todas las normas de conducta, entre las que se encuentran el Código Ético, la Política Corporativa de Anticorrupción y la Política Corporativa de *Compliance* Penal. Los nuevos empleados deben firmarla en el momento de su incorporación.

Adicionalmente, en el momento en que se realiza una actualización de la Política corporativa de anticorrupción, se comunica a todos los empleados a través de la publicación de una noticia en la web corporativa, recordando los objetivos principales de la Política y los cambios introducidos con respecto a la versión previa.

Por último, CaixaBank lleva a cabo distintas actuaciones de comunicación en materia de corrupción y soborno, con el objetivo de sensibilizar a todos los empleados. Entre ellas, destacan:

- Ejecución de un **Plan de comunicación anual** que se concreta en la publicación de noticias en la Intranet y la realización de acciones de sensibilización concretas. Durante el 2024, destaca la publicación de la noticia: "¿Qué debo tener en cuenta cuando actúo como cliente? ¿Puedo intervenir en las operaciones en CaixaBank de mis familiares y otras personas afines?".

- Sesiones en esta materia realizadas en el postgrado de *Compliance* organizado por la Pompeu Fabra. Para mayor detalle ↗ véase apartado "Medidas para hacer efectivo el cumplimiento de las políticas".

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

> **Indicadores orientados al conocimiento de la situación de los riesgos y de su marco de mitigación y control.** CaixaBank cuenta con un sistema de alertas y controles automáticos tal y como se ha explicado en el ↗ apartado "Monitorización de la conducta". En caso de que se deban llevar a cabo investigaciones de casos concretos, Auditoría Interna es el principal responsable de su ejecución partiendo de una posición independiente. Estos casos concretos pueden originarse mediante el SII (Canal de denuncias), detección por parte de Áreas que tienen entre sus funciones las de supervisión y control, como Control de Negocio, *Compliance*..., peticiones de organismos públicos o explotaciones recurrentes o puntuales por parte de Auditoría que den lugar a alertas o *red flags* que, al ser analizadas, derivan en revisiones específicas de corrupción y soborno.

En estos casos, además de la investigación del caso por equipos especializados, elaboración del Informe y su *reporting* a los Órganos de Gobierno, se analizan de modo *forensic* los casos de fraude para identificar la causa raíz y posibles debilidades en los procesos establecidos, que se trasladan a las áreas afectadas para el diseño e implantación de controles que mitiguen estas situaciones de riesgo.

> **CaixaBank cuenta con la Certificación ISO 37001 – Sistemas de gestión antisoborno**, se trata de un estándar internacional (ISO) que especifica los requisitos y proporciona una guía para establecer, implementar, mantener, revisar y mejorar un sistema de gestión antisoborno.

Por otro lado, **CaixaBank exige a sus proveedores**, en el proceso de homologación, la aceptación del Código de conducta de proveedores que incluye, entre otros aspectos, referencias al Código ético de CaixaBank y a su Política corporativa de anticorrupción (↗ véase apartado "Gestión de las relaciones con los proveedores").

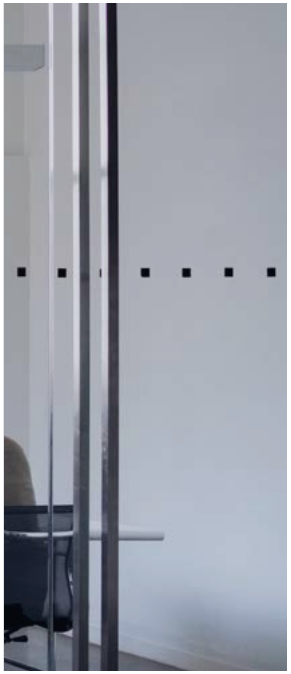
Todas las actividades vinculadas con el riesgo de corrupción y soborno se reportan al Comité de Gestión Penal Corporativa que se celebra con una periodicidad mensual. Anualmente se reporta al Comité Global del Riesgo el resumen de las actividades abordadas por el Comité de Gestión Penal Corporativa.

Adicionalmente, con una periodicidad anual se reporta la memoria de actividades de Compliance, que incluye un detalle de las actividades realizadas en la mejora y monitoreo del modelo anticorrupción. Dicha documentación se remite al Consejo de Administración previa revisión del Comité Global del Riesgo y Comisión de Riesgos.

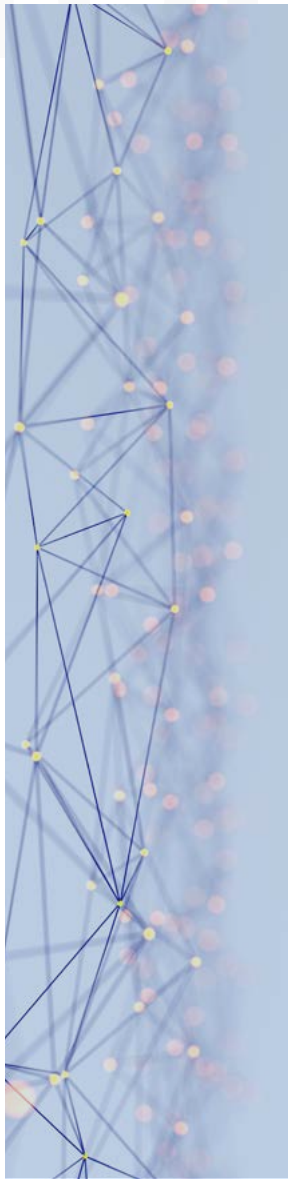
> NÚMEROS Y ESTADÍSTICAS EN MATERIA DE CORRUPCIÓN Y SOBORNO

Indicador	2024	2023
Número de condenas por violación de las leyes de corrupción y soborno[1]	0	0
Número de multas por violación de las leyes de corrupción y soborno[1]	0	0

[1] Se indica el número de condenas y multas impuestas a CaixaBank en calidad de persona jurídica penalmente responsable. En su caso se detallarían en la Nota 24 "Provisiones" de la Memoria Consolidada.



01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos



Prevención de blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo

La prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo (PBC/FT) constituye un requisito indispensable para preservar la integridad corporativa y uno de sus principales activos: la confianza de las personas e instituciones con las que el Grupo se relaciona.

CaixaBank, está firmemente comprometida con la prevención del blanqueo de capitales, la prevención de la financiación del terrorismo (en adelante PBC/ FT) y el cumplimiento de los programas de sanciones y contramedidas financieras internacionales (en adelante, "Sanciones"), promoviendo activamente la aplicación de los más altos estándares internacionales en la materia.

La criminalidad financiera es un fenómeno universal y globalizado que se aprovecha de la desaparición de barreras comerciales y la internacionalización de la economía para su materialización. **La lucha contra este fenómeno exige una respuesta coordinada de la comunidad internacional en general, y del sector financiero en particular**, para evitar ser utilizados con fines ilícitos de forma inadvertida e involuntaria.

Los **pilares** sobre los que se asienta el marco de gobierno del riesgo de PBC/FT y Sanciones en el Grupo CaixaBank son:

- Cumplimiento de los principios recogidos en la Política por parte de las sociedades del Grupo CaixaBank dentro de su ámbito de aplicación.
- Supervisión corporativa de la entidad matriz.
- Alineación de estrategias entre las sociedades del Grupo, y a su vez alineación con las mejores prácticas, con las expectativas supervisoras y con la regulación vigente.
- Implicación máxima de los órganos de gobierno y dirección de las sociedades del Grupo.
- Marco de control interno basado en el modelo de Tres Líneas de Defensa, que garantiza la estricta segregación de funciones y la existencia de varias capas de control independiente.

Cabe señalar como aspectos más destacados del modelo de PBC/FT de CaixaBank:

- Enfoque basado en riesgo (priorización de las acciones que mitigan el riesgo).
- Priorización de un enfoque preventivo con el fin de evitar acciones reactivas.
- Formación recurrente que facilita la comprensión del riesgo de PBC/FT en todo el Grupo; comunicación y sensibilización a los empleados ("cultura" de Cumplimiento).
- Trazabilidad y Calidad de los datos (Analytics como base de la transformación); digitalización de procesos mediante el uso adecuado de la tecnología (controles preventivos).
- Medios adecuados (tecnología, estructura organizativa y equipo).
- Contacto permanente con Reguladores y Supervisores.

Asimismo, los **principales principios** y estándares que constituyen el marco del modelo de PBC/FT son:

01 Evaluación de riesgos.
02 Diligencia debida.
03 Detección, control y examen de operaciones.
04 Comunicación de operativa sospechosa.
05 Control de listas de sanciones y comunicación de detecciones.
06 Retención de la documentación.
07 Formación.
08 Gestión consolidada de riesgos.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

La exposición de las sociedades del Grupo a los riesgos de PBC/FT y las Sanciones está directamente relacionada con el tipo de negocio o actividad, los productos comercializados, los servicios prestados, los canales de comercialización, la tipología y características de los clientes o las jurisdicciones en las que operen.

Con el propósito de mantener un adecuado marco de control y prevención con un enfoque basado en riesgo, **las sociedades del Grupo son categorizadas según su nivel de riesgo** de forma que se garantice la aplicación de mayor grado de supervisión en aquellas sociedades, segmentos, canales, jurisdicciones o productos que presenten un nivel de riesgo más elevado.

La **Política de admisión de clientes** es dinámica y establece un marco de cumplimiento en el Grupo que podrá variar en función del nivel de riesgo de determinados segmentos o actividades según se derive de su exposición al mismo en cada momento. La Política de admisión **debe cumplir los estándares internacionales y el principio de "Conoce a Tu Cliente"**, con especial foco en garantizar que se dispone en todo momento de un buen conocimiento del cliente y sus actividades.

Los clientes de las sociedades del Grupo son segmentados y clasificados en función del riesgo como elemento que permita el diseño de las medidas preventivas y de control que mitiguen la exposición al riesgo, de forma que se apliquen medidas y controles más estrictos a aquellos clientes que presentan un nivel de riesgo superior.

Se han establecido **medios para la detección, control y examen de operaciones sospechosas**. Estos medios se aplicarán en función del riesgo y contendrán en todo caso los tres supuestos básicos de detección de operaciones:

- La comunicación interna por indicios realizada por los empleados del Grupo.
- La detección de posibles operaciones sospechosas a través de los sistemas de alertas establecidos (por cada sociedad del Grupo o centralizados).
- Las comunicaciones de los organismos supervisores o de las autoridades policiales o judiciales.

Se reporta a las Autoridades cualquier hecho u operación, incluso la mera tentativa, cuando en un examen especial se determine que concurren indicios o certeza de relación con el **blanqueo de capitales o la financiación del terrorismo.**

Para el cumplimiento de las restricciones que imponen los programas de Sanciones se procede a:

- Identificar y seguir los programas de Sanciones instaurados por las Naciones Unidas (UN), la Unión Europea (UE), OFAC y los programas locales que sean de aplicación en las jurisdicciones en las que operan las sociedades del Grupo.
- Evaluar los riesgos asociados a las actividades relacionadas con los programas de Sanciones para la determinación de los riesgos de participar o intervenir en actividades restringidas o prohibidas por las Sanciones.
- Abstenerse de ejecutar o participar en operaciones o transacciones con personas sancionadas.
- Cumplir las prohibiciones y restricciones en la ejecución de transacciones, pagos o relaciones comerciales y abstenerse de ejecutarlas cuando supongan un incumplimiento de los programas de Sanciones.
- Bloquear activos y fondos cuando así lo requieran los programas de Sanciones y comunicando tal circunstancia a las autoridades que administran los programas de Sanciones.
- Implantar procedimientos de control interno y mecanismos de prevención que permitan un adecuado cumplimiento de las obligaciones de las sociedades del Grupo, lo que incluirá procedimientos y herramientas de filtrado automatizado (*screening*).

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

En lo que se refiere a la formación, la sensibilización en los riesgos asociados a estos delitos es un elemento clave en la lucha contra el blanqueo y terrorismo. El Grupo establece políticas que garantizan la formación obligatoria en materia de PBC/FT y Sanciones a su personal (incluyendo la alta dirección y los órganos de gobierno) de forma periódica y adecuada al nivel de exposición del riesgo de su actividad en la sociedad.

CaixaBank considera que la mejor forma de combatir los riesgos asociados a esta Política es la gestión consolidada de estos y la gestión uniforme y agregada de la información relacionada con la gestión de estos riesgos por el Grupo con independencia de la jurisdicción en la que operen las sociedades que lo integran.

El **principio de gestión agregada o consolidada** se constituye así en un **pilar fundamental del modelo de prevención** y permite coordinar los esfuerzos de todas las sociedades del Grupo de manera uniforme, así como evaluar y gestionar los riesgos de forma agregada.

En lo que se refiere a las principales actividades del ejercicio 2024 se han centrado en **evolucionar el modelo de prevención de blanqueo de capitales**, potenciando la **capacidad preventiva y una gestión más eficiente de los recursos**. Esta mejora del modelo se ha apalancado fundamentalmente en dos factores: i) un mayor aprovechamiento de la tecnología y ii) una evolución de los anteriores factores binomiales hacia desarrollos matriciales que proporcionan un tratamiento más ajustado a la gestión basada en el riesgo.

I Gobierno para la Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo

El Grupo cuenta con la involucración de los Órganos de Gobierno en la lucha contra el Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo y en concreto del Consejo de Administración que es el responsable de establecer la estrategia y los principios de gestión, así como el marco de seguimiento de la situación y evolución del riesgo del riesgo de PBC/FT y Sanciones en el Grupo.

También tienen responsabilidades asignadas en relación con PBC/FT algunas de las comisiones delegadas del Consejo como son la Comisión de Riesgos y la Comisión de Auditoría y Control.

En el mismo sentido, **el Grupo incorpora la lucha contra el blanqueo de capitales y la financiación del terrorismo en su día a día**. Esta gestión recae en los órganos de gestión, destacando el Comité de Dirección, el Comité Global del Riesgo y el Comité de Prevención de Blanqueo de Capitales, Financiación del Terrorismo y Sanciones.

El **Comité de Prevención de Blanqueo de Capitales, Financiación del Terrorismo y Sanciones**, es dependiente del Comité de Dirección, y entre sus funciones destacan:

- Toma de decisiones de gestión ordinaria en relación con los riesgos de la Política corporativa de PBC/FT.
- Validar los programas de *compliance* de las sociedades del Grupo.
- Controlar, evaluar y supervisar periódicamente los riesgos asociados a la Política corporativa de PBC/FT proponiendo la adopción de cuantas medidas correctoras y mitigadoras considere oportuno respecto a las debilidades, incumplimientos y debilidades que se hayan identificado en los procesos de control, interno y actividad supervisora e inspectora.

Influencia política y actividades de *lobby*

Las actuaciones de *public policy* de CaixaBank siguen un enfoque amplio destinado a **favorecer el desarrollo y el crecimiento económico** de los territorios en los que está presente.

En particular, cabe destacar el apoyo a las iniciativas regulatorias que persiguen reforzar la estabilidad financiera y apoyan el buen funcionamiento del sector bancario europeo.

Para ello, CaixaBank participa en procesos regulatorios y legislativos del sectorfinanciero tanto a nivel nacional como supranacional para promover un marco regulatorio sólido, consistente y coherente. Asimismo, CaixaBank trabaja para favorecer el desarrollo de un marco regulatorio para las finanzas sostenibles que permita cumplir con los objetivos de la Agenda 2030 y los Acuerdos de París sobre el cambio climático.

CaixaBank quiere asegurar una transición justa hacia una economía sostenible y por ello también se implica en iniciativas relativas a la promoción de la transformación digital, la mejora de la transparencia y la protección de los consumidores.

CaixaBank no contrata servicios directos de representación de intereses para posicionarse ante las autoridades, sino que, generalmente, comparte sus opiniones a través de diferentes asociaciones para tratar de consensuar la posición de la industria, sin menoscabo de que, en casos específicos se transmitan mensajes propios directamente a los reguladores y a las autoridades públicas. **CaixaBank comparte con las autoridades públicas sus opiniones sobre los procesos regulatorios a través de papeles de posición o documentos de análisis de impacto, bien sea a petición de éstas o por iniciativa propia.**

En el mismo sentido, el **Comité de Regulación de CaixaBank** es el órgano responsable del seguimiento del entorno regulatorio y de la fijación de posiciones en relación con los desarrollos de políticas públicas de relevancia para la Entidad y el sistema financiero. Se apoya en los análisis internos de las propuestas regulatorias para identificar posibles efectos no deseados o impactos que puedan ser desproporcionados en relación con el objetivo regulatorio. Una vez las propuestas son analizadas, el Comité decide la estrategia regulatoria que será canalizada a través de las asociaciones o transmitidas directamente por la propia institución.

El Director de Cumplimiento, Control y *Public Affairs* (miembro del Comité de Dirección), y el Director de *Public Affairs* son los representantes ante los órganos de administración, dirección y control de la supervisión interna de las actividades de *public policy* de CaixaBank.

Asimismo, de acuerdo con la legalidad vigente **CaixaBank está inscrita en el Registro de Transparencia de la Comisión Europea** con número de registro 055017716307-39.

La relación con los partidos políticos y las autoridades públicas están sujetas al Código Ético y a la Política Anticorrupción de CaixaBank, siendo estos dos elementos esenciales en la configuración de la participación en los procesos regulatorios.

El Código Ético y la Política Anticorrupción de CaixaBank tratan de asegurar no sólo el cumplimiento con la legislación aplicable, sino también el firme compromiso con sus principios éticos como firmantes de Pacto Mundial de las Naciones Unidas. Esto refleja su fuerte determinación en la lucha contra la corrupción en todas sus formas.

En su relación con los partidos políticos, CaixaBank está comprometida con los principios de transparencia, honestidad e imparcialidad en sus interacciones con partidos políticos y con otras entidades de carácter público y social que sean también de naturaleza política. La Política de anticorrupción de CaixaBank, en su sección 4, establece que están prohibidas las donaciones a partidos políticos y a sus fundaciones, así como las condonaciones totales o parciales de deuda. Existen en CaixaBank los controles debidos para asegurar que no se realicen donativos a partidos políticos.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Principales iniciativas sobre las que CaixaBank ha hecho seguimiento durante el ejercicio y con afectación sobre el Grupo

A continuación, se detallan las principales iniciativas, del ejercicio 2024, sobre las que CaixaBank ha hecho pública su postura a través de distintas asociaciones sectoriales de representación de intereses. Algunas de las temáticas tratadas están estrechamente relacionadas con algunos de los IRO's identificados como materiales. No obstante, no todas las iniciativas tienen algún IRO correlacionado ya que los posicionamientos abarcan temas adicionales a los relacionados con la materia de sostenibilidad.

En concreto, estas iniciativas se enmarcan en los siguientes ámbitos con impacto en la actividad de CaixaBank: digital, retail, sistema de pagos, sostenibilidad, mercados y estabilidad financiera y fortalecimiento del sector financiero.

DIGITAL

- Reglamento (UE) 2024/1183 por el que se modifica el Reglamento 910/2014 en lo que respecta al establecimiento del marco europeo de identidad digital. Posicionamiento ESBG 2021. https://www.wsbi-esbg.org/esbg-welcomesannouncement-of-harmonised-european-digitalidentity/
- Reglamento (UE) 2024/1689, por el que se establecen normas armonizadas en materia de inteligencia artificial. Posicionamientos ESBG 2021 https://www.wsbi-esbg.org/reponse-to-eucon-sultation-on-artificial-intelligence/, 2023 https://www.wsbi-esbg.org/esbg-provides-input-on-technical-negotiations-of-the-artificial-intelligenceact/, 2024. https://www.wsbi-esbg.org/jointstatement-calling-for-clear-distinction-between-aiand-credit-scoring-in-ai-act/
- Reglamento (UE) 2022/2554 sobre la resiliencia operativa digital del sector financiero. Consultas sobre los dos paquetes de Actos Delegados que desarrollan el Reglamento. Conjunto de respuestas del segundo paquete (2024). https://www.esma.europa.eu/press-news/consultations/esas-joint-consultation-second-batch-policy-mandates-under-digital

- Consulta de la Guía del ECB sobre externalización de servicios de la nube. [No publicado]
- Consulta de la Comisión Europea sobre el uso de inteligencia artificial (IA) en el sector financiero. [No publicado]
- Consulta de la Comisión Europea sobre el uso de inteligencia artificial (IA) en el sector financiero. [No publicado]
- Consulta del Ministerio de Economía, Comercio y Empresa sobre el Anteproyecto de Ley y Proyecto de Real Decreto para la digitalización y modernización del sector financiero. [No publicado]
- Consulta de la Comisión Europea sobre las Directrices relativas a la definición de un sistema de Inteligencia Artificial (IA) y sobre las prácticas de IA prohibidas de conformidad con el Reglamento de IA. [No publicado]

RETAIL

- Proyecto de Ley por la que se regulan los servicios de atención a la clientela. [No publicado]
- Proyecto de Ley por la que se crea la Autoridad Administrativa Independiente de Defensa del Cliente Financiero para la resolución extrajudicial de conflictos entre las entidades financieras y sus clientes. [No publicado]
- Proyecto de Circular sobre requisitos yobligaciones en materia de conducta, transparencia informativa y trato adecuado a la clientela, con la finalidad de actualizar la Circular 5/2012, para adaptar las disposiciones en materia de conducta de las entidades y transparencia informativa al marco jurídico vigente y a la evolución de los modelos de negocio. [No publicado]
- Proyecto de Orden ECO/805/2003 sobre valoración de bienes inmuebles. [No publicado]
- Proyecto de Ley Orgánica de medidas en materia de eficiencia del servicio público de Justicia y de acciones colectivas para la protección y defensa de los derechos e intereses de los consumidores y usuarios. [No publicado]
- Consulta del Ministerio de Economía sobre la Transposición de la Directiva (UE) 2023/2673 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 22 de noviembre de 2023, por la que se modifica la Directiva 2011/83/UE en lo relativo a los contratos de servicios financieros celebrados a distancia y se deroga la Directiva 2002/65/CE. [No publicado]
- Consulta del Ministerio de Economía sobre la Transposición de la Directiva (UE) 2023/2225 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 18 de octubre de 2023, relativa a los contratos de crédito al consumo y por la que se deroga la Directiva 2008/48/CE. [No publicado]

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

PAGOS

- Reglamento (UE) 2024/886, por el que se modifican los Reglamentos 260/2012 y 2021/1230 y las Directivas 98/26/CE y 2015/2366 en lo que respecta a las transferencias inmediatas en euros. Posicionamiento de ESBG de 2022 https://www.wsbi-esbg.org/esbg-welcomes-eucommissions-legislative-proposal-on-instantpayments/ y 2023 https://www.wsbi-esbg.org/esbg-addresses-eu-policy-makers-via-a-newposition-paper-on-instant-payments/

- Proyecto de Orden del Ministerio de Economía, Comercio y Empresa por la que se establecen medidas para combatir las estafas de suplantación de identidad a través de llamadas telefónicas y mensajes de texto fraudulentos y para garantizar la identificación de llamadas de atención al cliente y comerciales. [No publicado]

SOSTENIBILIDAD

- Consulta de la Comisión Europea sobre la inversión privada en eficiencia energética. Posicionamiento CECA. https://ec.europa.eu/info/law/better-regulation/have-your-say/initiatives/13938-Unlocking-private-investment-in-energy-efficiency-guidance-to-Member-States-and- market-actors/F3456310_en

- Consulta del EFRAG sobre el borrador de taxonomía XBRL para el set 1 de ESRS y para las divulgaciones del artículo 8. ESRS Set 1 Draft XBRL Taxonomy. https://www.efrag.org/system/files/sites/webpublishing/Meeting-Documents/2404021238516139/05-01-ESRS-Set1DraftXBRLTaxonomy-SummaryofpublicfeedbackEFRAGSRTEGMeeting240422.pdf

- Consulta del EFRAG sobre los dos borradores normas de información de sostenibilidad para las PYME. https://www.wsbi-esbg.org/wp-content/uploads/2024/05/0315-ESBG-response-to-the EFRAG-consultation-on-VSME-%E2%80%93-FINAL-1.pdf

- Audiencia Pública del Ministerio de Economía, Comercio y Empresa (MINECO) sobre Libro Verde de Finanzas Sostenibles. [No publicado]

- Borrador de Orden Ministerial del Ministerio de Economía, Comercio y Empresa (MINECO) sobre Consejo de Finanzas Sostenibles. [No publicado]

- Anteproyecto de Ley para la digitalización y modernización del sector financiero. [No publicado]

- Documento consultivo sobre normas técnicas de regulación (RTS) en relación con el formato electrónico único europeo (ESEF). [No publicado]

- Revisión del Reglamento (UE) 2019/2088 sobre la divulgación de información relativa a la sostenibilidad en el sector de los servicios financieros (SFDR). Posicionamiento de ESBG en 2023 https://www.wsbi-esbg.org/esbg-stresses-the-need-for-consistency-and-clarity-in-itsresponse-to-the-sfdr-review-consultation/ Posicionamiento de ESBG a al Dictamen de las ESAs de junio de 2024. https://www.wsbi- esbg.org/esbg-response-to-the-esas-opinion-on-the-sfdr-review/ Posición general de ESBG sobre la revisión de SFDR (2024). https://www.wsbiesbg.org/esbg-stresses-the-need-for-consistencyand-clarity-in-its-response-to-the-sfdr-review-consultation-2/

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

MERCADOS

- Unión de los Mercados de Capitales. Reflexiones de alto nivel de ESBG. [Sin consulta pública] https://www.wsbi-esbg.org/esbg-reflection-on-the-capital-markets-union/

- Revisión de la normativa de segundo nivel sobre la revisión del Reglamento MiFIR y la Directiva MiFID (RTS de Mejor Ejecución de MiFID II). https://www.esma.europa.eu/press-news/consultations/consultation-technical-standards-specifying-criteria-establishing-and

ESTABILIDAD FINANCIERA Y FORTALECIMIENTO DEL SECTOR FINANCIERO

- Revisión del marco de gestión de crisis bancarias (Crisis Management and Deposit Insurance, CMDI) - Posicionamiento ESBG. https://www.wsbi-esbg.org/wp-content/uploads/2021/12/ESBG-response-to-the-COM-consultation-on-CMDI-review_V6_FINAL.pdf

- Implementación de las reformas finales de Basilea III (CRD VI y CRR III).

  - Consulta de la EBA sobre el borrador de directrices relativas a las exposiciones ADC a propiedades residenciales bajo CRR III - Posicionamiento ESBG. https://www.wsbi-esbg.org/wp-content/uploads/2024/09/0650-ESBG-Response-EBA-public-consultation-on-draft-Guidelines-on-acquisition-development-and-construction-exposures-to-residential-property-under-the-standardised-approach-of-credit-risk-Final.pdf

  - Consulta de la EBA sobre la *reporting* de riesgo operacional - Posicionamiento ESBG. https://www.wsbi-esbg.org/wp-content/uploads/2024/05/0433-ESBG-response-to-theEBA-consultation-on-operational-risk-Pillar-3-disclosures-requirements-FINAL.pdf

  - Consulta de la EBA sobre *reporting* supervisor - Posicionamiento ESBG. https://www.wsbi-esbg.org/wp-content/uploads/2024/03/0144-ESBG-response-to-the- EBA-consultation-on-the-draft-ITS-on-supervisory-reporting-FINAL.pdf

  - Consulta de la EBA sobre las RTS sobre la valoración prudente - Posicionamiento ESBG. https://www.wsbi-esbg.org/wp-content/uploads/2024/04/0324-ESBG-Position-Paper-EBA-Consultation-on-Prudent-Valuation-Final.pdf

- Consulta de la EBA sobre ESG *risk management* - Posicionamiento ESBG. https://www.wsbi-esbg.org/wp-content/uploads/2024/04/0344-ESBG-response-to-the-EBA-consultation-on-the-management-of-ESG-risks.pdf

- Consulta del SRB sobre el Minimum Bail-in Data Template - Posicionamiento ESBG. https://www.wsbi-esbg.org/wp-content/ uploads/2024/05/0484-ESBG-position-paper-SRB- consultation-on-MBDT-final-version-PDF.pdf

- Consulta del SRB sobre la futura política MREL - Posicionamiento ESBG. https://www.wsbi-esbg.org/wp-content/uploads/2024/02/0135-SRB-consultation-on-the-future-MREL-policy-ESBG-position-paper.pdf

- Consulta de la Comisión Europea sobre la revisión de los criterios técnicos de selección para una determinada actividad económica de la Taxonomía de la UE. - Posicionamiento ESBG. https://www.wsbi-esbg.org/wp-content/uploads/2023/12/1069-Commission-consultation- on-Taxonomy-activities-ESBG-answer.pdf

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Contribuciones a asociaciones sectoriales y otras

Tal y como se ha mencionado anteriormente, CaixaBank no contrata servicios directos de *lobby* o de representación de intereses para su posicionamiento ante las autoridades y comparte sus opiniones a través de diferentes asociaciones de la industria para tratar de consensuar una posición común. Con este fin, CaixaBank realiza contribuciones a algunas **asociaciones sectoriales de representación** de intereses, mostrándose a continuación el importe aportado en 2024:

5,3 MM€

Pagados en 2024 a asociaciones sectoriales de representación de intereses
4,9 MM€ en 2023

Las mayores aportaciones a asociaciones sectoriales en 2024 se destinaron a la Confederación Española de Cajas de Ahorro (CECA) con 1,9 MM€ y a la Asociación Empresarial del seguro UNESPA por 0,7 MM€.

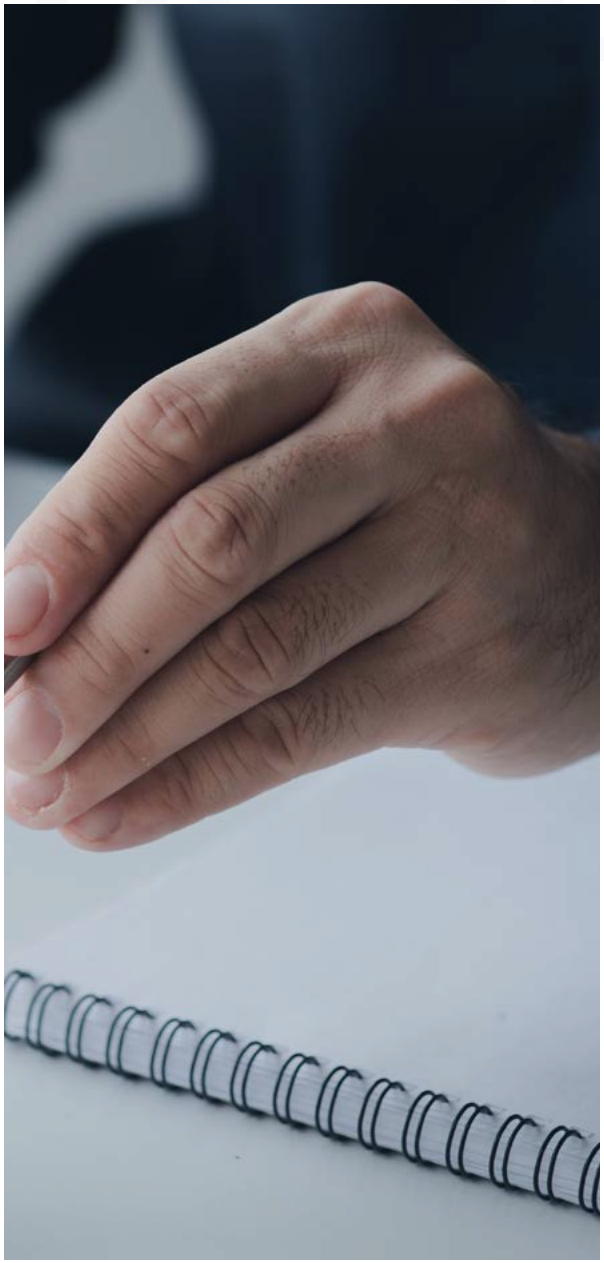
Adicionalmente, CaixaBank participa y **colabora con distintas asociaciones comerciales** cómo son las cámaras de comercio, así como entidades que promueven el desarrollo económico y social. En este sentido, CaixaBank ha aportado a estas asociaciones durante el 2024:

5,2 MM€

Pagados en 2024 a asociaciones comerciales
4,6 MM€ en 2023

En relación con las mayores aportaciones a asociaciones comerciales en 2024 destacan: Plan Familia Adecco (1,7 MM€), Fundación Mobile World Capital (0,5 MM€) y a Cámaras de Comercio (0,4 MM€).

En relación con CaixaBank, S.A., pagó en 2024, 3,4 MM€ a asociaciones sectoriales y 4,6 MM€ a asociaciones comerciales.



Gestión de relaciones con proveedores

CaixaBank basa las relaciones comerciales con sus proveedores en el **respeto mutuo, la colaboración y la profesionalidad**. Esto es justo lo que espera de sus proveedores a quién anima a gestionar sus negocios de forma sostenible y responsable.

CaixaBank cuenta con un área de Compras especializada por categorías (*Facility Management & Logistics*, Obras y servicios generales, IT, Servicios Profesionales y *Marketing* y Comunicación) con visión y gestión transversal de las compras del Grupo.

Su objetivo, alineado con la estrategia de negocio, es obtener de forma responsable y sostenible los bienes y servicios necesarios en el plazo, cantidad y calidad requeridos, al menor coste total y con el mínimo riesgo para el negocio, bajo unos criterios de actuación homogéneos para todo el Grupo.

CaixaBank busca establecer relaciones de calidad con proveedores que compartan los mismos principios éticos y de compromiso social habiendo establecido criterios y elementos de control para asegurar el cumplimiento de los mismos tales como la realización de auditorías. La mejora continua de las relaciones con los proveedores es clave para la creación de valor en CaixaBank.

68.777

Puestos de trabajo generados a través del efecto multiplicador de compras a proveedores de España

8.458

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

> PROCESO DE GESTIÓN DE COMPRAS Y PROVEEDORES

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

> INDICADORES DE COMPRAS[1]

	2024	2023
Número de proveedores activos[2 3 6]	2.305	2.037
Volumen facturado proveedores activos (MM€)[3]	3.036	2.960
Proveedores homologados a cierre de ejercicios[4 6]	1.551	1.477
Nuevos proveedores activos	191	171
Volumen negociado a través de negociación electrónica (MM€)[5]	1.550	1.526
Procesos negociados a través de negociación electrónica	1.383	1.294
% volumen correspondiente a proveedores locales - España	81%	87%

[1] Aplicable a las empresas del Grupo dentro del modelo corporativo de Compras. Incluyen proveedores con facturación en 2024 superior a 30.000 €. Se excluyen acreedores, organismos oficiales, comunidades de propietarios.

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

[3] Aplicable a las empresas del Grupo dentro del modelo corporativo de Compras. También incluye VidaCaixa.

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

[5] Importe total negociado (plurianual).

[6] La diferencia entre el número de proveedores activos y el número de proveedores homologados se debe principalmente a los proveedores excepcionados, por ejemplo proveedores incluidos en Forbes 2.000 u otros.

> PROCESOS NEGOCIADOS POR CATEGORÍAS DE COMPRAS

- **48%** IT
- **27%** Servicios Profesionales
- **12%** *Marketing* y Comunicación
- **5%** *Facility Management & Logistics*
- **7%** Obras y servicios generales

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Marco normativo de la función de Compras

CaixaBank cuenta con un marco normativo formado por la Política corporativa de compras, los Principios de Compras, el Código de Conducta de Proveedores y la Norma de gestión de compras y proveedores. En el apartado "Marco de Políticas, principios y declaraciones en el ámbito de la sostenibilidad" se describen todas las políticas en materia de sostenibilidad.

I Política Corporativa de Compras[1]

La Política Corporativa de Compras constituye el marco general en el que se desarrollan las actividades relacionadas con la gestión de las Compras y en el que se define el modelo de relación y contratación de proveedores. La Política fue aprobada por el Consejo de Administración en el mes de marzo de 2023 y se revisa bienalmente. La Política se estructura a través de unos principios generales de actuación que tienen como finalidad favorecer unas relaciones comerciales estables, así como facilitar la colaboración con proveedores que compartan los compromisos y valores de CaixaBank.

I Principios de compras

PROFESIONALIDAD Y MEJORA CONTINUA

Actuar de acuerdo con estándares nacionales e internacionales de compras. Su cumplimiento aporta valor a la Entidad y garantiza el respeto a aspectos medioambientales, éticos y sociales.

IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

Procurar la concurrencia de proveedores para una misma contratación acorde al principio de competencia justa, garantizando la objetividad en las decisiones. Favorecer la diversificación del negocio entre distintos proveedores.

PLANIFICACIÓN Y EFICIENCIA

Planificar la actividad de compras promoviendo la proactividad. Buscar la eficiencia en la contratación, ajustándose a los principios de necesidad e idoneidad y optimizar los procesos.

DIÁLOGO, COOPERACIÓN Y SOSTENIBILIDAD

Promover y mantener un diálogo permanente y cercano y una relación de confianza. Poner a disposición de los proveedores canales de comunicación.

ÉTICA, INTEGRIDAD Y TRANSPARENCIA

Garantizar la igualdad de oportunidades, aplicando criterios de selección objetivos, transparentes, imparciales y no discriminatorios. Actuar de forma ética y responsable.

COMPROMISO Y PROMOCIÓN

Evaluar el desempeño de los proveedores, fomentando la contratación de proveedores que garanticen en su actividad el respeto a los derechos humanos y laborales. Verificar el cumplimiento de los compromisos en materia de gestión responsable.

I Código de Conducta de Proveedores[2]

El Código de Conducta de Proveedores, pretende difundir y promover los valores y los principios éticos que regirán la actividad de los proveedores de bienes y servicios, contratistas y terceros colaboradores de CaixaBank. En este Código se definen las pautas de conducta que seguirán las compañías que trabajen como proveedores en relación con el cumplimiento de la legislación vigente, el comportamiento ético y las medidas contra la corrupción y el soborno, la seguridad y el medio ambiente y la confidencialidad. El Código se revisa bienalmente y su última actualización fue aprobada por el Comité de Dirección en el mes de noviembre de 2023.

Ámbito de actuación

1. Derechos humanos y laborales
2. Prevención de Riesgos Laborales
3. Ética e integridad
4. Salud y seguridad
5. Medioambiente y calidad
6. Confidencialidad, privacidad y continuidad

Principos de Derechos Humanos

CaixaBank exige a sus proveedores un estricto respeto a los Derechos Humanos y Laborales y fomenta que estos incluyan en sus prácticas comportamientos alineados con sus valores y los transmitan a su propia cadena de valor.

I Norma de gestión de compras y proveedores

La Norma de Compras establece el marco de referencia para la gestión de compras en el Grupo CaixaBank, incluye las mejores prácticas y optimiza los procesos de compras en el Grupo recogiendo, entre otros, criterios ASG. Su última actualización fue en el mes de octubre de 2024.

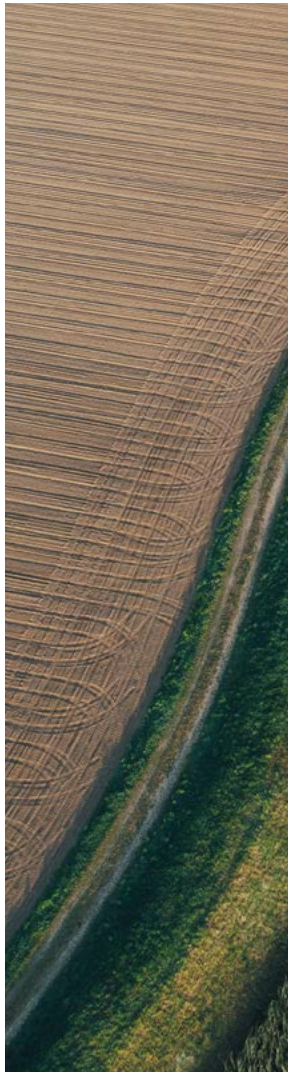
[1] Son públicos los Principios de la Política Corporativa de Compras. Ver en web corporativa: https://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank/Estaticos/Principios_de_Compras_ESP.pdf. También disponibles en el Portal del Proveedor, siendo de obligada aceptación en el momento del registro.

[2] Disponible en el Portal del Proveedor, siendo de obligada aceptación en el momento del registro. https://proveedor.caixabank.com/

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Prácticas sostenibles con los proveedores

El compromiso de CaixaBank con la sostenibilidad **se extiende a su cadena de suministro**. En este sentido, CaixaBank integra los factores éticos, sociales y medioambientales a lo largo del proceso de gestión de Compras y Proveedores.



5,7 MM€

de volumen adjudicado a CEE (Centros especiales de empleo)
5 MM€ en 2023.

688

Proveedores que han aportado certificados en materia social y medioambiental. **721 en 2023.**
De los cuales **387 Proveedores** han aportado el **certificado ISO 14001**. 347 en 2023

100 %

de categoría de Compras con impacto medioambiental dispone de requisitos medioambientales.

Premio "Compromiso de Proveedor" en los Premios Alcance 3.0

La primera edición de los Premios Alcance 3.0 reconoció el trabajo de las empresas líderes en sostenibilidad y comprometidas con el medio ambiente y la innovación.

CaixaBank ganó el premio "Compromiso de Proveedor".

I Integración de los criterios ASG en el proceso de gestión de Compras y Proveedores

En los últimos años, CaixaBank ha trabajado en integrar los factores éticos, sociales y medioambientales en sus procesos de compras. Esto se ha traducido desde verificar que cumplen con las políticas de CaixaBank, requiriendo que firmen el Código de conducta de proveedores hasta incorporar un peso vinculado a factores ASG en la matriz de decisión.

En el ejercicio 2024, CaixaBank ha realizado una revisión **de las diferentes fases del proceso de gestión de Compras y Proveedores**, con el objetivo de continuar reforzando la integración de los criterios ASG en cada una de las fases. Estos aspectos, se suman a los criterios económicos y técnicos, con el objetivo de que aporten valor para poder seleccionar al mejor proveedor.

Homologación

El proceso de compras se inicia con la homologación del proveedor. Todos los proveedores deben realizar el procedimiento de homologación con el objetivo de garantizar la transparencia y la trazabilidad del proceso de compras.

La homologación de un proveedor consiste en un proceso de validación de la información solicitada al proveedor y proporcionada por éste en cuestionarios, cuyo fin es determinar su capacidad global para ser proveedor del Grupo verificando que cumple un conjunto de requisitos mínimos.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Proceso de homologación

01 Registro

02 Calificación Financiera (revisión de los datos financieros del proveedor por parte del *back office*). La validez de la calificación es de 1 año.

03 Respuesta a 13 Cuestionarios Técnicos

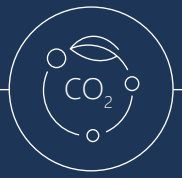
- Cuestionario Información Financiera
- Igualdad
- RGPD
- Relaciones Laborales
- Responsabilidad Civil
- Calidad
- Gestión Ambiental
- Continuidad de Negocio
- RSC-Sostenibilidad-DDHH
- Cumplimiento Normativo
- Seguridad de la información
- Rea (sólo para proveedores de obras)
- Riesgos Laborales

El primer paso del proceso de homologación es el **registro**. En este primer punto, el proveedor debe aceptar el Código de conducta de proveedores de CaixaBank y responder 7 preguntas bloqueantes relacionadas con la conducta ética y el respeto de los derechos humanos. Las preguntas comprenden desde declaraciones del proveedor en relación con el respeto de los Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, hasta las medidas para asegurar la seguridad y salud en el puesto de trabajo o el respeto a la diversidad.

Una vez superada la primera fase, se inicia la **calificación financiera del proveedor.** En esta fase se revisan los parámetros financieros del proveedor.

Finalmente, una vez se ha completado la fase de registro y de calificación financiera, se solicita a los proveedores que **respondan los cuestionarios técnicos**. En concreto, son **13 Cuestionarios modulares que incorporan criterios ASG**, y se han incluido, en los mismos, aspectos en materia de Derechos Humanos y Ambientales. Estos cuestionarios proporcionan información al Grupo, que ayudan a seleccionar al mejor proveedor. Con la cumplimentación de estos formularios se da por finalizada la fase de homologación.

[1] Corresponden a todos los proveedores con una facturación superior a 500 miles de euros.



Cuestionario para el Cálculo de la Huella de Carbono de proveedores

Adicionalmente, a los 13 cuestionarios mencionados, CaixaBank dispone del cuestionario de Huella de Carbono. Este cuestionario se lanzó en 2023 con el propósito de conocer la huella de carbono de los proveedores así como, sus objetivos de reducción, contribuyendo a mejorar la precisión del cálculo de la Huella de Carbono del Grupo CaixaBank y de disponer de mayor información para reducirla.

En el año 2024, se ha ampliado el alcance de envío del cuestionario, solicitando esta información a todos los proveedores clasificados como estratégicos y preferentes[1]. Además, ha sido revisado y mejorado solicitando nueva información de acuerdo con los nuevos requerimientos legales. Esta información ayudará al Grupo a calcular la huella de carbono con una mayor precisión, así como, hacer extensivo el compromiso del Grupo con la sostenibilidad a la cadena de valor.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Licitación-adjudicación

Esta fase se inicia cuando el Grupo tiene una necesidad de compra. CaixaBank comunicará a los posibles proveedores candidatos las especificaciones técnicas y comerciales requeridas para la prestación de servicios o la compra de bienes. En los últimos años, el Grupo ha trabajado para incorporar y tener en cuenta criterios ASG en las licitaciones. Por este motivo cuenta con el Plan Ambiental de Compras y Contrataciones y el índice ASG.

Implantación del Plan Ambiental de Compras y Contrataciones en el proceso de licitación

CaixaBank ha identificado las categorías de productos y servicios con mayor impacto ambiental y ha definido 30 fichas de compra verde para dichas categorías recogiendo en ellas criterios ambientales, tanto de carácter obligatorio como recomendables, que se incluyen en el proceso de licitación, permitiendo afianzar el enfoque sostenible y la minimización de posibles riesgos ambientales.

Índice ASG de proveedores

CaixaBank ha desarrollado el índice ASG de proveedores. Este índice es un indicador ASG, que permite clasificar a los proveedores del Grupo según el grado de cumplimiento que tienen en distintos aspectos ASG.

A partir del mes de junio de 2024 el índice ASG se ha integrado en las matrices de decisión, en el momento de adjudicar una compra de producto y/o contratación de un servicio. El índice ASG ha permitido valorar positivamente a los proveedores mejor puntuados a nivel de sostenibilidad.

El indicador se construye a partir de la siguiente información:

- [Información Base]: Las respuestas obtenidas en los cuestionarios técnicos durante el proceso de homologación.
- [Información adicional]: Los resultados de auditorías externas a proveedores y/o planes de desarrollo ASG llevados a cabo por el proveedor.
- [Información adicional]: Otra información de interés, como la asistencia a cursos de formación, participación en proyectos ASG relevantes.

A partir de esta información, se calculan las valoraciones sobre cada uno de los factores ASG, que una vez ponderados por su peso en el índice ASG, da como resultado final la puntuación del proveedor en el índice ASG. A continuación, se muestra el proceso de cálculo del índice ASG:

> MODELO DE VALORACIÓN DEL ÍNDICE ASG

Índice ASG [0-100 puntos]

(A)mbiental	40% sobre el KPI total	0-100 pts
(S)ocial	40% sobre el KPI total	0-100 pts
(G)obierno	20% sobre el KPI total	0-100 pts

Fórmula: Total = Base + Adicional

Base: Función de datos internos de homologación. Máx. 90 puntos

Adicional: Constituyen puntos positivos o negativos obtenidos generalmente de información externa. (Complementa hasta un máximo de 100 puntos).

Resultados Grado de Madurez

Este indicador tiene un valor entre 0 y 100 puntos. En función de la puntuación se clasifica al proveedor en avanzado, intermedio o inicial. Esta puntuación final se tiene en cuenta en la matriz de decisión en la fase de adjudicación, dónde se suma a los criterios económicos y técnicos.

En concreto, el índice ASG supone un porcentaje de la puntuación de los criterios económicos o comerciales. En base a la puntuación final obtenida de los criterios económicos y técnicos se realiza la adjudicación del servicio al proveedor con mejor puntuación. Una vez finalizado el proceso de recepción, valoración, aprobación de los riesgos asociados al servicio (cuando sea de aplicación) y adjudicación de ofertas, se procederá a la firma del contrato por las dos partes.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Plan de auditorías ASG

El Grupo cuenta con un Plan de Auditorías a Proveedores, el cual, mediante un proceso de validación *in-situ* busca recopilar evidencias para que CaixaBank disponga de la información necesaria para poder realizar el mapa de riesgos de los principales proveedores.

En **2024 se han realizado 34 auditorías** (31 en 2023) incluyendo todas las categorías de Compras (*Facility&Logistics*, Obras, IT, Servicios Profesionales y *Marketing*). Las auditorías sobre proveedores son llevadas a cabo por un tercero independiente con el objetivo de asegurar la transparencia en la evaluación.

Los proveedores son seleccionados en función del riesgo previamente analizado y procurando obtener una muestra representativa de todas las categorías.

Como resultado de las auditorías, se definen medidas correctoras. A posteriori, junto con los proveedores, se realiza un seguimiento de la implementación de estas medidas para conseguir una mejora en su compromiso ASG. CaixaBank acompaña al proveedor a lo largo de este proceso, con planes de desarrollo sostenibles. Estos planes se detallan en el apartado "*Engagement* con los principales grupos de interés".

Cumplimiento del Código de Conducta

Adicionalmente al plan de auditorías, CaixaBank cuenta con un Comité de Controversias, que se detalla en el apartado "Gestión de controversias ASG" que monitoriza un amplio número de sociedades, con el objetivo de detectar incumplimientos en algún ámbito ASG y en concreto en materia de Derechos Humanos.

En este sentido, en el caso que CaixaBank identifique conductas inapropiadas o contrarias al Código de conducta de proveedores o los Principios de Derechos Humanos, puede proceder a la deshomologación del proveedor, lo que implicaría que el proveedor quede inhabilitado para nuevos procesos de contratación. Algunas de las causas para la deshomologación de un proveedor son:

- El proveedor ha recibido demandas legales por motivos diversos.
- El proveedor ha sido acusado por casos de corrupción.
- El proveedor ha obtenido resultados desfavorables en las auditorías, y no tiene intención de realizar ninguna acción de remediación.

Engagement con proveedores

El Grupo CaixaBank se compromete a difundir los factores éticos, sociales y medioambientales en su red de proveedores y colaboradores, y promover la contratación de proveedores que apliquen las mejores prácticas, así como de buen gobierno corporativo e implementar mecanismos de evaluación continua del desempeño de los proveedores fomentando el diálogo por medio de un canal de comunicación institucional.

Mediante el diálogo con los proveedores CaixaBank busca promover su desarrollo en materia de sostenibilidad. Por este motivo, cuenta con distintos programas para ayudarlos en la transición:

- **Planes de desarrollo del Proveedor.** Como parte del Proyecto de Compras Sostenibles, se lanzó en 2023, el Plan de Desarrollo del Proveedor con el objetivo de ayudarles a obtener un mejor posicionamiento. El Plan consiste en analizar su situación actual y proponer planes de mejora, para conseguir estándares de sostenibilidad, incluyendo aspectos ambientales, alineados con los requeridos por el Grupo.
- **Formación.** Participación en la segunda edición del **Programa de Capacitación proveedores Sostenibles**. Proyecto impulsado por el Pacto Mundial de Naciones Unidas, junto con la Fundación ICO e ICEX España Exportación e Inversiones, con el objetivo de capacitar en sostenibilidad a las cadenas de suministro bajo los marcos de los Diez Principios y la Agenda 2030. En esta edición han participado 85 pymes.

Prácticas de pago

CaixaBank considera que unas condiciones de pago justas y razonables, así como, unos períodos de pago adecuados permiten construir unas relaciones más fuertes y transparentes con los proveedores. Pagar puntualmente a todos sus proveedores es una de las prioridades de CaixaBank.

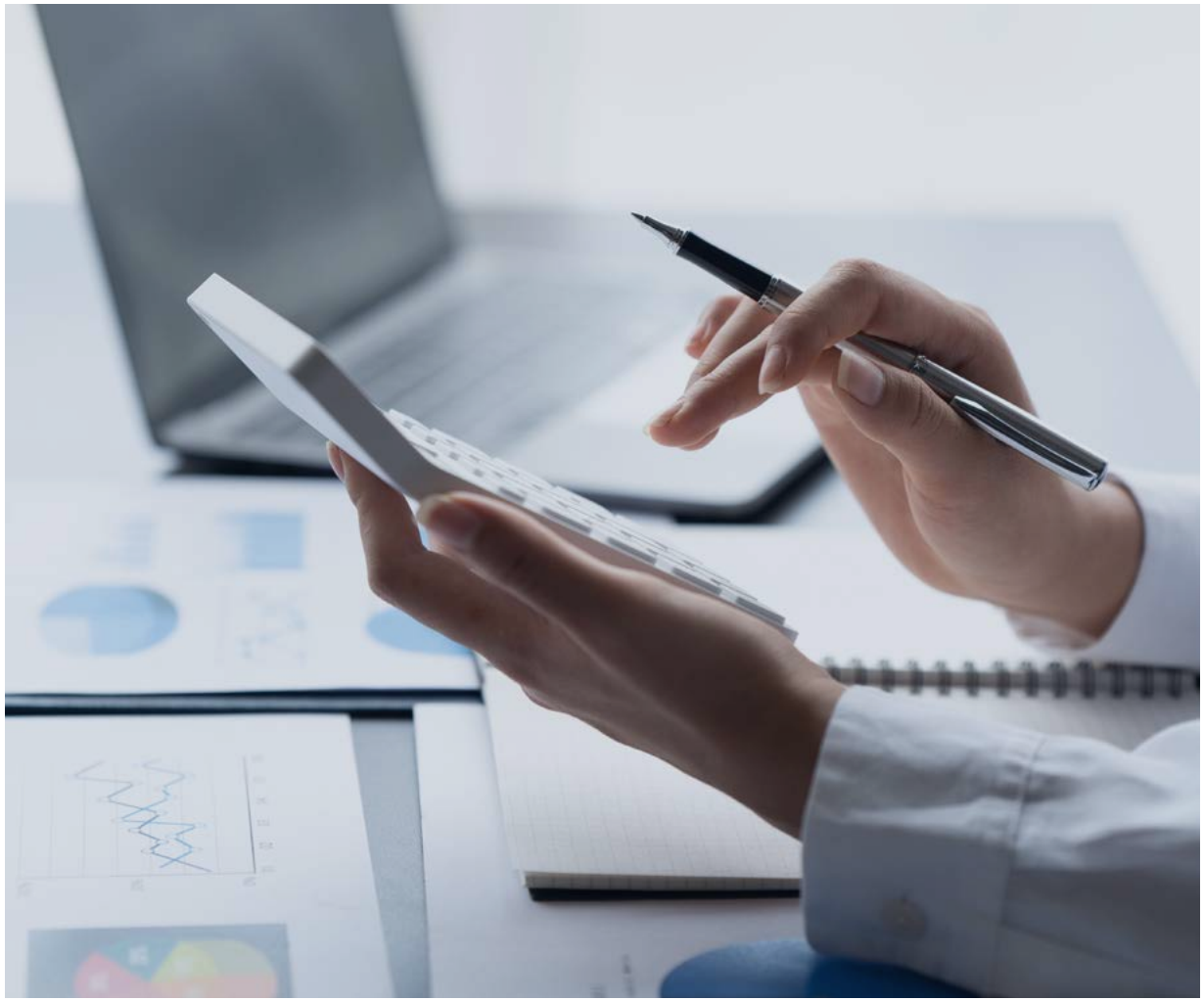
Por este motivo, CaixaBank cuenta con una **norma de pagos "Desarrollo del modelo de gestión presupuestaria"**, que desarrolla los principios recogidos en la Política de Costes del Grupo, en relación con el modelo de gestión presupuestaria, el modelo de compras, la gestión de los proveedores y el pago a los proveedores. En esta norma se establecen los términos de pago y condiciones generales.

Adicionalmente, con este mismo propósito, **CaixaBank tiene establecidos una serie de controles para evitar retrasos en los pagos:**

- La aplicación de facturas genera notificaciones a los usuarios propietarios de las facturas pendientes y a los responsables presupuestarios de los distintos centros responsables informando de las facturas que tienen pendientes de pago en sus centros.
- Existe un *backoffice* que se encarga de reclamar a los gestores de las facturas que están en "próximo vencimiento" y "vencidas". A partir del día 20 desde la fecha de entrada de la factura, se envían reclamaciones por correo a los usuarios propietarios de las facturas. Adicionalmente, se encarga de resolver incidencias y ayudar a los gestores en la gestión de las facturas.
- Se está desarrollando un cuadro de mando en el que los usuarios autorizados podrán hacer el seguimiento de las facturas de sus centros.

CaixaBank aplica los mismos términos de pago y condiciones generales a todos sus proveedores, así como, los controles descritos anteriormente.

En 2024, el período medio de pago fue de 12,6 días, un período inferior al reflejado en los términos y condiciones generales de pago del Grupo CaixaBank, que lo establecen en 30 días, período que coincide con el plazo legal.



01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

A continuación, se detalla la información en relación con los pagos realizados durante el ejercicio 2024:

> PAGOS REALIZADOS Y PENDIENTES EN LA FECHA DE CIERRE DEL BALANCE EN ESPAÑA

	2024				2023			
(millones de euros / números de facturas)	Importe	Porcentaje	Número de facturas	Porcentaje	Importe	Porcentaje	Número de facturas	Porcentaje
Total pagos realizados	3.260		1.334.986		3.366		1.238.560	
De los que: pagados dentro del plazo legal[1]	3.038	93,2 %	1.284.057	96,2 %	2.906	86,3 %	1.186.609	95,8 %
Total pagos pendientes	64		19.242		37		6.977	
Total pagos del ejercicio[2]	**3.324**		**1.245.579**		**3.403**		**1.245.537**	

[1] De acuerdo con la Disposición Transitoria Segunda de la Ley 15/2010 de 5 de julio, en la que se recogen las medidas de lucha contra la morosidad en las operaciones comerciales, por defecto el plazo máximo legal para pagos entre empresas es de 30 días naturales, que podrá extenderse hasta un máximo de 60 días naturales, siempre y cuando las dos partes estén de acuerdo.

[2] En el ejercicio 2024 se ha modificado el criterio de determinación de los pagos a proveedores, excluyendo los pagos intermediados a cuenta de los clientes con los proveedores de la sociedad del Grupo, Facilitea Selectplace, S.A. En este sentido, se han reexpresado los saldos del ejercicio 2023 para excluir dichos pagos.

> PERIODO MEDIO DE PAGO Y RATIOS DE PAGO A PROVEEDORES

(días)	2024	2023
Periodo medio de pago a proveedores	12,6	16,0
Ratio de operaciones pagadas	12,4	16,0
Ratio de operaciones pendientes de pago	18,6	16,7

A 31 de diciembre de 2024, CaixaBank no tiene procedimientos judiciales abiertos que tengan un impacto material con proveedores por pagos atrasados. Durante el ejercicio 2024, CaixaBank no ha tenido procedimientos judiciales significativos con ningún proveedor como consecuencia de pagos atrasados.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Transparencia fiscal

El compromiso social que caracteriza la actividad de CaixaBank se plasma en una gestión fiscalmente responsable que contribuye al sostenimiento de las finanzas públicas, las cuales posibilitan las infraestructuras y los servicios públicos imprescindibles para el progreso y el desarrollo de la sociedad.

La estrategia fiscal de CaixaBank está alineada con los valores que conforman la cultura corporativa de la Entidad y el **perfil de riesgo fiscal bajo** en la gestión del cumplimiento de sus obligaciones tributarias. El perfil de riesgo fiscal bajo se plasma en la escasa materialidad de las regularizaciones fiscales.

Política corporativa de gestión del riesgo fiscal y actuación tributaria de CaixaBank[1]

CaixaBank define el riesgo fiscal como las potenciales pérdidas o disminución de la rentabilidad del Grupo CaixaBank a consecuencia de cambios en la legislación o en la regulación vigente o por conflictos de normas (de cualquier ámbito, incluido el tributario), en la interpretación o aplicación de la misma por las autoridades correspondientes, o en su traslación a fallos judiciales o demandas administrativas o tributarias. El Riesgo Legal/Regulatorio del Catálogo de Riesgos Corporativo da cobertura a este riesgo.

El Grupo CaixaBank tiene plenamente integrado Banco BPI, de forma que la tradicional presencia de la actividad en España como jurisdicción de referencia se complementa con la actividad en Portugal como la segunda jurisdicción con mayor relevancia a todos los efectos, incluidos los impuestos propios pagados y los de terceros recaudados a favor de la Administración. Asimismo, no cabe menospreciar la creciente actividad y consiguiente generación de impuestos que suponen las sucursales.

CaixaBank gestiona diligentemente, en todas las jurisdicciones en las que opera, el cumplimiento de las obligaciones tributarias derivadas de su actividad económica. El cumplimiento tributario se refiere principalmente a:

- Pago de los tributos propios que genera directamente su actividad empresarial,
- Recaudación de tributos de terceros derivados de su relación económica con CaixaBank,
- Contribución a la recaudación de los tributos de terceros y su ingreso en las arcas públicas en su condición de entidad colaboradora,
- Respuesta a los requerimientos de información y colaboración tributaria con la Administración.

En el ejercicio 2024 CaixaBank ha superado la segunda auditoría de AENOR en relación con la norma UNE 19602:

- La Entidad obtuvo en el ejercicio 2022 la certificación de Compliance Tributario y Fiscal – UNE 19602 de AENOR, a fin de reforzar su sistema de gestión del riesgo fiscal, facilitando la identificación, prevención y detección de riesgos fiscales, así como la transparencia frente a la administración tributaria.
- En el ejercicio 2024, la Entidad ha superado con éxito la segunda auditoría realiza por AENOR en la que se ha revisado el cumplimiento de los estándares que exige la norma para la emisión de la certificación.
- Adicionalmente, en el ejercicio 2024, se ha obtenido la calificación de 3 estrellas del sello "T" de Transparente otorgado por la Fundación Haz.

[1] Revisada periódicamente. Última actualización mayo de 2022: https:// www.caixabank.com/es/sostenibilidad/practicas-responsables/gestion-responsable.html

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Códigos voluntarios de buenas prácticas tributarias

CaixaBank es miembro voluntario y colabora activamente en el Foro de Grandes Empresas. En el Foro están la Agencia Estatal de Administración Tributaria (AEAT) y los principales grandes contribuyentes con el propósito de extender y ahondar en el modelo de relación cooperativa a través de un espacio en el que puedan analizarse conjunta y sectorialmente las principales cuestiones tributarias.

CaixaBank está voluntariamente adherida a:

I Código de Buenas Prácticas Tributarias en España (CBPT)

- Aprobado por el Foro de Grandes Empresas.
- Contiene una serie de recomendaciones, asumidas voluntariamente tanto por la AEAT como por las empresas, para mejorar el sistema tributario a través de:
  - El incremento de la seguridad jurídica.
  - La cooperación recíproca basada en la buena fe.
  - La confianza legítima.
  - La aplicación de políticas fiscales responsables en las empresas con conocimiento de los órganos de gobierno.
- Como muestra de adhesión y cumplimiento de estos principios incluidos en el CBPT, CaixaBank presenta anualmente ante la Delegación Central de Grandes Contribuyentes de la AEAT el "Informe de Transparencia en el marco del CBPT", junto con su declaración del Impuesto sobre Sociedades del año anterior. Con ello, se pretende incorporar a su actuación, las propuestas de reforzamiento de las buenas prácticas de transparencia fiscal de las empresas adheridas al citado Código.
- En dicho Informe, se explican los criterios más relevantes utilizados en la preparación de la declaración del Impuesto sobre Sociedades del ejercicio. Del mismo modo, se comentan una serie de cuestiones con trascendencia tributaria que se han materializado en el ejercicio. Posteriormente, siempre que sea necesario, se mantienen reuniones con las autoridades fiscales a fin de ahondar en los detalles que fuesen precisos al respecto. Todo ello con el fin de poner en conocimiento de AEAT los criterios seguidos en materia antes del inicio de las correspondientes actuaciones inspectoras.

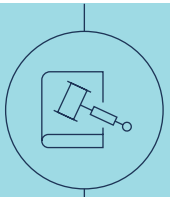
I Código de Prácticas Tributaria para Bancos de Reino Unido

- A través de su sucursal en Londres.
- Impulsado por las autoridades fiscales de Reino Unido su compromiso es el de mantener buenos estándares de gobernanza y comportamiento en el cumplimiento de sus obligaciones fiscales.

I Interpretación de las normas fiscales

El pago de impuestos deriva del cumplimiento de las obligaciones tributarias exigidas por las normas fiscales.

- CaixaBank toma en consideración:
  - La voluntad del legislador.
  - La razonabilidad económica subyacente, en consonancia con los principios fiscales de la OCDE (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico) materializados en el proyecto BEPS (Base Erosion and Profit Shifting).
- La interpretación de las normas fiscales es adicionalmente contrastada con asesores fiscales de reconocido prestigio en la materia cuando la complejidad o transcendencia de las cuestiones lo requiere e inclusive solicitando clarificación a las autoridades fiscales cuando sea preciso.
- Las decisiones fiscales que resultan de estas interpretaciones son objeto de posterior revisión por los auditores externos de CaixaBank. Con el propósito de salvaguardar la independencia de la auditoría de CaixaBank, la Entidad no contrata como asesores fiscales al auditor de cuentas designado.
- Como corolario de la razonabilidad de la interpretación de las normas fiscales, la inspección de los tributos verifica el cumplimiento de las obligaciones tributarias.



La interpretación de las normas fiscales realizada por **CaixaBank redunda en una gestión fiscal justa y razonable de conformidad con el ordenamiento jurídico tributario aplicable**

06
Información de sostenibilidad

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

CaixaBank tiene el **compromiso de pagar impuestos** allá donde opera y generar valor, por lo que un alto porcentaje de sus tributos pagados se ubica en España y Portugal. Además también paga impuestos en los países donde dispone de sucursales internacionales. En cuanto a las oficinas de representación básicamente se trata de impuestos relativos a los empleados contratados en dichos países.

> TRIBUTOS GESTIONADOS POR EL GRUPO CAIXABANK

TRIBUTOS PROPIOS

Pago de los tributos de CaixaBank, excluyendo Otras Aportaciones (FGD, FUR, Prestación Patrimonial y Contribuciones al Sector Bancario de Portugal).

Impuestos directos

- Impuesto sobre sociedades[1]
- Impuesto sobre la actividad económica y sobre la propiedad
- Impuesto sobre depósitos
- Gravamen temporal de entidades de crédito y establecimientos financieros de crédito[2]

Impuesto indirectos

- Cuotas de IVA no deducibles
- Impuesto sobre transmisiones patrimoniales y actos jurídicos documentados (ITP-AJD)
- Contribuciones a la Seguridad Social (cuota patronal)

TRIBUTOS DE TERCEROS

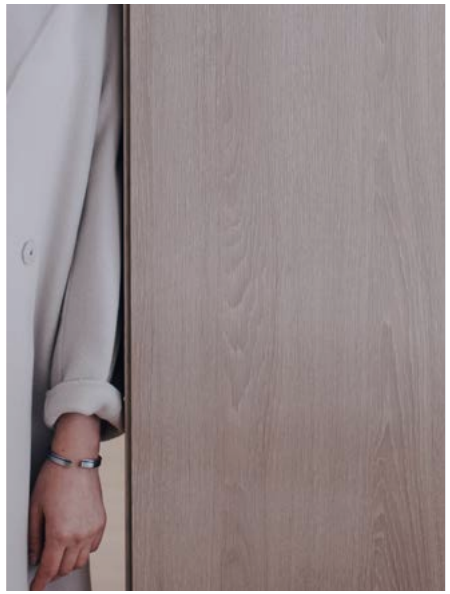
Contribución a la recaudación para la hacienda pública de los tributos correspondientes a terceros derivados de su relación económica con CaixaBank.

- Retenciones del IRPF en la nómina y en el abono de intereses y dividendos
- Contribuciones de la Seguridad Social (cuota obrera)
- IVA ingresado en la Agencia Tributaria

RECAUDACIÓN Y COOPERACIÓN

Contribución como entidad colaboradora en la recaudación de los tributos por parte del Estado y las haciendas autonómicas y locales.

- A través de la red de oficinas y de cajeros y medios *online*
- Coopera de forma transparente y proactiva con las administraciones públicas en la lucha contra la evasión y el fraude fiscal



[1] Los impuestos sobre beneficios pagados o devueltos en el ejercicio en cada jurisdicción incluyen los pagos fraccionados y retenciones ingresadas. A su vez, se consideran las devoluciones cobradas por el impuesto sobre beneficios de ejercicios anteriores. Adicionalmente se integra el resultado de las liquidaciones por actas de inspección que hayan sido ingresadas en dicho ejercicio.

[2] A los efectos de este informe, el Gravamen temporal de entidades de crédito y establecimientos financieros de crédito se considerará como un tributo directo pagado.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

> TRIBUTOS PROPIOS Y RECAUDADOS DE TERCEROS EN 2024 Y 2023, SIGUIENDO EL CRITERIO DE FLUJOS DE CAJA

2024

6.151 MM€[2]

Por geografía

5.274 MM€ España

3.125 MM€
Corresponden a tributos propios pagados en su condición de contribuyentes

2.149 MM€
Tributos de terceros recaudados por CaixaBank a favor de las distintas administraciones tributarias derivados directamente de la actividad económica de CaixaBank

772 MM€ Portugal

372 MM€
Corresponden a tributos propios pagados en su condición de contribuyentes

400 MM€
Tributos de terceros recaudados a favor de las distintas administraciones tributarias portuguesas derivados de la actividad del Grupo en Portugal

106 MM€ Sucursales y filiales[2]

25 MM€ Reino Unido
24 MM€ Francia
25 MM€ Alemania
9 MM€ Italia
13 MM€ Polonia
7 MM€ Marruecos
3 MM€ Luxemburgo

Por tipología

3.593 MM€[4] Tributos propios pagados

2.215 MM€ Tributos directos
683 MM€ Tributos indirectos
694 MM€ Seguridad Social a cargo de la empresa
1.448 MM€ Impuestos sobre beneficios[3]
493 MM€ Gravamen a la Banca
108 MM€ Impuesto sobre depósitos bancarios (IDEC)
190 MM€ Otros[5]

2.559 MM€ Tributos recaudados de terceros

8.319 MM€
Resultado consolidado antes de impuestos

34 %
Tipo impositivo total (*total tax rate*)[1]

2023

3.938 MM€

Por geografía

3.349 MM€ España

1.683 MM€
Corresponden a tributos propios pagados en su condición de contribuyentes

1.666 MM€
Tributos de terceros recaudados por CaixaBank a favor de las distintas administraciones tributarias derivados directamente de la actividad económica de CaixaBank

515 MM€ Portugal

151 MM€
Corresponden a tributos propios pagados en su condición de contribuyentes

364 MM€
Tributos de terceros recaudados a favor de las distintas administraciones tributarias portuguesas derivados de la actividad del Grupo en Portugal

74 MM€ Sucursales y filiales[2]

14 MM€ Reino Unido
17 MM€ Francia
31 MM€ Alemania
1 MM€ Italia
6 MM€ Polonia
4 MM€ Marruecos
1 MM€ Luxemburgo

Por tipología

1.903 MM€[4] Tributos propios pagados

631 MM€ Tributos directos
621 MM€ Tributos indirectos
650 MM€ Seguridad Social a cargo de la empresa
59 MM€ Impuestos sobre beneficios
373 MM€ Gravamen a la Banca
114 MM€ Impuesto sobre depósitos bancarios (IDEC)
85 MM€ Otros[5]

2.036 MM€ Tributos recaudados de terceros

6.924 MM€
Resultado consolidado antes de impuestos

22 %
Tipo impositivo total (*total tax rate*)

[1] El tipo impositivo total se mide como el porcentaje que representan los impuestos totales pagados, excluyendo Otras Aportaciones (FGD, FUR, Prestación Patrimonial DTA's monetizables y Contribuciones al Sector Bancario Portugal), sobre el beneficio antes de impuestos (BAI) sin contar el impuesto sobre sociedades (IS) pagado, dado que el mismo no se integra en el BAI [3.593/(3.593-1.448+8.319)]=34 %. Para la determinación de este ratio se sigue el criterio del sector bancario español. En el ejercicio anterior no se descontaba el IS pagado en el denominador.

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

[3] Los pagos por impuestos sobre resultados realizados en el ejercicio 2024 han ascendido a 2.036 millones de euros, de los que, principalmente, se corresponden con pagos de 1.668 millones de euros en España, 290 millones de euros en Portugal, 24 millones de euros en Reino Unido, 24 millones de euros en Francia, 13 millones de euros en Alemania, 8 millones de euros en Italia, 7 millones de euros en Polonia, 3 millones de euros en Marruecos. La devolución por los pagos anticipados a cuenta del Impuesto sobre Sociedades de ejercicios anteriores ha ascendido a 588 millones de euros en España.

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

[5] Incluye principalmente el Impuesto sobre la actividad económica y sobre la propiedad, declaraciones complementarias y el resto de tributos.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

I CaixaBank como entidad colaboradora en la gestión de tributos y cotizaciones sociales

CaixaBank realiza una importante función social como entidad colaboradora de las administraciones tributarias estatal, autonómica y local, así como de la Tesorería General de la Seguridad Social:

> Recauda tributos y cotizaciones sociales de terceros.

> Abona a estos terceros las devoluciones de tributos ordenadas por las administraciones.

También coopera de forma transparente y proactiva con las administraciones públicas en la lucha contra la evasión y el fraude fiscal. En 2023 se han destinado recursos y medios propios a la investigación del fraude.

> IMPORTE DE LOS COBROS Y PAGOS DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS GESTIONADAS

139.758 MM€
Cobros
128.525 MM€ en 2023.

64.715 MM€
Pagos
60.420 MM€ en 2023

> COLABORACIÓN EN LA LUCHA CONTRA LA EVASIÓN Y EL FRAUDE FISCAL

6.111 solicitudes
individualizadas de información de las autoridades españolas atendidas
6.217 en 2023.

12.575
tramitados por solicitud de las autoridades españolas
12.590 en 2023

[1] Fondo de garantía de depósitos: Con el desembolso por parte de las entidades adheridas de las aportaciones ordinarias de 2023, se alcanzó, con cierta anticipación y holgura, el nivel objetivo mínimo del 0,8 % requerido por la normativa europea de los sistemas de garantía de depósitos, que debía alcanzarse a más tardar el 3 de julio de 2024. Por este motivo, la Comisión Gestora del Fondo de Garantía de Depósitos de Entidades de Crédito (FGD) acordó no solicitar la contribución anual al compartimento de garantía de depósitos en el ejercicio 2024.

[2] Fondo Único de Resolución: Con fecha 15 de febrero de 2024, la Junta Única de Resolución (JUR) informó que, en tanto que los recursos financieros disponibles del FUR, a fecha 31 de diciembre de 2023, ya habían alcanzado el nivel fijado como objetivo de un 1% de los depósitos garantizados de los Estados Miembros participantes, tal y como se establece en el artículo 69.1 del RSRM (Reglamento del mecanismo único de resolución), la Junta no recaudaría contribuciones de las entidades sujetas al FUR correspondientes al ciclo de contribuciones ex ante 2024. En relación con las contribuciones futuras, éstas dependerán de los resultados del ejercicio de verificación que realice la JUR anualmente.

[3] Incluyen los compromisos de pago irrevocables.

I Otras aportaciones

Además de los tributos mencionados, CaixaBank, realiza otras aportaciones propias de las entidades financieras a:

> Fondos supervisores de los sistemas bancarios ya sea tanto a nivel europeo como nacional.

> Fondos para el sostenimiento y funcionamiento del sistema bancario en general.

> Prestación Patrimonial DTA's monetizables.

	2024	2023
Contribución al Fondo de Garantía de Depósitos	-[1]	419
Contribución extraordinaria al sector bancario (Portugal)	27	26
Contribución al Fondo Único de Resolución	-[2]	216[3]
Prestación Patrimonial DTA's monetizables	129	148
	156 MM€	

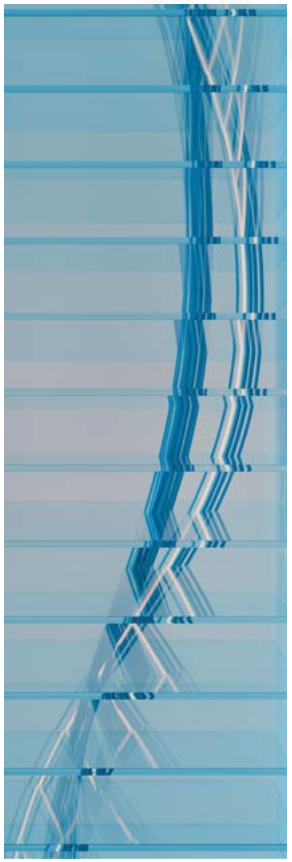
01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

> DETALLES POR GEOGRAFÍA, EN MILLONES DE EUROS

CaixaBank se ajusta a los principios fiscales de la OCDE materializados en el proyecto BEPS (Base Erosion and Profit Shifting), actuando sin utilizar estructuras societarias artificiosas para trasladar beneficios a jurisdicciones de baja tributación, de manera que la expansión de su actividad responde siempre a una sustancia económica real.

A estos efectos, a continuación se muestra el siguiente cuadro en el que se incluye el detalle de los ingresos, beneficios e impuesto sobre sociedades pagados en cada jurisdicción donde el Grupo CaixaBank tiene presencia.

Asimismo, se incluye en el ↗ apartado "Personal Propio" de este informe el detalle de los empleados existentes en cada jurisdicción.



	Ingresos ordinarios[1]		Resultado antes de impuestos		Impuesto de sociedades devengado		Impuesto de sociedades pagado[2]	
	2024	2023	2024	2023	2024	2023	2024	2023
España	25.609	23.717	7.115	6.005	(2.196)	(1.886)	1.080	(58)
Portugal	2.236	1.940	874	678	(231)	(163)	290	70
Francia	285	218	75	57	(20)	(14)	24	15
Polonia	118	106	33	27	(7)	(6)	7	2
Reino Unido	285	214	55	52	(20)	(13)	24	13
Alemania	403	286	82	65	(26)	(23)	13	14
Marruecos	21	17	13	9	(6)	(4)	3	3
Italia	128	35	48	12	(17)	(4)	8	0
Suiza	2	1	0	10	0	0	0	0
Luxemburgo	33	30	25	9	(3)	6	0	0
Total	**29.120**	**26.565**	**8.319**	**6.924**	**(2.525)**	**(2.108)**	**1.449**	**59**

[1] Corresponden a los siguientes epígrafes de la Cuenta de Pérdidas y Ganancias Pública del Grupo: 1. Ingresos por intereses 2. Ingresos por dividendos 3. Resultados de entidades valoradas por el método de la participación 4. Ingresos por comisiones 5. Ganancias o (-) pérdidas al dar de baja en cuentas activos y pasivos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados, netas 6. Ganancias o (-) pérdidas por activos y pasivos financieros mantenidos para negociar, netas 7. Ganancias o (-) pérdidas por activos no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados, netas 8. Ganancias o (-) pérdidas por activos y pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados, netas 9. Ganancias/pérdidas de la contabilidad de coberturas, netas 10. Otros ingresos de explotación 11. Ingresos ordinarios de seguros.

[2] Los pagos por impuestos sobre resultados realizados en el ejercicio 2023 en España han ascendido a 1.041 millones de euros. La devolución por los pagos anticipados a cuenta del Impuesto sobre Sociedades de ejercicios anteriores ha ascendido a 1.098 millones de euros en España.

Los impuestos sobre beneficios pagados o devueltos en el ejercicio en cada jurisdicción incluyen los pagos fraccionados y retenciones ingresadas. A su vez, se consideran las devoluciones cobradas por el impuesto sobre beneficios de ejercicios anteriores. Adicionalmente se integra el resultado de las liquidaciones por actas de inspección que hayan sido ingresadas en dicho ejercicio.

El importe de los pagos y devoluciones de caja del impuesto sobre sociedades no se corresponde con el importe del gasto por impuesto sobre beneficios registrado en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada. El importe de los pagos incluye los pagos fraccionados y retenciones ingresadas por el beneficio del ejercicio pero las devoluciones no están directamente vinculadas al beneficio del ejercicio, dado que se corresponden con beneficios obtenidos en ejercicios anteriores minorados de los pagos fraccionados y retenciones. El gasto por impuesto sobre beneficios registrado en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada si está directamente relacionado con el beneficio antes de impuestos del ejercicio en curso.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

I Posición de CaixaBank frente a jurisdicciones no cooperativas en materia fiscal de la Unión Europea

Como norma general CaixaBank evita el desarrollo de su actividad en jurisdicciones que tengan la calificación de no cooperativas, así como el uso de estructuras fiscales que impliquen dichos territorios o bien territorios de baja o nula tributación que no respondan a una sustancia económica real. Se exige un análisis previo de la motivación económica y la adicional decisión de los órganos de gobierno de CaixaBank cuando la entidad toma participación en entidades domiciliadas en territorios calificados como no cooperativos.

La posición de CaixaBank en relación con las jurisdicciones no cooperativas responde a los principios de los siguientes documentos normativos del Grupo:

↗ Código ético

↗ Política de Control y Gestión del Riesgo Fiscal

I Actividad del Grupo CaixaBank en Luxemburgo

Luxemburgo se ha convertido en una jurisdicción de referencia en el sector financiero por diversas circunstancias:

> La **eficiencia** alcanzada en materia financiera a raíz de su especialización en productos de inversión que le permite ofrecer atractivas rentabilidades.

> Su elevada **seguridad** jurídica fundamentada en la pronta implementación de la normativa y la estabilidad del ordenamiento jurídico.

El Grupo CaixaBank está presente en un mercado de referencia mundial en la gestión de inversiones que le permite tener un mayor alcance de potenciales clientes internacionales y nacionales.

Principios de la actividad del grupo CaixaBank en Luxemburgo

> La actividad del Grupo en Luxemburgo, al igual que todas las que realiza, se desarrolla con total transparencia y sujeción al control inherente de una actividad regulada y supervisada por órganos sometidos a normativa europea e internacional común.

> CaixaBank se ajusta a los principios fiscales de la OCDE materializados en el proyecto BEPS (Base Erosion and Profit Shifting), actuando sin utilizar estructuras societarias artificiosas para trasladar beneficios a jurisdicciones de baja tributación, de manera que la expansión de su actividad responde siempre a una sustancia económica real.

> Los inversores en Luxemburgo son informados y conocidos por las autoridades fiscales para que cumplan con sus correspondientes obligaciones tributarias en un marco de total transparencia.

Actualmente, CaixaBank **no participa directamente** en sociedades establecidas en jurisdicciones no cooperativas

Finanzas sostenibles

Gestión de los riesgos de sostenibilidad / ASG

Se considera que las entidades financieras pueden tener un impacto significativo para contribuir a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible ("ODS"), en la medida que algunos de los sectores a los que financian o en los que invierten son objeto de controversias y deben y deberán hacer frente a múltiples restricciones, retos y transformaciones de sus modelos de negocio y tecnologías en los próximos años, ya sea por ajuste a las preferencias de sus consumidores o por presión regulatoria.

En base a esta consideración, CaixaBank en los últimos años ha realizado distintos análisis con el objetivo de **identificar los principales potenciales riesgos** asociados a impactos negativos derivados de la actividad de sus clientes en ASG.

El conocimiento obtenido en estos análisis se ha utilizado de base en el Estudio de doble materialidad ↗ véase apartado "Análisis de Materialidad" que se ha llevado a cabo durante el ejercicio 2024, y en el cual se han identificado **3 riesgos evaluados como materiales asociados a esta temática:**

- Financiación en proyectos ambientales que generen controversias o en los que haya una gestión inadecuada por la parte de la compañía financiada.
- Inversiones en proyectos ambientales que generen controversias o en los que haya una gestión inadecuada por la parte de la compañía invertida.
- Financiación en proyectos sociales que generen controversias o en los que haya una gestión inadecuada por la parte de la compañía financiada.

En este sentido, CaixaBank considera esencial identificar, medir, evaluar, gestionar, controlar, mitigar y reportar los riesgos ASG asociados a la actividad de financiación e inversión del Grupo. Por este motivo, el Grupo dispone de la **Política corporativa de gestión de riesgos de sostenibilidad/ASG** que establece los principios, premisas y mecanismos que aseguran un gobierno, gestión y control de estos riesgos.

Marco de gobierno de los riesgos ASG

CaixaBank vela por una correcta gestión del riesgo ASG. Por este motivo cuenta con **un modelo de gobierno sólido,** conformado por distintos órganos de gobierno y de gestión.

La gestión del riesgo de sostenibilidad/ASG se ha integrado en los sistemas de gestión del riesgo existentes en el Grupo. El **Consejo de Administración** es responsable de implantar un marco de gobierno del riesgo acorde con el nivel de propensión al riesgo del Grupo. Esto incluye la difusión de una cultura del riesgo sólida y diligente, la fijación del apetito por el riesgo articulado en el RAF y responsabilidades definidas para las funciones de toma, gestión y control de riesgos.

Asimismo, en relación con la gestión de los riesgos de sostenibilidad/ASG, el **Consejo de Administración es el encargado de la aprobación de la Política corporativa de gestión de riesgos de sostenibilidad/ASG** y de velar por el cumplimiento de lo dispuesto en la misma.

El **Comité de sostenibilidad** es el máximo órgano ejecutivo especializado en la gestión del riesgo de sostenibilidad. Reporta directamente al Comité de Dirección y, cuando aplica para las políticas de riesgos de sostenibilidad, al Comité Global del Riesgo, al cual eleva los aspectos necesarios a la Comisión de Riesgos.

La **Dirección de Sostenibilidad,** en relación con la Política, tiene la responsabilidad de definir los principios de actuación en relación con la gestión de riesgos ASG y asesoramiento.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

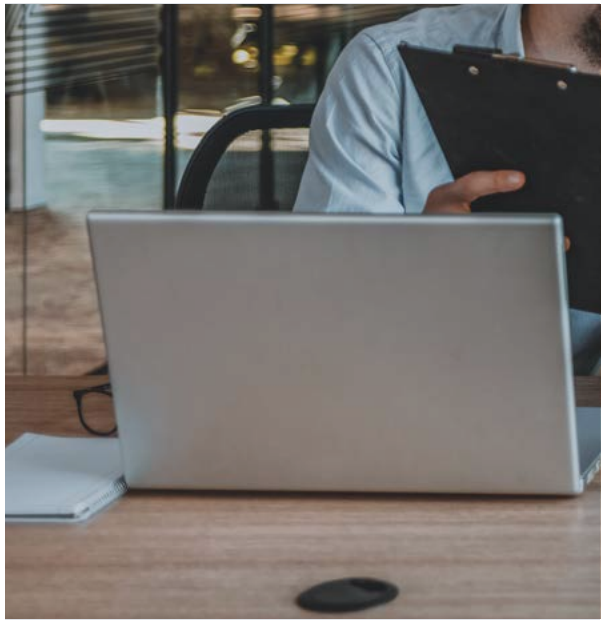
01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

I Política corporativa de gestión de riesgos de sostenibilidad/ASG

La Política corporativa de gestión de riesgos de sostenibilidad/ASG establece los **principios, premisas y mecanismos que aseguran un gobierno, gestión y control de los riesgos ASG asociados a las actividades de financiación e inversión del Grupo,** que cumplan con las expectativas de los grupos de interés del Grupo, permitiendo la captura de oportunidades de negocio y el acompañamiento de la propia transformación que los clientes del Grupo están realizando y realizarán en los próximos años.

Esta Política se somete a **revisión con una periodicidad anual,** así como los procedimientos asociados, pudiendo iniciarse su actualización en cualquier momento cuando se haya identificado la necesidad de su modificación.

Su **última actualización** fue aprobada por el **Consejo de Administración** en el mes de **marzo de 2024,** para dar respuesta al constante desarrollo de normativa y a las expectativas en este ámbito, tanto generales como específicas del sector financiero, en relación con su potencial contribución a la mitigación de los efectos adversos en la sostenibilidad.



Sus principales líneas de actuación son:

01. Definir y gestionar un plan de gestión de riesgos ASG interno acorde con la estrategia del Grupo.

02. Definir y gestionar la implantación de un marco de políticas de admisión, de seguimiento y de mitigación que permitan mantener un perfil de riesgo acorde con dicha estrategia.

03. Desarrollar las herramientas de análisis de riesgos ASG necesarias para la toma de decisiones en los procesos de admisión de clientes y concesión de riesgo, sea en formato corporativo o de proyectos.

04. Realizar seguimiento de las actuaciones y operaciones con potencial impacto significativo en los riesgos ASG.

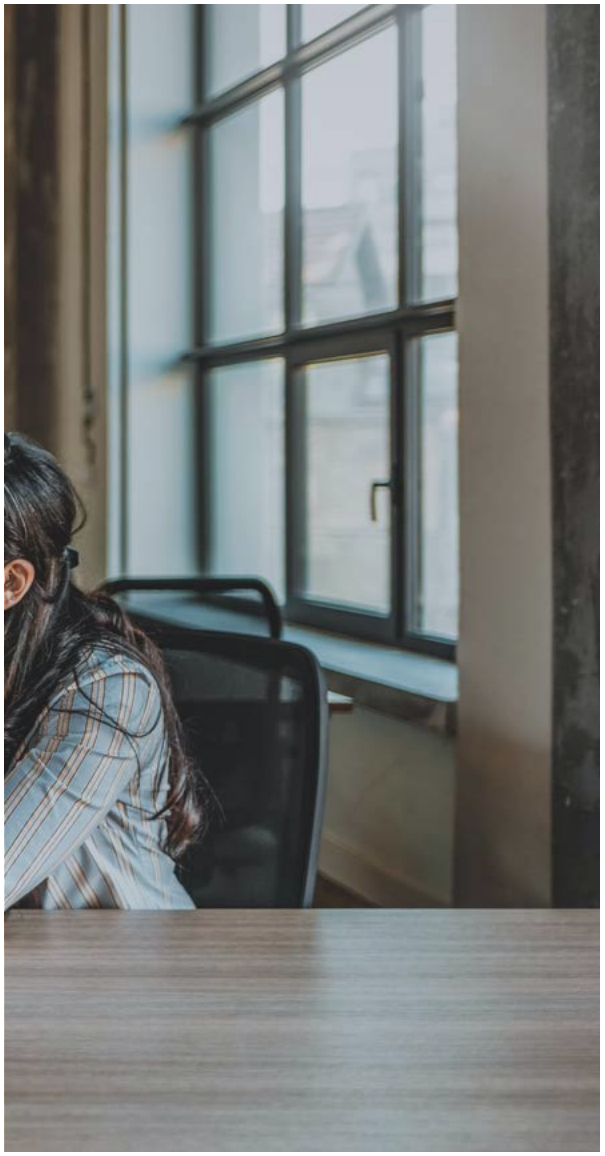
05. Incentivar prácticas de mitigación de los riesgos ASG asumidos en las carteras bajo el ámbito de aplicación de la Política a la que se refieren los presentes Principios u otro tipo de actuaciones (como podrían ser, entre otras, la emisión de bonos verdes y sociales).

06. Impulsar el desarrollo de sistemas de identificación, marcaje de operaciones y medición de la exposición a los riesgos ASG, de acuerdo con la evolución del marco normativo, la sensibilidad social a estos riesgos y las mejores prácticas del mercado.

07. Asignar roles vinculados a la gestión de los riesgos ASG en la estructura organizativa vigente, con la necesaria segregación de funciones para mantener independencia entre las áreas responsables de los procesos de definición de estrategia, análisis y concesión de operaciones y seguimiento y control de dichos riesgos.

08. Establecer un sistema de facultades para la admisión de riesgos ASG, que permita su incorporación de forma ágil, pero robusta, en los procesos ordinarios de toma de decisión, según alcance de este documento.

Los Principios de actuación de la Política actualizada se encuentran disponibles de manera pública en la web corporativa[1].



[1] Principios de actuación de la Política corporativa de gestión de riesgos de Sostenibilidad/ASG de Grupo CaixaBank: https://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank_com/Estaticos/PDFs/Sostenibilidad/Principios-Gestion-Riesgos-ASG.pdf

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Ámbito de aplicación y alcance

La Política es corporativa, por lo que es de **aplicación a todas las sociedades del Grupo que realizan actividades de financiación e inversión con exposición a los riesgos ASG.** En este sentido, las sociedades del Grupo o bien se han adherido a esta política, o han aprobado su propia política en línea con los principios básicos de esta.

En relación con el **alcance**, aplica a **clientes personas jurídicas:**

- Con las que se estudie **establecer relación comercial, conceder nuevas operaciones, renovaciones y renegociaciones de crédito y de garantías,** así como cualquier **otra forma de financiación.**
- En las que se **invierta por cuenta propia** en títulos de **renta fija y variable.**
- Sociedades del Grupo gestionadas a través de la **cartera de participaciones accionariales.**

Marco normativo que cubre la Política

La Política se rige por lo previsto en la **normativa aplicable,** tanto de manera transversal como específica para el sector financiero. Dentro de la normativa aplicable, destaca la siguiente:

- Reglamento 2020/852 del Parlamento Europeo y del Consejo relativo a la Taxonomía que establece la definición de actividades "verdes".
- Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 de la Comisión por el que se completa el Reglamento (UE) 2020/852 del Parlamento Europeo y del Consejo y por el que se establecen los criterios técnicos de selección para determinar las condiciones en las que se considera que una actividad económica contribuye de forma sustancial a la mitigación del cambio climático o a la adaptación al mismo, y para determinar si esa actividad económica no causa un perjuicio significativo a ninguno de los demás objetivos ambientales.
- Directiva 2022/2464 del Parlamento Europeo y del Consejo por la que se modifican el Reglamento (UE) nº 537/2014, la Directiva 2004/109/CE, la Directiva 2006/43/CE y la Directiva 2013/34/UE, por lo que respecta a la presentación de información sobre sostenibilidad por parte de las empresas.
- Reglamento 2019/2088 del Parlamento Europeo y del Consejo sobre la divulgación de información relativa a la sostenibilidad en el sector de los servicios financieros.

Adicionalmente, la Política tiene en cuenta algunos de los principales **estándares o directrices en materia ASG,** destacando las siguientes:

- Principios de Ecuador.
- Directrices de la EBA sobre gobierno interno (EBA/GL/2017/11), adoptadas por el Banco de España como propias, y sus sucesivas actualizaciones.
- Guía del Banco Central Europeo sobre riesgos relacionados con el clima y medioambientales, de 27 de noviembre de 2020.
- Informe de la EBA sobre la gestión y supervisión de riesgos ASG para entidades de crédito y sociedades de inversión de junio de 2021.

Finalmente, la Política también tiene en cuenta **otras normativas, estándares o directrices en materia de sostenibilidad** que hacen referencia a **temáticas específicas** o que se aplican a **sectores concretos.**

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Criterios de actuación y factores de riesgo ASG

La Política determina los criterios de actuación en materia ASG, para mantener niveles de riesgo acorde con el apetito al riesgo del Grupo. La Política determina tanto **criterios generales** (aplican a todos los clientes) como **criterios sectoriales** (afectan a determinadas actividades de los sectores identificados).

Criterios de actuación generales

Los criterios generales se aplican a todos los clientes del Grupo CaixaBank y establecen exclusiones a actividades que puedan tener un impacto significativo en los derechos humanos, en el cambio climático o en la naturaleza.

/ Factores ASG generales identificados

Derechos humanos

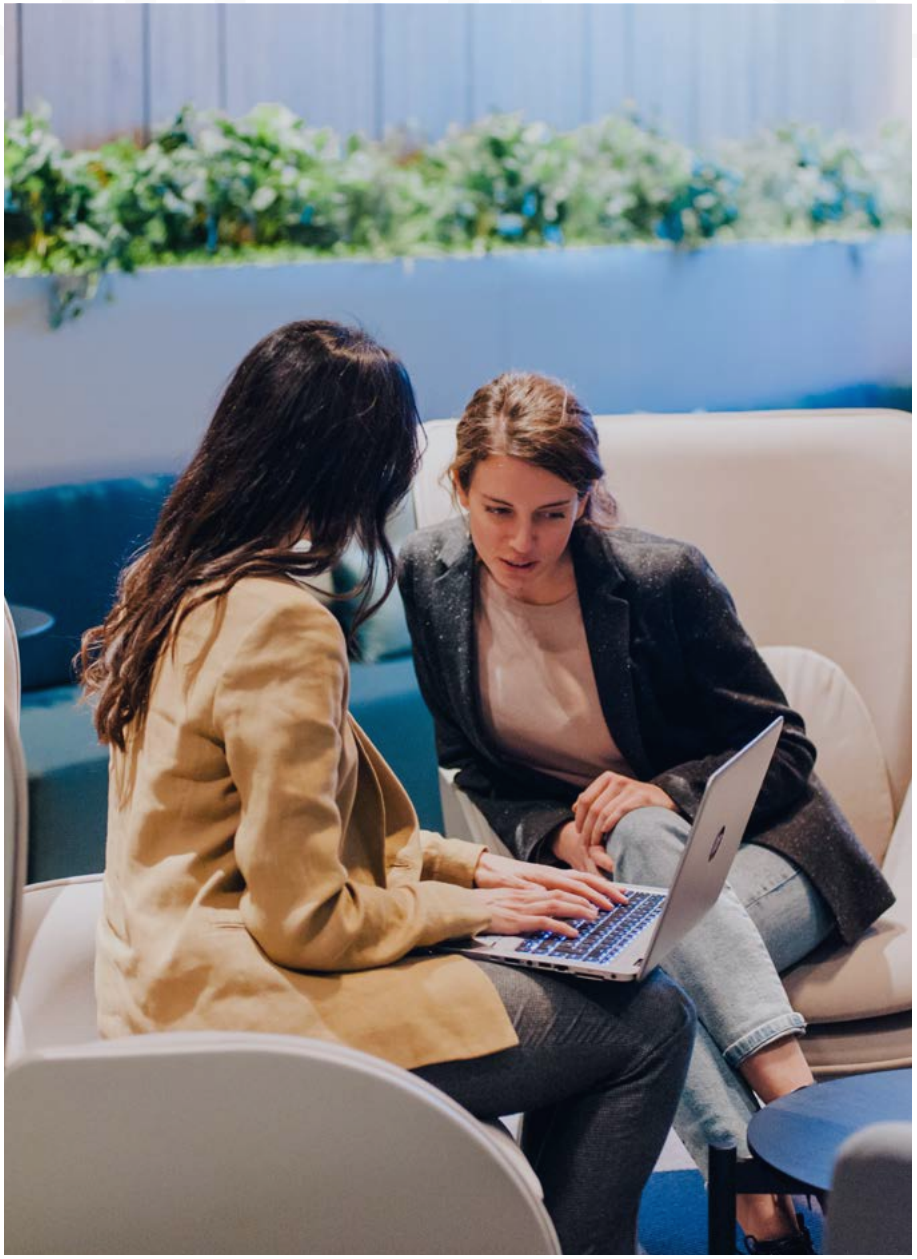
- Vulneración de derechos humanos (por ejemplo, uso de trabajo infantil o forzoso).
- Impactos en la salud y seguridad de los trabajadores.
- Vulneración de los derechos de grupos indígenas o vulnerables, o su reasentamiento, sin su consentimiento libre, previo e informado.

Cambio climático

- Insuficiencia de las estrategias de descarbonización o impacto de las emisiones en actividades intensivas en carbono.

Naturaleza

- Impactos ambientales negativos en zonas incluidas dentro de determinadas figuras de protección de la naturaleza reconocidas internacionalmente.
- Impactos significativos en el medioambiente sin proporcionar información suficiente sobre su gestión para la mitigación de los riesgos.

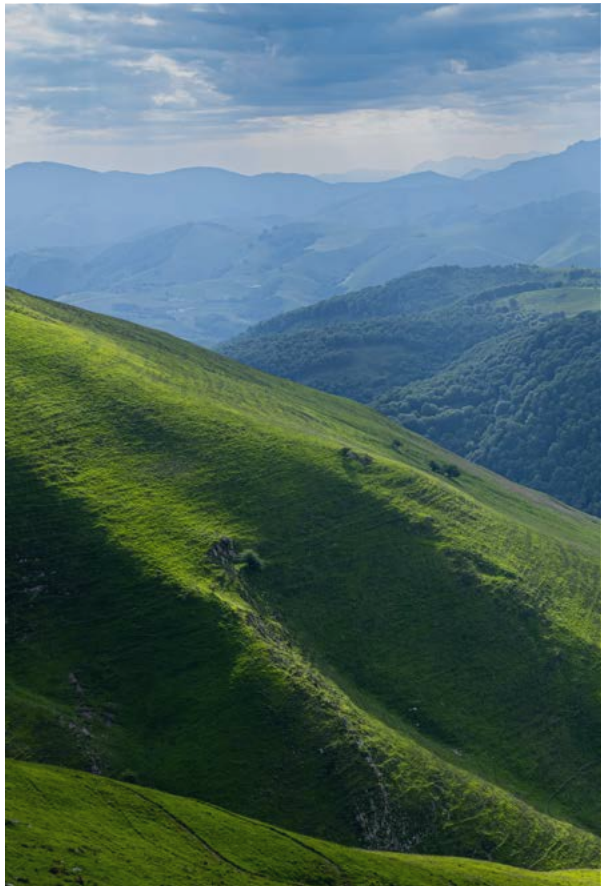


01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Criterios de actuación sectoriales

Los criterios sectoriales se han determinado para excluir o limitar la asunción de exposición a determinados sectores y actividades de especial impacto en el medioambiente o la sociedad. Se han definido en base a factores ASG identificados por CaixaBank para la gestión de los riesgos ASG asociados. Los criterios de actuación se encuentran disponibles de manera pública en la web corporativa[1].

La Política determina **5 sectores prioritarios** por su sensibilidad sobre los que se han definido exclusiones o limitaciones sobre los factores de riesgo ASG identificados.



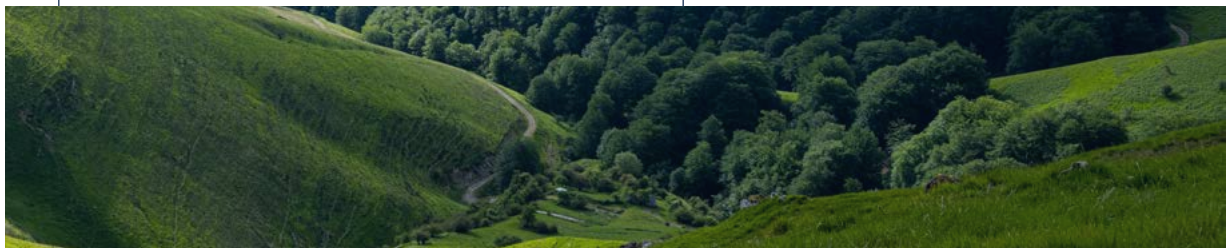
/ Factores ASG sectoriales identificados

Sector energía

- Dependencia del carbón térmico sin estrategias de descarbonización adecuadas, por su impacto climático.
- Alta dependencia del petróleo y el gas sin estrategias de descarbonización adecuadas, por su impacto climático.
- Extracción de petróleo o gas de fuentes no convencionales (por ejemplo, arenas bituminosas o gas de esquisto).
- Extracción de petróleo o gas en zonas con alta sensibilidad ambiental (por ejemplo, región del Ártico o aguas ultra profundas).
- Uso de técnicas con alto impacto ambiental para extracción de petróleo o gas (por ejemplo, *fracking*).
- Fugas o vertidos en el transporte energético.
- Impactos en la seguridad en centrales nucleares o instalaciones de enriquecimiento de uranio.
- Impactos ambientales, en derechos humanos, y seguridad y salud de proveedores y subcontratistas.

Sector minería

- Dependencia de la minería de carbón térmico o metalúrgico sin estrategias de descarbonización adecuadas, por su impacto climático.
- Minería de materiales peligrosos (por ejemplo, amianto, uranio) por su impacto en la salud y seguridad de trabajadores y usuarios.
- Empleo de técnicas con alto impacto ambiental y social (por ejemplo, *Mountaintop Removal*, uso de cianuro para la extracción de oro).
- Desarrollo de actividades en zonas con alta sensibilidad ambiental y/o social (por ejemplo, zonas bajo conflicto armado activo, vertido de desechos de minería en aguas ribereñas o poco profundas).
- Incumplimiento de las leyes nacionales, o no disposición de permisos y licencias.
- Impactos ambientales, en derechos humanos, y seguridad y salud de proveedores y subcontratistas.
- Aprovisionamiento proveniente de zonas de conflicto o con riesgo asociado de vulneración de derechos humanos en las actividades de procesamiento.



[1] https://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank_com/Estaticos/PDFs/Sostenibilidad/Principios-Gestion-Riesgos-ASG.pdf

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Sector infraestructuras y transporte

- Emisiones de GEI del transporte aéreo y marítimo, por su impacto en cambio climático.
- Reciclaje inadecuado de los buques al finalizar su vida útil.
- Impactos ambientales derivados de la construcción de presas o de plantas desalinizadoras (eliminación de salmuera o de la captación de agua de mar).
- Impactos ambientales, en derechos humanos, y seguridad y salud de proveedores y subcontratistas.

Sector agricultura, pesca, ganadería y silvicultura

- Impactos ambientales por incorrecta gestión de tierras, agua, contaminación y vertidos.
- Involucración en la deforestación, degradación forestal, explotaciones ilegales, o el despeje de tierra mediante quema.
- Uso de sustancias químicas peligrosas y prohibidas en proyectos agrícolas.
- Producción de determinados productos agrícolas sin medidas de mitigación de impactos ambientales y sociales (por ejemplo, soja o palma aceitera).
- Producción o procesamiento de productos relacionados con especies amenazadas.
- Empleo de técnicas de pesca con alto impacto ambiental (por ejemplo, pesca con explosivos) o de especies sensibles (por ejemplo, pesca de especies en peligro de extinción).
- Impactos ambientales, en derechos humanos, y seguridad y salud de proveedores y subcontratistas.
- Aprovisionamiento proveniente de explotaciones con impactos ambientales y sociales.

Sector de defensa y seguridad

- Uso de armamento controvertido, por su elevado impacto en las personas y la sociedad.
- Uso de armamento por usuarios finales que no sean organismos públicos, empresas de capital público mayoritario o empresas de seguridad privada.
- Violación de los derechos humanos vinculados a la violencia y opresión civil.

En el ↗ apartado "Marco de Políticas, principios y declaraciones en el ámbito de la sostenibilidad" se detallan todas las políticas en materia de sostenibilidad.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

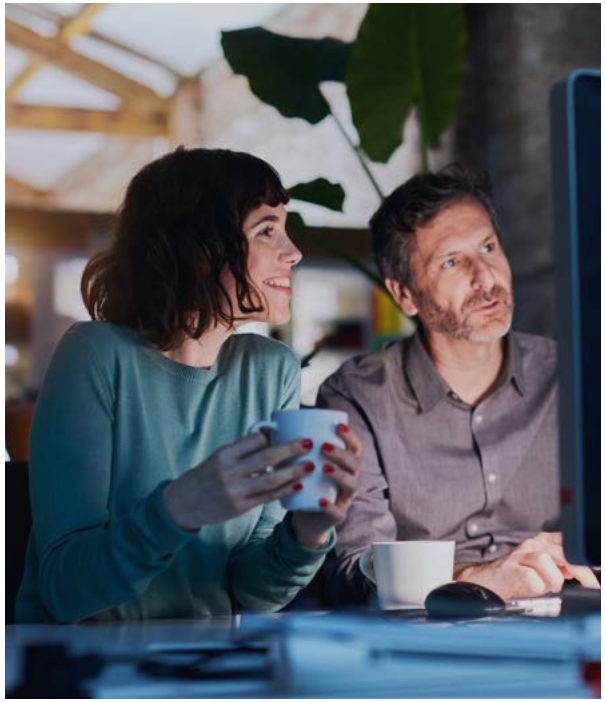
Marco de gestión de riesgos ASG

I Evaluación de los riesgos de sostenibilidad/ASG

CaixaBank realiza una evaluación de la materialidad de los riesgos de sostenibilidad (ASG), que se describe en el ↗ apartado "Cambio climático". El análisis de materialidad se enfoca en la evaluación cualitativa de los principales impactos que los factores ASG pueden tener en los riesgos tradicionales.

De manera concreta, CaixaBank trabaja para implantar procesos de análisis particular de los clientes de su cartera de crédito e inversión con mayor riesgo inherente ASG, con el objetivo de cumplir con sus compromisos de gestión de riesgos ASG.

CaixaBank ha establecido modelos de gestión adaptados a las particularidades de la actividad de financiación y a la actividad de inversión.



I Gestión del riesgo ASG en la evaluación de clientes y operaciones de financiación

Proceso de evaluación y sanción del riesgo ASG de clientes y operaciones de financiación

El proceso de evaluación y sanción aplica de igual forma a toda la actividad de financiación desarrollada por las sociedades del Grupo incluidas en el alcance de la Política, si bien con adaptaciones a la naturaleza del proceso de gestión interna y teniendo en cuenta criterios de materialidad y proporcionalidad.

La necesidad de evaluación de los riesgos ASG de clientes, operaciones y activos se inicia en línea con la de otros riesgos de CaixaBank, mediante una valoración del riesgo inherente, que se estima a partir de determinadas características, tales como el CNAE más representativo de la actividad del Grupo, o el país de residencia cuando éste es de alto riesgo ASG o destino de los fondos.

Para la evaluación, monitorización y supervisión del cumplimiento de la Política, tanto de los criterios generales como de los criterios sectoriales, **el análisis de riesgos ASG está integrado en el proceso de admisión de clientes** (*Onboarding* ASG) **y en el proceso de la admisión de operaciones de financiación** para todos los clientes y operaciones bajo el alcance de la Política:

- En el **proceso de admisión de clientes,** se lleva a cabo un análisis del riesgo ASG de los clientes que determina su cumplimiento o no con los criterios de esta Política relativos a derechos humanos, Políticas de seguridad y salud, con especial foco en el sector defensa; así como una revisión de las posibles controversias ASG que pudieran existir.

- En el **proceso de admisión de operaciones de financiación,** se realiza un análisis de los riesgos ASG asociados a la actividad del cliente que complementa el realizado en el proceso de admisión de clientes y que tiene como objetivo asegurar el cumplimiento de la Política. En caso de que la financiación vaya destinada a proyectos específicos, se realiza una evaluación según el tipo de activo a financiar.

El análisis es una debida diligencia holístico del riesgo ASG, e incorpora aspectos relacionados con el entorno de control de la compañía en el ámbito ASG, estrategia de descarbonización, así como la existencia o no de controversias ASG, o el cumplimiento de los Principios de Ecuador en caso de que sea de aplicación (ver siguientes apartados para más información).

En específico, en el proceso se analizan las **estrategias de descarbonización de los clientes con riesgo medioambiental alto.** Tener objetivos publicados y verificados en SBTi refuerza la responsabilidad pública de los mismos, por lo que se valora si los clientes han publicado o están en proceso de publicar una estrategia de descarbonización **alineada con los Acuerdos de París según SBTi.** En la medida en la que más clientes tengan objetivos verificados por SBTi, esto contribuirá a que la fijación de *targets* y sendas de descarbonización sectoriales resulte a su vez en un mayor alineamiento por parte de CaixaBank.

Para todos los clientes y proyectos analizados **se valora si existen acciones de mitigación medioambiental y social para minimizar o mitigar los impactos** derivados de las actividades.

Para completar este análisis, se **consulta la información a través de fuentes públicas y proveedores externos** de información ASG, especialmente para la información sobre controversias severas en los criterios objeto de exclusión de esta Política.

Si durante el proceso de análisis, no se encontraran evidencias suficientes para responder a las distintas cuestiones o fuera necesaria la aclaración con el cliente, se podrá solicitar documentación adicional o la firma de una declaración firmada por parte del cliente, teniendo en cuenta criterios de materialidad y proporcionalidad.

Como resultado de las evaluaciones de riesgos ASG, **CaixaBank puede determinar una sanción que será determinante para la admisión del cliente** (*Onboarding* ASG) y **también para la concesión de riesgo** a clientes o financiación de proyectos.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Para asegurar la ejecución correcta de estos procesos, CaixaBank cuenta con **procedimientos y guías operativas,** que se actualizan anualmente.

CaixaBank dispone de **equipos centralizados de analistas especialistas** con dedicación plena, los cuales desarrollan los procesos de evaluación desde la perspectiva de sostenibilidad. Estas evaluaciones de riesgos ASG están integradas en el proceso de admisión de clientes (Análisis *Onboarding* ASG) y en el proceso de admisión de operaciones de financiación (Análisis *Onboarding* ASG e Informes de riesgo medioambiental). Adicionalmente, hay otros equipos especializados dedicados a la gestión de los riesgos de sostenibilidad como Negocio, Riesgos, Cumplimiento y Control, y Auditoría.

Planes de acción, métricas y objetivos

En la aplicación del proceso de evaluación y sanción del riesgo ASG, CaixaBank lleva cabo distintas acciones para verificar el cumplimiento de los compromisos en la gestión de riesgos ASG asumidos en la Política en relación con la cartera de crédito existente, destacando:

- El análisis de su cartera de clientes, centrándose en aquellos con mayor riesgo inherente ASG para cumplir con los compromisos de gestión de riesgos ASG y, especialmente, de aquellas exclusiones contempladas en la Política relacionadas con el sector defensa, riesgo medioambiental alto o derechos humanos (incluida salud y seguridad de los trabajadores), entre otras. Para ello, se está realizando un análisis de debida diligencia holístico de los clientes con visión ASG.
- Un ejercicio de priorización de los clientes de su cartera, empezando por los clientes vinculados con el sector defensa, clientes con domicilio fiscal en países de alto riesgo desde la perspectiva de la Sostenibilidad y clientes cuya actividad se ha identificado con un riesgo medioambiental alto.

Desde la aprobación de la Política, CaixaBank ha llevado a cabo distintos procesos para **desarrollar y mejorar la integración de los factores ASG en el proceso de admisión y de concesión de financiación**, entre otros. En concreto, una de las líneas de actuación en el marco del Plan de Banca Sostenible 2022-2024 era la **integración de los riesgos ASG en el Grupo.** En este sentido, durante el 2024, destacan las siguientes actuaciones:

- Desarrollo de procedimientos y guías operativas para el proceso de evaluación y sanción de Riesgo ASG.
- Implementación de controles en sistemas en el proceso de admisión de clientes y operaciones de concesión de financiación.
- Implementación de *dashboards* con KPIs y KRIs que permiten monitorizar la eficacia de los procesos de evaluación.
- Incorporación de la perspectiva del equipo responsable de riesgo reputacional, a través del Servicio de Atención al Riesgo Reputacional, que aporta un *scoring* específico del nivel de riesgo reputacional de las operaciones o controversias analizadas.
- Desarrollo de sesiones de formación a analistas de riesgo y gestores de cliente.

Las acciones implementadas durante 2024 han permitido alcanzar una cobertura relevante de análisis de riesgos ASG de los clientes priorizados con riesgo ASG alto:

Métrica	2024	Objetivo 2025
% Clientes empresa de riesgo sostenibilidad alto con Análisis *Onboarding* ASG realizado	97,3 %	100 %

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

CaixaBank continúa trabajando en el desarrollo del proceso de evaluación, monitorización y supervisión de los riesgos ASG. El **nuevo Plan de Sostenibilidad 2025-2027** del Grupo, incluye la gestión riesgos ASG como iniciativa fundamental en el apoyo de la palanca transversal de **"Fortalecer el gobierno corporativo de la sostenibilidad".**

En este sentido, el Grupo ha planificado las siguientes **acciones para el período 2025-2027:**

- Ampliación del perímetro de clientes con evaluación ASG.
- Desarrollo de controles adicionales en los procesos clave.
- Evaluación de la mejora en la captura de información ASG de los clientes.
- Certificación externa de sostenibilidad de los miembros de los equipos especializados de analistas.
- Desarrollo de iniciativas de formación y sensibilización a los equipos de las áreas corporativas con mayor implicación y áreas de negocio.
- Análisis de la posible incorporación de más factores sociales y de gobernanza y la identificación de sectores sensibles en los que se impacta, así como la actualización de su evaluación de la materialidad de riesgos.
- Análisis desde la perspectiva de sostenibilidad de proveedores priorizados por mayor riesgo ASG (↗ véase apartado "Gestión de relaciones con proveedores").

Gestión de controversias ASG

Proceso de gestión de controversias ASG

CaixaBank dispone de un circuito específico para la coordinación intragrupo en relación con controversias ASG graves ligadas con compañías con las que el Grupo tenga o busque tener posición y que puedan, potencialmente, suponer la violación de la Política Corporativa de Gestión de Riesgos de Sostenibilidad/ASG u otras políticas.

Con este fin, se cuenta con un Grupo de Trabajo delegado del Comité de Sostenibilidad para el análisis y dictamen sobre la gravedad de la potencial violación.

Este Grupo de Trabajo (formado por expertos ASG y el Servicio de Atención al Riesgo Reputacional) analiza cualquier alerta que corresponda a clientes actuales o potenciales de CaixaBank. Las alertas sobre potenciales controversias pueden provenir de fuentes externas o internas.

Tras este análisis, el Grupo de Trabajo dictamina o eleva para decisión del Comité de Sostenibilidad (o Comité de Dirección), según la gravedad de la controversia y propone las estrategias de respuesta para cada una de las Unidades del Grupo con posición en la compañía relacionada con dicha controversia.

Planes de acción, métricas y objetivos

Durante el 2024, se ha actualizado el Reglamento de trabajo del Grupo de trabajo de controversias ASG, así como se ha implementado un cuadro de mando interno de monitoreo, que ha permito seguir gestionando de manera efectiva las controversias ASG.

Métrica	2024	Objetivo 2025
% Clientes con controversias graves en materia ASG que han sido evaluados por el Grupo de Controversias	100 %	100 %

Principios de Ecuador

Aunque la financiación de proyectos en determinados sectores como son energía o transporte, entre otros, impulsan el desarrollo económico y crean empleo, también conlleva potenciales impactos ambientales y sociales. Por este motivo, CaixaBank implementa procesos de evaluación de riesgos ambientales y sociales en este ámbito para mitigar y prevenir impactos negativos, reforzando el valor económico, social y ambiental de estas financiaciones.

Los Principios de Ecuador establecen estándares para identificar, evaluar y gestionar potenciales riesgos medioambientales y sociales, incluyendo los relacionados con derechos humanos, cambio climático y biodiversidad, en la financiación de proyectos.

Alcance

- Financiación de proyectos y servicios de asesoramiento financiero de proyectos con inversión mínima de 10 MMUS$.
- Préstamos corporativos vinculados a proyectos de inversión cuyo importe global sea como mínimo de 50 MMUS$, el compromiso individual de CaixaBank sea como mínimo de 50 MMUS$ y el plazo del préstamo sea igual o superior a 2 años.
- Bonos vinculados a proyectos con importe igual o superior a 10 MMUS$.
- Préstamos puente con plazo inferior a 2 años que vayan a refinanciarse mediante una financiación de proyecto o un préstamo corporativo vinculado a un proyecto, cumpliendo los criterios previamente indicados en cada caso.
- Refinanciaciones y adquisiciones de proyectos siempre que cumplan determinados requisitos (el proyecto original se financió bajo los Principios de Ecuador, no hay cambios materiales en el alcance del proyecto y el proyecto no ha finalizado en el momento de la firma del crédito).

Ámbito de aplicación

CaixaBank en el proceso de evaluación de riesgos ambientales y sociales de sus operaciones de financiación guía su actuación de acuerdo con:

- Los proyectos con riesgos e impactos potenciales elevados e irreversibles para los que no se prevé que se pueda establecer un plan de acción viable o los que contravienen los valores corporativos, son rechazados.

- En el resto de los casos, para los proyectos bajo el **alcance de los Principios de Ecuador,** CaixaBank realiza un análisis de debida diligencia ambiental y social. Un experto externo independiente evalúa el sistema y el plan de gestión ambiental y social del cliente. Este análisis se integra en los procesos internos de admisión y seguimiento de operaciones de CaixaBank. Los proyectos se clasifican en tres categorías, A, B y C, en función de los riesgos e impactos potenciales detectados en el proceso de *due diligence*, en el que participan los equipos del área comercial y de riesgos y expertos externos. Además, los contratos de financiación de CaixaBank incluyen las obligaciones específicas ambientales y sociales para la adecuada gestión del proyecto por parte del cliente.

Operaciones financiadas analizadas bajo Principios Ecuador

En 2024 la Entidad financió 23 proyectos por una inversión total de 21.141 MM€, con una participación de 2.025 MM€. La evaluación para la clasificación de los proyectos se ha llevado a cabo junto con un experto independiente.

Las operaciones financiadas se muestran en la tabla siguiente:

	2024		2023	
	Unidades	MM€	Unidades	MM€
Categoría A[1]	2	296	3	346
Categoría B[2]	11	927	3	225
Categoría C[3]	10	802	4	270
Total	**23**	**2.025**	**10**	**841**

[1] Proyectos con potenciales impactos ambientales/sociales significativos.
[2] Proyectos con potencial impacto ASG limitado y fácilmente mitigable.
[3] Proyectos con impactos sociales o medioambientales mínimos o sin impacto adverso, incluyendo ciertos proyectos de intermediarios financieros con riesgos mínimos o sin riesgos.

I Gestión del riesgo ASG para la actividad de inversión

Proceso de evaluación y sanción de riesgo ASG en la inversión por cuenta propia en renta fija y variable

El modelo de gestión para esta actividad, adaptado a las particularidades de la actividad de inversión en estos activos, se basa fundamentalmente en la verificación del cumplimiento, partiendo de la información facilitada por proveedores especializados en cuestiones ASG, de las cuestiones más relevantes de la Política, así como en restricciones a la inversión en compañías involucradas, directa o indirectamente, en actividades controvertidas.

Proceso de evaluación y sanción de riesgo ASG en el negocio de inversión

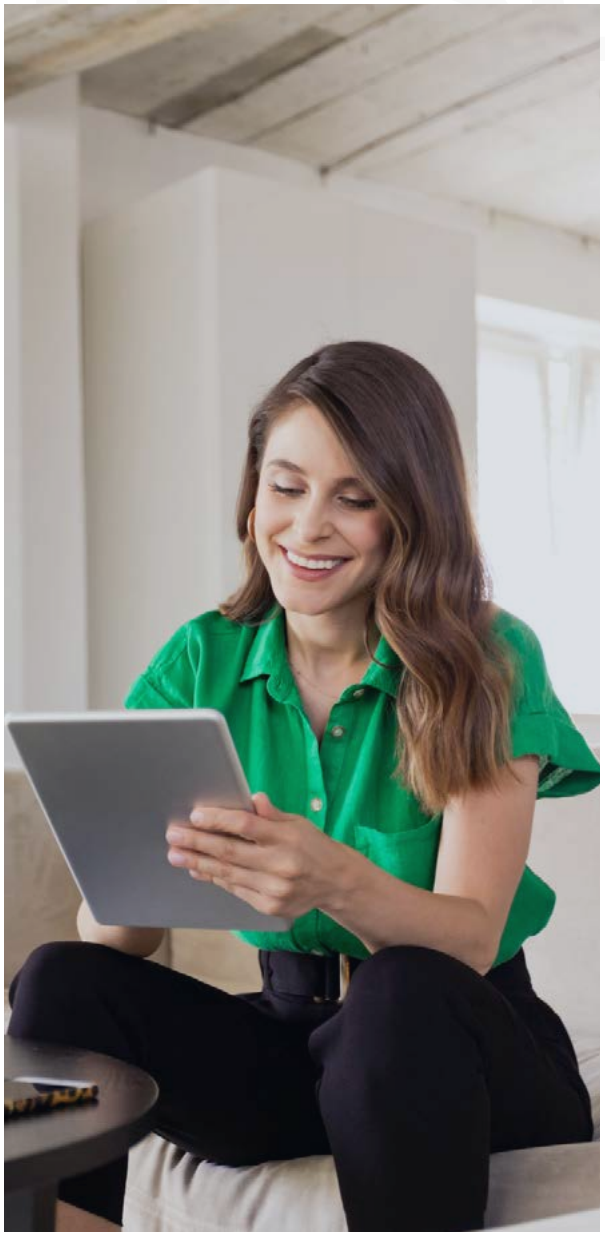
Las **Políticas de Integración de Riesgos de Sostenibilidad[1] de VidaCaixa y CaixaBank Asset Management** establecen los principios de actuación para la incorporación de los criterios ASG en los procesos y en la toma de decisiones para la prestación de los servicios de inversión. Estas políticas se elaboraron considerando los principios básicos de la Política corporativa de gestión de riesgos de sostenibilidad/ASG.

Estas políticas establecen los principios de actuación para la incorporación de los criterios ASG en los procesos y en la toma de decisiones para la prestación de los servicios de inversión, junto con los criterios financieros tradicionales, desde una perspectiva de riesgo que se define como el hecho o condición ASG, que, de producirse, pudiera provocar un impacto material negativo en el valor de la inversión. Estas políticas establecen exclusiones específicas en línea con los fijados por la Política corporativa de gestión de riesgos de sostenibilidad/ASG.

Por otro lado, cuentan con la **Política de implicación[2]**, que recoge los principios generales, criterios y procedimientos de las inversiones en materia de voto y diálogo, con dos objetivos:

- Fomentar la implicación de las sociedades gestoras en el gobierno de las sociedades invertidas.

- Mejorar la transparencia de las estrategias de inversión, las políticas de implicación y el proceso de ejercicio de los derechos de voto, especialmente cuando se utilizan asesores de voto.



[1] **VidaCaixa:** www.vidacaixa.es/documents/18549598/31509765/Pol C3%ADtica+de+integraciC3%B3n+de+riesgos+de+ sostenibilidad+-+mayo+2024+web2.pdf/2b35335a-a80d-6405-334d-35a5a096dada-?t=1717060800902. **CAM:** https:// www.caixabankassetmanagement.com/deployedfiles/fil_cabkam/Estaticos/Documentos/Politica_de_integracion_de_riesgos_de_sostenibilidad_CAS.pdf
[2] **VidaCaixa:** https://www.vidacaixa.es/documents/18549598/31941086/Plan+implicaci%C3%B3n+emisores+2024_VidaCaixa.pdf/49ce57e6-7112-670f-4ad1-fd222c80d1db?t=1718007395357 **CAM:** https://www.caixabankassetmanagement.com/deployedfiles/fil_cabkam/Estaticos/Documentos/Politica_de_implicacion_CAS.pdf

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

A continuación, se describe el modelo de integración de los factores ASG en el proceso de inversión de las sociedades gestoras.

Modelo de integración de factores ASG

La integración de factores de sostenibilidad en el proceso de inversión cumple con el marco corporativo de integración de riesgos de sostenibilidad definido para el Grupo, así como con numerosos acuerdos y estándares internacionales en la materia sitúan al Grupo como referente en inversión responsable.

Los pilares sobre los que se asienta la integración de factores de sostenibilidad en la gestión de activos, los servicios de gestión discrecional de carteras y asesoramiento y la distribución de productos de inversión basados en seguros son:

- Alineación de estrategias entre las sociedades del Grupo y, a su vez, alineación con las mejores prácticas, con las expectativas supervisoras y con la regulación vigente.
- Implicación máxima de los Órganos de Gobierno y Dirección de las sociedades del Grupo.
- Marco de control interno basado en el modelo de tres líneas de defensa que garantiza la estricta segregación de funciones y la existencia de varias capas de control independientes.
- El Grupo se apoya en información y datos de proveedores especializados en cuestiones ASG, con el fin de establecer los criterios, metodologías y procedimientos necesarios que permitan llevar a cabo la integración de los riesgos de sostenibilidad.
- Establecimiento de criterios de exclusión en los procesos de inversión.
- La implicación a largo plazo con las compañías en las que invierte mediante acciones de voto activo y acciones de diálogo abierto con las sociedades cotizadas (↗ véase apartado "Inversión Responsable").
- Establecimiento de procedimientos y planes, y comunicación de resultados respecto a los procesos de debida diligencia en relación con las incidencias adversas, ello se basa en:
  - identificar los impactos negativos reales o potenciales;
  - tomar medidas para detener, prevenir o mitigar estos impactos negativos;
  - hacer un seguimiento de la implementación y los resultados de dichas medidas e;
  - informar sobre cómo se abordan las principales incidencias adversas.
- Coherencia de las políticas de remuneración con la integración de los riesgos de sostenibilidad.

La Política de remuneración del Grupo incorpora en el componente de la remuneración variable métricas vinculadas a factores ASG.

El modelo de gestión de las inversiones de VidaCaixa y CaixaBank Asset Management está alineado con los valores, políticas y principios del Grupo (↗ véase apartado "Marco de Políticas, principios y declaraciones en el ámbito de la sostenibilidad"), cumple el marco del Plan de Acción de Finanzas Sostenibles de la Unión Europea e integra las mejores estrategias y prácticas de gestión en sostenibilidad a nivel internacional.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

1. Gestión de la inversión responsable

La vinculación de la inversión responsable en las estrategias de inversión se materializa en la integración de los criterios ASG en la construcción de la cartera de inversión, el análisis y la monitorización de las métricas ASG asociadas a dichas inversiones y en la mejora del posicionamiento en materia ASG de las compañías que tiene en sus carteras, a través de iniciativas vinculadas a la actividad de implicación.

La integración de criterios ASG en las inversiones está definida en las distintas políticas y normativas ASG del Grupo.

I Resumen de las consideraciones ASG en los activos de la cartera de inversiones

Inversión directa

Renta variable (acciones)

- Exclusiones
- Análisis de métricas ASG de las compañías
- Implicación a través del voto en juntas de accionistas y diálogos con compañías

Renta fija (bonos)

- Exclusiones
- Análisis de métricas ASG de compañías y administraciones públicas / países
- Seguimiento de los Principios ICMA en el caso de bonos verdes, sociales, sostenibles y vinculados a la sostenibilidad
- Propiedad activa a través de diálogos con compañías

Inversión indirecta

Fondos de terceros

- Consideraciones ASG incluidas en los procesos de diligencia debida con las gestoras
- Análisis de métricas ASG de los fondos
- Propiedad activa a través de diálogos con las gestoras de fondos

Alternativos

- Consideraciones ASG incluidas en los procesos de diligencia debida con las gestoras
- Monitorización de *rating* ASG interno (VidaCaixa) y de criterios ASG de la cartera
- Propiedad activa a través de diálogos con las gestoras de los fondos

1 Integrar criterios ASG en la construcción en la cartera de inversiones

2 Análisis y monitorización ASG de la cartera de inversiones

3 Mejorar el posicionamiento ASG de las empresas en cartera

2. Análisis y criterios de integración ASG en inversiones

Con anterioridad a la decisión de invertir en una compañía, se tienen en consideración distintos aspectos ASG que quedan recogidos en la Política de Integración de Riesgos de Sostenibilidad de las sociedades gestoras[1]:

a. **Se consideran,** entre otros factores, **los indicadores ASG materiales** para el sector o la compañía y los *ratings* de sostenibilidad en el proceso de selección y análisis de inversiones. Estos indicadores y *ratings* consideran en su construcción las incidencias adversas de los emisores y su actuación en materias como el cambio climático, las prácticas de buen gobierno, etc.

b. **Se revisan las exclusiones y restricciones sectoriales, determinadas en la mencionada Política.**

La Política de integración de riesgos de sostenibilidad establece exclusiones específicas, sobre las actividades indicadas.

En el caso de que el activo supere los criterios de exclusión, se realiza un análisis financiero y de criterios ASG y, de acuerdo con ello, se toma la decisión de inversión. Para este análisis, se incorporan datos de agencias especializadas en temáticas ASG y, en el caso de no estar cubierto por la agencia, se realiza una evaluación *adhoc* de su desempeño en sostenibilidad en base a la información publicada y la materialidad del sector.

En este sentido, el Grupo podrá decidir no invertir en aquellas compañías que puedan suponer un riesgo material de no cumplir sus compromisos respecto al cambio climático, así como de descarbonización de su cartera.

I Exclusiones contempladas en la política de integración de riesgos de sostenibilidad

Exclusiones

- Armamento controvertido
- Principales tratados internacionales como el Pacto Mundial de las Naciones Unidas
- Actividad significativa en:
  - Armamento convencional
  - Extracción de carbón térmico y generación de electricidad a partir de carbón térmico
  - Arenas bituminosas
  - Exploración y producción de petróleo y gas en la región del Ártico
  - Exploración, extracción, transporte, refino, coquerías y generación eléctrica a partir del petróleo y que no promuevan la transición energética

[1] **VidaCaixa:** https://www.vidacaixa.es/documents/18549598/31509765/Pol%C3%ADtica+de+integraci%C3%B3n+de+riesgos+de+sostenibilidad+-+mayo+2024+web2.pdf/2b35335a-a80d-6405-334d-35a5a096dada?t=1717060800902
CAM: https://www.caixabankassetmanagement.com/deployedfiles/fil_cabkam/Estaticos/Documentos/Politica_de_integracion_de_riesgos_de_sostenibilidad_CAS.pdf

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Adicionalmente, **con respecto a la inversión indirecta,** a través de fondos de inversión de gestoras externas, para evaluar la idoneidad de estas inversiones se utilizan datos ASG recopilados en procesos de debida diligencia realizados con estas gestoras y datos de proveedores ASG especializados.

c. Seguimiento de controversias.

Se realiza un seguimiento activo de las potenciales controversias graves en materia de sostenibilidad que puedan asociarse con algún emisor en su cartera o universo de inversión (y pueden incluir incidencias relativas a la biodiversidad o el respeto a los derechos humanos), pudiendo tomar la decisión de desinvertir.

d. Implicación: Diálogo y voto.

El Grupo considera que la transición hacia una economía más sostenible y la rentabilidad a largo plazo de las inversiones se puede alcanzar tanto a través de las decisiones de inversión como de la implicación a largo plazo con las compañías en las que invierte a través de diálogo constructivo y voto activo.

Por ello, participa en las decisiones de gobierno corporativo a través del voto activo en las juntas generales de accionistas y acciones regulares de diálogo abierto con las sociedades que conforman sus carteras y también con los proveedores de productos financieros, promoviendo que alineen sus estrategias y su gestión con políticas, criterios y métricas ASG que mejoren progresivamente su desempeño.

Este compromiso se encuentra plasmado en la Política de Implicación y en la Declaración sobre Cambio Climático (↗ véase apartado "Marco de Políticas, principios y declaraciones en el ámbito de la sostenibilidad"). En base a lo que establecen dichas políticas, el Grupo se compromete con:

- La participación de forma directa o indirecta en foros o grupos de trabajo que promueven el diálogo con gestoras de activos y empresas en las que invierte.
- La integración de criterios ASG, de acuerdo con las recomendaciones del PRI (CaixaBank Asset Management y VidaCaixa) y del PSI (VidaCaixa).
- Implementar políticas activas de diálogo y voto que tengan influencia en las juntas de accionistas y apoyen el avance en la transición hacia modelos de negocio más sostenibles en las empresas donde invierte.
- Mantener una estrategia de propiedad activa, tanto en los diálogos como a través del voto, en las empresas en las que invierte.

Durante el ejercicio 2024, VidaCaixa y CaixaBank Asset Management han trabajado en su **Plan de Implicación** que definía las **prioridades, ámbitos, criterios y objetivos de diálogo para el año 2024,** siendo el siguiente su grado de consecución para cada uno de los **objetivos fijados para cada ámbito:**

I Grado de consecución objetivos de diálogo 2024

	VidaCaixa	CaixaBank Asset Management
Cambio Climático	Diálogos con empresas que representen mínimo un 15 % de las emisiones de GEI financiadas a través de las inversiones ✓	Diálogos con empresas que representen mínimo un 15 % de las emisiones de GEI financiadas a través de las inversiones ✓
Derechos humanos y vulneraciones de las principales normas internacionales	Firmar el 100 % de las acciones de diálogo del proveedor que impulsen un cambio o una mayor transparencia en las compañías en cartera ✓	Firmar el 100 % de las acciones de diálogo del proveedor que impulsen un cambio o una mayor transparencia en las compañías en cartera ✓
Buen gobierno y buenas prácticas sociales	Realizar un mínimo de 5 diálogos con compañías sobre transparencia y desempeño en materia de igualdad de género ✓	Realizar un mínimo de 5 diálogos con compañías sobre transparencia y desempeño en materia de igualdad de género ✓

En febrero de 2025 están pendientes de aprobación los respectivos Planes de Implicación de VidaCaixa y CaixaBank Asset Management, dónde se establecerán los objetivos de diálogo para el periodo 2025-2027.

Las gestoras del Grupo, CaixaBank Asset Management y VidaCaixa, tienen los siguientes diálogos colaborativos abiertos:

- **Advance** (adhesión en 2022): Iniciativa lanzada por PRI que busca promover los derechos humanos y abordar los principales retos sociales.

  En el caso de VidaCaixa, CaixaBank Asset Management y BPI Gestão de Ativos se han adherido como "inversor colaborador".
- **Climate Action 100+** (adhesión en 2018): iniciativa que promueve diálogos colectivos con compañías de sectores intensivos con el objetivo de reducir emisiones, mejorar la gobernanza climática y fijar métricas financieras sobre el cambio climático.
- **Spring** (adhesión en 2023): diálogo colaborativo sobre naturaleza promovido por PRI, que busca contribuir a los objetivos del Acuerdo de Montreal (COP15) de detener y revertir la pérdida de biodiversidad para 2030.
- **Global Investor Statement to Government on the Climate Crisis** (adhesión en 2024): diálogo colaborativo sobre clima, que busca acelerar los flujos de capital privado necesario para una transición justa hacia una resiliencia climática, beneficiosa para la naturaleza, así como para alcanzar un objetivo de cero emisiones netas en 2050 o antes.

e. Divulgación de la Inversión responsable

Durante el 2024, el Grupo ha publicado documentos en materia de inversión responsable, tanto de carácter regulatorio como, en un ejercicio de transparencia, voluntarios:

- Declaración de Principales Incidencias Adversas de Sostenibilidad en las decisiones de inversión sobre los factores de sostenibilidad

  En 2024 CaixaBank[1], CaixaBank Asset Management[2] y VidaCaixa[3], entre otras sociedades del Grupo afectas, han publicado la **Declaración de Principales Incidencias Adversas de las decisiones de inversión sobre los factores de sostenibilidad (PIAS)** correspondientes al ejercicio 2023.
- Informe de impacto
- Informe Diálogo y voto

Para mayor información sobre los resultados de la integración de factores ASG, ↗ véase apartado "Inversión Responsable".

[1] https://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank_com/Estaticos/PDFs/Sostenibilidad/Declaracion-Principales-Incidencias- Adversas-CaixaBank-Participante-2023-ES.pdf
[2] https://www.caixabankassetmanagement.com/deployedfiles/fil_cabkam/Estaticos/Documentos/Declaracion_Principales_Incidencias_Adversas_CAS_300624_v1.pdf
[3] https://www.vidacaixa.es/documents/18549598/18782573/Declaraci%C3%B3n_PIAS_VidaCaixa_2024+web.pdf/c590fa4b-6682-b313-71cb-f680df01206e?t=1719408569007

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Negocio sostenible

CaixaBank, como Grupo financiero líder, está **plenamente comprometido con la descarbonización de la sociedad**, entendiendo que la transición hacia una economía neutra en carbono y más sostenible es un reto global de vital importancia.

En este sentido, CaixaBank impulsa una serie de iniciativas que buscan mitigar el impacto medioambiental y contribuir al cumplimiento de los objetivos en materia de sostenibilidad internacionales y entre las que destacan la financiación e inversión en proyectos sostenibles, la gestión del riesgo ASG o la reducción del impacto de sus operaciones.

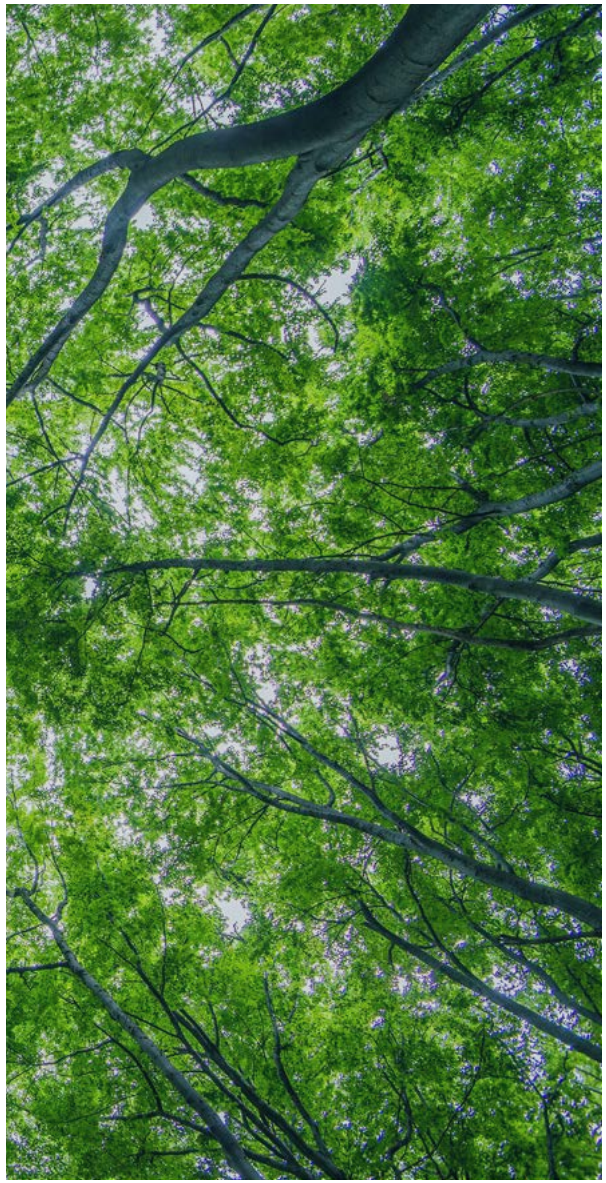
Al mismo tiempo, CaixaBank reconoce que la sostenibilidad está demostrando ser una oportunidad de negocio relevante y en la actualidad ya es uno de los pilares de crecimiento fundamentales para el Grupo. Así, durante el 2024 CaixaBank ha movilizado 35.957 MM€ un 32 % más que en el año anterior. Desde 2022, CaixaBank ha movilizado cerca de 86.770 MM€ y se ha fijado el ambicioso objetivo de movilizar más de 100.000 MM€ para el período 2025-2027.

Este objetivo, forma parte del Plan de Sostenibilidad 2025-2027 y para su determinación se han involucrado a los principales grupos de interés, descritos en el ↗ apartado "Integración de las opiniones de los grupos de interés en la estrategia". Se monitoriza de forma trimestral en el Comité de Sostenibilidad.

En este sentido, la descarbonización de la economía requiere una transformación tecnológica estructural, que afecta a todas las industrias, con impacto global e inmediato y está suponiendo y supondrá un ciclo de inversiones sin precedentes. En este contexto, el sistema financiero tiene un papel clave en financiar esta transformación, movilizando los fondos hacia tecnologías de descarbonización.

Por este motivo, CaixaBank continúa trabajando en ofrecer nuevos productos sostenibles a sus clientes con el objetivo de capturar esta oportunidad.

En consecuencia, CaixaBank ha identificado en su Estudio de doble materialidad del ejercicio 2024 una oportunidad vinculada a la financiación de esta transición hacia un mundo más sostenible y asociado a la posibilidad de atraer a nuevos clientes.



01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Movilización de finanzas sostenibles[1]

CaixaBank apuesta por la **sostenibilidad a través del diseño y comercialización de productos que integran criterios ambientales, sociales y de gobernanza,** e impulsa actividades que contribuyen a la transición hacia una economía baja en carbono y que sean ambientalmente sostenibles.

La tercera línea estratégica del Plan Estratégico 2022-2024 aspiraba a consolidar CaixaBank como un referente en sostenibilidad en Europa, y para conseguirlo una de las iniciativas era impulsar y ofrecer soluciones sostenibles en financiación e inversión. CaixaBank se había fijado el objetivo de movilizar 64.000 MM€[2] sostenibles a lo largo del período 2022-2024.

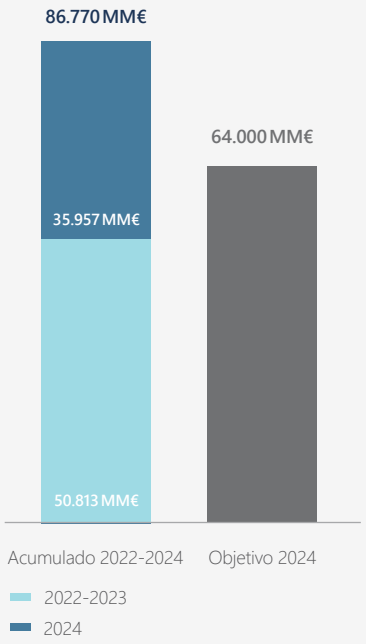
En el 2024 el Plan Estratégico 2022-2024 ha llegado a su fin, **habiéndose superado el objetivo fijado para la movilización de finanzas sostenibles.** En este sentido, CaixaBank se ha marcado un nuevo objetivo para el período 2025-2027 incrementando el objetivo de movilización de finanzas sostenibles de 2022-2024 en un 56 %.

64.000 MM€
Objetivo PE 2022-2024

86.770 MM€
Movilizado desde enero 2022

73.381 MM€
Financiación sostenible

13.389 MM€
Intermediación sostenible



CaixaBank, en el marco del Plan Estratégico 2025-2027, se ha fijado como objetivo **movilizar finanzas sostenibles por encima de los 100.000 MM€**

[1] Grupo CaixaBank, excepto negocio de BPI.

[2] El importe de movilización de finanzas sostenibles incluye: i) Financiación hipotecaria sostenible (certificado de eficiencia energética "A" o "B"), financiación para rehabilitación energética de viviendas, financiación de vehículos híbridos/eléctricos, financiación de placas fotovoltaicas, ecofinanciación agro y microcréditos otorgados por MicroBank; Financiación sostenible a Empresas, Promotor y CIB&IB; El importe considerado a efectos de la movilización de financiación sostenible es el límite de riesgo formalizado en operaciones de financiación sostenible a clientes incluyendo largo plazo, circulante y riesgo de firma. Se consideran asimismo las operaciones de novación y renovación tácita o explícita de financiación sostenible; ii) La participación proporcional de CaixaBank en la emisión y colocación de bonos sostenibles (verdes, sociales o mixtos) por parte de los clientes; iii) Incremento neto en Activos bajo gestión en CaixaBank Asset Management en productos clasificados bajo Art. 8 y 9 de la normativa SFDR (incluye nuevos fondos/fusión de fondos registrados como Art. 8 y 9, más aportaciones netas - aportaciones menos retiradas-, incluyendo el efecto del mercado en la valoración de las participaciones); Incremento bruto en patrimonio bajo gestión en VidaCaixa en productos clasificados bajo Art. 8 y 9 de la normativa SFDR (incluye aportaciones brutas -sin considerar retiradas ni efecto mercado - a Fondos de Pensiones (FFPP), Esquemas de Previsión Social Voluntaria (EPSV) y *Unit Linked* clasificados como Art. 8 y 9 bajo SFDR. Su evolución se supervisa por parte del Comité de sostenibilidad y los Órganos de Gobierno responsables (↗ véase apartado "Gobierno de la sostenibilidad").

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Durante 2024 **CaixaBank ha sido premiada por su compromiso con la financiación sostenible** a nivel corporativo:

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

Global Finance - Sustainable Finance Awards

CaixaBank ha recibido por primera vez cinco premios en los Sustainable Finance Awards, organizados por la revista estadounidense Global Finance, lo que convierte a la Entidad en el banco más galardonado en Europa Occidental, y lo ratifica como un referente en sostenibilidad y contribución social.

CaixaBank ha recibido los premios de **'Mejor Banco en Financiación Sostenible en Europa Occidental' y 'Best Bank for Sustaining Communities'** a nivel global en 2024 y otros tres reconocimientos en Financiación Sostenible.

The Digital Banker – Global Sustainable Finance Awards

CaixaBank ha sido galardonado con 3 reconocimientos en los Global Sustainable Finance Awards 2024 de The Digital Banker, por su liderazgo para impulsar las finanzas sostenibles y las prácticas de inversión responsable en sus productos, servicios e iniciativas.

CaixaBank ha recibido el premio de **'Best Bank for Sustainable Finance in Europe',** por su compromiso con las prácticas bancarias responsables, como se refleja en su Plan de Banca Sostenible 2022-2024. Además, CaixaBank ha obtenido también uno de los dos "Strategy Awards" como reconocimiento a la innovación **'Excellence in Net-Zero Transition Initiative',** por su módulo "Net Zero Advisory" integrado dentro de ESG Advisory y enfocado en apoyar a los clientes corporativos en la gestión y mitigación de variables como la descarbonización, agua, biodiversidad y economía circular.

EBRD International Awards

El BERD, el Banco Europeo de Reconstrucción y Desarrollo (European Bank for Reconstruction and Development, EBRD, en inglés) ha reconocido a CaixaBank por su apuesta por la sostenibilidad en el ámbito de la financiación con multilaterales con dos reconocimientos internacionales. La institución ha premiado dos operaciones de financiación de comercio exterior con sus premios **'2023 Deal of the Year - Green Trade'** en las categorías de economía circular y de energías renovables.

Refinitiv LSEG reconoce a CaixaBank en sus league tables como:

4º - Cuarto banco en 2024 EMEA Sustainable Finance Loan - Top Tier.

13er - Decimotercer banco en 2024 Global Sustainable Finance Loan - Top Tier.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Durante **2024** CaixaBank ha impulsado la financiación de actividades sostenibles, con una **concesión de 27.651 MM€**

10.673 MM€
Verde

3.338 MM€
Retail

5.984 MM€
Social

4.783 MM€
Empresas

10.994 MM€
Ligados a KPIs de sostenibilidad

19.530 MM€
CIB

CaixaBank cuenta con una **Guía de identificación de financiación sostenible**[1] que tiene como objetivo la definición de criterios para considerar como sostenibles las operaciones de financiación a particulares y empresas por parte de CaixaBank, así como su contribución a los ODS.

Financiación verde

La financiación verde es aquella que tiene un impacto medioambiental positivo y cuyo subyacente son proyectos o activos elegibles, entre los que destacan: energías renovables, eficiencia energética, transporte sostenible, tratamiento de residuos y edificación sostenible. Entre las modalidades de financiación verde se incluyen los préstamos que cumplen con los Green Loan Principles (GLP) emitidos por la Loan Market Association (LMA), los denominados "Green Loans".

A lo largo de 2024, CaixaBank ha impulsado la financiación verde en distintos ámbitos de su negocio. En el **ámbito de CIB** destacan operaciones a largo plazo como la financiación a Sonnedix, destinada a financiar su plataforma de proyectos fotovoltaicos regulados en España. También destacan operaciones de banca transaccional como las financiaciones de circulante a bancos, como BCP (Banco de Crédito del Perú) e InterBank, la línea de avales por disposiciones de Acciona o créditos para empresas gestoras de aguas como Emasesa (Aguas de Sevilla).

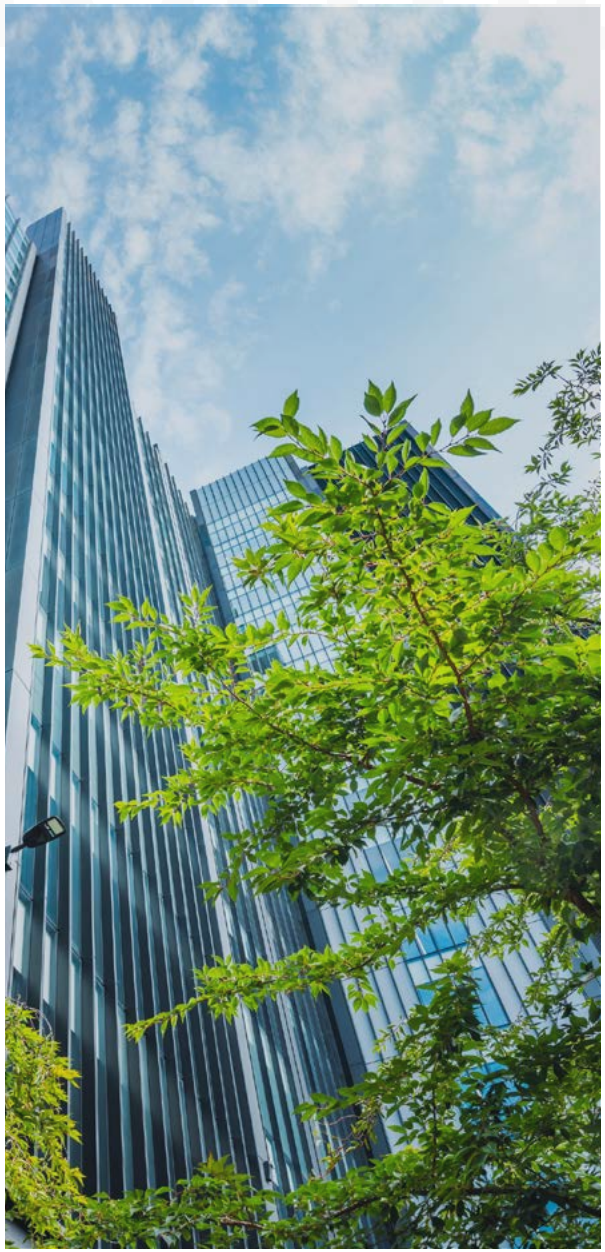
En el **ámbito de Empresas** destacan operaciones de financiación de activos de energía renovable como la financiación concedida a Jorge Energy o a Power Electronics, entre otros. En 2024 también destaca la financiación otorgada para la mejora de la eficiencia energética, como son las operaciones con el Hotel Villamagna o con Gestilar Valdebebas.

Financiación por categorías

- **41 %** (4.405 MM€) Energías renovables[2]
- **36 %** (3.806 MM€) *Real Estate*
- **15 %** (1.585 MM€) Movilidad
- **3 %** (296 MM€) Economía circular
- **5 %** (581 MM€) Resto

[1] https://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank_com/Estaticos/PDFs/Sostenibilidad/21.02.23_Guia_Identificacion_Financiacion_Sostenible_PUBLIC.pdf
[2] Incluye operaciones de financiación de energías renovables - *Project Finance* y otras.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos



Energías renovables

/ *Project finance* - Energías renovables

Como parte del compromiso con la lucha contra el cambio climático, CaixaBank apoya iniciativas respetuosas con el medio ambiente y que contribuyan a prevenir y mitigar el cambio climático y la transición hacia una economía baja en carbono, principalmente a través de la financiación de proyectos de energías renovables. En este sentido, una parte relevante es la financiación de proyectos de energías renovables mediante *Project Finance*.

11
Nuevos proyectos concedidos
16 en 2023

1.527 MM€
Nuevos proyectos financiados
1.196 MM€ en 2023

54 %
de la financiación se ha destinado a proyectos de energía eólica y fotovoltaica. Sobre el total de exposición en *project finance* de la Entidad, los *project finance* de energías renovables representan un 36 %.

/ Financiación finalista – energías renovables

Adicionalmente a las operaciones de *project finance* de energías renovables, la Entidad también ha concedido financiación finalista para la inversión en energías renovables.

2.878 MM€
3.278 MM€ concedidos en 2023

Real Estate

/ Hipotecas verdes

La Entidad ha concedido financiación en préstamos hipotecarios a particulares sobre viviendas con certificado de eficiencia energética A o B.

1.901 MM€
832 MM€ concedidos en 2023

/ Financiación de inmuebles energéticamente eficientes

Las operaciones para las cuales se dispone de evidencia documental de un certificado de eficiencia energética con calificación A o B, se consideran medioambientalmente sostenibles. CaixaBank captura la información y documentación relativa al certificado energético en el momento de la formalización de las operaciones.

940 MM€
Promociones formalizadas con calificación prevista A o B
1.087 MM€ concedidos en 2023

965 MM€
Financiación de *Real Estate* comercial
1.230 MM€ concedidos en 2023

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Financiación social

La financiación social es aquella que tiene un impacto positivo en la sociedad. En la definición de los criterios para la consideración de una actividad de financiación social se han considerado las categorías y criterios de elegibilidad recogidos en el CaixaBank Sustainable Development Goals (SDGs) Funding Framework y criterios adicionales alineados con las mejores prácticas y estándares de mercado vigentes, incluido el borrador de Taxonomía Social, los Social Loan Principles de la Loan Market Association y los Social Bond Principles de ICMA.

En relación con la financiación social, CaixaBank cuenta con MicroBank, el banco social del Grupo, que es referente en inclusión financiera a través de microcréditos y otras finanzas con impacto social.

↗ Véase apartado "Inclusión financiera y fomento de la empleabilidad"

Adicionalmente, en 2024, CaixaBank, a través de **CIB** ha impulsado la financiación social. Destacan operaciones a largo plazo como la operación de Velindre Cancer Center destinada al diseño, construcción y operación de un centro hospitalario en Reino Unido. También se ha impulsado la financiación social al sector público y organizaciones sin ánimo de lucro, en concreto un préstamo relevante con la Comunidad de Madrid relacionado con la sanidad pública y en Banca Transaccional, destacan *confirmings* y *factorings* con Colegios de Farmacéuticos de financiación de recetas, los anticipos de pagos del Sistema Nacional de Salud a las Comunidades Autónomas, o la financiación vía *confirming* a colegiados del servicio del turno de oficio de Ilustre Colegio de Abogados y el Colegio de Procuradores donde se financia su actividad de ayuda a los inmigrantes en situación de riesgo de exclusión social.

En el ámbito de **Empresas**, la financiación social se basa en la financiación de vivienda protegida. En concreto, en 2024 destaca la financiación hipotecaria social a favor de Lagoom Living Sanchez Blanca.

2.066 MM€
Concedidos en microcréditos y otras finanzas de impacto social
1.383 MM€ concedidos en 2023

1.723 MM€
Microcréditos concedidos

343 MM€
Otros préstamos con impacto social

368 MM€
Concedidos en vivienda de protección oficial
376 MM€ concedidos en 2023

3.550 MM€
Concedidos en financiación a entidades y proyectos que generan impacto social positivo con contribución a los ODS más relevantes.
1.326 MM€ concedidos en 2023

Préstamos referenciados a variables de sostenibilidad

Son préstamos vinculados a KPIs de sostenibilidad donde las condiciones de la financiación variarán en función de la consecución de objetivos de sostenibilidad, denominados en mercado como *Sustainability Linked Loans*. En la mayoría de las operaciones, un asesor externo evalúa la fijación de objetivos y, siguiendo la recomendación de los *Sustainability Linked Loan Principles*.

En 2024, CaixaBank ha continuado apostando por la concesión de préstamos referenciados a variables de sostenibilidad con el objetivo de ayudar a sus clientes en su proceso de transición hacia modelos de negocio más sostenibles

En este ámbito, **CIB** ha liderado transacciones destacadas en distintos sectores y geografías como el préstamo a Tendam, uno de los mayores grupos europeos de moda. Bajo esta calificación cabe destacar las formalizadas como el *Confirming* de Carrefour vinculado a objetivos de sostenibilidad del grupo principalmente de reducción de emisiones CO_2 en sus 3 alcances y los *Factorings* de Altadia-Esmalglass donde incorporan un mecanismo de ajuste de precio bajo su senda de descarbonización.

Mientras que **Banca empresas** ha liderado la financiación ligada a objetivos ASG en distintos sectores como el hotelero, industrial, agro o salud, con las operaciones al Grupo Fiesta, con financiación ligada a indicadores de consumo de agua y de huella de carbono; al Grupo Cosentino, con financiación ligada a indicadores de huella de carbono y criterios ASG en los proveedores; al Grupo Uriach, con la financiación ligada a indicadores de huella de carbono y formación ASG; y a Sovena, con financiación ligada a indicadores de huella de carbono y un indicador de gobernanza.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Financiación en *Sustainability Linked Loans*

Por tipología de variables de sostenibilidad a las que se referencian los préstamos, predominan las que contribuyen a la mitigación de riesgos climáticos contribuyendo así a la transición a una economía menos intensiva en carbono (como por ejemplo, la intensidad de la huella de carbono en sus diferentes alcances, el porcentaje de capacidad instalada de origen renovables, etc.), así como variables que contribuyen a mejorar el perfil de gobierno de la sostenibilidad en las compañías (por ejemplo el porcentaje de mujeres en puestos directivos, horas de formación por empleado, perfil sostenible de proveedores, entre otros). Las operaciones financiadas hacen referencia en conjunto a cerca de 350 variables diferentes de sostenibilidad, que se distribuyen según se muestra a continuación, según su pertenencia a una de las 7 familias establecidas.

Distribución por categorías de KPIs

- 59,9 % Transición
- 19,9 % Gobernanza
- 6,9 % Naturaleza
- 5,5 % Social
- 5,2 % Economía Circular
- 2,0 % Diversidad
- 0,6 % Recursos hídricos

160
Operaciones de préstamos concedidos. 158 en 2023

10.994 MM€
Préstamos concedidos. 12.681MM€ en 2023

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

CaixaBank cuenta con un Marco de Financiación ligada a los ODS[1], bajo el que emite instrumentos financieros, como bonos, que financian la actividad de financiación verde, social y/o sostenible del banco. Para impulsar la originación de operaciones verdes/sociales/sostenibles por parte de los equipos de negocio, la Entidad tiene establecido un mecanismo interno de incentivo que promueve la financiación sostenible. La aplicación de este incentivo para activos verdes entró en vigor en el ejercicio de 2022 y su extensión en 2023.

> INTERMEDIACIÓN SOSTENIBLE

8.306 MM€

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

6.936 MM€
Incremento patrimonio sostenible bajo gestión

[1] Sustainable Development Goals (SDGs) funding Framework (caixabank.com)

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Participación en la colocación de bonos sostenibles

CaixaBank es firmante de los Principios de los Bonos Verdes desde 2015 (Green Bond Principles) establecidos por la ICMA.

Desde entonces, la Entidad ha participado en la colocación de bonos verdes cuyo importe se ha destinado a proyectos con impacto ambiental positivo.

De un total de 16 por 1.369 MM€
Importe de participación[1]:

- **10 por 802 MM€** Bonos verdes
- **3 por 367 MM€** Bonos sostenibles
- **3 por 200 MM€** Bonos vinculados a la Sostenibilidad (SLB)

> BONOS VERDES[2]

			Vencimiento (años)	Cupón	ISIN	Participación emisión	Fecha emisión
Red Eléctrica de España	500 MM€	Deuda Senior Verde	10	3,000 %	XS2744299335	Joint Bookrunner	**Enero 2024**
edp	750 MM€	Deuda Senior Verde	6,5	3,500 %	XS2747766090	Joint Bookrunner	**Enero 2024**
Iberdrola	700 MM€	Híbrido verde	Sin vencimiento	4,871 %	XS2748213290	Joint Bookrunner	**Enero 2024**
Telefónica	1.100 MM€	Híbrido verde	Sin vencimiento	5,752 %	XS2755535577	Joint Bookrunner	**Marzo 2024**
Terna Driving Energy	850 MM€	Híbrido verde	Sin vencimiento	4,750 %	XS2798269069	Joint Bookrunner	**Abril 2024**
adif Alta Velocidad	600 MM€	Deuda Senior Verde	8	3,500 %	ES0200002121	Joint Bookrunner	**Abril 2024**
Comunidad de Madrid	600 MM€	Deuda Senior Verde	5	3,173 %	ES00001010P7	Joint Bookrunner	**Mayo 2024**
ERG	500 MM€	Deuda Senior Verde	6	4,125 %	XS2853679053	Joint Bookrunner	**Junio 2024**
redeia	500 MM€	Deuda Senior Verde	8	3,375 %	XS2838500218	Joint Bookrunner	**Junio 2024**
FCC	600 MM€	Deuda Senior Verde	7	3,715 %	XS2905583014	Joint Bookrunner	**Octubre 2024**

[1] Corresponde a la participación proporcional de CaixaBank en la emisión y colocación de bonos sostenibles por parte de los clientes. No incluye la colocación de emisiones propias.
[2] Se indica el importe total de la emisión, no sólo la participación de CaixaBank.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

> BONOS SOSTENIBLES[1]

			Vencimiento (años)	Cupón	ISIN	Participación emisión	Fecha emisión
EUSKO JAURLARITZA GOBIERNO VASCO	600 MM€	Bono sostenible	10	3,400 %	ES0000106759	Joint Bookrunner	**Febrero 2024**
Comunidad de Madrid	1.000 MM€	Bono sostenible	10	3,462 %	ES00001010M4	Joint Bookrunner	**Febrero 2024**
JUNTA DE ANDALUCIA	750 MM€	Bono sostenible	10	3,400 %	ES0000090912	Joint Bookrunner	**Marzo 2024**

> BONOS VINCULADOS A SOSTENIBILIDAD - SLB[1]

			Vencimiento (años)	Cupón	ISIN	Participación emisión	Fecha emisión
autostrade per l'italia	500 MM€	Deuda Senior SLB	8,3	4,250 %	XS2775027043	Joint Bookrunner	**Febrero 2024**
autostrade per l'italia	500 MM€	Deuda Senior SLB	12	4,625 %	XS2775027472	Joint Bookrunner	**Febrero 2024**
CEZ GROUP	700 MM€	Deuda Senior SLB	7	4,125 %	XS2894908768	Joint Bookrunner	**Agosto 2024**

[1] Se indica el importe total de la emisión, no sólo la participación de CaixaBank.

Movilización de la financiación sostenible – BPI[1]

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

4.000 MM€
Objetivo PE 2022-2024

6.187 MM€
Movilizado desde enero de 2022.
2.119 MM€ en 2024

3.744 MM€
Financiación sostenible
1.917 MM€ en 2024

2.443 MM€
Intermediación sostenible
202 MM€ en 2024

BPI se ha fijado como objetivo **movilizar finanzas sostenibles por 4.400 MM€ en el período 2025-2027[2]**

Financiación sostenible

Consciente de la importancia de la adopción de medidas que garanticen la sostenibilidad ambiental en su oferta de productos, Banco BPI tiene disponibles distintas líneas de crédito que promueven la eficiencia energética y apoya varios proyectos de inversión de energías renovables y de carácter social.

Durante el 2024 BPI ha impulsado la financiación de actividades sostenibles, con una concesión de **1.917 MM€**

1.687 MM€
Verde

45 MM€
Social

185 MM€
Ligados a sostenibilidad

365 MM€
Retail

1.552 MM€
Empresas y CIB

[1] Movilización finanzas sostenibles - negocio Portugal: Incluye Crédito tanto para Empresas (Empresas + CIB + Instituciones), como para Particulares, así como la participación en la colocación de bonos sostenibles. En relación con la intermediación sostenible, se incluyen los Fondos y Seguros artículos 8 y 9, bajo SFDR, tanto para la captación liquida como para la transformación, así como Fondos de terceras gestoras.

[2] Incorpora sólo movilización de financiación sostenible

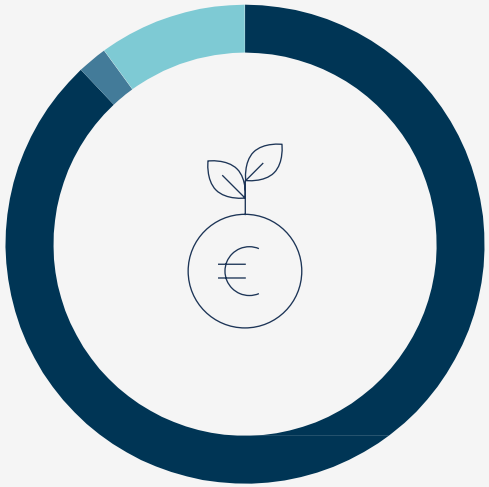
01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Financiación sostenible

Consciente de la importancia de la adopción de medidas que garanticen la sostenibilidad ambiental en su oferta de productos, Banco BPI tiene disponibles distintas líneas de crédito que promueven la eficiencia energética y apoya varios proyectos de inversión de energías renovables y de carácter social.

A continuación, se indican las distintas tipologías de financiación sostenible:

Financiación verde	1.687
18% Crédito hipotecario con calificación energética A+, A o B.	344
9% Proyectos inmobiliarios con certificado energético A+, A o B.	179
22% Proyectos vinculados a objetivos verdes (SLL)	420
4% Automóvil empresas	81
34% Proyectos de financiación verde empresas	642
1% Otros créditos particulares	21
Financiación social	45
2% Préstamos empresas social	45
Financiación ligada a KPIs de sostenibilidad	185
1% Línea ASG Empresas	13
9% Financiación ligada a objetivos sostenibles (SLL)	172



A continuación, se describen las principales líneas de financiación sostenible:

I Crédito hipotecario con calificación energética A o B

Financiación de inmuebles energéticamente eficientes. Las operaciones para las cuales se dispone de evidencia documental de un certificado de eficiencia energética con calificación A o B, se consideran medioambientalmente sostenibles. BPI captura la información y documentación relativa al certificado energético en el momento de la formalización de las operaciones.

I Proyectos inmobiliarios con certificado energético A+, A o B

Financiación a empresas para la construcción de proyectos inmobiliarios con precertificación energética A+, A o B.

I Proyectos de financiación verde

Financiación de proyectos alineados con los Green Loan Principles emitidos por la Loan Market Association (LMA).

I Proyectos vinculados a objetivos verdes

Financiación vinculada al cumplimiento de objetivos verdes. La financiación está alineada con los principios del Sustainable linked Bond de ICMA y a los Green Loan Principles emitidos por la Loan Market Association (LMA).

I Financiación ligada a objetivos sostenibles

Financiación vinculada al cumplimiento de objetivos sociales y verdes. La financiación está alineada con los principios del Sustainable linked Bond de ICMA y a los Sustainability Linked Loan Principles emitidos por la Loan Market Association.

06 Información de sostenibilidad

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Inversión Responsable

El Grupo CaixaBank, del que CaixaBank Asset Management y VidaCaixa forman parte, está **comprometido con la integración de criterios ASG** en las inversiones, entendido como no sólo ofrecer rentabilidad económica para los inversores, sino también promover una **gestión coherente con la creación de valor para toda la sociedad,** persiguiendo un beneficio social y ambiental.

La inversión responsable está sentando las bases para transitar hacia un futuro más sostenible. En este sentido, el Grupo innova, asesora y promueve soluciones de inversión para que sus clientes puedan avanzar en el camino de la sostenibilidad.

A lo largo de 2024, el Grupo ha continuado avanzando en la mejora de la transparencia y de su modelo de gestión de las inversiones bajo criterios ASG, actuando en línea con los Principios del Pacto Mundial y los Principios de Inversión Responsable (PRI), y también bajo el estricto cumplimiento de la normativa europea: Reglamento de Divulgación de Información sobre Finanzas Sostenibles (SFDR) y en la normativa Green MiFID de la Unión Europea.

Estos avances han permitido ofrecer una adecuada oferta de producto y servicio que integra las Principales incidencias adversas (PIA) y con un compromiso mínimo de inversión responsable según SFDR.

Además, el Grupo está comprometido a ofrecer a sus clientes la mejor experiencia, basada en un servicio de calidad y en productos especializados en sostenibilidad, adaptados a sus necesidades.

> PATRIMONIO DE PRODUCTOS COMERCIALIZADOS BAJO SFDR

53,0%
Patrimonio de productos clasificado bajo art 6

46,1%
Patrimonio de productos clasificado bajo art 8

0,9%
Patrimonio de productos clasificado bajo art 9

47%
Del patrimonio tiene una calificación en artículos 8 y 9 bajo SFDR

100%
De los activos bajo gestión con consideraciones de aspectos ASG

[1] Incluye Gestión Discrecional de carteras de CaixaBank, los fondos de inversión de CaixaBank Asset Management y los fondos de pensiones, EPSV y *Unit Linked* de VidaCaixa, así como de sus respectivas gestoras dependientes.

> RECONOCIDOS POR LAS GESTIONES EN LAS INVERSIONES

FundsPeople Awards España 2024

CaixaBank Asset Management recibe el premio a "Mejor Equipo de Sostenibilidad de Gestora Española 2024" en la segunda edición de los FundsPeople Awards España, que reconoce el liderazgo en sostenibilidad e ISR de la gestora.

Awards VidaCaixa 2024

VidaCaixa ha sido reconocida como mejor gestora de fondos de pensiones en los premios Expansión-AllFunds y por El Economista como **Mejor Plan de pensiones en Bolsa,** en la X edición de los premios "Inversión a Fondo".

PRI Principles for Responsible Investment
★★★★★
MÁXIMA PUNTUACIÓN EN POLÍTICA, GOBERNANZA Y ESTRATEGIA

CaixaBank Asset Management y VidaCaixa **máxima calificación en los Principios de Inversión Responsable de Naciones Unidas (PRI)** en el módulo más representativo: Policy Governance & Strategy.

06 Información de sostenibilidad

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

VidaCaixa

"Primeros del ranking asegurador español con **más de 120.000 millones de euros en activos** bajo gestión en 2024"

VidaCaixa respalda las recomendaciones del TCFD sobre gestión de riesgos climáticos

> ESPAÑA[1]

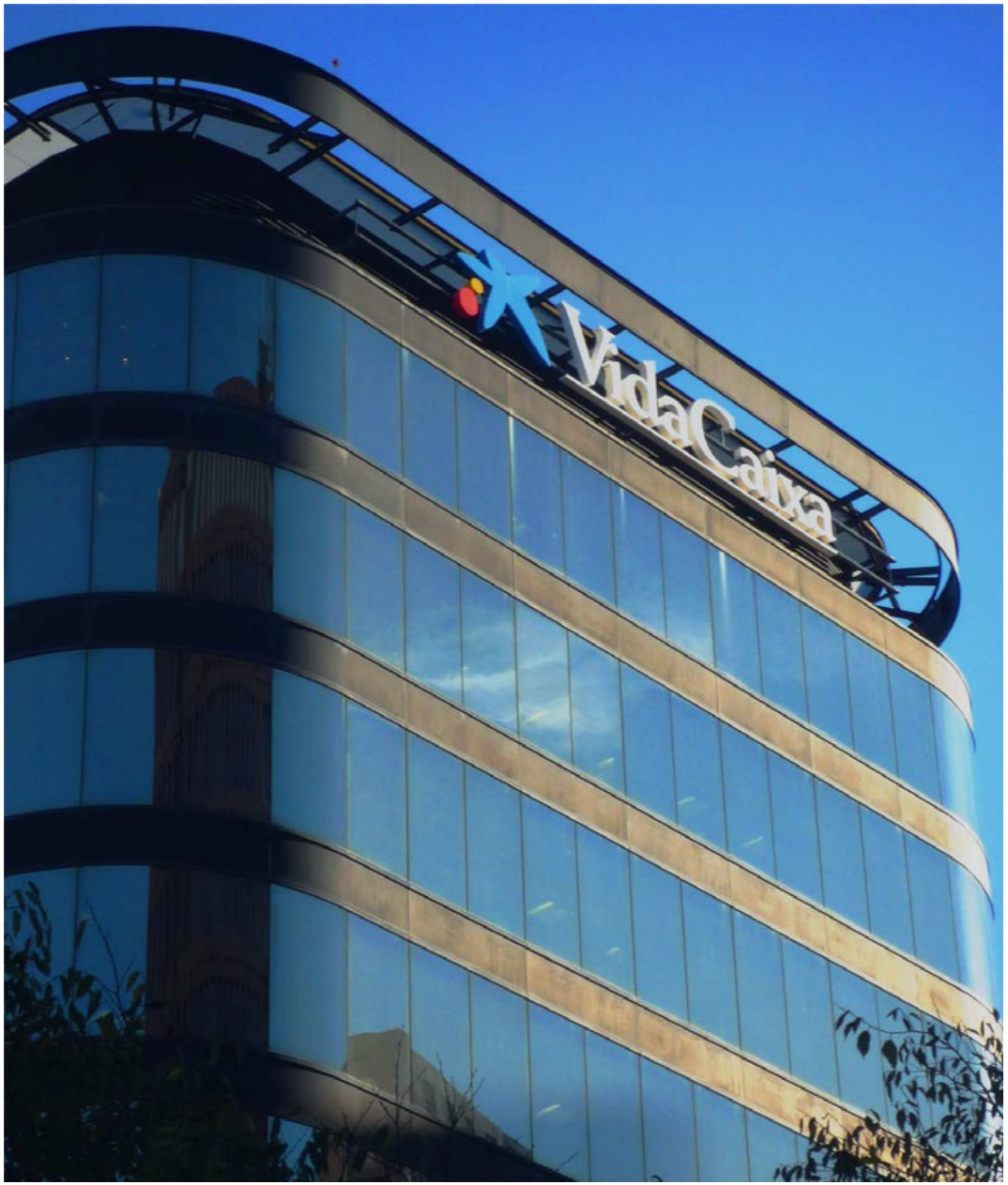
123.864 MM€
Recursos gestionados de clientes en 2024

115.411 MM€
Recursos gestionados de clientes en 2023

> PORTUGAL[2]

8.070 MM€
Recursos gestionados de clientes en 2024

7.523 MM€
Recursos gestionados de clientes en 2023



[1] Incluye el negocio de vida y de planes de pensiones de VidaCaixa, S.A.
[2] Incluye el negocio de vida y planes de pensiones de BPI Vida e Pensões, participada al 100% por VidaCaixa, S.A.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

2024

Integración de riesgos ASG

VidaCaixa cuenta con la **calificación máxima** (5 estrellas) en la categoría de "*Policy, Governance & Strategy*" por parte de PRI.

100%

De los activos bajo gestión con consideración de aspectos ASG a 31 de diciembre de 2024 (según criterio de UNPRI)

> DISTRIBUCIÓN PATRIMONIO DE PRODUCTOS BAJO SFDR

España

48.789 MM€

71,3%[1]

del patrimonio tiene una calificación en artículos 8 y 9 bajo SFDR (34.766 MM€)

28,7% (14.023 MM€)
Patrimonio de productos clasificado bajo artículo 6

71,3% (34.759 MM€)
Patrimonio de productos con calificación de sostenibilidad (artículo 8)

0% (7 MM€)
Patrimonio de productos con calificación de sostenibilidad (artículo 9)

Portugal

6.927 MM€

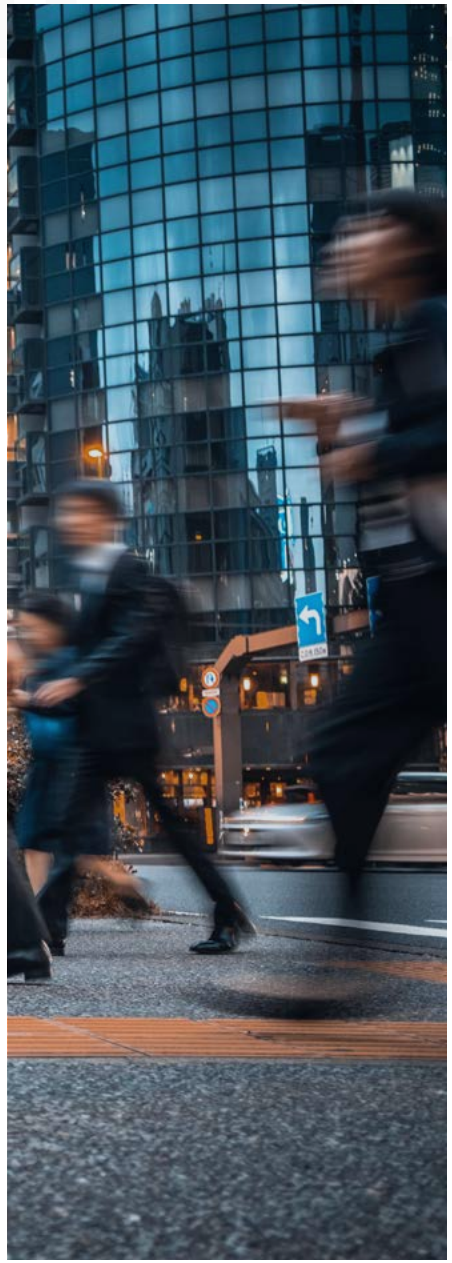
55,7%

del patrimonio tiene una calificación en artículos 8 y 9 bajo SFDR (3.855 MM€)

44,3% (3.072 MM€)
Patrimonio de productos clasificado bajo artículo 6

55,7% (3.855 MM€)
Patrimonio de productos con calificación de sostenibilidad (artículo 8)

0% (0 MM€)
Patrimonio de productos con calificación de sostenibilidad (artículo 9)



[1] Porcentaje e importe calculados sobre planes afectados por la SFDR, incluyendo EPSV y *Unit Linked*. El porcentaje calculado sobre planes y seguros afectados por la SFDR alcanza a cierre del ejercicio el 53,1%.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

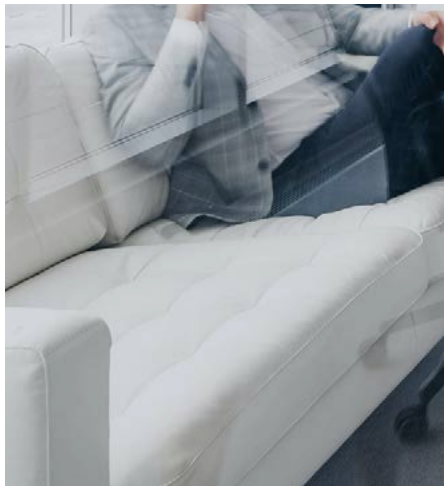
2023

Integración de riesgos ASG[1]

VidaCaixa cuenta con la **calificación máxima** (5 estrellas) en la categoría "*Policy Governance & Strategy*" por parte de PRI.

100%

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



> DISTRIBUCIÓN PATRIMONIO DE PRODUCTOS BAJO SFDR

España[1]

44.391 MM€

71,5%[2]

del patrimonio tiene una calificación en artículos 8 y 9 bajo SFDR (31.732 MM€)

28,5% (12.659 MM€)
Patrimonio de productos clasificado bajo artículo 6

68,8% (30.551 MM€)
Patrimonio de productos con calificación de sostenibilidad (artículo 8)

2,7% (1.181 MM€)
Patrimonio de productos con calificación de sostenibilidad (artículo 9)

Portugal

6.492 MM€

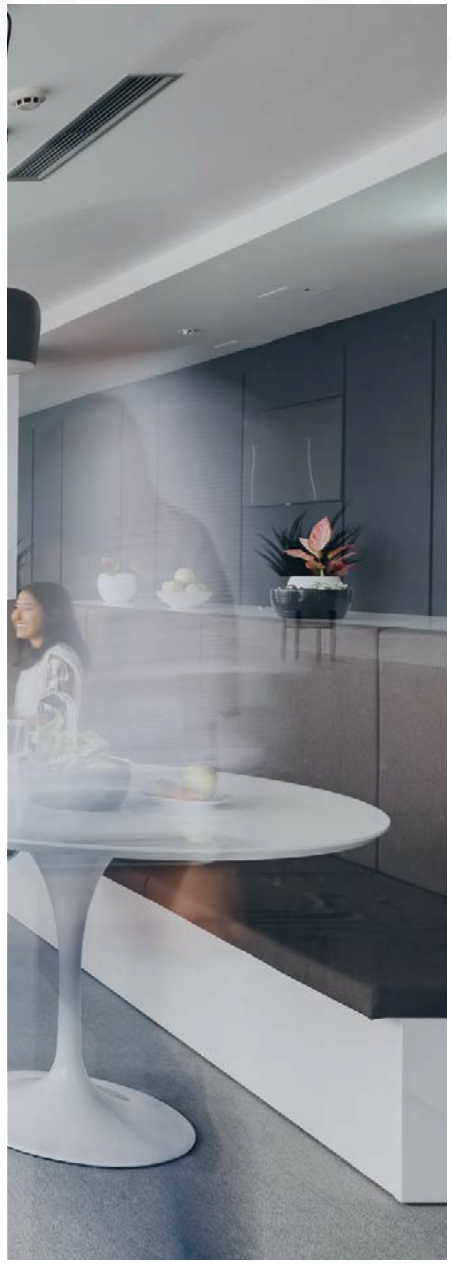
56,7%

del patrimonio tiene una calificación en artículos 8 y 9 bajo SFDR (3.683 MM€)

43,3% (2.809 MM€)
Patrimonio de productos clasificado bajo artículo 6

56,7% (3.683 MM€)
Patrimonio de productos con calificación de sostenibilidad (artículo 8)

0% (0 MM€)
Patrimonio de productos con calificación de sostenibilidad (artículo 9)



[1] No incluye la información de Sa Nostra Vida.

[2] Porcentaje e importe calculados sobre planes afectados por la SFDR, incluyendo EPSV y *Unit Linked*. El porcentaje calculado sobre planes y seguros afectados por la SFDR alcanza a cierre del ejercicio el 53,2%.

06 Información de sostenibilidad

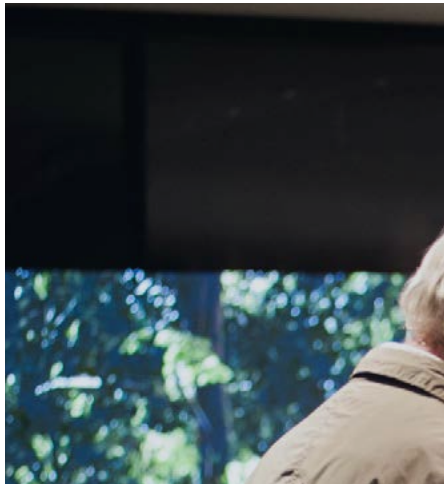
01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

> IMPACTO

Exposición a bonos ASG

7.103 MM€

12 % vs 2023
6.339 MM€ en 2023



4.253 MM€
Bonos verdes

1.550 MM€
Bonos sociales

1.027 MM€
Bonos sostenibles

273 MM€
Bonos vinculados a sostenibilidad

> *ENGAGEMENT*

6
Diálogos colectivos
6 en 2023

379
Debida diligencia ASG con gestoras externas
278 en 2023

16%
De la inversión en compañías sujeta a procesos de *Engagement*
22% en 2023

185
Diálogos con compañías sobre temas ASG
124 en 2023

10
Diálogos con gestoras externas sobre temas ASG
13 en 2023

247
Temáticas ASG tratadas en los diálogos con compañías
193 en 2023

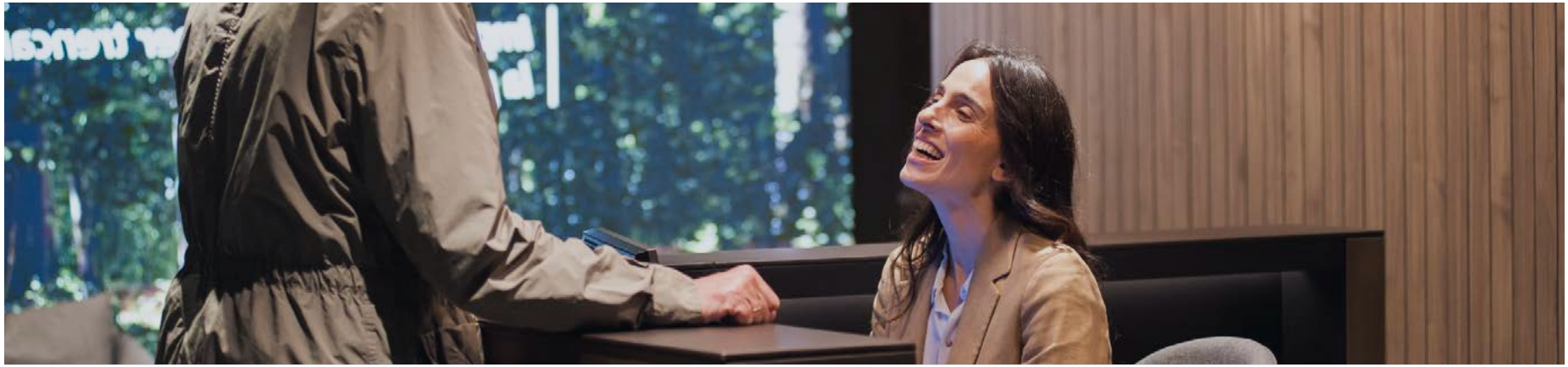
> *PROXY VOTING*

536
Juntas generales de accionistas votadas durante el ejercicio
514 en 2023

18
Juntas donde se ha votado en contra miembros del consejo por motivos de controversias ASG o de riesgo climático
16 en 2023

141
Juntas donde se ha votado a favor de propuestas de los accionistas
133 en 2023

94
Juntas donde se ha votado a favor de propuestas de los accionistas en materia medioambiental y social
88 en 2023



01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

CaixaBank ASSET MANAGEMENT

CaixaBank Asset Management se adhiere al Código de Buenas Prácticas para inversores de la CNMV

Este compromiso muestra el alineamiento de CaixaBank Asset Management con las mejores prácticas y los más altos estándares de conducta en la gestión de las inversiones en el marco de su modelo de Inversión Responsable.

Líderes en gestión de activos.

Comillas Icade conjuntamente con CaixaBank Asset Management (AM) impulsan el Observatorio de Finanzas Sostenibles que facilitará la comprensión de los riesgos y oportunidades que supone la transición a una sociedad más sostenible, con una visión inclusiva de los sectores implicados y afectados.

CaixaBank AM es la única gestora de fondos europea en obtener el "Sello EFQM 600" por su estrategia centrada en la excelencia, la innovación y la sostenibilidad.

CaixaBank Asset Management respalda las recomendaciones del **TCFD sobre gestión de riesgos climáticos**

España[1]

23,8 %
Cuota de mercado de fondos de inversión en España
23,6% en 2023

51.746 MM€
Gestión discrecional de carteras
45.446 MM€ en 2023

103.597 MM€
De activos bajo gestión
89.784 MM€ en 2023

Portugal[2]

14,3 %
Cuota de mercado de fondos de inversión en Portugal
15,6% en 2023

3.366 MM€
Gestión discrecional de carteras
3.381 MM€ en 2023

6.894 MM€
De activos bajo gestión
6.725 MM€ en 2023

Luxemburgo[3]

961 MM€
De activos bajo gestión
808 MM€ en 2023

[1] Incluye el negocio de fondos, cartera de gestión discrecional y sicav's de CaixaBank Asset Management SGIIC.
[2] Incluye el negocio de fondos mobiliarios e inmobiliarios y carteras de gestión discrecional de BPI Gestão de Ativos SGFIM, participada al 100% CaixaBank Asset Management.
[3] Incluye el negocio de fondos y sicav's de CaixaBank Asset Management Luxemburgo, S.A.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

2024

> INTEGRACIÓN DE RIESGOS ASG

PRI Principles for Responsible Investment

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

- > *Policy Governance and Strategy*
- > *Indirect - Listed Equity - Active*
- > *Indirect - Fixed income - Active*
- > *Direct - Listed Equity - Active Fundamental*
- > *Confident Building Measures*

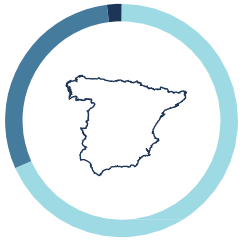
BPI Gestão de Ativos ha tenido la máxima calificación (5 estrellas) en 5 módulos:

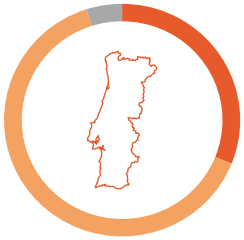
- > *Policy Governance and Strategy*
- > *Indirect - Listed equity - Active*
- > *Indirect - Fixed income - Active*
- > *Direct - Hedge funds - Long/short equity*
- > *Confident Building Measures*

100 %

De los activos bajo gestión con consideración de aspectos ASG **a 31 de diciembre de 2024** (según criterios de UNPRI)

> DISTRIBUCIÓN PATRIMONIO DE PRODUCTOS BAJO SFDR





	España	Portugal
Patrimonio de productos clasificado bajo artículo 6	67,0% (63.478 MM€)	31,1% (1.150 MM€)
Patrimonio de productos con calificación de sostenibilidad (artículo 8)	31,7% (30.058 MM€)	64,0% (2.371 MM€)
Patrimonio de productos con calificación de sostenibilidad (artículo 9)	1,3% (1.217 MM€)	4,9% (183 MM€)

España

94.752 MM€

33,0%

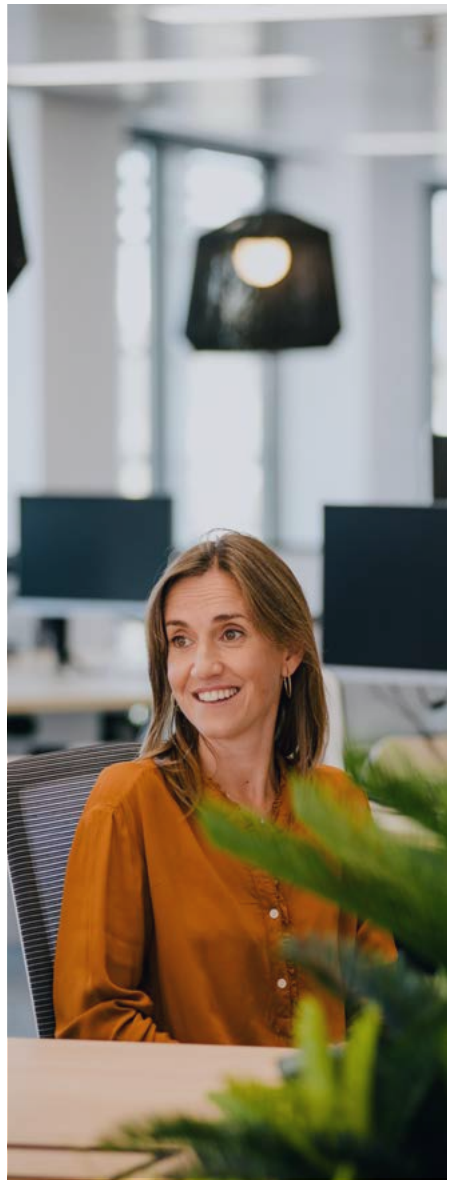
del patrimonio tiene una calificación en artículos 8 y 9 bajo SFDR (31.275 MM€)

Portugal

3.705 MM€

69,0%

del patrimonio tiene una calificación en artículos 8 y 9 bajo SFDR (2.554 MM€)



01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

2023

> INTEGRACIÓN DE RIESGOS ASG

PRI Principles for Responsible Investment

CaixaBank Asset Management ha obtenido la máxima calificación con 5 estrellas en 3 módulos:

- > *Policy Governance and Strategy*
- > *Direct - Listed Equity - Active Fundamental*
- > *Confident Building Measures*

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

- > *Policy Governance and Strategy*
- > *Indirect - Listed equity - Active*
- > *Indirect - Fixed income - Active*
- > *Direct - Hedge funds - Long/short equity*
- > *Confident Building Measures*

100%

De los activos bajo gestión con consideración de aspectos ASG **a 31 de diciembre de 2023** (según criterios de UNPRI)

> DISTRIBUCIÓN PATRIMONIO DE PRODUCTOS BAJO SFDR

	España	Portugal
Patrimonio de productos clasificado bajo artículo 6	68,3% (56.095 MM€)	43,6% (1.536 MM€)
Patrimonio de productos con calificación de sostenibilidad (artículo 8)	29,7% (24.424 MM€)	53,5% (1.885 MM€)
Patrimonio de productos con calificación de sostenibilidad (artículo 9)	2,0% (1.633 MM€)	2,9% (103 MM€)

España

82.151 MM€

31,7%

del patrimonio tiene una calificación en artículos 8 y 9 bajo SFDR (26.056 MM€)

Portugal

3.524 MM€

56,4%

del patrimonio tiene una calificación en artículos 8 y 9 bajo SFDR (1.988 MM€)

06 Información de sostenibilidad

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

> IMPACTO

Exposición a bonos ASG

5.599 MM€

+28,7% vs 2023
4.351MM€ en 2023

3.503 MM€
Bonos verdes

1.081 MM€
Bonos sociales

619 MM€
Bonos sostenibles

396 MM€
Bonos vinculados a sostenibilidad

> *ENGAGEMENT*

4
Diálogos colectivos[1]
3 en 2023

136
Diálogos sobre aspectos de Gobernanza y otros diálogos con varias temáticas

60
Diálogos sobre aspectos Medioambientales

145
Diálogos sobre aspectos Sociales y vulneración de tratados internacionales

182
Debida diligencia ASG con gestoras externas y diálogos con terceras gestoras.
200 en 2023

> *PROXY VOTING*

1.010
Juntas generales de accionistas votadas durante el ejercicio
979 en 2023

194
Juntas donde se ha votado a favor de propuestas de los accionistas
192 en 2023

25
Juntas donde se ha votado en contra miembros del consejo por motivos de controversias ASG o de riesgo climático
25 en 2023

96
Juntas donde se ha votado a favor de propuestas de los accionistas en materia medioambiental y social
95 en 2023

[1] Diálogos incluye aquellos activos a 31/12 así como aquellos iniciados y finalizados dentro del ejercicio 2024.

06
Información de sostenibilidad

Índices y *ratings* ASG

En el ejercicio 2024, **CaixaBank se sitúa como la novena entidad financiera más sostenible del mundo, según el Dow Jones Sustainability Index.**

El Banco ha obtenido la máxima puntuación en los ámbitos de Transparencia y *Reporting*, *Policy Influence*, Seguridad de la Información/ Ciberseguridad y Disponibilidad de Sistemas, y Gestión de la Relación con el Cliente.

Incluido en el **S&P Global Sustainability Yearbook 2025** por su excelente desempeño en sostenibilidad

En línea con el objetivo de ser referente europeo en sostenibilidad desde 2023, **CaixaBank es la única entidad bancaria española que voluntariamente se ha sometido a la evaluación ASG de Sustainable Fitch** en su modalidad solicited,

la cual supone un mayor compromiso de información y permite un análisis más detallado. Sustainable Fitch ha otorgado un ESG Entity *Rating* de 2 en su evaluación realizada en 2024, una de las calificaciones más altas del sector financiero a nivel mundial.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

06 Información de sostenibilidad

Amplio reconocimiento por parte de los **principales índices y agencias de *ratings* de sostenibilidad.**

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

CaixaBank	Peor	Escala	Mejor	Destacados

2 — Sustainable Fitch

ESG Entity *Rating Score* (solicited)

5 — 4 — 3 — **2** — 1

- ESG Entity Rating Score. Analista de referencia: Sustainable Fitch Solicited.
- Primera inclusión en 2023. Última actualización en octubre de 2024.
- Mejor banco español y único banco español que cuenta con rating ESG solicited.

86 — Member of Dow Jones Sustainability Indices Powered by the S&P Global CSA

Puntuación en sostenibilidad

0 — **86** — 100

- DJSI World, DJSI Europe.
- Incluido ininterrumpidamente desde 2012. Última actualización diciembre 2024.
- CaixaBank se sitúa en la 9ª posición en DJSI World y 2ª en DJSI Europe.
- Incluido en el S&P Global Sustainability Yearbook 2025.

A (Media) — MSCI ESG RATINGS

Rating ASG

CCC — B — BB — BBB — **A** — AA — AAA

Rezagado | Media | Líder

- Primera inclusión en 2015. Última actualización febrero 2024.
- Líder en protección en Financing Enviromental Impact y valoraciones por encima de la media en privacidad y seguridad de los datos, acceso a las finanzas y protección financiera del consumidor.
- Analista MSCI ESG.

3,9 — FTSE4Good

Rating ASG

1 — 2 — 3 — **3,9** — 5

- FTSE4Good Index Series.
- Primera inclusión en 2011. Última actualización en diciembre 2024.
- *Rating* global por encima de la media sectorial que se sitúa en un 2,8.
- Analista FTSE Russell.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

CaixaBank	Peor	**Escala**	Mejor	**Destacados**

RB

Riesgo Bajo
(14,7)

***Rating* riesgo ASG**

Severo · Alto · Medio · **Bajo** · Negligible

- STOXX Global ESG.
- Primera inclusión en 2013. Última actualización en mayo 2024.
- Exposición de riesgos ASG *"LOW RISK"*. Destaca la gestión del riesgo en materia ASG de CaixaBank que el analista califica de *STRONG*.
- Analista Sustainalytics.

A
(Liderazgo)

***Rating* cambio climático**

D- · D · C- · C · B- · B · A- · **A**

Reporting · Concienciación · Gestión · Liderazgo

- Primera inclusión 2012. Última actualización enero 2024.
- Presente en la A list.
- 10ª año consecutivo en la categoría "Liderazgo" por transparencia corporativa y acción sobre el riesgo climático.
- Analista CDP.

C+

Categoría:
Prime
Transparencia:
muy alto
Decile rank: #1

***Rating* corporativo ASG**

D- · D · D+ · C- · C · **C+** · B- · B · B+ · A- · A · A+

Nivel de transparencia

Muy bajo · Bajo · Medio · Alto · **Muy alto**

- ISS ESG Europe Governance QualityScore Index, Solactive ISS ESG index Series.
- Primera inclusión 2013. Última actualización noviembre 2024.
- CaixaBank se sitúa dentro del 10% superior del sector (Public & Regional Banks, que incluye 285 compañías), categoría PRIME con un decil de: 1.
- Analista ISS ESG.

1

Puntuación ASG

10 · 9 · 8 · 7 · 6 · 5 · 4 · 3 · 2 · **1**

- Actualización mensual, última actualización diciembre 2024.
- Máxima nota (*score* 1) en las tres dimensiones de ISS ESG Quality Score: Medioambiental, Social y Gobernanza.
- Analista ISS.

06
Información de sostenibilidad

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

CaixaBank forma parte de la familia de índices ASG creada en el mercado español, y compuesta por **Ibex ESG** e **IBEX ESG Weighted** (selectivos formados por un total de 47 compañías cotizadas españolas).

CaixaBank colabora y mantiene un diálogo activo con otros de los principales grupos de interés para el banco en materia ASG, como son las principales ONG u otras organizaciones, con el fin de recoger qué asuntos valoran más y qué percepción tienen de la gestión de la Entidad al respecto.

En enero de 2025, la entidad internacional World Benchmarking Alliance (WBA), nacida en 2018 con el objetivo de ayudar a las empresas a alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), situó en su Financial System Benchmark 2025 a CaixaBank como el segundo banco español en contribución a una economía justa y sostenible. Otorgándole la 9º posición a nivel mundial y la 7º plaza entre las entidades europeas.

Adhesiones y alianzas

> TRANSVERSALES DE SOSTENIBILIDAD

Iniciativa internacional de la ONU que promueve el desarrollo sostenible a través de la alineación de la actividad empresarial con diez principios sobre derechos humanos, normas laborales, medioambiente y lucha contra la corrupción.

CaixaBank (2005); CaixaBank AM (2009), VidaCaixa (2009); MicroBank (2011), BPI (2020) y CaixaBank Tech (2024).

UNEP FI promueve las finanzas sostenibles y la integración de aspectos ambientales y sociales en el negocio CaixaBank (2018) y BPI (2023). Los Principios, por su parte, son una iniciativa voluntaria para promover la alineación de la actuación de los bancos con los ODS y el Acuerdo de París.

CaixaBank (2019) y BPI (2023).

Impulsan la gestión de inversiones con base en criterios ambientales, sociales y de buen gobierno.

VidaCaixa (2009), CaixaBank AM (2016) y BPI Gestão de Ativos (2019)

Iniciativa que fomenta el desarrollo y ampliación de las soluciones innovadoras de gestión de riesgos y seguros que contribuyan a la sostenibilidad medioambiental, social y económica.

VidaCaixa (2020).

Promoción de la inversión sostenible y responsable en España (2011).

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

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

Alianza de empresas multinacionales unidas con un objetivo común: crear una forma de medir y comparar el valor de la contribución realizada por las empresas a la sociedad, la economía y el medioambiente. La alianza convierte los impactos sociales y medioambientales en datos financieros comparables.

CaixaBank (2024).

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

Otras adhesiones y alianzas

- > Forética
- > Fundación Seres
- > Barcelona Centre Financer
- > DIRSE
- > UN Tourism

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

> MEDIOAMBIENTE Y CLIMA

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

CaixaBank (2021).

Net Zero Asset Owner Alliance

Iniciativa impulsada por Naciones Unidas y PRI que implica el compromiso de realizar una transición de sus carteras hacia un nivel de emisiones netas de gases de efecto invernadero cero en 2050.

VidaCaixa (2022).

Grupo asesor de instituciones que publica recomendaciones y pautas de divulgación para incorporar la naturaleza en los informes corporativos.

CaixaBank (2023).

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

CaixaBank (2021).

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

CaixaBank (2007).

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

CaixaBank (2022).

Promovidos por Climate Aligned Finance Standard for the Aviation Sector, para que las instituciones financieras puedan medir y divulgar la alineación climática de sus préstamos de aviación.

CaixaBank(2024).

Iniciativa que impulsa el diálogo con las compañías del mundo con mayores niveles de emisiones con efecto invernadero.

VidaCaixa (2018), CaixaBank AM (2018), BPI Gestao Activos (2018), BPI Vida e Pensoes (2018).

Iniciativa de diálogo colaborativo impulsada por PRI y que busca promover los objetivos del Marco Mundial de Biodiversidad de Kunming-Montreal.

CaixaBank AM (2023), VidaCaixa (2023), BPI Gestao Activos (2023).

Promueve el crecimiento económico ligado a una economía sostenible, circular y eficiente a través de la colaboración público-privada, CaixaBank es socio fundador.

CaixaBank (2016).

European Green Hydrogen Alliance

Promueve y desarrolla la producción de hidrógeno verde renovable como motor de descarbonización para alcanzar los objetivos climáticos de la Unión Europea.

CaixaBank (2021).

European Energy Efficiency Financing Coalition

Impulsa y desarrolla la producción de hidrogeno verde renovable como motor de la descarbonización con el objetivo de alcanzar los objetivos climáticos de la Unión Europea (2024).

Alianza de instituciones financieras para desarrollar un estándar de evaluación y divulgación del impacto y las dependencias de los préstamos en inversiones en biodiversidad.

CaixaBank (2024).

Global Investor Statement to Governments on the Climate Crisis

Iniciativa promovida por inversores institucionales que insta a los gobiernos a aumentar su ambición climática e implementen políticas de transición sólidas.

CaixaBank AM (2024), VidaCaixa (2024) y BPI Gestao de Ativos (2024).

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

06 Información de sostenibilidad

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

> GOBERNANZA

closingap

Alianza de empresas que actúa como clúster de referencia, con colaboración público-privada, y que analiza el coste de oportunidad económico y social de las brechas de género.

CaixaBank (2021).

In support of WOMEN'S EMPOWERMENT PRINCIPLES

Established by UN Women and the UN Global Compact Office

Principios promovidos por las Naciones Unidas para promover la igualdad de género y el empoderamiento de la mujer en el trabajo y la comunidad.

CaixaBank (2013) y BPI (2021).

TARGET GENDER EQUALITY

Target Gender Equality, promovido por el Pacto Mundial con el objetivo de aumentar la representación de las mujeres en los consejos de administración y en los puestos de dirección ejecutiva.

CaixaBank (2020).

REDI

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

CaixaBank (2022).

Otras adhesiones y alianzas

- Carta de la Diversidad
- CEO por la Diversidad
- Más Mujeres, Mejores Empresas
- Diversity Leading Company
- Alianza STEAM por el talento femenino
- EJE&CON

> SOCIAL

Fundación "la Caixa"

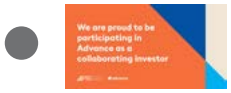
Alianza con la Fundación "la Caixa", una de las mayores fundaciones del mundo.

Collective Commitment to Financial Health and Inclusion

UNEP FINANCE INITIATIVE | PRINCIPLES FOR RESPONSIBLE RANKING

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

CaixaBank (2021).



Advance es una iniciativa de diálogo colaborativo impulsada por PRI para influir en compañías y otras instituciones para actuar en materia de derechos humanos y sociales.

CaixaBank AM (2022), VidaCaixa (2022), BPI Gestao Activos (2022).

REAL ACADEMIA ESPAÑOLA

Fomentar el lenguaje claro y accesible como fundamento de los valores democráticos. Incorporar proyectos en favor de la accesibilidad del lenguaje.

CaixaBank (2024).

Impact Europe

Red de inversión de impacto para aumentar la prosperidad y bienestar social de todas las personas, resolver desigualdades e injusticias y preservar el planeta.

MicroBank (2024).

Otras adhesiones y alianzas

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

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

Ciberseguridad

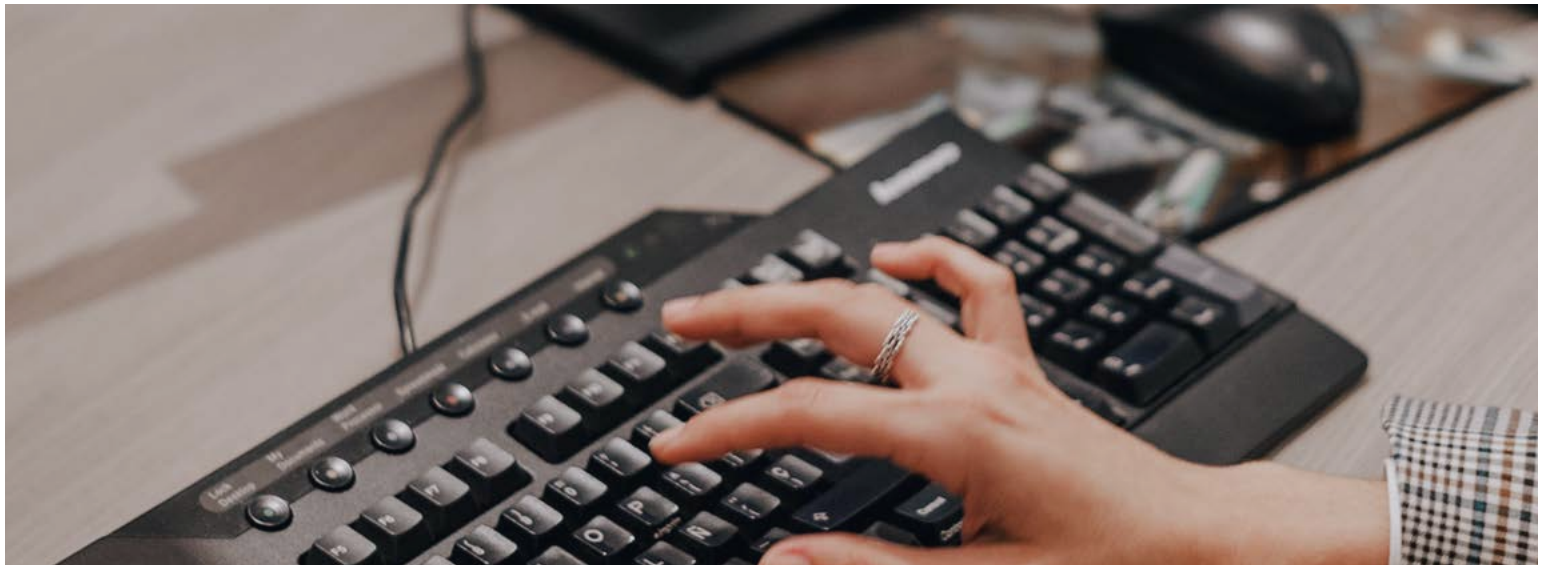
La ciberseguridad sigue siendo una de las prioridades del Grupo CaixaBank. En 2024 se ha cerrado el segundo año del **Plan Estratégico de Seguridad de la Información 2023-2025.**

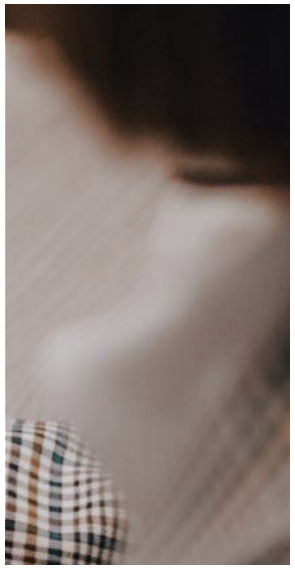
Durante el 2024, el número de ciberataques a nivel global ha continuado incrementando de forma significativa. Destacan entre los principales tipos de ciberataques el fraude, el *ransomware* en todo tipo de empresas y los ataques a infraestructuras críticas llevadas a cabo por diferentes grupos relacionados con conflictos geopolíticos.

El Grupo CaixaBank consciente del contexto actual, sigue reforzando los controles de prevención, detección y respuesta, así como, aplicando la metodología de revisión continua de riesgos y monitorizando de forma exhaustiva las amenazas globales con el objetivo de seguir evitando que estos ciberataques lleguen a materializarse. Dentro de su **Plan Estratégico de Seguridad de la Información 2023-2025**, se continua con la implantación de las iniciativas previstas, donde se refuerzan las diferentes capacidades actuales, como: la cultura en ciberseguridad (tanto para clientes, empleados como para la Alta Dirección), los controles para prevención del ciber fraude, y los controles para garantizar la resiliencia frente a posibles ciberataques, en línea con el Reglamento sobre Resiliencia Operativa Digital (DORA).

Adicionalmente, en línea con las acciones del anterior plan estratégico, se continúan manteniendo iniciativas para garantizar la retención y captación del mejor talento en un contexto de escasez de profesionales en esta materia.

Todos estos planes son revisados y reportados a los órganos de control establecidos, tanto para informar del progreso de este, como de la efectividad para mitigar el riesgo.

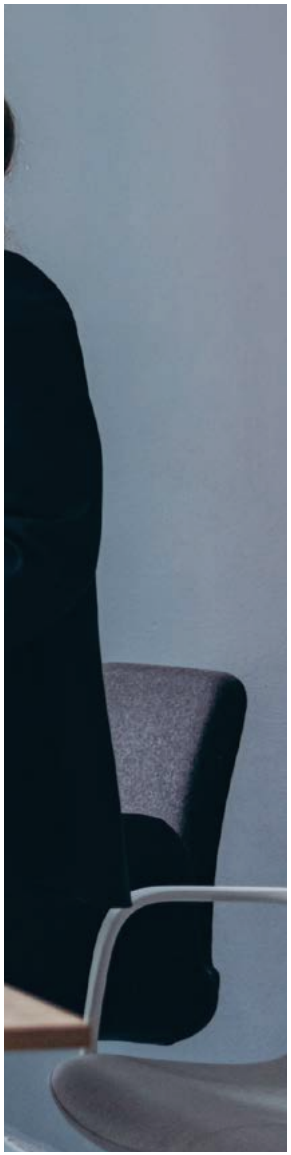




01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

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



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

Como se ha mencionado en el ↗ apartado "Análisis de Materialidad", se han identificado dos riesgos en materia de ciberseguridad. En estos dos grandes riesgos, se pueden agrupar los riesgos de seguridad de la información previamente identificados:

- Ataque informático a la entidad o a los proveedores que conlleve robo de efectivo, indisponibilidad de los sistemas de IT o fraude que afecte a los procesos críticos de negocio.
- Fuga de información ante un ataque informático / cibernético.

Con el objetivo de mitigar estos riesgos, el Grupo, cuenta con un marco de gobierno robusto, un entorno de control eficaz, un modelo corporativo con un equipo cualificado y un Plan Estratégico de Seguridad de la Información, cuyos objetivos están alineados con el Plan Estratégico del Grupo. La ejecución del Plan Estratégico de Seguridad de la Información se realiza a través del Plan Director de Seguridad de la Información, en el que se concretan los proyectos a desarrollar durante el año en curso. El Grupo no cuenta con objetivos mesurables relacionados con la ciberseguridad. No obstante, en el marco del Plan Estratégico de Seguridad de la Información, se monitorizan las principales métricas y actuaciones que se describen a continuación.

Marco de gobierno

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

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

↗ Véase apartado "Gobierno Corporativo"

Política Corporativa de Seguridad de la Información

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

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

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

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

↗ Véase apartado "Gestión de los riesgos de sostenibilidad / ASG"

La Política se revisa anualmente por parte del Consejo de Administración. La última revisión se ha realizado en el mes de diciembre de 2024.

Los principios de la Política siguen el mismo proceso de revisión y son públicos en la web de CaixaBank[1].

Se describen con más detalle todas las políticas en materia de sostenibilidad en el apartado siguiente ↗ "Marco de políticas, principios y declaraciones en el ámbito de la sostenibilidad"

Reuniones del Comité en el año 2024:
4 ordinarios y 1 extraordinario

Comité de Seguridad de la Información

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

Su finalidad es garantizar la seguridad de la información en el Grupo CaixaBank mediante la aplicación de la Política Corporativa de Seguridad de la Información, y la mitigación de los riesgos o debilidades identificadas.

El Comité es un órgano dependiente del Comité Global del Riesgo. A través del Comité Global del Riesgo se facilita, de forma periódica, información a los Órganos de Gobierno.

[1] Web corporativa: https://www.caixabank.com/deployedfiles/caixabank_com/Estaticos/PDFs/Sostenibilidad/Principios_actuacion_politica_seguridad_informacion_ESP.pdf

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Entorno de control

De acuerdo con lo mencionado en el ↗ apartado "Gestión de riesgos y controles internos de la divulgación de la información sobre sostenibilidad" el entorno de control en CaixaBank, se estructura en base al modelo de 3 líneas de defensa. Este modelo se replica en todos los ámbitos del Grupo. **En el caso concreto de ciberseguridad, estas 3 líneas de defensa están formadas por Seguridad de la Información, Control de Riesgos No Financieros y Auditoría Interna.**

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Además de los controles internos y de las revisiones de las respectivas líneas de defensa, CaixaBank está sometida a la supervisión del regulador bancario. En este sentido, cabe destacar la participación en la prueba de resistencia cibernética realizada por el Banco Central Europeo (BCE) donde han participado 109 bancos. Dentro de este ejercicio, CaixaBank fue seleccionada, junto con 27 entidades más, para realizar una prueba real de recuperación informática y aportar pruebas de que el resultado había sido satisfactorio.

En este ejercicio se evaluó cómo responden los bancos a un ciberataque y cómo se recuperan de él, en lugar de su capacidad para prevenirlo.

Certificaciones

bsi ISO/IEC 27001 Information Security Management CERTIFIED

Además de todas las revisiones de seguridad, las revisiones de las líneas de defensa, las inspecciones realizadas por las autoridades de supervisión y las revisiones que realizan terceros (SWIFT, IBERPAY, TARGET2, PCI... la auditoría financiera anual que también revisa varios aspectos relacionados con la seguridad de la información), CaixaBank mantiene anualmente certificaciones reconocidas y de prestigio en materia de seguridad de la información.

Este 2024, CaixaBank ha obtenido el Certificado de Conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad (ENS) de nivel medio para los sistemas de información que dan soporte al servicio de pasarela de pago mediante tarjeta (TPV virtual y físico) que se ofrece de forma recurrente a la administración pública de acuerdo con la categorización del sistema vigente.

Esta certificación se suma a otras como la ISO 27001, que certifica todos los procesos de ciberseguridad del Grupo incluyendo el CSIRT.

I Certificaciones

AUTHORIZED TO USE CERT · ISO 27001 Certified · FIRST · CSIRT.es · ens

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

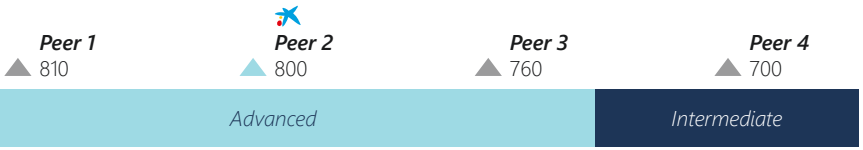
Medición de capacidades

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

En 2024, se ha vuelto a obtener por segundo año consecutivo, la máxima nota en *Information Security/Cybersecurity & System Availability* dentro del informe del Dow Jones Sustainability Index (DJSI).

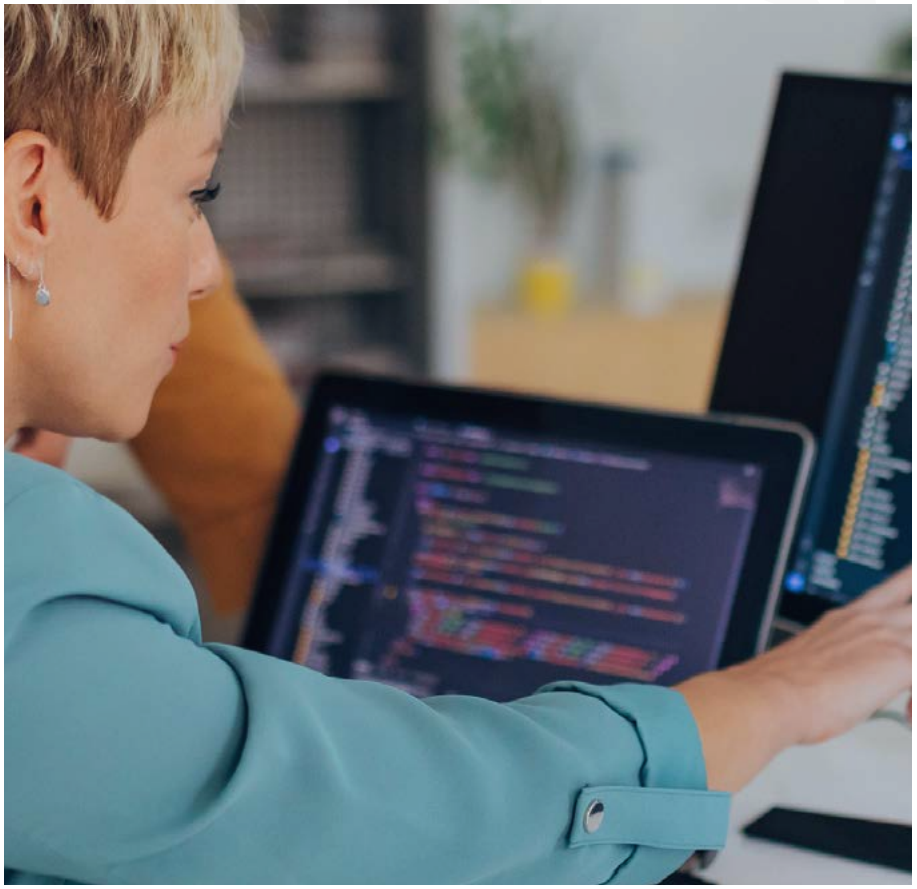
I *Benchmarks*

> BITSIGHT[1]



	CNPIC[2]	ISMS[3]	DJSI[4]	CSF[5]
CaixaBank	4,2/5	8,53/10	100/100	4,11/5
PEERS	4,3/5	7,57/10	76/100	3,21/5

[1] *Rating* externo de Bitsight (escala 900-0).
[2] CNPIC Informe Ciberresiliencia 2024.
[3] Ciberejercicios Multisectorial 2023 ISMS Forum.
[4] Dow Jones Sustainability Index (DJSI) 2024. *Information Security.* ↗ Véase apartado "Índices y *ratings* ASG".
[5] Cyber Strategy Framework (CSF).
Nota: CaixaBank y BPI obtuvieron la misma nota (800).



01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Principales actuaciones llevadas a cabo en 2024

CaixaBank apuesta por una inversión sostenida en ciberseguridad. En 2024 se ha incrementado un 8 % con respecto al 2023.

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

Esta estrategia, se plasma en el **Plan Estratégico de Seguridad de la Información 2023-2025**, cuya ejecución se realiza a través del Plan Director de Seguridad de la Información, en el que se concretan los proyectos a desarrollar durante el ejercicio en curso.

En este año, se han llevado a cabo distintas iniciativas, concretadas en el **Plan Director de Seguridad de la Información 2024** con el objetivo de minimizar los riesgos identificados. Para la implantación de estas iniciativas, se cuenta con las inversiones necesarias para cubrir tanto las iniciativas técnicas como el personal necesario para ejecutarlo. En este sentido, CaixaBank **ha contado con un presupuesto de +70 MM€[1] durante el 2024** (un incremento del 8 % con respecto al 2023).

En este momento, a partir de los principales riesgos identificados, y con el objetivo de mantener dichos riesgos por debajo del apetito al riesgo de la Entidad, se ha definido el **Plan Director 2025**, que, aunque corresponde al último año del plan estratégico de seguridad 2023-2025, está alineado con el nuevo plan estratégico del Grupo 2025-2027.

Dentro de sus proyectos, destaca la mejora de las capacidades actuales en la prevención de fuga de información, el refuerzo de la seguridad de las identidades, obtener capacidades avanzadas para la prevención del fraude, ampliar las capacidades de detección con el uso de la IA y mejora de las capacidades para minimizar los riesgos con terceros.

A continuación, se describen las principales iniciativas que se han llevado a cabo por parte del Grupo en materia de ciberseguridad.

Marco de Referencia de Seguridad de la Información del Grupo

CaixaBank adquirió hace más de 20 años como marco de referencia los requisitos definidos por estándares internacionales de buenas prácticas de seguridad de la información como la familia de normas ISO/IEC 27001. Estas normas, junto las obligaciones establecidas por diferentes leyes y regulaciones, los requisitos de los supervisores locales / sectoriales, forman parte del Cuerpo Normativo de Seguridad de la Información del Grupo CaixaBank, que es monitorizado su cumplimiento de forma continua y se reporta a actores clave dentro y fuera de la organización.

Este año, se ha procedido a su actualización para tener en cuenta marcos de control como la nueva versión del NIST Cybersecurity Framework, las nuevas regulaciones que entran en vigor próximamente (NISD2, DORA (Digital Operational Resilience Act), y el Reglamento de IA) o requisitos de terceros como puede ser el ENS (Esquema Nacional de Seguridad).

[1] Este importe se encuentra registrado en los epígrafes correspondientes de los Estados financieros del 2024.
↗ Véase Memoria consolidada Grupo CaixaBank.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Atracción de talento y capacitación profesional

Desde 2022, el Grupo CaixaBank cuenta con un **modelo corporativo de seguridad de la información** que incluye un **equipo cualificado** distribuido por diferentes localizaciones.

106 empleados (21% más vs 2023)
dedicados a la seguridad del Grupo

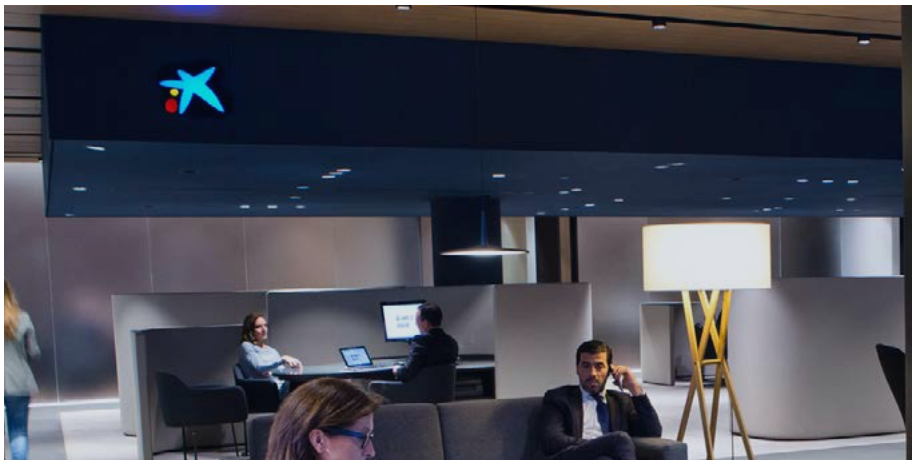
136 certificaciones (13 % más vs 2023)
de estos empleados

59 %
(11% más que en 2023) Externalización

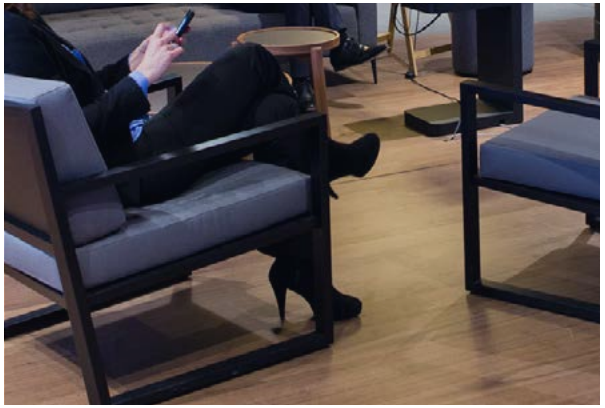
Con el objetivo de dotar a este modelo con los mejores profesionales, durante el ejercicio 2024, CaixaBank ha lanzado distintas iniciativas para la **retención y captación** del mejor talento en un contexto de escasez de profesionales en esta materia.

En este sentido, se ha incorporado al equipo de ciberseguridad **personal cualificado en materia de ciberseguridad**, subiendo ligeramente la ratio de externalización.

I Certificaciones



Adicionalmente, todos los empleados de la función corporativa de Seguridad de la Información han participado durante el año en curso, en **programas de formación continua** en las nuevas capacidades en materia de ciberseguridad mediante certificaciones y programas de cualificación, según su puesto de trabajo. Estas certificaciones son las que mundialmente se tienen como referencia para profesionales de la seguridad de la información.



01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Cultura de ciberseguridad – Concienciación de clientes y empleados

El Grupo CaixaBank sigue potenciando la **cultura de la seguridad tanto en empleados como en clientes** para minimizar el riesgo humano.

Con este objetivo, durante 2024 se han realizado distintos programas de concienciación especializados para empleados y clientes. Para los empleados destacan:

- **Realización de formaciones obligatorias.** Durante el 2024 se ha lanzado el **curso anual obligatorio y vinculado a bonus de Seguridad de la Información y Seguridad física en Virtaula**. Este 2024 se ha apostado por una experiencia de una serie vídeos interactivos, con infografías opcionales adicionales.

Para más información sobre los cursos obligatorios de los últimos ejercicios.

↗ Véase apartado "Medidas para hacer efectivo el cumplimiento de las políticas"

- ***Webinars* mensuales InfoProtect.** Contenidos actualizados y adaptados a las temáticas de mayor actualidad.
- **Octubre – Mes de la ciberseguridad.** Contenidos y actividades especiales.
- ***Newsletter* InfoProtect Security News (Grupo CaixaBank).** Nuevo diseño y ejecución que permite la obtención de estadísticas de *openrate* y *clickrate*.

Tanto para los clientes como para empleados, durante este 2024 destacamos:

- **Evento "La SuperFamilia Segura" en el CosmoCaixa Barcelona.** Evento para familias de clientes y empleados para fomentar la concienciación en seguridad y la prevención del fraude.
- **CaixaBank Protect *Newsletter* trimestral con contenidos de seguridad y prevención contra el fraude.** Se envía a más de 8 millones de clientes.
- **Contenidos de Ciberseguridad para Séniors.**
- **Videos.** Durante el 2024, se han emitido el *Podcast* "A mí también me pasa" **(segunda temporada)** y la serie "No me cuentes cuentos" con infografías y videos *reels* sobre casos reales de ciberestafas.

INFOPROTECT. Think safely

Una marca que desde el 2015 integra todas las **iniciativas de concienciación en seguridad, dirigida a empleados y clientes.**

75 %
0-clickers en campaña de *phishing*
63 % en 2023

9
Simulacros de *phishing* por empleado
12 en 2023

98 %
Profesionales que han realizado el curso de seguridad
96 % en 2023

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Controles Avanzados en defensa activa

El Grupo dispone de controles avanzados en proactividad y defensa activa para la seguridad en sus sistemas. En este sentido, el Grupo mantiene su **proactividad y defensa activa**, siguiendo los principales *frameworks* de seguridad de la información poniendo a prueba sus sistemas por terceros. Caben destacar los siguientes ejercicios:

- **RED TEAM:** realiza ejercicios basados en directrices de TIBER-EU. En estos ejercicios se pone a prueba la robustez de los sistemas con ataques reales controlados por parte de terceros independientes.
- **TABLE TOP:** actividades de simulación en donde se gestionan y resuelven posibles incidentes. Este tipo de ejercicio tiene como objetivo evaluar las respuestas, procesos y decisiones que se tomarían durante un ciberincidente real. (100 % Cumplimiento del plan de pruebas de los IRM).

TIBER-EU

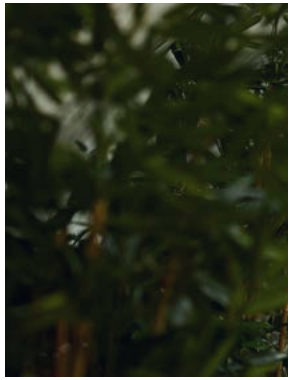
4

Ejercicios de Red Team al año. Se pone a prueba la robustez de los sistemas con ataques reales controlados por parte de terceros independientes.

100 %

Cumplimiento del plan de pruebas de los IRM (Incident Response Management)

CaixaBank fue la primera entidad española financiera (en el año 2020) en implementar un Programa de Bug Bounty (recompensa por errores) en colaboración con la plataforma de recompensas de *bugs* (Yogosha) y una plataforma *Premier Security Testing* basado en *Crowdsourcing* (SynAck).



Este programa cuenta con 520 participantes que han reportado 39 vulnerabilidades altas/críticas.

Además, se han reforzado otros controles tanto para la detección de nuevas vulnerabilidades (el escaneo de infraestructuras con en 95 % de cobertura), como para minimizar las vulnerabilidades activas.

Controles avanzados de detección y respuesta

La existencia de una primera línea de detección y respuesta de ataques cibernéticos robusta es clave en un entorno en el que el número de ciberataques a nivel global ha continuado incrementando de forma significativa. En concreto, los sistemas CaixaBank han registrado un incremento de los ciberataques del 59 % con respecto a 2023.

CaixaBank cuenta con un equipo de ciberseguridad, que opera las 24 horas del día los 7 días a la semana, que es el responsable de detectar y dar respuesta a potenciales incidentes (tanto internos como externos). Este equipo ha incrementado las capacidades de detección y respuesta ante posibles incidentes mediante servicios de inteligencia y reforzando las capacidades analíticas que ya se disponían.

- 14 % Incremento del número de correos maliciosos respecto 2024 (*malware* bloqueado)
- 59 % incremento del número de ataques respecto 2023

Todos estos procesos cuentan con el escalado y la coordinación de todas las áreas de técnicas, de negocio, proveedores, alta dirección y empresas del Grupo, para minimizar el impacto de ese potencial incidente.

Durante el 2024, cabe destacar la mejora en el proceso de comunicación de incidentes de seguridad de proveedores de CaixaBank. Se ha establecido un circuito para la mejora del flujo de comunicación de estos proveedores a CaixaBank cuando detectan una incidencia en su infraestructura.

Teniendo en cuenta que el Grupo CaixaBank está sujeto a diferentes normas/ regulaciones que obligan a reportar al regulador o a las entidades supervisoras, este escalado y coordinación es de vital importancia para reportar en tiempo y forma a las autoridades competentes.

En el 2024, pese al incremento de los ciberataques, se han registrado 5 incidentes con afectación (2 más que en 2023, con cuatro incidentes en empresas del Grupo y uno en un proveedor). Además, se ha reportado un incidente al supervisor, lo que representa dos menos que en 2023 (ocurrido en una empresa del Grupo).

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Prevención del Ciberfraude

En el 2024, en relación con la prevención del ciberfraude, destaca la tendencia del fraude autorizado (la víctima hace la operación). Por este motivo CaixaBank, ha llevado a cabo una serie de acciones de concienciación, que se han explicado en el ↗ apartado "Cultura de ciberseguridad – Concienciación de clientes y empleados". El fraude no autorizado (*phishing y malware*) es residual debido a la alta resiliencia del sistema y a los números controles establecidos como son la detección temprana de campañas de *phishing* y los muestreos de *malware*.

En este sentido, CaixaBank continúa reforzando los controles sobre el ecosistema de ciberfraude, siendo la efectividad de los controles preventivos superior al 70%, evitando pérdidas económicas a los clientes de CaixaBank. Hay que tener en cuenta que hay fraudes en que es la propia víctima quien realiza la operación.

A mediados del 2023, CaixaBank se unió con otras dos entidades bancarias para hacer frente al fraude financiero, constituyéndose la compañía **FrauDfense,** que aglutinará iniciativas anti fraude de las tres entidades.

En este ámbito, en los últimos meses se ha creado una herramienta para el intercambio de información que permite compartir las actuaciones fraudulentas y las medidas de respuesta frente a las mismas.

Estrategia para protección de los datos

Teniendo en cuenta los nuevos vectores de ataques y la transformación tecnológica que se está realizando en CaixaBank (crecimiento en la nube, la democratización de los datos...) en este año se ha reevaluado la estrategia en protección de datos para minimizar la fuga de información. Se han incorporado mejoras, entre otras, en el gobierno y en la monitorización de la protección de los datos (movimientos de información por diferentes sistemas, correo electrónico, grabaciones en dispositivos externos, transferencias, sistemas en la nube...).

1.690.731	1.560	0
Número de eventos	Número de eventos analizados	Número de incidentes

Adicionalmente, CaixaBank cuenta con medidas para la protección de los datos de los clientes.

↗ Véase apartado "Privacidad y protección de datos"

Gestión de riesgos de terceros

En relación con los proveedores de sistemas, cuyas aplicaciones se integran en la infraestructura del Grupo, CaixaBank los somete a diferentes controles en materia de ciberseguridad para garantizar la seguridad del servicio que prestan. Estos controles incluyen, entre otros, revisiones de seguridad técnica, revisiones de *compliance*, monitorización y cumplimiento o participación en cibersimulacros...). En relación con los proveedores de sistemas, cuyas aplicaciones se integran en la infraestructura del Grupo, CaixaBank los somete a diferentes controles en materia de ciberseguridad para garantizar la seguridad del servicio que prestan. Estos controles incluyen, entre otros, revisiones de seguridad técnica, revisiones de *compliance*, monitorización o participación en cibersimulacros. En 2024, se ha reforzado la monitorización activa de proveedores, registrando un incidente con impacto, aunque no ha sido necesario comunicarlo al regulador al no cumplir con los requisitos establecidos.

Ciberpoliza

Además de todas las medidas descritas, CaixaBank cuenta desde el 2015 con una póliza de ciberseguridad y protección de datos que es revisada y actualizada anualmente. Entre sus coberturas están incluidas las pérdidas financieras que pueda sufrir en caso de un ciberataque o una filtración de datos.

Cumplimiento regulaciones y normativas

Durante el 2024 CaixaBank ha trabajado en reforzar algunos de sus controles para adaptarse al cumplimiento de las regulaciones que entraran en vigor en el año 2025. En este sentido, cabe destacar la Digital Operational Resilience Act (DORA) donde se han reforzado los controles de respuesta ante cualquier incidente a través de la detección, respuesta y recuperación.

También se ha comenzado a trabajar con las directrices del Reglamento Europeo de Inteligencia Artificial aprobado en agosto de este año.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Innovación en ciberseguridad

CaixaBank es uno de los bancos referentes en temas de innovación y ciberseguridad, destacando en sus aportaciones en diferentes proyectos europeos dónde colabora con grandes empresas e instituciones y financiación de la Unión Europea.

Durante 2024 CaixaBank ha continuado participando en diferentes proyectos R+D+i colaborando a nivel europeo en el desarrollo de capacidades de ciberseguridad, tales como:

I REWIRE (Noviembre 2020 – Octubre 2024)

El objetivo del proyecto es el desarrollo de una estrategia europea en formación y certificación de las habilidades de ciberseguridad. CaixaBank proporciona la perspectiva de una entidad financiera, aportando la visión del sector en cuanto a las necesidades del mercado, perfiles y competencias, alineando estas con las ofertas formativas en ciberseguridad y colaborando en la elaboración de material formativo y herramientas que permitan una mayor interacción y más fluida entre empresas, profesionales en ciberseguridad, centros formativos y entidades reguladoras.

I AI4CYBER (Septiembre 2022 - Agosto 2025)

Pretende proporcionar un ecosistema de servicios de ciberseguridad de próxima generación que aprovechen las tecnologías de IA y *Big Data* para ayudar a los desarrolladores y operadores de sistemas en la administración efectiva de la seguridad, la resiliencia y la respuesta dinámica contra ataques cibernéticos avanzados y basados en IA. El rol principal de CaixaBank en el proyecto es el de liderar un piloto de protección contra ataques internos o de proveedores, y el testeo de las soluciones desarrolladas en el proyecto en un entorno realista de una entidad financiera. El objetivo de dicho piloto es:

- Mejora de modelos y reducción de falsos positivos en detección de anomalías en comportamiento de usuarios corporativos (proveedores e internos).
- Análisis del uso de IA Generativa para la detección y corrección de vulnerabilidades.
- Reducción de tiempo de respuesta ante incidentes.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

I ATLANTIS (Octubre 2022 – Septiembre 2025)

Tiene como objetivo mejorar la resiliencia y la seguridad ciber-física de las infraestructuras críticas europeas, yendo más allá del alcance de distintos activos y sistemas de las infraestructuras críticas por separado y abordando la resiliencia a nivel sistémico ante los principales peligros naturales y ataques complejos que potencialmente podrían interrumpir servicios vitales para la sociedad. El rol principal de CaixaBank es el de liderar el piloto del entorno financiero, poniendo las bases para un entorno de cooperación internacional y ciber-inteligencia entre entidades financieras y *fintechs*, con el objetivo de mejorar la resiliencia del sector contra ataques a gran escala que puedan trascender la entidad.

I GREEN.DAT.AI (Enero 2023 - Diciembre 2025)

Tiene como objetivo el desarrollo de nuevos servicios de análisis de datos a gran escala basados en IA y eficientes energéticamente, listos para ser usados en sistemas industriales. Algunos de los servicios previstos por la plataforma incluyen el enriquecimiento de datos habilitado por IA, mecanismos de incentivos para compartir datos, generación de datos sintéticos, IA explicable (XAI), aprendizaje de características con preservación de la privacidad, aprendizaje federado (FL) y transferencia de aprendizaje automatizada (Auto-TL). CaixaBank lidera un piloto que pretende explorar el uso de IA explicable para mejorar la eficiencia de los sistemas de Detección de Fraude a la vez que evitando posibles sesgos y discriminaciones no deseadas en el uso del *Big Data*.

I EMERALD (Noviembre 2023 – Octubre 2026)

Tiene como objetivo transformar el concepto de evaluación y certificación continua de servicios en la nube en la realización completa de una Certificación como Servicio (CaaS), mejorando la interoperabilidad a nivel tecnológico de las soluciones actuales de monitoreo y permitiendo la incorporación de regulaciones específicas de temas o dominios, como la IA. CaixaBank liderará un caso de uso de certificación continua de servicios *multicloud*, automatizando el proceso de recogida y reporte de los controles de seguridad.

I NG-SOC (Enero 2024 – Diciembre 2026)

Como en INTERSOC, NG-SOC está centrado en la generación de herramientas y servicios que mejoren las capacidades de los SOC (Security Operations Center), en relación con la detección de anomalías causadas por nuevos patrones de ataques, el intercambio y automatización de información de ciberamenazas (CTI) y la respuesta a incidentes, en línea con las buenas prácticas establecidas por la Red CSIRT y CERT-EU. En ese sentido, CaixaBank lidera varios casos de uso de aplicación de las soluciones provistas en los dos proyectos desde el punto de vista del sector financiero, evaluando el uso de herramientas de IA para mejorar las capacidades de detección, respuesta y colaboración del SOC de CaixaBank con otros SOC's Europeos para el intercambio de información y estrategia, sobre todo en cuanto a:

- Uso de IA para mejorar las capacidades de detección de ciberataques en la red corporativa.
- Generación y compartición de *playbooks* estandarizados de detección y respuesta ante incidentes.

I INTERSOC (Enero 2024 – Diciembre 2026)

Como NG-SOC, INTERSOC también está centrado en la generación de herramientas y servicios que mejoren las capacidades de los SOC (Security Operations Center). En este proyecto, el objetivo del proyecto es aumentar las capacidades de recolección y automatización de ciberinteligencia (CTI) desde el punto de vista de protección, pero también de *Offensive Security*, donde se explorará el uso de IA generativa en herramientas de penetración y en la automatización de campañas de Red Team.

I PIQASO (Enero 2025 – Diciembre 2027)

PiQASO tiene como objetivo desarrollar implementaciones optimizadas y operativas para un conjunto de algoritmos criptográficos y protocolos post-cuánticos, incluyendo la encapsulación de claves, firmas digitales, intercambio de claves (autenticadas), etc. Las herramientas desarrolladas deberán proporcionar una integración ágil en infraestructuras existentes sin la necesidad de instalar ningún hardware especializado adicional en el lado del cliente, permitiendo una seguridad cuántica en servicios de cifrado/descifrado de capa de aplicación que pueden ser consumidos por cualquier sistema heredado. La solución prevista se basará en los algoritmos post-cuánticos provistos por NIST. CaixaBank liderará un caso de uso centrado en la transmisión de datos desde los dispositivos móviles de clientes, que solicitan una transacción al *backend* de CaixaBank, garantizando la seguridad de los datos ante ataques utilizando computación cuántica, gestionando la autenticación del usuario y la protección de su privacidad.

CaixaBank

07

Accionistas e inversores

Datos relevantes del Grupo PAG 494
Evolución de los resultados PAG 495
Evolución de la actividad PAG 508
Liquidez y estructura de financiación PAG 511
Gestión del capital PAG 512
Ratings PAG 514
Remuneración al accionista PAG 515
Diálogo con accionistas e inversores PAG 516

07 Datos relevantes del Grupo

07 Accionistas e inversores

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

En millones de euros / %	Enero - Diciembre 2024	2023	Variación
RESULTADOS			
Margen de intereses	11.108	10.113	9,8%
Ingresos por servicios	4.995	4.776	4,6%
Margen de explotación	9.765	8.410	16,1%
Resultado atribuido al Grupo	5.787	4.816	20,2%
PRINCIPALES RATIOS (últimos 12 meses) (en %)			
Ratio de eficiencia	38,5%	40,9%	(2,4)
Coste del riesgo (últimos 12 meses)	0,27%	0,28%	(0,01)
ROE	15,4%	13,2%	2,2
ROTE	18,1%	15,6%	2,4
ROA	0,9%	0,7%	0,2
RORWA	2,4%	2,1%	0,3

En millones de euros / %	Enero - Diciembre 2024	2023	Variación
BALANCE			
Activo Total	631.003	607.167	3,9%
Patrimonio neto	36.865	36.339	1,4%
ACTIVIDAD			
Recursos de clientes	685.365	630.330	8,7%
Crédito a la clientela, bruto	361.214	354.098	2,0%
GESTIÓN DEL RIESGO			
Ratio de morosidad	2,6%	2,7%	(0,1)
Cobertura de la morosidad	69%	73%	(4,3)
LIQUIDEZ			
Activos líquidos totales	170.723	160.204	10.520
Liquidity Coverage Ratio (LCR)	207%	215%	(9)
Net Stable Funding Ratio (NSFR)	146%	144%	3
Loan to deposits	86%	89%	(4)
SOLVENCIA			
Common Equity Tier 1 (CET1)	12,2%	12,4%	(0,2)
Tier 1	14,0%	14,4%	(0,4)
Capital total	16,6%	17,1%	(0,5)
MREL total	28,1%	26,8%	1,2
Activos ponderados por riesgo (APR)	237.969	228.428	9.541
Leverage Ratio	5,7%	5,8%	(0,1)

07 Accionistas e inversores

Evolución de los resultados

A continuación se presenta la evolución de los resultados para los últimos tres ejercicios. Como novedad, se presentan los ingresos según la naturaleza y servicio prestado al cliente.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

En millones de euros	2024	2023	Var. %	2022	Var. %
Margen de intereses	11.108	10.113	9,8	6.553	54,3
Ingresos por dividendos	100	163	(39,0)	163	-
Resultados de entidades valoradas por el método de la participación	261	281	(6,9)	222	26,4
Comisiones netas	3.779	3.658	3,3	3.855	(5,1)
Resultado de operaciones financieras	223	235	(5,2)	328	(28,3)
Resultado del servicio de seguros	1.216	1.118	8,8	935	19,6
Otros ingresos y gastos de explotación	(814)	(1.337)	(39,1)	(963)	38,9
Margen bruto	**15.873**	**14.231**	**11,5**	**11.093**	**28,3**
Gastos de administración y amortización	(6.108)	(5.822)	4,9	(5.575)	4,4
Margen de explotación	**9.765**	**8.410**	**16,1**	**5.519**	**52,4**
Pérdidas por deterioro de activos financieros	(1.056)	(1.097)	(3,7)	(982)	11,7
Otras dotaciones a provisiones	(353)	(248)	42,4	(130)	91,1
Ganancias/pérdidas en baja de activos y otros	(37)	(141)	(73,9)	(87)	61,3
Resultado antes de impuestos	**8.319**	**6.924**	**20,1**	**4.320**	**60,3**
Impuesto sobre Sociedades	(2.525)	(2.108)	19,8	(1.189)	77,3
Resultado después de impuestos	**5.794**	**4.816**	**20,3**	**3.131**	**53,8**
Resultado atribuido a intereses minoritarios y otros	7	–	–	2	–
Resultado atribuido al Grupo	**5.787**	**4.816**	**20,2**	**3.129**	**53,9**

Ingresos según la naturaleza y servicio prestado[1]	2024	2023	Var. %
Margen de intereses	**11.108**	**10.113**	**9,8**
Ingresos por servicios[2]	**4.995**	**4.776**	**4,6**
Gestión patrimonial	1.808	1.613	12,1
Seguros de protección	1.139	1.092	4,2
Comisiones bancarias	2.048	2.070	(1,1)
Otros ingresos[3]	**(230)**	**(658)**	**(65,0)**
Margen Bruto	**15.873**	**14.231**	**11,5**

[1] ↗ Véase "Glosario - Información Financiera - Conciliación de indicadores de actividad con criterios de gestión".
[2] Corresponde a la suma de los epígrafes "Comisiones Netas" y "Resultado del servicio de seguros" de la cuenta de resultados en formato gestión.
[3] Corresponde a la suma de los epígrafes "Ingresos por dividendos", "Resultados de entidades valoradas por el método de la participación", "Resultado de operaciones financieras" y "Otros ingresos y gastos de explotación" de la cuenta de resultados en formato gestión.

Segmentación por negocios

A continuación, se presenta la cuenta de resultados por segmento de negocio:

		Segmentación por negocio		
En millones de euros	2024	Bancario y Seguros	BPI	Centro Corporativo
Margen de intereses	**11.108**	**10.064**	**961**	**83**
Ingresos por dividendos y resultados de entidades valoradas por el método de la participación	361	232	28	101
Comisiones netas	3.779	3.452	327	
Resultado de operaciones financieras	223	196	31	(4)
Resultado del servicio de seguro	1.216	1.216		
Otros ingresos y gastos de explotación	(814)	(793)	(18)	(4)
Margen bruto	**15.873**	**14.368**	**1.328**	**176**
Gastos de administración y amortización	(6.108)	(5.544)	(498)	(66)
Margen de explotación	**9.765**	**8.824**	**830**	**110**
Pérdidas por deterioro activos financieros	(1.056)	(1.028)	(29)	
Otras dotaciones a provisiones	(353)	(285)	(67)	
Ganancias/pérdidas en baja de activos y otros	(37)	(28)	1	(10)
Resultado antes de impuestos	**8.319**	**7.484**	**735**	**101**
Impuesto sobre Sociedades	(2.525)	(2.295)	(231)	1
Resultado después de impuestos	**5.794**	**5.188**	**504**	**102**
Resultado atribuido a intereses minoritarios y otros	7	7		
Resultado atribuido al Grupo	**5.787**	**5.181**	**504**	**102**

En millones de euros	2024	Bancario y Seguros	BPI	Centro Corporativo
Ingresos según la naturaleza y servicio prestado				
Margen de intereses	**11.108**	**10.064**	**961**	**83**
Ingresos de servicios	**4.995**	**4.669**	**327**	**-**
Gestión de Patrimonio	1.808	1.751	58	-
Seguros de protección	1.139	1.075	64	-
Comisiones bancarias	2.048	1.843	205	-
Otros ingresos	**(230)**	**(365)**	**40**	**93**
Margen Bruto	**15.873**	**14.368**	**1.328**	**176**

- **Bancario y Seguros:** recoge los resultados de las actividades bancaria, seguros, gestión de activos, inmobiliaria y ALCO, entre otras, desarrolladas por el Grupo esencialmente en España.
- **BPI:** recoge los resultados de la actividad bancaria doméstica de BPI, realizada esencialmente en Portugal.
- **Centro Corporativo:** incluye los resultados, netos del coste de financiación, de las participadas BFA, BCI, Coral Homes, Gramina Homes y Telefónica (hasta su venta en junio de 2024). Adicionalmente, se asigna al Centro Corporativo el exceso de capital del Grupo, calculado como la diferencia entre el total del patrimonio neto del Grupo y el capital asignado a los negocios Bancario y Seguros, BPI y a las participadas asignadas al propio centro corporativo. En concreto, la asignación de capital a estos negocios y a las participadas se realiza considerando tanto el consumo de recursos propios por activos ponderados por riesgo al 11,5 %, como las deducciones aplicables. La contrapartida del exceso de capital asignado al centro corporativo es liquidez.

Los gastos de explotación de los segmentos de negocio recogen tanto los directos como los indirectos, que son asignados en función de criterios internos de imputación. Se asignan al Centro Corporativo los gastos de naturaleza corporativa a nivel de Grupo.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

07
Accionistas e inversores

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

I Evolución 2024 vs 2023

El resultado atribuido de 2024 asciende a 5.787 millones de euros frente a los 4.816 millones obtenidos en 2023 (+20,2 %).

Evolución positiva del **margen de intereses** (+9,8 %), debido principalmente por la evolución de los tipos de interés de mercado, mejora del diferencial de la clientela y la reinversión de una mayor liquidez debida a la buena evolución del *gap* comercial.

Los **ingresos por servicios** aumentan un +4,6 %. Por componentes, los **ingresos por gestión patrimonial** (+12,1%) mejoran por el incremento sostenido de volúmenes, favorecidos por la evolución del mercado e intensa actividad comercial, los **ingresos por seguros de protección** aumentan (+4,2 %) y las **comisiones bancarias** disminuyen (-1,1%).

Evolución de los **otros ingresos** impactada por menores ingresos de participadas en 2024 y por resultados singulares atribuidos de SegurCaixa Adeslas en 2023. Incide en otros ingresos y gastos de explotación el aumento del gravamen a la banca (-493 millones de euros en 2024 frente a -373 millones de euros en 2023) y el registro en 2023 de la contribución al FGD (-491 millones de euros) y al FUR (-164 millones de euros) que no han requerido contribuciones en 2024.

El crecimiento del **margen bruto** (+11,5 %) ha sido superior al de los **gastos de administración y amortización** (+4,9 %) permite el crecimiento del **margen de explotación** (+16,1 %).

Las **pérdidas por deterioro de activos financieros** disminuyen un -3,7 % y las **otras dotaciones a provisiones** crecen tras el aumento de la litigiosidad.

I Evolución 2023 vs 2022

El resultado atribuido de 2023 asciende a 4.816 millones de euros frente a los 3.129 millones obtenidos en 2022 (+53,9 %).

Evolución positiva del **margen de intereses** (+54,3 %), gracias al impacto positivo de la evolución de los tipos de interés de mercado.

Los **ingresos por gestión patrimonial** (+5,4 %) **y los ingresos por seguros de protección** (+6,0 %) crecen por el incremento de volúmenes e intensa actividad comercial. Estos ingresos se ven minorados por la disminución de las **comisiones bancarias** (-8,8 %).

La evolución de los **otros ingresos** viene marcada principalmente por el registro del nuevo gravamen a la banca en el epígrafe de otros ingresos y gastos de explotación (-373 millones de euros). Estabilidad en el resultado de ingresos por dividendos y el crecimiento del resultados de entidades valoradas por el método de la participación (+26,4 %), permiten compensar buena parte de la contracción en el resultado de operaciones financieras (-28,3 %).

El crecimiento del **margen bruto** (+28,3 %), superior al de los **gastos de administración y amortización recurrentes** (+5,2 %), permite impulsar el **margen de explotación** (+52,4 %).

Las **pérdidas por deterioro de activos financieros** incrementan un +11,7 %, permitiendo mantener elevados niveles de cobertura. Las **otras dotaciones** crecen un +91,1 %, fundamentalmente por el registro de aspectos singulares de distinto signo en ambos ejercicios.

Margen de intereses

En millones de euros		2024 S.medio	2024 R/C	2024 Tipo %	2023 S.medio	2023 R/C	2023 Tipo %	2022 S.medio	2022 R/C	2022 Tipo %
Intermediarios financieros		61.752	2.432	3,94	51.131	1.873	3,66	127.350	1.037	0,81
Cartera de créditos	(a)	331.719	14.880	4,49	335.368	13.102	3,91	336.696	6.254	1,86
Valores representativos de deuda		83.433	1.331	1,60	88.895	1.169	1,31	90.593	426	0,47
Otros activos con rendimiento		64.000	1.925	3,01	59.189	1.755	2,96	61.125	1.393	2,28
Resto de activos		80.568	336		84.230	323		89.714	87	
Total activos medios	**(b)**	**621.472**	**20.904**	**3,36**	**618.813**	**18.222**	**2,94**	**705.478**	**9.197**	**1,30**
Intermediarios financieros		29.563	(1.332)	4,51	50.532	(1.882)	3,73	125.848	(699)	0,56
Recursos de la actividad minorista	(c)	394.763	(3.951)	1,00	380.254	(2.359)	0,62	386.919	(137)	0,04
Empréstitos institucionales y valores negociables		50.166	(2.414)	4,81	46.979	(1.927)	4,10	47.170	(343)	0,73
Pasivos subordinados		9.387	(328)	3,50	10.328	(295)	2,86	9.151	(46)	0,50
Otros pasivos con coste		79.265	(1.700)	2,14	74.792	(1.594)	2,13	75.309	(1.354)	1,80
Resto de pasivos		58.328	(70)		55.928	(52)		61.081	(65)	
Total recursos medios	**(d)**	**621.472**	**(9.796)**	**1,58**	**618.813**	**(8.109)**	**1,31**	**705.478**	**(2.644)**	**0,37**
Margen de intereses			**11.108**			**10.113**			**6.553**	
Diferencial de la clientela (%)	**(a-c)**		**3,49**			**3,29**			**1,82**	
Diferencial de balance (%)	**(b-d)**		**1,78**			**1,63**			**0,93**	

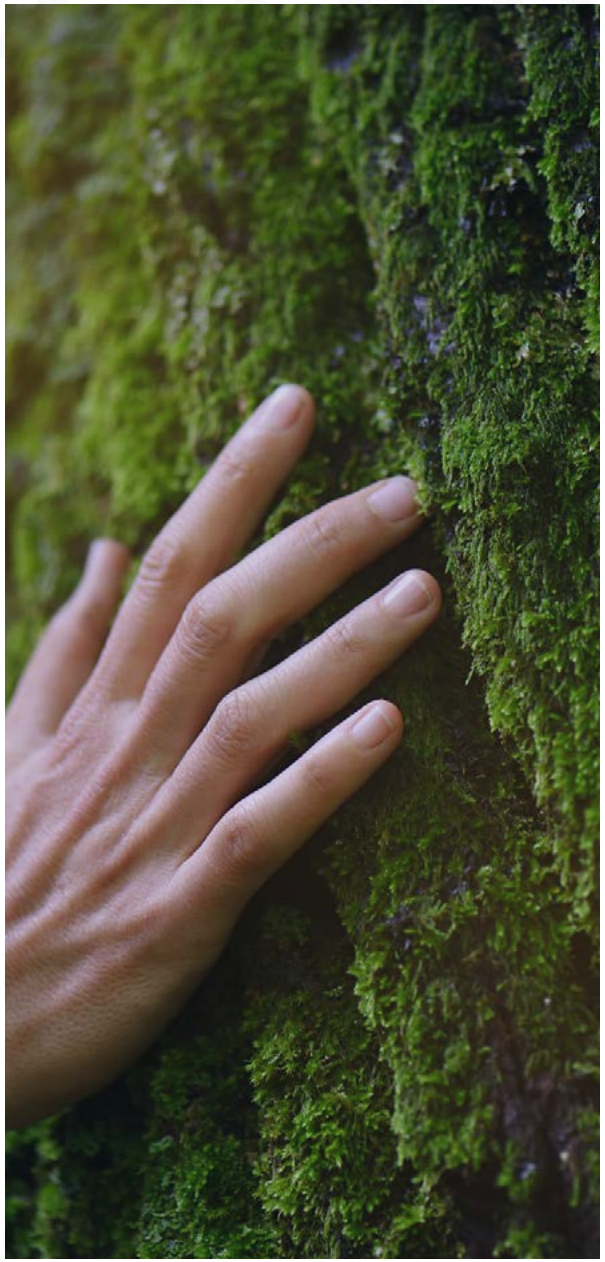
Para la correcta interpretación deben tenerse en cuenta los siguientes aspectos:

- Los epígrafes de "otros activos con rendimiento" y "otros pasivos con coste" recogen, principalmente, la actividad aseguradora de vida ahorro del Grupo. El margen de intereses recoge, principalmente, el rendimiento neto de activos del negocio de seguros mantenidos para el pago de prestaciones corrientes, así como el margen financiero del Grupo para los productos de ahorro a corto plazo. Asimismo, recoge los ingresos de los activos financieros afectos al negocio de seguros, si bien se registra al mismo tiempo un gasto por intereses que recoge la capitalización de los nuevos pasivos de seguros a un tipo de interés muy similar a la tasa de rendimiento de adquisición de los activos. La diferencia entre dichos ingresos y gastos es poco significativa.
- Dentro de los "intermediarios financieros" del pasivo se incorporan las operaciones de repos tomadas con el Tesoro.
- Los saldos de todas las rúbricas excepto el "resto de activos" y "resto de pasivos" corresponden a saldos con rendimiento/coste. En "resto de activos" y "resto de pasivos" se incorporan aquellas partidas del balance que no tienen impacto en el margen de intereses, así como aquellos rendimientos y costes que no son asignables a ninguna otra partida.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

07
Accionistas e inversores

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos



I Evolución 2024 vs 2023

El **margen de intereses** asciende a 11.108 millones de euros (+9,8 %).

Este incremento se debe a:

- Aumento de los ingresos del crédito principalmente por un incremento en el tipo medio, gracias al impacto positivo de la evolución de los tipos de interés de mercado sobre la cartera referenciada a tipo variable, así como sobre los tipos de la nueva producción.
- Mayor aportación de la cartera de valores representativos de deuda por incremento del tipo.
- Aumento de la aportación al margen de intereses de los intermediarios financieros netos, principalmente por impacto de una mayor liquidez debido a la buena evolución del *gap* comercial.

Estos efectos se han visto parcialmente minorados por:

- Incremento de los costes de depósitos de clientes, tanto por un aumento del tipo, como por un incremento del volumen medio.
- Mayor coste de la financiación institucional impactada por un aumento en el tipo, como consecuencia del reprecio de las emisiones transformadas a tipo variable por incremento de curva de tipo de interés y por aumento del volumen medio.

I Evolución 2023 vs 2022

El **margen de intereses** asciende a 10.113 millones de euros (+54,3 %).

Este incremento se debe a:

- Aumento de los ingresos del crédito principalmente por un incremento en el tipo medio gracias al impacto positivo de la evolución de los tipos de interés de mercado sobre la cartera referenciada a tipo variable, así como sobre los tipos de la nueva producción.
- Mayor aportación de la cartera de renta fija principalmente por un incremento del tipo.

Estos efectos se han visto en parte compensados por:

- Incremento de los costes de depósitos de clientes, que incluye el impacto por la transformación a tipo variable mediante coberturas por importe limitado.
- Mayor coste de la financiación institucional impactada por un aumento en el tipo, como consecuencia del reprecio de las emisiones transformadas a tipo variable por incremento de curva de tipo de interés.
- Disminución de la aportación al margen de intereses de los intermediarios financieros netos, principalmente por mayores costes de la financiación tomada con el BCE así como por el impacto de menor liquidez. En el último trimestre de 2023 se ve impactado por la pérdida de la remuneración de las reservas mínimas.

Ingresos por servicios

Los **ingresos por servicios (gestión patrimonial, seguros de protección y comisiones bancarias)** ascienden a 4.995 millones de euros (+4,6 %).

En millones de euros	2024	2023	2022
Gestión patrimonial	1.808	1.613	1.530
Seguros de protección	1.139	1.092	990
Comisiones bancarias	2.048	2.070	2.269
Ingresos por servicios[1]	**4.995**	**4.776**	**4.789**
Promemoria:			
del que Comisiones netas: (c)	3.779	3.658	3.855
del que Resultado del servicio de seguros: (s)	1.216	1.118	935

Ingresos por gestión patrimonial

En millones de euros	2024	2023	2022
Activos bajo gestión	**1.280**	**1.164**	**1.155**
Fondos de inversión, carteras y sicav's (c)	958	856	840
Planes de pensiones (c)	322	308	315
Seguros de vida ahorro	**528**	**449**	**374**
Resultado de seguros de vida ahorro (s)	382	320	245
Resultado *Unit Linked* (s)	115	100	100
Otros ingresos de *Unit Linked* (c)	31	29	29
Ingresos por gestión patrimonial	**1.808**	**1.613**	**1.529**

I Evolución 2024 vs 2023

Los **ingresos por gestión patrimonial** ascienden a 1.808 millones de euros (+12,1%) tras el incremento sostenido del volumen apoyado en la actividad comercial y el favorable comportamiento de los mercados.

Las **comisiones asociadas a activos bajo gestión** ascienden a 1.280 millones de euros (+10,0 %):

- Las **comisiones de fondos de inversión** se sitúan en 958 millones de euros (+11,9 %) marcadas por el aumento del patrimonio medio gestionado, impulsado tanto por las suscripciones netas positivas como por la revalorización de los mercados.
- Las **comisiones de planes de pensiones** totalizan 322 millones de euros (+4,7 %), esencialmente por el aumento de patrimonio tras una evolución favorable de los mercados.

- Los **ingresos por seguros de vida ahorro** ascienden a 528 millones de euros (+17,6 %):
  - El **resultado de seguros de vida ahorro**, excluyendo los *unit linked*, asciende a 382 millones de euros, con fuerte crecimiento en relación con el año anterior (+19,5 %) por mayor volumen.
  - El **resultado de *Unit Linked*** se sitúa en 115 millones de euros (+14,9 %), dado el incremento del patrimonio gestionado tras positiva evolución de las suscripciones y mercados.
  - **Otros ingresos de *Unit Linked*** corresponden, esencialmente, a ingresos por *unit linked* de BPI Vida e Pensões.

[1] En este apartado se presentan los ingresos según su naturaleza y servicio prestado al cliente, y que corresponden a la suma de los epígrafes de comisiones netas y resultado del servicio de seguros de la cuenta de resultados en formato de gestión. Para facilitar la trazabilidad de cada tipología de ingreso con el epígrafe de gestión en el que se incluye, se designa con una (c) los ingresos contabilizados en el epígrafe de comisiones y con una (s) aquellos ingresos contabilizados en el epígrafe de resultado del servicio de seguros.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

07 Accionistas e inversores

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

I Evolución 2023 vs 2022

Los **ingresos por gestión patrimonial** ascienden a 1.613 millones de euros (+5,4 %) tras el incremento sostenido del volumen apoyado en la actividad comercial y el favorable comportamiento de los mercados.

- Las **comisiones asociadas a activos bajo gestión** ascienden a 1.164 millones de euros (+0,7 %):
  - Las **comisiones de fondos de inversión** ascienden a 856 millones de euros (+1,9 %), cuya evolución está marcada por un mayor patrimonio medio gestionado, parcialmente compensado por una reducción de la comisión media motivada por el cambio del *mix* de producto (mayor peso de fondos de renta fija y monetarios).
  - Las **comisiones de planes de pensiones** totalizan 308 millones de euros (-2,3 %).
- Seguros de vida ahorro ascienden a 449 millones de euros (+20,0 %):
  - El **resultado de seguros de vida ahorro**, excluyendo los *unit linked* (320 millones de euros), experimenta una evolución favorable (+30,3 %), explicada por mayores volúmenes en un entorno de tipos al alza, que permite disponer de una oferta más atractiva para el cliente.
  - El **resultado de *Unit Linked*** se mantiene estable, situándose en 100 millones de euros (+0,8 %).
  - **Otros ingresos de *Unit Linked*** corresponden, esencialmente, a ingresos por *unit linked* de BPI Vida e Pensões, que se rigen por NIIF 9 dado su bajo componente de riesgo.

Ingresos por seguros de protección

En millones de euros	2024	2023	2022
Seguros vida-riesgo (s)	719	698	590
Comisiones por comercialización de seguros (c)	420	394	401
Ingresos por servicios	**1.139**	**1.092**	**991**

I Evolución 2024 vs 2023

Los **ingresos por seguros de protección** ascienden a 1.139 millones de euros (+4,2 %).

- Los **ingresos del negocio de vida-riesgo** se sitúan en 719 millones de euros, tras crecer un +3,0 %, apoyado en una actividad comercial sólida.
- Las **comisiones por comercialización de seguros** se sitúan en 420 millones de euros (+6,5 %) apoyadas en la mejora de la actividad comercial recurrente y el registro de ingresos singulares.

I Evolución 2023 vs 2022

Los **ingresos por seguros de protección** ascienden a 1.092 millones de euros (+10,3 %) por el incremento de volúmenes apoyado en la actividad comercial y el comportamiento positivo de los mercados.

Los ingresos del negocio de vida-riesgo ascienden a 698 millones de euros, tras crecer un +18,4 %, por el incremento sostenido de los volúmenes de cartera tras la sólida actividad comercial.

Las comisiones por comercialización de seguros se sitúan en 394 millones de euros (-1,6 %), con aspectos singulares que contrarrestan la positiva evolución comercial.

Comisiones bancarias

En millones de euros	2024	2023	2022
Comisiones bancarias recurrentes (c)	1.777	1.830	2.020
Comisiones bancarias mayoristas (c)	271	240	249
Ingresos por servicios	**2.048**	**2.070**	**2.269**

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

I Evolución 2024 vs 2023

Las **comisiones bancarias** incluyen ingresos de operaciones de valores, transaccionalidad, riesgo, gestión de depósitos, medios de pago y banca mayorista. En 2024 se sitúan en 2.048 millones de euros, un -1,1%.

- Las **comisiones bancarias recurrentes** se sitúan en 1.777 millones de euros (-2,9%) debido, entre otros aspectos, a menores comisiones de mantenimiento impactadas por la aplicación de programas de fidelización.
- La evolución de las **comisiones de banca mayorista** (271 millones de euros) (+12,9%) está impactada por operaciones singulares y muestran un sólido crecimiento por mayor actividad.

I Evolución 2023 vs 2022

Las **comisiones bancarias** incluyen ingresos de operaciones de valores, transaccionalidad, riesgo, gestión de depósitos, medios de pago y banca mayorista. En el acumulado del año se sitúan en 2.070 millones de euros (-8,8%).

- Las **comisiones bancarias recurrentes** se reducen un -9,4% hasta los 1.830 millones de euros, impactadas, entre otros, por la pérdida de las comisiones de custodia de depósitos Corporate y por menores comisiones por mantenimiento de cuentas corrientes.
- La evolución de las **comisiones de banca mayorista** (240 millones de euros con una variación del -3,6%) están marcadas por operaciones singulares.

Otros ingresos

Ingresos de la cartera de participadas

En millones de euros	2024	2023	2022
Ingresos por dividendos	100	163	163
Entidades valoradas por el método de la participación	261	281	222
Ingresos de la cartera de participadas	**361**	**444**	**385**

I Evolución 2024 vs 2023

> Los **ingresos por dividendos** se ven afectados por los menores dividendos registrados de Telefónica[1] (43 millones de euros en 2024 frente a 61 en 2023) de BFA (45 millones de euros en 2024 frente a 73 en 2023) y por 18 millones de euros de dividendos singulares de participaciones minoritarias en sociedades de actividad financiera en 2023.

> Los **resultados atribuidos de entidades valoradas por el método de la participación** se sitúan en 261 millones de euros. Su evolución (-6,9 %) viene marcada principalmente por el resultado extraordinario de SegurCaixa Adeslas en 2023, derivado de la revalorización de su participación en IMQ previa al incremento en el accionariado.

I Evolución 2023 vs 2022

> Los **ingresos por dividendos** (163 millones de euros) incluyen principalmente el registro del dividendo de Telefónica por 61 millones de euros (69 millones de euros en 2022) y el registro del dividendo de BFA de 73 millones de euros (87 millones de euros en 2022).

> Los **resultados atribuidos de entidades valoradas por el método de la participación** se sitúan en 281 millones. Su evolución positiva (+26,4 %) se explica, entre otros factores, por el resultado de SegurCaixa Adeslas, derivado de la revalorización de su participación en IMQ previa al incremento en el accionariado.

[1] Durante 2024 CaixaBank vendió la totalidad de su participación, según información pública facilitada en OIR de 10 de junio.

Resultado de operaciones financieras

En millones de euros	2024	2023	2022
Resultado de operaciones financieras	**223**	**235**	**328**

I Evolución 2024 vs 2023

El **resultado de operaciones financieras** se sitúa en 223 millones de euros en 2024 frente a los 235 millones del 2023 (-5,2 %).

I Evolución 2023 vs 2022

El **resultado de operaciones financieras** se sitúa en 235 millones de euros en 2023 frente a los 328 millones del 2022 (-28,3 %).

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Otros ingresos y gastos de explotación

En millones de euros	2024	2023	2022
Contribuciones y tasas	(525)	(1.022)	(587)
Otros ingresos y gastos inmobiliarios (incluye IBI en 1T)	(32)	(57)	(70)
Otros	(257)	(259)	(306)
Otros ingresos y gastos de explotación[1]	**(814)**	**(1.337)**	**(963)**

I Evolución 2024 vs 2023

Los **otros ingresos y gastos de explotación** minoran hasta los -814 millones de euros frente a los -1.337 millones de euros en 2023, destacando el registro del gravamen a la banca por -493 millones de euros (-373 millones de euros en 2023) y la estimación del Impuesto sobre Bienes Inmuebles por -21 millones de euros (-22 millones de euros en 2023).

En 2024 ya no se ha requerido contribución al FUR (-164 millones registrados en 2023).

En 2024 sólo se registra la contribución al Fondo de Garantía de Depósitos (FGD) por la garantía de valores, por importe de -8 millones de euros, al no haberse requerido contribución por garantía de depósitos (-419 millones de euros registrados en 2023).

I Evolución 2023 vs 2022

El epígrafe **otros ingresos y gastos de explotación** incluye, entre otros, ingresos y cargas de filiales no inmobiliarias, ingresos por alquileres y gastos por la gestión de los inmuebles adjudicados y contribuciones, tasas e impuestos, destacando:

- Impuesto a la Banca por 373 millones de euros e Impuesto sobre Bienes Inmuebles por 22 millones de euros (estable respecto 2022).
- Aportación al FUR[2] por importe de 169 millones de euros (159 millones en 2022).
- Contribución al Fondo de Garantía de Depósitos (FGD) por 419 millones de euros (407 millones de euros en 2022). Asimismo, BPI ha realizado una liquidación de 39 millones de euros[3] correspondientes a la cancelación de un compromiso irrevocable asociado a las contribuciones pasadas para el Fondo de Garantía de Depósitos de Portugal. Este compromiso irrevocable mantenía, hasta su liberación, colaterales pignorados.

[1] El epígrafe incluye, entre otros, ingresos y cargas de filiales no inmobiliarias, ingresos por alquileres y gastos por la gestión de los inmuebles adjudicados y contribuciones, tasas e impuestos.
[2] Incluye la contribución al Fondo de Resolución Nacional de BPI por -5 millones de euros en 2024 (-5 y -9 millones de euros en 2023 y 2022, respectivamente). No incluye los compromisos de pago irrevocables, al no impactar en resultados.
[3] Impacto inmaterial en solvencia, al tener BPI ya deducido con anterioridad el compromiso de pago irrevocable por el mismo importe.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Gastos de administración y amortización

En millones de euros	2024	2023	2022
Gastos de personal	(3.777)	(3.516)	(3.360)
Gastos generales	(1.554)	(1.531)	(1.435)
Amortizaciones	(778)	(774)	(730)
Gastos extraordinarios			(50)
Gastos administración y amortización	**(6.108)**	**(5.822)**	**(5.575)**

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

I Evolución 2024 vs 2023

Los **gastos de administración y amortización** se sitúan en -6.108 millones de euros, lo que supone un crecimiento del +4,9 %.

- Los **gastos de personal** se incrementan en un +7,4 %, explicados, entre otros aspectos, por la entrada en vigor del Acuerdo de Aplicación del Convenio.
- Los **gastos generales** crecen un +1,5 % en un contexto inflacionista.
- Las **amortizaciones** estables en comparación con el año anterior +0,4 %.

I Evolución 2023 vs 2022

Los **gastos de administración y amortización** se sitúan en -5.822 millones de euros, lo que supone un crecimiento del +4,4 %, en línea con el plan de ruta, con una mejora significativa en eficiencia operativa, que se traduce en un ratio de eficiencia en mínimos históricos (40,9 %).

- Los **gastos de personal** incrementan un +4,7 %.
- Los **gastos generales** aumentan un +6,7 % por impacto de nuevos proyectos de transformación y la presión inflacionista. El incremento de las amortizaciones (+6,0 %) está asociado, esencialmente, al esfuerzo inversor en proyectos de transformación de la entidad.

Pérdidas por deterioro de activos financieros y otras dotaciones a provisiones

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

En millones de euros	2024	2023	2022
Dotaciones para insolvencias	(1.056)	(1.097)	(982)
Otras dotaciones a provisiones	(353)	(248)	(130)
Pérdidas por deterioro de activos financieros y otras dotaciones a provisiones	**(1.409)**	**(1.345)**	**(1.112)**

I Evolución 2024 vs 2023

> Las **pérdidas por deterioro de activos financieros** se sitúan en -1.056 millones de euros, frente a -1.097 millones de euros de 2023 (-3,7 %).

El **coste del riesgo (últimos 12 meses)** se sitúa en el 0,27 %.

El Grupo dispone, a 31 de diciembre de 2024, de un fondo colectivo de provisiones por 339 millones de euros que cubre riesgos asociados a pérdidas esperadas por riesgo de crédito.

> **Otras dotaciones** recogen, principalmente, coberturas para contingencias y el deterioro de otros activos.

En el aumento hasta los -353 millones de euros frente a los -248 millones de 2023 destaca el aumento de dotaciones a provisiones por contingencias legales. En menor medida, impacta el aumento de provisiones asociadas a prejubilaciones en BPI (-59 millones de euros en 2024 frente a -30 millones de euros en 2023).

I Evolución 2023 vs 2022

> Las **pérdidas por deterioro de activos financieros** se sitúan en -1.097 millones de euros, frente a -982 millones de euros de 2022 (+11,7 %) permitiendo mantener elevados niveles de cobertura de los riesgos vía provisiones.

El **coste del riesgo (últimos 12 meses)** se sitúa en el 0,28 %.

El Grupo dispone, a 31 de diciembre de 2023, de un fondo colectivo de provisiones que asciende a 642 millones de euros.

> **Otras dotaciones.** El aumento hasta los -248 millones de euros frente a los -130 millones de 2022 está marcado por diferentes aspectos entre los que destacan:

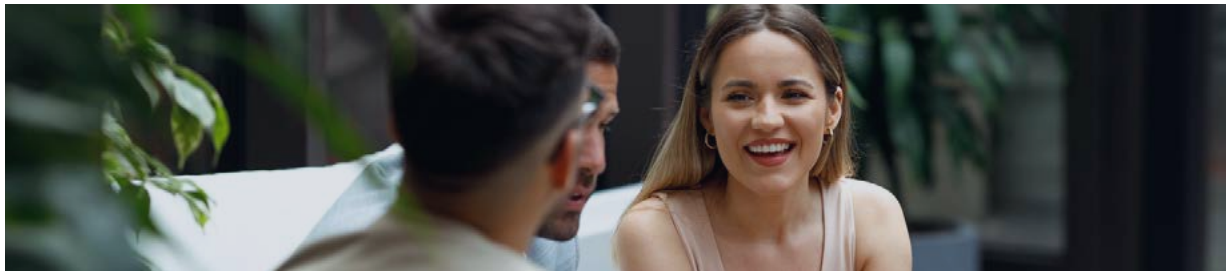
> A lo largo de 2023 y respecto 2022 se ha producido una menor disponibilidad de provisiones constituidas en 2021 para cubrir saneamientos de activos derivados de la reestructuración de la red comercial (30 millones de euros en 2023 frente a 63 en 2022). Al materializarse el gasto, éste se reconoce mayoritariamente en el epígrafe "ganancias / pérdidas en baja de activos".

> Registro de -31 millones tras la notificación del laudo que estima la demanda de Mapfre en el procedimiento arbitral iniciado tras la terminación de la alianza de banca seguros entre Mapfre y Bankia.

> Dotaciones a provisiones sobre compromisos contingentes en el marco de la recalibración semestral de modelos internos de riesgo.

> Disponibilidades extraordinarias registradas en 2022.

Ganancias / pérdidas en la baja de activos y otros



En millones de euros	2024	2023	2022
Resultados inmobiliarios	(15)	8	55
Otros	(22)	(149)	(142)
Ganancias / pérdidas en baja de activos y otros	**(37)**	**(141)**	**(87)**

I Evolución 2024 vs 2023

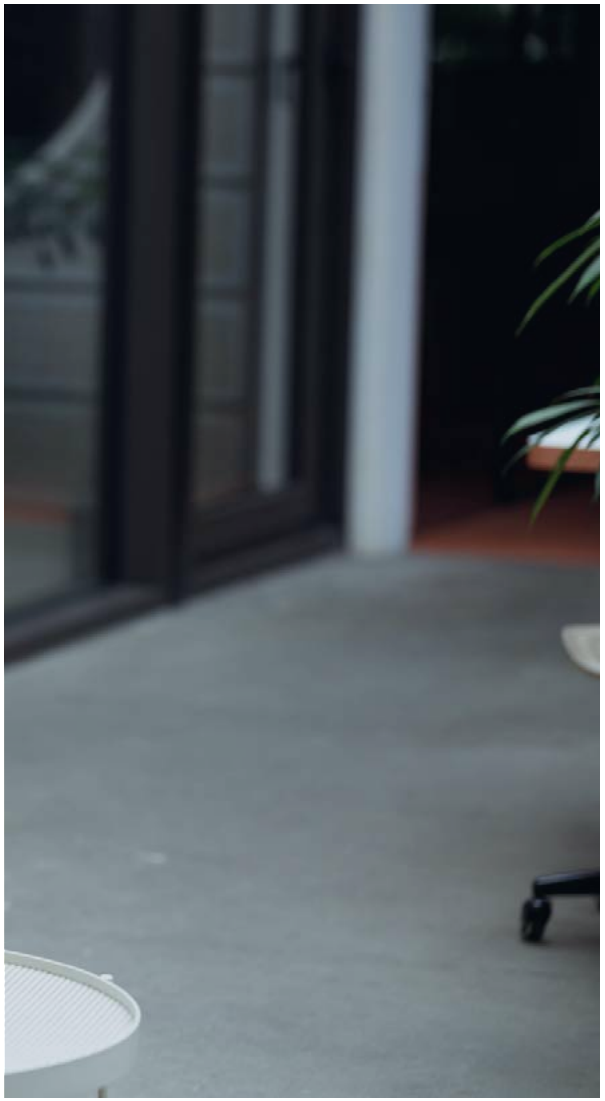
Ganancias / pérdidas en baja de activos y otros incluye, esencialmente, los resultados derivados de ventas y saneamientos de activos.

- El epígrafe **resultados inmobiliarios** incluye los resultados de ventas inmobiliarias, así como el registro de provisiones de inmuebles.
- El epígrafe **otros** incluye, principalmente, saneamientos de activos, entre los cuales activos intangibles, y resultados derivados de ventas no inmobiliarias, entre ellas, el registro de la plusvalía generada por la venta de la participación de una sociedad dedicada al negocio de adquirencia en países del este de Europa, participada previamente junto con Global Payments y Erste Group Bank (+67 millones de euros).

I Evolución 2023 vs 2022

Ganancias / pérdidas en baja de activos y otros recoge, esencialmente, los resultados derivados de ventas y saneamientos de activos.

El epígrafe **otros** recoge en 2023, entre otros aspectos, saneamientos de activos, entre ellos saneamientos de intangibles y la materialización de cargos asociados a los saneamientos de activos en el marco de la reestructuración de la red comercial comentada en el epígrafe de otras dotaciones.



01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

07 Evolución de la actividad

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Balance

El **activo total del Grupo** se sitúa en 631.003 millones de euros a 31 de diciembre de 2024 (+3,9 %).

	Grupo	Segmentación por Negocios			Grupo	
En millones de euros	31.12.24	Bancario y Seguros	BPI[2]	Centro Corporativo	31.12.23	31.12.22
Total activo	631.003	585.094	40.977	4.932	607.167	598.850
Pasivo	594.138	555.121	38.515	503	570.828	565.142
Patrimonio neto	36.865	29.973	2.463	4.429	36.339	33.708
PN asignado[1]	100 %	81 %	7 %	12 %	100 %	100 %

[1] Se asigna al Centro Corporativo el exceso de capital del Grupo, calculado como la diferencia entre el total de fondos propios del Grupo y el capital asignado al resto de negocios.
[2] La asignación de capital a BPI se corresponde con la visión sub-consolidada, es decir, considerando los recursos propios de la filial. El capital consumido de BPI por las participadas asignadas al negocio de participaciones se asigna de forma consistente a este último negocio.

Crédito a la clientela

El **crédito bruto a la clientela** se sitúa en 361.214 millones de euros (+2,0 %). En la evolución por segmentos destaca:

- El **crédito para la adquisición de vivienda** aumenta un +0,5 %, reflejando la recuperación de la actividad hipotecaria a lo largo de 2024.
- El **crédito para otras finalidades** crece un +0,7 % gracias al impulso del crédito al consumo, que crece un +6,9 %, apoyado en mayores niveles de producción en comparación con 2023.
- La **financiación a empresas** se mantiene como principal motor de crecimiento de la cartera crediticia con un +4,7 % en el año.
- La evolución del **crédito al sector público** está marcado por operaciones singulares (-7,1 %).

	Grupo	Segmentación por Negocios		Grupo	
En millones de euros	31.12.24	Bancario y Seguros	BPI[2]	31.12.23	31.12.22
Créditos a particulares	**176.726**	**159.951**	**16.775**	**175.807**	**183.867**
Adquisición vivienda	133.912	118.680	15.232	133.270	139.863
Otras finalidades	42.814	41.271	1.543	42.538	44.004
del que: Consumo	21.295	19.960	1.335	19.911	19.538
Créditos a empresas	**167.513**	**155.162**	**12.351**	**160.018**	**156.693**
Sector Público	**16.975**	**15.117**	**1.857**	**18.273**	**20.763**
Crédito a la clientela, bruto[1]	**361.214**	**330.230**	**30.984**	**354.098**	**361.323**
del que Crédito Sano	351.511	321.083	30.429	344.052	351.225
Fondo para insolvencias	(6.692)	(6.188)	(504)	(7.339)	(7.408)
Crédito a la clientela, neto	**354.522**	**324.042**	**30.480**	**346.759**	**353.915**
Riesgos contingentes	31.524	29.070	2.454	29.910	29.876

[1] ↗ Véase "Conciliación de indicadores de actividad con criterios de gestión" en "Glosario y estructura del Grupo - Información financiera".

07
Accionistas e inversores

Recursos de clientes

Los **recursos de clientes** ascienden a 685.365 millones de euros a cierre de 2024 (+8,7 %).

- Los **recursos en balance** ascienden a 495.885 millones de euros (+7,0 %), destacando:
  - El **ahorro a la vista** asciende a 344.419 millones de euros (+4,1%).
  - El **ahorro a plazo** alcanza los 65.630 millones de euros (+20,0 %).
  - Los **pasivos por contratos de seguros** (+7,4 %) se sitúan en 80.018 millones de euros, en un contexto de tipos favorable para estos productos. Evolución positiva de los ***Unit Linked*** en el año (+17,1 %), impulsado por la revalorización de los mercados y mayor nivel de suscripciones.

Los **activos bajo gestión** se sitúan en 182.946 millones de euros (+13,8 %), destacando:

- El patrimonio gestionado en **fondos de inversión, carteras y sicav's** se sitúa en 133.102 millones de euros (+15,9 %) tras suscripciones netas positivas y el buen desempeño de los mercados.
- Los **planes de pensiones** alcanzan 49.844 millones de euros (+8,3 %),impactado positivamente por la evolución de los mercados.

La variación de **otras cuentas** (+5,7 %) viene motivada por la evolución de recursos transitorios asociados a transferencias y recaudación.

	Grupo	Segmentación por Negocios		Grupo	
En millones de euros	31.12.24	Bancario y Seguros	BPI	31.12.23	31.12.22
Depósitos de clientes	410.049	379.779	30.270	385.507	386.017
Ahorro a la vista	344.419	328.483	15.936	330.799	359.896
Ahorro a plazo[1]	65.630	51.296	14.334	54.708	26.122
Pasivos por contratos de seguros[2]	80.018	80.018		74.538	68.986
del que: *Unit Linked* y otros[3]	23.403	23.403		19.980	18.310
Cesión temporal de activos y otros	5.817	5.697	120	3.278	2.631
Recursos en balance	**495.885**	**465.494**	**30.931**	**463.323**	**457.634**
Fondos de inversión, carteras y Sicav's	133.102	128.212	4.890	114.821	104.626
Planes de pensiones	49.844	49.844		46.006	43.312
Activos bajo gestión	**182.946**	**178.057**	**4.890**	**160.827**	**147.938**
Otras cuentas	**6.534**	**6.458**	**76**	**6.179**	**5.728**
Total recursos de clientes[4]	**685.365**	**650.009**	**35.356**	**630.330**	**611.300**

[1] Incluye empréstitos Retail por importe de 770 millones de euros a 31 de diciembre de 2024 (1.433 a 31 de diciembre de 2023 y 1.309 a 31 de diciembre de 2022).
[2] No incluye la corrección del componente financiero por actualización del pasivo bajo NIIF 17, a excepción de los *Unit Linked* y Renta Vitalicia Inversión Flexible (parte gestionada).
[3] Incorpora la corrección del componente financiero por actualización del pasivo bajo NIIF 17 correspondiente a *Unit Linked* y Renta Vitalicia Inversión Flexible (parte gestionada).
[4] ↗ Véase "Conciliación de indicadores de actividad con criterios de gestión" en "Glosario y estructura del Grupo - Información financiera".

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

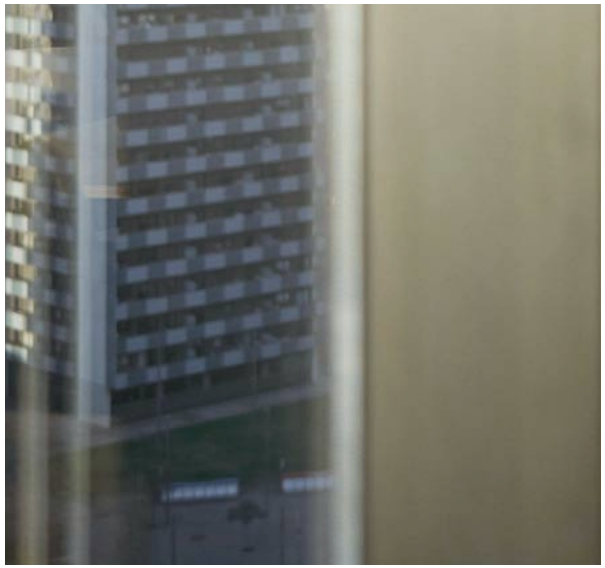
Gestión del riesgo

Los **saldos dudosos**[1] se sitúan en 10.235 millones de euros (-280 respecto a 31 de diciembre de 2023) tras gestión activa de la morosidad, que incluye ventas de carteras.

En 2024 finalizó la incorporación de criterios de *default* prudencial, sin que existiera deterioro relevante en la evolución orgánica de las exposiciones crediticias. La incorporación de estos criterios, que se inició a finales de 2023, supuso un incremento de *stage 3* de 579 millones de euros durante este ejercicio. Tras este proceso, la práctica totalidad de la cartera identificado como *default* según los criterios prudenciales[2] también estará registrada como *stage 3*. Esta incorporación de criterios complementa los requeridos por la normativa contable aplicable.

La **ratio de morosidad** se sitúa en el 2,6 % (2,7 % a 31 de diciembre de 2023).

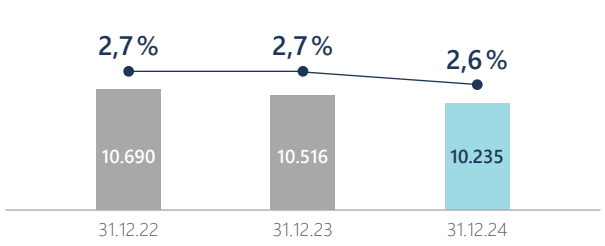
Los **fondos para insolvencias**[1] ascienden a cierre de 2024 en 7.016 millones de euros y la ratio de cobertura se sitúa en el 69 % (7.665 millones de euros y 73 % a 31 de diciembre de 2023, respectivamente).



01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

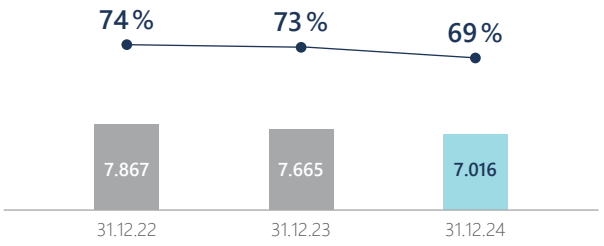
> DUDOSOS Y RATIOS DE MOROSIDAD[1]

(en millones de euros / %)



> PROVISIONES Y RATIO DE COBERTURA[1]

(en millones de euros / %)



> RATIO DE MOROSIDAD POR SEGMENTOS[2]

	Grupo	Segmentación por Negocios		Grupo	
En millones de euros	31.12.24	Bancario y Seguros	BPI	31.12.23	31.12.22
Créditos a particulares	2,9 %	3,0 %	1,9 %	3,1 %	3,0 %
Adquisición vivienda	2,6 %	2,7 %	1,4 %	2,6 %	2,4 %
Otras finalidades	4,0 %	3,9 %	7,0 %	4,5 %	4,9 %
Créditos a empresas	2,7 %	2,7 %	1,9 %	2,9 %	3,0 %
Sector Público	0,1 %	0,1 %	0,0 %	0,1 %	0,1 %
Ratio morosidad (créditos + avales)[1]	**2,6 %**	**2,7 %**	**1,7 %**	**2,7 %**	**2,7 %**
Ratio de cobertura de la morosidad[1]	**69 %**	**67 %**	**90 %**	**73 %**	**74 %**

[1] Cálculos considerando créditos y riesgos contingentes.
[2] Según lo establecido en la guía de la definición de default EBA/GL/2016/07. Los principales criterios que hacían que una operación en default prudencial no estuviera clasificada en *stage 3* se pueden resumir en tres casuísticas principales: (i) diferencia en la consideración de la fecha de impago. La fecha de impago en la visión prudencial queda fijada cuando los saldos vencidos superan ciertos umbrales (para la cartera Retail son de 100 euros y el 1% vencido sobre el total deuda, y en la cartera no Retail son de 500 euros y el 1% vencido sobre el total deuda) y se mantiene mientras los impagos los sigan superando, aunque se hayan producido cobros parciales. En la visión contable se actualizaba la fecha del recibo más antiguo en situación de impago; (ii) la existencia de un periodo de cura únicamente en la visión prudencial, que mantiene la operación 3 meses clasificada en default a partir del momento que el deudor/operación se pone al corriente de pago; (iii) en la visión prudencial se arrastran todas las posiciones del deudor a default en el caso de personas jurídicas, mientras que la contable debía tener más de un 20% impagado para producir dicho arrastre.

Liquidez y estructura de financiación

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Los **activos líquidos totales** se sitúan en 170.723 millones de euros a 31 de diciembre de 2024, lo que supone un aumento de 10.520 millones en el año debido, principalmente, a la favorable evolución del *gap* comercial y a la aportación de colaterales en la póliza con el BCE.

El ***Liquidity Coverage Ratio* del Grupo (LCR)** a 31 de diciembre de 2024 es del 207 %, mostrando una holgada posición de liquidez (204 % LCR media últimos 12 meses), por encima del mínimo regulatorio requerido del 100 %.

El ***Net Stable Funding Ratio* (NSFR)** se sitúa en el 146 % a 31 de diciembre de 2024, por encima del mínimo regulatorio del 100 %.

Sólida estructura de financiación minorista con una ratio ***loan to deposits*** del 86 %.

Elevada estabilidad de la base de depósitos a 31 de diciembre de 2024, tras alcanzar el peso de los depósitos minoristas el 77,6 %[1]. Por su parte, el 62,0 % de los depósitos están garantizados[1,2].

Financiación institucional[3,4] por 57.246 millones de euros, diversificada por instrumentos, inversores, divisas y vencimientos.

La **capacidad de emisión no utilizada[5]** de cédulas hipotecarias y territoriales de CaixaBank, S.A. asciende a 48.767 millones de euros a 31 de diciembre de 2024.

En millones de euros / %	31.12.24	31.12.23	31.12.22
Activos líquidos totales	170.723	160.204	139.010
Disponible en póliza BCE no HQLA's	59.615	58.820	43.947
Activos Líquidos de Alta Calidad (HQLA's)	111.109	101.384	95.063
Financiación institucional a efectos de la liquidez bancaria	57.246	56.227	53.182
Loan to deposits	86 %	89 %	91 %
Liquidity Coverage Ratio (LCR)	207 %	215 %	194 %
Liquidity Coverage Ratio (últimos 12 meses)	204 %	203 %	291 %
Net Stable Funding Ratio (NSFR)	146 %	144 %	142 %

[1] Basado en los últimos datos publicados del Pilar 3 (Datos puntuales).
[2] Cubiertos por el Fondo de Garantía de Depósitos (depósitos ≤100.000 €), en % del saldo total de depósitos.
[3] Financiación institucional a efectos de liquidez bancaria ALCO.
[4] ↗ Véase "Conciliación de indicadores de actividad con criterios de gestión" en "Glosario y estructura del Grupo - Información financiera".
[5] Incorpora la valoración del colchón de activos líquidos.

> INFORMACIÓN SOBRE LAS EMISIONES REALIZADAS EN 2024

Emisión[9]	Importe en millones	Fecha emisión	Vencimiento	Coste[1]
Additional Tier 1[2]	€ 750	16/1/2024	Perpetuo	7,50 % (*midswap* + 5,295 %)
Deuda *senior non preferred*[3]	€ 1.250	9/2/2024	8 años	4,182 % (*midswap* + 1,50 %)
Deuda *senior non preferred*[3,4]	USD 1.000	15/3/2024	6 años	5,673 % (UST + 1,60 %)
Deuda *senior non preferred*[3,5]	USD 1.000	15/3/2024	11 años y 3 meses	6,037 % (UST + 1,95 %)
Deuda *senior preferred*[3,6]	CHF 300	19/3/2024	6 años	2,175 % (SARON *midswap* + 1,05 %)
Deuda *senior preferred*[7]	AUD 100	17/5/2024	3 años	5,120 %
Deuda *senior preferred*	€ 60	25/6/2024	7 años	3,624 % (*midswap* + 0,87 %)
Covered Bond - BPI	€ 500	22/2/2024	6 años y 1 mes	3,308 % (*midswap* + 0,64 %)
Covered Bond - BPI	€ 300	27/6/2024	8 años	3,038 % (*midswap* + 0,33 %)
Deuda subordinada - *Tier 2*[3]	€ 1.000	8/8/2024	12 años	4,454 % (*midswap* + 1,95 %)
Deuda *senior preferred*[3]	€ 750	19/9/2024	4 años	Euribor 3m + 0,60 % (variable)
Deuda *senior non preferred*[3]	€ 1.250	19/9/2024	8 años	3,633 % (*midswap* + 1,30 %)
Deuda *senior non preferred*[3,8]	JPY 5.000	17/10/2024	6 años	1,315 %
Deuda *senior preferred*	€ 70	17/12/2024	13 años	3,125 % (*midswap* + 1,044 %)
Deuda *senior preferred*[3]	€ 15	20/12/2024	4 años	3 % (*midswap* + 0,85 %)
Deuda *senior preferred*[3]	€ 20	20/12/2024	5 años	3,09 % (*midswap* + 0,95 %)
Deuda *senior preferred*[3]	€ 20	20/12/2024	3 años	3 % (*midswap* + 0,82 %)

[1] Corresponde a la *yield* de la emisión y en el caso de la emisión AT1 al cupón de la misma. En caso del flotante, se indica el índice correspondiente y el spread.
[2] Emisión con *call* diaria durante los 6 meses anteriores a la fecha de revisión de la remuneración.
[3] Emisión *callable*, pudiendo ejercerse la opción de amortización anticipada antes de la fecha de vencimiento.
[4] Importe equivalente al día de ejecución en euros: 918 millones de euros.
[5] Importe equivalente al día de ejecución en euros: 918 millones de euros.
[6] Importe equivalente el día de ejecución en euros: 315 millones de euros.
[7] Importe equivalente el día de ejecución en euros: 61 millones de euros.
[8] Importe equivalente el día de ejecución en euros: 31 millones de euros.
[9] Con posterioridad al cierre de diciembre, CaixaBank han realizado dos emisiones públicas: emisión de 1.000 millones de euros de participaciones preferentes eventualmente convertibles en acciones con un cupón de 6,25 % equivalente a midswap +393,5pbs el día de la emisión y emisión de 1.000 millones de euros de *senior non preferred* con una rentabilidad de 3,816 % equivalente a *midswap* + 135 pbs y vencimiento a 11 años con opción de amortización anticipada por parte del emisor en el décimo año.

La información sobre la colateralización de cédulas hipotecarias de CaixaBank se presenta en la Nota 3.4.4 de las cuentas anuales consolidadas del ejercicio.

07 Accionistas e inversores

Gestión del capital

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

	31.12.24 [1]	31.12.23 [1]	31.12.22 [1]
Common Equity Tier 1 (CET1)	12,2 %	12,4 %	12,8 %
Tier 1	14,0 %	14,4 %	14,8 %
Capital total	16,6 %	17,1 %	17,3 %
MREL total	28,1 %	26,8 %	25,9 %
Activos ponderados por riesgo (APR)	237.969	228.428	215.103
Leverage Ratio	5,7 %	5,8 %	5,6 %

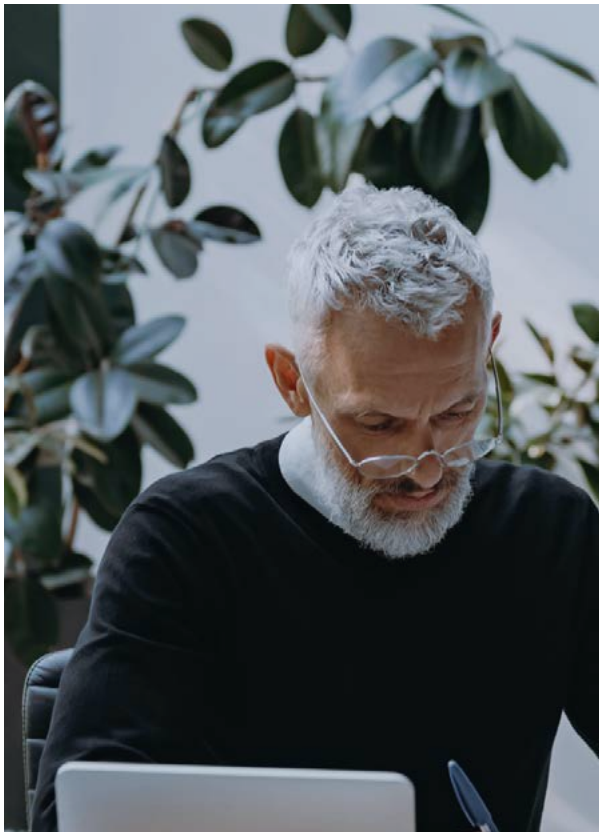
[1] Información correspondiente a las cuentas anuales consolidadas formuladas.

La **ratio *Common Equity Tier 1* (CET1) es del 12,2 %.**

- Recoge el impacto extraordinario de los tres programas de recompra de acciones (*share buy-back*, "SBB") anunciados en marzo, en julio y en octubre de 2024, de 500 millones de euros cada uno, que han supuesto -66 puntos básicos (pbs).
- Adicionalmente, de forma prudente, se incluye en el cierre de diciembre el impacto extraordinario de un sexto programa de recompra de acciones anunciado en enero de 2025 (deducción del importe máximo del programa, 500 millones de euros, -22 pbs).
- La evolución de la ratio CET1 en el año, excluyendo el impacto extraordinario de los programas de recompra, es de +68 puntos básicos, principalmente, por el crecimiento orgánico (+219 pbs), minorado por la previsión de dividendo con cargo al ejercicio (*pay-out* 53,5 %) y el pago del cupón de AT1 (-144 pbs), así como la evolución del mercado y otros (-7 pbs).
- En el marco del nuevo **Plan Estratégico 2025-2027** y con motivo de la aplicación del nuevo CCyB para las exposiciones crediticias en España, se ha revisado el objetivo interno de la ratio de solvencia de CET1, situándose entre el **11,5 % y el 12,5 %**, con un transitorio del 11,5 % - 12,25 % para 2025.

La ratio ***Tier 1*** alcanza el **14,0 %**. Posteriormente al cierre, en enero de 2025, se ha realizado una nueva emisión de instrumentos de *Additional Tier 1* (AT1) por 1.000 millones de euros y, a su vez, se han recomprado 836 millones de una emisión anterior de AT1 mediante una operación de recompra. La ratio *Tier 1* proforma con estas dos operaciones se sitúa en el 14,1 %.

La ratio de **Capital Total** se sitúa en el **16,6 %**. La ratio proforma incluyendo las operaciones de AT1 sería de 16,7 %.



El nivel de apalancamiento (*Leverage Ratio*) se sitúa en el **5,7 %**.

A 31 de diciembre, la ratio **MREL subordinada** alcanza el **24,5 %** y la ratio **MREL total** es del **28,1 %**. Con posterioridad al cierre, se ha realizado una emisión de instrumentos de deuda *Senior Non Preferred* por un importe de 1.000 millones de euros. Las ratios proforma MREL subordinada y total con esta nueva emisión y las operaciones de AT1 serían de 25,0 % y 28,6 %, respectivamente.

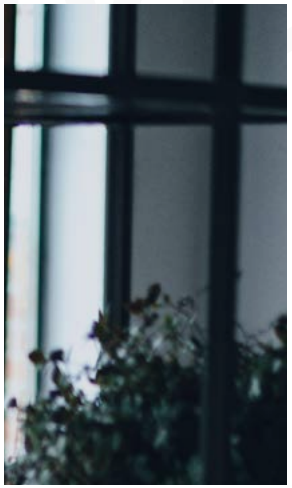
07
Accionistas e inversores

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

A efectos de los requerimientos regulatorios, para el ejercicio 2024 el colchón de riesgo sistémico doméstico del Grupo se mantiene en 0,50 %. El colchón anticíclico estimado para diciembre de 2024, considerando la actualización del colchón en determinados países donde CaixaBank tiene exposición crediticia, se sitúa en el 0,13 %. A partir de octubre de 2024 se ha activado un colchón sistémico sectorial (SyRB) por las exposiciones minoristas garantizadas por inmuebles residenciales en Portugal, que implica un incremento de 0,07 % en los colchones requeridos para el Grupo CaixaBank.

De acuerdo con esto, los requerimientos de capital para de 2024, que se mantienen para 2025, son los siguientes:

	Total	del que Pilar 1	del que Pilar 2R	del que colchones
CET1	8,68 %	4,50 %	0,98 %	3,19 %
Tier 1	10,51 %	6,00 %	1,31 %	3,19 %
Capital Total	12,94 %	8,00 %	1,75 %	3,19 %



A 31 de diciembre, CaixaBank dispone de un margen de 348 puntos básicos, esto es, 8.277 millones de euros hasta el ***trigger* MDA del Grupo** (el margen proforma con las operaciones de AT1 se situaría en 351 puntos básicos, esto es, 8.364 millones de euros).

Los niveles de solvencia del Grupo constatan que los requerimientos aplicables no implican ninguna limitación automática de las referidas en la normativa de solvencia sobre las distribuciones de dividendos, de retribución variable y de intereses a los titulares de valores de capital de nivel 1 adicional.

En relación con el **requerimiento de MREL**, en diciembre de 2024 el Banco de España comunicó a CaixaBank los requerimientos mínimos de MREL Total y Subordinado que deberá cumplir a partir de ese momento:

	Requerimiento en % APRs (incluyendo CBR actual)	Requerimiento en % LRE
MREL Total	24,42 %	6,15 %
MREL Subordinado	16,69 %	6,15 %

Respecto al ***trigger* MREL MDA (M-MDA)**, CaixaBank dispone de un margen de 364 puntos básicos, esto es, 8.673 millones de euros (el margen proforma con las operaciones anteriores se situaría en 413 puntos básicos, 9.838 millones de euros).

07 Ratings

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

		Rating Emisor						
	Agencia	Largo Plazo	Corto Plazo	Perspectiva	Deuda Senior Preferente	Fecha última revisión	Cédulas hipotecarias (CHs)	Fecha última revisión CHs
S&P Global Ratings	S&P Global	A	A-1	Estable	A	14.11.2024	AA+	15.01.2025
FitchRatings	Fitch *Ratings*	A-	F2	Estable	A	04.12.2024	-	-
Moody's	Moody's	A3	P-2	Estable	A3	10.07.2024	Aa1	19.11.2024
Morningstar DBRS	Morningstar DBRS	A (*high*)	R-1 (*middle*)	Estable	A (*high*)	20.12.2024	AAA	10.01.2025

Remuneración al accionista

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

El 3 de abril de 2024, **la entidad abonó a sus accionistas 0,3919 euros brutos por acción en concepto de dividendo ordinario** con cargo a los beneficios de 2023.

Dicha distribución de dividendo ascendió a 2.876 millones de euros, importe que equivale al 60 % del beneficio neto consolidado de 2023.

El 1 de febrero de 2024, el Consejo de Administración **aprobó el plan de dividendos[1] para el ejercicio 2024 consistente en una distribución en efectivo de entre el 50 % y el 60 % del beneficio neto consolidado**, incluyendo un dividendo a cuenta. De acuerdo con dicho plan de dividendos:

- El 7 de noviembre de 2024 se abonó **el pago de un dividendo a cuenta del 40 % del beneficio neto consolidado del primer semestre de 2024**, por un importe de 1.068 millones de euros (0,1488 euros brutos por acción).
- El 29 de enero de 2025, el Consejo de Administración **acordó proponer a la Junta General de Accionistas la distribución de un dividendo complementario en efectivo de 2.028 millones de euros**, equivalente a 0,2864 euros brutos por acción, con cargo a los beneficios de 2024, a abonar durante el mes de abril de 2025. Con este segundo pago, el importe total de la remuneración al accionista correspondiente al ejercicio 2024 será equivalente al 53,5 % del beneficio neto consolidado (0,4352 euros brutos por acción).

En relación con los **programas de recompra de acciones (SBB) en el marco del Plan Estratégico 2022-2024:**

- En **enero de 2024 finalizó el segundo[2] SBB** (500 millones de euros), en **mayo de 2024 finalizó el tercer[3] SBB** (también por 500 millones de euros) y en **noviembre de 2024 finalizó el cuarto[4] SBB** (también por 500 millones de euros). Atendiendo al propósito de estos Programas, se han amortizado las acciones adquiridas quedando fijado el capital social resultante tras la última reducción de capital el 4 de diciembre de 2024 en 7.174.937.846 acciones, de 1 euro de valor nominal cada una.
- El **19 de noviembre de 2024 se inició el quinto SBB**, también por un importe máximo de 500 millones de euros. A 31 de diciembre de 2024, se han adquirido 49.501.868 acciones por 258.546.270 euros, equivalentes al 51,7 % de dicho importe monetario máximo[5].
- Por último, en el mes de **enero de 2025 se ha anunciado la aprobación de un sexto SBB** (también por 500 millones de euros, que se iniciará una vez finalizado el quinto SBB y que tendrá una duración máxima de seis meses) en el marco del Plan de dividendos fijado en el **Plan Estratégico 2022-24**. Con este sexto programa de distribución extraordinaria, se daría por completado dicho Plan, alcanzándose **el objetivo de 12.000 millones de euros**, que fue revisado al alza en 2024 respecto al objetivo inicial de 9.000 millones de euros.

Asimismo, el Consejo de Administración del 29 de enero de 2025 **ha aprobado mantener el mismo plan de dividendos para el ejercicio 2025**, esto es una distribución en efectivo de entre el 50 % y el 60 % del beneficio neto consolidado, a abonar en dos pagos: un dividendo a cuenta por importe de entre el 30 % y el 40 % del beneficio neto consolidado correspondiente al primer semestre de 2025 (a abonar durante el mes de noviembre de 2025), y un dividendo complementario, sujeto a aprobación final por parte de la Junta General de Accionistas (a abonar en abril de 2026). El umbral para la distribución adicional de exceso de capital para 2025 se sitúa en el 12,25 % del CET1.

[1] Comunicado de "Información privilegiada" publicado en la web de la CNMV el 2 de febrero de 2024.
[2] El 3 de enero de 2024, CaixaBank alcanzó la referida inversión máxima prevista tras la adquisición de 129.404.256 acciones propias, representativas del 1,72 % del capital social.
[3] El 10 de mayo de 2024, CaixaBank alcanzó la referida inversión máxima prevista tras la adquisición de 104.639.681 acciones propias, representativos del 1,42 % del capital social.
[4] El 14 de noviembre de 2024, CaixaBank alcanzó la referida inversión máxima prevista tras la adquisición de 93.149.836 acciones propias, representativas del 1,28 % del capital social.
[5] Comunicado de "Otra información relevante" publicado en la web de la CNMV el 3 de enero de 2025. A 14 de febrero de 2025 (último OIR disponible), se han adquirido 75.236.440 acciones por 406 millones de euros, equivalentes al 81,18 % del importe monetario máximo.

07
Accionistas e inversores

Diálogo con accionistas e inversores

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

En CaixaBank se trabaja para corresponder a **la confianza que accionistas e inversores han depositado en la Entidad** y, en la medida de lo posible, atender sus necesidades y expectativas.

Para ello, se busca ofrecer herramientas y canales para facilitar su implicación y comunicación en el Grupo, así como el ejercicio de sus derechos como propietarios.

Es clave ofrecer información clara, completa y veraz a los mercados y accionistas, que incluya aspectos financieros y no financieros del negocio, y favorecer la **participación informada en las Juntas Generales de Accionistas.**

A través del **Servicio de atención al accionista e inversores institucionales y analistas**, de acuerdo con la Política de Información, Comunicación y Contactos con Accionistas, Inversores Institucionales y Asesores de Voto, se ofrece atención personalizada.

CaixaBank galardonada como **"Mejor Atención al accionista por cotizada"** en los Premios Rankia 2024

Se ha valorado especialmente el "Espacio del accionista" *online*, el programa de Encuentros corporativos y la labor de educación y divulgación financiera a través del programa Aula.

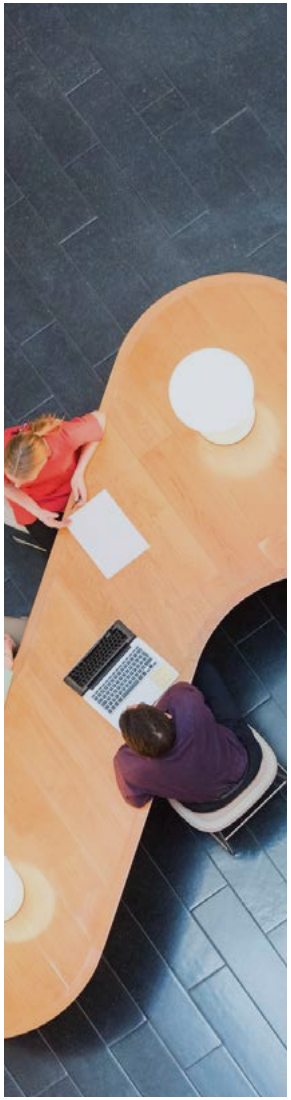
En 2024 el equipo de Relación con Inversores ha sido galardonado en los **Iberian Equity Awards** otorgados por AERI (Asociación Española para las Relaciones con Inversores) con los premios:

Mejor Empresa Global en Relación con Inversores en España

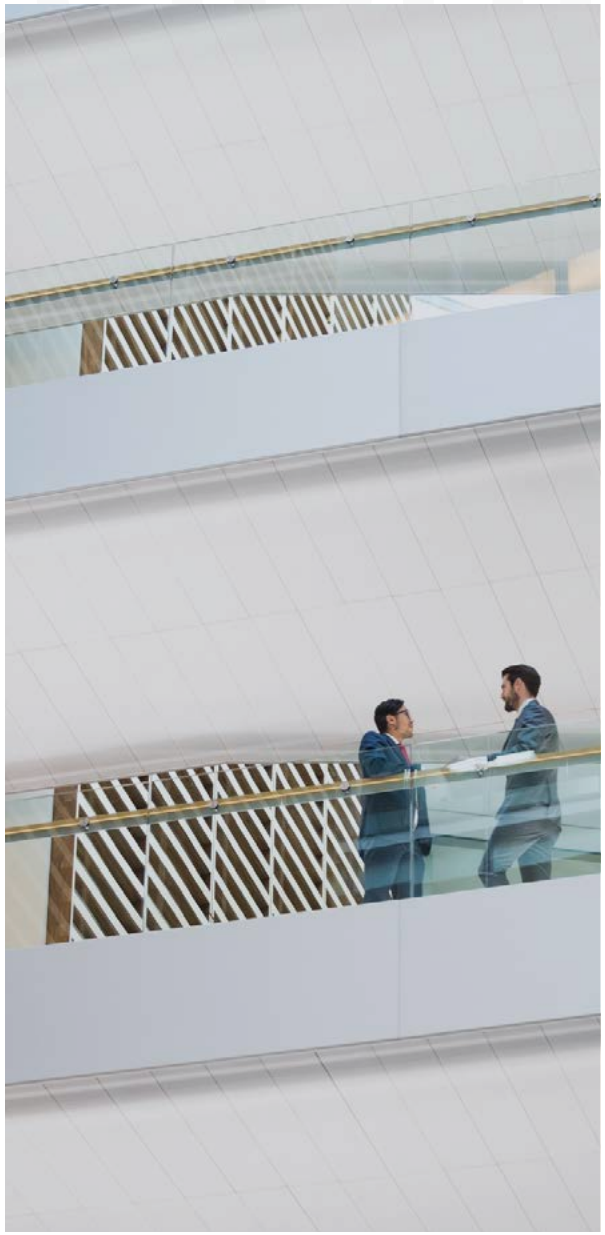
Mejor Programa de Relación con Inversores en el sector financiero en Iberia

Mejor Equipo en España de Relación con Inversores

CaixaBank desarrolla diferentes iniciativas de **formación e información a los accionistas** y se recoge su voz, también, a través de **encuestas anuales de opinión** (Índice Global de Reputación y Estudio de doble materialidad, entre otros). La información a accionistas se estructura a través de la *Newsletter* mensual, *emails* de eventos corporativos (con alcance a 216.650 accionistas), alertas SMS u otros materiales de suscripción disponibles en la web corporativa.



01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos



Accionistas

Junta General de Accionistas de 2024 (JGA2024)

El pasado 22 de marzo de 2024, en segunda convocatoria, tuvo lugar la JGA2024. Teniendo en cuenta la trascendencia de la celebración de la Junta General Ordinaria para un regular funcionamiento de CaixaBank, en aras del interés social y en protección de sus accionistas, clientes, empleados e inversores en general, y con la finalidad de garantizar el ejercicio de los derechos y la igualdad de trato de los accionistas, el Consejo de Administración acordó posibilitar la asistencia telemática en la JGA2024.

77,82 %
Quorum sobre el capital social

93,5 %
De **aprobación promedio** en la Junta General de Accionistas del 31 de marzo de 2024

Comité Consultivo de accionistas

Órgano consultivo no vinculante creado para conocer de primera mano la valoración que hacen sus miembros sobre las iniciativas dirigidas a la base accionarial y contribuir a la mejora continuada de la comunicación y la transparencia.

4
Reuniones

Encuentros corporativos

En estas sesiones, directivos de CaixaBank explican de primera mano los resultados a los accionistas, así como otra información corporativa relevante.

12
Encuentros

2.576
Asistentes

Servicio de atención al accionista (teléfono, correo electrónico y videollamada)

1.935
Contactos

Adicionalmente se elaboran materiales de divulgación de educación financiera para accionistas y se realizan cursos específicos.

↗ Véase apartado "Cultura y salud financiera".

07
Accionistas e inversores

Inversores y analistas

Roadshows, conferencias y otros encuentros con inversores institucionales

529
Reuniones con inversores institucionales de renta variable y fija, nacionales y extranjeros

1.237
Asistentes

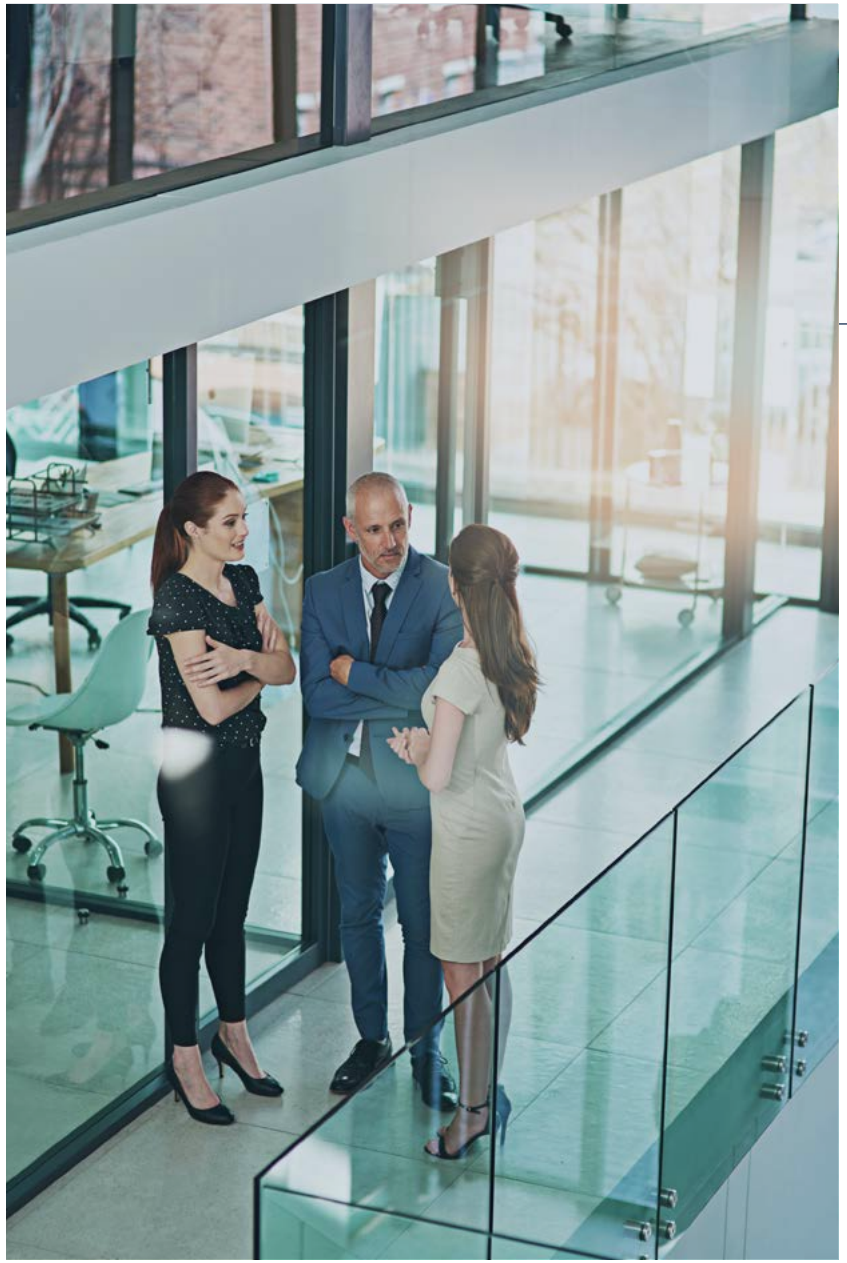
26
Reuniones con inversores específicas sobre temas ASG

44
Asistentes

Cobertura de analistas

219
Informes de analistas publicados sobre CaixaBank, incluyendo sectoriales con análisis sobre CaixaBank

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos



CaixaBank

EINF

08

Tabla de correspondencia con la Ley 11/2018 y Regulación de Taxonomía PAG 520

Tabla de correspondencia con la Directiva de *Reporting* Corporativo de Sostenibilidad (CSRD) PAG 532

Tabla de contenido asociados a otras regulaciones PAG 538

Reglamento de Taxonomía (UE) 2020/852 y Actos Delegados PAG 546

EINF

08

EINF

Tabla de correspondencia con la Ley 11/2018 y Regulación de Taxonomía

De conformidad con lo establecido en la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, en materia de información no financiera y diversidad, CaixaBank presenta en el Estado de Información No Financiera, entre otras cuestiones, la información necesaria para comprender la evolución, los resultados y la situación del Grupo, y el impacto de su actividad con respecto a cuestiones medioambientales y sociales, al respeto de los derechos humanos y a la lucha contra la corrupción y el soborno, así como relativas al personal. La siguiente tabla muestra los requerimientos de contenidos a divulgar especificados en la Ley y su concordancia con los contenidos del Informe de Gestión Consolidado de 2023.

Ley 11/2018, de 28 de diciembre	Apartado o subapartado del índice del IGC 2024 / Respuesta directa	Pág.	Marco de *Reporting*
Descripción del modelo de negocio y estrategia			
Descripción del modelo de negocio	Apartado "Modelo de creación de valor - Modelo de Negocio" Informe de Gestión Consolidado (IGC 2024)	127	ESRS2 (SBM-1): Estrategia, modelo de negocio y cadena de valor
	Apartado "Información de sostenibilidad - Introducción general - Estrategia de sostenibilidad y modelo de negocio" IGC 2024	192	
	Apartado "Nuestra identidad - Presentación del Grupo CaixaBank" IGC 2024	10	
	Nota 1.1 Cuentas Anuales Consolidadas 2024 (CAC 2024)		
Entorno empresarial y mercados en los que opera el Grupo	Apartado "Entorno y estrategia corporativa - Entorno" IGC 2024	20	ESRS2 (SBM-1): Estrategia, modelo de negocio y cadena de valor ESRS2 (SBM-2): Intereses y opiniones de las partes interesadas
	Apartado "Modelo de creación de valor - Modelo de Negocio" IGC 2024	127	
	Apartado "Información de sostenibilidad - Introducción general - Estrategia de sostenibilidad y modelo de negocio" IGC 2024	192	
	Apartado "Información de sostenibilidad - Introducción general - Estrategia de sostenibilidad y modelo de negocio - Integración de las opiniones de los grupos de interés en la estrategia" IGC 2024	199	
	Nota 8 CAC 2024		
Organización y estructura	Apartado "Glosario y estructura - Estructura del Grupo" IGC 2024	710	ESRS2 (GOV-1): El papel de los órganos de administración, dirección y supervisión ESRS2 (SBM-1): Estrategia, modelo de negocio y cadena de valor
	Apartado "Información de sostenibilidad - Introducción general - Gobierno de la sostenibilidad" IGC 2024	163	
	Apartado "Gobierno Corporativo" IGC 2024	40	
	Nota 8 CAC 2024		
Objetivos y estrategias	Apartado "Entorno y estrategia corporativa - Estrategia " IGC 2024	27	ESRS2 (SBM-1): Estrategia, modelo de negocio y cadena de valor ESRS2 (MDR-T): Seguimiento de la eficacia de las políticas y actuaciones a través de metas E1-4 S3-5 S1-5
	Apartado "Información de sostenibilidad - Introducción general - Estrategia de sostenibilidad y modelo de negocio" IGC 2024	192	
Principales factores y tendencias que pueden afectar a la evolución futura	Apartado "Entorno y estrategia corporativa - Entorno" IGC 2024	20	ESRS2 (SBM-1): Estrategia, modelo de negocio y cadena de valor
	Apartado "Información de sostenibilidad - Introducción general - Estrategia de sostenibilidad y modelo de negocio" IGC 2024	192	

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Ley 11/2018, de 28 de diciembre	Apartado o subapartado del índice del IGC 2024 / Respuesta directa	Pág.	Marco de *Reporting*
Descripción del modelo de negocio y estrategia			
Descripción de las políticas que aplica el Grupo, que incluirá los procedimientos de diligencia debida aplicados para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos y de verificación y control, incluyendo qué medidas se han adoptado	Apartado "Gestión del riesgo" IGC 2024	116	ESRS2 (GOV-4): Declaración sobre la diligencia debida ESRS2 (MDR-P): Políticas adoptadas para gestionar las cuestiones de sostenibilidad materiales E1 (E1-2): Políticas relacionadas con la mitigación del cambio climático y la adaptación al mismo S1 (S1-1): Políticas relacionadas con el personal propio S3 (S3-1): Políticas relacionadas con los colectivos afectados S4 (S4-1): Políticas relacionadas con los consumidores y usuarios finales G1 (G1-1): Cultura corporativa y políticas de cultura corporativa y conducta empresarial
	Apartado "Información de sostenibilidad - Introducción general - Gobierno de la sostenibilidad - Marco de Políticas, principios y declaraciones en el ámbito de la sostenibilidad" IGC 2024	177	
	Apartado "Información de sostenibilidad - Introducción general - Gobierno de la sostenibilidad - Declaración sobre debida diligencia" IGC 2024	184	
Los resultados de las políticas incluyendo indicadores clave que permitan el seguimiento y evaluación de los progresos	Los resultados de las políticas, así como los principales indicadores y la evolución de los mismos se describen en cada uno de los apartados temáticos: Cambio climático, Personal propio, Comunidades afectadas, Clientes, Conducta empresarial, y en los *entity specific*: Finanzas sostenibles y Ciberseguridad.	-	ESRS2 (MDR-P): Políticas adoptadas para gestionar las cuestiones de sostenibilidad materiales ESRS2 (MDR-M): Parámetros en relación con las cuestiones de sostenibilidad materiales E1-1 E1-2 E1-3 E1-4 S1-1 S1-3 S1-4 S1-5 S3-1 S3-4 S3-5 S4-1 S4-3 S4-4 S4-5 G1-1 G1-2 G1-3 G1-5
Los principales riesgos a corto, medio y largo plazo vinculados a las actividades del grupo. Entre otras, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos	Apartado "Gestión del riesgo" IGC 2024	116	ESRS2 (SBM-3): Impactos, riesgos y oportunidades materiales y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio ESRS2 (IRO-1): Descripción de los procesos para determinar y evaluar los impactos, los riesgos y las oportunidades materiales
	Apartado "Información de sostenibilidad - Introducción general - Estrategia de sostenibilidad y modelo de negocio - Impactos, Riesgos y Oportunidades materiales" IGC 2024	202	
	Apartado "Información de sostenibilidad - Introducción general - Análisis de Materialidad" IGC 2024	207	

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Ley 11/2018, de 28 de diciembre	Apartado o subapartado del índice del IGC 2024 / Respuesta directa	Pág.	Marco de *Reporting*
General			
Marco de *reporting*	Apartado "Información de sostenibilidad - Introducción general - Bases de preparación" IGC 2024	160	ESRS2 (BP-1): Base general para la elaboración del estado de sostenibilidad ESRS2 (BP-2): Información relativa a circunstancias específicas
Principio de materialidad	Apartado "Información de sostenibilidad - Introducción general - Análisis de Materialidad" IGC 2024	207	ESRS2 (SBM-3): Impactos, riesgos y oportunidades materiales y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio ESRS2 (IRO-1): Descripción de los procesos para determinar y evaluar los impactos, los riesgos y las oportunidades materiales
	Apartado "Información de sostenibilidad - Introducción general - Estrategia de sostenibilidad y modelo de negocio - Impactos, Riesgos y Oportunidades materiales" IGC 2024	202	
Cuestiones relativas a los Derechos Humanos y conducta ética			
Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos; prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos	Apartado "Información de sostenibilidad - Introducción general - Gobierno de la sostenibilidad - Declaración sobre debida diligencia" IGC 2024	184	ESRS2 (GOV-4): Declaración sobre la diligencia debida ESRS2 (MDR-P): Políticas adoptadas para gestionar las cuestiones de sostenibilidad materiales ESRS2 (MDR-A): Actuaciones y recursos en relación con las cuestiones de sostenibilidad materiales S1 (S1-1): Políticas relacionadas con el personal propio S3 (S3-1): Políticas relacionadas con los colectivos afectados (ref. Política de Derechos Humanos) S4 (S4-1): Políticas relacionadas con los consumidores y usuarios finales
	Apartado "Información de sostenibilidad - Introducción general - Gobierno de la sostenibilidad - Marco de Políticas, principios y declaraciones en el ámbito de la sostenibilidad" IGC 2024	177	
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	Apartado "Información de sostenibilidad - Gobernanza - Mecanismos para la detección e investigación de comportamientos ilícitos" IGC 2024	402	S1 (S1-17): Incidentes, reclamaciones e impactos graves relacionados con los derechos humanos
Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los Convenios fundamentales de la Organización Internacional del trabajo relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva	Apartado "Información de sostenibilidad - Social - Personal propio - Entorno laboral y compensación" IGC 2024	314	ESRS2 (MDR-P): Políticas adoptadas para gestionar las cuestiones de sostenibilidad materiales S1 (S1-1): Políticas relacionadas con el personal propio
	Apartado "Información de sostenibilidad - Introducción general - Gobierno de la sostenibilidad - Marco de Políticas, principios y declaraciones en el ámbito de la sostenibilidad" IGC 2024	177	
La eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación	Apartado "Información de sostenibilidad - Social - Personal Propio - Diversidad e igualdad de oportunidades" IGC 2024	294	ESRS2 (MDR-P): Políticas adoptadas para gestionar las cuestiones de sostenibilidad materiales S1 (S1-1): Políticas relacionadas con el personal propio
	Apartado "Información de sostenibilidad - Introducción general - Gobierno de la sostenibilidad - Marco de Políticas, principios y declaraciones en el ámbito de la sostenibilidad" IGC 2024	177	
La eliminación del trabajo forzoso u obligatorio y abolición efectiva del trabajo infantil	Apartado "Información de sostenibilidad - Social - Personal Propio - Entorno laboral y compensación" IGC 2024	314	ESRS2 (MDR-P): Políticas adoptadas para gestionar las cuestiones de sostenibilidad materiales S1 (S1-1): Políticas relacionadas con el personal propio
	Apartado "Información de sostenibilidad - Introducción general - Gobierno de la sostenibilidad - Marco de Políticas, principios y declaraciones en el ámbito de la sostenibilidad" IGC 2024	177	

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Ley 11/2018, de 28 de diciembre	Apartado o subapartado del índice del IGC 2024 / Respuesta directa	Pág.	Marco de *Reporting*
Cuestiones relativas a los Derechos Humanos y conducta ética			
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	Apartado "Información de sostenibilidad - Gobernanza - Prevención y detección de la corrupción y el soborno" IGC 2024	414	ESRS2 (MDR-P): Políticas adoptadas para gestionar las cuestiones de sostenibilidad materiales ESRS2 (MDR-A): Actuaciones y recursos en relación con las cuestiones de sostenibilidad materiales ESRS2 (MDR-M): Parámetros en relación con las cuestiones de sostenibilidad materiales G1 (G1-1): Cultura corporativa y políticas de cultura corporativa y conducta empresarial G1 (G1-3): Prevención y detección de la corrupción y el soborno G1 (G1-4): Casos de corrupción y soborno
	Apartado "Información de sostenibilidad - Gobernanza - Cultura Corporativa y políticas de cultura corporativa y conducta empresarial" IGC 2024	385	
	Apartado "Información de sostenibilidad - Introducción General - Gobierno de la sostenibilidad" IGC 2024	163	
	Apartado "Información de sostenibilidad - Introducción general - Gobierno de la sostenibilidad - Marco de Políticas, principios y declaraciones en el ámbito de la sostenibilidad" IGC 2024	177	
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	Apartado "Información de sostenibilidad - Introducción general - Gobierno de la sostenibilidad - Marco de Políticas, principios y declaraciones en el ámbito de la sostenibilidad" IGC 2024	177	ESRS2 (MDR-P): Políticas adoptadas para gestionar las cuestiones de sostenibilidad materiales ESRS2 (MDR-A): Actuaciones y recursos en relación con las cuestiones de sostenibilidad materiales ESRS2 (MDR-M): Parámetros en relación con las cuestiones de sostenibilidad materiales G1 (G1-1): Cultura corporativa y políticas de cultura corporativa y conducta empresarial G1 (G1-3): Prevención y detección de la corrupción y el soborno
	Apartado "Información de sostenibilidad - Gobernanza - Cultura Corporativa y políticas de cultura corporativa y conducta empresarial" IGC 2024	385	
	Apartado "Información de sostenibilidad - Gobernanza - Prevención y detección de la corrupción y el soborno" IGC 2024	414	
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	Apartado "Información de sostenibilidad - Social - Comunidades afectadas - Acción social" IGC 2024	325	GRI 413.1
Subcontratación y proveedores: la inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales; consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental; sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	Apartado "Información de sostenibilidad - Gobernanza - Gestión de relaciones con proveedores" IGC 2024	425	ESRS2 (MDR-P): Políticas adoptadas para gestionar las cuestiones de sostenibilidad materiales ESRS2 (MDR-A): Actuaciones y recursos en relación con las cuestiones de sostenibilidad materiales ESRS2 (MDR-M): Parámetros en relación con las cuestiones de sostenibilidad materiales G1 (G1-2): Gestión de las relaciones con los proveedores
	Apartado "Información de sostenibilidad - Introducción general - Gobierno de la sostenibilidad - Marco de Políticas, principios y declaraciones en el ámbito de la sostenibilidad" IGC 2024	177	

Ley 11/2018, de 28 de diciembre	Apartado o subapartado del índice del IGC 2024 / Respuesta directa	Pág.	Marco de *Reporting*
Cuestiones medioambientales			
Información detallada sobre los efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente	Apartado "Información de sostenibilidad - Introducción general - Estrategia de sostenibilidad y modelo de negocio - Impactos, Riesgos y Oportunidades materiales" IGC 2024	202	ESRS2 (SBM-3): Impactos, riesgos y oportunidades materiales y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio ESRS2 (IRO-1): Descripción de los procesos para determinar y evaluar los impactos, los riesgos y las oportunidades materiales ESRS2 (MDR-A): Actuaciones y recursos en relación con las cuestiones de sostenibilidad materiales ESRS2 (MDR-M): Parámetros en relación con las cuestiones de sostenibilidad materiales E1 (SBM-3): Impactos, riesgos y oportunidades materiales y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio E1 (IRO-1): Descripción de los procesos para determinar y evaluar los impactos, los riesgos y las oportunidades materiales relacionados con el clima E1 (E1-6): Emisiones de GEI brutas de alcance 1, 2 y 3 y emisiones de GEI totales E1 (E1-9): Efectos financieros previstos de los riesgos físicos y de transición materiales y oportunidades potenciales relacionadas con el cambio climático
	Apartado "Información de sostenibilidad - Introducción general - Análisis de Materialidad" IGC 2024	207	
	Apartado "Información de sostenibilidad - Medioambiente - Cambio climático" IGC 2024	216	
	Apartado "Información de sostenibilidad - Finanzas sostenibles - Gestión de los riesgos de sostenibilidad / ASG" IGC 2024	441	
	Apartado "Información de sostenibilidad - Finanzas sostenibles - Negocio sostenible" IGC 2024	454	
Información detallada sobre los efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en salud y la seguridad	Apartado "Información de sostenibilidad - Social - Personal Propio - Entorno laboral y compensación - Fomento del bienestar en un entorno saludable y sostenible" IGC 2024	318	ESRS2 (SBM-3): Impactos, riesgos y oportunidades materiales y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio (IRO-1): Descripción de los procesos para determinar y evaluar los impactos, los riesgos y las oportunidades materiales relacionados con el clima
	Apartado "Información de sostenibilidad - Introducción general - Estrategia de sostenibilidad y modelo de negocio - Impactos, Riesgos y Oportunidades materiales" IGC 2024	202	
	Apartado "Información de sostenibilidad - Introducción general - Análisis de Materialidad" IGC 2024	207	
Procedimientos de evaluación o certificación ambiental	Apartado "Información de sostenibilidad - Medioambiente - Cambio climático" IGC 2024	216	ESRS2 (MDR-A): Actuaciones y recursos en relación con las cuestiones de sostenibilidad materiales E1 (IRO-1): Descripción de los procesos para determinar y evaluar los impactos, los riesgos y las oportunidades materiales relacionados con el clima E2 (IRO-1) E3 (IRO-1) E4 (IRO-1) E5 (IRO-1)
	Apartado "Información de sostenibilidad - Introducción general - Análisis de Materialidad" IGC 2024	207	
Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	Apartado "Información de sostenibilidad - Medioambiente - Cambio climático" IGC 2024	216	ESRS2 (MDR-A): Actuaciones y recursos en relación con las cuestiones de sostenibilidad materiales E1 (E1-3): Actuaciones y recursos en relación con las políticas en materia de cambio climático E1 (E1-7): Absorciones de GEI y proyectos de mitigación de GEI financiados mediante créditos de carbono
	Apartado "Información de sostenibilidad - Finanzas sostenibles - Gestión de los riesgos de sostenibilidad / ASG" IGC 2024	441	

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Ley 11/2018, de 28 de diciembre	Apartado o subapartado del índice del IGC 2024 / Respuesta directa	Pág.	Marco de *Reporting*
Cuestiones medioambientales			
Aplicación del principio de precaución	Apartado "Información de sostenibilidad - Introducción general - Gobierno de la sostenibilidad - Marco de Políticas, principios y declaraciones en el ámbito de la sostenibilidad" IGC 2024	177	ESRS2 (MDR-P): Políticas adoptadas para gestionar las cuestiones de sostenibilidad materiales ESRS2 (MDR-A): Actuaciones y recursos en relación con las cuestiones de sostenibilidad materiales ESRS2 (MDR-M): Parámetros en relación con las cuestiones de sostenibilidad materiales ESRS2 (MDR-T): Seguimiento de la eficacia de las políticas y actuaciones a través de metas E1 (E1-1): Plan de transición para alcanzar la neutralidad climática para 2050 E1 (E1-3): Actuaciones y recursos en relación con las políticas en materia de cambio climático
	Apartado "Información de sostenibilidad - Medioambiente - Cambio climático" IGC 2024	216	
Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales	Dada la naturaleza de las actividades del Grupo, no existe riesgo de naturaleza ambiental significativo para el Grupo, y en consecuencia no tiene registradas provisiones para hacer frente estos riesgos. CaixaBank no ha sido objeto de multas o sanciones relevantes relacionadas con el cumplimiento de la normativa ambiental en 2024		ESRS2 (MDR-A): Actuaciones y recursos en relación con las cuestiones de sostenibilidad materiales E1 (IRO-1): Descripción de los procesos para determinar y evaluar los impactos, los riesgos y las oportunidades materiales relacionados con el clima E1 (E1-1): Plan de transición para alcanzar la neutralidad climática para 2050 E1 (E1-3): Actuaciones y recursos en relación con las políticas en materia de cambio climático E1 (E1-7): Absorciones de GEI y proyectos de mitigación de GEI financiados mediante créditos de carbono E1 (E1-9): Efectos financieros previstos de los riesgos físicos y de transición materiales y oportunidades potenciales relacionadas con el cambio climático
	Apartado "Información de sostenibilidad - Introducción general - Gobierno de la sostenibilidad - Marco de Políticas, principios y declaraciones en el ámbito de la sostenibilidad" IGC 2024	177	
	Apartado "Información de sostenibilidad - Medioambiente - Cambio climático" IGC 2024	216	
	Nota 24 "Provisiones" Cuentas Anuales Consolidadas 2024 (CAC 2024)		
Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente el medio ambiente, teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica	Apartado "Información de sostenibilidad - Medioambiente - Cambio climático" IGC 2024	216	ESRS2 (MDR-A): Actuaciones y recursos en relación con las cuestiones de sostenibilidad materiales E1 (E1-3): Actuaciones y recursos en relación con las políticas en materia de cambio climático E1 (E1-7): Absorciones de GEI y proyectos de mitigación de GEI financiados mediante créditos de carbono
Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos; acciones para combatir el desperdicio de alimentos	Este aspecto no es material para el Grupo CaixaBank		E5 (IRO 1)
	Apartado "Información de sostenibilidad - Medioambiente - Cambio climático - Estrategia climática - Plan de gestión ambiental" IGC 2024	263	
El consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	Este aspecto no es material para el Grupo CaixaBank		E3 (IRO 1)
	Apartado "Información de sostenibilidad - Medioambiente - Cambio climático - Estrategia climática - Plan de gestión ambiental" IGC 2024	263	
Consumo de materias primas y las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso	Este aspecto no es material para el Grupo CaixaBank		E3 (IRO 1)
	Apartado "Información de sostenibilidad - Medioambiente - Cambio climático - Estrategia climática - Plan de gestión ambiental" IGC 2024	263	

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

EINF

08

EINF

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Ley 11/2018, de 28 de diciembre	Apartado o subapartado del índice del IGC 2024 / Respuesta directa	Pág.	Marco de *Reporting*
Cuestiones medioambientales			
Consumo, directo e indirecto, de energía, medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética y el uso de energías renovables	Apartado "Información de sostenibilidad - Medioambiente - Cambio climático - Estrategia climática - Plan de gestión ambiental" IGC 2024	263	ESRS2 (MDR-A): Actuaciones y recursos en relación con las cuestiones de sostenibilidad materiales E1 (E1-3): Actuaciones y recursos en relación con las políticas en materia de cambio climático E1 (E1-5): Consumo y combinación energéticos
Los elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generado como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce	Apartado "Información de sostenibilidad - Medioambiente - Cambio climático" IGC 2024	216	ESRS2 (SBM-3): Impactos, riesgos y oportunidades materiales y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio ESRS2 (MDR-M): Parámetros en relación con las cuestiones de sostenibilidad materiales E1 (E1-6): Emisiones de GEI brutas de alcance 1, 2 y 3 y emisiones de GEI totales
Las medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	Apartado "Información de sostenibilidad - Introducción general - Estrategia de sostenibilidad y modelo de negocio - Impactos, Riesgos y Oportunidades materiales" IGC 2024	202	ESRS2 (MDR-A): Actuaciones y recursos en relación con las cuestiones de sostenibilidad materiales E1 (SBM-3): Impactos, riesgos y oportunidades materiales y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio E1 (E1-1): Plan de transición para alcanzar la neutralidad climática para 2050 E1 (E1-3): Actuaciones y recursos en relación con las políticas en materia de cambio climático
	Apartado "Información de sostenibilidad - Introducción General - Estrategia de sostenibilidad y modelo de negocio" IGC 2024	192	
	Apartado "Información de sostenibilidad - Medioambiente - Cambio climático" IGC 2024	216	
	Apartado "Información de sostenibilidad - Finanzas sostenibles - Gestión de los riesgos de sostenibilidad / ASG" IGC 2024	441	
	Apartado "Información de sostenibilidad - Finanzas sostenibles - Negocio sostenible" IGC 2024	454	
Las metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin	Apartado "Información de sostenibilidad - Medioambiente - Cambio climático - Estrategia climática" IGC 2024	237	ESRS2 (MDR-T): Seguimiento de la eficacia de las políticas y actuaciones a través de metas E1 (E1-4): Metas relacionadas con la mitigación del cambio climático y la adaptación al mismo
Protección de la biodiversidad	Dada la naturaleza de la actividad de CaixaBank no se considera material.		ESRS2 (MDR-T): Seguimiento de la eficacia de las políticas y actuaciones a través de metas E1 (E1-4): Metas relacionadas con la mitigación del cambio climático y la adaptación al mismo
	Apartado "Información de sostenibilidad - Introducción general - Análisis de Materialidad" IGC 2024	207	
	Apartado "Información de sostenibilidad - Finanzas sostenibles - Gestión de los riesgos de sostenibilidad / ASG" IGC 2024	441	
Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas	Este aspecto no es material para el Grupo CaixaBank		E1 (SBM-3): Impactos, riesgos y oportunidades materiales y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio E4 (IRO-1): Descripción de los procesos para determinar y evaluar los impactos, los riesgos y las oportunidades materiales relacionados con el clima

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Ley 11/2018, de 28 de diciembre	Apartado o subapartado del índice del IGC 2024 / Respuesta directa	Pág.	Marco de *Reporting*
Cuestiones sociales y relativas al personal			
Diálogo con las comunidades locales y medidas adoptadas para garantizar la protección y el desarrollo de esas comunidades. Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales	Apartado "Información de sostenibilidad - Gobierno de la sostenibilidad - Integración de las opiniones de los grupos de interés en la estrategia" IGC 2024	199	ESRS2 (MDR-A): Actuaciones y recursos en relación con las cuestiones de sostenibilidad materiales ESRS 2 (SBM-2): Intereses y opiniones de las partes interesadas S1 (S1-2): Procesos para colaborar con los trabajadores propios y los representantes de los trabajadores en materia de impactos S3 (S3-2): Procesos para colaborar con los colectivos afectados en materia de impactos
	Apartado "Información de sostenibilidad - Social - Personal Propio" IGC 2024	290	
	Apartado "Información de sostenibilidad - Social - Comunidades afectadas" IGC 2024	325	
Medidas adoptadas para promover el empleo. Impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local. Impacto de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	Apartado "Información de sostenibilidad - Social - Comunidades afectadas - Acción social" IGC 2024	325	ESRS2 (MDR-A): Actuaciones y recursos en relación con las cuestiones de sostenibilidad materiales S1 (SBM-3): Impactos, riesgos y oportunidades materiales y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio S1 (S1-4): Adopción de medidas relacionadas con las incidencias de importancia relativa sobre el personal propio, enfoques para gestionar los riesgos de importancia relativa y aprovechar las oportunidades de importancia relativa relacionados con el personal propio y la eficacia de dichas actuaciones S3 (SBM-3): Impactos, riesgos y oportunidades materiales y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio S3 (S3-4): Adopción de medidas relacionadas con las impactos materiales sobre los colectivos afectados, enfoques para gestionar los riesgos materiales y aprovechar las oportunidades materiales relacionados con los colectivos afectados y eficacia de dichas actuaciones
	Apartado "Información de sostenibilidad - Clientes - Inclusión financiera y fomento de la empleabilidad" IGC 2024	351	
Acciones de asociación y patrocinio	Apartado "Finanzas sostenibles - Adhesiones y alianzas" IGC 2024	478	ESRS2 (MDR-A): Actuaciones y recursos en relación con las cuestiones de sostenibilidad materiales
	Apartado "Información de sostenibilidad - Gobernanza - Influencia política y actividades de *lobby*" IGC 2024	420	ESRS2 (MDR-M): Parámetros en relación con las cuestiones de sostenibilidad materiales
	Apartado "Gestión del Riesgo - Reputación" IGC 2024	124	G1 (G1-5): Influencia política y actividades de los grupos de presión
Políticas contra todo tipo de discriminación y gestión de la diversidad. Medidas para promover la igualdad de trato y oportunidades entre hombres y mujeres	Apartado "Información de sostenibilidad - Social - Personal Propio - Diversidad e igualdad de oportunidades" IGC 2024	294	ESRS2 (MDR-P): Políticas adoptadas para gestionar las cuestiones de sostenibilidad materiales ESRS2 (MDR-A): Actuaciones y recursos en relación con las cuestiones de sostenibilidad materiales S1 (S1-1): Políticas relacionadas con el personal propio S1 (S1-4): Adopción de medidas relacionadas con los impactos materiales sobre el personal propio, enfoques para mitigar los riesgos materiales y aprovechar las oportunidades materiales relacionados con el personal propio y eficacia de dichas actuaciones
	Apartado "Información de sostenibilidad - Social - Personal propio - Entorno laboral y compensación" IGC 2024	314	
	Apartado "Información de sostenibilidad - Introducción General - Gobierno de la sostenibilidad - Marco de Políticas, principios y declaraciones en el ámbito de la sostenibilidad" IGC 2024	177	
Planes de igualdad, medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo, la integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad	Apartado "Información de sostenibilidad - Introducción General - Gobierno de la sostenibilidad - Marco de Políticas, principios y declaraciones en el ámbito de la sostenibilidad" IGC 2024	177	ESRS2 (MDR-P): Políticas adoptadas para gestionar las cuestiones de sostenibilidad materiales ESRS2 (MDR-A): Actuaciones y recursos en relación con las cuestiones de sostenibilidad materiales S1 (S1-1): Políticas relacionadas con el personal propio S1 (S1-4): Adopción de medidas relacionadas con los impactos materiales sobre el personal propio, enfoques para mitigar los riesgos materiales y aprovechar las oportunidades materiales relacionados con el personal propio y eficacia de dichas actuaciones
	Apartado "Información de sostenibilidad - Social - Personal Propio - Diversidad e igualdad de oportunidades" IGC 2024	294	
	Apartado "Información de sostenibilidad - Gobernanza - Gestión de relaciones con proveedores" IGC 2024	425	

Ley 11/2018, de 28 de diciembre	Apartado o subapartado del índice del IGC 2024 / Respuesta directa	Pág.	Marco de *Reporting*
Cuestiones sociales y relativas al personal			
Diálogo social: (i) Procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos (ii) Mecanismos y procedimientos con los que cuenta la empresa para promover la implicación de los trabajadores en la gestión de la compañía, en términos de información, consulta y participación (Ley 5/2022, por la que se modifica el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital)	Apartado "Información de sostenibilidad - Gobierno de la sostenibilidad - Integración de las opiniones de los grupos de interés en la estrategia" IGC 2024	199	ESRS2 (MDR-A): Actuaciones y recursos en relación con las cuestiones de sostenibilidad materiales S1 (S1-2): Procesos para colaborar con los trabajadores propios y los representantes de los trabajadores en materia de impactos S1 (S1-3): Procesos para reparar los impactos negativos y canales para que los trabajadores propios expresen sus inquietudes S1 (S1-8): Cobertura de la negociación colectiva y diálogo social
	Apartado "Información de sostenibilidad - Social - Personal Propio - Diálogo con los empleados" IGC 2024	322	
Número total de empleados distribuidos por sexo, por edad, por país, por clasificación profesional y por tipología de contrato	Apartado "Información de sostenibilidad - Social - Personal Propio - Diversidad e igualdad de oportunidades" IGC 2024	294	GRI 2-7 / GRI 405-1
	Apartado "Información de sostenibilidad - Social - Personal Propio - Características de la plantilla" IGC 2024	291	
	Apartado "Información de sostenibilidad - Social - Personal Propio - Desarrollo profesional del talento" IGC 2024	306	
Promedio anual de contratos indefinidos, temporales y a tiempo parcial, desglosados por sexo, edad y clasificación profesional	Las actividades del Grupo no tienen un carácter cíclico o estacional relevante. Por este motivo, el indicador de promedio anual no es significativamente distinto al de número de empleados a cierre de ejercicio		GRI 405-1
	Apartado "Información de sostenibilidad - Social - Personal Propio - Diversidad e igualdad de oportunidades" IGC 2024	294	
Remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional	Apartado "Información de sostenibilidad - Social - Personal Propio - Diversidad e igualdad de oportunidades" IGC 2024	294	ESRS2 (MDR-M): Parámetros en relación con las cuestiones de sostenibilidad materiales
	Apartado "Información de sostenibilidad - Social - Personal Propio - Desarrollo profesional del talento" IGC 2024	306	
Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional	Apartado "Información de sostenibilidad - Social - Personal Propio - Diversidad e igualdad de oportunidades" IGC 2024	294	GRI 401-1
	Apartado "Información de sostenibilidad - Social - Personal Propio - Desarrollo profesional del talento" IGC 2024	306	
Brecha salarial	Apartado "Nuestra identidad - CaixaBank en 2024 - Personas y cultura" IGC 2024	14	ESRS2 (MDR-T): Seguimiento de la eficacia de las políticas y actuaciones a través de metas ESRS2 (MDR-M): Parámetros en relación con las cuestiones de sostenibilidad materiales S1 (S1-16): Parámetros de retribución (brecha salarial y retribución total)
	Apartado "Información de sostenibilidad - Social - Personal Propio - Diversidad e igualdad de oportunidades" IGC 2024	294	
Remuneración media de los Consejeros y Directivos por sexo	Apartado "Información de sostenibilidad - Social - Personal Propio - Diversidad e igualdad de oportunidades" IGC 2024	294	GRI 405-2
	Apartado "Información de sostenibilidad - Introducción General - Gobierno de la sostenibilidad" IGC 2024	163	

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Ley 11/2018, de 28 de diciembre	Apartado o subapartado del índice del IGC 2024 / Respuesta directa	Pág.	Marco de *Reporting*
Cuestiones sociales y relativas al personal			
Implantación de políticas de desconexión laboral	Apartado "Información de sostenibilidad - Social - Personal propio - Entorno laboral y compensación" IGC 2024	314	ESRS2 (MDR-P): Políticas adoptadas para gestionar las cuestiones de sostenibilidad materiales S1 (S1-1): Políticas relacionadas con el personal propio S1 (S1-15): Parámetros de conciliación laboral
	Apartado "Información de sostenibilidad - Introducción General - Gobierno de la sostenibilidad - Marco de Políticas, principios y declaraciones en el ámbito de la sostenibilidad" IGC 2024	177	
Número de empleados con discapacidad	Apartado "Información de sostenibilidad - Social - Personal Propio - Diversidad e igualdad de oportunidades" IGC 2024	294	ESRS2 (MDR-M): Parámetros en relación con las cuestiones de sostenibilidad materiales S1 (S1-12): Personas con discapacidad
Organización del tiempo de trabajo	Apartado "Información de sostenibilidad - Gobierno de la sostenibilidad - Marco de Políticas, principios y declaraciones en el ámbito de la sostenibilidad" IGC 2024	177	ESRS2 (MDR-P): Políticas adoptadas para gestionar las cuestiones de sostenibilidad materiales S1 (S1-1): Políticas relacionadas con el personal propio S1 (S1-4): Adopción de medidas relacionadas con los impactos materiales sobre el personal propio, enfoques para gestionar los riesgos materiales y aprovechar las oportunidades materiales relacionados con el personal propio y la eficacia de dichas actuaciones S1 (S1-15): Parámetros de conciliación laboral
	Apartado "Información de sostenibilidad - Social - Personal propio - Entorno laboral y compensación" IGC 2024	314	
Número de horas de absentismo	Apartado "Información de sostenibilidad - Social - Personal propio - Entorno laboral y compensación" IGC 2024	314	GRI 403-9 / GRI 403-10
Medidas para el fomento de la conciliación por ambos progenitores	Apartado "Información de sostenibilidad - Social - Personal propio - Entorno laboral y compensación" IGC 2024	314	ESRS2 (MDR-A): Actuaciones y recursos en relación con las cuestiones de sostenibilidad materiales S1 (S1-4):Adopción de medidas relacionadas con las incidencias de importancia relativa sobre el personal propio, enfoques para gestionar los riesgos de importancia relativa y aprovechar las oportunidades de importancia relativa relacionados con el personal propio y la eficacia de dichas actuaciones S1 (S1-15): Parámetros de conciliación laboral
Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	Apartado "Información de sostenibilidad - Social - Personal Propio - Entorno laboral y compensación" IGC 2024	314	ESRS2 (MDR-A): Actuaciones y recursos en relación con las cuestiones de sostenibilidad materiales S1 (S1-4):Adopción de medidas relacionadas con las incidencias de importancia relativa sobre el personal propio, enfoques para gestionar los riesgos de importancia relativa y aprovechar las oportunidades de importancia relativa relacionados con el personal propio y la eficacia de dichas actuaciones
Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, desagregados por sexo	Apartado "Información de sostenibilidad - Social - Personal Propio - Entorno laboral y compensación" IGC 2024	314	ESRS2 (MDR-M): Parámetros en relación con las cuestiones de sostenibilidad materiales
Tipo de enfermedades profesionales y desagregadas por sexo	Las actividades de CaixaBank no comportan el desarrollo a sus trabajadores de ninguna de las enfermedades profesionales catalogadas		ESRS2 (MDR-M): Parámetros en relación con las cuestiones de sostenibilidad materiales
Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	Apartado "Información de sostenibilidad - Social - Personal propio - Entorno laboral y compensación" IGC 2024	314	ESRS2 (MDR-M): Parámetros en relación con las cuestiones de sostenibilidad materiales S1 (S1-8): Cobertura de la negociación colectiva y diálogo social
Balance de los convenios colectivos particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo	Apartado "Información de sostenibilidad - Social - Personal propio - Entorno laboral y compensación" IGC 2024	314	S1 (S1-8): Cobertura de la negociación colectiva y diálogo social S1 (S1-2): Procesos para colaborar con el personal propio y los representantes de los trabajadores en materia de impactos

08 EINF

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Ley 11/2018, de 28 de diciembre	Apartado o subapartado del índice del IGC 2024 / Respuesta directa	Pág.	Marco de *Reporting*
Cuestiones sociales y relativas al personal			
Políticas implantadas en el campo de la formación	Apartado "Información de sostenibilidad - Social - Personal propio - Desarrollo profesional del talento" IGC 2024	306	ESRS2 (MDR-P): Políticas adoptadas para gestionar las cuestiones de sostenibilidad materiales S1 (S1-1): Políticas relacionadas con el personal propio S1 (S1-13): Parámetros de formación y desarrollo de capacidades G1 (G1-1): Cultura corporativa y políticas de cultura corporativa y conducta empresarial
	Apartado "Información de sostenibilidad - Gobierno de la sostenibilidad - Marco de Políticas, principios y declaraciones en el ámbito de la sostenibilidad" IGC 2024	177	
Total de horas de formación por categoría profesional	Apartado "Información de sostenibilidad - Gobierno de la sostenibilidad - Marco de Políticas, principios y declaraciones en el ámbito de la sostenibilidad" IGC 2024	177	GRI 404-1
Protocolos para la integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad. Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	Apartado "Información de sostenibilidad - Social - Personal Propio - Diversidad e igualdad de oportunidades" IGC 2024	294	ESRS2 (MDR-A): Actuaciones y recursos en relación con las cuestiones de sostenibilidad materiales S1 (S1-12): Personas con discapacidad S4 (S4-4): Adopción de medidas relacionadas con impactos materiales sobre los consumidores y usuarios finales, enfoques para mitigar los riesgos materiales aprovechar las oportunidades materiales relacionados con los consumidores y usuarios finales y la eficacia de dichas actuaciones
	Apartado "Información de sostenibilidad - Social - Clientes - Inclusión financiera y fomento de la empleabilidad" IGC 2024	351	
Otra información			
Sistemas de reclamación a disposición de los clientes	Apartado "Información de sostenibilidad - Social - Clientes - Atención al cliente" IGC 2024	347	ESRS2 (MDR-M): Parámetros en relación con las cuestiones de sostenibilidad materiales S4 (S4-3): Procesos para reparar los impactos negativos y canales para que los consumidores y usuarios finales expresen sus inquietudes
Número de quejas recibidas por parte de los clientes y resolución de las mismas	Apartado "Información de sostenibilidad - Social - Clientes - Atención al cliente" IGC 2024	347	ESRS2 (MDR-M): Parámetros en relación con las cuestiones de sostenibilidad materiales S4 (S4-3): Procesos para reparar los impactos negativos y canales para que los consumidores y usuarios finales expresen sus inquietudes S4 (S4-4) Adopción de medidas relacionadas con impactos materiales sobre los consumidor y usuarios finales, enfoques para mitigar los riesgos materiales y aprovechar las oportunidades materiales relacionadas con los consumidores y usuarios finales y la eficacia de dichas actuaciones S4 (S4-5) Metas relacionadas con la gestión de impactos negativos materiales, el impulso de impactos positivos y la gestión de riesgos y oportunidades materiales
	Apartado "Información de sostenibilidad - Social - Clientes - Experiencia cliente" IGC 2024	341	

Ley 11/2018, de 28 de diciembre	Apartado o subapartado del índice del IGC 2024 / Respuesta directa	Pág.	Marco de *Reporting*
Otra información			
Medidas para la salud y la seguridad de los clientes	Este aspecto no es material para el Grupo CaixaBank por la naturaleza de sus actividades.		ESRS2 (MDR-P): Políticas adoptadas para gestionar las cuestiones de sostenibilidad materiales ESRS2 (MDR-A): Actuaciones y recursos en relación con las cuestiones de sostenibilidad materiales S4 (S4-1): Políticas relacionadas con los consumidores y usuarios finales S4 (S4-4): Adopción de medidas relacionadas con los impactos materiales sobre los consumidores y usuarios finales, enfoques para mitigar los riesgos materiales y aprovechar las oportunidades materiales relacionados con los consumidores y usuarios finales y la eficacia de dichas actuaciones
	Apartado "Información de sostenibilidad - Introducción General - Gobierno de la sostenibilidad - Marco de Políticas, principios y declaraciones en el ámbito de la sostenibilidad" IGC 2024	177	
	Apartado "Información de sostenibilidad - Social - Clientes - Protección al consumidor" IGC 2024	343	
Importe de los beneficios obtenidos país por país	Apartado "Información de sostenibilidad - Gobernanza - Transparencia fiscal" IGC 2024	434	GRI 201-1
Importe de los impuestos sobre beneficios pagados	Apartado "Información de sostenibilidad - Gobernanza - Transparencia fiscal" IGC 2024	434	GRI 201-1 / GRI 207-4
Importe de las subvenciones recibidas	Apartado "Subvenciones y ayudas públicas recibidas" del Anexo 5 CAC 2024		GRI 201-4

Ley 11/2018, de 28 de diciembre	Apartado o subapartado del índice del IGC 2024 / Respuesta directa	Pág.
Proporción en activos totales de exposiciones a actividades económicas elegibles según la Taxonomía	Apartado "Información de sostenibilidad - Medioambiente - Taxonomía Verde" IGC 2024	280
	Apartado "EINF - Reglamento de Taxonomía (UE) 2020/852 y Actos Delegados" IGC 2024	546
Proporción en activos totales de exposiciones a actividades económicas no elegibles según la Taxonomía	Apartado "Información de sostenibilidad - Medioambiente - Taxonomía Verde" IGC 2024	280
	Apartado "EINF - Reglamento de Taxonomía (UE) 2020/852 y Actos Delegados" IGC 2024	546
Proporción en activos totales de exposiciones a administraciones centrales, bancos centrales y emisores supranacionales	Apartado "Información de sostenibilidad - Medioambiente - Taxonomía Verde" IGC 2024	280
	Apartado "EINF - Reglamento de Taxonomía (UE) 2020/852 y Actos Delegados" IGC 2024	546
Proporción en activos totales de exposiciones a derivados	Apartado "Información de sostenibilidad - Medioambiente - Taxonomía Verde" IGC 2024	280
	Apartado "EINF - Reglamento de Taxonomía (UE) 2020/852 y Actos Delegados" IGC 2024	546
Proporción en activos totales de exposiciones a sociedades que no están obligadas a publicar información no financiera de conformidad con el artículo 19 bis o 29 bis de la Directiva 2013/34/UE (NFRD)	Apartado "Información de sostenibilidad - Medioambiente - Taxonomía Verde" IGC 2024	280
	Apartado "EINF - Reglamento de Taxonomía (UE) 2020/852 y Actos Delegados" IGC 2024	546
Proporción en activos totales de la cartera de negociación	Apartado "Información de sostenibilidad - Medioambiente - Taxonomía Verde" IGC 2024	280
	Apartado "EINF - Reglamento de Taxonomía (UE) 2020/852 y Actos Delegados" IGC 2024	546
Proporción en activos totales de los préstamos interbancarios a la vista	Apartado "Información de sostenibilidad - Medioambiente - Taxonomía Verde" IGC 2024	280
	Apartado "EINF - Reglamento de Taxonomía (UE) 2020/852 y Actos Delegados" IGC 2024	546

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

08 Tabla de correspondencia con la Directiva de Reporting Corporativo de Sostenibilidad (CSRD)

EINF

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

			Apartado	Subapartado	Pág.
NEIS 2 - Información General					
Base para la preparación del informe	BP-1	Base general para la elaboración del estado de sostenibilidad	Información de sostenibilidad - Introducción general	Bases de preparación	160
	BP-2	Información relativa a circunstancias específicas	Información de sostenibilidad - Introducción general	Bases de preparación	160
Gobernanza	GOV-1	El papel de los órganos de administración, dirección y supervisión	Información de sostenibilidad - Introducción general	Gobierno de la sostenibilidad	163
	GOV-2	Información facilitada a los órganos de administración, dirección y supervisión de la empresa y cuestiones de sostenibilidad abordadas por ellos	Información de sostenibilidad - Introducción general	Gobierno de la sostenibilidad	163
	GOV-3	Integración del rendimiento relacionado con la sostenibilidad en sistemas de incentivos	Información de sostenibilidad - Introducción general	Gobierno de la sostenibilidad	163
	GOV-4	Declaración sobre la diligencia debida	Información de sostenibilidad - Introducción general	Gobierno de la sostenibilidad - Declaración sobre debida diligencia	184
	GOV-5	Gestión de riesgos y controles internos de la divulgación de información sobre sostenibilidad	Información de sostenibilidad - Introducción general	Gobierno de la sostenibilidad - Gestión de riesgos y controles internos de la divulgación de la información sobre sostenibilidad	188
Estrategia	SBM-1	Estrategia, modelo de negocio y cadena de valor	Información de sostenibilidad - Introducción general	Estrategia de sostenibilidad y modelo de negocio	192
	SBM-2	Intereses y opiniones de las partes interesadas	Información de sostenibilidad - Introducción general	Estrategia de sostenibilidad y modelo de negocio - Integración de las opiniones de los grupos de interés en la estrategia	199
	SBM-3	Impactos, riesgos y oportunidades de importancia relativa y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio	Información de sostenibilidad - Introducción general	Estrategia de sostenibilidad y modelo de negocio - Impactos, Riesgos y Oportunidades materiales	202
Gestión de impactos, riesgos y oportunidades	IRO-1	Descripción de los procesos para determinar y evaluar los impactos, riesgos y oportunidades de importancia relativa	Información de sostenibilidad - Introducción general	Análisis de Materialidad	207
	IRO-2	Requisitos de divulgación establecidos en las NEIS cubiertos por el estado de sostenibilidad	Información de sostenibilidad - Introducción general	Análisis de Materialidad	207

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

			Apartado	Subapartado	Pág.
Requerimientos mínimos de divulgación	MDR-P	Políticas adoptadas para gestionar las cuestiones de sostenibilidad de importancia relativa	Información de sostenibilidad - Introducción general	Gobierno de la sostenibilidad - Marco de Políticas, principios y declaraciones en el ámbito de la sostenibilidad	177
			Información de sostenibilidad - Medioambiente	Cambio climático	216
			Información de sostenibilidad - Social	Personal propio	290
			Información de sostenibilidad - Social	Comunidades afectadas	325
			Información de sostenibilidad - Social	Clientes	340
			Información de sostenibilidad	Gobernanza	383
			Información de sostenibilidad	Finanzas sostenibles	441
			Información de sostenibilidad	Ciberseguridad	481
	MDR-A	Actuaciones y recursos en relación con las cuestiones de sostenibilidad de importancia relativa	Información de sostenibilidad - Medioambiente	Cambio climático	216
			Información de sostenibilidad - Social	Personal propio	290
			Información de sostenibilidad - Social	Comunidades afectadas	325
			Información de sostenibilidad - Social	Clientes	340
			Información de sostenibilidad	Gobernanza	383
			Información de sostenibilidad	Finanzas sostenibles	441
			Información de sostenibilidad	Ciberseguridad	481
	MDR-M	Parámetros en relación con las cuestiones de sostenibilidad de importancia relativa	Información de sostenibilidad - Medioambiente	Cambio climático	216
			Información de sostenibilidad - Social	Personal propio	290
			Información de sostenibilidad - Social	Comunidades afectadas	325
			Información de sostenibilidad - Social	Clientes	340
			Información de sostenibilidad	Gobernanza	383
			Información de sostenibilidad	Finanzas sostenibles	441
			Información de sostenibilidad	Ciberseguridad	481
	MDR-T	Seguimiento de la eficacia de las políticas y actuaciones a través de metas	Información de sostenibilidad - Medioambiente	Cambio climático	216
			Información de sostenibilidad - Social	Personal propio	290
			Información de sostenibilidad - Social	Comunidades afectadas	325
			Información de sostenibilidad - Social	Clientes	340
			Información de sostenibilidad	Gobernanza	383
			Información de sostenibilidad	Finanzas sostenibles	441
			Información de sostenibilidad	Ciberseguridad	481

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

			Apartado	Subapartado	Pág.
NEIS E1 - Cambio climático					
Gobernanza	NEIS 2 GOV-3	Integración del rendimiento relacionado con la sostenibilidad en sistemas de incentivos	Información de sostenibilidad - Introducción general	Gobierno de la sostenibilidad	163
Estrategia	E1-1	Plan de transición para la mitigación del cambio climático	Información de sostenibilidad - Medioambiente - Cambio climático	Estrategia climática	237
	NEIS 2 SBM-3	Impactos, riesgos y oportunidades materiales y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio	Información de sostenibilidad - Medioambiente - Cambio climático	Descripción de los procesos para identificar y evaluar impactos, riesgos y oportunidades materiales relacionados con el cambio climático	216
Gestión de impactos, riesgos y oportunidades	NEIS 2 IRO-1	Descripción de los procesos para determinar y evaluar impactos, riesgos y oportunidades de importancia relativa relacionados con el clima	Información de sostenibilidad - Medioambiente - Cambio climático	Descripción de los procesos para identificar y evaluar impactos, riesgos y oportunidades materiales relacionados con el cambio climático	216
	E1-2	Políticas relacionadas con la mitigación del cambio climático y la adaptación al mismo	Información de sostenibilidad - Medioambiente - Cambio climático	Gestión y seguimiento del riesgo - Políticas y Declaraciones relacionadas con el cambio climático	236
	E1-3	Actuaciones y recursos en relación con las políticas en materia de cambio climático	Información de sostenibilidad - Medioambiente - Cambio climático	Gestión de riesgos asociados al cambio climático	223
			Información de sostenibilidad - Medioambiente - Cambio climático	Estrategia climática	237
Parámetros y metas	E1-4	Metas relacionadas con la mitigación del cambio climático y la adaptación al mismo	Información de sostenibilidad - Medioambiente - Cambio climático	Estrategia climática - Objetivos de descarbonización NZBA	239
			Información de sostenibilidad - Medioambiente - Cambio climático	Estrategia climática - Plan de Gestión Ambiental	263
	E1-5	Consumo y combinación energético	Información de sostenibilidad - Medioambiente - Cambio climático	Estrategia climática - Plan de Gestión Ambiental	263
	E1-6	Emisiones de GEI brutas de alcance 1, 2 y 3 y emisiones de GEI totales	Información de sostenibilidad - Medioambiente - Cambio climático	Estrategia climática - Cálculo de emisiones de CO_2 financiadas	257
			Información de sostenibilidad - Medioambiente - Cambio climático	Estrategia climática - Plan de Gestión Ambiental - Huella de carbono	268
	E1-7	Absorciones de GEI y proyectos de mitigación de GEI financiados mediante créditos de carbono	Información de sostenibilidad - Medioambiente - Cambio climático	Estrategia climática - Plan de Gestión Ambiental - Compensación de las emisiones de CO_2	277
	E1-8	Sistema de fijación del precio interno del carbono	Información de sostenibilidad - Medioambiente - Cambio climático	Estrategia climática - Impulso a la descarbonización	238
	E1-9	Efectos financieros previstos de los riesgos físicos y de transición materiales y oportunidades potenciales relacionadas con el cambio climático	Información de sostenibilidad - Medioambiente - Cambio climático	Gestión de riesgos asociados al cambio climático - Marco de medición y análisis de escenarios	223
NEIS E2, E3, E4, E5					
Gestión de impactos, riesgos y oportunidades	NEIS 2 IRO-1	Descripción de los procesos para determinar y evaluar las incidencias, los riesgos y las oportunidades materiales	Información de sostenibilidad - Introducción general	Análisis de Materialidad	207

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

			Apartado	Subapartado	Pág.
NEIS S1 - Personal Propio					
Estrategia	NEIS 2 SBM-2	Intereses y opiniones de las partes interesadas	Información de sostenibilidad - Introducción general	Estrategia de sostenibilidad y modelo de negocio - Integración de las opiniones de los grupos de interés en la estrategia	199
			Información de sostenibilidad - Social - Personal Propio	Diálogo con los empleados	322
	NEIS 2 SBM-3	Impactos, riesgos y oportunidades de importancia relativa y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio	Información de sostenibilidad - Introducción general	Estrategia de sostenibilidad y modelo de negocio - Impactos, Riesgos y Oportunidades materiales	202
Gestión de impactos, riesgos y oportunidades	S1-1	Políticas relacionadas con el personal propio	Información de sostenibilidad - Introducción general	Gobierno de la sostenibilidad - Marco de Políticas, principios y declaraciones en el ámbito de la sostenibilidad	177
	S1-2	Procesos para colaborar con los trabajadores propios y los representantes de los trabajadores en materia de incidencias	Información de sostenibilidad - Social - Personal Propio	Diálogo con los empleados	322
	S1-3	Procesos para reparar impactos negativos y canales para que los trabajadores propios expresen sus inquietudes	Información de sostenibilidad - Social - Personal Propio	Diálogo con los empleados	322
	S1-4	Adopción de medidas relacionadas con los impactos materiales sobre el personal propio, enfoques para mitigar los riesgos materiales y aprovechar las oportunidades materiales relacionadas con el personal propio y eficacia de dichas actuaciones	Información de sostenibilidad - Social - Personal Propio	Impacto en los empleados	292
Parámetros y metas	S1-5	Metas relacionadas con la gestión de impactos negativos materiales, el impulso de impactos positivos y la gestión de riesgos y oportunidades materiales	Información de sostenibilidad - Social - Personal Propio	Impacto en los empleados	292
	S1-6	Características de los asalariados de la empresa	Información de sostenibilidad - Social - Personal Propio	Características de la plantilla	291
	S1-7	Características de los trabajadores no asalariados en el personal propio de la empresa	Información de sostenibilidad - Social - Personal Propio	Características de la plantilla	291
	S1-8	Cobertura de la negociación colectiva y diálogo social	Información de sostenibilidad - Social - Personal Propio	Entorno laboral y compensación - Entorno laboral adecuado - Negociación colectiva y diálogo social	314
	S1-9	Parámetros de diversidad	Información de sostenibilidad - Social - Personal Propio	Diversidad e igualdad de oportunidades	294
Parámetros y metas	S1-10	Salarios adecuados	Información de sostenibilidad - Social - Personal Propio	Entorno laboral y compensación - Compensación adecuada y meritocrática	319
	S1-11	Protección social	Información de sostenibilidad - Social - Personal Propio	Entorno laboral y compensación - Entorno laboral adecuado - Negociación colectiva y diálogo social - Compromiso con unas condiciones laborales dignas	315
	S1-12	Personas con discapacidad	Información de sostenibilidad - Social - Personal Propio	Diversidad e igualdad de oportunidades - Diversidad funcional	301
	S1-13	Parámetros de formación y desarrollo de capacidades	Información de sostenibilidad - Social - Personal Propio	Desarrollo profesional del talento	306
	S1-14	Parámetros de salud y seguridad	Información de sostenibilidad - Social - Personal Propio	Entorno laboral y compensación - Fomento del bienestar en un entorno saludable y sostenible	318
	S1-15	Parámetros de conciliación laboral	Información de sostenibilidad - Social - Personal Propio	Entorno laboral y compensación- Entorno laboral adecuado - Conciliación laboral	316
	S1-16	Parámetros de retribución (brecha salarial y retribución total)	Información de sostenibilidad - Social - Personal Propio	Diversidad e igualdad de oportunidades	294
			Información de sostenibilidad - Social - Personal Propio	Entorno laboral y compensación - Compensación adecuada y meritocrática	319

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

			Apartado	Subapartado	Pág.
Parámetros y metas	S1-17	Incidentes, reclamaciones e incidencias graves relacionados con los derechos humanos	Información de sostenibilidad - Social - Personal Propio	Entorno laboral y compensación - Entorno laboral adecuado - Negociación colectiva y diálogo social - Compromiso con unas condiciones laborales dignas	315
			Información de sostenibilidad - Gobernanza	Mecanismos para la detección e investigación de comportamientos ilícitos - Sistema Interno de Información (SII)	404
NEIS S3 - Colectivos afectados					
Estrategia	NEIS 2 SBM-2	Intereses y opiniones de las partes interesadas	Información de sostenibilidad - Introducción general	Estrategia de sostenibilidad y modelo de negocio - Integración de las opiniones de los grupos de interés en la estrategia	199
	NEIS 2 SBM-3	Impactos, riesgos y oportunidades de importancia relativa y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio	Información de sostenibilidad - Introducción general	Impactos, riesgos y oportunidades materiales y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio	202
Gestión de impactos, riesgos y oportunidades	S3-1	Políticas relacionadas con los colectivos afectados	Información de sostenibilidad - Introducción general	Gobierno de la sostenibilidad - Marco de Políticas, principios y declaraciones en el ámbito de la sostenibilidad	177
			Información de sostenibilidad - Social - Comunidades afectadas	Políticas relacionadas con comunidades afectadas	325
	S3-2	Procesos para colaborar con los colectivos afectados en materia de impactos	Información de sostenibilidad - Social	Canales de comunicación para colaborar con las comunidades afectadas	326
	S3-3	Procesos para reparar los impactos negativos y canales para que los colectivos afectados expresen sus inquietudes	Información de sostenibilidad - Social - Comunidades afectadas	Políticas relacionadas con comunidades afectadas	325
	S3-4	Adopción de medidas relacionadas con impactos negativos materiales sobre los colectivos afectados, enfoques para gestionar los riesgos materiales y aprovechar las oportunidades materiales relacionados con los colectivos afectados y eficacia de dichas actuaciones	Información de sostenibilidad - Social - Comunidades afectadas	Políticas relacionadas con comunidades afectadas	325
Parámetros y metas	S3-5	Metas relacionadas con la gestión de impactos negativos materiales, el impulso de impactos positivos y la gestión de riesgos y oportunidades materiales	Información de sostenibilidad - Social - Comunidades afectadas	Políticas relacionadas con comunidades afectadas	325
NEIS S4 - Consumidores y usuarios finales					
Estrategia	NEIS 2 SBM-2	Intereses y opiniones de las partes interesadas	Información de sostenibilidad - Introducción general	Estrategia de sostenibilidad y modelo de negocio - Integración de las opiniones de los grupos de interés en la estrategia	199
	NEIS 2 SBM-3	Impactos, riesgos y oportunidades de importancia relativa y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio	Información de sostenibilidad - Introducción general	Impactos, riesgos y oportunidades materiales y su interacción con la estrategia y el modelo de negocio	202
Gestión de impactos, riesgos y oportunidades	S4-1	Políticas relacionadas con los consumidores y usuarios finales	Información de sostenibilidad - Introducción general	Gobierno de la sostenibilidad - Marco de Políticas, principios y declaraciones en el ámbito de la sostenibilidad	177
	S4-2	Procesos para colaborar con los consumidores y usuarios finales en materia de incidencias	Información de sostenibilidad - Social - Clientes	Atención al cliente	347
				Experiencia cliente	341
	S4-3	Procesos para reparar los impactos negativos y canales para que los consumidores y usuarios finales expresen sus inquietudes	Información de sostenibilidad - Social - Clientes	Atención al cliente	347
				Experiencia cliente	341
	S4-4	Adopción de medidas relacionadas con impactos materiales sobre los consumidores y usuarios finales, enfoques para mitigar los riesgos materiales y aprovechar las oportunidades materiales relacionados con los consumidores y usuarios finales y la eficacia de dichas actuaciones	Información de sostenibilidad - Social - Clientes	Introducción	340
				Atención al cliente	347
				Experiencia cliente	341
				Protección al consumidor	343
				Inclusión financiera y fomento de la empleabilidad	351
				Privacidad y protección de datos	375

			Apartado	Subapartado	Pág.
Parámetros y metas	S4-5	Metas relacionadas con la gestión de impactos negativos materiales, el impulso de impactos positivos y la gestión de riesgos y oportunidades materiales	Información de sostenibilidad - Social - Clientes	Experiencia cliente	341
				Atención al cliente	347
NEIS G1 - Conducta empresarial					
Gobernanza	NEIS 2 GOV-1	El papel de los órganos de administración, dirección y supervisión	Información de sostenibilidad - Introducción general	Gobierno de la sostenibilidad	163
Gestión de impactos, riesgos y oportunidades	NEIS 2 IRO-1	Descripción de los procesos para determinar y evaluar los impactos, los riesgos y las oportunidades materiales	Información de sostenibilidad - Introducción general	Análisis de materialidad	207
			Información de sostenibilidad - Gobernanza	Descripción de los procesos para identificar y evaluar los impactos, riesgos y oportunidades materiales relacionados con la conducta empresarial	384
	G1-1	Cultura corporativa y políticas de cultura corporativa y conducta empresarial	Información de sostenibilidad - Gobernanza	Cultura Corporativa y políticas de cultura corporativa y conducta empresarial	385
	G1-2	Gestión de las relaciones con los proveedores	Información de sostenibilidad - Gobernanza	Gestión de relaciones con proveedores	425
	G1-3	Prevención y detección de la corrupción y el soborno	Información de sostenibilidad - Gobernanza	Prevención y detección de la corrupción y el soborno	414
Parámetros y metas	G1-4	Casos confirmados de corrupción o soborno	Información de sostenibilidad - Gobernanza	Prevención y detección de la corrupción y el soborno	414
	G1-5	Influencia política y actividades de los grupos de presión	Información de sostenibilidad - Gobernanza	Influencia política y actividades de *lobby*	420
	G1-6	Prácticas de pago	Información de sostenibilidad - Gobernanza	Prácticas de pago	432

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

EINF

08 Tabla de contenido asociado a otras regulaciones

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Requisito de divulgación y punto de datos conexo[1]	Referencia del Reglamento sobre la divulgación de información relativa a la sostenibilidad en el sector de los servicios financieros	Referencia del pilar 3	Referencia del Reglamento sobre los índices de referencia	Referencia de la Legislación Europea sobre el Clima	Apartado
NEIS 2 GOV-1 Diversidad de género del consejo de administración apartado 21, letra d)	Indicador nº 13 del cuadro 1 del anexo I		Reglamento Delegado (UE) 2020/1816 de la Comisión (5), anexo II		Gobierno corporativo - Diversidad Consejo de Administración
NEIS 2 GOV-1 Porcentaje de miembros del consejo que son independientes, párrafo 21 e			Reglamento Delegado (UE) 2020/1816, anexo II		Gobierno corporativo - El Consejo de Administración
NEIS 2 GOV-4 Declaración de diligencia debida apartado 30	Indicador nº 10 del cuadro 3 del anexo I				Información de sostenibilidad - Introducción general - Gobierno de la sostenibilidad - Declaración sobre debida diligencia
NEIS 2 SBM-1 Participación en actividades relativas a combustibles fósiles apartado 40, letra d), inciso i)	Indicador nº 4 del cuadro 1 del anexo I	Artículo 449 bis del Reglamento (UE) nº 575/2013; Reglamento de Ejecución (UE) 2022/2453 de la Comisión (6), cuadro 1: Información cualitativa sobre el riesgo ambiental y cuadro 2: Información cualitativa sobre el riesgo social	Reglamento Delegado (UE) 2020/1816, anexo II		No material
NEIS 2 SBM-1 Participación en actividades relacionadas con la producción de sustancias químicas apartado 40, letra d), inciso ii)	Indicador nº 9 del cuadro 2 del anexo I		Reglamento Delegado (UE) 2020/1816, anexo II		No material
NEIS 2 SBM-1 Participación en actividades relacionadas con armas controvertidas apartado 40, letra d), inciso iii)	Indicador nº 14 del cuadro 1 del anexo I		Reglamento Delegado (UE) 2020/1818 (7), artículo 12, apartado 1. Reglamento Delegado (UE) 2020/1816, anexo II		No material
NEIS 2 SBM-1 Participación en actividades relacionadas con el cultivo y la producción de tabaco apartado 40, letra d), inciso iv)			Reglamento Delegado (UE) 2020/1818, artículo 12, apartado 1. Reglamento Delegado (UE) 2020/1816, anexo II		No material
NEIS E1-1 Plan de transición para alcanzar la neutralidad climática para 2050 apartado 14				Reglamento (UE) 2021/1119, artículo 2, apartado 1	Información de sostenibilidad - Estrategia climática
NEIS E1-1 Empresas excluidas de los índices de referencia armonizados con el Acuerdo de París apartado 16, letra g)		Artículo 449, letra a), del Reglamento (UE) nº 575/2013; Reglamento de Ejecución (UE) 2022/2453 de la Comisión, plantilla 1: Cartera bancaria – Riesgo de transición ligado al cambio climático: calidad crediticia de las exposiciones por sector, emisiones y vencimiento residual	Reglamento Delegado (UE) 2020/1818, artículo 12, apartado 1, letras d) a g), y artículo 12, apartado 2		Información de sostenibilidad - Estrategia climática
NEIS E1-4 Metas de reducción de las emisiones de GEI apartado 34	Indicador nº 4 del cuadro 2 del anexo I	Artículo 449, letra a), del Reglamento (UE) nº 575/2013; Reglamento de Ejecución (UE) 2022/2453 de la Comisión, plantilla 3: Cartera bancaria – Riesgo de transición ligado al cambio climático: parámetros de armonización	Reglamento Delegado (UE) 2020/1818, artículo 6		Información de sostenibilidad - Estrategia climática

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Requisito de divulgación y punto de datos conexo[1]	Referencia del Reglamento sobre la divulgación de información relativa a la sostenibilidad en el sector de los servicios financieros	Referencia del pilar 3	Referencia del Reglamento sobre los índices de referencia	Referencia de la Legislación Europea sobre el Clima	Apartado
NEIS E1-5 Consumo de energía a partir de fósiles no renovables, desagregado por fuentes (solo sectores con alto impacto climático) apartado 38	Indicador nº 5 del cuadro 1 e indicador nº 5 del cuadro 2 del anexo I				No Material
NEIS E1-5 Consumo y combinación energéticos apartado 37	Indicador nº 5 del cuadro 1 del anexo I				Información de sostenibilidad - Estrategia climática - Plan de gestión ambiental
NEIS E1-5 Intensidad energética relacionada con actividades en sectores con alto impacto climático apartados 40 a 43	Indicador nº 6 del cuadro 1 del anexo I				No Material
NEIS E1-6 Emisiones de GEI brutas de alcance 1, 2 y 3 y emisiones de GEI totales apartado 44	Indicadores nº 1 y 2 del cuadro 1 del anexo I	Artículo 449 bis; Reglamento (UE) nº 575/2013; Reglamento de Ejecución (UE) 2022/2453 de la Comisión, plantilla 1: Cartera bancaria – Riesgo de transición ligado al cambio climático: calidad crediticia de las exposiciones por sector, emisiones y vencimiento residual	Reglamento Delegado (UE) 2020/1818, artículo 5, apartado 1, y artículos 6 y 8, apartado 1		Información de sostenibilidad - Estrategia climática - Plan de gestión ambiental
NEIS E1-6 Intensidad de emisiones brutas de GEI apartados 53 a 55	Indicador nº 3 del cuadro 1 del anexo I	Artículo 449 bis del Reglamento (UE) nº 575/2013; Reglamento de Ejecución (UE) 2022/2453 de la Comisión, plantilla 3: Cartera bancaria – Riesgo de transición ligado al cambio climático: parámetros de armonización	Reglamento Delegado (UE) 2020/1818, artículo 8, apartado 1		—
NEIS E1-7 Absorciones de GEI y créditos de carbono apartado 56				Reglamento (UE)-2021/1119, artículo 2, apartado 1	Información de sostenibilidad - Estrategia climática - Plan de gestión ambiental
NEIS E1-9 Exposición de la cartera de índices de referencia a riesgos físicos relacionados con el clima apartado 66			Reglamento Delegado (UE) 2020/1818, anexo II Reglamento Delegado (UE) 2020/1816, anexo II		Información de sostenibilidad - Gestión de riesgos asociados al cambio climático
NEIS E1-9 Desagregación de los importes monetarios por riesgos físicos agudos y crónicos apartado 66, letra a) NEIS E1-9 Ubicación de los activos importantes expuestos a riesgos físicos significativos apartado 66, letra c)		Artículo 449 bis del Reglamento (UE) nº 575/2013; Reglamento de Ejecución (UE) 2022/2453 de la Comisión, apartados 46 y 47; Plantilla 5. Cartera bancaria. Riesgo físico ligado al cambio climático: exposiciones sujetas al riesgo físico			Información de sostenibilidad - Gestión de riesgos asociados al cambio climático
NEIS E1-9 Desglose del valor contable de sus activos inmobiliarios por eficiencia energética apartado 67, letra c).		Artículo 449 bis del Reglamento (UE) nº 575/2013; Reglamento de Ejecución (UE) 2022/2453 de la Comisión, apartado 34; Plantilla 2: Cartera bancaria - Riesgo de transición ligado al cambio climático: préstamos garantizados por garantías reales consistentes en bienes inmuebles - Eficiencia energética de las garantías reales			Información de sostenibilidad - Gestión de riesgos asociados al cambio climático
NEIS E1-9 Grado de exposición de la cartera a oportunidades relacionadas con el clima apartado 69			Reglamento Delegado (UE) 2020/1818, anexo II		Información de sostenibilidad - Gestión de riesgos asociados al cambio climático
NEIS E2-4 Cantidad de cada contaminante enumerado en el anexo II del Reglamento PRTR europeo (Registro europeo de emisiones y transferencias de contaminantes) emitido al aire, al agua y al suelo, apartado 28	Indicador nº 8 del cuadro 1 del anexo I, indicador nº 2 del cuadro 2 del anexo I, indicador nº 1 del cuadro 2 del anexo I, indicador nº 3 del cuadro 2 del anexo I				No material

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Requisito de divulgación y punto de datos conexo[1]	Referencia del Reglamento sobre la divulgación de información relativa a la sostenibilidad en el sector de los servicios financieros	Referencia del pilar 3	Referencia del Reglamento sobre los índices de referencia	Referencia de la Legislación Europea sobre el Clima	Apartado
NEIS E3-1 Recursos hídricos y marinos apartado 9	Indicador nº 7 del cuadro 2 del anexo I				No material
NEIS E3-1 Políticas específicas apartado 13	Indicador nº 8 del cuadro 2 del anexo I				No material
NEIS E3-1 Gestión sostenible de los océanos y mares apartado 14	Indicador nº 12 del cuadro 2 del anexo I				No material
NEIS E3-4 Total de agua reciclada y reutilizada, apartado 28, letra c)	Indicador nº 6.2 del cuadro 2 del anexo I				No material
NEIS E3-4 Consumo total de agua en m^3 por ingresos netos de las operaciones propias apartado 29	Indicador nº 6.1 del cuadro 2 del anexo I				No material
NEIS 2 - IRO 1 - E4 apartado 16, letra a), inciso i)	Indicador nº 7 del cuadro 1 del anexo I				Información de sostenibilidad - Gobierno de la sostenibilidad - Marco de Políticas, principios y declaraciones en el ámbito de la sostenibilidad Información de sostenibilidad - Análisis de Materialidad
NEIS 2 - IRO 1 - E4 apartado 16, letra b)	Indicador nº 10 del cuadro 2 del anexo I				Información de sostenibilidad - Gobierno de la sostenibilidad - Marco de Políticas, principios y declaraciones en el ámbito de la sostenibilidad Información de sostenibilidad - Análisis de Materialidad
NEIS 2 - IRO 1 - E4 apartado 16, letra c)	Indicador nº 14 del cuadro 2 del anexo I				Información de sostenibilidad - Gobierno de la sostenibilidad - Marco de Políticas, principios y declaraciones en el ámbito de la sostenibilidad Información de sostenibilidad - Análisis de Materialidad
NEIS E4-2 Prácticas o políticas agrarias o de uso de la tierra sostenibles apartado 24, letra b)	Indicador nº 11 del cuadro 2 del anexo I				No material
NEIS E4-2 Prácticas o políticas marinas u oceánicas sostenibles apartado 24, letra c)	Indicador nº 12 del cuadro 2 del anexo I				No material

EINF

08

EINF

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Requisito de divulgación y punto de datos conexo[1]	Referencia del Reglamento sobre la divulgación de información relativa a la sostenibilidad en el sector de los servicios financieros	Referencia del pilar 3	Referencia del Reglamento sobre los índices de referencia	Referencia de la Legislación Europea sobre el Clima	Apartado
NEIS E4-2 Políticas para hacer frente a la deforestación apartado 24, letra d)	Indicador nº 15 del cuadro 2 del anexo I				No material
NEIS E5-5 Residuos no reciclados apartado 37, letra d)	Indicador nº 13 del cuadro 2 del anexo I				No material
NEIS E5-5 Residuos peligrosos y residuos radioactivos apartado 39	Indicador nº 9 del cuadro 1 del anexo I				No material
NEIS 2 - SBM3 - S1 Riesgo de casos de trabajo forzoso apartado 14, letra f)	Indicador nº 13 del cuadro 3 del anexo I				No material
NEIS 2 - SBM3 - S1 Riesgo de casos de trabajo infantil apartado 14, letra g)	Indicador nº 12 del cuadro 3 del anexo I				No material
NEIS S1-1 Compromisos políticos en materia de derechos humanos apartado 20	Indicador nº 9 del cuadro 3 e indicador nº 11 del cuadro 1 del anexo I				Información de sostenibilidad - Gobierno de la sostenibilidad - Marco de Políticas, principios y declaraciones en el ámbito de la sostenibilidad Información de sostenibilidad - Gobierno de la sostenibilidad - Proceso de debida diligencia - Declaración sobre debida diligencia en materia de derechos humanos Información de sostenibilidad - Personal propio - Entorno laboral y compensación - Protección de los derechos humanos, trabajo forzoso o infantil y grupos de exclusión social

Requisito de divulgación y punto de datos conexo[1]	Referencia del Reglamento sobre la divulgación de información relativa a la sostenibilidad en el sector de los servicios financieros	Referencia del pilar 3	Referencia del Reglamento sobre los índices de referencia	Referencia de la Legislación Europea sobre el Clima	Apartado
NEIS S1-1 Políticas de diligencia debida respecto de las cuestiones a que se refieren los convenios fundamentales 1 a 8 de la Organización Internacional del Trabajo apartado 21			Reglamento Delegado (UE) 2020/1816, anexo II		Información de sostenibilidad - Gobierno de la sostenibilidad - Marco de Políticas, principios y declaraciones en el ámbito de la sostenibilidad Información de sostenibilidad - Introducción general - Gobierno de la sostenibilidad - Declaración sobre debida diligencia Información de sostenibilidad - Gobierno de la sostenibilidad - Proceso de debida diligencia - Declaración sobre debida diligencia en materia de derechos humanos Información de sostenibilidad - Personal propio - Entorno laboral y compensación - Protección de los derechos humanos, trabajo forzoso o infantil y grupos de exclusión social
NEIS S1-1 Procesos y medidas de prevención de trata de seres humanos apartado 22	Indicador nº 11 del cuadro 3 del anexo I				No Material
NEIS S1-1 Políticas de prevención o sistema de gestión de accidentes en el lugar de trabajo apartado 23	Indicador nº 1 del cuadro 3 del anexo I				Información de sostenibilidad - Entorno laboral y compensación - Fomento del bienestar en un entorno saludable y sostenible
NEIS S1-3 Mecanismos de gestión de reclamaciones o quejas apartado 32, letra c)	Indicador nº 5 del cuadro 3 del anexo I				Información de sostenibilidad - Mecanismos para la detección e investigación de comportamientos ilícitos - Sistema Interno de Información (SII)

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Requisito de divulgación y punto de datos conexo[1]	Referencia del Reglamento sobre la divulgación de información relativa a la sostenibilidad en el sector de los servicios financieros	Referencia del pilar 3	Referencia del Reglamento sobre los índices de referencia	Referencia de la Legislación Europea sobre el Clima	Apartado
NEIS S1-14 Número de víctimas mortales y número y tasa de accidentes laborales apartado 88, letras b) y c)	Indicador nº 2 del cuadro 3 del anexo I		Reglamento Delegado (UE) 2020/1816, anexo II		Información de sostenibilidad - Entorno laboral y compensación - Fomento del bienestar en un entorno saludable y sostenible
NEIS S1-14 Número de días perdidos por lesiones, accidentes, muertes o enfermedad apartado 88, letra e)	Indicador nº 3 del cuadro 3 del anexo I				Información de sostenibilidad - Entorno laboral y compensación - Fomento del bienestar en un entorno saludable y sostenible
NEIS S1-16 Brecha salarial entre hombres y mujeres, sin ajustar apartado 97, letra a)	Indicador nº 12 del cuadro 1 del anexo I		Reglamento Delegado (UE) 2020/1816, anexo II		Información de sostenibilidad - Diversidad e igualdad de oportunidades - Brecha salarial de género
NEIS S1-16 Brecha salarial excesiva entre el director ejecutivo y los trabajadores apartado 97, letra b)	Indicador nº 8 del cuadro 3 del anexo I				Información de sostenibilidad - Entorno laboral y compensación - Ratio de compensación total
NEIS S1-17 Casos de discriminación apartado 103, letra a)	Indicador nº 7 del cuadro 3 del anexo I				Información de sostenibilidad - Mecanismos para la detección e investigación de comportamientos ilícitos - Sistema Interno de Información (SII)
NEIS S1-17. Incumplimiento de los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre las empresas y los derechos humanos y las Líneas Directrices de la OCDE apartado 104, letra a)	Indicador nº 10 del cuadro 1 e indicador nº 14 del cuadro 3 del anexo I		Reglamento Delegado (UE) 2020/1816, anexo II Reglamento Delegado (UE) 2020/1818, artículo 12, apartado 1		Información de sostenibilidad - Gobierno de la sostenibilidad - Marco de Políticas, principios y declaraciones en el ámbito de la sostenibilidad Información de sostenibilidad - Introducción general - Gobierno de la sostenibilidad - Declaración sobre debida diligencia
NEIS 2 - SBM3 - S2 Riesgo importante de trabajo infantil o trabajo forzoso en la cadena de valor apartado 11, letra b)	Indicadores nº 12 y 13 del cuadro 3 del anexo I				No Material
NEIS S2-1 Compromisos políticos en materia de derechos humanos apartado 17	Indicador nº 9 del cuadro 3 e indicador nº 11 del cuadro 1 del anexo I				No Material

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Requisito de divulgación y punto de datos conexo[1]	Referencia del Reglamento sobre la divulgación de información relativa a la sostenibilidad en el sector de los servicios financieros	Referencia del pilar 3	Referencia del Reglamento sobre los índices de referencia	Referencia de la Legislación Europea sobre el Clima	Apartado
NEIS S2-1 Políticas relacionadas con los trabajadores de la cadena de valor apartado 1	Indicadores nº 11 y 4 del cuadro 3 del anexo I				No Material
NEIS S1-1 Incumplimiento de los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre las empresas y los derechos humanos y las Líneas Directrices de la OCDE apartado 19	Indicador nº 10 del cuadro 1 del anexo I		Reglamento Delegado (UE) 2020/1816, anexo II Reglamento Delegado (UE) 2020/1818, artículo 12, apartado 1		—
NEIS S2-1 Políticas de diligencia debida respecto de las cuestiones a que se refieren los convenios fundamentales 1 a 8 de la Organización Internacional del Trabajo apartado 19			Reglamento Delegado (UE) 2020/1816, anexo II		No Material
NEIS S2-4 Problemas e incidentes de derechos humanos relacionados con las fases anteriores y posteriores de su cadena de valor apartado 36	Indicador nº 14 del cuadro 3 del anexo I				No Material
NEIS S3-1 Compromisos políticos en materia de derechos humanos apartado 16	Indicador nº 9 del cuadro 3 e indicador nº 11 del cuadro 1 del anexo I				Información de sostenibilidad - Gobierno de la sostenibilidad - Marco de Políticas, principios y declaraciones en el ámbito de la sostenibilidad
NEIS S3-1 Incumplimiento de los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre las empresas y los derechos humanos, los principios de la OIT y las Líneas Directrices de la OCDE apartado 17	Indicador nº 10 del cuadro 1 del anexo I		Reglamento Delegado (UE) 2020/1816, anexo II Reglamento Delegado (UE) 2020/1818, artículo 12, apartado 1		Información de sostenibilidad - Gobierno de la sostenibilidad -Proceso de debida diligencia - Declaración sobre debida diligencia en materia de derechos humanos Información de sostenibilidad - Comunidades afectadas
NEIS S3-4 Problemas e incidentes de derechos humanos apartado 3	Indicador nº 14 del cuadro 3 del anexo I				Información de sostenibilidad - Mecanismos para la detección e investigación de comportamientos ilícitos - Sistema Interno de Información (SII)

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Requisito de divulgación y punto de datos conexo[1]	Referencia del Reglamento sobre la divulgación de información relativa a la sostenibilidad en el sector de los servicios financieros	Referencia del pilar 3	Referencia del Reglamento sobre los índices de referencia	Referencia de la Legislación Europea sobre el Clima	Apartado
NEIS S4-1 Políticas relacionadas con los consumidores y los usuarios finales apartado 16	Indicador nº 9 del cuadro 3 e indicador nº 11 del cuadro 1 del anexo I				Información de sostenibilidad - Gobierno de la sostenibilidad - Marco de Políticas, principios y declaraciones en el ámbito de la sostenibilidad
					Información de sostenibilidad - Clientes
NEIS S4-1 Incumplimiento de los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre las empresas y los derechos humanos y las Líneas Directrices de la OCDE apartado 17	Indicador nº 10 del cuadro 1 del anexo I		Reglamento Delegado (UE) 2020/1816, anexo II Reglamento Delegado (UE) 2020/1818, artículo 12, apartado 1		Información de sostenibilidad - Gobierno de la sostenibilidad - Proceso de debida diligencia - Declaración sobre debida diligencia en materia de derechos humanos
NEIS S4-4 Problemas e incidentes de derechos humanos apartado 35	Indicador nº 14 del cuadro 3 del anexo I				Información de sostenibilidad - Mecanismos para la detección e investigación de comportamientos ilícitos
NEIS G1-1 Convención de las Naciones Unidas contra la Corrupción apartado 10, letra b)	Indicador nº 15 del cuadro 3 del anexo I				Información de sostenibilidad - Prevención y detección de la corrupción y el soborno
NEIS G1-1 Protección de los denunciantes apartado 10, letra d)	Indicador nº 6 del cuadro 3 del anexo I				Información de sostenibilidad - Mecanismos para la detección e investigación de comportamientos ilícitos - Protección de los denunciantes
NEIS G1-4 Multas por infringir las leyes de lucha contra la corrupción y el soborno, apartado 24, letra a)	Indicador nº 17 del cuadro 3 del anexo I		Reglamento Delegado (UE) 2020/1816, anexo II		Información de sostenibilidad - Prevención y detección de la corrupción y el soborno
NEIS G1-4 Normas de lucha contra la corrupción y el soborno apartado 24, letra b)	Indicador nº 16 del cuadro 3 del anexo I				Información de sostenibilidad - Gobierno de la sostenibilidad - Marco de Políticas, principios y declaraciones en el ámbito de la sostenibilidad

[1] Tal y como indica el ESRS-2 – Apéndice B, "El cuadro que figura a continuación ilustra los puntos de datos contemplados en la NEIS 2 y en las NEIS temáticas que se derivan de otra legislación de la UE." No obstante, CaixaBank deja constancia de que incluir dicho cuadro como requerimiento de la CSRD no implica que se les dé respuesta efectiva a las legislaciones incluidas. CaixaBank da respuesta explícitamente a lo solicitado por los NEIS transversales y temáticos.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Reglamento de Taxonomía (UE) 2020/852 y Actos Delegados

A continuación, se desglosan las plantillas que dan cumplimiento al Reglamento de Taxonomía (UE) 2020/852 y actos delegados para el ejercicio 2024 del Grupo CaixaBank (excluido el Grupo asegurador), así como las plantillas específicas del Grupo asegurado y de planes de pensiones y EPSV de VidaCaixa.

El marco regulatorio, la metodología utilizada y las principales conclusiones se describen en el apartado "Taxonomía verde".

> 0. RESUMEN DE LOS INDICADORES CLAVE DE RESULTADOS QUE LAS ENTIDADES DE CRÉDITO DEBEN DIVULGAR CON ARREGLO AL ARTÍCULO 8 DEL REGLAMENTO SOBRE LA TAXONOMÍA (AÑO DE REFERENCIA T: 2024)

		Total de activos medioambientalmente sostenibles (en millones de euros)	Indicador clave de resultados (****)	Indicador clave de resultados (*****)	% cobertura (sobre los activos totales) (***)	% de activos excluidos del numerador de la GAR (artículo 7, apartados 2 y 3, y anexo V, sección 1.1.2)	% de activos excluidos del denominador de la GAR (artículo 7, apartado 1, y anexo V, sección 1.2.4)
Indicador clave de resultados principal	Ratio de activos verdes (GAR) en términos de stock	12.617	3,05 %	3,93 %	73,85 %	32,77 %	26,15 %

		Total de actividades medioambientalmente sostenibles (en millones de euros)	Indicador clave de resultados (****)	Indicador clave de resultados (*****)	% cobertura (sobre los activos totales) (***)	% de activos excluidos del numerador de la GAR (artículo 7, apartados 2 y 3, y anexo V, sección 1.1.2)	% de activos excluidos del denominador de la GAR (artículo 7, apartado 1, y anexo V, sección 1.2.4)
Indicadores clave de resultados adicionales	GAR (flujo)	3.887	3,58 %	4,87 %	61,76 %	32,46 %	38,24 %
	Garantías financieras	852	8,67 %	15,16 %			
	Activos gestionados	1.183	1,09 %	1,77 %			

(*) Para las entidades de crédito que no cumplan las condiciones del artículo 94, apartado 1, del RRC o las condiciones establecidas en el artículo 325a, apartado 1, del RRC.
(**) Ingresos por honorarios y comisiones de servicios que no sean concesión de préstamos y activos gestionados.
Las entidades divulgarán información prospectiva en relación con este indicador clave de resultados, incluida información en términos de objetivos, junto con explicaciones pertinentes sobre la metodología aplicada.
(***) % de activos cubiertos por el indicador clave de resultados frente a los activos totales de los bancos.
(****) basado en el indicador clave de resultados del volumen de negocios de la contraparte.
(*****) basado en el indicador clave de resultados de las CapEx de la contraparte, excepto en el caso de las actividades de préstamo, en que, en lo relativo a los préstamos generales, se utiliza el indicador clave de resultados del volumen de negocios.
Nota 1: En todas las plantillas: las celdas coloreadas de negro no se deben cumplimentar.
Nota 2: Los indicadores clave de resultados de los honorarios y comisiones (hoja 6) y de la cartera de negociación (hoja 7) solo serán de aplicación a partir de 2026. La inclusión de las pymes en estos indicadores clave de resultados solo procederá si la evaluación de impacto resulta positiva.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

> 0. RESUMEN DE LOS INDICADORES CLAVE DE RESULTADOS QUE LAS ENTIDADES DE CRÉDITO DEBEN DIVULGAR CON ARREGLO AL ARTÍCULO 8 DEL REGLAMENTO SOBRE LA TAXONOMÍA (AÑO DE REFERENCIA T-1: 2023)

		Total de activos medioambientalmente sostenibles	Indicador clave de resultados (****)	Indicador clave de resultados (*****)	% cobertura (sobre los activos totales) (***)	% de activos excluidos del numerador de la GAR (artículo 7, apartados 2 y 3, y anexo V, sección 1.1.2)	% de activos excluidos del denominador de la GAR (artículo 7, apartado 1, y anexo V, sección 1.2.4)
Indicador clave de resultados principal	Ratio de activos verdes (GAR) en términos de stock	4.241	1,05 %	2,30 %	75 %	36 %	25 %

		Total de actividades medioambientalmente sostenibles	Indicador clave de resultados (****)	Indicador clave de resultados (*****)	% cobertura (sobre los activos totales) (***)	% de activos excluidos del numerador de la GAR (artículo 7, apartados 2 y 3, y anexo V, sección 1.1.2)	% de activos excluidos del denominador de la GAR (artículo 7, apartado 1, y anexo V, sección 1.2.4)
Indicadores clave de resultados adicionales	GAR (flujo)	1.293	1,74 %	4,26 %	63 %	35 %	37 %
	Garantías financieras	1.423	25,16 %	41,80 %			
	Activos gestionados	36	0,04 %	0,04 %			

(*) Para las entidades de crédito que no cumplan las condiciones del artículo 94, apartado 1, del RRC o las condiciones establecidas en el artículo 325a, apartado 1, del RRC.
(**) Ingresos por honorarios y comisiones de servicios que no sean concesión de préstamos y activos gestionados.
Las entidades divulgarán información prospectiva en relación con este indicador clave de resultados, incluida información en términos de objetivos, junto con explicaciones pertinentes sobre la metodología aplicada.
(***) % de activos cubiertos por el indicador clave de resultados frente a los activos totales de los bancos.
(****) basado en el indicador clave de resultados del volumen de negocios de la contraparte.
(*****) basado en el indicador clave de resultados de las CapEx de la contraparte, excepto en el caso de las actividades de préstamo, en que, en lo relativo a los préstamos generales, se utiliza el indicador clave de resultados del volumen de negocios.
Nota 1: En todas las plantillas: las celdas coloreadas de negro no se deben cumplimentar.
Nota 2: Los indicadores clave de resultados de los honorarios y comisiones (hoja 6) y de la cartera de negociación (hoja 7) solo serán de aplicación a partir de 2026. La inclusión de las pymes en estos indicadores clave de resultados solo procederá si la evaluación de impacto resulta positiva

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

> 1. ACTIVOS PARA EL CÁLCULO DE LA GAR (TURNOVER)

En millones de euros	Fecha de referencia de la divulgación T					
	Importe en libros [bruto] total	Mitigación del cambio climático (CCM)				
		De los cuales: a sectores pertinentes para la taxonomía (elegibles según la taxonomía)				
		De los cuales: medioambientalmente sostenibles (que se ajustan a la taxonomía)				
				De los cuales: declaración sobre uso de los fondos	De los cuales: de transición	De los cuales: facilitadores
GAR - Activos incluidos tanto en el numerador como en el denominador						
Préstamos y anticipos, valores representativos de deuda e instrumentos de capital no mantenidos para negociar admisibles en el cálculo de la GAR	227.064	173.720	12.537	250	427	2.391
Empresas financieras	18.902	8.200	870	0	11	702
Entidades de crédito	7.502	1.214	137	0	6	71
Préstamos y anticipos	5.736	1.079	128	0	3	69
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	1.737	134	8	0	2	1
Instrumentos de capital	29	1	0		0	0
Otras empresas financieras	11.400	6.985	733	0	5	631
De las cuales: empresas de servicios de inversión	2	0	0	0	0	0
Préstamos y anticipos	2	0	0	0	0	0
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	0	0	0	0	0	0
Instrumentos de capital	0	0	0		0	0
De las cuales: empresas de gestión	72	1	0	0	0	0
Préstamos y anticipos	70	1	0	0	0	0
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	0	0	0	0	0	0
Instrumentos de capital	3	0	0		0	0
De las cuales: empresas de seguros	3.809	1.507	36	0	3	18
Préstamos y anticipos	212	3	0	0	0	0
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	0	0	0	0	0	0
Instrumentos de capital	3.597	1.504	36		3	18
Empresas no financieras	55.891	17.386	4.191	250	416	1.689
Préstamos y anticipos	53.799	16.818	3.826	0	411	1.667
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	1.796	455	362	250	5	21
Instrumentos de capital	296	113	3		0	1
Hogares	149.008	147.909	7.471	0	0	0
De los cuales: préstamos garantizados por bienes inmuebles residenciales	137.043	137.043	7.471	0	0	0
De los cuales: préstamos de renovación de edificios	6.442	6.442	0	0	0	0
De los cuales: préstamos para automóviles	5.523	4.424	0	0	0	0
Financiación de administraciones locales	3.263	226	6	0	0	0
Financiación de viviendas	70	70	6	0	0	0
Otra financiación de administraciones locales	3.193	156	0	0	0	0

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

En millones de euros	Fecha de referencia de la divulgación T					
	Importe en libros [bruto] total	Mitigación del cambio climático (CCM)				
		De los cuales: a sectores pertinentes para la taxonomía (elegibles según la taxonomía)				
		De los cuales: medioambientalmente sostenibles (que se ajustan a la taxonomía)				
				De los cuales: declaración sobre uso de los fondos	De los cuales: de transición	De los cuales: facilitadores
Garantías reales obtenidas mediante toma de posesión: bienes inmuebles residenciales y comerciales	3.374	2.755	12	0	0	0
Activos excluidos del numerador para el cálculo de la GAR (incluidos en el denominador)	183.876	0	0	0	0	0
Empresas financieras y no financieras	104.092					
Pymes y empresas no financieras (que no sean pymes) no sujetas a obligaciones de divulgación previstas en la NFRD	81.421					
Préstamos y anticipos	79.155					
De los cuales: préstamos garantizados por bienes inmuebles comerciales	17.181					
De los cuales: préstamos de renovación de edificios	0					
Valores representativos de deuda	1.830					
Instrumentos de capital	436					
Contrapartes en países no miembros de la UE no sujetas a obligaciones de divulgación previstas en la NFRD	22.671					
Préstamos y anticipos	20.265					
Valores representativos de deuda	1.862					
Instrumentos de capital	544					
Derivados	358					
Préstamos interbancarios a la vista	705					
Efectivo y activos vinculados a efectivo	2.402					
Otros activos (fondo de comercio, materias primas, etc.)	76.319					
Total de activos de la GAR	414.314	176.476	12.549	250	427	2.391
Activos no incluidos en el cálculo de la GAR	146.741					
Administraciones centrales y emisores supranacionales	88.169					
Exposiciones frente a bancos centrales	45.955					
Cartera de negociación	12.618					
Activos totales	561.055	176.476	12.549	250	427	2.391
Exposiciones fuera de balance - Empresas sujetas a obligaciones de divulgación previstas en la NFRD						
Garantías financieras	9.825	1.849	848	0	61	484
Activos gestionados	108.307	3.727	1.164	0	74	464
De los cuales: valores representativos de deuda	66.406	2.860	817	0	67	231
De los cuales: instrumentos de capital	26.997	865	347	0	7	233

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

En millones de euros

	Fecha de referencia de la divulgación T			
	Adaptación al cambio climático (CCA)			
	De los cuales: a sectores pertinentes para la taxonomía (elegibles según la taxonomía)			
		De los cuales: medioambientalmente sostenibles (que se ajustan a la taxonomía)		
			De los cuales: declaración sobre uso de los fondos	De los cuales: facilitadores
GAR - Activos incluidos tanto en el numerador como en el denominador				
Préstamos y anticipos, valores representativos de deuda e instrumentos de capital no mantenidos para negociar admisibles en el cálculo de la GAR	200	68	0	5
Empresas financieras	7	4	0	0
Entidades de crédito	1	0	0	0
Préstamos y anticipos	1	0	0	0
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	0	0	0	0
Instrumentos de capital	0	0		0
Otras empresas financieras	6	4	0	0
De las cuales: empresas de servicios de inversión	0	0	0	0
Préstamos y anticipos	0	0	0	0
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	0	0	0	0
Instrumentos de capital	0	0		0
De las cuales: empresas de gestión	0	0	0	0
Préstamos y anticipos	0	0	0	0
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	0	0	0	0
Instrumentos de capital	0	0		0
De las cuales: empresas de seguros	4	2	0	0
Préstamos y anticipos	1	0	0	0
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	0	0	0	0
Instrumentos de capital	3	2		0
Empresas no financieras	193	64	0	4
Préstamos y anticipos	120	8	0	4
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	71	56	0	0
Instrumentos de capital	1	0		0
Hogares	0	0	0	0
De los cuales: préstamos garantizados por bienes inmuebles residenciales	0	0	0	0
De los cuales: préstamos de renovación de edificios	0	0	0	0
De los cuales: préstamos para automóviles				
Financiación de administraciones locales	0	0	0	0
Financiación de viviendas	0	0	0	0
Otra financiación de administraciones locales	0	0	0	0

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

En millones de euros

	Fecha de referencia de la divulgación T			
	Adaptación al cambio climático (CCA)			
	De los cuales: a sectores pertinentes para la taxonomía (elegibles según la taxonomía)			
		De los cuales: medioambientalmente sostenibles (que se ajustan a la taxonomía)		
			De los cuales: declaración sobre uso de los fondos	De los cuales: facilitadores
Garantías reales obtenidas mediante toma de posesión: bienes inmuebles residenciales y comerciales	0	0	0	0
Activos excluidos del numerador para el cálculo de la GAR (incluidos en el denominador)	0	0	0	0
Empresas financieras y no financieras				
Pymes y empresas no financieras (que no sean pymes) no sujetas a obligaciones de divulgación previstas en la NFRD				
Préstamos y anticipos				
De los cuales: préstamos garantizados por bienes inmuebles comerciales				
De los cuales: préstamos de renovación de edificios				
Valores representativos de deuda				
Instrumentos de capital				
Contrapartes en países no miembros de la UE no sujetas a obligaciones de divulgación previstas en la NFRD				
Préstamos y anticipos				
Valores representativos de deuda				
Instrumentos de capital				
Derivados				
Préstamos interbancarios a la vista				
Efectivo y activos vinculados a efectivo				
Otros activos (fondo de comercio, materias primas, etc.)				
Total de activos de la GAR	200	68	0	5
Activos no incluidos en el cálculo de la GAR				
Administraciones centrales y emisores supranacionales				
Exposiciones frente a bancos centrales				
Cartera de negociación				
Activos totales	200	68	0	5
Exposiciones fuera de balance - Empresas sujetas a obligaciones de divulgación previstas en la NFRD				
Garantías financieras	21	3	0	0
Activos gestionados	100	19	0	10
De los cuales: valores representativos de deuda	74	14	0	5
De los cuales: instrumentos de capital	26	6	0	5

En millones de euros	Fecha de referencia de la divulgación T			
	Recursos hídricos y marinos (WTR)	Economía circular (CE)	Contaminación (PPC)	Biodiversidad y ecosistemas (BIO)
	De los cuales: a sectores pertinentes para la taxonomía (elegibles según la taxonomía)			
GAR - Activos incluidos tanto en el numerador como en el denominador				
Préstamos y anticipos, valores representativos de deuda e instrumentos de capital no mantenidos para negociar admisibles en el cálculo de la GAR	12	299	173	120
Empresas financieras	0	130	0	0
Entidades de crédito	0	1	0	0
Préstamos y anticipos	0	1	0	0
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	0	0	0	0
Instrumentos de capital	0	0	0	0
Otras empresas financieras	0	129	0	0
De las cuales: empresas de servicios de inversión	0	0	0	0
Préstamos y anticipos	0	0	0	0
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	0	0	0	0
Instrumentos de capital	0	0	0	0
De las cuales: empresas de gestión	0	0	0	0
Préstamos y anticipos	0	0	0	0
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	0	0	0	0
Instrumentos de capital	0	0	0	0
De las cuales: empresas de seguros	0	0	0	0
Préstamos y anticipos	0	0	0	0
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	0	0	0	0
Instrumentos de capital	0	0	0	0
Empresas no financieras	12	168	173	120
Préstamos y anticipos	11	164	172	115
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	0	5	1	5
Instrumentos de capital	0	0	0	0
Hogares		0		
De los cuales: préstamos garantizados por bienes inmuebles residenciales		0		
De los cuales: préstamos de renovación de edificios		0		
De los cuales: préstamos para automóviles				
Financiación de administraciones locales	0	0	0	0
Financiación de viviendas	0	0	0	0
Otra financiación de administraciones locales	0	0	0	0

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

En millones de euros	Fecha de referencia de la divulgación T			
	Recursos hídricos y marinos (WTR)	Economía circular (CE)	Contaminación (PPC)	Biodiversidad y ecosistemas (BIO)
	De los cuales: a sectores pertinentes para la taxonomía (elegibles según la taxonomía)			
Garantías reales obtenidas mediante toma de posesión: bienes inmuebles residenciales y comerciales	0	0	0	0
Activos excluidos del numerador para el cálculo de la GAR (incluidos en el denominador)	0	0	0	0
Empresas financieras y no financieras				
Pymes y empresas no financieras (que no sean pymes) no sujetas a obligaciones de divulgación previstas en la NFRD				
Préstamos y anticipos				
De los cuales: préstamos garantizados por bienes inmuebles comerciales				
De los cuales: préstamos de renovación de edificios				
Valores representativos de deuda				
Instrumentos de capital				
Contrapartes en países no miembros de la UE no sujetas a obligaciones de divulgación previstas en la NFRD				
Préstamos y anticipos				
Valores representativos de deuda				
Instrumentos de capital				
Derivados				
Préstamos interbancarios a la vista				
Efectivo y activos vinculados a efectivo				
Otros activos (fondo de comercio, materias primas, etc.)				
Total de activos de la GAR	12	299	173	120
Activos no incluidos en el cálculo de la GAR				
Administraciones centrales y emisores supranacionales				
Exposiciones frente a bancos centrales				
Cartera de negociación				
Activos totales	12	299	173	120
Exposiciones fuera de balance - Empresas sujetas a obligaciones de divulgación previstas en la NFRD				
Garantías financieras	2	30	4	9
Activos gestionados	24	144	211	13
De los cuales: valores representativos de deuda	20	56	116	1
De los cuales: instrumentos de capital	4	88	96	13

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

En millones de euros

	Fecha de referencia de la divulgación T				
	TOTAL				
	De los cuales: a sectores pertinentes para la taxonomía (elegibles según la taxonomía) (CCM + CCA + WTR + CE + PPC + BIO)				
		De los cuales: medioambientalmente sostenibles (que se ajustan a la taxonomía) TOTAL (CCM + CCA)			
			De los cuales: declaración sobre uso de los fondos	De los cuales: de transición	De los cuales: facilitadores
GAR - Activos incluidos tanto en el numerador como en el denominador					
Préstamos y anticipos, valores representativos de deuda e instrumentos de capital no mantenidos para negociar admisibles en el cálculo de la GAR	174.523	12.605	250	427	2.396
Empresas financieras	8.337	874	0	11	702
Entidades de crédito	1.217	137	0	6	71
Préstamos y anticipos	1.082	129	0	3	69
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	134	8	0	2	1
Instrumentos de capital	1	0		0	0
Otras empresas financieras	7.120	736	0	5	631
De las cuales: empresas de servicios de inversión	0	0	0	0	0
Préstamos y anticipos	0	0	0	0	0
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	0	0	0	0	0
Instrumentos de capital	0	0		0	0
De las cuales: empresas de gestión	1	0	0	0	0
Préstamos y anticipos	1	0	0	0	0
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	0	0	0	0	0
Instrumentos de capital	0	0		0	0
De las cuales: empresas de seguros	1.511	38	0	3	18
Préstamos y anticipos	4	0	0	0	0
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	0	0	0	0	0
Instrumentos de capital	1.507	38		3	18
Empresas no financieras	18.051	4.255	250	416	1.694
Préstamos y anticipos	17.400	3.834	0	411	1.672
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	537	418	250	5	21
Instrumentos de capital	114	3		0	1
Hogares	147.909	7.471	0	0	0
De los cuales: préstamos garantizados por bienes inmuebles residenciales	137.043	7.471	0	0	0
De los cuales: préstamos de renovación de edificios	6.442	0	0	0	0
De los cuales: préstamos para automóviles	4.424	0	0	0	0
Financiación de administraciones locales	226	6	0	0	0
Financiación de viviendas	70	6	0	0	0
Otra financiación de administraciones locales	156	0	0	0	0

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

En millones de euros

	Fecha de referencia de la divulgación T				
	TOTAL	De los cuales: a sectores pertinentes para la taxonomía (elegibles según la taxonomía) (CCM + CCA + WTR + CE + PPC + BIO)			
		De los cuales: medioambientalmente sostenibles (que se ajustan a la taxonomía) TOTAL (CCM + CCA)			
			De los cuales: declaración sobre uso de los fondos	De los cuales: de transición	De los cuales: facilitadores
Garantías reales obtenidas mediante toma de posesión: bienes inmuebles residenciales y comerciales	2.755	12	0	0	0
Activos excluidos del numerador para el cálculo de la GAR (incluidos en el denominador)	0	0	0	0	0
Empresas financieras y no financieras					
Pymes y empresas no financieras (que no sean pymes) no sujetas a obligaciones de divulgación previstas en la NFRD					
Préstamos y anticipos					
De los cuales: préstamos garantizados por bienes inmuebles comerciales					
De los cuales: préstamos de renovación de edificios					
Valores representativos de deuda					
Instrumentos de capital					
Contrapartes en países no miembros de la UE no sujetas a obligaciones de divulgación previstas en la NFRD					
Préstamos y anticipos					
Valores representativos de deuda					
Instrumentos de capital					
Derivados					
Préstamos interbancarios a la vista					
Efectivo y activos vinculados a efectivo					
Otros activos (fondo de comercio, materias primas, etc.)					
Total de activos de la GAR	177.278	12.617	250	427	2.396
Activos no incluidos en el cálculo de la GAR					
Administraciones centrales y emisores supranacionales					
Exposiciones frente a bancos centrales					
Cartera de negociación					
Activos totales	177.278	12.617	250	427	2.396
Exposiciones fuera de balance - Empresas sujetas a obligaciones de divulgación previstas en la NFRD					
Garantías financieras	1.916	852	0	61	484
Activos gestionados	4.219	1.183	0	74	474
De los cuales: valores representativos de deuda	3.127	830	0	67	236
De los cuales: instrumentos de capital	1.092	352	0	7	238

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

En millones de euros

	Fecha de referencia de la divulgación T-1					
		Mitigación del cambio climático (CCM)				
		De los cuales: a sectores pertinentes para la taxonomía (elegibles según la taxonomía)				
	Importe en libros (brutos) total		De los cuales: medioambientalmente sostenibles (que se ajustan a la taxonomía)			
				De los cuales: declaración sobre uso de los fondos	De los cuales: de transición	De los cuales: facilitadores
GAR - Activos incluidos tanto en el numerador como en el denominador						
Préstamos y anticipos, valores representativos de deuda e instrumentos de capital no mantenidos para negociar admisibles en el cálculo de la GAR	205.165	166.307	4.014	0	313	1.994
Empresas financieras	**9.353**	4.647	295	0	6	258
Entidades de crédito	3.824	381	2	0	0	2
Préstamos y anticipos	2.512	236	2	0	0	2
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	1.110	71	0	0	0	0
Instrumentos de capital	202	75	0		0	0
Otras empresas financieras	5.529	4.266	293	0	6	257
De las cuales: empresas de servicios de inversión	8	0	0	0	0	0
Préstamos y anticipos	8	0	0	0	0	0
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	0	0	0	0	0	0
Instrumentos de capital	0	0	0		0	0
De las cuales: empresas de gestión	114	0	0	0	0	0
Préstamos y anticipos	72	0	0	0	0	0
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	0	0	0	0	0	0
Instrumentos de capital	42	0	0		0	0
De las cuales: empresas de seguros	515	12	0	0	0	0
Préstamos y anticipos	455	2	0	0	0	0
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	0	0	0	0	0	0
Instrumentos de capital	60	11	0		0	0
Empresas no financieras	**41.941**	12.793	3.434	0	307	1.736
Préstamos y anticipos	40.356	12.445	3.241	0	301	1.708
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	1.584	347	193	0	7	27
Instrumentos de capital	1	1	0		0	0
Hogares	**150.513**	148.384	0	0	0	0
De los cuales: préstamos garantizados por bienes inmuebles residenciales	138.530	138.530	0	0	0	0
De los cuales: préstamos de renovación de edificios	6.976	6.976	0	0	0	0
De los cuales: préstamos para automóviles	5.007	2.878	0	0	0	0
Financiación de administraciones locales	**3.358**	484	285	0	0	0
Financiación de viviendas	60	59	0	0	0	0
Otra financiación de administraciones locales	3.298	425	285	0	0	0

En millones de euros	Fecha de referencia de la divulgación T-1					
		Mitigación del cambio climático (CCM)				
		De los cuales: a sectores pertinentes para la taxonomía (elegibles según la taxonomía)				
	Importe en libros (brutos) total		De los cuales: medioambientalmente sostenibles (que se ajustan a la taxonomía)			
				De los cuales: declaración sobre uso de los fondos	De los cuales: de transición	De los cuales: facilitadores
Garantías reales obtenidas mediante toma de posesión: bienes inmuebles residenciales y comerciales	3.738	2.930	0	0	0	0
Activos excluidos del numerador para el cálculo de la GAR (incluidos en el denominador)	195.919	0	0	0	0	0
Empresas financieras y no financieras	**113.153**					
Pymes y empresas no financieras (que no sean pymes) no sujetas a obligaciones de divulgación previstas en la NFRD	91.670					
Préstamos y anticipos	89.011					
De los cuales: préstamos garantizados por bienes inmuebles comerciales	17.882					
De los cuales: préstamos de renovación de edificios	0					
Valores representativos de deuda	1.831					
Instrumentos de capital	828					
Contrapartes en países no miembros de la UE no sujetas a obligaciones de divulgación previstas en la NFRD	21.484					
Préstamos y anticipos	19.534					
Valores representativos de deuda	1.593					
Instrumentos de capital	357					
Derivados	**526**					
Préstamos interbancarios a la vista	**937**					
Efectivo y activos vinculados a efectivo	**2.418**					
Otros activos (fondo de comercio, materias primas, etc.)	**78.884**					
Total de activos de la GAR	404.821	169.237	4.014	0	313	1.994
Activos no incluidos en el cálculo de la GAR	**137.720**					
Administraciones centrales y emisores supranacionales	**90.268**					
Exposiciones frente a bancos centrales	**33.704**					
Cartera de negociación	**13.748**					
Activos totales	542.542	169.237	4.014	0	313	1.994
Exposiciones fuera de balance - Empresas sujetas a obligaciones de divulgación previstas en la NFRD						
Garantías financieras	5.657	2.249	1.381	0	44	763
Activos gestionados	94.159	120	36	0	7	17
De los cuales: valores representativos de deuda	49.080	100	25	0	0	14
De los cuales: instrumentos de capital	14.058	20	11	0	6	3

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

En millones de euros

	Fecha de referencia de la divulgación T-1			
	Adaptación al cambio climático (CCA)			
	De los cuales: a sectores pertinentes para la taxonomía (elegibles según la taxonomía)			
		De los cuales: medioambientalmente sostenibles (que se ajustan a la taxonomía)		
			De los cuales: declaración sobre uso de los fondos	De los cuales: facilitadores
GAR - Activos incluidos tanto en el numerador como en el denominador				
Préstamos y anticipos, valores representativos de deuda e instrumentos de capital no mantenidos para negociar admisibles en el cálculo de la GAR	364	227	0	11
Empresas financieras	2	0	0	0
Entidades de crédito	0	0	0	0
Préstamos y anticipos	0	0	0	0
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	0	0	0	0
Instrumentos de capital	0	0		0
Otras empresas financieras	2	0	0	0
De las cuales: empresas de servicios de inversión	0	0	0	0
Préstamos y anticipos	0	0	0	0
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	0	0	0	0
Instrumentos de capital	0	0		0
De las cuales: empresas de gestión	0	0	0	0
Préstamos y anticipos	0	0	0	0
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	0	0	0	0
Instrumentos de capital	0	0		0
De las cuales: empresas de seguros	0	0	0	0
Préstamos y anticipos	0	0	0	0
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	0	0	0	0
Instrumentos de capital	0	0		0
Empresas no financieras	362	227	0	11
Préstamos y anticipos	362	226	0	11
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	1	0	0	0
Instrumentos de capital	0	0		0
Hogares	0	0	0	0
De los cuales: préstamos garantizados por bienes inmuebles residenciales	0	0	0	0
De los cuales: préstamos de renovación de edificios	0	0	0	0
De los cuales: préstamos para automóviles				
Financiación de administraciones locales	0	0	0	0
Financiación de viviendas	0	0	0	0
Otra financiación de administraciones locales	0	0	0	0

En millones de euros

	Fecha de referencia de la divulgación T-1			
	Adaptación al cambio climático (CCA)			
	De los cuales: a sectores pertinentes para la taxonomía (elegibles según la taxonomía)			
		De los cuales: medioambientalmente sostenibles (que se ajustan a la taxonomía)		
			De los cuales: declaración sobre uso de los fondos	De los cuales: facilitadores
Garantías reales obtenidas mediante toma de posesión: bienes inmuebles residenciales y comerciales	0	0	0	0
Activos excluidos del numerador para el cálculo de la GAR (incluidos en el denominador)	0	0	0	0
Empresas financieras y no financieras				
Pymes y empresas no financieras (que no sean pymes) no sujetas a obligaciones de divulgación previstas en la NFRD				
Préstamos y anticipos				
De los cuales: préstamos garantizados por bienes inmuebles comerciales				
De los cuales: préstamos de renovación de edificios				
Valores representativos de deuda				
Instrumentos de capital				
Contrapartes en países no miembros de la UE no sujetas a obligaciones de divulgación previstas en la NFRD				
Préstamos y anticipos				
Valores representativos de deuda				
Instrumentos de capital				
Derivados				
Préstamos interbancarios a la vista				
Efectivo y activos vinculados a efectivo				
Otros activos (fondo de comercio, materias primas, etc.)				
Total de activos de la GAR	364	227	0	11
Activos no incluidos en el cálculo de la GAR				
Administraciones centrales y emisores supranacionales				
Exposiciones frente a bancos centrales				
Cartera de negociación				
Activos totales	364	227	0	11
Exposiciones fuera de balance - Empresas sujetas a obligaciones de divulgación previstas en la NFRD				
Garantías financieras	125	42	0	20
Activos gestionados	0	0	0	0
De los cuales: valores representativos de deuda	0	0	0	0
De los cuales: instrumentos de capital	0	0	0	0

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

En millones de euros

	Fecha de referencia de la divulgación T-1				
	TOTAL (CCM + CCA)				
	De los cuales: a sectores pertinentes para la taxonomía (elegibles según la taxonomía)				
		De los cuales: medioambientalmente sostenibles (que se ajustan a la taxonomía)			
			De los cuales: declaración sobre uso de los fondos	De los cuales: de transición	De los cuales: facilitadores
GAR - Activos incluidos tanto en el numerador como en el denominador					
Préstamos y anticipos, valores representativos de deuda e instrumentos de capital no mantenidos para negociar admisibles en el cálculo de la GAR	166.671	4.241	0	313	2.006
Empresas financieras	4.649	295	0	6	258
Entidades de crédito	381	2	0	0	2
Préstamos y anticipos	236	2	0	0	2
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	71	0	0	0	0
Instrumentos de capital	75	0		0	0
Otras empresas financieras	4.268	293	0	6	257
De las cuales: empresas de servicios de inversión	0	0	0	0	0
Préstamos y anticipos	0	0	0	0	0
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	0	0	0	0	0
Instrumentos de capital	0	0		0	0
De las cuales: empresas de gestión	0	0	0	0	0
Préstamos y anticipos	0	0	0	0	0
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	0	0	0	0	0
Instrumentos de capital	0	0		0	0
De las cuales: empresas de seguros	12	0	0	0	0
Préstamos y anticipos	2	0	0	0	0
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	0	0	0	0	0
Instrumentos de capital	11	0		0	0
Empresas no financieras	13.155	3.661	0	307	1.747
Préstamos y anticipos	12.807	3.467	0	301	1.720
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	347	194	0	7	27
Instrumentos de capital	1	0		0	0
Hogares	148.384	0	0	0	0
De los cuales: préstamos garantizados por bienes inmuebles residenciales	138.530	0	0	0	0
De los cuales: préstamos de renovación de edificios	6.976	0	0	0	0
De los cuales: préstamos para automóviles	2.878	0	0	0	0
Financiación de administraciones locales	484	285	0	0	0
Financiación de viviendas	59	0	0	0	0
Otra financiación de administraciones locales	425	285	0	0	0

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

En millones de euros

	Fecha de referencia de la divulgación T-1				
	TOTAL (CCM + CCA)				
	De los cuales: a sectores pertinentes para la taxonomía (elegibles según la taxonomía)				
		De los cuales: medioambientalmente sostenibles (que se ajustan a la taxonomía)			
			De los cuales: declaración sobre uso de los fondos	De los cuales: de transición	De los cuales: facilitadores
Garantías reales obtenidas mediante toma de posesión: bienes inmuebles residenciales y comerciales	2.930	0	0	0	0
Activos excluidos del numerador para el cálculo de la GAR (incluidos en el denominador)	0	0	0	0	0
Empresas financieras y no financieras					
Pymes y empresas no financieras (que no sean pymes) no sujetas a obligaciones de divulgación previstas en la NFRD					
Préstamos y anticipos					
De los cuales: préstamos garantizados por bienes inmuebles comerciales					
De los cuales: préstamos de renovación de edificios					
Valores representativos de deuda					
Instrumentos de capital					
Contrapartes en países no miembros de la UE no sujetas a obligaciones de divulgación previstas en la NFRD					
Préstamos y anticipos					
Valores representativos de deuda					
Instrumentos de capital					
Derivados					
Préstamos interbancarios a la vista					
Efectivo y activos vinculados a efectivo					
Otros activos (fondo de comercio, materias primas, etc.)					
Total de activos de la GAR	169.601	4.241	—	313	2.006
Activos no incluidos en el cálculo de la GAR					
Administraciones centrales y emisores supranacionales					
Exposiciones frente a bancos centrales					
Cartera de negociación					
Activos totales	169.601	4.241	—	313	2.006
Exposiciones fuera de balance - Empresas sujetas a obligaciones de divulgación previstas en la NFRD					
Garantías financieras	2.374	1.423	0	44	783
Activos gestionados	120	36	0	7	17
De los cuales: valores representativos de deuda	100	25	0	0	14
De los cuales: instrumentos de capital	20	11	0	6	3

[1] Esta plantilla incluirá información sobre los préstamos y anticipos, valores representativos de deuda e instrumentos de capital en la cartera bancaria, frente a empresas financieras, empresas no financieras, incluidas pymes, hogares (solo incluidos bienes inmuebles residenciales, préstamos de renovación de vivienda y préstamos para automóviles) y administraciones locales o municipios (financiación de vivienda).s

[2] Se deben considerar las siguientes categorías contables de activos financieros: activos financieros al coste amortizado, activos financieros al valor razonable con cambios en otro resultado global, inversiones en filiales, negocios conjuntos y asociadas, activos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados y activos financieros no destinados a negociación valores obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados, y garantías inmobiliarias obtenidas por las entidades de crédito mediante la toma de posesión a cambio de la cancelación de deudas.

[3] Los bancos con filiales en países no miembros de la UE deben proporcionar por separado esta información en lo que respecta a las exposiciones a contrapartes de países no miembros de la UE. En lo que respecta a las exposiciones a países no miembros de la UE, aunque existen retos adicionales en términos de ausencia de requisitos de divulgación de información y metodología comunes, ya que la taxonomía de la UE y la NFRD solo se aplican a escala de la UE, dada la importancia de estas exposiciones para las entidades de crédito con filiales en países no miembros de la UE, estas entidades deben divulgar una GAR separada en relación con las exposiciones a países no miembros de la UE, en la medida de lo posible, en formación de estimaciones e intervalos, utilizando aproximaciones, y explicando las hipótesis, salvedades y limitaciones.

[4] En lo que respecta a los préstamos para automóviles, las entidades solo incluirán aquellas exposiciones generadas después de la fecha en que comience a aplicarse la obligación de divulgación.

> 1. ACTIVOS PAR EL CÁLCULO DE LA GAR (CAPEX)

En millones de euros	Fecha de referencia de la divulgación T					
	Importe en libros [bruto] total	Mitigación del cambio climático (CCM)				
		De los cuales: a sectores pertinentes para la taxonomía (elegibles según la taxonomía)				
			De los cuales: medioambientalmente sostenibles (que se ajustan a la taxonomía)			
				De los cuales: declaración sobre uso de los fondos	De los cuales: de transición	De los cuales: facilitadores
GAR - Activos incluidos tanto en el numerador como en el denominador						
Préstamos y anticipos, valores representativos de deuda e instrumentos de capital no mantenidos para negociar admisibles en el cálculo de la GAR	227.064	176.583	16.124	250	500	4.206
Empresas financieras	18.902	8.710	1.604	0	22	1.173
Entidades de crédito	7.502	1.201	190	0	8	109
Préstamos y anticipos	5.736	1.078	179	0	4	107
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	1.737	122	11	0	5	3
Instrumentos de capital	29	1	0		0	0
Otras empresas financieras	11.400	7.509	1.415	0	13	1.064
De las cuales: empresas de servicios de inversión	2	0	0	0	0	0
Préstamos y anticipos	2	0	0	0	0	0
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	0	0	0	0	0	0
Instrumentos de capital	0	0	0		0	0
De las cuales: empresas de gestión	72	1	0	0	0	0
Préstamos y anticipos	70	1	0	0	0	0
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	0	0	0	0	0	0
Instrumentos de capital	3	0	0		0	0
De las cuales: empresas de seguros	3.809	1.535	81	0	4	42
Préstamos y anticipos	212	3	0	0	0	0
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	0	0	0	0	0	0
Instrumentos de capital	3.597	1.532	81		4	42
Empresas no financieras	55.891	19.738	7.043	250	479	3.033
Préstamos y anticipos	53.799	18.834	6.442	0	464	2.975
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	1.796	789	596	250	14	55
Instrumentos de capital	296	115	6		0	3
Hogares	149.008	147.909	7.471	0	0	0
De los cuales: préstamos garantizados por bienes inmuebles residenciales	137.043	137.043	7.471	0	0	0
De los cuales: préstamos de renovación de edificios	6.442	6.442	0	0	0	0
De los cuales: préstamos para automóviles	5.523	4.424	0	0	0	0
Financiación de administraciones locales	3.263	226	6	0	0	0
Financiación de viviendas	70	70	6	0	0	0
Otra financiación de administraciones locales	3.193	156	0	0	0	0

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

En millones de euros	Fecha de referencia de la divulgación T					
	Importe en libros [bruto] total	Mitigación del cambio climático (CCM)				
		De los cuales: a sectores pertinentes para la taxonomía (elegibles según la taxonomía)				
			De los cuales: medioambientalmente sostenibles (que se ajustan a la taxonomía)			
				De los cuales: declaración sobre uso de los fondos	De los cuales: de transición	De los cuales: facilitadores
Garantías reales obtenidas mediante toma de posesión: bienes inmuebles residenciales y comerciales	3.374	2.755	12	0	0	0
Activos excluidos del numerador para el cálculo de la GAR (incluidos en el denominador)	**183.876**	**0**	**0**	**0**	**0**	**0**
Empresas financieras y no financieras	104.092					
Pymes y empresas no financieras (que no sean pymes) no sujetas a obligaciones de divulgación previstas en la NFRD	81.421					
Préstamos y anticipos	79.155					
De los cuales: préstamos garantizados por bienes inmuebles comerciales	17.181					
De los cuales: préstamos de renovación de edificios	—					
Valores representativos de deuda	1.830					
Instrumentos de capital	436					
Contrapartes en países no miembros de la UE no sujetas a obligaciones de divulgación previstas en la NFRD	22.671					
Préstamos y anticipos	20.265					
Valores representativos de deuda	1.862					
Instrumentos de capital	544					
Derivados	358					
Préstamos interbancarios a la vista	705					
Efectivo y activos vinculados a efectivo	2.402					
Otros activos (fondo de comercio, materias primas, etc.)	76.319					
Total de activos de la GAR	414.314	179.338	16.136	250	500	4.206
Activos no incluidos en el cálculo de la GAR	**146.741**					
Administraciones centrales y emisores supranacionales	88.169					
Exposiciones frente a bancos centrales	45.955					
Cartera de negociación	12.618					
Activos totales	561.055	179.338	16.136	250	500	4.206
Exposiciones fuera de balance - Empresas sujetas a obligaciones de divulgación previstas en la NFRD						
Garantías financieras	9.825	2.308	1.486	0	62	592
Activos gestionados	108.307	4.445	1.864	0	119	690
De los cuales: valores representativos de deuda	66.406	3.303	1.261	0	99	361
De los cuales: instrumentos de capital	26.997	1.141	603	0	20	329

01 Nuestra Identidad

02 Entorno y estrategia corporativa

03 Gobierno Corporativo

04 Gestión del riesgo

05 Modelo de creación de valor

06 Información de sostenibilidad

07 Accionistas e inversores

08 EINF

09 Otros marcos de *reporting*

10 Glosario y estructura

11 Anexos

En millones de euros

	Fecha de referencia de la divulgación T			
	Adaptación al cambio climático (CCA)			
	De los cuales: a sectores pertinentes para la taxonomía (elegibles según la taxonomía)			
		De los cuales: medioambientalmente sostenibles (que se ajustan a la taxonomía)		
			De los cuales: declaración sobre uso de los fondos	De los cuales: facilitadores
GAR - Activos incluidos tanto en el numerador como en el denominador				
Préstamos y anticipos, valores representativos de deuda e instrumentos de capital no mantenidos para negociar admisibles en el cálculo de la GAR	354	166	0	2
Empresas financieras	6	3	0	0
Entidades de crédito	1	0	0	0
Préstamos y anticipos	1	0	0	0
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	0	0	0	0
Instrumentos de capital	0	0		0
Otras empresas financieras	5	3	0	0
De las cuales: empresas de servicios de inversión	0	0	0	0
Préstamos y anticipos	0	0	0	0
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	0	0	0	0
Instrumentos de capital	0	0		0
De las cuales: empresas de gestión	0	0	0	0
Préstamos y anticipos	0	0	0	0
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	0	0	0	0
Instrumentos de capital	0	0		0
De las cuales: empresas de seguros	3	2	0	0
Préstamos y anticipos	1	0	0	0
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	0	0	0	0
Instrumentos de capital	3	2		0
Empresas no financieras	347	163	0	2
Préstamos y anticipos	161	14	0	2
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	186	149	0	0
Instrumentos de capital	0	0		0
Hogares	0	0	0	0
De los cuales: préstamos garantizados por bienes inmuebles residenciales	0	0	0	0
De los cuales: préstamos de renovación de edificios	0	0	0	0
De los cuales: préstamos para automóviles				
Financiación de administraciones locales	0	0	0	0
Financiación de viviendas	0	0	0	0
Otra financiación de administraciones locales	0	0	0	0

En millones de euros

	Fecha de referencia de la divulgación T			
	Adaptación al cambio climático (CCA)			
	De los cuales: a sectores pertinentes para la taxonomía (elegibles según la taxonomía)			
		De los cuales: medioambientalmente sostenibles (que se ajustan a la taxonomía)		
			De los cuales: declaración sobre uso de los fondos	De los cuales: facilitadores
Garantías reales obtenidas mediante toma de posesión: bienes inmuebles residenciales y comerciales	0	0	0	0
Activos excluidos del numerador para el cálculo de la GAR (incluidos en el denominador)	0	0	0	0
Empresas financieras y no financieras				
Pymes y empresas no financieras (que no sean pymes) no sujetas a obligaciones de divulgación previstas en la NFRD				
Préstamos y anticipos				
De los cuales: préstamos garantizados por bienes inmuebles comerciales				
De los cuales: préstamos de renovación de edificios				
Valores representativos de deuda				
Instrumentos de capital				
Contrapartes en países no miembros de la UE no sujetas a obligaciones de divulgación previstas en la NFRD				
Préstamos y anticipos				
Valores representativos de deuda				
Instrumentos de capital				
Derivados				
Préstamos interbancarios a la vista				
Efectivo y activos vinculados a efectivo				
Otros activos (fondo de comercio, materias primas, etc.)				
Total de activos de la GAR	354	166	0	2
Activos no incluidos en el cálculo de la GAR				
Administraciones centrales y emisores supranacionales				
Exposiciones frente a bancos centrales				
Cartera de negociación				
Activos totales	354	166	0	2
Exposiciones fuera de balance - Empresas sujetas a obligaciones de divulgación previstas en la NFRD				
Garantías financieras	19	4	0	0
Activos gestionados	116	49	0	30
De los cuales: valores representativos de deuda	71	28	0	14
De los cuales: instrumentos de capital	44	21	0	16

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

En millones de euros	Fecha de referencia de la divulgación T			
	Recursos hídricos y marinos (WTR)	Economía circular (CE)	Contaminación (PPC)	Biodiversidad y ecosistemas (BIO)
	De los cuales: a sectores pertinentes para la taxonomía (elegibles según la taxonomía)			
GAR - Activos incluidos tanto en el numerador como en el denominador				
Préstamos y anticipos, valores representativos de deuda e instrumentos de capital no mantenidos para negociar admisibles en el cálculo de la GAR	38	239	71	128
Empresas financieras	0	0	0	0
Entidades de crédito	0	0	0	0
Préstamos y anticipos	0	0	0	0
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	0	0	0	0
Instrumentos de capital	0	0	0	0
Otras empresas financieras	0	0	0	0
De las cuales: empresas de servicios de inversión	0	0	0	0
Préstamos y anticipos	0	0	0	0
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	0	0	0	0
Instrumentos de capital	0	0	0	0
De las cuales: empresas de gestión	0	0	0	0
Préstamos y anticipos	0	0	0	0
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	0	0	0	0
Instrumentos de capital	0	0	0	0
De las cuales: empresas de seguros	0	0	0	0
Préstamos y anticipos	0	0	0	0
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	0	0	0	0
Instrumentos de capital	0	0	0	0
Empresas no financieras	38	239	71	128
Préstamos y anticipos	38	237	70	125
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	0	1	1	3
Instrumentos de capital	0	0	0	0
Hogares		0		
De los cuales: préstamos garantizados por bienes inmuebles residenciales		0		
De los cuales: préstamos de renovación de edificios		0		
De los cuales: préstamos para automóviles				
Financiación de administraciones locales	0	0	0	0
Financiación de viviendas	0	0	0	0
Otra financiación de administraciones locales	0	0	0	0

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

En millones de euros	Fecha de referencia de la divulgación T			
	Recursos hídricos y marinos (WTR)	Economía circular (CE)	Contaminación (PPC)	Biodiversidad y ecosistemas (BIO)
	De los cuales: a sectores pertinentes para la taxonomía (elegibles según la taxonomía)			
Garantías reales obtenidas mediante toma de posesión: bienes inmuebles residenciales y comerciales	0	0	0	0
Activos excluidos del numerador para el cálculo de la GAR (incluidos en el denominador)	0	0	0	0
Empresas financieras y no financieras				
Pymes y empresas no financieras (que no sean pymes) no sujetas a obligaciones de divulgación previstas en la NFRD				
Préstamos y anticipos				
De los cuales: préstamos garantizados por bienes inmuebles comerciales				
De los cuales: préstamos de renovación de edificios				
Valores representativos de deuda				
Instrumentos de capital				
Contrapartes en países no miembros de la UE no sujetas a obligaciones de divulgación previstas en la NFRD				
Préstamos y anticipos				
Valores representativos de deuda				
Instrumentos de capital				
Derivados				
Préstamos interbancarios a la vista				
Efectivo y activos vinculados a efectivo				
Otros activos (fondo de comercio, materias primas, etc.)				
Total de activos de la GAR	38	239	71	128
Activos no incluidos en el cálculo de la GAR				
Administraciones centrales y emisores supranacionales				
Exposiciones frente a bancos centrales				
Cartera de negociación				
Activos totales	38	239	71	128
Exposiciones fuera de balance - Empresas sujetas a obligaciones de divulgación previstas en la NFRD				
Garantías financieras	8	26	3	10
Activos gestionados	42	113	150	1
De los cuales: valores representativos de deuda	35	44	73	0
De los cuales: instrumentos de capital	7	69	77	1

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

En millones de euros

	Fecha de referencia de la divulgación T				
	TOTAL				
	De los cuales: a sectores pertinentes para la taxonomía (elegibles según la taxonomía) (CCM + CCA + WTR + CE + PPC + BIO)				
		De los cuales: medioambientalmente sostenibles (que se ajustan a la taxonomía) TOTAL (CCM + CCA)			
			De los cuales: declaración sobre uso de los fondos	De los cuales: de transición	De los cuales: facilitadores
GAR - Activos incluidos tanto en el numerador como en el denominador					
Préstamos y anticipos, valores representativos de deuda e instrumentos de capital no mantenidos para negociar admisibles en el cálculo de la GAR	177.412	16.291	250	500	4.209
Empresas financieras	8.717	1.608	0	22	1.173
Entidades de crédito	1.202	190	0	8	109
Préstamos y anticipos	1.079	180	0	4	107
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	122	11	0	5	3
Instrumentos de capital	1	0		0	0
Otras empresas financieras	7.514	1.418	0	13	1.064
De las cuales: empresas de servicios de inversión	0	0	0	0	0
Préstamos y anticipos	0	0	0	0	0
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	0	0	0	0	0
Instrumentos de capital	0	0		0	0
De las cuales: empresas de gestión	1	0	0	0	0
Préstamos y anticipos	1	0	0	0	0
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	0	0	0	0	0
Instrumentos de capital	0	0		0	0
De las cuales: empresas de seguros	1.538	83	0	4	42
Préstamos y anticipos	4	0	0	0	0
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	0	0	0	0	0
Instrumentos de capital	1.534	83		4	42
Empresas no financieras	20.560	7.206	250	479	3.036
Préstamos y anticipos	19.465	6.455	0	464	2.976
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	981	745	250	14	56
Instrumentos de capital	115	6		0	3
Hogares	147.909	7.471	0	0	0
De los cuales: préstamos garantizados por bienes inmuebles residenciales	137.043	7.471	0	0	0
De los cuales: préstamos de renovación de edificios	6.442	0	0	0	0
De los cuales: préstamos para automóviles	4.424	0	0	0	0
Financiación de administraciones locales	226	6	0	0	0
Financiación de viviendas	70	6	0	0	0
Otra financiación de administraciones locales	156	0	0	0	0

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

En millones de euros

	Fecha de referencia de la divulgación T				
	TOTAL	De los cuales: a sectores pertinentes para la taxonomía (elegibles según la taxonomía) (CCM + CCA + WTR + CE + PPC + BIO)	De los cuales: medioambientalmente sostenibles (que se ajustan a la taxonomía) TOTAL (CCM + CCA)		
			De los cuales: declaración sobre uso de los fondos	De los cuales: de transición	De los cuales: facilitadores
Garantías reales obtenidas mediante toma de posesión: bienes inmuebles residenciales y comerciales	2.755	12		0	0
Activos excluidos del numerador para el cálculo de la GAR (incluidos en el denominador)	0	0	0	0	0
Empresas financieras y no financieras					
Pymes y empresas no financieras (que no sean pymes) no sujetas a obligaciones de divulgación previstas en la NFRD					
Préstamos y anticipos					
De los cuales: préstamos garantizados por bienes inmuebles comerciales					
De los cuales: préstamos de renovación de edificios					
Valores representativos de deuda					
Instrumentos de capital					
Contrapartes en países no miembros de la UE no sujetas a obligaciones de divulgación previstas en la NFRD					
Préstamos y anticipos					
Valores representativos de deuda					
Instrumentos de capital					
Derivados					
Préstamos interbancarios a la vista					
Efectivo y activos vinculados a efectivo					
Otros activos (fondo de comercio, materias primas, etc.)					
Total de activos de la GAR	180.167	16.303	250	500	4.209
Activos no incluidos en el cálculo de la GAR					
Administraciones centrales y emisores supranacionales					
Exposiciones frente a bancos centrales					
Cartera de negociación					
Activos totales	180.167	16.303	250	500	4.209
Exposiciones fuera de balance - Empresas sujetas a obligaciones de divulgación previstas en la NFRD					
Garantías financieras	2.373	1.490	0	62	593
Activos gestionados	4.866	1.913	0	119	720
De los cuales: valores representativos de deuda	3.527	1.289	0	99	375
De los cuales: instrumentos de capital	1.338	623	0	20	345

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

En millones de euros

	Fecha de referencia de la divulgación T-1					
		Mitigación del cambio climático (CCM)				
		De los cuales: a sectores pertinentes para la taxonomía (elegibles según la taxonomía)				
	Importe en libros (brutos) total		De los cuales: medioambientalmente sostenibles (que se ajustan a la taxonomía)			
				De los cuales: declaración sobre uso de los fondos	De los cuales: de transición	De los cuales: facilitadores
GAR - Activos incluidos tanto en el numerador como en el denominador						
Préstamos y anticipos, valores representativos de deuda e instrumentos de capital no mantenidos para negociar admisibles en el cálculo de la GAR	205.165	169.443	9.111	0	462	4.716
Empresas financieras	9.353	4.546	668	0	43	574
Entidades de crédito	3.824	282	4	0	0	3
Préstamos y anticipos	2.512	187	4	0	0	3
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	1.110	20	0	0	0	0
Instrumentos de capital	202	75	0		0	0
Otras empresas financieras	5.529	4.264	665	0	43	571
De las cuales: empresas de servicios de inversión	8	0	0	0	0	0
Préstamos y anticipos	8	0	0	0	0	0
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	0	0	0	0	0	0
Instrumentos de capital	0	0	0		0	0
De las cuales: empresas de gestión	114	0	0	0	0	0
Préstamos y anticipos	72	0	0	0	0	0
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	0	0	0	0	0	0
Instrumentos de capital	42	0	0		0	0
De las cuales: empresas de seguros	515	11	0	0	0	0
Préstamos y anticipos	455	0	0	0	0	0
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	0	0	0	0	0	0
Instrumentos de capital	60	11	0		0	0
Empresas no financieras	41.941	16.018	8.146	0	418	4.143
Préstamos y anticipos	40.356	15.375	7.694	0	408	4.085
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	1.584	643	451	0	10	58
Instrumentos de capital	1	0	0		0	0
Hogares	150.513	148.384	0	0	0	0
De los cuales: préstamos garantizados por bienes inmuebles residenciales	138.530	138.530	0	0	0	0
De los cuales: préstamos de renovación de edificios	6.976	6.976	0	0	0	0
De los cuales: préstamos para automóviles	5.007	2.878	0	0	0	0
Financiación de administraciones locales	3.358	495	297	0	0	0
Financiación de viviendas	60	59	0	0	0	0
Otra financiación de administraciones locales	3.298	437	297	0	0	0

En millones de euros	Fecha de referencia de la divulgación T-1					
		Mitigación del cambio climático (CCM)				
		De los cuales: a sectores pertinentes para la taxonomía (elegibles según la taxonomía)				
			De los cuales: medioambientalmente sostenibles (que se ajustan a la taxonomía)			
	Importe en libros (brutos) total			De los cuales: declaración sobre uso de los fondos	De los cuales: de transición	De los cuales: facilitadores
Garantías reales obtenidas mediante toma de posesión: bienes inmuebles residenciales y comerciales	3.738	2.930	0	0	0	0
Activos excluidos del numerador para el cálculo de la GAR (incluidos en el denominador)	195.919	0	0	0	0	0
Empresas financieras y no financieras	113.153					
Pymes y empresas no financieras (que no sean pymes) no sujetas a obligaciones de divulgación previstas en la NFRD	91.670					
Préstamos y anticipos	89.011					
De los cuales: préstamos garantizados por bienes inmuebles comerciales	17.882					
De los cuales: préstamos de renovación de edificios	0					
Valores representativos de deuda	1.831					
Instrumentos de capital	828					
Contrapartes en países no miembros de la UE no sujetas a obligaciones de divulgación previstas en la NFRD	21.484					
Préstamos y anticipos	19.534					
Valores representativos de deuda	1.593					
Instrumentos de capital	357					
Derivados	**526**					
Préstamos interbancarios a la vista	**937**					
Efectivo y activos vinculados a efectivo	**2.418**					
Otros activos (fondo de comercio, materias primas, etc.)	**78.884**					
Total de activos de la GAR	404.821	172.374	9.111	0	462	4.716
Activos no incluidos en el cálculo de la GAR	137.720					
Administraciones centrales y emisores supranacionales	**90.268**					
Exposiciones frente a bancos centrales	**33.704**					
Cartera de negociación	**13.748**					
Activos totales	542.542	172.374	9.111	0	462	4.716
Exposiciones fuera de balance - Empresas sujetas a obligaciones de divulgación previstas en la NFRD						
Garantías financieras	5.657	2.937	2.335	0	55	1.267
Activos gestionados	94.159	120	36	0	7	17
De los cuales: valores representativos de deuda	49.080	100	25	0	0	14
De los cuales: instrumentos de capital	14.058	20	11	0	6	3

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

En millones de euros

	Fecha de referencia de la divulgación T-1			
	Adaptación al cambio climático (CCA)			
	De los cuales: a sectores pertinentes para la taxonomía (elegibles según la taxonomía)			
		De los cuales: medioambientalmente sostenibles (que se ajustan a la taxonomía)		
			De los cuales: declaración sobre uso de los fondos	De los cuales: facilitadores
GAR - Activos incluidos tanto en el numerador como en el denominador				
Préstamos y anticipos, valores representativos de deuda e instrumentos de capital no mantenidos para negociar admisibles en el cálculo de la GAR	307	199	0	7
Empresas financieras	1	0	0	0
Entidades de crédito	0	0	0	0
Préstamos y anticipos	0	0	0	0
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	0	0	0	0
Instrumentos de capital	0	0		0
Otras empresas financieras	1	0	0	0
De las cuales: empresas de servicios de inversión	0	0	0	0
Préstamos y anticipos	0	0	0	0
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	0	0	0	0
Instrumentos de capital	0	0		0
De las cuales: empresas de gestión	0	0	0	0
Préstamos y anticipos	0	0	0	0
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	0	0	0	0
Instrumentos de capital	0	0		0
De las cuales: empresas de seguros	0	0	0	0
Préstamos y anticipos	0	0	0	0
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	0	0	0	0
Instrumentos de capital	0	0		0
Empresas no financieras	306	199	0	7
Préstamos y anticipos	305	198	0	7
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	10	1	0	0
Instrumentos de capital	0	0		0
Hogares	0	0	0	0
De los cuales: préstamos garantizados por bienes inmuebles residenciales	0	0	0	0
De los cuales: préstamos de renovación de edificios	0	0	0	0
De los cuales: préstamos para automóviles				
Financiación de administraciones locales	0	0	0	0
Financiación de viviendas	0	0	0	0
Otra financiación de administraciones locales	0	0	0	0

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

En millones de euros

	Fecha de referencia de la divulgación T-1			
	Adaptación al cambio climático (CCA)			
	De los cuales: a sectores pertinentes para la taxonomía (elegibles según la taxonomía)			
		De los cuales: medioambientalmente sostenibles (que se ajustan a la taxonomía)		
			De los cuales: declaración sobre uso de los fondos	De los cuales: facilitadores
Garantías reales obtenidas mediante toma de posesión: bienes inmuebles residenciales y comerciales	0	0	0	0
Activos excluidos del numerador para el cálculo de la GAR (incluidos en el denominador)	0	0	0	0
Empresas financieras y no financieras				
Pymes y empresas no financieras (que no sean pymes) no sujetas a obligaciones de divulgación previstas en la NFRD				
Préstamos y anticipos				
De los cuales: préstamos garantizados por bienes inmuebles comerciales				
De los cuales: préstamos de renovación de edificios				
Valores representativos de deuda				
Instrumentos de capital				
Contrapartes en países no miembros de la UE no sujetas a obligaciones de divulgación previstas en la NFRD				
Préstamos y anticipos				
Valores representativos de deuda				
Instrumentos de capital				
Derivados				
Préstamos interbancarios a la vista				
Efectivo y activos vinculados a efectivo				
Otros activos (fondo de comercio, materias primas, etc.)				
Total de activos de la GAR	307	199	0	7
Activos no incluidos en el cálculo de la GAR				
Administraciones centrales y emisores supranacionales				
Exposiciones frente a bancos centrales				
Cartera de negociación				
Activos totales	307	199	0	7
Exposiciones fuera de balance - Empresas sujetas a obligaciones de divulgación previstas en la NFRD				
Garantías financieras	75	29	0	18
Activos gestionados	0	0	0	0
De los cuales: valores representativos de deuda	0	0	0	0
De los cuales: instrumentos de capital	0	0	0	0

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

En millones de euros

	Fecha de referencia de la divulgación T-1				
	TOTAL (CCM + CCA)				
	De los cuales: a sectores pertinentes para la taxonomía (elegibles según la taxonomía)				
		De los cuales: medioambientalmente sostenibles (que se ajustan a la taxonomía)			
			De los cuales: declaración sobre uso de los fondos	De los cuales: de transición	De los cuales: facilitadores
GAR - Activos incluidos tanto en el numerador como en el denominador					
Préstamos y anticipos, valores representativos de deuda e instrumentos de capital no mantenidos para negociar admisibles en el cálculo de la GAR	169.750	9.311	0	462	4.723
Empresas financieras	4.547	669	0	43	574
Entidades de crédito	282	4	0	0	3
Préstamos y anticipos	187	4	0	0	3
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	20	0	0	0	0
Instrumentos de capital	75	0		0	0
Otras empresas financieras	4.265	665	0	43	571
De las cuales: empresas de servicios de inversión	0	0	0	0	0
Préstamos y anticipos	0	0	0	0	0
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	0	0	0	0	0
Instrumentos de capital	0	0		0	0
De las cuales: empresas de gestión	0	0	0	0	0
Préstamos y anticipos	0	0	0	0	0
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	0	0	0	0	0
Instrumentos de capital	0	0		0	0
De las cuales: empresas de seguros	11	0	0	0	0
Préstamos y anticipos	0	0	0	0	0
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	0	0	0	0	0
Instrumentos de capital	11	0		0	0
Empresas no financieras	16.324	8.345	0	418	0
Préstamos y anticipos	15.679	7.893	0	408	0
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	644	452	0	10	0
Instrumentos de capital	0	0		0	0
Hogares	148.384	0	0	0	0
De los cuales: préstamos garantizados por bienes inmuebles residenciales	138.530	0	0	0	0
De los cuales: préstamos de renovación de edificios	6.976	0	0	0	0
De los cuales: préstamos para automóviles	2.878	0	0	0	0
Financiación de administraciones locales	495	297	0	0	0
Financiación de viviendas	59	0	0	0	0
Otra financiación de administraciones locales	437	297	0	0	0

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

En millones de euros

	Fecha de referencia de la divulgación T-1				
	TOTAL (CCM + CCA)				
	De los cuales: a sectores pertinentes para la taxonomía (elegibles según la taxonomía)				
		De los cuales: medioambientalmente sostenibles (que se ajustan a la taxonomía)			
			De los cuales: declaración sobre uso de los fondos	De los cuales: de transición	De los cuales: facilitadores
Garantías reales obtenidas mediante toma de posesión: bienes inmuebles residenciales y comerciales	2.930	0	0	0	0
Activos excluidos del numerador para el cálculo de la GAR (incluidos en el denominador)	0	0	0	0	
Empresas financieras y no financieras					
Pymes y empresas no financieras (que no sean pymes) no sujetas a obligaciones de divulgación previstas en la NFRD					
Préstamos y anticipos					
De los cuales: préstamos garantizados por bienes inmuebles comerciales					
De los cuales: préstamos de renovación de edificios					
Valores representativos de deuda					
Instrumentos de capital					
Contrapartes en países no miembros de la UE no sujetas a obligaciones de divulgación previstas en la NFRD					
Préstamos y anticipos					
Valores representativos de deuda					
Instrumentos de capital					
Derivados					
Préstamos interbancarios a la vista					
Efectivo y activos vinculados a efectivo					
Otros activos (fondo de comercio, materias primas, etc.)					
Total de activos de la GAR					
Activos no incluidos en el cálculo de la GAR					
Administraciones centrales y emisores supranacionales					
Exposiciones frente a bancos centrales					
Cartera de negociación					
Activos totales	172.680	9.311	0	462	4.723
Exposiciones fuera de balance - Empresas sujetas a obligaciones de divulgación previstas en la NFRD					
Garantías financieras	3.012	2.365	0	55	1.284
Activos gestionados	120	36	0	7	17
De los cuales: valores representativos de deuda	100	25	0	0	14
De los cuales: instrumentos de capital	20	11	0	6	3

[1] Esta plantilla incluirá información sobre los préstamos y anticipos, valores representativos de deuda e instrumentos de capital en la cartera bancaria, frente a empresas financieras, empresas no financieras, incluidas pymes, hogares (solo incluidos bienes inmuebles residenciales, préstamos de renovación de vivienda y préstamos para automóviles) y administraciones locales o municipios (financiación de vivienda).

[2] Se deben considerar las siguientes categorías contables de activos financieros: activos financieros al coste amortizado, activos financieros al valor razonable con cambios en otro resultado global, inversiones en filiales, negocios conjuntos y asociadas, activos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados y activos financieros no destinados a negociación valores obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados, y garantías inmobiliarias obtenidas por las entidades de crédito mediante la toma de posesión a cambio de la cancelación de deudas.

[3] Los bancos con filiales en países no miembros de la UE deben proporcionar por separado esta información en lo que respecta a las exposiciones a contrapartes de países no miembros de la UE. En lo que respecta a las exposiciones a países no miembros de la UE, aunque existen retos adicionales en términos de ausencia de requisitos de divulgación de información y metodología comunes, ya que la taxonomía de la UE y la NFRD solo se aplican a escala de la UE, dada la importancia de estas exposiciones para las entidades de crédito con filiales en países no miembros de la UE, estas entidades deben divulgar una GAR separada en relación con las exposiciones a países no miembros de la UE, en la medida de lo posible, en formación de estimaciones e intervalos, utilizando aproximaciones, y explicando las hipótesis, salvedades y limitaciones.

[4] En lo que respecta a los préstamos para automóviles, las entidades solo incluirán aquellas exposiciones generadas después de la fecha en que comience a aplicarse la obligación de divulgación.

> 2. GAR: INFORMACIÓN POR SECTOR (TURNOVER)

Desglose por sector - Nivel de cuatro dígitos de la NACE (código y denominación)	Mitigación del cambio climático (CCM)				Adaptación al cambio climático (CCA)			
	Empresas no financieras (sujetas a NFRD)		Pymes y otras empresas no sujetas a NFRD		Empresas no financieras (sujetas a NFRD)		Pymes y otras empresas no sujetas a NFRD	
	Importe en libros (bruto)		Importe en libros (bruto)		Importe en libros (bruto)		Importe en libros (bruto)	
	Millones de euros	Del cual: medioambientalmente sostenible (CCM)	Millones de euros	Del cual: medioambientalmente sostenible (CCM)	Millones de euros	Del cual: medioambientalmente sostenible (CCA)	Millones de euros	Del cual: medioambientalmente sostenible (CCA)
D35.1.1 - Producción de energía eléctrica	1.536	744			56	46		
H49.1.0 - Transporte interurbano de pasajeros por ferrocarril	801	620			0	0		
D35.1.4 - Comercio de energía eléctrica	1.875	361			0	0		
C29.1.0 - Fabricación de vehículos de motor	2.990	345			0	0		
C24.1.0 - Fabricación de productos básicos de hierro, acero y ferroaleaciones	381	286			0	0		
C19.2.0 - Refino de petróleo	272	255			0	0		
D35.1.2 - Transporte de energía eléctrica	299	221			0	0		
F43.9.9 - Otras actividades de construcción especializada n.c.o.p.	225	164			9	1		
H52.2.3 - Actividades anexas al transporte aéreo	388	145			0	0		
J61.9.0 - Otras actividades de telecomunicaciones	113	93			2	1		
C30.2.0 - Fabricación de locomotoras y material ferroviario	98	86			0	0		
D35.1.3 - Distribución de energía eléctrica	117	81			0	0		
L68.1.0 - Compraventa de bienes inmobiliarios por cuenta propia	550	82			0	0		
F41.1.0 - Promoción inmobiliaria	279	57			3	0		
F42.9.9 - Construcción de otros proyectos de ingeniería civil n.c.o.p.	388	55			33	1		
H49.5.0 - Transporte por tubería	57	52			0	0		
C29.3.2 - Fabricación de otros componentes, piezas y accesorios para vehículos de motor	105	46			0	0		
G45.1.1 - Venta de automóviles y vehículos de motor ligeros	327	44			0	0		

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Desglose por sector - Nivel de cuatro dígitos de la NACE (código y denominación)	Mitigación del cambio climático (CCM)				Adaptación al cambio climático (CCA)			
	Empresas no financieras (sujetas a NFRD)		Pymes y otras empresas no sujetas a NFRD		Empresas no financieras (sujetas a NFRD)		Pymes y otras empresas no sujetas a NFRD	
	Importe en libros (bruto)		Importe en libros (bruto)		Importe en libros (bruto)		Importe en libros (bruto)	
	Millones de euros	Del cual: medioambientalmente sostenible (CCM)	Millones de euros	Del cual: medioambientalmente sostenible (CCM)	Millones de euros	Del cual: medioambientalmente sostenible (CCA)	Millones de euros	Del cual: medioambientalmente sostenible (CCA)
F42.1.1 - Construcción de carreteras y autopistas	251	35			3	0		
C27.3.2 - Fabricación de otros hilos y cables electrónicos y eléctricos	76	32			0	0		
G46.7.2 - Comercio al por mayor de metales y minerales metálicos	51	30			0	0		
H52.2.9 - Otras actividades anexas al transporte	148	26			0	0		
J62.0.9 - Otros servicios relacionados con las tecnologías de la información y la informática	27	26			1	0		
C30.1.1 - Construcción de barcos y estructuras flotantes	83	25			0	0		
C17.1.1 - Fabricación de pasta papelera	28	23			2	2		
L68.2.0 - Alquiler de bienes inmobiliarios por cuenta propia	318	24			1	0		
K64.2.0 - Actividades de las sociedades holding	146	24			0	0		
E36.0.0 - Captación, depuración y distribución de agua	696	18			0	0		
H51.2.1 - Transporte aéreo de mercancías	96	22			0	0		
N77.1.1 - Alquiler de automóviles y vehículos de motor ligeros	931	19			1	0		
J61.2.0 - Telecomunicaciones inalámbricas	48	18			3	0		
D35.2.1 - Producción de gas	95	18			0	0		
M71.1.2 - Servicios técnicos de ingeniería y otras actividades relacionadas con el asesoramiento técnico	17	9			3	3		
E38.3.1 - Desmantelamiento de restos de naufragios	10	9			0	0		
J61.1.0 - Telecomunicaciones por cable	8	1			11	7		

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Desglose por sector - Nivel de cuatro dígitos de la NACE (código y denominación)	Mitigación del cambio climático (CCM)				Adaptación al cambio climático (CCA)			
	Empresas no financieras (sujetas a NFRD)		Pymes y otras empresas no sujetas a NFRD		Empresas no financieras (sujetas a NFRD)		Pymes y otras empresas no sujetas a NFRD	
	Importe en libros (bruto)		Importe en libros (bruto)		Importe en libros (bruto)		Importe en libros (bruto)	
	Millones de euros	Del cual: medioambientalmente sostenible (CCM)	Millones de euros	Del cual: medioambientalmente sostenible (CCM)	Millones de euros	Del cual: medioambientalmente sostenible (CCA)	Millones de euros	Del cual: medioambientalmente sostenible (CCA)
C20.1.3 - Fabricación de otros productos básicos de química inorgánica	60	8			0	0		
B8.9.9 - Otras industrias extractivas n.c.o.p.	38	7			0	0		
F41.2.0 - Construcción de edificios	40	6			0	0		
D35.2.2 - Distribución por tubería de combustibles gaseosos	6	5			0	0		
H52.2.1 - Actividades anexas al transporte terrestre	237	5			0	0		
F42.2.2 - Construcción de redes eléctricas y de telecomunicaciones	6	5			0	0		
C28.9.5 - Fabricación de maquinaria para la producción de papel y cartón	5	4			0	0		
D35.2.3 - Comercio de gas por tubería	1.085	4			0	0		
G45.4.0 - Venta, mantenimiento y reparación de motocicletas y de sus repuestos y accesorios	4	4			0	0		
C24.2.0 - Fabricación de tubos, tuberías, perfiles huecos y sus accesorios, de acero	4	4			0	0		
K64.9.9 - Otros servicios financieros, excepto seguros y planes de pensiones n.c.o.p.	25	3			0	0		
C17.1.2 - Fabricación de papel y cartón	4	3			0	0		
C23.5.1 - Fabricación de cemento	49	3			0	0		
N81.1.0 - Servicios integrales a edificios e instalaciones	4	3			0	0		
F43.2.1 - Instalaciones eléctricas	54	3			0	0		
E38.1.1 - Recogida de residuos no peligrosos	4	2			3	0		
C33.1.7 - Reparación y mantenimiento de otro material de transporte	2	2			0	0		

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Desglose por sector - Nivel de cuatro dígitos de la NACE (código y denominación)	Mitigación del cambio climático (CCM)				Adaptación al cambio climático (CCA)			
	Empresas no financieras (sujetas a NFRD)		Pymes y otras empresas no sujetas a NFRD		Empresas no financieras (sujetas a NFRD)		Pymes y otras empresas no sujetas a NFRD	
	Importe en libros (bruto)		Importe en libros (bruto)		Importe en libros (bruto)		Importe en libros (bruto)	
	Millones de euros	Del cual: medioambientalmente sostenible (CCM)	Millones de euros	Del cual: medioambientalmente sostenible (CCM)	Millones de euros	Del cual: medioambientalmente sostenible (CCA)	Millones de euros	Del cual: medioambientalmente sostenible (CCA)
C16.2.9 - Fabricación de otros productos de madera; artículos de corcho, cestería y espartería	4	2			0	0		
Q86.9.0 - Otras actividades sanitarias	5	2			0	0		
C22.1.1 - Fabricación de neumáticos y cámaras de caucho; reconstrucción y recauchutado de neumáticos	5	2			0	0		
G47.1.1 - Comercio al por menor en establecimientos no especializados, con predominio en productos alimenticios, bebidas y tabaco	36	1			0	0		
N77.3.5 - Alquiler de equipo de transporte aéreo	15	1			0	0		
C23.9.9 - Fabricación de otros productos minerales no metálicos n.c.o.p.	2	1			0	0		
C28.1.1 - Fabricación de motores y turbinas, excepto los destinados a aeronaves, vehículos automóviles y ciclomotores	2	1			0	0		
M69.2.0 - Actividades de contabilidad, teneduría de libros, auditoría y asesoría fiscal	46	1			0	0		
J59.1.1 - Actividades de producción cinematográfica, de vídeo y de programas de televisión	2	1			1	0		
F42.1.3 - Construcción de puentes y túneles	1	1			0	0		
J62.0.2 - Actividades de consultoría informática	—	—			5	1		
G46.7.3 - Comercio al por mayor de madera, materiales de construcción y aparatos sanitarios	3	1			0	0		
C23.1.1 - Fabricación de vidrio plano	1	1			0	0		
H51.1.0 - Transporte aéreo de pasajeros	101	1			0	0		

Desglose por sector - Nivel de cuatro dígitos de la NACE (código y denominación)	Mitigación del cambio climático (CCM)				Adaptación al cambio climático (CCA)			
	Empresas no financieras (sujetas a NFRD)		Pymes y otras empresas no sujetas a NFRD		Empresas no financieras (sujetas a NFRD)		Pymes y otras empresas no sujetas a NFRD	
	Importe en libros (bruto)		Importe en libros (bruto)		Importe en libros (bruto)		Importe en libros (bruto)	
	Millones de euros	Del cual: medioambientalmente sostenible (CCM)	Millones de euros	Del cual: medioambientalmente sostenible (CCM)	Millones de euros	Del cual: medioambientalmente sostenible (CCA)	Millones de euros	Del cual: medioambientalmente sostenible (CCA)
N82.1.1 - Servicios administrativos combinados	1	1			0	0		
H49.4.1 - Transporte de mercancías por carretera	7	1			1	0		
F43.2.2 - Fontanería, instalaciones de sistemas de calefacción y aire acondicionado	1	0			0	0		
M70.2.2 - Otras actividades de consultoría de gestión empresarial	1	0			0	0		
C23.6.1 - Fabricación de elementos de hormigón para la construcción	2	0			0	0		
A2.1.0 - Silvicultura y otras actividades forestales	0	0			0	0		
N81.2.1 - Limpieza general de edificios	2	0			0	0		
C25.2.1 - Fabricación de radiadores y calderas para calefacción central	0	0			0	0		
C20.1.5 - Fabricación de fertilizantes y compuestos nitrogenados	10	0			0	0		
J58.1.9 - Otras actividades editoriales	0	0			20	0		
C33.2.0 - Instalación de maquinaria y equipo industrial	0	0			0	0		
C30.9.2 - Fabricación de bicicletas y vehículos para personas con discapacidad	1	0			0	0		
J60.2.0 - Actividades de programación y emisión de televisión	0	0			32	0		
K65.1.2 - Seguros distintos de los seguros de vida	6	0			0	0		
I55.1.0 - Hoteles y alojamientos similares	765	0			0	0		
C27.1.2 - Fabricación de aparatos de distribución y control de electricidad	0	0			0	0		
E38.3.2 - Valorización de materiales ya clasificados	1	0			0	0		

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Desglose por sector - Nivel de cuatro dígitos de la NACE (código y denominación)	Mitigación del cambio climático (CCM)				Adaptación al cambio climático (CCA)			
	Empresas no financieras (sujetas a NFRD)		Pymes y otras empresas no sujetas a NFRD		Empresas no financieras (sujetas a NFRD)		Pymes y otras empresas no sujetas a NFRD	
	Importe en libros (bruto)		Importe en libros (bruto)		Importe en libros (bruto)		Importe en libros (bruto)	
	Millones de euros	Del cual: medioambientalmente sostenible (CCM)	Millones de euros	Del cual: medioambientalmente sostenible (CCM)	Millones de euros	Del cual: medioambientalmente sostenible (CCA)	Millones de euros	Del cual: medioambientalmente sostenible (CCA)
C20.1.4 - Fabricación de otros productos básicos de química orgánica	1	0			0	0		
C23.6.3 - Fabricación de hormigón fresco	2	0			0	0		
C24.5.4 - Fundición de otros metales no férreos	4	0			0	0		
G47.1.9 - Otros comercio al por menor en establecimientos no especializados	0	0			0	0		
G46.3.8 - Comercio al por mayor de pescados, mariscos y otros productos alimenticios	0	0			0	0		
G46.3.9 - Comercio al por mayor, no especializado, de productos alimenticios, bebidas y tabaco	2	0			0	0		
J62.0.1 - Actividades de programación informática	0	0			0	0		
C10.5.1 - Preparación de leche y fabricación de sus derivados	2	0			0	0		
C25.5.0 - Forja, estampación y embutición de metales; metalurgia de polvos	2	0			0	0		
B6.1.0 - Extracción de crudo de petróleo	0	0			0	0		
G47.6.1 - Comercio al por menor de libros en establecimientos especializados	0	0			0	0		
C25.9.9 - Fabricación de otros productos metálicos elaborados n.c.o.p.	6	0			0	0		
C23.1.4 - Fabricación de fibra de vidrio	0	0			0	0		
A1.2.1 - Cultivo de la vid	0	0			0	0		
B8.1.1 - Extracción de piedra ornamental y para la construcción, piedra caliza, yeso, creta, pizarra	0	0			0	0		
B8.1.2 - Explotación de canteras de grava y arena; extracción de arcillas y caolín	0	0			0	0		
E38.2.1 - Tratamiento y eliminación de residuos no peligrosos	85	0			0	0		
Resto	800	1			2	0		

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Desglose por sector - Nivel de cuatro dígitos de la NACE (código y denominación)	Recursos hídricos y marinos (WTR)		Economía circular (CE)		Contaminación (PPC)		Biodiversidad y ecosistemas (BIO)	
	Empresas no financieras (sujetas a NFRD)	Pymes y otras empresas no sujetas a NFRD	Empresas no financieras (sujetas a NFRD)	Pymes y otras empresas no sujetas a NFRD	Empresas no financieras (sujetas a NFRD)	Pymes y otras empresas no sujetas a NFRD	Empresas no financieras (sujetas a NFRD)	Pymes y otras empresas no sujetas a NFRD
	Importe en libros (bruto)		Importe en libros (bruto)		Importe en libros (bruto)		Importe en libros (bruto)	
	Millones de euros		Millones de euros		Millones de euros		Millones de euros	
D35.1.1 - Producción de energía eléctrica	0		0		0		0	
H49.1.0 - Transporte interurbano de pasajeros por ferrocarril	0		0		0		0	
D35.1.4 - Comercio de energía eléctrica	0		0		0		0	
C29.1.0 - Fabricación de vehículos de motor	0		1		0		0	
C24.1.0 - Fabricación de productos básicos de hierro, acero y ferroaleaciones	0		0		0		0	
C19.2.0 - Refino de petróleo	0		0		0		0	
D35.1.2 - Transporte de energía eléctrica	0		0		0		0	
F43.9.9 - Otras actividades de construcción especializada n.c.o.p.	0		0		0		0	
H52.2.3 - Actividades anexas al transporte aéreo	0		0		0		0	
J61.9.0 - Otras actividades de telecomunicaciones	0		11		0		0	
C30.2.0 - Fabricación de locomotoras y material ferroviario	0		0		0		0	
D35.1.3 - Distribución de energía eléctrica	9		3		1		0	
L68.1.0 - Compraventa de bienes inmobiliarios por cuenta propia	0		0		0		0	
F41.1.0 - Promoción inmobiliaria	0		0		0		0	
F42.9.9 - Construcción de otros proyectos de ingeniería civil n.c.o.p.	0		0		0		0	
H49.5.0 - Transporte por tubería	0		0		0		0	
C29.3.2 - Fabricación de otros componentes, piezas y accesorios para vehículos de motor	0		4		0		0	
G45.1.1 - Venta de automóviles y vehículos de motor ligeros	0		1		0		0	
F42.1.1 - Construcción de carreteras y autopistas	0		1		0		0	
C27.3.2 - Fabricación de otros hilos y cables electrónicos y eléctricos	0		0		0		0	
G46.7.2 - Comercio al por mayor de metales y minerales metálicos	0		0		0		0	

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Desglose por sector - Nivel de cuatro dígitos de la NACE (código y denominación)	Recursos hídricos y marinos (WTR)		Economía circular (CE)		Contaminación (PPC)		Biodiversidad y ecosistemas (BIO)	
	Empresas no financieras (sujetas a NFRD)	Pymes y otras empresas no sujetas a NFRD	Empresas no financieras (sujetas a NFRD)	Pymes y otras empresas no sujetas a NFRD	Empresas no financieras (sujetas a NFRD)	Pymes y otras empresas no sujetas a NFRD	Empresas no financieras (sujetas a NFRD)	Pymes y otras empresas no sujetas a NFRD
	Importe en libros (bruto)		Importe en libros (bruto)		Importe en libros (bruto)		Importe en libros (bruto)	
	Millones de euros		Millones de euros		Millones de euros		Millones de euros	
H52.2.9 - Otras actividades anexas al transporte	0		2		0		0	
J62.0.9 - Otros servicios relacionados con las tecnologías de la información y la informática	0		60		1		0	
C30.1.1 - Construcción de barcos y estructuras flotantes	0		0		0		0	
C17.1.1 - Fabricación de pasta papelera	0		0		0		0	
L68.2.0 - Alquiler de bienes inmobiliarios por cuenta propia	0		3		0		0	
K64.2.0 - Actividades de las sociedades holding	0		21		0		0	
E36.0.0 - Captación, depuración y distribución de agua	1		2		3		0	
H51.2.1 - Transporte aéreo de mercancías	0		0		0		0	
N77.1.1 - Alquiler de automóviles y vehículos de motor ligeros	0		2		0		0	
J61.2.0 - Telecomunicaciones inalámbricas	0		10		0		0	
D35.2.1 - Producción de gas	0		0		0		0	
M71.1.2 - Servicios técnicos de ingeniería y otras actividades relacionadas con el asesoramiento técnico	0		1		0		0	
E38.3.1 - Desmantelamiento de restos de naufragios	0		0		0		0	
J61.1.0 - Telecomunicaciones por cable	0		1		0		0	
C20.1.3 - Fabricación de otros productos básicos de química inorgánica	0		0		2		0	
B8.9.9 - Otras industrias extractivas n.c.o.p.	0		0		0		0	
F41.2.0 - Construcción de edificios	0		0		0		0	
D35.2.2 - Distribución por tubería de combustibles gaseosos	0		0		0		0	
H52.2.1 - Actividades anexas al transporte terrestre	0		0		0		0	
F42.2.2 - Construcción de redes eléctricas y de telecomunicaciones	0		0		0		0	
C28.9.5 - Fabricación de maquinaria para la producción de papel y cartón	0		1		0		0	

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Desglose por sector - Nivel de cuatro dígitos de la NACE (código y denominación)	Recursos hídricos y marinos (WTR)		Economía circular (CE)		Contaminación (PPC)		Biodiversidad y ecosistemas (BIO)	
	Empresas no financieras (sujetas a NFRD)	Pymes y otras empresas no sujetas a NFRD	Empresas no financieras (sujetas a NFRD)	Pymes y otras empresas no sujetas a NFRD	Empresas no financieras (sujetas a NFRD)	Pymes y otras empresas no sujetas a NFRD	Empresas no financieras (sujetas a NFRD)	Pymes y otras empresas no sujetas a NFRD
	Importe en libros (bruto)		Importe en libros (bruto)		Importe en libros (bruto)		Importe en libros (bruto)	
	Millones de euros		Millones de euros		Millones de euros		Millones de euros	
D35.2.3 - Comercio de gas por tubería	0		0		0		0	
G45.4.0 - Venta, mantenimiento y reparación de motocicletas y de sus repuestos y accesorios	0		0		0		0	
C24.2.0 - Fabricación de tubos, tuberías, perfiles huecos y sus accesorios, de acero	0		0		0		0	
K64.9.9 - Otros servicios financieros, excepto seguros y planes de pensiones n.c.o.p.	0		0		0		0	
C17.1.2 - Fabricación de papel y cartón	0		0		0		0	
C23.5.1 - Fabricación de cemento	0		1		0		0	
N81.1.0 - Servicios integrales a edificios e instalaciones	0		0		0		0	
F43.2.1 - Instalaciones eléctricas	0		0		0		0	
E38.1.1 - Recogida de residuos no peligrosos	0		1		0		0	
C33.1.7 - Reparación y mantenimiento de otro material de transporte	0		0		0		0	
C16.2.9 - Fabricación de otros productos de madera; artículos de corcho, cestería y espartería	0		0		0		0	
Q86.9.0 - Otras actividades sanitarias	0		0		0		0	
C22.1.1 - Fabricación de neumáticos y cámaras de caucho; reconstrucción y recauchutado de neumáticos	0		0		0		0	
G47.1.1 - Comercio al por menor en establecimientos no especializados, con predominio en productos alimenticios, bebidas y tabaco	0		1		0		0	
N77.3.5 - Alquiler de equipo de transporte aéreo	0		0		0		0	
C23.9.9 - Fabricación de otros productos minerales no metálicos n.c.o.p.	0		0		0		0	
C28.1.1 - Fabricación de motores y turbinas, excepto los destinados a aeronaves, vehículos automóviles y ciclomotores	0		0		0		0	
M69.2.0 - Actividades de contabilidad, teneduría de libros, auditoría y asesoría fiscal	0		0		0		0	

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Desglose por sector - Nivel de cuatro dígitos de la NACE (código y denominación)	Recursos hídricos y marinos (WTR)		Economía circular (CE)		Contaminación (PPC)		Biodiversidad y ecosistemas (BIO)	
	Empresas no financieras (sujetas a NFRD)	Pymes y otras empresas no sujetas a NFRD	Empresas no financieras (sujetas a NFRD)	Pymes y otras empresas no sujetas a NFRD	Empresas no financieras (sujetas a NFRD)	Pymes y otras empresas no sujetas a NFRD	Empresas no financieras (sujetas a NFRD)	Pymes y otras empresas no sujetas a NFRD
	Importe en libros (bruto)		Importe en libros (bruto)		Importe en libros (bruto)		Importe en libros (bruto)	
	Millones de euros		Millones de euros		Millones de euros		Millones de euros	
J59.1.1 - Actividades de producción cinematográfica, de vídeo y de programas de televisión	0		1		0		0	
F42.1.3 - Construcción de puentes y túneles	0		0		0		0	
J62.0.2 - Actividades de consultoría informática	0		2		0		0	
G46.7.3 - Comercio al por mayor de madera, materiales de construcción y aparatos sanitarios	0		0		0		0	
C23.1.1 - Fabricación de vidrio plano	0		0		0		0	
H51.1.0 - Transporte aéreo de pasajeros	0		0		0		0	
N82.1.1 - Servicios administrativos combinados	0		0		0		0	
H49.4.1 - Transporte de mercancías por carretera	0		0		0		0	
F43.2.2 - Fontanería, instalaciones de sistemas de calefacción y aire acondicionado	0		0		0		0	
M70.2.2 - Otras actividades de consultoría de gestión empresarial	0		0		0		0	
C23.6.1 - Fabricación de elementos de hormigón para la construcción	0		0		0		0	
A2.1.0 - Silvicultura y otras actividades forestales	0		0		0		0	
N81.2.1 - Limpieza general de edificios	0		0		0		0	
C25.2.1 - Fabricación de radiadores y calderas para calefacción central	0		0		0		0	
C20.1.5 - Fabricación de fertilizantes y compuestos nitrogenados	0		0		0		0	
J58.1.9 - Otras actividades editoriales	0		0		0		0	
C33.2.0 - Instalación de maquinaria y equipo industrial	0		0		0		0	
C30.9.2 - Fabricación de bicicletas y vehículos para personas con discapacidad	0		0		0		0	
J60.2.0 - Actividades de programación y emisión de televisión	0		0		0		0	

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Desglose por sector - Nivel de cuatro dígitos de la NACE (código y denominación)	Recursos hídricos y marinos (WTR)		Economía circular (CE)		Contaminación (PPC)		Biodiversidad y ecosistemas (BIO)	
	Empresas no financieras (sujetas a NFRD)	Pymes y otras empresas no sujetas a NFRD	Empresas no financieras (sujetas a NFRD)	Pymes y otras empresas no sujetas a NFRD	Empresas no financieras (sujetas a NFRD)	Pymes y otras empresas no sujetas a NFRD	Empresas no financieras (sujetas a NFRD)	Pymes y otras empresas no sujetas a NFRD
	Importe en libros (bruto)		Importe en libros (bruto)		Importe en libros (bruto)		Importe en libros (bruto)	
	Millones de euros		Millones de euros		Millones de euros		Millones de euros	
K65.1.2 - Seguros distintos de los seguros de vida	0		0		0		0	
I55.1.0 - Hoteles y alojamientos similares	0		0		0		119	
C27.1.2 - Fabricación de aparatos de distribución y control de electricidad	0		0		0		0	
E38.3.2 - Valorización de materiales ya clasificados	0		0		0		0	
C20.1.4 - Fabricación de otros productos básicos de química orgánica	0		0		0		0	
C23.6.3 - Fabricación de hormigón fresco	0		0		0		0	
C24.5.4 - Fundición de otros metales no férreos	0		0		0		0	
G47.1.9 - Otros comercio al por menor en establecimientos no especializados	0		0		0		0	
G46.3.8 - Comercio al por mayor de pescados, mariscos y otros productos alimenticios	0		0		0		0	
G46.3.9 - Comercio al por mayor, no especializado, de productos alimenticios, bebidas y tabaco	0		0		0		0	
J62.0.1 - Actividades de programación informática	0		0		0		0	
C10.5.1 - Preparación de leche y fabricación de sus derivados	0		0		0		0	
C25.5.0 - Forja, estampación y embutición de metales; metalurgia de polvos	0		0		0		0	
B6.1.0 - Extracción de crudo de petróleo	0		0		0		0	
G47.6.1 - Comercio al por menor de libros en establecimientos especializados	0		0		0		0	
C25.9.9 - Fabricación de otros productos metálicos elaborados n.c.o.p.	0		0		0		0	
C23.1.4 - Fabricación de fibra de vidrio	0		0		0		0	
A1.2.1 - Cultivo de la vid	0		0		0		0	
B8.1.1 - Extracción de piedra ornamental y para la construcción, piedra caliza, yeso, creta, pizarra	0		0		0		0	
B8.1.2 - Explotación de canteras de grava y arena; extracción de arcillas y caolín	0		0		0		0	
E38.2.1 - Tratamiento y eliminación de residuos no peligrosos	0		0		0		0	
Resto	0		36		167		0	

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Desglose por sector - Nivel de cuatro dígitos de la NACE (código y denominación)

	TOTAL			
	Empresas no financieras (sujetas a NFRD)		Pymes y otras empresas no sujetas a NFRD	
	Importe en libros (bruto)		Importe en libros (bruto)	
	Millones de euros	Del cual: medioambientalmente sostenible (CCM + CCA)	Millones de euros	Del cual: medioambientalmente sostenible (CCM + CCA)
D35.1.1 - Producción de energía eléctrica	1.592	790		
H49.1.0 - Transporte interurbano de pasajeros por ferrocarril	801	620		
D35.1.4 - Comercio de energía eléctrica	1.875	361		
C29.1.0 - Fabricación de vehículos de motor	2.991	345		
C24.1.0 - Fabricación de productos básicos de hierro, acero y ferroaleaciones	381	286		
C19.2.0 - Refino de petróleo	273	255		
D35.1.2 - Transporte de energía eléctrica	299	221		
F43.9.9 - Otras actividades de construcción especializada n.c.o.p.	235	165		
H52.2.3 - Actividades anexas al transporte aéreo	388	145		
J61.9.0 - Otras actividades de telecomunicaciones	126	94		
C30.2.0 - Fabricación de locomotoras y material ferroviario	98	86		
D35.1.3 - Distribución de energía eléctrica	130	81		
L68.1.0 - Compraventa de bienes inmobiliarios por cuenta propia	550	82		
F41.1.0 - Promoción inmobiliaria	282	57		
F42.9.9 - Construcción de otros proyectos de ingeniería civil n.c.o.p.	421	56		
H49.5.0 - Transporte por tubería	57	52		
C29.3.2 - Fabricación de otros componentes, piezas y accesorios para vehículos de motor	109	46		
G45.1.1 - Venta de automóviles y vehículos de motor ligeros	328	44		
F42.1.1 - Construcción de carreteras y autopistas	254	35		
C27.3.2 - Fabricación de otros hilos y cables electrónicos y eléctricos	76	32		
G46.7.2 - Comercio al por mayor de metales y minerales metálicos	51	30		
H52.2.9 - Otras actividades anexas al transporte	150	26		
J62.0.9 - Otros servicios relacionados con las tecnologías de la información y la informática	88	26		
C30.1.1 - Construcción de barcos y estructuras flotantes	83	25		
C17.1.1 - Fabricación de pasta papelera	30	25		
L68.2.0 - Alquiler de bienes inmobiliarios por cuenta propia	321	24		
K64.2.0 - Actividades de las sociedades holding	168	24		
E36.0.0 - Captación, depuración y distribución de agua	702	18		
H51.2.1 - Transporte aéreo de mercancías	96	22		
N77.1.1 - Alquiler de automóviles y vehículos de motor ligeros	934	19		

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Desglose por sector - Nivel de cuatro dígitos de la NACE (código y denominación)

	TOTAL			
	Empresas no financieras (sujetas a NFRD)		Pymes y otras empresas no sujetas a NFRD	
	Importe en libros (bruto)		Importe en libros (bruto)	
	Millones de euros	Del cual: medioambientalmente sostenible (CCM + CCA)	Millones de euros	Del cual: medioambientalmente sostenible (CCM + CCA)
J61.2.0 - Telecomunicaciones inalámbricas	61	18		
D35.2.1 - Producción de gas	95	18		
M71.1.2 - Servicios técnicos de ingeniería y otras actividades relacionadas con el asesoramiento técnico	22	11		
E38.3.1 - Desmantelamiento de restos de naufragios	11	9		
J61.1.0 - Telecomunicaciones por cable	20	8		
C20.1.3 - Fabricación de otros productos básicos de química inorgánica	61	8		
B8.9.9 - Otras industrias extractivas n.c.o.p.	38	7		
F41.2.0 - Construcción de edificios	41	6		
D35.2.2 - Distribución por tubería de combustibles gaseosos	6	5		
H52.2.1 - Actividades anexas al transporte terrestre	237	5		
F42.2.2 - Construcción de redes eléctricas y de telecomunicaciones	6	5		
C28.9.5 - Fabricación de maquinaria para la producción de papel y cartón	6	4		
D35.2.3 - Comercio de gas por tubería	1.085	4		
G45.4.0 - Venta, mantenimiento y reparación de motocicletas y de sus repuestos y accesorios	5	4		
C24.2.0 - Fabricación de tubos, tuberías, perfiles huecos y sus accesorios, de acero	4	4		
K64.9.9 - Otros servicios financieros, excepto seguros y planes de pensiones n.c.o.p.	25	3		
C17.1.2 - Fabricación de papel y cartón	4	3		
C23.5.1 - Fabricación de cemento	50	3		
N81.1.0 - Servicios integrales a edificios e instalaciones	4	3		
F43.2.1 - Instalaciones eléctricas	54	3		
E38.1.1 - Recogida de residuos no peligrosos	8	2		
C33.1.7 - Reparación y mantenimiento de otro material de transporte	2	2		
C16.2.9 - Fabricación de otros productos de madera; artículos de corcho, cestería y espartería	4	2		
Q86.9.0 - Otras actividades sanitarias	5	2		
C22.1.1 - Fabricación de neumáticos y cámaras de caucho; reconstrucción y recauchutado de neumáticos	5	2		
G47.1.1 - Comercio al por menor en establecimientos no especializados, con predominio en productos alimenticios, bebidas y tabaco	37	1		
N77.3.5 - Alquiler de equipo de transporte aéreo	15	1		
C23.9.9 - Fabricación de otros productos minerales no metálicos n.c.o.p.	2	1		
C28.1.1 - Fabricación de motores y turbinas, excepto los destinados a aeronaves, vehículos automóviles y ciclomotores	2	1		
M69.2.0 - Actividades de contabilidad, teneduría de libros, auditoría y asesoría fiscal	47	1		

Desglose por sector - Nivel de cuatro dígitos de la NACE (código y denominación)

	TOTAL			
	Empresas no financieras (sujetas a NFRD)		Pymes y otras empresas no sujetas a NFRD	
	Importe en libros (bruto)		Importe en libros (bruto)	
	Millones de euros	Del cual: medioambientalmente sostenible (CCM + CCA)	Millones de euros	Del cual: medioambientalmente sostenible (CCM + CCA)
J59.1.1 - Actividades de producción cinematográfica, de vídeo y de programas de televisión	4	1		
F42.1.3 - Construcción de puentes y túneles	1	1		
J62.0.2 - Actividades de consultoría informática	8	1		
G46.7.3 - Comercio al por mayor de madera, materiales de construcción y aparatos sanitarios	3	1		
C23.1.1 - Fabricación de vidrio plano	1	1		
H51.1.0 - Transporte aéreo de pasajeros	101	1		
N82.1.1 - Servicios administrativos combinados	1	1		
H49.4.1 - Transporte de mercancías por carretera	8	1		
F43.2.2 - Fontanería, instalaciones de sistemas de calefacción y aire acondicionado	1	0		
M70.2.2 - Otras actividades de consultoría de gestión empresarial	1	0		
C23.6.1 - Fabricación de elementos de hormigón para la construcción	2	0		
A2.1.0 - Silvicultura y otras actividades forestales	0	0		
N81.2.1 - Limpieza general de edificios	2	0		
C25.2.1 - Fabricación de radiadores y calderas para calefacción central	0	0		
C20.1.5 - Fabricación de fertilizantes y compuestos nitrogenados	10	0		
J58.1.9 - Otras actividades editoriales	20	0		
C33.2.0 - Instalación de maquinaria y equipo industrial	0	0		
C30.9.2 - Fabricación de bicicletas y vehículos para personas con discapacidad	1	0		
J60.2.0 - Actividades de programación y emisión de televisión	32	0		
K65.1.2 - Seguros distintos de los seguros de vida	6	0		
I55.1.0 - Hoteles y alojamientos similares	884	0		
C27.1.2 - Fabricación de aparatos de distribución y control de electricidad	0	0		
E38.3.2 - Valorización de materiales ya clasificados	1	0		
C20.1.4 - Fabricación de otros productos básicos de química orgánica	1	0		
C23.6.3 - Fabricación de hormigón fresco	2	0		
C24.5.4 - Fundición de otros metales no férreos	4	0		
G47.1.9 - Otros comercio al por menor en establecimientos no especializados	0	0		
G46.3.8 - Comercio al por mayor de pescados, mariscos y otros productos alimenticios	0	0		
G46.3.9 - Comercio al por mayor, no especializado, de productos alimenticios, bebidas y tabaco	2	0		
J62.0.1 - Actividades de programación informática	0	0		

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

EINF

08

EINF

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Desglose por sector - Nivel de cuatro dígitos de la NACE (código y denominación)

	TOTAL			
	Empresas no financieras (sujetas a NFRD)		Pymes y otras empresas no sujetas a NFRD	
	Importe en libros (bruto)		Importe en libros (bruto)	
	Millones de euros	Del cual: medioambientalmente sostenible (CCM + CCA)	Millones de euros	Del cual: medioambientalmente sostenible (CCM + CCA)
C10.5.1 - Preparación de leche y fabricación de sus derivados	2	0		
C25.5.0 - Forja, estampación y embutición de metales; metalurgia de polvos	2	0		
B6.1.0 - Extracción de crudo de petróleo	0	0		
G47.6.1 - Comercio al por menor de libros en establecimientos especializados	0	0		
C25.9.9 - Fabricación de otros productos metálicos elaborados n.c.o.p.	6	0		
C23.1.4 - Fabricación de fibra de vidrio	0	0		
A1.2.1 - Cultivo de la vid	0	0		
B8.1.1 - Extracción de piedra ornamental y para la construcción, piedra caliza, yeso, creta, pizarra	0	0		
B8.1.2 - Explotación de canteras de grava y arena; extracción de arcillas y caolín	0	0		
E38.2.1 - Tratamiento y eliminación de residuos no peligrosos	86	0		
Resto	1.005	1		

> 2. GAR: INFORMACIÓN POR SECTOR (CAPEX)

Desglose por sector - Nivel de cuatro dígitos de la NACE (código y denominación)	Mitigación del cambio climático (CCM)			
	Empresas no financieras (sujetas a NFRD)		Pymes y otras empresas no sujetas a NFRD	
	Importe en libros (bruto)		Importe en libros (bruto)	
	Millones de euros	Del cual: medioambientalmente sostenible (CCM)	Millones de euros	Del cual: medioambientalmente sostenible (CCM)
D35.1.4 - Comercio de energía eléctrica	2.631	1.216		
D35.1.1 - Producción de energía eléctrica	1.878	1.136		
C29.1.0 - Fabricación de vehículos de motor	3.208	990		
H49.1.0 - Transporte interurbano de pasajeros por ferrocarril	804	621		
D35.1.2 - Transporte de energía eléctrica	444	374		
C24.1.0 - Fabricación de productos básicos de hierro, acero y ferroaleaciones	377	311		
C16.2.9 - Fabricación de otros productos de madera; artículos de corcho, cestería y espartería	288	287		
F43.9.9 - Otras actividades de construcción especializada n.c.o.p.	298	254		
C13.9.1 - Fabricación de tejidos de punto	115	113		
D35.1.3 - Distribución de energía eléctrica	201	178		
C29.3.2 - Fabricación de otros componentes, piezas y accesorios para vehículos de motor	219	110		
L68.1.0 - Compraventa de bienes inmobiliarios por cuenta propia	531	114		
J61.9.0 - Otras actividades de telecomunicaciones	108	93		
F41.1.0 - Promoción inmobiliaria	307	91		
G45.1.1 - Venta de automóviles y vehículos de motor ligeros	330	78		
G47.1.1 - Comercio al por menor en establecimientos no especializados, con predominio en productos alimenticios, bebidas y tabaco	243	78		
C30.2.0 - Fabricación de locomotoras y material ferroviario	98	77		
C27.3.2 - Fabricación de otros hilos y cables electrónicos y eléctricos	97	71		
F42.9.9 - Construcción de otros proyectos de ingeniería civil n.c.o.p.	224	69		
H52.2.3 - Actividades anexas al transporte aéreo	218	65		
H49.5.0 - Transporte por tubería	110	58		
C19.2.0 - Refino de petróleo	82	57		
H51.2.1 - Transporte aéreo de mercancías	135	44		
N77.1.1 - Alquiler de automóviles y vehículos de motor ligeros	969	39		
H49.3.9 - Otros tipos de transporte terrestre de pasajeros n.c.o.p.	28	18		
G46.7.2 - Comercio al por mayor de metales y minerales metálicos	48	32		
C20.1.3 - Fabricación de otros productos básicos de química inorgánica	116	26		
D35.2.3 - Comercio de gas por tubería	1.112	30		
K64.2.0 - Actividades de las sociedades holding	147	26		

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Desglose por sector - Nivel de cuatro dígitos de la NACE (código y denominación)

	Mitigación del cambio climático (CCM)			
	Empresas no financieras (sujetas a NFRD)		Pymes y otras empresas no sujetas a NFRD	
	Importe en libros (bruto)		Importe en libros (bruto)	
	Millones de euros	Del cual: medioambientalmente sostenible (CCM)	Millones de euros	Del cual: medioambientalmente sostenible (CCM)
L68.2.0 - Alquiler de bienes inmobiliarios por cuenta propia	316	25		
C17.1.2 - Fabricación de papel y cartón	27	26		
F42.1.1 - Construcción de carreteras y autopistas	175	25		
J62.0.9 - Otros servicios relacionados con las tecnologías de la información y la informática	27	25		
E36.0.0 - Captación, depuración y distribución de agua	704	18		
H52.2.9 - Otras actividades anexas al transporte	142	20		
C17.1.1 - Fabricación de pasta papelera	19	17		
D35.2.1 - Producción de gas	50	16		
B8.9.1 - Extracción de minerales para productos químicos y fertilizantes	16	16		
G45.3.1 - Comercio al por mayor de repuestos y accesorios de vehículos de motor	21	14		
C30.1.1 - Construcción de barcos y estructuras flotantes	55	13		
C20.5.9 - Fabricación de otros productos químicos n.c.o.p.	16	11		
E38.3.1 - Desmantelamiento de restos de naufragios	12	9		
C23.5.1 - Fabricación de cemento	48	8		
G46.3.8 - Comercio al por mayor de pescados, mariscos y otros productos alimenticios	50	8		
H53.2.0 - Otras actividades postales y de correos	55	7		
M71.1.2 - Servicios técnicos de ingeniería y otras actividades relacionadas con el asesoramiento técnico	17	7		
D35.2.2 - Distribución por tubería de combustibles gaseosos	12	7		
C13.1.0 - Preparación e hilado de fibras textiles	9	6		
G45.4.0 - Venta, mantenimiento y reparación de motocicletas y de sus repuestos y accesorios	6	6		
J61.2.0 - Telecomunicaciones inalámbricas	20	6		
K64.9.9 - Otros servicios financieros, excepto seguros y planes de pensiones n.c.o.p.	25	6		
B8.9.9 - Otras industrias extractivas n.c.o.p.	19	6		
J60.2.0 - Actividades de programación y emisión de televisión	3	3		
C23.9.9 - Fabricación de otros productos minerales no metálicos n.c.o.p.	5	5		
F42.2.2 - Construcción de redes eléctricas y de telecomunicaciones	5	5		
N81.1.0 - Servicios integrales a edificios e instalaciones	5	5		
G47.1.9 - Otros comercio al por menor en establecimientos no especializados	59	4		
H52.2.1 - Actividades anexas al transporte terrestre	223	4		
E38.1.1 - Recogida de residuos no peligrosos	4	4		

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Desglose por sector - Nivel de cuatro dígitos de la NACE (código y denominación)	Mitigación del cambio climático (CCM)			
	Empresas no financieras (sujetas a NFRD)		Pymes y otras empresas no sujetas a NFRD	
	Importe en libros (bruto)		Importe en libros (bruto)	
	Millones de euros	Del cual: medioambientalmente sostenible (CCM)	Millones de euros	Del cual: medioambientalmente sostenible (CCM)
F41.2.0 - Construcción de edificios	10	3		
F43.2.1 - Instalaciones eléctricas	54	3		
F42.1.3 - Construcción de puentes y túneles	4	2		
C28.9.5 - Fabricación de maquinaria para la producción de papel y cartón	3	2		
H51.1.0 - Transporte aéreo de pasajeros	96	2		
C22.1.1 - Fabricación de neumáticos y cámaras de caucho; reconstrucción y recauchutado de neumáticos	6	2		
C33.1.7 - Reparación y mantenimiento de otro material de transporte	2	2		
C24.2.0 - Fabricación de tubos, tuberías, perfiles huecos y sus accesorios, de acero	2	2		
G46.7.3 - Comercio al por mayor de madera, materiales de construcción y aparatos sanitarios	4	2		
C28.1.1 - Fabricación de motores y turbinas, excepto los destinados a aeronaves, vehículos automóviles y ciclomotores	2	2		
N77.3.5 - Alquiler de equipo de transporte aéreo	15	2		
J58.1.9 - Otras actividades editoriales	12	2		
G46.7.1 - Comercio al por mayor de combustibles sólidos, líquidos y gaseosos y productos similares	109	1		
C20.1.5 - Fabricación de fertilizantes y compuestos nitrogenados	84	1		
M69.2.0 - Actividades de contabilidad, teneduría de libros, auditoría y asesoría fiscal	47	1		
G47.6.1 - Comercio al por menor de libros en establecimientos especializados	10	1		
C27.5.1 - Fabricación de electrodomésticos	7	1		
C30.3.0 - Construcción aeronáutica y espacial y su maquinaria	4	1		
C23.1.1 - Fabricación de vidrio plano	1	1		
F42.1.2 - Construcción de vías férreas de superficie y subterráneas	11	0		
G46.1.2 - Intermediarios del comercio de combustibles, minerales, metales y productos químicos industriales	1	1		
A2.1.0 - Silvicultura y otras actividades forestales	1	1		
G47.7.1 - Comercio al por menor de prendas de vestir en establecimientos especializados	41	1		
G46.4.1 - Comercio al por mayor de textiles	1	1		
G46.6.3 - Comercio al por mayor de maquinaria para la minería, la construcción y la ingeniería civil	7	1		
M74.9.0 - Otras actividades profesionales, científicas y técnicas n.c.o.p.	12	1		
H49.3.1 - Transporte terrestre urbano y suburbano de pasajeros	73	1		
N82.1.1 - Servicios administrativos combinados	1	1		
F43.2.2 - Fontanería, instalaciones de sistemas de calefacción y aire acondicionado	1	0		
J61.1.0 - Telecomunicaciones por cable	4	0		

EINF

08

EINF

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Desglose por sector - Nivel de cuatro dígitos de la NACE (código y denominación)

	Mitigación del cambio climático (CCM)			
	Empresas no financieras (sujetas a NFRD)		Pymes y otras empresas no sujetas a NFRD	
	Importe en libros (bruto)		Importe en libros (bruto)	
	Millones de euros	Del cual: medioambientalmente sostenible (CCM)	Millones de euros	Del cual: medioambientalmente sostenible (CCM)
M70.2.2 - Otras actividades de consultoría de gestión empresarial	1	1		
H49.4.1 - Transporte de mercancías por carretera	7	0		
A1.2.3 - Cultivo de cítricos	5	0		
C20.1.4 - Fabricación de otros productos básicos de química orgánica	2	0		
J59.1.1 - Actividades de producción cinematográfica, de vídeo y de programas de televisión	1	0		
C23.6.1 - Fabricación de elementos de hormigón para la construcción	2	0		
G46.4.6 - Comercio al por mayor de productos farmacéuticos	3	0		
I55.1.0 - Hoteles y alojamientos similares	782	0		
C21.2.0 - Fabricación de especialidades farmacéuticas	33	0		
J62.0.2 - Actividades de consultoría informática	0	0		
G46.3.9 - Comercio al por mayor, no especializado, de productos alimenticios, bebidas y tabaco	13	0		
Resto	754	4		

Desglose por sector - Nivel de cuatro dígitos de la NACE (código y denominación)

	Mitigación del cambio climático (CCA)			
	Empresas no financieras (sujetas a NFRD)		Pymes y otras empresas no sujetas a NFRD	
	Importe en libros (bruto)		Importe en libros (bruto)	
	Millones de euros	Del cual: medioambientalmente sostenible (CCA)	Millones de euros	Del cual: medioambientalmente sostenible (CCA)
D35. 1.4 - Comercio de energía eléctrica	0	0		
D35.1.1 - Producción de energía eléctrica	3	0		
C29.1.0 - Fabricación de vehículos de motor	0	0		
H49.1.0 - Transporte interurbano de pasajeros por ferrocarril	0	0		
D35.1.2 - Transporte de energía eléctrica	0	0		
C24.1.0 - Fabricación de productos básicos de hierro, acero y ferroaleaciones	0	0		
C16.2.9 - Fabricación de otros productos de madera; artículos de corcho, cestería y espartería	0	0		
F43.9.9 - Otras actividades de construcción especializada n.c.o.p.	1	0		
C13.9.1 - Fabricación de tejidos de punto	88	87		
D35.1.3 - Distribución de energía eléctrica	0	0		
C29.3.2 - Fabricación de otros componentes, piezas y accesorios para vehículos de motor	48	48		
L68.1.0 - Compraventa de bienes inmobiliarios por cuenta propia	0	0		
J61.9.0 - Otras actividades de telecomunicaciones	0	0		
F41.1.0 - Promoción inmobiliaria	0	0		
G45.1.1 - Venta de automóviles y vehículos de motor ligeros	0	0		
G47.1.1 - Comercio al por menor en establecimientos no especializados, con predominio en productos alimenticios, bebidas y tabaco	0	0		
C30.2.0 - Fabricación de locomotoras y material ferroviario	0	0		
C27.3.2 - Fabricación de otros hilos y cables electrónicos y eléctricos	0	0		
F42.9.9 - Construcción de otros proyectos de ingeniería civil n.c.o.p.	52	2		
H52.2.3 - Actividades anexas al transporte aéreo	0	0		
H49.5.0 - Transporte por tubería	0	0		
C19.2.0 - Refino de petróleo	0	0		
H51.2.1 - Transporte aéreo de mercancías	0	0		
N77.1.1 - Alquiler de automóviles y vehículos de motor ligeros	2	1		
H49.3.9 - Otros tipos de transporte terrestre de pasajeros n.c.o.p.	43	14		
G46.7.2 - Comercio al por mayor de metales y minerales metálicos	0	0		
C20.1.3 - Fabricación de otros productos básicos de química inorgánica	6	5		
D35.2.3 - Comercio de gas por tubería	0	0		
K64.2.0 - Actividades de las sociedades holding	0	0		
L68.2.0 - Alquiler de bienes inmobiliarios por cuenta propia	2	1		

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Desglose por sector - Nivel de cuatro dígitos de la NACE (código y denominación)	Mitigación del cambio climático (CCA)			
	Empresas no financieras (sujetas a NFRD)		Pymes y otras empresas no sujetas a NFRD	
	Importe en libros (bruto)		Importe en libros (bruto)	
	Millones de euros	Del cual: medioambientalmente sostenible (CCA)	Millones de euros	Del cual: medioambientalmente sostenible (CCA)
C17.1.2 - Fabricación de papel y cartón	0	0		
F42.1.1 - Construcción de carreteras y autopistas	0	0		
J62.0.9 - Otros servicios relacionados con las tecnologías de la información y la informática	0	0		
E36.0.0 - Captación, depuración y distribución de agua	2	0		
H52.2.9 - Otras actividades anexas al transporte	4	0		
C17.1.1 - Fabricación de pasta papelera	0	0		
D35.2.1 - Producción de gas	0	0		
B8.9.1 - Extracción de minerales para productos químicos y fertilizantes	0	0		
G45.3.1 - Comercio al por mayor de repuestos y accesorios de vehículos de motor	0	0		
C30.1.1 - Construcción de barcos y estructuras flotantes	0	0		
C20.5.9 - Fabricación de otros productos químicos n.c.o.p.	0	0		
E38.3.1 - Desmantelamiento de restos de naufragios	0	0		
C23.5.1 - Fabricación de cemento	0	0		
G46.3.8 - Comercio al por mayor de pescados, mariscos y otros productos alimenticios	21	0		
H53.2.0 - Otras actividades postales y de correos	0	0		
M71.1.2 - Servicios técnicos de ingeniería y otras actividades relacionadas con el asesoramiento técnico	0	0		
D35.2.2 - Distribución por tubería de combustibles gaseosos	0	0		
C13.1.0 - Preparación e hilado de fibras textiles	0	0		
G45.4.0 - Venta, mantenimiento y reparación de motocicletas y de sus repuestos y accesorios	0	0		
J61.2.0 - Telecomunicaciones inalámbricas	6	0		
K64.9.9 - Otros servicios financieros, excepto seguros y planes de pensiones n.c.o.p.	0	0		
B8.9.9 - Otras industrias extractivas n.c.o.p.	0	0		
J60.2.0 - Actividades de programación y emisión de televisión	24	3		
C23.9.9 - Fabricación de otros productos minerales no metálicos n.c.o.p.	0	0		
F42.2.2 - Construcción de redes eléctricas y de telecomunicaciones	0	0		
N81.1.0 - Servicios integrales a edificios e instalaciones	0	0		
G47.1.9 - Otros comercio al por menor en establecimientos no especializados	0	0		
H52.2.1 - Actividades anexas al transporte terrestre	0	0		
E38.1.1 - Recogida de residuos no peligrosos	0	0		
F41.2.0 - Construcción de edificios	0	0		

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Desglose por sector - Nivel de cuatro dígitos de la NACE (código y denominación)	Mitigación del cambio climático (CCA)			
	Empresas no financieras (sujetas a NFRD)		Pymes y otras empresas no sujetas a NFRD	
	Importe en libros (bruto)		Importe en libros (bruto)	
	Millones de euros	Del cual: medioambientalmente sostenible (CCA)	Millones de euros	Del cual: medioambientalmente sostenible (CCA)
F43.2.1 - Instalaciones eléctricas	0	0		
F42.1.3 - Construcción de puentes y túneles	0	0		
C28.9.5 - Fabricación de maquinaria para la producción de papel y cartón	0	0		
H51.1.0 - Transporte aéreo de pasajeros	0	0		
C22.1.1 - Fabricación de neumáticos y cámaras de caucho; reconstrucción y recauchutado de neumáticos	0	0		
C33.1.7 - Reparación y mantenimiento de otro material de transporte	0	0		
C24.2.0 - Fabricación de tubos, tuberías, perfiles huecos y sus accesorios, de acero	0	0		
G46.7.3 - Comercio al por mayor de madera, materiales de construcción y aparatos sanitarios	0	0		
C28.1.1 - Fabricación de motores y turbinas, excepto los destinados a aeronaves, vehículos automóviles y ciclomotores	0	0		
N77.3.5 - Alquiler de equipo de transporte aéreo	0	0		
J58.1.9 - Otras actividades editoriales	0	0		
G46.7.1 - Comercio al por mayor de combustibles sólidos, líquidos y gaseosos y productos similares	0	0		
C20.1.5 - Fabricación de fertilizantes y compuestos nitrogenados	0	0		
M69.2.0 - Actividades de contabilidad, teneduría de libros, auditoría y asesoría fiscal	0	0		
G47.6.1 - Comercio al por menor de libros en establecimientos especializados	8	0		
C27.5.1 - Fabricación de electrodomésticos	0	0		
C30.3.0 - Construcción aeronáutica y espacial y su maquinaria	0	0		
C23.1.1 - Fabricación de vidrio plano	0	0		
F42.1.2 - Construcción de vías férreas de superficie y subterráneas	1	1		
G46.1.2 - Intermediarios del comercio de combustibles, minerales, metales y productos químicos industriales	0	0		
A2.1.0 - Silvicultura y otras actividades forestales	0	0		
G47.7.1 - Comercio al por menor de prendas de vestir en establecimientos especializados	0	0		
G46.4.1 - Comercio al por mayor de textiles	0	0		
G46.6.3 - Comercio al por mayor de maquinaria para la minería, la construcción y la ingeniería civil	0	0		
M74.9.0 - Otras actividades profesionales, científicas y técnicas n.c.o.p.	0	0		
H49.3.1 - Transporte terrestre urbano y suburbano de pasajeros	20	0		
N82.1.1 - Servicios administrativos combinados	0	0		
F43.2.2 - Fontanería, instalaciones de sistemas de calefacción y aire acondicionado	0	0		
J61.1.0 - Telecomunicaciones por cable	0	0		
M70.2.2 - Otras actividades de consultoría de gestión empresarial	0	0		

Desglose por sector - Nivel de cuatro dígitos de la NACE (código y denominación)

	Mitigación del cambio climático (CCA)			
	Empresas no financieras (sujetas a NFRD)		Pymes y otras empresas no sujetas a NFRD	
	Importe en libros (bruto)		Importe en libros (bruto)	
	Millones de euros	Del cual: medioambientalmente sostenible (CCA)	Millones de euros	Del cual: medioambientalmente sostenible (CCA)
H49.4.1 - Transporte de mercancías por carretera	0	0		
A1.2.3 - Cultivo de cítricos	2	0		
C20.1.4 - Fabricación de otros productos básicos de química orgánica	0	0		
J59.1.1 - Actividades de producción cinematográfica, de vídeo y de programas de televisión	0	0		
C23.6.1 - Fabricación de elementos de hormigón para la construcción	0	0		
G46.4.6 - Comercio al por mayor de productos farmacéuticos	0	0		
I55.1.0 - Hoteles y alojamientos similares	0	0		
C21.2.0 - Fabricación de especialidades farmacéuticas	0	0		
J62.0.2 - Actividades de consultoría informática	7	0		
G46.3.9 - Comercio al por mayor, no especializado, de productos alimenticios, bebidas y tabaco	0	0		
Resto	4	0		

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Desglose por sector - Nivel de cuatro dígitos de la NACE (código y denominación)	Recursos hídricos y marinos (WTR)		Economía circular (CE)		Contaminación (PPC)		Biodiversidad y ecosistemas (BIO)	
	Empresas no financieras (sujetas a NFRD)	Pymes y otras empresas no sujetas a NFRD	Empresas no financieras (sujetas a NFRD)	Pymes y otras empresas no sujetas a NFRD	Empresas no financieras (sujetas a NFRD)	Pymes y otras empresas no sujetas a NFRD	Empresas no financieras (sujetas a NFRD)	Pymes y otras empresas no sujetas a NFRD
	Importe en libros (bruto)		Importe en libros (bruto)		Importe en libros (bruto)		Importe en libros (bruto)	
	Millones de euros		Millones de euros		Millones de euros		Millones de euros	
D35.1.4 - Comercio de energía eléctrica	0		0		0		0	
D35.1.1 - Producción de energía eléctrica	0		2		0		0	
C29.1.0 - Fabricación de vehículos de motor	0		0		0		0	
H49.1.0 - Transporte interurbano de pasajeros por ferrocarril	0		0		0		0	
D35.1.2 - Transporte de energía eléctrica	0		0		1		0	
C24.1.0 - Fabricación de productos básicos de hierro, acero y ferroaleaciones	0		0		0		0	
C16.2.9 - Fabricación de otros productos de madera; artículos de corcho, cestería y espartería	0		0		0		0	
F43.9.9 - Otras actividades de construcción especializada n.c.o.p.	1		0		0		0	
C13.9.1 - Fabricación de tejidos de punto	0		0		0		0	
D35.1.3 - Distribución de energía eléctrica	34		6		2		0	
C29.3.2 - Fabricación de otros componentes, piezas y accesorios para vehículos de motor	0		0		0		0	
L68.1.0 - Compraventa de bienes inmobiliarios por cuenta propia	0		3		0		0	
J61.9.0 - Otras actividades de telecomunicaciones	0		39		0		0	
F41.1.0 - Promoción inmobiliaria	0		0		0		0	
G45.1.1 - Venta de automóviles y vehículos de motor ligeros	0		0		0		0	
G47.1.1 - Comercio al por menor en establecimientos no especializados, con predominio en productos alimenticios, bebidas y tabaco	0		1		0		0	
C30.2.0 - Fabricación de locomotoras y material ferroviario	0		0		0		0	
C27.3.2 - Fabricación de otros hilos y cables electrónicos y eléctricos	0		0		0		0	
F42.9.9 - Construcción de otros proyectos de ingeniería civil n.c.o.p.	0		0		0		0	
H52.2.3 - Actividades anexas al transporte aéreo	1		12		0		0	

Desglose por sector - Nivel de cuatro dígitos de la NACE (código y denominación)	Recursos hídricos y marinos (WTR)		Economía circular (CE)		Contaminación (PPC)		Biodiversidad y ecosistemas (BIO)	
	Empresas no financieras (sujetas a NFRD)	Pymes y otras empresas no sujetas a NFRD	Empresas no financieras (sujetas a NFRD)	Pymes y otras empresas no sujetas a NFRD	Empresas no financieras (sujetas a NFRD)	Pymes y otras empresas no sujetas a NFRD	Empresas no financieras (sujetas a NFRD)	Pymes y otras empresas no sujetas a NFRD
	Importe en libros (bruto)		Importe en libros (bruto)		Importe en libros (bruto)		Importe en libros (bruto)	
	Millones de euros		Millones de euros		Millones de euros		Millones de euros	
H49.5.0 - Transporte por tubería	0		0		0		0	
C19.2.0 - Refino de petróleo	0		0		0		0	
H51.2.1 - Transporte aéreo de mercancías	0		0		0		0	
N77.1.1 - Alquiler de automóviles y vehículos de motor ligeros	0		0		0		0	
H49.3.9 - Otros tipos de transporte terrestre de pasajeros n.c.o.p.	0		0		0		0	
G46.7.2 - Comercio al por mayor de metales y minerales metálicos	0		0		0		0	
C20.1.3 - Fabricación de otros productos básicos de química inorgánica	0		0		0		0	
D35.2.3 - Comercio de gas por tubería	0		0		0		0	
K64.2.0 - Actividades de las sociedades holding	0		17		0		0	
L68.2.0 - Alquiler de bienes inmobiliarios por cuenta propia	0		2		0		0	
C17.1.2 - Fabricación de papel y cartón	0		0		0		0	
F42.1.1 - Construcción de carreteras y autopistas	1		0		0		0	
J62.0.9 - Otros servicios relacionados con las tecnologías de la información y la informática	0		61		1		0	
E36.0.0 - Captación, depuración y distribución de agua	0		4		4		0	
H52.2.9 - Otras actividades anexas al transporte	0		7		0		0	
C17.1.1 - Fabricación de pasta papelera	0		5		0		0	
D35.2.1 - Producción de gas	0		0		0		0	
B8.9.1 - Extracción de minerales para productos químicos y fertilizantes	0		0		0		0	
G45.3.1 - Comercio al por mayor de repuestos y accesorios de vehículos de motor	0		0		0		0	
C30.1.1 - Construcción de barcos y estructuras flotantes	0		0		0		0	
C20.5.9 - Fabricación de otros productos químicos n.c.o.p.	0		0		0		0	

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Desglose por sector - Nivel de cuatro dígitos de la NACE (código y denominación)	Recursos hídricos y marinos (WTR)		Economía circular (CE)		Contaminación (PPC)		Biodiversidad y ecosistemas (BIO)	
	Empresas no financieras (sujetas a NFRD)	Pymes y otras empresas no sujetas a NFRD	Empresas no financieras (sujetas a NFRD)	Pymes y otras empresas no sujetas a NFRD	Empresas no financieras (sujetas a NFRD)	Pymes y otras empresas no sujetas a NFRD	Empresas no financieras (sujetas a NFRD)	Pymes y otras empresas no sujetas a NFRD
	Importe en libros (bruto)		Importe en libros (bruto)		Importe en libros (bruto)		Importe en libros (bruto)	
	Millones de euros		Millones de euros		Millones de euros		Millones de euros	
E38.3.1 - Desmantelamiento de restos de naufragios	0		0		0		0	
C23.5.1 - Fabricación de cemento	0		1		0		0	
G46.3.8 - Comercio al por mayor de pescados, mariscos y otros productos alimenticios	0		4		0		0	
H53.2.0 - Otras actividades postales y de correos	0		0		0		0	
M71.1.2 - Servicios técnicos de ingeniería y otras actividades relacionadas con el asesoramiento técnico	0		0		0		0	
D35.2.2 - Distribución por tubería de combustibles gaseosos	0		0		0		0	
C13.1.0 - Preparación e hilado de fibras textiles	0		0		0		0	
G45.4.0 - Venta, mantenimiento y reparación de motocicletas y de sus repuestos y accesorios	0		0		0		0	
J61.2.0 - Telecomunicaciones inalámbricas	0		21		0		0	
K64.9.9 - Otros servicios financieros, excepto seguros y planes de pensiones n.c.o.p.	0		0		0		0	
B8.9.9 - Otras industrias extractivas n.c.o.p.	0		0		0		0	
J60.2.0 - Actividades de programación y emisión de televisión	0		0		0		0	
C23.9.9 - Fabricación de otros productos minerales no metálicos n.c.o.p.	0		0		0		0	
F42.2.2 - Construcción de redes eléctricas y de telecomunicaciones	0		0		0		0	
N81.1.0 - Servicios integrales a edificios e instalaciones	0		0		0		0	
G47.1.9 - Otros comercio al por menor en establecimientos no especializados	0		0		0		0	
H52.2.1 - Actividades anexas al transporte terrestre	0		6		0		0	
E38.1.1 - Recogida de residuos no peligrosos	0		0		0		0	
F41.2.0 - Construcción de edificios	0		0		0		0	

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Desglose por sector - Nivel de cuatro dígitos de la NACE (código y denominación)	Recursos hídricos y marinos (WTR)		Economía circular (CE)		Contaminación (PPC)		Biodiversidad y ecosistemas (BIO)	
	Empresas no financieras (sujetas a NFRD)	Pymes y otras empresas no sujetas a NFRD	Empresas no financieras (sujetas a NFRD)	Pymes y otras empresas no sujetas a NFRD	Empresas no financieras (sujetas a NFRD)	Pymes y otras empresas no sujetas a NFRD	Empresas no financieras (sujetas a NFRD)	Pymes y otras empresas no sujetas a NFRD
	Importe en libros (bruto)		Importe en libros (bruto)		Importe en libros (bruto)		Importe en libros (bruto)	
	Millones de euros		Millones de euros		Millones de euros		Millones de euros	
F43.2.1 - Instalaciones eléctricas	0		0		0		0	
F42.1.3 - Construcción de puentes y túneles	0		0		0		0	
C28.9.5 - Fabricación de maquinaria para la producción de papel y cartón	0		1		0		0	
H51.1.0 - Transporte aéreo de pasajeros	0		0		0		0	
C22.1.1 - Fabricación de neumáticos y cámaras de caucho; reconstrucción y recauchutado de neumáticos	0		0		0		0	
C33.1.7 - Reparación y mantenimiento de otro material de transporte	0		0		0		0	
C24.2.0 - Fabricación de tubos, tuberías, perfiles huecos y sus accesorios, de acero	0		0		0		0	
G46.7.3 - Comercio al por mayor de madera, materiales de construcción y aparatos sanitarios	0		1		0		0	
C28.1.1 - Fabricación de motores y turbinas, excepto los destinados a aeronaves, vehículos automóviles y ciclomotores	0		0		0		0	
N77.3.5 - Alquiler de equipo de transporte aéreo	0		0		0		0	
J58.1.9 - Otras actividades editoriales	0		0		0		0	
G46.7.1 - Comercio al por mayor de combustibles sólidos, líquidos y gaseosos y productos similares	0		0		0		0	
C20.1.5 - Fabricación de fertilizantes y compuestos nitrogenados	0		0		0		0	
M69.2.0 - Actividades de contabilidad, teneduría de libros, auditoría y asesoría fiscal	0		0		0		0	
G47.6.1 - Comercio al por menor de libros en establecimientos especializados	0		0		0		0	
C27.5.1 - Fabricación de electrodomésticos	0		0		0		0	
C30.3.0 - Construcción aeronáutica y espacial y su maquinaria	0		0		0		0	
C23.1.1 - Fabricación de vidrio plano	0		0		0		0	
F42.1.2 - Construcción de vías férreas de superficie y subterráneas	0		0		0		0	

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Desglose por sector - Nivel de cuatro dígitos de la NACE (código y denominación)	Recursos hídricos y marinos (WTR)		Economía circular (CE)		Contaminación (PPC)		Biodiversidad y ecosistemas (BIO)	
	Empresas no financieras (sujetas a NFRD)	Pymes y otras empresas no sujetas a NFRD	Empresas no financieras (sujetas a NFRD)	Pymes y otras empresas no sujetas a NFRD	Empresas no financieras (sujetas a NFRD)	Pymes y otras empresas no sujetas a NFRD	Empresas no financieras (sujetas a NFRD)	Pymes y otras empresas no sujetas a NFRD
	Importe en libros (bruto)		Importe en libros (bruto)		Importe en libros (bruto)		Importe en libros (bruto)	
	Millones de euros		Millones de euros		Millones de euros		Millones de euros	
G46.1.2 - Intermediarios del comercio de combustibles, minerales, metales y productos químicos industriales	0		0		0		0	
A2.1.0 - Silvicultura y otras actividades forestales	0		0		0		0	
G47.7.1 - Comercio al por menor de prendas de vestir en establecimientos especializados	0		0		0		0	
G46.4.1 - Comercio al por mayor de textiles	0		0		0		0	
G46.6.3 - Comercio al por mayor de maquinaria para la minería, la construcción y la ingeniería civil	0		0		0		0	
M74.9.0 - Otras actividades profesionales, científicas y técnicas n.c.o.p.	0		0		0		0	
H49.3.1 - Transporte terrestre urbano y suburbano de pasajeros	0		0		0		0	
N82.1.1 - Servicios administrativos combinados	0		0		0		0	
F43.2.2 - Fontanería, instalaciones de sistemas de calefacción y aire acondicionado	0		0		0		0	
J61.1.0 - Telecomunicaciones por cable	0		4		0		0	
M70.2.2 - Otras actividades de consultoría de gestión empresarial	0		0		0		0	
H49.4.1 - Transporte de mercancías por carretera	0		0		0		0	
A1.2.3 - Cultivo de cítricos	0		0		0		0	
C20.1.4 - Fabricación de otros productos básicos de química orgánica	0		0		0		0	
J59.1.1 - Actividades de producción cinematográfica, de vídeo y de programas de televisión	0		1		0		0	
C23.6.1 - Fabricación de elementos de hormigón para la construcción	0		0		0		0	
G46.4.6 - Comercio al por mayor de productos farmacéuticos	0		0		0		0	
I55.1.0 - Hoteles y alojamientos similares	0		0		0		127	
C21.2.0 - Fabricación de especialidades farmacéuticas	0		8		44		0	
J62.0.2 - Actividades de consultoría informática	0		1		0		0	
G46.3.9 - Comercio al por mayor, no especializado, de productos alimenticios, bebidas y tabaco	0		0		0		0	
Resto	0		31		19		0	

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Desglose por sector - Nivel de cuatro dígitos de la NACE (código y denominación)	Mitigación del cambio climático (CCM)			
	Empresas no financieras (sujetas a NFRD)		Pymes y otras empresas no sujetas a NFRD	
	Importe en libros (bruto)		Importe en libros (bruto)	
	Millones de euros	Del cual: medioambientalmente sostenible (CCM)	Millones de euros	Del cual: medioambientalmente sostenible (CCM)
D35.1.4 - Comercio de energía eléctrica	2.631	1.216		
D35.1.1 - Producción de energía eléctrica	1.883	1.136		
C29.1.0 - Fabricación de vehículos de motor	3.208	990		
H49.1.0 - Transporte interurbano de pasajeros por ferrocarril	804	621		
D35.1.2 - Transporte de energía eléctrica	445	374		
C24.1.0 - Fabricación de productos básicos de hierro, acero y ferroaleaciones	377	311		
C16.2.9 - Fabricación de otros productos de madera; artículos de corcho, cestería y espartería	288	287		
F43.9.9 - Otras actividades de construcción especializada n.c.o.p.	300	255		
C13.9.1 - Fabricación de tejidos de punto	204	200		
D35.1.3 - Distribución de energía eléctrica	244	178		
C29.3.2 - Fabricación de otros componentes, piezas y accesorios para vehículos de motor	267	158		
L68.1.0 - Compraventa de bienes inmobiliarios por cuenta propia	534	114		
J61.9.0 - Otras actividades de telecomunicaciones	148	93		
F41.1.0 - Promoción inmobiliaria	307	91		
G45.1.1 - Venta de automóviles y vehículos de motor ligeros	330	78		
G47.1.1 - Comercio al por menor en establecimientos no especializados, con predominio en productos alimenticios, bebidas y tabaco	244	78		
C30.2.0 - Fabricación de locomotoras y material ferroviario	98	77		
C27.3.2 - Fabricación de otros hilos y cables electrónicos y eléctricos	97	71		
F42.9.9 - Construcción de otros proyectos de ingeniería civil n.c.o.p.	275	70		
H52.2.3 - Actividades anexas al transporte aéreo	230	65		
H49.5.0 - Transporte por tubería	110	58		
C19.2.0 - Refino de petróleo	82	58		
H51.2.1 - Transporte aéreo de mercancías	135	44		
N77.1.1 - Alquiler de automóviles y vehículos de motor ligeros	972	40		
H49.3.9 - Otros tipos de transporte terrestre de pasajeros n.c.o.p.	71	32		
G46.7.2 - Comercio al por mayor de metales y minerales metálicos	48	32		
C20.1.3 - Fabricación de otros productos básicos de química inorgánica	122	31		
D35.2.3 - Comercio de gas por tubería	1.112	30		
K64.2.0 - Actividades de las sociedades holding	165	26		
L68.2.0 - Alquiler de bienes inmobiliarios por cuenta propia	320	26		

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Desglose por sector - Nivel de cuatro dígitos de la NACE (código y denominación)	Mitigación del cambio climático (CCM)			
	Empresas no financieras (sujetas a NFRD)		Pymes y otras empresas no sujetas a NFRD	
	Importe en libros (bruto)		Importe en libros (bruto)	
	Millones de euros	Del cual: medioambientalmente sostenible (CCM)	Millones de euros	Del cual: medioambientalmente sostenible (CCM)
C17.1.2 - Fabricación de papel y cartón	27	26		
F42.1.1 - Construcción de carreteras y autopistas	176	25		
J62.0.9 - Otros servicios relacionados con las tecnologías de la información y la informática	88	25		
E36.0.0 - Captación, depuración y distribución de agua	715	18		
H52.2.9 - Otras actividades anexas al transporte	153	20		
C17.1.1 - Fabricación de pasta papelera	25	17		
D35.2.1 - Producción de gas	50	16		
B8.9.1 - Extracción de minerales para productos químicos y fertilizantes	16	16		
G45.3.1 - Comercio al por mayor de repuestos y accesorios de vehículos de motor	21	14		
C30.1.1 - Construcción de barcos y estructuras flotantes	55	13		
C20.5.9 - Fabricación de otros productos químicos n.c.o.p.	16	11		
E38.3.1 - Desmantelamiento de restos de naufragios	12	9		
C23.5.1 - Fabricación de cemento	49	8		
G46.3.8 - Comercio al por mayor de pescados, mariscos y otros productos alimenticios	75	8		
H53.2.0 - Otras actividades postales y de correos	55	7		
M71.1.2 - Servicios técnicos de ingeniería y otras actividades relacionadas con el asesoramiento técnico	17	7		
D35.2.2 - Distribución por tubería de combustibles gaseosos	12	7		
C13.1.0 - Preparación e hilado de fibras textiles	9	6		
G45.4.0 - Venta, mantenimiento y reparación de motocicletas y de sus repuestos y accesorios	6	6		
J61.2.0 - Telecomunicaciones inalámbricas	47	6		
K64.9.9 - Otros servicios financieros, excepto seguros y planes de pensiones n.c.o.p.	25	6		
B8.9.9 - Otras industrias extractivas n.c.o.p.	19	6		
J60.2.0 - Actividades de programación y emisión de televisión	27	6		
C23.9.9 - Fabricación de otros productos minerales no metálicos n.c.o.p.	5	5		
F42.2.2 - Construcción de redes eléctricas y de telecomunicaciones	5	5		
N81.1.0 - Servicios integrales a edificios e instalaciones	5	5		
G47.1.9 - Otros comercio al por menor en establecimientos no especializados	59	4		
H52.2.1 - Actividades anexas al transporte terrestre	230	4		
E38.1.1 - Recogida de residuos no peligrosos	4	4		
F41.2.0 - Construcción de edificios	10	3		

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Desglose por sector - Nivel de cuatro dígitos de la NACE (código y denominación)	Mitigación del cambio climático (CCM)			
	Empresas no financieras (sujetas a NFRD)		Pymes y otras empresas no sujetas a NFRD	
	Importe en libros (bruto)		Importe en libros (bruto)	
	Millones de euros	Del cual: medioambientalmente sostenible (CCM)	Millones de euros	Del cual: medioambientalmente sostenible (CCM)
F43.2.1 - Instalaciones eléctricas	54	3		
F42.1.3 - Construcción de puentes y túneles	4	2		
C28.9.5 - Fabricación de maquinaria para la producción de papel y cartón	5	2		
H51.1.0 - Transporte aéreo de pasajeros	96	2		
C22.1.1 - Fabricación de neumáticos y cámaras de caucho; reconstrucción y recauchutado de neumáticos	6	2		
C33.1.7 - Reparación y mantenimiento de otro material de transporte	2	2		
C24.2.0 - Fabricación de tubos, tuberías, perfiles huecos y sus accesorios, de acero	2	2		
G46.7.3 - Comercio al por mayor de madera, materiales de construcción y aparatos sanitarios	4	2		
C28.1.1 - Fabricación de motores y turbinas, excepto los destinados a aeronaves, vehículos automóviles y ciclomotores	2	2		
N77.3.5 - Alquiler de equipo de transporte aéreo	15	2		
J58.1.9 - Otras actividades editoriales	12	2		
G46.7.1 - Comercio al por mayor de combustibles sólidos, líquidos y gaseosos y productos similares	109	1		
C20.1.5 - Fabricación de fertilizantes y compuestos nitrogenados	84	1		
M69.2.0 - Actividades de contabilidad, teneduría de libros, auditoría y asesoría fiscal	47	1		
G47.6.1 - Comercio al por menor de libros en establecimientos especializados	18	1		
C27.5.1 - Fabricación de electrodomésticos	7	1		
C30.3.0 - Construcción aeronáutica y espacial y su maquinaria	4	1		
C23.1.1 - Fabricación de vidrio plano	1	1		
F42.1.2 - Construcción de vías férreas de superficie y subterráneas	12	1		
G46.1.2 - Intermediarios del comercio de combustibles, minerales, metales y productos químicos industriales	1	1		
A2.1.0 - Silvicultura y otras actividades forestales	1	1		
G47.7.1 - Comercio al por menor de prendas de vestir en establecimientos especializados	41	1		
G46.4.1 - Comercio al por mayor de textiles	1	1		
G46.6.3 - Comercio al por mayor de maquinaria para la minería, la construcción y la ingeniería civil	7	1		
M74.9.0 - Otras actividades profesionales, científicas y técnicas n.c.o.p.	12	1		
H49.3.1 - Transporte terrestre urbano y suburbano de pasajeros	92	1		
N82.1.1 - Servicios administrativos combinados	1	1		
F43.2.2 - Fontanería, instalaciones de sistemas de calefacción y aire acondicionado	1	0		
J61.1.0 - Telecomunicaciones por cable	8	1		
M70.2.2 - Otras actividades de consultoría de gestión empresarial	1	1		
H49.4.1 - Transporte de mercancías por carretera	7	0		

Desglose por sector - Nivel de cuatro dígitos de la NACE (código y denominación)	Mitigación del cambio climático (CCM)			
	Empresas no financieras (sujetas a NFRD)		Pymes y otras empresas no sujetas a NFRD	
	Importe en libros (bruto)		Importe en libros (bruto)	
	Millones de euros	Del cual: medioambientalmente sostenible (CCM)	Millones de euros	Del cual: medioambientalmente sostenible (CCM)
A1.2.3 - Cultivo de cítricos	7	0		
C20.1.4 - Fabricación de otros productos básicos de química orgánica	2	0		
J59.1.1 - Actividades de producción cinematográfica, de vídeo y de programas de televisión	2	0		
C23.6.1 - Fabricación de elementos de hormigón para la construcción	2	0		
G46.4.6 - Comercio al por mayor de productos farmacéuticos	4	0		
I55.1.0 - Hoteles y alojamientos similares	909	0		
C21.2.0 - Fabricación de especialidades farmacéuticas	84	0		
J62.0.2 - Actividades de consultoría informática	8	0		
G46.3.9 - Comercio al por mayor, no especializado, de productos alimenticios, bebidas y tabaco	13	0		
Resto	808	4		

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

> 3. INDICADOR CLAVE DE RESULTADOS DE LA GAR EN TÉRMINOS DE STOCK (TURNOVER)

% (en comparación con el total de activos incluidos en el denominador)	Fecha de referencia de la divulgación T				
	Mitigación del cambio climático (CCM)				
	Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (elegibles según la taxonomía)				
		Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (que se ajustan a la taxonomía)			
			De los cuales: declaración sobre uso de los fondos	De los cuales: de transición	De los cuales: facilitadores
GAR - Activos incluidos tanto en el numerador como en el denominador					
Préstamos y anticipos, valores representativos de deuda e instrumentos de capital no mantenidos para negociar admisibles en el cálculo de la GAR	77%	6%	0%	0%	1%
Empresas financieras	43%	5%	0%	0%	4%
Entidades de crédito	16%	2%	0%	0%	1%
Préstamos y anticipos	19%	2%	0%	0%	1%
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	8%	0%	0%	0%	0%
Instrumentos de capital	3%	0%		0%	0%
Otras empresas financieras	61%	6%	0%	0%	6%
De las cuales: empresas de servicios de inversión	0%	0%	0%	0%	0%
Préstamos y anticipos	0%	0%	0%	0%	0%
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	0%	0%	0%	0%	0%
Instrumentos de capital	0%	0%		0%	0%
De las cuales: empresas de gestión	1%	0%	0%	0%	0%
Préstamos y anticipos	1%	0%	0%	0%	0%
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	0%	0%	0%	0%	0%
Instrumentos de capital	0%	0%		0%	0%
De las cuales: empresas de seguros	40%	1%	0%	0%	0%
Préstamos y anticipos	2%	0%	0%	0%	0%
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	0%	0%	0%	0%	0%
Instrumentos de capital	42%	1%		0%	0%
Empresas no financieras	31%	7%	0%	1%	3%
Préstamos y anticipos	31%	7%	0%	1%	3%
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	25%	20%	14%	0%	1%
Instrumentos de capital	38%	1%		0%	0%
Hogares	99%	5%	0%	0%	0%
De los cuales: préstamos garantizados por bienes inmuebles residenciales	100%	5%	0%	0%	0%
De los cuales: préstamos de renovación de edificios	100%	0%	0%	0%	0%
De los cuales: préstamos para automóviles	80%	0%	0%	0%	0%
Financiación de administraciones locales	7%	0%	0%	0%	0%
Financiación de viviendas	100%	8%	0%	0%	0%
Otra financiación de administraciones locales	5%	0%	0%	0%	0%
Garantías reales obtenidas mediante toma de posesión: bienes inmuebles residenciales y comerciales	82%	0%	0%	0%	0%
Total de activos de la GAR	42,59%	3,03%	0,06%	0,10%	0,58%

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

% (en comparación con el total de activos incluidos en el denominador)

Fecha de referencia de la divulgación T				
Adaptación al cambio climático (CCA)				
Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (elegibles según la taxonomía)				
	Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (que se ajustan a la taxonomía)			
		De los cuales: declaración sobre uso de los fondos		De los cuales: facilitadores
GAR - Activos incluidos tanto en el numerador como en el denominador				
Préstamos y anticipos, valores representativos de deuda e instrumentos de capital no mantenidos para negociar admisibles en el cálculo de la GAR	0 %	0 %	0 %	0 %
Empresas financieras	0 %	0 %	0 %	0 %
Entidades de crédito	0 %	0 %	0 %	0 %
Préstamos y anticipos	0 %	0 %	0 %	0 %
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	0 %	0 %	0 %	0 %
Instrumentos de capital	0 %	0 %		0 %
Otras empresas financieras	0 %	0 %	0 %	0 %
De las cuales: empresas de servicios de inversión	0 %	0 %	0 %	0 %
Préstamos y anticipos	0 %	0 %	0 %	0 %
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	0 %	0 %	0 %	0 %
Instrumentos de capital	0 %	0 %		0 %
De las cuales: empresas de gestión	0 %	0 %	0 %	0 %
Préstamos y anticipos	0 %	0 %	0 %	0 %
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	0 %	0 %	0 %	0 %
Instrumentos de capital	0 %	0 %		0 %
De las cuales: empresas de seguros	0 %	0 %	0 %	0 %
Préstamos y anticipos	0 %	0 %	0 %	0 %
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	0 %	0 %	0 %	0 %
Instrumentos de capital	0 %	0 %		0 %
Empresas no financieras	0 %	0 %	0 %	0 %
Préstamos y anticipos	0 %	0 %	0 %	0 %
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	4 %	3 %	0 %	0 %
Instrumentos de capital	0 %	0 %		0 %
Hogares	0 %	0 %	0 %	0 %
De los cuales: préstamos garantizados por bienes inmuebles residenciales	0 %	0 %	0 %	0 %
De los cuales: préstamos de renovación de edificios	0 %	0 %	0 %	0 %
De los cuales: préstamos para automóviles				
Financiación de administraciones locales	0 %	0 %	0 %	0 %
Financiación de viviendas	0 %	0 %	0 %	0 %
Otra financiación de administraciones locales	0 %	0 %	0 %	0 %
Garantías reales obtenidas mediante toma de posesión: bienes inmuebles residenciales y comerciales	0 %	0 %	0 %	0 %
Total de activos de la GAR	0,05 %	0,02 %	0,00 %	0,00 %

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

% (en comparación con el total de activos incluidos en el denominador)	Fecha de referencia de la divulgación T			
	Recursos hídricos y marinos (WTR)	Economía circular (CE)	Contaminación (PPC)	Biodiversidad y ecosistemas (BIO)
	Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (elegibles según la taxonomía)			
GAR - Activos incluidos tanto en el numerador como en el denominador				
Préstamos y anticipos, valores representativos de deuda e instrumentos de capital no mantenidos para negociar admisibles en el cálculo de la GAR	0 %	0 %	0 %	0 %
Empresas financieras	0 %	1 %	0 %	0 %
Entidades de crédito	0 %	0 %	0 %	0 %
Préstamos y anticipos	0 %	0 %	0 %	0 %
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	0 %	0 %	0 %	0 %
Instrumentos de capital	0 %	0 %	0 %	0 %
Otras empresas financieras	0 %	1 %	0 %	0 %
De las cuales: empresas de servicios de inversión	0 %	0 %	0 %	0 %
Préstamos y anticipos	0 %	0 %	0 %	0 %
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	0 %	0 %	0 %	0 %
Instrumentos de capital	0 %	0 %	0 %	0 %
De las cuales: empresas de gestión	0 %	0 %	0 %	0 %
Préstamos y anticipos	0 %	0 %	0 %	0 %
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	0 %	0 %	0 %	0 %
Instrumentos de capital	0 %	0 %	0 %	0 %
De las cuales: empresas de seguros	0 %	0 %	0 %	0 %
Préstamos y anticipos	0 %	0 %	0 %	0 %
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	0 %	0 %	0 %	0 %
Instrumentos de capital	0 %	0 %	0 %	0 %
Empresas no financieras	0 %	0 %	0 %	0 %
Préstamos y anticipos	0 %	0 %	0 %	0 %
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	0 %	0 %	0 %	0 %
Instrumentos de capital	0 %	0 %	0 %	0 %
Hogares		0 %		
De los cuales: préstamos garantizados por bienes inmuebles residenciales		0 %		
De los cuales: préstamos de renovación de edificios		0 %		
De los cuales: préstamos para automóviles				
Financiación de administraciones locales	0 %	0 %	0 %	0 %
Financiación de viviendas	0 %	0 %	0 %	0 %
Otra financiación de administraciones locales	0 %	0 %	0 %	0 %
Garantías reales obtenidas mediante toma de posesión: bienes inmuebles residenciales y comerciales	0 %	0 %	0 %	0 %
Total de activos de la GAR	0,00 %	0,07 %	0,04 %	0,03 %

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

% (en comparación con el total de activos incluidos en el denominador)

	Fecha de referencia de la divulgación T					
	TOTAL					
	Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (elegibles según la taxonomía) (CCM + CCA + WTR + CE + PPC + BIO)					Proporción del total de activos cubiertos
		Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (que se ajustan a la taxonomía) TOTAL (CCM + CCA)				
			De los cuales: declaración sobre uso de los fondos	De los cuales: facilitadores	De los cuales: facilitadores	
GAR - Activos incluidos tanto en el numerador como en el denominador						
Préstamos y anticipos, valores representativos de deuda e instrumentos de capital no mantenidos para negociar admisibles en el cálculo de la GAR	77%	6%	0%	0%	1%	40%
Empresas financieras	44%	5%	0%	0%	4%	3%
Entidades de crédito	16%	2%	0%	0%	1%	1%
Préstamos y anticipos	19%	2%	0%	0%	1%	1%
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	8%	0%	0%	0%	0%	0%
Instrumentos de capital	3%	0%		0%	0%	0%
Otras empresas financieras	62%	6%	0%	0%	6%	2%
De las cuales: empresas de servicios de inversión	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Préstamos y anticipos	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Instrumentos de capital	0%	0%		0%	0%	0%
De las cuales: empresas de gestión	1%	0%	0%	0%	0%	0%
Préstamos y anticipos	1%	0%	0%	0%	0%	0%
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Instrumentos de capital	0%	0%		0%	0%	0%
De las cuales: empresas de seguros	40%	1%	0%	0%	0%	1%
Préstamos y anticipos	2%	0%	0%	0%	0%	0%
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Instrumentos de capital	42%	1%		0%	0%	1%
Empresas no financieras	32%	8%	0%	1%	3%	10%
Préstamos y anticipos	32%	7%	0%	1%	3%	10%
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	30%	23%	14%	0%	1%	0%
Instrumentos de capital	38%	1%		0%	0%	0%
Hogares	99%	5%	0%	0%	0%	27%
De los cuales: préstamos garantizados por bienes inmuebles residenciales	100%	5%	0%	0%	0%	24%
De los cuales: préstamos de renovación de edificios	100%	0%	0%	0%	0%	1%
De los cuales: préstamos para automóviles	80%	0%	0%	0%	0%	1%
Financiación de administraciones locales	7%	0%	0%	0%	0%	1%
Financiación de viviendas	100%	8%	0%	0%	0%	0%
Otra financiación de administraciones locales	5%	0%	0%	0%	0%	1%
Garantías reales obtenidas mediante toma de posesión: bienes inmuebles residenciales y comerciales	82%	0%	0%	0%	0%	1%
Total de activos de la GAR	42,79%	3,05%	0,06%	0,10%	0,58%	73,85%

% (en comparación con el total de activos incluidos en el denominador)

	Fecha de referencia de la divulgación T-1				
	Mitigación del cambio climático (CCM)				
	Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (elegibles según la taxonomía)	Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (que se ajustan a la taxonomía)			
			De los cuales: declaración sobre uso de los fondos	De los cuales: facilitadores	De los cuales: facilitadores
GAR - Activos incluidos tanto en el numerador como en el denominador					
Préstamos y anticipos, valores representativos de deuda e instrumentos de capital no mantenidos para negociar admisibles en el cálculo de la GAR	81%	2%	0%	0%	1%
Empresas financieras	50%	3%	0%	0%	3%
Entidades de crédito	10%	0%	0%	0%	0%
Préstamos y anticipos	9%	0%	0%	0%	0%
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	6%	0%	0%	0%	0%
Instrumentos de capital	37%	0%		0%	0%
Otras empresas financieras	77%	5%	0%	0%	5%
De las cuales: empresas de servicios de inversión	1%	0%	0%	0%	0%
Préstamos y anticipos	1%	0%	0%	0%	0%
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	0%	0%	0%	0%	0%
Instrumentos de capital	0%	0%		0%	0%
De las cuales: empresas de gestión	0%	0%	0%	0%	0%
Préstamos y anticipos	0%	0%	0%	0%	0%
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	0%	0%	0%	0%	0%
Instrumentos de capital	0%	0%		0%	0%
De las cuales: empresas de seguros	2%	0%	0%	0%	0%
Préstamos y anticipos	0%	0%	0%	0%	0%
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	0%	0%	0%	0%	0%
Instrumentos de capital	18%	0%		0%	0%
Empresas no financieras	31%	8%	0%	1%	4%
Préstamos y anticipos	31%	8%	0%	1%	4%
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	22%	12%	0%	0%	2%
Instrumentos de capital	85%	0%		0%	0%
Hogares	99%	0%	0%	0%	0%
De los cuales: préstamos garantizados por bienes inmuebles residenciales	100%	0%	0%	0%	0%
De los cuales: préstamos de renovación de edificios	100%	0%	0%	0%	0%
De los cuales: préstamos para automóviles	57%	0%	0%	0%	0%
Financiación de administraciones locales	14%	8%	0%	0%	0%
Financiación de viviendas	97%	0%	0%	0%	0%
Otra financiación de administraciones locales	13%	9%	0%	0%	0%
Garantías reales obtenidas mediante toma de posesión: bienes inmuebles residenciales y comerciales	78%	0%	0%	0%	0%
Total de activos de la GAR	41,81%	0,99%	0,00%	0,08%	0,49%

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

% (en comparación con el total de activos incluidos en el denominador)

	Fecha de referencia de la divulgación T-1			
	Mitigación del cambio climático (CCA)			
	Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (elegibles según la taxonomía)			
		Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (que se ajustan a la taxonomía)		
			De los cuales: declaración sobre uso de los fondos	De los cuales: facilitadores
GAR - Activos incluidos tanto en el numerador como en el denominador				
Préstamos y anticipos, valores representativos de deuda e instrumentos de capital no mantenidos para negociar admisibles en el cálculo de la GAR	0%	0%	0%	0%
Empresas financieras	0%	0%	0%	0%
Entidades de crédito	0%	0%	0%	0%
Préstamos y anticipos	0%	0%	0%	0%
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	0%	0%	0%	0%
Instrumentos de capital	0%	0%		0%
Otras empresas financieras	0%	0%	0%	0%
De las cuales: empresas de servicios de inversión	0%	0%	0%	0%
Préstamos y anticipos	0%	0%	0%	0%
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	0%	0%	0%	0%
Instrumentos de capital	0%	0%		0%
De las cuales: empresas de gestión	0%	0%	0%	0%
Préstamos y anticipos	0%	0%	0%	0%
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	0%	0%	0%	0%
Instrumentos de capital	0%	0%		0%
De las cuales: empresas de seguros	0%	0%	0%	0%
Préstamos y anticipos	0%	0%	0%	0%
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	0%	0%	0%	0%
Instrumentos de capital	0%	0%		0%
Empresas no financieras	1%	1%	0%	0%
Préstamos y anticipos	1%	1%	0%	0%
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	0%	0%	0%	0%
Instrumentos de capital	0%	0%		0%
Hogares	0%	0%	0%	0%
De los cuales: préstamos garantizados por bienes inmuebles residenciales	0%	0%	0%	0%
De los cuales: préstamos de renovación de edificios	0%	0%	0%	0%
De los cuales: préstamos para automóviles				
Financiación de administraciones locales	0%	0%	0%	0%
Financiación de viviendas	0%	0%	0%	0%
Otra financiación de administraciones locales	0%	0%	0%	0%
Garantías reales obtenidas mediante toma de posesión: bienes inmuebles residenciales y comerciales	0%	0%	0%	0%
Total de activos de la GAR	0,09%	0,06%	0,00%	0,00%

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

% (en comparación con el total de activos incluidos en el denominador)

Fecha de referencia de la divulgación T-1						
TOTAL (CCM + CCA)						
	Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (elegibles según la taxonomía)	Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (que se ajustan a la taxonomía)				Proporción del total de activos cubiertos
			De los cuales: declaración sobre uso de los fondos	De los cuales: facilitadores	De los cuales: facilitadores	
GAR - Activos incluidos tanto en el numerador como en el denominador						
Préstamos y anticipos, valores representativos de deuda e instrumentos de capital no mantenidos para negociar admisibles en el cálculo de la GAR	81%	2%	0%	0%	1%	38%
Empresas financieras	50%	3%	0%	0%	3%	2%
Entidades de crédito	10%	0%	0%	0%	0%	1%
Préstamos y anticipos	9%	0%	0%	0%	0%	0%
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	6%	0%	0%	0%	0%	0%
Instrumentos de capital	37%	0%		0%	0%	0%
Otras empresas financieras	77%	5%	0%	0%	5%	1%
De las cuales: empresas de servicios de inversión	1%	0%	0%	0%	0%	0%
Préstamos y anticipos	1%	0%	0%	0%	0%	0%
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Instrumentos de capital	0%	0%		0%	0%	0%
De las cuales: empresas de gestión	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Préstamos y anticipos	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Instrumentos de capital	0%	0%		0%	0%	0%
De las cuales: empresas de seguros	2%	0%	0%	0%	0%	0%
Préstamos y anticipos	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Instrumentos de capital	18%	0%		0%	0%	0%
Empresas no financieras	31%	9%	0%	1%	4%	8%
Préstamos y anticipos	32%	9%	0%	1%	4%	7%
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	22%	12%	0%	0%	2%	0%
Instrumentos de capital	85%	0%		0%	0%	0%
Hogares	99%	0%	0%	0%	0%	28%
De los cuales: préstamos garantizados por bienes inmuebles residenciales	100%	0%	0%	0%	0%	26%
De los cuales: préstamos de renovación de edificios	100%	0%	0%	0%	0%	1%
De los cuales: préstamos para automóviles	57%	0%	0%	0%	0%	1%
Financiación de administraciones locales	14%	8%	0%	0%	0%	1%
Financiación de viviendas	97%	0%	0%	0%	0%	0%
Otra financiación de administraciones locales	13%	9%	0%	0%	0%	1%
Garantías reales obtenidas mediante toma de posesión: bienes inmuebles residenciales y comerciales	78%	0%	0%	0%	0%	1%
Total de activos de la GAR	**41,90%**	**1,05%**	**0,00%**	**0,08%**	**0,50%**	**74,62%**

[1] La entidad divulgará en esta plantilla los datos clave de resultados de la GAR relativos al stock de préstamos calculado sobre la base de los datos consignados en la plantilla 1 (activos cubiertos), y aplicando las fórmulas propuestas en esta plantilla.

[2] La información sobre la GAR (ratio de activos verdes de las actividades "elegibles") se acompañará de información sobre la proporción del total de activos cubiertos por la GAR.

[3] Las entidades de crédito pueden, además de la información incluida en esta plantilla, mostrar la proporción de activos que financian sectores pertinentes para la taxonomía y que sean medioambientalmente sostenibles (que se ajustan a la taxonomía). Esta información enriquecería la información relativa al indicador clave de resultados sobre activos medioambientales sostenibles en comparación con el total de activos cubiertos.

> 3. INDICADOR CLAVE DE RESULTADOS DE LA GAR EN TÉRMINOS DE STOCK (CAPEX)

% (en comparación con el total de activos incluidos en el denominador)	Fecha de referencia de la divulgación T				
	Mitigación del cambio climático (CCM)				
	Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (elegibles según la taxonomía)				
		Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (que se ajustan a la taxonomía)			
			De los cuales: declaración sobre uso de los fondos	De los cuales: de transición	De los cuales: facilitadores
GAR - Activos incluidos tanto en el numerador como en el denominador					
Préstamos y anticipos, valores representativos de deuda e instrumentos de capital no mantenidos para negociar admisibles en el cálculo de la GAR	78%	7%	0%	0%	2%
Empresas financieras	46%	8%	0%	0%	6%
Entidades de crédito	16%	3%	0%	0%	1%
Préstamos y anticipos	19%	3%	0%	0%	2%
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	7%	1%	0%	0%	0%
Instrumentos de capital	3%	0%		0%	0%
Otras empresas financieras	66%	12%	0%	0%	9%
De las cuales: empresas de servicios de inversión	1%	1%	0%	0%	0%
Préstamos y anticipos	1%	1%	0%	0%	0%
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	0%	0%	0%	0%	0%
Instrumentos de capital	0%	0%		0%	0%
De las cuales: empresas de gestión	1%	0%	0%	0%	0%
Préstamos y anticipos	1%	0%	0%	0%	0%
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	0%	0%	0%	0%	0%
Instrumentos de capital	0%	0%		0%	0%
De las cuales: empresas de seguros	40%	2%	0%	0%	1%
Préstamos y anticipos	2%	0%	0%	0%	0%
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	0%	0%	0%	0%	0%
Instrumentos de capital	43%	2%		0%	1%
Empresas no financieras	35%	13%	0%	1%	5%
Préstamos y anticipos	35%	12%	0%	1%	6%
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	44%	33%	14%	1%	3%
Instrumentos de capital	39%	2%		0%	1%
Hogares	99%	5%	0%	0%	0%
De los cuales: préstamos garantizados por bienes inmuebles residenciales	100%	5%	0%	0%	0%
De los cuales: préstamos de renovación de edificios	100%	0%	0%	0%	0%
De los cuales: préstamos para automóviles	80%	0%	0%	0%	0%
Financiación de administraciones locales	7%	0%	0%	0%	0%
Financiación de viviendas	100%	8%	0%	0%	0%
Otra financiación de administraciones locales	5%	0%	0%	0%	0%
Garantías reales obtenidas mediante toma de posesión: bienes inmuebles residenciales y comerciales	82%	0%	0%	0%	0%
Total de activos de la GAR	43,29%	3,89%	0,06%	0,12%	1,02%

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

% (en comparación con el total de activos incluidos en el denominador)

	Fecha de referencia de la divulgación T			
	Adaptación al cambio climático (CCA)			
	Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (elegibles según la taxonomía)	Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (que se ajustan a la taxonomía)		
			De los cuales: declaración sobre uso de los fondos	De los cuales: facilitadores
GAR - Activos incluidos tanto en el numerador como en el denominador				
Préstamos y anticipos, valores representativos de deuda e instrumentos de capital no mantenidos para negociar admisibles en el cálculo de la GAR	0%	0%	0%	0%
Empresas financieras	0%	0%	0%	0%
Entidades de crédito	0%	0%	0%	0%
Préstamos y anticipos	0%	0%	0%	0%
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	0%	0%	0%	0%
Instrumentos de capital	0%	0%		0%
Otras empresas financieras	0%	0%	0%	0%
De las cuales: empresas de servicios de inversión	0%	0%	0%	0%
Préstamos y anticipos	0%	0%	0%	0%
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	0%	0%	0%	0%
Instrumentos de capital	0%	0%		0%
De las cuales: empresas de gestión	0%	0%	0%	0%
Préstamos y anticipos	0%	0%	0%	0%
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	0%	0%	0%	0%
Instrumentos de capital	0%	0%		0%
De las cuales: empresas de seguros	0%	0%	0%	0%
Préstamos y anticipos	0%	0%	0%	0%
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	0%	0%	0%	0%
Instrumentos de capital	0%	0%		0%
Empresas no financieras	1%	0%	0%	0%
Préstamos y anticipos	0%	0%	0%	0%
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	10%	8%	0%	0%
Instrumentos de capital	0%	0%		0%
Hogares	0%	0%	0%	0%
De los cuales: préstamos garantizados por bienes inmuebles residenciales	0%	0%	0%	0%
De los cuales: préstamos de renovación de edificios	0%	0%	0%	0%
De los cuales: préstamos para automóviles				
Financiación de administraciones locales	0%	0%	0%	0%
Financiación de viviendas	0%	0%	0%	0%
Otra financiación de administraciones locales	0%	0%	0%	0%
Garantías reales obtenidas mediante toma de posesión: bienes inmuebles residenciales y comerciales	0%	0%	0%	0%
Total de activos de la GAR	0,09%	0,04%	0,00%	0,00%

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

% (en comparación con el total de activos fuera de balance admisibles)	Fecha de referencia de la divulgación T			
	Recursos hídricos y marinos (WTR)	Economía circular (CE)	Contaminación (PPC)	Biodiversidad y ecosistemas (BIO)
	Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (elegibles según la taxonomía)			
GAR - Activos incluidos tanto en el numerador como en el denominador				
Préstamos y anticipos, valores representativos de deuda e instrumentos de capital no mantenidos para negociar admisibles en el cálculo de la GAR	0 %	0 %	0 %	0 %
Empresas financieras	0 %	0 %	0 %	0 %
Entidades de crédito	0 %	0 %	0 %	0 %
Préstamos y anticipos	0 %	0 %	0 %	0 %
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	0 %	0 %	0 %	0 %
Instrumentos de capital	0 %	0 %	0 %	0 %
Otras empresas financieras	0 %	0 %	0 %	0 %
De las cuales: empresas de servicios de inversión	0 %	0 %	0 %	0 %
Préstamos y anticipos	0 %	0 %	0 %	0 %
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	0 %	0 %	0 %	0 %
Instrumentos de capital	0 %	0 %	0 %	0 %
De las cuales: empresas de gestión	0 %	0 %	0 %	0 %
Préstamos y anticipos	0 %	0 %	0 %	0 %
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	0 %	0 %	0 %	0 %
Instrumentos de capital	0 %	0 %	0 %	0 %
De las cuales: empresas de seguros	0 %	0 %	0 %	0 %
Préstamos y anticipos	0 %	0 %	0 %	0 %
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	0 %	0 %	0 %	0 %
Instrumentos de capital	0 %	0 %	0 %	0 %
Empresas no financieras	0 %	0 %	0 %	0 %
Préstamos y anticipos	0 %	0 %	0 %	0 %
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	0 %	0 %	0 %	0 %
Instrumentos de capital	0 %	0 %	0 %	0 %
Hogares		0 %		
De los cuales: préstamos garantizados por bienes inmuebles residenciales		0 %		
De los cuales: préstamos de renovación de edificios		0 %		
De los cuales: préstamos para automóviles				
Financiación de administraciones locales	0 %	0 %	0 %	0 %
Financiación de viviendas	0 %	0 %	0 %	0 %
Otra financiación de administraciones locales	0 %	0 %	0 %	0 %
Garantías reales obtenidas mediante toma de posesión: bienes inmuebles residenciales y comerciales	0 %	0 %	0 %	0 %
Total de activos de la GAR	0,01 %	0,06 %	0,02 %	0,03 %

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

% (en comparación con el flujo de activos totales elegibles)

	Fecha de referencia de la divulgación T					
	TOTAL					
	Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (elegibles según la taxonomía) (CCM + CCA + WTR + CE + PPC + BIO)					Proporción del total de activos nuevos cubiertos
		Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (que se ajustan a la taxonomía) TOTAL (CCM + CCA)				
			De los cuales: declaración sobre uso de los fondos	De los cuales: de transición	De los cuales: facilitadores	
GAR - Activos incluidos tanto en el numerador como en el denominador						
Préstamos y anticipos, valores representativos de deuda e instrumentos de capital no mantenidos para negociar admisibles en el cálculo de la GAR	78 %	7 %	0 %	0 %	2 %	40 %
Empresas financieras	46 %	9 %	0 %	0 %	6 %	3 %
Entidades de crédito	16 %	3 %	0 %	0 %	1 %	1 %
Préstamos y anticipos	19 %	3 %	0 %	0 %	2 %	1 %
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	7 %	1 %	0 %	0 %	0 %	0 %
Instrumentos de capital	3 %	0 %		0 %	0 %	0 %
Otras empresas financieras	66 %	12 %	0 %	0 %	9 %	2 %
De las cuales: empresas de servicios de inversión	1 %	1 %	0 %	0 %	0 %	0 %
Préstamos y anticipos	1 %	1 %	0 %	0 %	0 %	0 %
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
Instrumentos de capital	0 %	0 %		0 %	0 %	0 %
De las cuales: empresas de gestión	1 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
Préstamos y anticipos	1 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
Instrumentos de capital	0 %	0 %		0 %	0 %	0 %
De las cuales: empresas de seguros	40 %	2 %	0 %	0 %	1 %	1 %
Préstamos y anticipos	2 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
Instrumentos de capital	43 %	2 %		0 %	1 %	1 %
Empresas no financieras	37 %	13 %	0 %	1 %	5 %	10 %
Préstamos y anticipos	36 %	12 %	0 %	1 %	6 %	10 %
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	55 %	41 %	14 %	1 %	3 %	0 %
Instrumentos de capital	39 %	2 %		0 %	1 %	0 %
Hogares	99 %	5 %	0 %	0 %	0 %	27 %
De los cuales: préstamos garantizados por bienes inmuebles residenciales	100 %	5 %	0 %	0 %	0 %	24 %
De los cuales: préstamos de renovación de edificios	100 %	0 %	0 %	0 %	0 %	1 %
De los cuales: préstamos para automóviles	80 %	0 %	0 %	0 %	0 %	1 %
Financiación de administraciones locales	7 %	0 %	0 %	0 %	0 %	1 %
Financiación de viviendas	100 %	8 %	0 %	0 %	0 %	0 %
Otra financiación de administraciones locales	5 %	0 %	0 %	0 %	0 %	1 %
Garantías reales obtenidas mediante toma de posesión: bienes inmuebles residenciales y comerciales	82 %	0 %	0 %	0 %	0 %	1 %
Total de activos de la GAR	43,49 %	3,93 %	0,06 %	0,12 %	1,02 %	73,85 %

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

% (en comparación con el total de activos incluidos en el denominador)

Fecha de referencia de la divulgación T-1					
Mitigación del cambio climático (CCM)					
Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (elegibles según la taxonomía)					
		Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (que se ajustan a la taxonomía)			
			De los cuales: declaración sobre uso de los fondos	De los cuales: de transición	De los cuales: facilitadores
GAR - Activos incluidos tanto en el numerador como en el denominador					
Préstamos y anticipos, valores representativos de deuda e instrumentos de capital no mantenidos para negociar admisibles en el cálculo de la GAR	83 %	4 %	0 %	0 %	2 %
Empresas financieras	49 %	7 %	0 %	0 %	6 %
Entidades de crédito	7 %	0 %	0 %	0 %	0 %
Préstamos y anticipos	7 %	0 %	0 %	0 %	0 %
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	2 %	0 %	0 %	0 %	0 %
Instrumentos de capital	37 %	0 %		0 %	0 %
Otras empresas financieras	77 %	12 %	0 %	1 %	10 %
De las cuales: empresas de servicios de inversión	2 %	2 %	0 %	0 %	0 %
Préstamos y anticipos	2 %	2 %	0 %	0 %	0 %
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
Instrumentos de capital	0 %	0 %		0 %	0 %
De las cuales: empresas de gestión	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
Préstamos y anticipos	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
Instrumentos de capital	0 %	0 %		0 %	0 %
De las cuales: empresas de seguros	2 %	0 %	0 %	0 %	0 %
Préstamos y anticipos	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
Instrumentos de capital	18 %	0 %		0 %	0 %
Empresas no financieras	38 %	19 %	0 %	1 %	10 %
Préstamos y anticipos	38 %	19 %	0 %	1 %	10 %
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	41 %	28 %	0 %	1 %	4 %
Instrumentos de capital	16 %	16 %		0 %	0 %
Hogares	99 %	0 %	0 %	0 %	0 %
De los cuales: préstamos garantizados por bienes inmuebles residenciales	100 %	0 %	0 %	0 %	0 %
De los cuales: préstamos de renovación de edificios	100 %	0 %	0 %	0 %	0 %
De los cuales: préstamos para automóviles	57 %	0 %	0 %	0 %	0 %
Financiación de administraciones locales	15 %	9 %	0 %	0 %	0 %
Financiación de viviendas	97 %	0 %	0 %	0 %	0 %
Otra financiación de administraciones locales	13 %	9 %	0 %	0 %	0 %
Garantías reales obtenidas mediante toma de posesión: bienes inmuebles residenciales y comerciales	78 %	0 %	0 %	0 %	0 %
Total de activos de la GAR	42,58 %	2,25 %	0,00 %	0,11 %	1,17 %

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

% (en comparación con el total de activos incluidos en el denominador)

	Fecha de referencia de la divulgación T-1			
	Adaptación al cambio climático (CCA)			
	Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (elegibles según la taxonomía)	Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (que se ajustan a la taxonomía)		
			De los cuales: declaración sobre uso de los fondos	De los cuales: facilitadores
GAR - Activos incluidos tanto en el numerador como en el denominador				
Préstamos y anticipos, valores representativos de deuda e instrumentos de capital no mantenidos para negociar admisibles en el cálculo de la GAR	0%	0%	0%	0%
Empresas financieras	0%	0%	0%	0%
Entidades de crédito	0%	0%	0%	0%
Préstamos y anticipos	0%	0%	0%	0%
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	0%	0%	0%	0%
Instrumentos de capital	0%	0%		0%
Otras empresas financieras	0%	0%	0%	0%
De las cuales: empresas de servicios de inversión	0%	0%	0%	0%
Préstamos y anticipos	0%	0%	0%	0%
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	0%	0%	0%	0%
Instrumentos de capital	0%	0%		0%
De las cuales: empresas de gestión	0%	0%	0%	0%
Préstamos y anticipos	0%	0%	0%	0%
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	0%	0%	0%	0%
Instrumentos de capital	0%	0%		0%
De las cuales: empresas de seguros	0%	0%	0%	0%
Préstamos y anticipos	0%	0%	0%	0%
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	0%	0%	0%	0%
Instrumentos de capital	0%	0%		0%
Empresas no financieras	1%	0%	0%	0%
Préstamos y anticipos	1%	0%	0%	0%
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	0%	0%	0%	0%
Instrumentos de capital	0%	0%		0%
Hogares	0%	0%	0%	0%
De los cuales: préstamos garantizados por bienes inmuebles residenciales	0%	0%	0%	0%
De los cuales: préstamos de renovación de edificios	0%	0%	0%	0%
De los cuales: préstamos para automóviles				
Financiación de administraciones locales	0%	0%	0%	0%
Financiación de viviendas	0%	0%	0%	0%
Otra financiación de administraciones locales	0%	0%	0%	0%
Garantías reales obtenidas mediante toma de posesión: bienes inmuebles residenciales y comerciales	0%	0%	0%	0%
Total de activos de la GAR	0,08%	0,05%	0,00%	0,00%

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

% (en comparación con el flujo de activos totales elegibles)

Fecha de referencia de la divulgación T-1						
TOTAL (CCM + CCA)						
	Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (elegibles según la taxonomía)					
		Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (que se ajustan a la taxonomía)				Proporción del total de activos nuevos cubiertos
			De los cuales: declaración sobre uso de los fondos	De los cuales: de transición	De los cuales: facilitadores	
GAR - Activos incluidos tanto en el numerador como en el denominador						
Préstamos y anticipos, valores representativos de deuda e instrumentos de capital no mantenidos para negociar admisibles en el cálculo de la GAR	83%	5%	0%	0%	2%	38%
Empresas financieras	49%	7%	0%	0%	6%	2%
Entidades de crédito	7%	0%	0%	0%	0%	1%
Préstamos y anticipos	7%	0%	0%	0%	0%	0%
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	2%	0%	0%	0%	0%	0%
Instrumentos de capital	37%	0%		0%	0%	0%
Otras empresas financieras	77%	12%	0%	1%	10%	1%
De las cuales: empresas de servicios de inversión	2%	2%	0%	0%	0%	0%
Préstamos y anticipos	2%	2%	0%	0%	0%	0%
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Instrumentos de capital	0%	0%		0%	0%	0%
De las cuales: empresas de gestión	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Préstamos y anticipos	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Instrumentos de capital	0%	0%		0%	0%	0%
De las cuales: empresas de seguros	2%	0%	0%	0%	0%	0%
Préstamos y anticipos	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Instrumentos de capital	18%	0%		0%	0%	0%
Empresas no financieras	39%	20%	0%	1%	10%	8%
Préstamos y anticipos	39%	20%	0%	1%	10%	7%
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	41%	29%	0%	1%	4%	0%
Instrumentos de capital	16%	16%		0%	0%	0%
Hogares	99%	0%	0%	0%	0%	28%
De los cuales: préstamos garantizados por bienes inmuebles residenciales	100%	0%	0%	0%	0%	26%
De los cuales: préstamos de renovación de edificios	100%	0%	0%	0%	0%	1%
De los cuales: préstamos para automóviles	57%	0%	0%	0%	0%	1%
Financiación de administraciones locales	15%	9%	0%	0%	0%	1%
Financiación de viviendas	97%	0%	0%	0%	0%	0%
Otra financiación de administraciones locales	13%	9%	0%	0%	0%	1%
Garantías reales obtenidas mediante toma de posesión: bienes inmuebles residenciales y comerciales	78%	0%	0%	0%	0%	1%
Total de activos de la GAR	**42,66%**	**2,30%**	**0,00%**	**0,11%**	**1,17%**	**74,62%**

[1] La entidad divulgará en esta plantilla los datos clave de resultados de la GAR relativos al stock de préstamos calculado sobre la base de los datos consignados en la plantilla 1 (activos cubiertos), y aplicando las fórmulas propuestas en esta plantilla.

[2] La información sobre la GAR (ratio de activos verdes de las actividades "elegibles") se acompañará de información sobre la proporción del total de activos cubiertos por la GAR.

[3] Las entidades de crédito pueden, además de la información incluida en esta plantilla, mostrar la proporción de activos que financian sectores pertinentes para la taxonomía y que sean medioambientalmente sostenibles (que se ajustan a la taxonomía). Esta información enriquecería la información relativa al indicador clave de resultados sobre activos medioambientales sostenibles en comparación con el total de activos cubiertos.

> 4. INDICADOR CLAVE DE RESULTADOS DE LA GAR EN TÉRMINOS DE FLUJO (TURNOVER)

% (en comparación con el flujo de activos totales elegibles)	Fecha de referencia de la divulgación T				
	Mitigación del cambio climático (CCM)				
	Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (elegibles según la taxonomía)	Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (que se ajustan a la taxonomía)			
			De los cuales: declaración sobre uso de los fondos	De los cuales: de transición	De los cuales: facilitadores
GAR - Activos incluidos tanto en el numerador como en el denominador					
Préstamos y anticipos, valores representativos de deuda e instrumentos de capital no mantenidos para negociar admisibles en el cálculo de la GAR	65 %	8 %	0 %	0 %	2 %
Empresas financieras	51 %	8 %	0 %	0 %	6 %
Entidades de crédito	28 %	3 %	0 %	0 %	1 %
Préstamos y anticipos	28 %	3 %	0 %	0 %	1 %
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
Instrumentos de capital	0 %	0 %		0 %	0 %
Otras empresas financieras	72 %	12 %	0 %	0 %	10 %
De las cuales: empresas de servicios de inversión	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
Préstamos y anticipos	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
Instrumentos de capital	0 %	0 %		0 %	0 %
De las cuales: empresas de gestión	4 %	2 %	0 %	0 %	2 %
Préstamos y anticipos	4 %	2 %	0 %	0 %	2 %
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
Instrumentos de capital	0 %	0 %		0 %	0 %
De las cuales: empresas de seguros	1 %	1 %	0 %	0 %	0 %
Préstamos y anticipos	1 %	1 %	0 %	0 %	0 %
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
Instrumentos de capital	0 %	0 %		0 %	0 %
Empresas no financieras	35 %	9 %	1 %	1 %	4 %
Préstamos y anticipos	35 %	8 %	0 %	1 %	4 %
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	48 %	47 %	43 %	0 %	1 %
Instrumentos de capital	0 %	0 %		0 %	0 %
Hogares	100 %	6 %	0 %	0 %	0 %
De los cuales: préstamos garantizados por bienes inmuebles residenciales	100 %	7 %	0 %	0 %	0 %
De los cuales: préstamos de renovación de edificios	100 %	0 %	0 %	0 %	0 %
De los cuales: préstamos para automóviles	100 %	0 %	0 %	0 %	0 %
Financiación de administraciones locales	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
Financiación de viviendas	100 %	0 %	0 %	0 %	0 %
Otra financiación de administraciones locales	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
Garantías reales obtenidas mediante toma de posesión: bienes inmuebles residenciales y comerciales	92 %	1 %	0 %	0 %	0 %
Total de activos de la GAR	31,07 %	3,57 %	0,23 %	0,19 %	1,10 %

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

% (en comparación con el flujo de activos totales elegibles)

Fecha de referencia de la divulgación T				
Adaptación al cambio climático (CCA)				
Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (elegibles según la taxonomía)				
	Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (que se ajustan a la taxonomía)			
		De los cuales: declaración sobre uso de los fondos		De los cuales: facilitadores
GAR - Activos incluidos tanto en el numerador como en el denominador				
Préstamos y anticipos, valores representativos de deuda e instrumentos de capital no mantenidos para negociar admisibles en el cálculo de la GAR	0 %	0 %	0 %	0 %
Empresas financieras	0 %	0 %	0 %	0 %
Entidades de crédito	0 %	0 %	0 %	0 %
Préstamos y anticipos	0 %	0 %	0 %	0 %
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	0 %	0 %	0 %	0 %
Instrumentos de capital	0 %	0 %		0 %
Otras empresas financieras	0 %	0 %	0 %	0 %
De las cuales: empresas de servicios de inversión	0 %	0 %	0 %	0 %
Préstamos y anticipos	0 %	0 %	0 %	0 %
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	0 %	0 %	0 %	0 %
Instrumentos de capital	0 %	0 %		0 %
De las cuales: empresas de gestión	0 %	0 %	0 %	0 %
Préstamos y anticipos	0 %	0 %	0 %	0 %
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	0 %	0 %	0 %	0 %
Instrumentos de capital	0 %	0 %		0 %
De las cuales: empresas de seguros	7 %	0 %	0 %	0 %
Préstamos y anticipos	7 %	0 %	0 %	0 %
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	0 %	0 %	0 %	0 %
Instrumentos de capital	0 %	0 %		0 %
Empresas no financieras	0 %	0 %	0 %	0 %
Préstamos y anticipos	0 %	0 %	0 %	0 %
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	4 %	1 %	0 %	0 %
Instrumentos de capital	0 %	0 %		0 %
Hogares	0 %	0 %	0 %	0 %
De los cuales: préstamos garantizados por bienes inmuebles residenciales	0 %	0 %	0 %	0 %
De los cuales: préstamos de renovación de edificios	0 %	0 %	0 %	0 %
De los cuales: préstamos para automóviles				
Financiación de administraciones locales	0 %	0 %	0 %	0 %
Financiación de viviendas	0 %	0 %	0 %	0 %
Otra financiación de administraciones locales	0 %	0 %	0 %	0 %
Garantías reales obtenidas mediante toma de posesión: bienes inmuebles residenciales y comerciales	0 %	0 %	0 %	0 %
Total de activos de la GAR	0,06 %	0,01 %	0,00 %	0,00 %

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

% (en comparación con el flujo de activos totales elegibles)	Fecha de referencia de la divulgación T			
	Recursos hídricos y marinos (WTR)	Economía circular (CE)	Contaminación (PPC)	Biodiversidad y ecosistemas (BIO)
	Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (elegibles según la taxonomía)			
GAR - Activos incluidos tanto en el numerador como en el denominador				
Préstamos y anticipos, valores representativos de deuda e instrumentos de capital no mantenidos para negociar admisibles en el cálculo de la GAR	0%	1%	0%	0%
Empresas financieras	0%	4%	0%	0%
Entidades de crédito	0%	0%	0%	0%
Préstamos y anticipos	0%	0%	0%	0%
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	0%	0%	0%	0%
Instrumentos de capital	0%	0%	0%	0%
Otras empresas financieras	0%	7%	0%	0%
De las cuales: empresas de servicios de inversión	0%	0%	0%	0%
Préstamos y anticipos	0%	0%	0%	0%
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	0%	0%	0%	0%
Instrumentos de capital	0%	0%	0%	0%
De las cuales: empresas de gestión	0%	0%	0%	0%
Préstamos y anticipos	0%	0%	0%	0%
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	0%	0%	0%	0%
Instrumentos de capital	0%	0%	0%	0%
De las cuales: empresas de seguros	0%	0%	0%	0%
Préstamos y anticipos	0%	0%	0%	0%
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	0%	0%	0%	0%
Instrumentos de capital	0%	0%	0%	0%
Empresas no financieras	0%	0%	0%	0%
Préstamos y anticipos	0%	0%	0%	0%
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	0%	0%	0%	0%
Instrumentos de capital	0%	0%	0%	0%
Hogares		0%		
De los cuales: préstamos garantizados por bienes inmuebles residenciales		0%		
De los cuales: préstamos de renovación de edificios		0%		
De los cuales: préstamos para automóviles				
Financiación de administraciones locales	0%	0%	0%	0%
Financiación de viviendas	0%	0%	0%	0%
Otra financiación de administraciones locales	0%	0%	0%	0%
Garantías reales obtenidas mediante toma de posesión: bienes inmuebles residenciales y comerciales	0%	0%	0%	0%
Total de activos de la GAR	0,00%	0,27%	0,02%	0,06%

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

% (en comparación con el flujo de activos totales elegibles)

	Fecha de referencia de la divulgación T					
	TOTAL					
	Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (elegibles según la taxonomía) (CCM + CCA + WTR + CE + PPC + BIO)					Proporción del total de activos nuevos cubiertos
		Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (que se ajustan a la taxonomía) TOTAL (CCM + CCA)				
			De los cuales: declaración sobre uso de los fondos	De los cuales: de transición	De los cuales: facilitadores	
GAR - Activos incluidos tanto en el numerador como en el denominador						
Préstamos y anticipos, valores representativos de deuda e instrumentos de capital no mantenidos para negociar admisibles en el cálculo de la GAR	66 %	8 %	0 %	0 %	2 %	29 %
Empresas financieras	55 %	8 %	0 %	0 %	6 %	4 %
Entidades de crédito	28 %	3 %	0 %	0 %	1 %	2 %
Préstamos y anticipos	28 %	3 %	0 %	0 %	1 %	2 %
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
Instrumentos de capital	0 %	0 %		0 %	0 %	0 %
Otras empresas financieras	80 %	12 %	0 %	0 %	10 %	2 %
De las cuales: empresas de servicios de inversión	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
Préstamos y anticipos	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
Instrumentos de capital	0 %	0 %		0 %	0 %	0 %
De las cuales: empresas de gestión	4 %	2 %	0 %	0 %	2 %	0 %
Préstamos y anticipos	4 %	2 %	0 %	0 %	2 %	0 %
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
Instrumentos de capital	0 %	0 %		0 %	0 %	0 %
De las cuales: empresas de seguros	8 %	1 %	0 %	0 %	0 %	0 %
Préstamos y anticipos	8 %	1 %	0 %	0 %	0 %	0 %
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
Instrumentos de capital	0 %	0 %		0 %	0 %	0 %
Empresas no financieras	36 %	9 %	1 %	1 %	4 %	12 %
Préstamos y anticipos	36 %	8 %	0 %	1 %	4 %	12 %
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	52 %	48 %	43 %	0 %	1 %	0 %
Instrumentos de capital	0 %	0 %		0 %	0 %	0 %
Hogares	100 %	6 %	0 %	0 %	0 %	13 %
De los cuales: préstamos garantizados por bienes inmuebles residenciales	100 %	7 %	0 %	0 %	0 %	11 %
De los cuales: préstamos de renovación de edificios	100 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
De los cuales: préstamos para automóviles	100 %	0 %	0 %	0 %	0 %	1 %
Financiación de administraciones locales	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
Financiación de viviendas	100 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
Otra financiación de administraciones locales	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
Garantías reales obtenidas mediante toma de posesión: bienes inmuebles residenciales y comerciales	92 %	1 %	0 %	0 %	0 %	0 %
Total de activos de la GAR	**31,49 %**	**3,58 %**	**0,23 %**	**0,19 %**	**1,10 %**	**61,76 %**

[1] Las entidades divulgarán en esta plantilla los indicadores clave de resultados de la GAR sobre el flujo de préstamos (préstamos nuevos en términos netos) calculado a partir de los datos consignados en la plantilla 1, relativa a los activos cubiertos, y aplicando las fórmulas propuestas en esta plantilla.

> 4. INDICADOR CLAVE DE RESULTADOS DE LA GAR EN TÉRMINOS DE FLUJO (CAPEX)

% (en comparación con el flujo de activos totales elegibles)	Fecha de referencia de la divulgación T				
	Mitigación del cambio climático (CCM)				
	Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (elegibles según la taxonomía)	Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (que se ajustan a la taxonomía)			
			De los cuales: declaración sobre uso de los fondos	De los cuales: de transición	De los cuales: facilitadores
GAR - Activos incluidos tanto en el numerador como en el denominador					
Préstamos y anticipos, valores representativos de deuda e instrumentos de capital no mantenidos para negociar admisibles en el cálculo de la GAR	68%	10%	0%	0%	3%
Empresas financieras	57%	14%	0%	0%	9%
Entidades de crédito	29%	4%	0%	0%	2%
Préstamos y anticipos	29%	4%	0%	0%	2%
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	0%	0%	0%	0%	0%
Instrumentos de capital	0%	0%		0%	0%
Otras empresas financieras	83%	22%	0%	0%	16%
De las cuales: empresas de servicios de inversión	0%	0%	0%	0%	0%
Préstamos y anticipos	0%	0%	0%	0%	0%
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	0%	0%	0%	0%	0%
Instrumentos de capital	0%	0%		0%	0%
De las cuales: empresas de gestión	2%	1%	0%	0%	1%
Préstamos y anticipos	2%	1%	0%	0%	1%
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	0%	0%	0%	0%	0%
Instrumentos de capital	0%	0%		0%	0%
De las cuales: empresas de seguros	2%	2%	0%	0%	1%
Préstamos y anticipos	2%	2%	0%	0%	1%
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	0%	0%	0%	0%	0%
Instrumentos de capital	0%	0%		0%	0%
Empresas no financieras	40%	14%	1%	1%	5%
Préstamos y anticipos	39%	12%	0%	1%	5%
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	64%	57%	43%	0%	2%
Instrumentos de capital	0%	0%		0%	0%
Hogares	100%	6%	0%	0%	0%
De los cuales: préstamos garantizados por bienes inmuebles residenciales	100%	7%	0%	0%	0%
De los cuales: préstamos de renovación de edificios	100%	0%	0%	0%	0%
De los cuales: préstamos para automóviles	100%	0%	0%	0%	0%
Financiación de administraciones locales	0%	0%	0%	0%	0%
Financiación de viviendas	100%	0%	0%	0%	0%
Otra financiación de administraciones locales	0%	0%	0%	0%	0%
Garantías reales obtenidas mediante toma de posesión: bienes inmuebles residenciales y comerciales	92%	1%	0%	0%	0%
Total de activos de la GAR	32,29%	4,85%	0,23%	0,19%	1,64%

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

% (en comparación con el flujo de activos totales elegibles)

Fecha de referencia de la divulgación T			
Mitigación del cambio climático (CCA)			
Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (elegibles según la taxonomía)	Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (que se ajustan a la taxonomía)		
		De los cuales: declaración sobre uso de los fondos	De los cuales: facilitadores
GAR - Activos incluidos tanto en el numerador como en el denominador			
Préstamos y anticipos, valores representativos de deuda e instrumentos de capital no mantenidos para negociar admisibles en el cálculo de la GAR	0%	0%	0%	0%
Empresas financieras	0%	0%	0%	0%
Entidades de crédito	0%	0%	0%	0%
Préstamos y anticipos	0%	0%	0%	0%
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	0%	0%	0%	0%
Instrumentos de capital	0%	0%		0%
Otras empresas financieras	0%	0%	0%	0%
De las cuales: empresas de servicios de inversión	0%	0%	0%	0%
Préstamos y anticipos	0%	0%	0%	0%
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	0%	0%	0%	0%
Instrumentos de capital	0%	0%		0%
De las cuales: empresas de gestión	0%	0%	0%	0%
Préstamos y anticipos	0%	0%	0%	0%
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	0%	0%	0%	0%
Instrumentos de capital	0%	0%		0%
De las cuales: empresas de seguros	7%	0%	0%	0%
Préstamos y anticipos	7%	0%	0%	0%
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	0%	0%	0%	0%
Instrumentos de capital	0%	0%		0%
Empresas no financieras	0%	0%	0%	0%
Préstamos y anticipos	0%	0%	0%	0%
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	4%	1%	0%	0%
Instrumentos de capital	0%	0%		0%
Hogares	0%	0%	0%	0%
De los cuales: préstamos garantizados por bienes inmuebles residenciales	0%	0%	0%	0%
De los cuales: préstamos de renovación de edificios	0%	0%	0%	0%
De los cuales: préstamos para automóviles				
Financiación de administraciones locales	0%	0%	0%	0%
Financiación de viviendas	0%	0%	0%	0%
Otra financiación de administraciones locales	0%	0%	0%	0%
Garantías reales obtenidas mediante toma de posesión: bienes inmuebles residenciales y comerciales	0%	0%	0%	0%
Total de activos de la GAR	0,09%	0,01%	0,00%	0,00%

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

% (en comparación con el flujo de activos totales elegibles)	Fecha de referencia de la divulgación T			
	Recursos hídricos y marinos (WTR)	Economía circular (CE)	Contaminación (PPC)	Biodiversidad y ecosistemas (BIO)
	Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (elegibles según la taxonomía)			
GAR - Activos incluidos tanto en el numerador como en el denominador				
Préstamos y anticipos, valores representativos de deuda e instrumentos de capital no mantenidos para negociar admisibles en el cálculo de la GAR	0 %	0 %	0 %	0 %
Empresas financieras	0 %	0 %	0 %	0 %
Entidades de crédito	0 %	0 %	0 %	0 %
Préstamos y anticipos	0 %	0 %	0 %	0 %
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	0 %	0 %	0 %	0 %
Instrumentos de capital	0 %	0 %	0 %	0 %
Otras empresas financieras	0 %	0 %	0 %	0 %
De las cuales: empresas de servicios de inversión	0 %	0 %	0 %	0 %
Préstamos y anticipos	0 %	0 %	0 %	0 %
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	0 %	0 %	0 %	0 %
Instrumentos de capital	0 %	0 %	0 %	0 %
De las cuales: empresas de gestión	0 %	16 %	0 %	0 %
Préstamos y anticipos	0 %	16 %	0 %	0 %
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	0 %	0 %	0 %	0 %
Instrumentos de capital	0 %	0 %	0 %	0 %
De las cuales: empresas de seguros	0 %	0 %	0 %	0 %
Préstamos y anticipos	0 %	0 %	0 %	0 %
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	0 %	0 %	0 %	0 %
Instrumentos de capital	0 %	0 %	0 %	0 %
Empresas no financieras	0 %	0 %	0 %	0 %
Préstamos y anticipos	0 %	0 %	0 %	0 %
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	0 %	0 %	0 %	0 %
Instrumentos de capital	0 %	0 %	0 %	0 %
Hogares		0 %		
De los cuales: préstamos garantizados por bienes inmuebles residenciales		0 %		
De los cuales: préstamos de renovación de edificios		0 %		
De los cuales: préstamos para automóviles				
Financiación de administraciones locales	0 %	0 %	0 %	0 %
Financiación de viviendas	0 %	0 %	0 %	0 %
Otra financiación de administraciones locales	0 %	0 %	0 %	0 %
Garantías reales obtenidas mediante toma de posesión: bienes inmuebles residenciales y comerciales	0 %	0 %	0 %	0 %
Total de activos de la GAR	0,00 %	0,05 %	0,01 %	0,07 %

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

% (en comparación con el flujo de activos totales elegibles)

	Fecha de referencia de la divulgación T					
	TOTAL					
	Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (elegibles según la taxonomía) (CCM + CCA + WTR + CE + PPC + BIO)					Proporción del total de activos nuevos cubiertos
		Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (que se ajustan a la taxonomía) TOTAL (CCM + CCA)				
			De los cuales: declaración sobre uso de los fondos	De los cuales: de transición	De los cuales: facilitadores	
GAR - Activos incluidos tanto en el numerador como en el denominador						
Préstamos y anticipos, valores representativos de deuda e instrumentos de capital no mantenidos para negociar admisibles en el cálculo de la GAR	68 %	10 %	0 %	0 %	3 %	29 %
Empresas financieras	57 %	14 %	0 %	0 %	9 %	4 %
Entidades de crédito	29 %	4 %	0 %	0 %	2 %	2 %
Préstamos y anticipos	29 %	4 %	0 %	0 %	2 %	2 %
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
Instrumentos de capital	0 %	0 %		0 %	0 %	0 %
Otras empresas financieras	83 %	22 %	0 %	0 %	16 %	2 %
De las cuales: empresas de servicios de inversión	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
Préstamos y anticipos	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
Instrumentos de capital	0 %	0 %		0 %	0 %	0 %
De las cuales: empresas de gestión	18 %	1 %	0 %	0 %	1 %	0 %
Préstamos y anticipos	18 %	1 %	0 %	0 %	1 %	0 %
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
Instrumentos de capital	0 %	0 %		0 %	0 %	0 %
De las cuales: empresas de seguros	9 %	2 %	0 %	0 %	1 %	0 %
Préstamos y anticipos	9 %	2 %	0 %	0 %	1 %	0 %
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
Instrumentos de capital	0 %	0 %		0 %	0 %	0 %
Empresas no financieras	41 %	14 %	1 %	1 %	5 %	12 %
Préstamos y anticipos	40 %	12 %	0 %	1 %	5 %	12 %
Valores representativos de deuda, incluida declaración sobre el uso de los fondos	68 %	59 %	43 %	0 %	2 %	0 %
Instrumentos de capital	0 %	0 %		0 %	0 %	0 %
Hogares	100 %	6 %	0 %	0 %	0 %	13 %
De los cuales: préstamos garantizados por bienes inmuebles residenciales	100 %	7 %	0 %	0 %	0 %	11 %
De los cuales: préstamos de renovación de edificios	100 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
De los cuales: préstamos para automóviles	100 %	0 %	0 %	0 %	0 %	1 %
Financiación de administraciones locales	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
Financiación de viviendas	100 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
Otra financiación de administraciones locales	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %	0 %
Garantías reales obtenidas mediante toma de posesión: bienes inmuebles residenciales y comerciales	92 %	1 %	0 %	0 %	0 %	0 %
Total de activos de la GAR	**32,51 %**	**4,87 %**	**0,23 %**	**0,19 %**	**1,65 %**	**61,76 %**

[1] Las entidades divulgarán en esta plantilla los indicadores clave de resultados de la GAR sobre el flujo de préstamos (préstamos nuevos en términos netos) calculado a partir de los datos consignados en la plantilla 1, relativa a los activos cubiertos, y aplicando las fórmulas propuestas en esta plantilla.

> 5. INDICADOR CLAVE DE RESULTADOS DE LAS EXPOSICIONES FUERA DE BALANCE (TURNOVER)

% (en comparación con el total de activos fuera de balance admisibles)	Fecha de referencia de la divulgación T				
	Mitigación del cambio climático (CCM)				
	Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (elegibles según la taxonomía)				
		Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (que se ajustan a la taxonomía)			
			De los cuales: declaración sobre uso de los fondos	De los cuales: de transición	De los cuales: facilitadores
Garantías financieras (indicador clave de resultados de las garantías financieras)	19%	9%	0%	1%	5%
Activos gestionados (indicador clave de resultados de los activos gestionados)	3%	1%	0%	0%	0%

% (en comparación con el total de activos fuera de balance admisibles)	Fecha de referencia de la divulgación T			
	Mitigación del cambio climático (CCA)			
	Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (elegibles según la taxonomía)			
		Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (que se ajustan a la taxonomía)		
			De los cuales: declaración sobre uso de los fondos	De los cuales: facilitadores
Garantías financieras (indicador clave de resultados de las garantías financieras)	0%	0%	0%	0%
Activos gestionados (indicador clave de resultados de los activos gestionados)	0%	0%	0%	0%

% (en comparación con el total de activos fuera de balance admisibles)	Fecha de referencia de la divulgación T			
	Recursos hídricos y marinos (WTR)	Economía circular (CE)	Contaminación (PPC)	Biodiversidad y ecosistemas (BIO)
	Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (elegibles según la taxonomía)			
Garantías financieras (indicador clave de resultados de las garantías financieras)	0%	0%	0%	0%
Activos gestionados (indicador clave de resultados de los activos gestionados)	0%	0%	0%	0%

% (en comparación con el total de activos fuera de balance admisibles)	Fecha de referencia de la divulgación T				
	TOTAL				
	Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (elegibles según la taxonomía) (CCM + CCA + WTR + CE + PPC + BIO)				
		Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (que se ajustan a la taxonomía) TOTAL (CCM + CCA)			
			De los cuales: declaración sobre uso de los fondos	De los cuales: de transición	De los cuales: facilitadores
Garantías financieras (indicador clave de resultados de las garantías financieras)	19%	9%	0%	1%	5%
Activos gestionados (indicador clave de resultados de los activos gestionados)	4%	1%	0%	0%	0%

[1] Las entidades divulgarán en esta plantilla los indicadores clave de resultados de las exposiciones fuera de balance (garantías financieras y activos gestionados) calculados a partir de los datos consignados en la plantilla 1, relativa a los activos cubiertos, y aplicando las fórmulas propuestas en esta plantilla.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

> 5. INDICADOR CLAVE DE RESULTADOS DE LAS EXPOSICIONES FUERA DE BALANCE (CAPEX)

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

% (en comparación con el total de activos fuera de balance admisibles)	Fecha de referencia de la divulgación T				
	Mitigación del cambio climático (CCM)				
	Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (elegibles según la taxonomía)				
		Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (que se ajustan a la taxonomía)			
			De los cuales: declaración sobre uso de los fondos	De los cuales: de transición	De los cuales: facilitadores
Garantías financieras (indicador clave de resultados de las garantías financieras)	23 %	15 %	0 %	1 %	6 %
Activos gestionados (indicador clave de resultados de los activos gestionados)	4 %	2 %	0 %	0 %	1 %

% (en comparación con el total de activos fuera de balance admisibles)	Fecha de referencia de la divulgación T			
	Mitigación del cambio climático (CCA)			
	Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (elegibles según la taxonomía)			
		Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (que se ajustan a la taxonomía)		
			De los cuales: declaración sobre uso de los fondos	De los cuales: facilitadores
Garantías financieras (indicador clave de resultados de las garantías financieras)	0 %	0 %	0 %	0 %
Activos gestionados (indicador clave de resultados de los activos gestionados)	0 %	0 %	0 %	0 %

% (en comparación con el total de activos fuera de balance admisibles)	Fecha de referencia de la divulgación T			
	Recursos hídricos y marinos (WTR)	Economía circular (CE)	Contaminación (PPC)	Biodiversidad y ecosistemas (BIO)
	Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (elegibles según la taxonomía)			
Garantías financieras (indicador clave de resultados de las garantías financieras)	0 %	0 %	0 %	0 %
Activos gestionados (indicador clave de resultados de los activos gestionados)	0 %	0 %	0 %	0 %

% (en comparación con el total de activos fuera de balance admisibles)	Fecha de referencia de la divulgación T				
	TOTAL				
	Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (elegibles según la taxonomía) (CCM + CCA + WTR + CE + PPC + BIO)				
		Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (que se ajustan a la taxonomía) TOTAL (CCM + CCA)			
			De los cuales: declaración sobre uso de los fondos	De los cuales: de transición	De los cuales: facilitadores
Garantías financieras (indicador clave de resultados de las garantías financieras)	24 %	15 %	0 %	1 %	6 %
Activos gestionados (indicador clave de resultados de los activos gestionados)	4 %	2 %	0 %	0 %	1 %

[1]Las entidades divulgarán en esta plantilla los indicadores clave de resultados de las exposiciones fuera de balance (garantías financieras y activos gestionados) calculados a partir de los datos consignados en la plantilla 1, relativa a los activos cubiertos, y aplicando las fórmulas propuestas en esta plantilla.

> 5. INDICADOR CLAVE DE RESULTADOS DE LAS EXPOSICIONES FUERA DE BALANCE EN TÉRMINOS DE FLUJO (TURNOVER)

% (en comparación con el total de activos fuera de balance admisibles)	Fecha de referencia de la divulgación T				
	Mitigación del cambio climático (CCM)				
	Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (elegibles según la taxonomía)				
		Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (que se ajustan a la taxonomía)			
			De los cuales: declaración sobre uso de los fondos	De los cuales: de transición	De los cuales: facilitadores
Garantías financieras (indicador clave de resultados de las garantías financieras)	16%	8%	0%	0%	5%
Activos gestionados (indicador clave de resultados de los activos gestionados)	3%	1%	0%	0%	0%

% (en comparación con el total de activos fuera de balance admisibles)	Fecha de referencia de la divulgación T			
	Mitigación del cambio climático (CCA)			
	Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (elegibles según la taxonomía)			
		Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (que se ajustan a la taxonomía)		
			De los cuales: declaración sobre uso de los fondos	De los cuales: facilitadores
Garantías financieras (indicador clave de resultados de las garantías financieras)	0%	0%	0%	0%
Activos gestionados (indicador clave de resultados de los activos gestionados)	0%	0%	0%	0%

% (en comparación con el total de activos fuera de balance admisibles)	Fecha de referencia de la divulgación T			
	Recursos hídricos y marinos (WTR)	Economía circular (CE)	Contaminación (PPC)	Biodiversidad y ecosistemas (BIO)
	Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (elegibles según la taxonomía)			
Garantías financieras (indicador clave de resultados de las garantías financieras)	0%	0%	0%	0%
Activos gestionados (indicador clave de resultados de los activos gestionados)	0%	0%	0%	0%

% (en comparación con el total de activos fuera de balance admisibles)	Fecha de referencia de la divulgación T				
	TOTAL				
	Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (elegibles según la taxonomía) (CCM + CCA + WTR + CE + PPC + BIO)				
		Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (que se ajustan a la taxonomía) TOTAL (CCM + CCA)			
			De los cuales: declaración sobre uso de los fondos	De los cuales: de transición	De los cuales: facilitadores
Garantías financieras (indicador clave de resultados de las garantías financieras)	17%	8%	0%	0%	5%
Activos gestionados (indicador clave de resultados de los activos gestionados)	4%	1%	0%	0%	0%

[1]Las entidades divulgarán en esta plantilla los indicadores clave de resultados de las exposiciones fuera de balance (garantías financieras y activos gestionados) calculados a partir de los datos consignados en la plantilla 1, relativa a los activos cubiertos, y aplicando las fórmulas propuestas en esta plantilla.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

> 5. INDICADOR CLAVE DE RESULTADOS DE LAS EXPOSICIONES FUERA DE BALANCE EN TÉRMINOS DE FLUJO (CAPEX)

% (en comparación con el total de activos fuera de balance admisibles)	Fecha de referencia de la divulgación T				
	Mitigación del cambio climático (CCM)				
	Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (elegibles según la taxonomía)				
		Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (que se ajustan a la taxonomía)			
			De los cuales: declaración sobre uso de los fondos	De los cuales: de transición	De los cuales: facilitadores
Garantías financieras (indicador clave de resultados de las garantías financieras)	19%	13%	0%	0%	5%
Activos gestionados (indicador clave de resultados de los activos gestionados)	4%	2%	0%	0%	1%

% (en comparación con el total de activos fuera de balance admisibles)	Fecha de referencia de la divulgación T			
	Mitigación del cambio climático (CCA)			
	Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (elegibles según la taxonomía)			
		Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (que se ajustan a la taxonomía)		
			De los cuales: declaración sobre uso de los fondos	De los cuales: facilitadores
Garantías financieras (indicador clave de resultados de las garantías financieras)	0%	0%	0%	0%
Activos gestionados (indicador clave de resultados de los activos gestionados)	0%	0%	0%	0%

% (en comparación con el total de activos fuera de balance admisibles)	Fecha de referencia de la divulgación T			
	Recursos hídricos y marinos (WTR)	Economía circular (CE)	Contaminación (PPC)	Biodiversidad y ecosistemas (BIO)
	Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (elegibles según la taxonomía)			
Garantías financieras (indicador clave de resultados de las garantías financieras)	0%	0%	0%	0%
Activos gestionados (indicador clave de resultados de los activos gestionados)	0%	0%	0%	0%

% (en comparación con el total de activos fuera de balance admisibles)	Fecha de referencia de la divulgación T				
	TOTAL				
	Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (elegibles según la taxonomía) (CCM + CCA + WTR + CE + PPC + BIO)				
		Proporción del total de activos cubiertos que financian sectores pertinentes para la taxonomía (que se ajustan a la taxonomía) TOTAL (CCM + CCA)			
			De los cuales: declaración sobre uso de los fondos	De los cuales: de transición	De los cuales: facilitadores
Garantías financieras (indicador clave de resultados de las garantías financieras)	20%	13%	0%	0%	5%
Activos gestionados (indicador clave de resultados de los activos gestionados)	4%	2%	0%	0%	1%

[1]Las entidades divulgarán en esta plantilla los indicadores clave de resultados de las exposiciones fuera de balance (garantías financieras y activos gestionados) calculados a partir de los datos consignados en la plantilla 1, relativa a los activos cubiertos, y aplicando las fórmulas propuestas en esta plantilla.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

> PLANTILLA 1. ACTIVIDADES RELACIONADAS CON LA ENERGÍA NUCLEAR Y EL GAS FÓSIL

	Actividades relacionadas con la energía nuclear	
1	La empresa lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la investigación, el desarrollo, la demostración y la implantación de instalaciones innovadoras de generación de electricidad que producen energía a partir de procesos nucleares con un mínimo de residuos del ciclo de combustible.	No
2	La empresa lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la construcción y la explotación segura de nuevas instalaciones nucleares para producir electricidad o calor de proceso, incluido para fines de calefacción urbana o procesos industriales como la producción de hidrógeno, así como sus mejoras de seguridad, utilizando las mejores tecnologías disponibles.	Sí
3	La empresa lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la explotación segura de instalaciones nucleares existentes que producen electricidad o calor de proceso, incluido para fines de calefacción urbana o procesos industriales como la producción de hidrógeno a partir de energía nuclear, así como sus mejoras de seguridad.	Sí
	Actividades relacionadas con el gas fósil	
4	La empresa lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la construcción o explotación de instalaciones de generación de electricidad que producen electricidad a partir de combustibles fósiles gaseosos.	No
5	La empresa lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la construcción, la renovación y la explotación de instalaciones de generación combinada de calor/frío y electricidad que utilicen combustibles fósiles gaseosos.	Sí
6	La empresa lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la construcción, la renovación y la explotación de instalaciones de generación de calor que producen calor/frío a partir de combustibles fósiles gaseosos.	No

> PLANTILLA 2. ACTIVIDADES ECONÓMICAS QUE SE AJUSTAN A LA TAXONOMÍA (DENOMINADOR) (TURNOVER)

	Importe y proporción (la información debe presentarse en importes monetarios y en porcentajes)					
	CCM+CCA		Mitigación del cambio climático (CCM)		Adaptación al cambio climático (CCA)	
Actividades económicas	**Importe MM EUR**	**%**	**Importe MM EUR**	**%**	**Importe MM EUR**	**%**
Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.26 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0	0,00 %	0	0,00 %	—	0,00 %
Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.27 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0	0,00 %	0	0,00 %	—	0,00 %
Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.28 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0	0,00 %	0	0,00 %	—	0,00 %
Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.29 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	—	0,00 %	—	0,00 %	—	0,00 %
Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.30 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0	0,00 %	0	0,00 %	—	0,00 %
Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.31 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0	0,00 %	0	0,00 %	—	0,00 %
Importe y proporción de otras actividades económicas que se ajustan a la taxonomía no mencionadas en las filas 1 a 6 en el denominador del ICR aplicable	**12.617**	**3,05 %**	**12.549**	**3,03 %**	**68**	**0,02 %**
Total ICR aplicable	414.314	100,00 %	414.314	100,00 %	414.314	100,00 %

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

> PLANTILLA 2. ACTIVIDADES ECONÓMICAS QUE SE A JUSTAN A LA TAXONOMÍA (DENOMINADOR) (CAPEX)

	Importe y proporción (la información debe presentarse en importes monetarios y en porcentajes)					
	CCM+CCA		Mitigación del cambio climático (CCM)		Adaptación al cambio climático (CCA)	
Actividades económicas	Importe MM EUR	%	Importe MM EUR	%	Importe MM EUR	%
Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.26 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	—	0,00 %	—	0,00 %	—	0,00 %
Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.27 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0	0,00 %	0	0,00 %	—	0,00 %
Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.28 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0	0,00 %	0	0,00 %	—	0,00 %
Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.29 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	8	0,00 %	8	0,00 %	—	0,00 %
Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.30 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	3	0,00 %	3	0,00 %	—	0,00 %
Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.31 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0	0,00 %	0	0,00 %	—	0,00 %
Importe y proporción de otras actividades económicas que se ajustan a la taxonomía no mencionadas en las filas 1 a 6 en el denominador del ICR aplicable	**16.291**	**3,93 %**	**16.125**	**3,89 %**	**166**	**0,04 %**
Total ICR aplicable	414.314	100,00 %	414.314	100,00 %	414.314	100,00 %

> PLANTILLA 3. ACTIVIDADES ECONÓMICAS QUE SE AJUSTAN A LA TAXONOMÍA (NUMERADOR) (TURNOVER)

	Importe y proporción (la información debe presentarse en importes monetarios y en porcentajes)					
	CCM+CCA		Mitigación del cambio climático (CCM)		Adaptación al cambio climático (CCA)	
Actividades económicas	Importe MM EUR	%	Importe MM EUR	%	Importe MM EUR	%
Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.26 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el numerador del ICR aplicable	0	0,00 %	0	0,00 %	—	0,00 %
Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.27 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el numerador del ICR aplicable	0	0,00 %	0	0,00 %	—	0,00 %
Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.28 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el numerador del ICR aplicable	15	0,12 %	15	0,12 %	—	0,00 %
Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.29 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el numerador del ICR aplicable	0	0,00 %	0	0,00 %	—	0,00 %

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

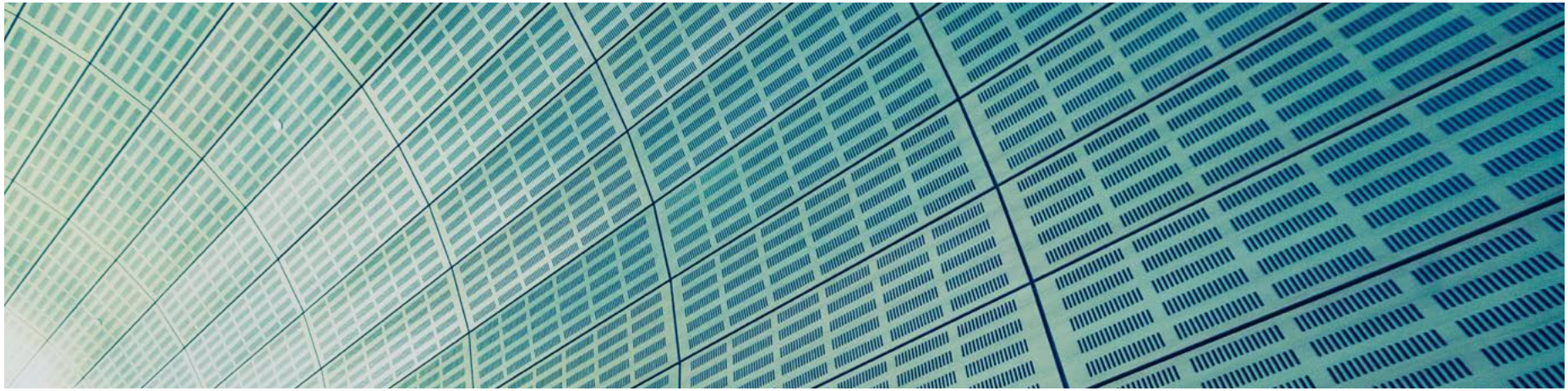
	Importe y proporción (la información debe presentarse en importes monetarios y en porcentajes)					
	CCM+CCA		Mitigación del cambio climático (CCM)		Adaptación al cambio climático (CCA)	
Actividades económicas	Importe MM EUR	%	Importe MM EUR	%	Importe MM EUR	%
Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.30 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el numerador del ICR aplicable	0	0,00 %	0	0,00 %	0	0,04 %
Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.31 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el numerador del ICR aplicable	0	0,00 %	0	0,00 %	—	0,00 %
Importe y proporción de otras actividades económicas que se ajustan a la taxonomía a las que no se hace referencia en las filas 1 a 6 precedentes en el numerador del ICR aplicable	**12.601**	**99,88 %**	**12.534**	**99,88 %**	**68**	**99,96 %**
Importe total y proporción de las actividades económicas que se ajustan a la taxonomía en el numerador del ICR aplicable	12.617	100,00 %	12.549	100,00 %	68	100,00 %

> PLANTILLA 3. ACTIVIDADES ECONÓMICAS QUE SE AJUSTAN A LA TAXONOMÍA (NUMERADOR) (CAPEX)

	Importe y proporción (la información debe presentarse en importes monetarios y en porcentajes)					
	CCM+CCA		Mitigación del cambio climático (CCM)		Adaptación al cambio climático (CCA)	
Actividades económicas	Importe MM EUR	%	Importe MM EUR	%	Importe MM EUR	%
Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.26 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el numerador del ICR aplicable	0	0,00 %	0	0,00 %	—	0,00 %
Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.27 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el numerador del ICR aplicable	2	0,01 %	2	0,01 %	—	0,00 %
Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.28 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el numerador del ICR aplicable	18	0,11 %	18	0,11 %	—	0,00 %
Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.29 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el numerador del ICR aplicable	9	0,06 %	9	0,06 %	—	0,00 %
Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.30 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el numerador del ICR aplicable	5	0,03 %	5	0,03 %	—	0,00 %
Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.31 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el numerador del ICR aplicable	2	0,01 %	2	0,01 %	—	0,00 %
Importe y proporción de otras actividades económicas que se ajustan a la taxonomía a las que no se hace referencia en las filas 1 a 6 precedentes en el numerador del ICR aplicable	**16.268**	**99,78 %**	**16.101**	**99,78 %**	**166**	**100,00 %**
Importe total y proporción de las actividades económicas que se ajustan a la taxonomía en el numerador del ICR aplicable	16.303	100,00 %	16.136	100,00 %	166	100,00 %

> PLANTILLA 4. ACTIVIDADES ECONÓMICAS ELEGIBLES SEGÚN LA TAXONOMÍA PERO QUE NO SE AJUSTAN A LA TAXONOMÍA (TURNOVER)

	Importe y proporción (la información debe presentarse en importes monetarios y en porcentajes)					
	CCM+CCA		Mitigación del cambio climático (CCM)		Adaptación al cambio climático (CCA)	
Actividades económicas	Importe MM EUR	%	Importe MM EUR	%	Importe MM EUR	%
Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.26 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0	0,00 %	0	0,00 %	—	0,00 %
Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.27 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0	0,00 %	0	0,00 %	—	0,00 %
Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.28 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0	0,00 %	0	0,00 %	—	0,00 %
Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.29 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	206	0,05 %	206	0,05 %	—	0,00 %
Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.30 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	7	0,00 %	7	0,00 %	0	0,00 %
Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.31 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0	0,00 %	0	0,00 %	—	0,00 %
Importe y proporción de otras actividades económicas elegibles según la taxonomía pero que no se ajustan a la taxonomía no mencionadas en las filas 1 a 6 precedentes en el denominador del ICR aplicable	**163.845**	**39,55 %**	**163.713**	**39,51 %**	**132**	**0,03 %**
Importe y proporción de las actividades económicas elegibles según la taxonomía pero que no se ajustan a la taxonomía en el denominador del ICR aplicable	164.058	39,60 %	163.926	39,57 %	132	0,03 %



01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

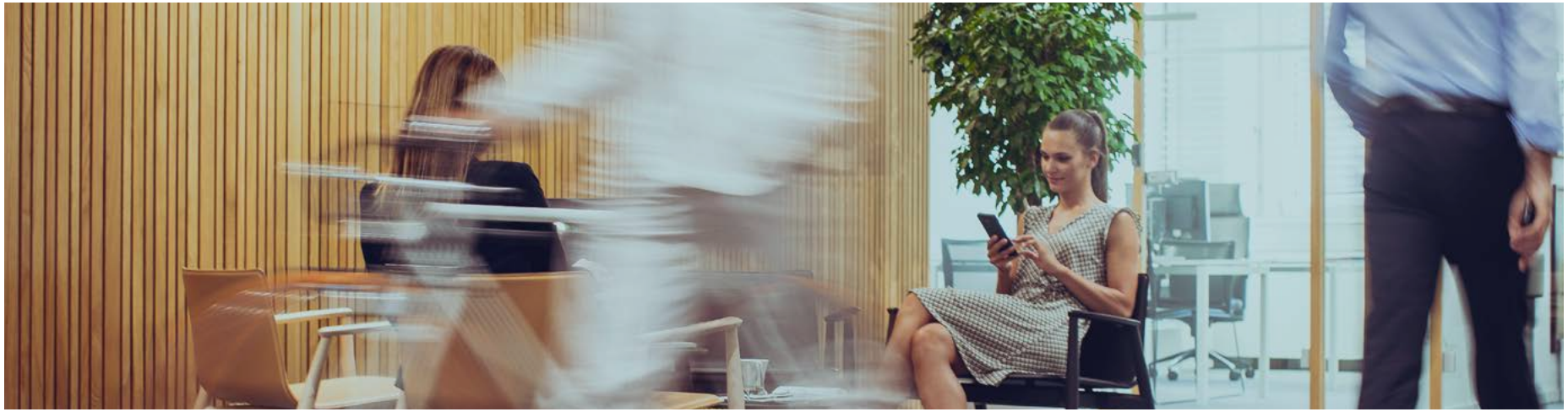
EINF

08

EINF

> PLANTILLA 4. ACTIVIDADES ECONÓMICAS ELEGIBLES SEGÚN LA TAXONOMÍA PERO QUE NO SE AJUSTAN A LA TAXONOMÍA (CAPEX)

	Importe y proporción (la información debe presentarse en importes monetarios y en porcentajes)					
	CCM+CCA		Mitigación del cambio climático (CCM)		Adaptación al cambio climático (CCA)	
Actividades económicas	Importe MM EUR	%	Importe MM EUR	%	Importe MM EUR	%
Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.26 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	—	0,00 %	—	0,00 %	—	0,00 %
Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.27 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0	0,00 %	0	0,00 %	—	0,00 %
Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.28 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0	0,00 %	0	0,00 %	—	0,00 %
Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.29 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	83	0,02 %	83	0,02 %	0	0,00 %
Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.30 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	2	0,00 %	2	0,00 %	0	0,00 %
Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a que se hace referencia en la sección 4.31 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0	0,00 %	0	0,00 %	—	0,00 %
Importe y proporción de otras actividades económicas elegibles según la taxonomía pero que no se ajustan a la taxonomía no mencionadas en las filas 1 a 6 precedentes en el denominador del ICR aplicable	**163.303**	**39,42 %**	**163.116**	**39,37 %**	**187**	**0,05 %**
Importe y proporción de las actividades económicas elegibles según la taxonomía pero que no se ajustan a la taxonomía en el denominador del ICR aplicable	163.388	39,44 %	163.201	39,39 %	187	0,05 %



01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

> PLANTILLA 5. ACTIVIDADES ECONÓMICAS NO ELEGIBLES SEGÚN LA TAXONOMÍA (TURNOVER)

Actividades económicas	Millones de euros	Porcentaje
Importe y proporción de la actividad económica a que se hace referencia en la fila 1 de la plantilla 1 que no es elegible según la taxonomía con arreglo a la sección 4.26 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0	0,00 %
Importe y proporción de la actividad económica a que se hace referencia en la fila 2 de la plantilla 1 que no es elegible según la taxonomía con arreglo a la sección 4.27 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0	0,00 %
Importe y proporción de la actividad económica a que se hace referencia en la fila 3 de la plantilla 1 que no es elegible según la taxonomía con arreglo a la sección 4.28 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	95	0,02 %
Importe y proporción de la actividad económica a que se hace referencia en la fila 4 de la plantilla 1 que no es elegible según la taxonomía con arreglo a la sección 4.29 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	1	0,00 %
Importe y proporción de la actividad económica a que se hace referencia en la fila 5 de la plantilla 1 que no es elegible según la taxonomía con arreglo a la sección 4.30 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0	0,00 %
Importe y proporción de la actividad económica a que se hace referencia en la fila 6 de la plantilla 1 que no es elegible según la taxonomía con arreglo a la sección 4.31 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0	0,00 %
Importe y proporción de otras actividades económicas no elegibles según la taxonomía no mencionadas en las filas 1 a 6 precedentes en el denominador del ICR aplicable	**237.542**	**57,33 %**
Importe total y proporción de las actividades económicas no elegibles según la taxonomía en el denominador del ICR aplicable	237.639	57,36 %

> PLANTILLA 5. ACTIVIDADES ECONÓMICAS NO ELEGIBLES SEGÚN LA TAXONOMÍA (CAPEX)

Actividades económicas	Millones de euros	Porcentaje
Importe y proporción de la actividad económica a que se hace referencia en la fila 1 de la plantilla 1 que no es elegible según la taxonomía con arreglo a la sección 4.26 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0	0,00 %
Importe y proporción de la actividad económica a que se hace referencia en la fila 2 de la plantilla 1 que no es elegible según la taxonomía con arreglo a la sección 4.27 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0	0,00 %
Importe y proporción de la actividad económica a que se hace referencia en la fila 3 de la plantilla 1 que no es elegible según la taxonomía con arreglo a la sección 4.28 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	108	0,03 %
Importe y proporción de la actividad económica a que se hace referencia en la fila 4 de la plantilla 1 que no es elegible según la taxonomía con arreglo a la sección 4.29 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	1	0,00 %
Importe y proporción de la actividad económica a que se hace referencia en la fila 5 de la plantilla 1 que no es elegible según la taxonomía con arreglo a la sección 4.30 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	0	0,00 %
Importe y proporción de la actividad económica a que se hace referencia en la fila 6 de la plantilla 1 que no es elegible según la taxonomía con arreglo a la sección 4.31 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del ICR aplicable	—	0,00 %
Importe y proporción de otras actividades económicas no elegibles según la taxonomía no mencionadas en las filas 1 a 6 precedentes en el denominador del ICR aplicable	**234.513**	**56,60 %**
Importe total y proporción de las actividades económicas no elegibles según la taxonomía en el denominador del ICR aplicable	234.622	56,63 %

> PLANTILLAS NEGOCIO PLANES DE PENSIONES Y EPSV (VIDACAIXA)

		Planes de pensiones y EPSV	
Plantilla para el indicador clave de resultados de los gestores de activos	**Indicador**	**VM MM EUR**	**%**
El valor medio ponderado de todas las inversiones orientadas a financiar actividades económicas que se ajustan a la taxonomía o están vinculadas a estas actividades, en relación con el valor de los activos totales cubiertos por el KPI, con las siguientes ponderaciones para las inversiones en empresas	Sobre la base del volumen de negocios: %	767,2	2,48 %
	Sobre la base de los CapEx: %	1.071,7	3,46 %
El porcentaje de los activos cubiertos por el KPI en relación con las inversiones totales de las empresas de seguros o reaseguros (activos gestionados totales). Excepto las inversiones en entidades soberanas	Ratio de cobertura: %	30.982,4	72,30 %
Divulgaciones adicionales y complementarias: desglose del denominador del KPI			
El porcentaje de derivados en relación con los activos totales cubiertos por el KPI[1]	%	1.935,8	6,25 %
La proporción de exposiciones a empresas financieras y no financieras miembros de la UE no sujetas a los artículos 19 bis y 29 bis de la Directiva 2013/34/UE en los activos totales cubiertos por el KPI	Empresas no financieras: %	250,4	0,81 %
	Empresas financieras: %	204,3	0,66 %
La proporción de las exposiciones a empresas financieras y no financieras de países no miembros de la UE no sujetas a los artículos 19 bis y 29 bis de la Directiva 2013/34/UE en los activos totales cubiertos por el KPI	Empresas no financieras: %	12.197,5	39,37 %
	Empresas financieras: %	2.805,4	9,05 %
La proporción de exposiciones a empresas financieras y no financieras sujetas a los artículos 19 bis y 29 bis de la Directiva 2013/34/UE en los activos totales cubiertos por el KPI	Empresas no financieras: %	4.234,4	13,67 %
	Empresas financieras: %	2.110,4	6,81 %
La proporción de exposiciones a otras contrapartes en los activos totales cubiertos por el KPI	%	7.244,2	23,38 %
El valor de todas las inversiones que financian actividades económicas que no son elegibles según la taxonomía en relación con el valor de los activos totales cubiertos por el KPI	%	26.911,9	86,86 %
El valor de todas las inversiones que financian actividades económicas elegibles según la taxonomía, pero que no se ajustan a la taxonomía, en relación con el valor de los activos totales cubiertos por el KPI[2]	%	3.303,3	10,66 %
Divulgaciones adicionales y complementarias: desglose del numerador del KPI			
La proporción de las exposiciones que se ajustan a la taxonomía frente a empresas financieras y no financieras sujetas a los artículos 19 bis y 29 bis en los activos totales cubiertos por el KPI	Empresas no financieras sobre la base del volumen de negocios: %	327,2	1,06 %
	Empresas financieras sobre la base del volumen de negocios: %	61,5	0,20 %
	Empresas no financieras sobre la base de los CapEx: %	601,8	1,94 %
	Empresas financieras sobre la base de los CapEx: %	91,3	0,29 %
La proporción de las exposiciones que se ajustan a la taxonomía frente a otras contrapartes en los activos totales cubiertos por el KPI	Sobre la base del volumen de negocios: %	378,5	1,22 %
	Sobre la base del volumen de los CapEx: %	378,5	1,22 %

[1] Incluye derivados de inversión como futuros y opciones.

[2] El valor de todas las inversiones que financian actividades económicas elegibles según la taxonomía, pero que no se ajustan a la taxonomía, alcanza un 10,66% de los activos totales cubiertos por el KPI, el 8,40 % siendo elegible a los objetivos climáticos (1 y 2) y el 2,26 % siendo elegibles a los objetivos no climáticos (4-6).

Nota: En el caso del negocio asegurador, de planes de pensiones y EPSV, se han analizado los grados de elegibilidad y alineamiento de los componentes de las carteras en base a los datos reportados por las propias empresas, habiendo sido proporcionados por un proveedor especializado en datos ESG, Clarity AI.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

08 EINF

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Plantilla para el indicador clave de resultados de los gestores de activos	Indicador	Planes de pensiones y EPSV	
		VM MM EUR	%
Desglose del numerador del KPI por objetivo medioambiental			
Actividades que se ajustan a la taxonomía, siempre que la evaluación de las garantías sociales y de la ausencia de perjuicio significativo sea positiva:			
1) Mitigación del cambio climático	Total sobre la base del volumen de negocios: %	757,5	2,44 %
	Total sobre la base del volumen de los CapEx: %	1.070,9	3,46 %
	Actividades de transición sobre la base del volumen de negocios: %	11,7	0,04 %
	Actividades de transición sobre la base del volumen de los CapEx: %	32,0	0,10 %
	Actividades facilitadoras sobre la base del volumen de negocios: %	235,8	0,76 %
	Actividades facilitadoras sobre la base del volumen de los CapEx: %	331,9	1,07 %
2) Adaptación al cambio climático	Total sobre la base del volumen de negocios: %	9,7	0,03 %
	Total sobre la base del volumen de los CapEx: %	0,8	0,00 %
	Actividades facilitadoras sobre la base del volumen de negocios: %	2,9	0,01 %
	Actividades facilitadoras sobre la base del volumen de los CapEx: %	-	0,00 %
3) Utilización sostenible y protección de los recursos hídricos y marinos	Total sobre la base del volumen de negocios: %	ND	ND
	Total sobre la base del volumen de los CapEx: %	ND	ND
	Actividades de transición sobre la base del volumen de negocios: %	ND	ND
	Actividades de transición sobre la base del volumen de los CapEx: %	ND	ND
	Actividades facilitadoras sobre la base del volumen de negocios: %	ND	ND
	Actividades facilitadoras sobre la base del volumen de los CapEx: %	ND	ND

Plantilla para el indicador clave de resultados de los gestores de activos	Indicador	Planes de pensiones y EPSV	
		VM MM EUR	%
Desglose del numerador del KPI por objetivo medioambiental			
Actividades que se ajustan a la taxonomía, siempre que la evaluación de las garantías sociales y de la ausencia de perjuicio significativo sea positiva:			
4) Transición hacia una economía circular	Total sobre la base del volumen de negocios: %	ND	ND
	Total sobre la base del volumen de los CapEx: %	ND	ND
	Actividades de transición sobre la base del volumen de negocios: %	ND	ND
	Actividades de transición sobre la base del volumen de los CapEx: %	ND	ND
	Actividades facilitadoras sobre la base del volumen de negocios: %	ND	ND
	Actividades facilitadoras sobre la base del volumen de los CapEx: %	ND	ND
5) Prevención y control de la contaminación	Total sobre la base del volumen de negocios: %	ND	ND
	Total sobre la base del volumen de los CapEx: %	ND	ND
	Actividades de transición sobre la base del volumen de negocios: %	ND	ND
	Actividades de transición sobre la base del volumen de los CapEx: %	ND	ND
	Actividades facilitadoras sobre la base del volumen de negocios: %	ND	ND
	Actividades facilitadoras sobre la base del volumen de los CapEx: %	ND	ND
6) Protección y recuperación de la biodiversidad y los ecosistemas	Total sobre la base del volumen de negocios: %	ND	ND
	Total sobre la base del volumen de los CapEx: %	ND	ND
	Actividades de transición sobre la base del volumen de negocios: %	ND	ND
	Actividades de transición sobre la base del volumen de los CapEx: %	ND	ND
	Actividades facilitadoras sobre la base del volumen de negocios: %	ND	ND
	Actividades facilitadoras sobre la base del volumen de los CapEx: %	ND	ND

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

> PLANTILLAS ENERGÍA NUCLEAR Y GAS (PLANES DE PENSIONES Y EPSV)

Plantilla 1 - Actividades relacionadas con la energía nuclear y el gas fósil	Indicador	Planes de pensiones y EPSV (desglose Anexo IV)
Actividades relacionadas con la energía nuclear		
1. La empresa lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la investigación, el desarrollo, la demostración y la implantación de instalaciones innovadoras de generación de electricidad que producen energía a partir de procesos nucleares con un mínimo de residuos del ciclo de combustible.	SI/NO	SI
2. La empresa lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la construcción y la explotación segura de nuevas instalaciones nucleares para producir electricidad o calor de proceso, incluido para fines de calefacción urbana o procesos industriales como la producción de hidrógeno, así como sus mejoras de seguridad, utilizando las mejores tecnologías disponibles.	SI/NO	SI
3. La empresa lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la explotación segura de instalaciones nucleares existentes que producen electricidad o calor de proceso, incluido para fines de calefacción urbana o procesos industriales como la producción de hidrógeno a partir de energía nuclear, así como sus mejoras de seguridad.	SI/NO	SI
Actividades relacionadas con el gas fósil		
4. La empresa lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la construcción o explotación de instalaciones de generación de electricidad que producen electricidad a partir de combustibles fósiles gaseosos.	SI/NO	SI
5. La empresa lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la construcción, la renovación y la explotación de instalaciones de generación combinada de calor/frío y electricidad que utilicen combustibles fósiles gaseosos.	SI/NO	SI
6. La empresa lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la construcción, la renovación y la explotación de instalaciones de generación de calor que producen calor/frío a partir de combustibles fósiles gaseosos.	SI/NO	SI

Plantilla 2 - Actividades económicas que se ajustan a la taxonomía (denominador) - En base al Volumen de Negocios	(CCM + CCA)		Mitigación del cambio climático		Adaptación al cambio climático	
	Importe MM EUR	%	Importe MM EUR	%	Importe MM EUR	%
1. Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.26 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del KPI aplicable	0,01	0,00 %	0,01	0,00 %	—	0,00 %
2. Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.27 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del KPI aplicable	0,02	0,00 %	0,02	0,00 %	—	0,00 %
3. Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.28 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del KPI aplicable	2,01	0,01 %	2,01	0,01 %	—	0,00 %
4. Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.29 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del KPI aplicable	0,00	0,00 %	0,00	0,00 %	—	0,00 %
5. Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.30 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del KPI aplicable	0,09	0,00 %	0,09	0,00 %	—	0,00 %
6. Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.31 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del KPI aplicable	0,10	0,00 %	0,10	0,00 %	—	0,00 %
7. Importe y proporción de otras actividades económicas que se ajustan a la taxonomía no mencionadas en las filas 1 a 6 en el denominador del KPI aplicable	765,00	2,47 %	755,27	2,44 %	9,73	0,03 %
8. Total KPI aplicable	**30.982,41**	**100,00 %**	**30.982,41**	**100,00 %**	**30.982,41**	**100,00 %**

Plantilla 2 - Actividades económicas que se ajustan a la taxonomía (denominador) - En base a los CapEx	(CCM + CCA)		Mitigación del cambio climático		Adaptación al cambio climático	
	Importe MM EUR	%	Importe MM EUR	%	Importe MM EUR	%
1. Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.26 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del KPI aplicable	0,01	0,00 %	0,01	0,00 %	—	0,00 %
2. Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.27 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del KPI aplicable	0,20	0,00 %	0,20	0,00 %	—	0,00 %
3. Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.28 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del KPI aplicable	1,49	0,00 %	1,49	0,00 %	—	0,00 %
4. Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.29 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del KPI aplicable	0,13	0,00 %	0,13	0,00 %	—	0,00 %
5. Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.30 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del KPI aplicable	0,59	0,00 %	0,59	0,00 %	—	0,00 %
6. Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.31 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del KPI aplicable	0,04	0,00 %	0,04	0,00 %	—	0,00 %
7. Importe y proporción de otras actividades económicas que se ajustan a la taxonomía no mencionadas en las filas 1 a 6 en el denominador del KPI aplicable	1.069,22	3,45 %	1.068,43	3,45 %	0,79	0,00 %
8. Total KPI aplicable	**30.982,41**	**100,00 %**	**30.982,41**	**100,00 %**	**30.982,41**	**100,00 %**

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

08 EINF

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Plantilla 3- Actividades económicas que se ajustan a la taxonomía (numerador) - En base al Volumen de Negocios	(CCM + CCA)		Mitigación del cambio climático		Adaptación al cambio climático	
	Importe MM EUR	%	Importe MM EUR	%	Importe MM EUR	%
1. Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.26 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el numerador del KPI aplicable	0,01	0,00 %	0,01	0,00 %	—	0,00 %
2. Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.27 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el numerador del KPI aplicable	0,02	0,00 %	0,02	0,00 %	—	0,00 %
3. Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.28 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el numerador del KPI aplicable	2,01	0,26 %	2,01	0,26 %	—	0,00 %
4. Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.29 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el numerador del KPI aplicable	0,00	0,00 %	0,00	0,00 %	—	0,00 %
5. Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.30 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el numerador del KPI aplicable	0,09	0,01 %	0,09	0,01 %	—	0,00 %
6. Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.31 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el numerador del KPI aplicable	0,10	0,01 %	0,10	0,01 %	—	0,00 %
7. Importe y proporción de otras actividades económicas que se ajustan a la taxonomía no mencionadas en las filas 1 a 6 en el numerador del KPI aplicable	765,00	99,71 %	755,27	99,71 %	9,73	100 %
8. Importe total y proporción de las actividades económicas que se ajustan a la taxonomía en el numerador del KPI aplicable	**767,23**	**100 %**	**757,49**	**100 %**	**9,73**	**100 %**

Plantilla 3- Actividades económicas que se ajustan a la taxonomía (numerador) - En base a los CapEx	(CCM + CCA)		Mitigación del cambio climático		Adaptación al cambio climático	
	Importe MM EUR	%	Importe MM EUR	%	Importe MM EUR	%
1. Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.26 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el numerador del KPI aplicable	0,01	0,00 %	0,01	0,00 %	—	0,00 %
2. Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.27 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el numerador del KPI aplicable	0,20	0,02 %	0,20	0,02 %	—	0,00 %
3. Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.28 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el numerador del KPI aplicable	1,49	0,14 %	1,49	0,14 %	—	0,00 %
4. Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.29 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el numerador del KPI aplicable	0,13	0,01 %	0,13	0,01 %	—	0,00 %
5. Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.30 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el numerador del KPI aplicable	0,59	0,05 %	0,59	0,05 %	—	0,00 %
6. Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.31 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el numerador del KPI aplicable	0,04	0,00 %	0,04	0,00 %	—	0,00 %
7. Importe y proporción de otras actividades económicas que se ajustan a la taxonomía no mencionadas en las filas 1 a 6 en el numerador del KPI aplicable	1.069,22	99,77 %	1.068,43	99,77 %	0,79	100 %
8. Importe total y proporción de las actividades económicas que se ajustan a la taxonomía en el numerador del KPI aplicable	**1.071,67**	**100 %**	**1.070,89**	**100 %**	**0,79**	**100 %**

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

08
EINF

Plantilla 4 - Actividades económicas elegibles según la taxonomía pero que no se ajustan a la taxonomía - En base al Volumen de Negocios	(CCM + CCA)		Mitigación del cambio climático		Adaptación al cambio climático	
	Importe MM EUR	%	Importe MM EUR	%	Importe MM EUR	%
1. Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.26 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del KPI aplicable	0,00	0,00 %	0,00	0,00 %	—	0,00 %
2. Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.27 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del KPI aplicable	0,04	0,00 %	0,04	0,00 %	—	0,00 %
3. Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.28 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del KPI aplicable	0,24	0,00 %	0,24	0,00 %	—	0,00 %
4. Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.29 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del KPI aplicable	22,54	0,07 %	22,54	0,07 %	—	0,00 %
5. Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.30 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del KPI aplicable	3,60	0,01 %	3,60	0,01 %	—	0,00 %
6. Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.31 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del KPI aplicable	0,09	0,00 %	0,09	0,00 %	—	0,00 %
7. Importe y proporción de otras actividades económicas elegibles según la taxonomía pero que no se ajustan a la taxonomía no mencionadas en las filas 1 a 6 precedentes en el denominador del KPI aplicable	2.575,68	8,31 %	2.437,93	7,87 %	137,75	0,44 %
8. Importe y proporción de las actividades económicas elegibles según la taxonomía pero que no se ajustan a la taxonomía en el denominador del KPI aplicable	**2.602,19**	**8,40 %**	**2.464,43**	**7,95 %**	**137,75**	**0,44 %**

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

08
EINF

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Plantilla 4 - Actividades económicas elegibles según la taxonomía pero que no se ajustan a la taxonomía - En base a los CapEx	(CCM + CCA)		Mitigación del cambio climático		Adaptación al cambio climático	
	Importe MM EUR	%	Importe MM EUR	%	Importe MM EUR	%
1. Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.26 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del KPI aplicable	0,00	0,00 %	0,00	0,00 %	—	0,00 %
2. Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.27 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del KPI aplicable	0,00	0,00 %	0,00	0,00 %	—	0,00 %
3. Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.28 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del KPI aplicable	0,13	0,00 %	0,13	0,00 %	—	0,00 %
4. Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.29 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del KPI aplicable	8,81	0,03 %	8,81	0,03 %	—	0,00 %
5. Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.30 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del KPI aplicable	0,90	0,00 %	0,90	0,00 %	—	0,00 %
6. Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.31 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del KPI aplicable	0,12	0,00 %	0,12	0,00 %	—	0,00 %
7. Importe y proporción de otras actividades económicas elegibles según la taxonomía pero que no se ajustan a la taxonomía no mencionadas en las filas 1 a 6 precedentes en el denominador del KPI aplicable	2.786,35	8,99 %	2.777,76	8,97 %	8,59	0,03 %
8. Importe y proporción de las actividades económicas elegibles según la taxonomía pero que no se ajustan a la taxonomía en el denominador del KPI aplicable	**2.796,31**	**9,03 %**	**2.787,72**	**9,00 %**	**8,59**	**0,03 %**

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Plantilla 5 - Actividades económicas no elegibles según la taxonomía (denominador) - En base al Volumen de Negocios	Importe MM EUR	%
1. Importe y proporción de la actividad económica a que se hace referencia en la fila 1 de la plantilla 1 que no es elegible según la taxonomía con arreglo a la sección 4.26 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del KPI aplicable	—	0,00 %
2. Importe y proporción de la actividad económica a que se hace referencia en la fila 2 de la plantilla 1 que no es elegible según la taxonomía con arreglo a la sección 4.27 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del KPI aplicable	—	0,00 %
3. Importe y proporción de la actividad económica a que se hace referencia en la fila 3 de la plantilla 1 que no es elegible según la taxonomía con arreglo a la sección 4.28 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del KPI aplicable	—	0,00 %
4. Importe y proporción de la actividad económica a que se hace referencia en la fila 4 de la plantilla 1 que no es elegible según la taxonomía con arreglo a la sección 4.29 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del KPI aplicable	—	0,00 %
5. Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.30 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del KPI aplicable	—	0,00 %
6. Importe y proporción de la actividad económica a que se hace referencia en la fila 6 de la plantilla 1 que no es elegible según la taxonomía con arreglo a la sección 4.31 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del KPI aplicable	—	0,00 %
7. Importe y proporción de otras actividades económicas no elegibles según la taxonomía no mencionadas en las filas 1 a 6 precedentes en el denominador del KPI aplicable	27.612,99	89,12 %
8. Importe total y proporción de las actividades económicas no elegibles según la taxonomía en el denominador del KPI aplicable	**27.612,99**	**89,12 %**

Plantilla 5 - Actividades económicas no elegibles según la taxonomía (denominador) - En base a los CapEx	Importe MM EUR	%
1. Importe y proporción de la actividad económica a que se hace referencia en la fila 1 de la plantilla 1 que no es elegible según la taxonomía con arreglo a la sección 4.26 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del KPI aplicable	—	0,00 %
2. Importe y proporción de la actividad económica a que se hace referencia en la fila 2 de la plantilla 1 que no es elegible según la taxonomía con arreglo a la sección 4.27 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del KPI aplicable	—	0,00 %
3. Importe y proporción de la actividad económica a que se hace referencia en la fila 3 de la plantilla 1 que no es elegible según la taxonomía con arreglo a la sección 4.28 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del KPI aplicable	—	0,00 %
4. Importe y proporción de la actividad económica a que se hace referencia en la fila 4 de la plantilla 1 que no es elegible según la taxonomía con arreglo a la sección 4.29 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del KPI aplicable	—	0,00 %
5. Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.30 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del KPI aplicable	—	0,00 %
6. Importe y proporción de la actividad económica a que se hace referencia en la fila 6 de la plantilla 1 que no es elegible según la taxonomía con arreglo a la sección 4.31 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del KPI aplicable	—	0,00 %
7. Importe y proporción de otras actividades económicas no elegibles según la taxonomía no mencionadas en las filas 1 a 6 precedentes en el denominador del KPI aplicable	27.114,42	87,52 %
8. Importe total y proporción de las actividades económicas no elegibles según la taxonomía en el denominador del KPI aplicable	**27.114,42**	**87,52 %**

EINF

08

EINF

> PLANTILLAS NEGOCIO ASEGURADOR (VIDACAIXA)

		Seguros y UL	
Plantilla para el indicador clave de resultados de las empresas de seguros y reaseguros (inversiones)	**Indicador**	**VM MM EUR**	**%**
El valor medio ponderado de todas las inversiones orientadas a financiar actividades económicas que se ajustan a la taxonomía o están vinculadas a estas actividades, en relación con el valor de los activos totales cubiertos por el KPI, con las siguientes ponderaciones para las inversiones en empresas	Sobre la base del volumen de negocios: %	1.124,93	3,33 %
	Sobre la base de los CapEx: %	1.669,85	4,94 %
El porcentaje de los activos cubiertos por el KPI en relación con las inversiones totales de las empresas de seguros o reaseguros (activos gestionados totales). Excepto las inversiones en entidades soberanas	Ratio de cobertura: %	33.801,24	37,45 %
Divulgaciones adicionales y complementarias: desglose del denominador del KPI			
El porcentaje de derivados en relación con los activos totales cubiertos por el KPI[1]	%	1.379,16	4,08 %
La proporción de exposiciones a empresas financieras y no financieras miembros de la UE no sujetas a los artículos 19 bis y 29 bis de la Directiva 2013/34/UE en los activos totales cubiertos por el KPI	Empresas no financieras: %	1.443,55	4,27 %
	Empresas financieras: %	1.661,39	4,92 %
La proporción de las exposiciones a empresas financieras y no financieras de países no miembros de la UE no sujetas a los artículos 19 bis y 29 bis de la Directiva 2013/34/UE en los activos totales cubiertos por el KPI	Empresas no financieras: %	10.075,93	29,81 %
	Empresas financieras: %	3.729,65	11,03 %
La proporción de exposiciones a empresas financieras y no financieras sujetas a los artículos 19 bis y 29 bis de la Directiva 2013/34/UE en los activos totales cubiertos por el KPI	Empresas no financieras: %	6.395,21	18,92 %
	Empresas financieras: %	4.747,91	14,05 %
La proporción de exposiciones a otras contrapartes en los activos totales cubiertos por el KPI	%	4.368,45	12,92 %
La proporción de las inversiones de las empresas de seguros o reaseguros que no sean inversiones conexas a contratos de seguros de vida en virtud de los cuales el riesgo de la inversión sea soportado por los tomadores del seguro, que se destinan a financiar actividades que se ajustan a la taxonomía o están vinculadas a estas actividades	%	14.788,88	43,75 %
El valor de todas las inversiones que financian actividades económicas que no son elegibles según la taxonomía en relación con el valor de los activos totales cubiertos por el KPI	%	28.314,29	83,77 %
El valor de todas las inversiones que financian actividades económicas elegibles según la taxonomía, pero que no se ajustan a la taxonomía, en relación con el valor de los activos totales cubiertos por el KPI[2]	%	4.362,03	12,90 %
Divulgaciones adicionales y complementarias: desglose del denominador del KPI			
La proporción de las exposiciones que se ajustan a la taxonomía frente a empresas financieras y no financieras sujetas a los artículos 19 bis y 29 bis en los activos totales cubiertos por el KPI	Empresas no financieras sobre la base del volumen de negocios: %	673,37	1,99 %
	Empresas financieras sobre la base del volumen de negocios: %	179,71	0,53 %
	Empresas no financieras sobre la base de los CapEx: %	1.061,77	3,14 %
	Empresas financieras sobre la base de los CapEx: %	336,24	0,99 %
La proporción de las inversiones de las empresas de seguros o reaseguros que no sean inversiones conexas a contratos de seguros de vida en virtud de los cuales el riesgo de la inversión sea soportado por los tomadores del seguro, que se destinan a financiar actividades que se ajustan a la taxonomía o están vinculadas a estas actividades	Sobre la base del volumen de negocios: %	717,56	2,12 %
	Sobre la base del volumen de los CapEx: %	1.010,67	2,99 %
La proporción de las exposiciones que se ajustan a la taxonomía frente a otras contrapartes en los activos totales cubiertos por el KPI	Sobre la base del volumen de negocios: %	271,84	0,80 %
	Sobre la base del volumen de los CapEx: %	271,84	0,80 %

[1] Incluye derivados de inversión como futuros y opciones.

[2] El valor de todas las inversiones que financian actividades económicas elegibles según la taxonomía, pero que no se ajustan a la taxonomía, alcanza un 12,90% de los activos totales cubiertos por el KPI, el 10,43% siendo elegible a los objetivos climáticos (1 y 2) y el 2,47% siendo elegibles a los objetivos no climáticos (4-6).

Nota: En el caso del negocio asegurador, de planes de pensiones y EPSV, se han analizado los grados de elegibilidad y alineamiento de los componentes de las carteras en base a los datos reportados por las propias empresas, habiendo sido proporcionados por un proveedor especializado en datos ESG, Clarity AI.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Plantilla para el indicador clave de resultados de las empresas de seguros y reaseguros (inversiones)	Indicador	Seguros y UL VM MM EUR	Seguros y UL %
Desglose del numerador del KPI por objetivo medioambiental			
Actividades que se ajustan a la taxonomía, siempre que la evaluación de las garantías sociales y de la ausencia de perjuicio significativo sea positiva:			
1) Mitigación del cambio climático	Total sobre la base del volumen de negocios: %	1.113,81	3,30 %
	Total sobre la base del volumen de los CapEx: %	1.668,54	4,94 %
	Actividades de transición sobre la base del volumen de negocios: %	35,70	0,11 %
	Actividades de transición sobre la base del volumen de los CapEx: %	68,16	0,20 %
	Actividades facilitadoras sobre la base del volumen de negocios: %	525,83	1,56 %
	Actividades facilitadoras sobre la base del volumen de los CapEx: %	756,28	2,24 %
2) Adaptación al cambio climático	Total sobre la base del volumen de negocios: %	11,12	0,03 %
	Total sobre la base del volumen de los CapEx: %	1,31	0,00 %
	Actividades facilitadoras sobre la base del volumen de negocios: %	0,00	0,00 %
	Actividades facilitadoras sobre la base del volumen de los CapEx: %	0,00	0,00 %
3) Utilización sostenible y protección de los recursos hídricos y marinos	Total sobre la base del volumen de negocios: %	ND	ND
	Total sobre la base del volumen de los CapEx: %	ND	ND
	Actividades de transición sobre la base del volumen de negocios: %	ND	ND
	Actividades de transición sobre la base del volumen de los CapEx: %	ND	ND
	Actividades facilitadoras sobre la base del volumen de negocios: %	ND	ND
	Actividades facilitadoras sobre la base del volumen de los CapEx: %	ND	ND
4) Transición hacia una economía circular	Total sobre la base del volumen de negocios: %	ND	ND
	Total sobre la base del volumen de los CapEx: %	ND	ND
	Actividades de transición sobre la base del volumen de negocios: %	ND	ND
	Actividades de transición sobre la base del volumen de los CapEx: %	ND	ND
	Actividades facilitadoras sobre la base del volumen de negocios: %	ND	ND
	Actividades facilitadoras sobre la base del volumen de los CapEx: %	ND	ND

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Plantilla para el indicador clave de resultados de las empresas de seguros y reaseguros (inversiones)	Indicador	Seguros y UL	
		VM MM EUR	%
Desglose del numerador del KPI por objetivo medioambiental			
Actividades que se ajustan a la taxonomía, siempre que la evaluación de las garantías sociales y de la ausencia de perjuicio significativo sea positiva:			
5) Prevención y control de la contaminación	Total sobre la base del volumen de negocios: %	ND	ND
	Total sobre la base del volumen de los CapEx: %	ND	ND
	Actividades de transición sobre la base del volumen de negocios: %	ND	ND
	Actividades de transición sobre la base del volumen de los CapEx: %	ND	ND
	Actividades facilitadoras sobre la base del volumen de negocios: %	ND	ND
	Actividades facilitadoras sobre la base del volumen de los CapEx: %	ND	ND
6) Protección y recuperación de la biodiversidad y los ecosistemas	Total sobre la base del volumen de negocios: %	ND	ND
	Total sobre la base del volumen de los CapEx: %	ND	ND
	Actividades de transición sobre la base del volumen de negocios: %	ND	ND
	Actividades de transición sobre la base del volumen de los CapEx: %	ND	ND
	Actividades facilitadoras sobre la base del volumen de negocios: %	ND	ND
	Actividades facilitadoras sobre la base del volumen de los CapEx: %	ND	ND

> PLANTILLAS ENERGÍA NUCLEAR Y GAS (NEGOCIO ASEGURADOR)

Plantilla 1 - Actividades relacionadas con la energía nuclear y el gas fósil	Indicador	Seguros y UL (desglose Anexo X)
Actividades relacionadas con la energía nuclear		
1. La empresa lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la investigación, el desarrollo, la demostración y la implantación de instalaciones innovadoras de generación de electricidad que producen energía a partir de procesos nucleares con un mínimo de residuos del ciclo de combustible.	SI/NO	SI
2. La empresa lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la construcción y la explotación segura de nuevas instalaciones nucleares para producir electricidad o calor de proceso, incluido para fines de calefacción urbana o procesos industriales como la producción de hidrógeno, así como sus mejoras de seguridad, utilizando las mejores tecnologías disponibles.	SI/NO	SI
3. La empresa lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la explotación segura de instalaciones nucleares existentes que producen electricidad o calor de proceso, incluido para fines de calefacción urbana o procesos industriales como la producción de hidrógeno a partir de energía nuclear, así como sus mejoras de seguridad.	SI/NO	SI
Actividades relacionadas con el gas fósil		
4. La empresa lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la construcción o explotación de instalaciones de generación de electricidad que producen electricidad a partir de combustibles fósiles gaseosos.	SI/NO	SI
5. La empresa lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la construcción, la renovación y la explotación de instalaciones de generación combinada de calor/frío y electricidad que utilicen combustibles fósiles gaseosos.	SI/NO	SI
6. La empresa lleva a cabo, financia o tiene exposiciones a la construcción, la renovación y la explotación de instalaciones de generación de calor que producen calor/frío a partir de combustibles fósiles gaseosos.	SI/NO	SI

Plantilla 2 - Actividades económicas que se ajustan a la taxonomía (denominador) - En base al Volumen de Negocios	(CCM + CCA)		Mitigación del cambio climático		Adaptación al cambio climático	
	Importe MM EUR	%	Importe MM EUR	%	Importe MM EUR	%
1. Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.26 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del KPI aplicable	0,04	0,00 %	0,04	0,00 %	—	0,00 %
2. Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.27 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del KPI aplicable	0,23	0,00 %	0,23	0,00 %	—	0,00 %
3. Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.28 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del KPI aplicable	77,62	0,23 %	77,62	0,23 %	—	0,00 %
4. Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.29 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del KPI aplicable	0,00	0,00 %	0,00	0,00 %	—	0,00 %
5. Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.30 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del KPI aplicable	0,13	0,00 %	0,13	0,00 %	—	0,00 %
6. Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.31 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del KPI aplicable	0,17	0,00 %	0,17	0,00 %	—	0,00 %
7. Importe y proporción de otras actividades económicas que se ajustan a la taxonomía no mencionadas en las filas 1 a 6 en el denominador del KPI aplicable	1.046,74	3,10 %	1.035,62	3,06 %	11,12	0,03 %
8. Total KPI aplicable	**33.801,24**	**100,00 %**	**33.801,24**	**100,00 %**	**33.801,24**	**100,00 %**

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Plantilla 2 - Actividades económicas que se ajustan a la taxonomía (denominador) - En base a los CapEx	(CCM + CCA)		Mitigación del cambio climático		Adaptación al cambio climático	
	Importe MM EUR	%	Importe MM EUR	%	Importe MM EUR	%
1. Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.26 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del KPI aplicable	0,03	0,00 %	0,03	0,00 %	—	0,00 %
2. Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.27 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del KPI aplicable	10,74	0,03 %	10,74	0,03 %	—	0,00 %
3. Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.28 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del KPI aplicable	65,06	0,19 %	65,06	0,19 %	—	0,00 %
4. Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.29 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del KPI aplicable	0,11	0,00 %	0,11	0,00 %	—	0,00 %
5. Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.30 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del KPI aplicable	1,03	0,00 %	1,03	0,00 %	—	0,00 %
6. Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.31 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del KPI aplicable	0,06	0,00 %	0,06	0,00 %	—	0,00 %
7. Importe y proporción de otras actividades económicas que se ajustan a la taxonomía no mencionadas en las filas 1 a 6 en el denominador del KPI aplicable	1.592,83	4,71%	1.591,52	4,71%	1,31	0,00 %
8. Total KPI aplicable	**33.801,24**	**100,00 %**	**33.801,24**	**100,00 %**	**33.801,24**	**100,00 %**

EINF

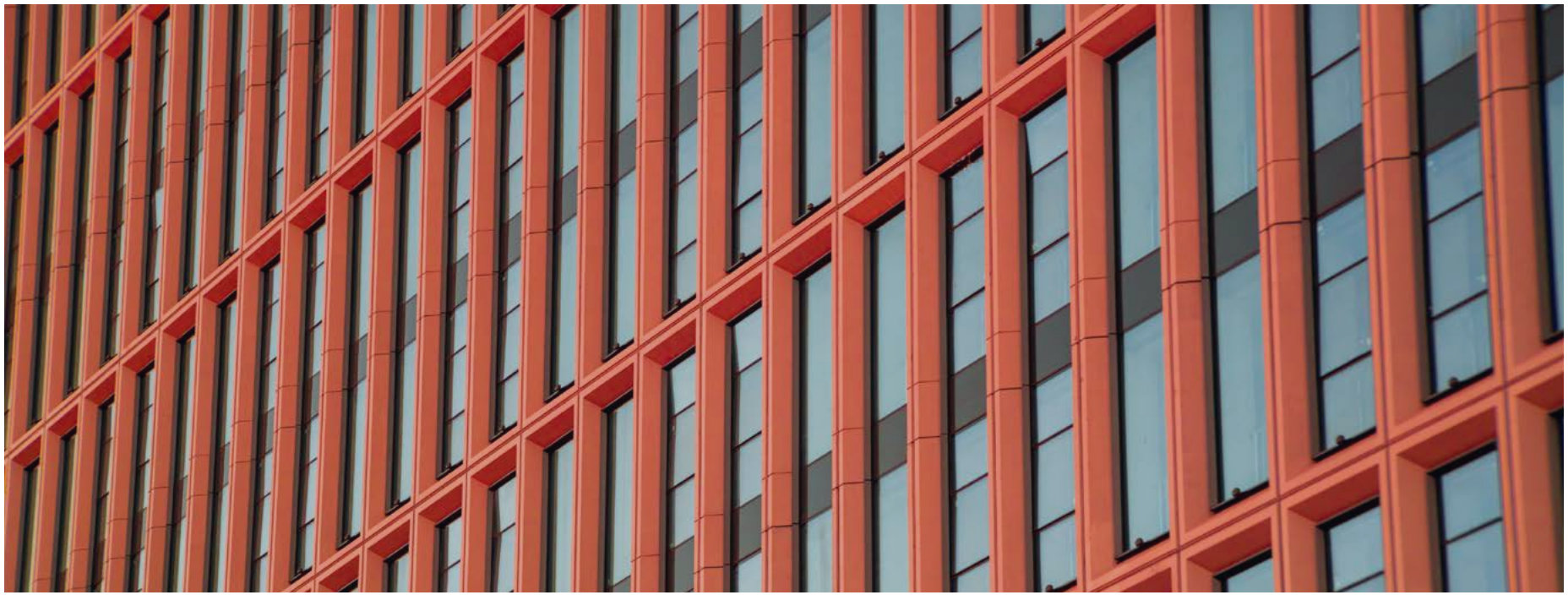
08

EINF

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Plantilla 3- Actividades económicas que se ajustan a la taxonomía (numerador) - En base al Volumen de Negocios	(CCM + CCA)		Mitigación del cambio climático		Adaptación al cambio climático	
	Importe MM EUR	%	Importe MM EUR	%	Importe MM EUR	%
1. Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.26 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el numerador del KPI aplicable	0,04	0,00 %	0,04	0,00 %	—	0,00 %
2. Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.27 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el numerador del KPI aplicable	0,23	0,02 %	0,23	0,02 %	—	0,00 %
3. Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.28 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el numerador del KPI aplicable	77,62	6,90 %	77,62	6,97 %	—	0,00 %
4. Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.29 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el numerador del KPI aplicable	0,00	0,00 %	0,00	0,00 %	—	0,00 %
5. Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.30 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el numerador del KPI aplicable	0,13	0,01 %	0,13	0,01 %	—	0,00 %
6. Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.31 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el numerador del KPI aplicable	0,17	0,02 %	0,17	0,02 %	—	0,00 %
7. Importe y proporción de otras actividades económicas que se ajustan a la taxonomía no mencionadas en las filas 1 a 6 en el numerador del KPI aplicable	1.046,74	93,05 %	1.035,62	92,98 %	11,12	100,00 %
8. Importe total y proporción de las actividades económicas que se ajustan a la taxonomía en el numerador del KPI aplicable	**1.124,93**	**100,00 %**	**1.113,81**	**100,00 %**	**11,12**	**100,00 %**

Plantilla 3- Actividades económicas que se ajustan a la taxonomía (numerador) - En base a los CapEx	(CCM + CCA)		Mitigación del cambio climático		Adaptación al cambio climático	
	Importe MM EUR	%	Importe MM EUR	%	Importe MM EUR	%
1. Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.26 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el numerador del KPI aplicable	0,03	0,00 %	0,03	0,00 %	—	0,00 %
2. Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.27 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el numerador del KPI aplicable	10,74	0,64 %	10,74	0,64 %	—	0,00 %
3. Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.28 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el numerador del KPI aplicable	65,06	3,90 %	65,06	3,90 %	—	0,00 %
4. Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.29 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el numerador del KPI aplicable	0,11	0,01 %	0,11	0,01 %	—	0,00 %
5. Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.30 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el numerador del KPI aplicable	1,03	0,06 %	1,03	0,06 %	—	0,00 %
6. Importe y proporción de la actividad económica que se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.31 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el numerador del KPI aplicable	0,06	0,00 %	0,06	0,00 %	—	0,00 %
7. Importe y proporción de otras actividades económicas que se ajustan a la taxonomía no mencionadas en las filas 1 a 6 en el numerador del KPI aplicable	1.592,83	95,39 %	1.591,52	95,38 %	1,31	100,00 %
8. Importe total y proporción de las actividades económicas que se ajustan a la taxonomía en el numerador del KPI aplicable	**1.669,85**	**100,00 %**	**1.668,54**	**100,00 %**	**1,31**	**100,00 %**



01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

08 EINF

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Plantilla 4 - Actividades económicas elegibles según la taxonomía pero que no se ajustan a la taxonomía - En base al Volumen de Negocios	(CCM + CCA)		Mitigación del cambio climático		Adaptación al cambio climático	
	Importe MM EUR	%	Importe MM EUR	%	Importe MM EUR	%
1. Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.26 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del KPI aplicable	0,00	0,00 %	0,00	0,00 %	—	0,00 %
2. Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.27 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del KPI aplicable	0,04	0,00 %	0,04	0,00 %	—	0,00 %
3. Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.28 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del KPI aplicable	0,36	0,00 %	0,36	0,00 %	—	0,00 %
4. Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.29 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del KPI aplicable	45,64	0,14 %	45,64	0,14 %	—	0,00 %
5. Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.30 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del KPI aplicable	6,71	0,02 %	6,71	0,02 %	—	0,00 %
6. Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.31 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del KPI aplicable	0,51	0,00 %	0,51	0,00 %	—	0,00 %
7. Importe y proporción de otras actividades económicas elegibles según la taxonomía pero que no se ajustan a la taxonomía no mencionadas en las filas 1 a 6 precedentes en el denominador del KPI aplicable	3.471,77	10,27 %	3.301,31	9,77 %	170,46	0,50 %
8. Importe y proporción de las actividades económicas elegibles según la taxonomía pero que no se ajustan a la taxonomía en el denominador del KPI aplicable	**3.525,03**	**10,43 %**	**3.354,57**	**9,92 %**	**170,46**	**0,50 %**

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Plantilla 4 - Actividades económicas elegibles según la taxonomía pero que no se ajustan a la taxonomía - En base a los CapEx	(CCM + CCA)		Mitigación del cambio climático		Adaptación al cambio climático	
	Importe MM EUR	%	Importe MM EUR	%	Importe MM EUR	%
1. Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.26 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del KPI aplicable	0,00	0,00 %	0,00	0,00 %	—	0,00 %
2. Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.27 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del KPI aplicable	0,01	0,00 %	0,01	0,00 %	—	0,00 %
3. Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.28 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del KPI aplicable	0,28	0,00 %	0,28	0,00 %	—	0,00 %
4. Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.29 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del KPI aplicable	22,19	0,07 %	22,19	0,07 %	—	0,00 %
5. Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.30 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del KPI aplicable	3,20	0,01 %	3,20	0,01 %	—	0,00 %
6. Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.31 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del KPI aplicable	0,94	0,00 %	0,94	0,00 %	—	0,00 %
7. Importe y proporción de otras actividades económicas elegibles según la taxonomía pero que no se ajustan a la taxonomía no mencionadas en las filas 1 a 6 precedentes en el denominador del KPI aplicable	3.724,22	11,02 %	3.715,89	10,99 %	8,33	0,02 %
8. Importe y proporción de las actividades económicas elegibles según la taxonomía pero que no se ajustan a la taxonomía en el denominador del KPI aplicable	**3.750,85**	**11,10 %**	**3.742,51**	**11,07 %**	**8,33**	**0,02 %**

EINF

08

EINF

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Plantilla 5 - Actividades económicas no elegibles según la taxonomía (denominador) - En base al Volumen de Negocios	Importe MM EUR	%
1. Importe y proporción de la actividad económica a que se hace referencia en la fila 1 de la plantilla 1 que no es elegible según la taxonomía con arreglo a la sección 4.26 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del KPI aplicable	—	0,00 %
2. Importe y proporción de la actividad económica a que se hace referencia en la fila 2 de la plantilla 1 que no es elegible según la taxonomía con arreglo a la sección 4.27 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del KPI aplicable	—	0,00 %
3. Importe y proporción de la actividad económica a que se hace referencia en la fila 3 de la plantilla 1 que no es elegible según la taxonomía con arreglo a la sección 4.28 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del KPI aplicable	—	0,00 %
4. Importe y proporción de la actividad económica a que se hace referencia en la fila 4 de la plantilla 1 que no es elegible según la taxonomía con arreglo a la sección 4.29 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del KPI aplicable	—	0,00 %
5. Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.30 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del KPI aplicable	—	0,00 %
6. Importe y proporción de la actividad económica a que se hace referencia en la fila 6 de la plantilla 1 que no es elegible según la taxonomía con arreglo a la sección 4.31 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del KPI aplicable	—	0,00 %
7. Importe y proporción de otras actividades económicas no elegibles según la taxonomía no mencionadas en las filas 1 a 6 precedentes en el denominador del KPI aplicable	29.151,28	84,15 %
8. Importe total y proporción de las actividades económicas no elegibles según la taxonomía en el denominador del KPI aplicable	**29.151,28**	**84,15 %**

Plantilla 5 - Actividades económicas no elegibles según la taxonomía (denominador) - En base a los CapEx	Importe MM EUR	%
1. Importe y proporción de la actividad económica a que se hace referencia en la fila 1 de la plantilla 1 que no es elegible según la taxonomía con arreglo a la sección 4.26 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del KPI aplicable	—	0,00 %
2. Importe y proporción de la actividad económica a que se hace referencia en la fila 2 de la plantilla 1 que no es elegible según la taxonomía con arreglo a la sección 4.27 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del KPI aplicable	—	0,00 %
3. Importe y proporción de la actividad económica a que se hace referencia en la fila 3 de la plantilla 1 que no es elegible según la taxonomía con arreglo a la sección 4.28 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del KPI aplicable	—	0,00 %
4. Importe y proporción de la actividad económica a que se hace referencia en la fila 4 de la plantilla 1 que no es elegible según la taxonomía con arreglo a la sección 4.29 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del KPI aplicable	—	0,00 %
5. Importe y proporción de la actividad económica elegible según la taxonomía pero que no se ajusta a la taxonomía a la que se hace referencia en la sección 4.30 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del KPI aplicable	—	0,00 %
6. Importe y proporción de la actividad económica a que se hace referencia en la fila 6 de la plantilla 1 que no es elegible según la taxonomía con arreglo a la sección 4.31 de los anexos I y II del Reglamento Delegado (UE) 2021/2139 en el denominador del KPI aplicable	—	0,00 %
7. Importe y proporción de otras actividades económicas no elegibles según la taxonomía no mencionadas en las filas 1 a 6 precedentes en el denominador del KPI aplicable	28.380,55	81,69 %
8. Importe total y proporción de las actividades económicas no elegibles según la taxonomía en el denominador del KPI aplicable	**28.380,55**	**81,69 %**

CaixaBank

09

Otros marcos de *reporting*

United Nations Environment Programme Finance Initiative (UNEP FI) PAG 661

Objetivos de Desarrollo Sostenible PAG 685

United Nations Environment Programme Finance Initiative (UNEP FI)

CaixaBank es firmante, desde 2019, de los Principios de Banca Responsable, lanzados por la Iniciativa Financiera del Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente (UNEP FI, por sus siglas en inglés). Estos Principios tienen como objetivo **alinear la actuación del sector financiero con la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas y los Acuerdos de París sobre cambio climático.**

Como firmante, CaixaBank rinde cuentas anualmente sobre el grado de avance en su implementación. Esta tabla recoge los principales avances.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Principio 1: Alineación

I Contenido

CaixaBank es un grupo financiero con un modelo de banca universal socialmente responsable con visión a largo plazo, basado en la calidad, la cercanía y la especialización. CaixaBank cuenta con unos Principios de actuación en materia de sostenibilidad que guían la actuación del Grupo y buscan alinear su actividad con las principales normas y principios en materia de sostenibilidad. Entre estos, se incluyen el Pacto Mundial y los Principios Rectores sobre las empresas y los derechos humanos, ambos promovidos por las Naciones Unidas. Asimismo, está alineado con los objetivos del Acuerdo de París, de forma coherente con el compromiso público de alcanzar las cero emisiones netas en 2050 de CaixaBank, como miembro fundador de la Net Zero Banking Alliance.

I Enlaces y referencias

IdG. Capítulo 01. Nuestra identidad. Presentación del Grupo.

IdG. Capítulo 02. Entorno y estrategia corporativa. Estrategia.

IdG. Capítulo 05. Modelo de creación de valor. Modelo de Negocio.

IdG. Capítulo 06. Información de Sostenibilidad. Estrategia de Sostenibilidad y modelo de negocio.

Principio 2: Impacto & Establecimiento de objetivos

I Contenido

CaixaBank realiza anualmente el Estudio de doble materialidad con el objetivo de identificar sus principales impactos, riesgos y oportunidades (IRO's), sobre los cuales centra su estrategia de sostenibilidad. En su Plan de Sostenibilidad 2025-2027 la Entidad tiene en cuenta el análisis de impacto para establecer objetivos y KPIs para las áreas de impacto (i) transición sostenible y mitigación y adaptación al cambio climático e (ii) inclusión financiera y promoción de la ocupación, la empleabilidad, la longevidad y el emprendimiento.

I Ejemplo de indicadores de progreso

- Movilización en finanzas sostenibles >100.000 MM€ en 2025-2027.
- Objetivos de reducción de las emisiones financiadas en 2030.
- Mejorar la empleabilidad de 150K personas.

I Enlaces y referencias

IdG. Capítulo 01. Nuestra Identidad. CaixaBank en 2024.

IdG. Capítulo 06. Información de sostenibilidad.

- Estrategia de sostenibilidad y modelo de negocio.
- Análisis de materialidad.
- Clientes.
- Gobernanza.
- Negocio sostenible.

Principio 3: Clientes & Consumidores

I Contenido

CaixaBank ha llevado a cabo un ambicioso proyecto de *Engagement* ASG con sus clientes empresa, cuyo objetivo es establecer una hoja de ruta, permitiendo construir una propuesta de valor comercial nueva que ayude a sus clientes en esta transición y posicione a CaixaBank como entidad líder en sostenibilidad.

I Ejemplo de indicadores de progreso

Para el periodo 2025-2027 se ha establecido el objetivo de realizar *engagement* con el 90 % de las empresas con exposición crediticia de sectores bajo el perímetro NZBA a cierre de 2024.

86.770 MM€ movilizados desde el inicio del Plan anterior (2022-2024) – un 136 % respecto del objetivo establecido.

I Enlaces y referencias

IdG. Capítulo 06. Información de Sostenibilidad. Estrategia de la Sostenibilidad y modelo de negocio.

09 Otros marcos de *reporting*

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Principio 4: Grupos de interés

I Contenido

En tanto que los Principios de Banca Responsable están integrados, como principios globales, en el Plan de Sostenibilidad, el diálogo sobre el avance en su implementación forma parte del proceso de diálogo activo en materia de sostenibilidad con los grupos de interés.

En este sentido, CaixaBank lleva a cabo un proceso de identificación y consulta anual de sus principales grupos de interés, y que refleja en el estudio de materialidad.

I Enlaces y referencias

IdG. Capítulo 06. Información de Sostenibilidad. Estrategia de la Sostenibilidad y modelo de negocio.

Principio 5: Gobernanza y Cultura

I Contenido

En CaixaBank, la definición, seguimiento y monitorización del cumplimiento de los Principios de Banca Responsable corresponde a los órganos de gobierno y comités derivados definidos por la Entidad.

Más concretamente, al Comité de Sostenibilidad, un comité de primer nivel con participación de las áreas y filiales clave en materia de sostenibilidad y que reporta al Comité de Dirección, el Comité Global del Riesgo, la Comisión de Nombramientos y Sostenibilidad, y al Consejo de Administración.

I Ejemplo de indicadores de progreso

> 100% plantilla con remuneración vinculada a factores ASG.

I Enlaces y referencias

IdG. Capítulo 03. Gobierno corporativo. Comisión de nombramientos y sostenibilidad.

IdG. Capítulo 06. Información de Sostenibilidad. Gobierno de la sostenibilidad.

Principio 6: Transparencia & Responsabilidad

I Contenido

La Entidad reporta bajo el marco de los ESRS de la CSRD de acuerdo con lo establecido en la legislación nacional, así como bajo los marcos de Principios de Ecuador, Pacto Mundial de Naciones Unidas y CDP.

I Aseguramiento

Se ha realizado una verificación por parte de PwC sobre el análisis de impacto y los objetivos climáticos de la Entidad, así como las estructuras de gobierno de la Entidad.

I Enlaces y referencias

IdG. Capítulo 11. Anexos.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Principio 1: Alineación

Alinearemos nuestra estrategia comercial para que sea coherente y contribuya a las necesidades de las personas y los objetivos de la Sociedad, tal como se expresan en los Objetivos de Desarrollo Sostenible, el Acuerdo Climático de París y los marcos nacionales y regionales pertinentes.

Modelo de negocio

CaixaBank es un grupo financiero con un modelo de banca universal socialmente responsable con visión a largo plazo, basado en la calidad, la cercanía y la especialización. La Entidad ofrece una propuesta de valor de productos y servicios adaptada para cada segmento, con centros especializados para, entre otros, AgroBank, microempresas, Banca de Empresas, Banca Privada y CIB e International Banking. El Grupo opera principalmente en España y, a través de BPI, también firmante de los Principios de Banca Responsable, en Portugal.

CaixaBank cuenta con 20,3 millones de clientes. Es líder en banca online, con una cuota de penetración de cerca de 12,1 millones de clientes digitales en España. Asimismo, a través de MicroBank, el banco social del Grupo, es referente en inclusión financiera a través de microcréditos y otra financiación con impacto social. La actividad del negocio asegurador la desarrolla a través de VidaCaixa, Entidad líder en el sector asegurador en España, y cuenta con CaixaBank Asset Management, la sociedad gestora de activos del Grupo, con una cuota de mercado del 23,8% en fondos de inversión en España.

Enlaces y referencias

IdG. Capítulo 01. Nuestra identidad. Presentación del Grupo.

IdG. Capítulo 05. Modelo de creación de valor. Modelo de Negocio.

IdG. Capítulo 06. Información de sostenibilidad. Estrategia de sostenibilidad y modelo de negocio.

Respuesta

Alineación de la estrategia

CaixaBank cuenta con unos **Principios de actuación en materia de sostenibilidad**, aprobados por el Consejo de Administración, actualizados en febrero de 2024, que guían la actuación del Grupo y buscan alinear su actividad con las principales normas y principios en materia de sostenibilidad. Entre estos, se incluyen algunos como el Pacto Mundial y los Principios Rectores sobre las empresas y los derechos humanos, ambos promovidos por las Naciones Unidas.

El Plan Estratégico 2022-2024 de CaixaBank, que incluía entre sus tres líneas estratégicas la de ser referentes en Europa en sostenibilidad, se ha ejecutado con éxito, alcanzados todos los objetivos 2022-24 tres meses antes del cierre del Plan.

El nuevo Plan Estratégico 2025-27 incluye como uno de sus tres pilares estratégicos el Posicionamiento ASG diferencial arraigado en la identidad de la Entidad. Este pilar se desarrolla en el Plan de Sostenibilidad para el mismo periodo, vertebrado en torno de dos grandes bloques:

> Avanzar hacia una economía más sostenible;

> Apoyar el desarrollo social y económico.

En este sentido, el Plan debe contribuir a la consecución de todos los ODS y, especialmente, al ODS 1 (Fin de la pobreza); ODS 8 (Trabajo decente y crecimiento económico); ODS 12 (Producción y consumo responsables) y ODS 17 (Alianzas para los objetivos). Asimismo, está alineado con los objetivos del Acuerdo de París, de forma coherente con el compromiso público de alcanzar las cero emisiones netas en 2050 de CaixaBank, como firmante de la Net Zero Banking Alliance.

Enlaces y referencias

IdG. Capítulo 02. Entorno y estrategia corporativa. Estrategia.

IdG. Capítulo 06. Información de Sostenibilidad. Estrategia de Sostenibilidad y modelo de negocio.

Respuesta

Gestión del riesgo

CaixaBank ha establecido procesos de gestión de riesgos en línea con el TCFD y está trabajando en la preparación para el TNFD.

Enlaces y referencias

IdG. Capítulo 06. Información de Sostenibilidad. Estrategia de Sostenibilidad y modelo de negocio.

Respuesta

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Principio 2: Impacto y Establecimiento de objetivos

Aumentaremos continuamente nuestros impactos positivos y, al mismo tiempo, reduciremos los impactos negativos y gestionaremos los riesgos para las personas y el medio ambiente derivados de nuestras actividades, productos y servicios. Con este fin, estableceremos y publicaremos objetivos en los que podamos tener los impactos más significativos.

Análisis de impacto

Alcance

En general, y de forma regular, se monitoriza y analiza el contexto general y sectorial de la sostenibilidad, tanto nacional como internacional, para detectar potenciales temas emergentes, nueva regulación o cambios en las expectativas de los grupos de interés.

CaixaBank realiza anualmente el Estudio de doble materialidad con el objetivo de identificar sus principales impactos, riesgos y oportunidades (IRO's), sobre los cuales centra su estrategia de sostenibilidad.

El Estudio de doble materialidad del 2024 se ha elaborado en base a los requisitos establecidos por la CSRD, sus estándares, los European Sustainability Reporting Standards (ESRS) y las guías de implementación del EFRAG, y así como tomando en consideración las opiniones de los principales grupos de interés.

CaixaBank basa su análisis de materialidad en una doble perspectiva. Desde una **perspectiva de impacto**, se identifican los impactos reales o potenciales, positivos o negativos, que la Entidad produce con su actividad sobre las personas o el medio ambiente. Desde la **perspectiva financiera** se identifican cuestiones de sostenibilidad que generan riesgos y oportunidades, y que podrían tener una influencia en el rendimiento financiero de la Entidad.

Ambas perspectivas se desarrollan en un horizonte temporal de corto, medio y largo plazo. Estas dos perspectivas están entrelazadas, de manera que, si una cuestión de sostenibilidad es material, lo puede ser desde una perspectiva de impacto, una perspectiva financiera, o desde ambas. Esta evaluación tiene en cuenta toda la cadena de valor del Grupo, así como sus propias operaciones.

Por otro lado, para una gestión adecuada de los riesgos ASG -incluyendo el climático- y para la calibración del riesgo en los procesos estratégicos, CaixaBank realiza una evaluación de la materialidad con el foco en la evaluación cualitativa de los principales impactos que los factores ASG pueden tener en los riesgos tradicionales, como el de crédito, liquidez, mercado, operacional, reputacional y de rentabilidad del negocio, para las distintas carteras. Adicionalmente, se han realizado análisis cuantitativos que han confirmado las conclusiones cualitativas. Dichos análisis cuantitativos se construyen a partir de un marco de medición propio, desarrollado por la Entidad para medir el impacto derivado de riesgos físicos y de transición en el corto, medio y largo plazo. El marco de medición incorpora:

- Los impactos de los principales riesgos físicos (incendios forestales, inundaciones fluviales y costeras, sequías y olas de calor) en las garantías hipotecarias y en la actividad económica de los clientes.
- Además, recoge los impactos del riesgo de transición en la calidad crediticia de las empresas considerando las emisiones de carbono, los precios y las inversiones necesarias para la transición, así como el impacto de los incrementos en los costes de producción en los volúmenes de negocio y márgenes. Asimismo, incluye el riesgo de transición en las garantías hipotecarias con base en su eficiencia energética.

CaixaBank tiene como objetivo que los procedimientos y las herramientas para la identificación, la evaluación y el seguimiento de los riesgos climáticos se apliquen e integren en los procesos estándar de riesgo, cumplimiento y operaciones.

Con este fin, en marzo de 2024 el Consejo de Administración aprobó la actualización de la Política corporativa de gestión de riesgos de sostenibilidad / ASG. Atendiendo a las características especiales de los riesgos climáticos, la evaluación del riesgo climático debe basarse en escenarios de cambio climático y considerar diferentes horizontes temporales. La Network for Greening the Financial System (NGFS) ha definido unos escenarios climáticos que proporcionan un punto de partida común para analizar los riesgos climáticos en el sistema financiero y en la economía, que son los escenarios elegidos por la Entidad.

Asimismo, CaixaBank ha realizado el **cálculo de emisiones de gases de efecto invernadero financiadas** (alcance 3, categoría 15 según definición del Protocolo GEI), con fecha 31 de diciembre de 2024, para su cartera crediticia y de inversión, tomando como referencia las directrices definidas por PCAF en su estándar de contabilización y reporte.

Por otra parte, CaixaBank, CaixaBank Wealth Management Luxembourg, CaixaBank AM y VidaCaixa y sus sociedades filiales, consideran las **Principales Incidencias Adversas en materia de Sostenibilidad (PIA)**, es decir, los impactos negativos en materia de sostenibilidad relacionados con los emisores de los instrumentos que forman parte de las **carteras de inversión**. En este sentido, realizan un proceso de diligencia debida para identificar, prevenir, mitigar y explicar cómo se abordan las PIA. A partir del análisis y seguimiento sistemático se definen las medidas de mitigación necesarias, que podrán consistir en la no inversión, desinversión, reducción de la exposición, o la puesta en observación y/o el inicio de acciones de implicación.

Durante 2024, se ha continuado con el desarrollo de un proyecto ligado a colectivos en situación de potencial vulnerabilidad, también en el **ámbito de la banca minorista**. En el marco del proyecto se han identificado colectivos de clientes que por sus circunstancias personales, sociales o económicas pueden ser potencialmente vulnerables; las barreras u obstáculos no justificadas que puedan dificultar a estos colectivos el acceso a los servicios financieros en condiciones de igualdad con respecto del resto de clientes; y las medidas correctoras que es necesario adoptar para la eliminación de dichas barreras.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Principio 2: Impacto y Establecimiento de objetivos

Aumentaremos continuamente nuestros impactos positivos y, al mismo tiempo, reduciremos los impactos negativos y gestionaremos los riesgos para las personas y el medio ambiente derivados de nuestras actividades, productos y servicios. Con este fin, estableceremos y publicaremos objetivos en los que podamos tener los impactos más significativos.

Composición de la cartera

Respecto del **análisis de las oportunidades de negocio sostenible**, se ha considerado la totalidad de la cartera de crédito y de inversión y su composición, en especial las cuotas de mercado relacionadas con los sectores y finalidades más impactadas por la transición hacia una economía más sostenible. En este sentido, se ha tenido en cuenta la distribución sectorial y geográfica de la inversión crediticia, así como segmentos de clientes, y la taxonomía de actividades sostenibles de la Unión Europea. Asimismo, y en el ámbito minorista, se ha considerado el potencial relacionado con la inversión sostenible y de impacto.

En relación con los **potenciales impactos adversos** ligados a factores sociales, ambientales y de buen gobierno en los riesgos tradicionales, el análisis de materialidad se ha centrado en la cartera crediticia, para todos los segmentos. Para el análisis específico sobre riesgo climático en la cartera crediticia, la base para seleccionar las carteras a priorizar ha sido el nivel de riesgo de transición o físico, el cálculo de las emisiones GEI y su desglose por sector y subsector y la exposición crediticia respecto a la cartera total.

Adicionalmente, los proyectos piloto de medición y monetización de impactos sectoriales potenciales ligados a la cartera crediticia, junto con el proyecto de cuenta de ganancias y pérdidas ampliada y el proyecto foro impactos, son una fuente adicional para completar el análisis de impactos potenciales relacionados con la cartera crediticia de Pymes y Corporates.

Asimismo, y con foco en los clientes minoristas y, más concretamente, en los colectivos vulnerables: el análisis no se ha realizado considerando los clientes específicos de la cartera Retail de CaixaBank sino los potenciales vectores de vulnerabilidad para colectivos de personas y las medidas correctoras establecidas, a reforzar o a implantar.

Contexto

Para determinar las ambiciones estratégicas en materia de sostenibilidad, se analizaron los retos y oportunidades prioritarias para España, considerando:

- Pacto Verde y Estrategia de Finanzas sostenibles de la Unión Europea;
- Estrategia a largo plazo para una economía española moderna, competitiva y climáticamente neutra en 2050; Estrategia de Transición Justa, Plan Nacional de Adaptación al Cambio Climático y Plan Nacional Integrado de Energía y Clima (2021-2030);
- Eurobarómetro Otoño 2023 en Portugal;
- Información sobre las etiquetas energéticas (EPC) de Miteco;
- CIS – lista de preocupaciones ciudadanas;
- Plan de Recuperación, transformación y resiliencia y Next Generation EU;
- Los informes de riesgos globales anuales del World Economic Forum (2024 WEF Global Risk Report);
- Informes y estadísticas del Instituto Nacional de Estadística (INE);
- UN Global SDG Database y Sustainable Development Report;
- Radiografía de medio siglo de desigualdad en España. El Observatorio Social de la Fundación "la Caixa" (2021).

En este sentido, aparecen como retos nacionales la adaptación y mitigación del cambio climático; la generación de empleo de calidad; la reducción de la pobreza y la desigualdad, y la inclusión financiera, entre otros.

Desde entonces, también se han considerado el Marco Global para la biodiversidad de Kunming-Montreal y el Plan estratégico estatal del patrimonio natural y de la biodiversidad, aprobados a finales de 2022 y que suponen la incorporación de la naturaleza como ámbito adicional a abordar en los próximos ejercicios. En este sentido, en febrero de 2024, CaixaBank publicó la declaración sobre Naturaleza.

Por otra parte, y con carácter anual, se realiza un estudio de materialidad para contrastar e integrar las expectativas de los grupos de interés en la estrategia de sostenibilidad. Los resultados de dicho estudio realizado en 2024 sirven como fuente de contraste para detectar cambios en las expectativas.

En 2024, en el marco del análisis de materialidad, la consulta a los grupos de interés se ha realizado de diferentes formas. Entre ellas destacan las encuestas realizadas a más de 1.045 personas, 2 *focus groups* y 27 entrevistas a los principales grupos de interés.

Para responder a la perspectiva de doble materialidad recogida en los Estándares GRI Consolidados y en los nuevos estándares europeos sobre información corporativa en materia de sostenibilidad, se ha adaptado la metodología del estudio. Los principales asuntos identificados han sido incluidos en el nuevo Plan de Sostenibilidad, y cuentan con planes de acción individuales e iniciativas específicas para avanzar en su implantación.

09
Otros marcos de *reporting*

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Principio 2: Impacto y Establecimiento de objetivos

Aumentaremos continuamente nuestros impactos positivos y, al mismo tiempo, reduciremos los impactos negativos y gestionaremos los riesgos para las personas y el medio ambiente derivados de nuestras actividades, productos y servicios. Con este fin, estableceremos y publicaremos objetivos en los que podamos tener los impactos más significativos.

Durante el periodo 2022-2024 se llevaron a cabo con éxito las iniciativas y los planes de acción establecidos en el Plan de Banca Sostenible del mismo período. Del análisis de materialidad, se determinaron varias áreas prioritarias en las que centrar la actuación de la Entidad que se han plasmado en el **nuevo Plan de Sostenibilidad 2025-2027**, estableciendo objetivos específicos:

- **Transición sostenible y mitigación y adaptación al cambio climático**, para acompañar a clientes particulares y empresas en el proceso de transición energética. Esta prioridad tiene como objetivo reducir los impactos negativos asociados a la actividad de clientes y banco, así como apoyar a los clientes para que maximicen las oportunidades de negocio asociadas a una economía descarbonizada y, por tanto, incrementar su impacto positivo. Esta área, a su vez, se desglosa en cuatro grandes líneas:
  - Invertir en soluciones para la transición, actuales y de futuro, relacionadas con las energías renovables; movilidad limpia; edificación eficiente; descarbonización industrial; e intermediación sostenible.
  - Impulsar la descarbonización del tejido social y empresarial: cartera de crédito *net-zero* en 2050 (empresas y familias) y acompañamiento a empresas (clientes y emisores).
- **Inclusión financiera y promoción de la ocupación, la empleabilidad, la longevidad y el emprendimiento** como los ejes para fomentar un impacto positivo en las personas. Esta prioridad, a su vez, se desagrega en:
  - **Reforzar la inclusión social y financiera**, mediante productos y servicios para colectivos vulnerables; las finanzas accesibles y servicio en zonas rurales y la cultura y salud financiera.
  - **Favorecer la empleabilidad y el emprendimiento** mediante la formación para el empleo y el apoyo a emprendedores y autónomos.
  - **Dando respuestas a la longevidad creciente** mediante la planificación del ahorro a lo largo de la vida; el bienestar financiero y personal de las personas mayores.

Medición del desempeño

En relación con la **transición sostenible y la mitigación y adaptación al cambio climático**, se han establecido objetivos ligados a la gestión de los riesgos climáticos (para minimizar el impacto negativo) y a la generación de negocio sostenible (para maximizar el impacto positivo).

En relación con los riesgos de sostenibilidad, tras los resultados del análisis de materialidad de dichos riesgos, se ha iniciado un despliegue faseado de su gestión y que prioriza los riesgos climáticos físicos y de transición. En este sentido, la gestión de los riesgos climáticos se enmarca en el compromiso adoptado en abril de 2021 como miembro fundador de Net Zero Banking Alliance. La Entidad se ha comprometido a alcanzar las emisiones netas cero en 2050, apoyando a los clientes en su transición a una economía neutra en carbono, y a publicar objetivos intermedios de descarbonización. Estos objetivos se están estableciendo por fases, empezando por los sectores más intensivos indicados en la guía de UNEP FI "Guidelines for Target Setting" y priorizando, de entre estos, los más relevantes en la cartera de CaixaBank.

En el marco de la NZBA, CaixaBank publicó sus primeros objetivos de descarbonización a 2030 en el mes de octubre de 2022 para los sectores de generación eléctrica y petróleo y gas. Durante 2023 publicó los objetivos para los sectores del carbón térmico, hierro y acero y automoción.

Finalmente, en el mes de abril de 2024 CaixaBank ha publicado objetivos de descarbonización a 2030 para 5 nuevos sectores: inmobiliario (residencial y comercial), naval, aviación y agropecuario. Adicionalmente, ha determinado la no materialidad de la cartera de aluminio y cemento, sectores para los que se ha fijado una estrategia de monitorización de la cartera.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Principio 2: Impacto y Establecimiento de objetivos

Aumentaremos continuamente nuestros impactos positivos y, al mismo tiempo, reduciremos los impactos negativos y gestionaremos los riesgos para las personas y el medio ambiente derivados de nuestras actividades, productos y servicios. Con este fin, estableceremos y publicaremos objetivos en los que podamos tener los impactos más significativos.

Adicionalmente, en el **Plan de Banca Sostenible 2022-2024**, la Entidad había establecido un **objetivo de movilización de finanzas sostenibles** que tenía en cuenta:

- Las oportunidades de negocio sostenible para los sectores más afectados por la transición sostenible. Para los clientes empresa se ha estimado que son movilidad, edificación y agricultura sostenibles, así como eficiencia energética y energías renovables. Para los particulares, el foco de las soluciones sostenibles se centra principalmente en vivienda, movilidad, bienes de consumo sostenible y productos de inversión.
- El modelo de negocio de CaixaBank y sus cuotas de mercado actuales y previstas.

Para el objetivo de **movilización de finanzas sostenibles del Plan de Sostenibilidad de 2025-2027**, la Entidad ha tenido en cuenta:

- Las oportunidades de negocio sostenible relacionadas con la **financiación verde**, como la Eficiencia energética de *Real Estate*, movilidad limpia, descarbonización industrial y proyectos renovables, así como los préstamos ligados a sostenibilidad (SLLs), restructuración de proyectos en renovables, redes, cartera promotor y RE comercial.
- En cuanto a la **financiación social**, el negocio de MicroBank y la financiación social en Empresas y CIB.
- La **intermediación sostenible** mediante la colocación de bonos sostenibles de clientes y activos bajo gestión sostenibles según normativa SFDR de CaixaBank Asset Management y VidaCaixa.

Los indicadores:

- Emisiones absolutas ($MtCO_2e$) e intensidad de emisiones ($ktCO_2e$/MM€).
- MM€ de nueva producción de negocio sostenible.

Desde la perspectiva de la **inclusión financiera y promoción del empleo, empleabilidad, longevidad y el emprendimiento:**

En el **Plan de Banca Sostenible 2022-2024** se ha considerado la actividad de MicroBank, el banco social de CaixaBank. Este banco está especializado en microcréditos y otra financiación con impacto social y cuenta con una alta capacidad de impacto positivo en los clientes más vulnerables.

Los indicadores:

- MM€ nueva producción de MicroBank.
- Nº de beneficiarios de MicroBank (titulares y cotitulares).
- Adicionalmente, y ligado al Compromiso colectivo sobre inclusión y salud financiera, en 2023 se hizo público un nuevo objetivo, ligado al número acumulado (periodo 2022-2025) de puestos de trabajo creados o retenidos gracias a la financiación de MicroBank.

En general, y en torno a la inclusión, las áreas de actuación contemplan diferentes ejes:

- El desarrollo y comercialización de productos y servicios ligados a la inclusión financiera.
- La eliminación de barreras de acceso a los servicios de CaixaBank para colectivos en situación de especial vulnerabilidad.
- El fomento de la cultura financiera y de la digitalización entre los clientes y la población en general.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Principio 2: Impacto y Establecimiento de objetivos

Aumentaremos continuamente nuestros impactos positivos y, al mismo tiempo, reduciremos los impactos negativos y gestionaremos los riesgos para las personas y el medio ambiente derivados de nuestras actividades, productos y servicios. Con este fin, estableceremos y publicaremos objetivos en los que podamos tener los impactos más significativos.

En el **Plan de Sostenibilidad 2025-2027**, se han trazado tres líneas de actuación con los KPIs correspondientes:

- Reforzar la inclusión social y financiera: productos y servicios para colectivos vulnerables; finanzas accesibles y servicio en zonas rurales; cultura y salud financiera:
  - Nº de personas con alguna solución inclusiva promovida por Grupo CaixaBank – (incluye cuentas sociales, microcréditos, usuarios de ofibuses, etc.) (Sin objetivo, KPI de seguimiento).
- Favorecer la empleabilidad y el emprendimiento: formación para el empleo; apoyo a emprendedores y autónomos:
  - Ayudar a 150 K personas a mejorar su empleabilidad y el acceso a un empleo, con soluciones específicas (estudiantes, autónomos y emprendedores, acumulado 25-27).
- Dar respuestas a la longevidad creciente: planificación del ahorro a lo largo de la vida; bienestar financiero y personal de las personas mayores:
  - Alcanzar un 33 % de clientes de entre 50 y 67 años con productos de ahorro a largo plazo y previsión.
  - Reconocimiento como el mejor banco entre los bancos cotizados en España con una capitalización bursátil superior a 10.000 MM€ para los clientes Sénior (Posición según resultados acumulados últimos 12 meses NPS - estudio *benchmark* BMKS de Stiga).

Enlaces y referencias

IdG. Capítulo 06. Información de Sostenibilidad. Apartados:

- Estrategia de sostenibilidad y modelo de negocio.
- Análisis de materialidad.
- Clientes.
- Negocio sostenible.

Respuesta

Objetivos, Implementación de objetivos y Planes de acción/Planes de transición

Alineación

En el marco de la NZBA, CaixaBank publicó sus primeros objetivos de descarbonización a 2030 en el mes de octubre de 2022 para los sectores de generación eléctrica y petróleo y gas. Durante 2023 publicó los objetivos para los sectores del carbón térmico, hierro y acero y automoción.

Finalmente, en el mes de abril de 2024 CaixaBank ha publicado objetivos de descarbonización a 2030 para 5 nuevos sectores: inmobiliario (residencial y comercial), naval, aviación y agropecuario. Adicionalmente, ha determinado la no materialidad de la cartera de aluminio y cemento, sectores para los que se ha fijado una estrategia de monitorización de la cartera.

Con la publicación de estos últimos objetivos, CaixaBank finaliza la fase de fijación de objetivos de descarbonización a 2030 para los sectores priorizados (sectores intensivos en emisiones de carbono) por el compromiso NZBA. Estos objetivos se han establecido para la exposición de la cartera crediticia y de inversión de CaixaBank, S.A. y Banco BPI y suponen más de un 43,8% sobre el total de la financiación corporativa y de *project finance*.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Principio 2: Impacto y Establecimiento de objetivos

Aumentaremos continuamente nuestros impactos positivos y, al mismo tiempo, reduciremos los impactos negativos y gestionaremos los riesgos para las personas y el medio ambiente derivados de nuestras actividades, productos y servicios. Con este fin, estableceremos y publicaremos objetivos en los que podamos tener los impactos más significativos.

Mitigación y adaptación al cambio climático

En relación con los **objetivos de descarbonización:**

- Se han determinado en base a las mejores prácticas disponibles y en línea con lo dispuesto por NZBA, que requiere la alineación con el objetivo de limitar el aumento de la temperatura a 1,5 °C con respecto a niveles preindustriales.
- Los datos sobre las emisiones financiadas, utilizados para determinar el *baseline* así como lo reportado en cada año, siguen la metodología desarrollada por PCAF y descrita en la norma "The global GHG accounting and reporting standard for the financial industry" y son auditados externamente.
- Para determinar el perímetro de los objetivos de descarbonización se consideran los tipos de emisiones (*Scope* 1, 2 o 3), las fases de la cadena de valor del sector (*upstream*, *midstream* o *downstream*) y las métricas (emisiones absolutas, intensidad económica o intensidad física) más relevantes para llevar a cabo la descarbonización de la cartera de CaixaBank.
- En el caso del objetivo de descarbonización para el sector del carbón, no se ha utilizado ningún escenario, sino que se ha fijado un objetivo de *phase-out* no referenciado a ningún escenario.

En relación con el **objetivo de movilización sostenible:**

- Debe contribuir a la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) de la cartera global de CaixaBank que, a su vez, contribuirá al objetivo establecido por la Net Zero Banking Alliance.
- Contribuirá a la consecución de diversos ODS, tales como:
  - ODS 11, de Ciudades y comunidades sostenibles (vivienda social, movilidad sostenible)
  - ODS 7, de Energía asequible y limpia (financiación energías renovables)
  - ODS 6, de Agua limpia y saneamiento (canalizaciones y tratamiento de aguas)
  - ODS 9, de Industria, innovación e infraestructura (edificios sostenibles)
  - ODS 12, de Producción y consumo responsable (reciclaje y tratamiento de residuos, biogás)
  - ODS 15, de Vida terrestre (agricultura sostenible)
- **Inclusión financiera y promoción de la ocupación, empleabilidad y el emprendimiento**, los principales objetivos a los que se busca contribuir son:
  - ODS 1, de Fin de la pobreza (metas 1.4 sobre el acceso a los servicios económicos, incluida la microfinanciación)
  - ODS 3, de Salud y bienestar (financiación servicios de salud públicos o semipúblicos)
  - ODS 4, de Educación de calidad (financiación de educación pública o concertada)
  - ODS 5, de Igualdad de género (financiación de micro, pequeña y medianas empresas en propiedad/lideradas por mujeres, y de mujeres trabajadoras autónomas)
  - ODS 8, de Trabajo decente y crecimiento económico (meta 8.5, de logar el empleo pleno y productivo y el trabajo decente para todas las mujeres y los hombres, incluidos los jóvenes y las personas con discapacidad, así como la igualdad de remuneración por trabajo de igual valor; y meta 8.6, reducir considerablemente la proporción de jóvenes que no están empleados y no cursan estudios ni reciben capacitación)
  - ODS 10, de Reducción de las desigualdades (financiación de entidades sin ánimo de lucro, asociaciones y fundaciones que promueven y desarrollan proyectos sociales)

Asimismo, se ha tenido en cuenta también el Protocolo estratégico para reforzar el compromiso social y sostenible de la banca, un protocolo nacional firmado por CECA, AEB y UNACC y que, entre otras medidas, busca fomentar la inclusión financiera.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Principio 2: Impacto y Establecimiento de objetivos

Aumentaremos continuamente nuestros impactos positivos y, al mismo tiempo, reduciremos los impactos negativos y gestionaremos los riesgos para las personas y el medio ambiente derivados de nuestras actividades, productos y servicios. Con este fin, estableceremos y publicaremos objetivos en los que podamos tener los impactos más significativos.

Bases de referencia			
Área de impacto: mitigación y adaptación al cambio climático			
Código del indicador	**Indicador**		**Enlaces y referencias**
A.1.1.	**Estrategia climática:** ¿Tiene el banco una estrategia climática establecida?	Sí	IdG. Capítulo 06. Información de Sostenibilidad.
A.1.2.	**Alineación con París:** ¿Ha establecido su banco un objetivo de alineación con París a largo plazo para toda la cartera? ¿Para convertirse en *net zero* para cuándo?	Sí, en 2050.	
A.1.3.	**Política y proceso de relación con los clientes:** ¿Ha implementado su banco reglas y procesos para las relaciones con los clientes (tanto nuevos como ya existentes) para trabajar conjuntamente hacia el objetivo de la transición de las actividades de los clientes y el modelo comercial?	Sí	IdG. Capítulo 06. Información de Sostenibilidad.
A.1.4.	**Análisis de la cartera:** ¿Ha analizado su banco (partes de) su cartera de préstamos y/o inversiones en términos de emisiones financiadas (Alcance 3, categoría 15); *mix* de tecnologías, o sectores intensivos en carbono en la cartera?	Sí, se han calculado las emisiones de gases de efecto invernadero financiadas (alcance 3, categoría 15) según definición del GHG Protocol y siguiendo la metodología PCAF.	
A.1.5.	**Oportunidades de negocio y productos financieros:** ¿Ha desarrollado su banco productos financieros adaptados para respaldar la reducción de las emisiones de GEI de los clientes (como hipotecas energéticamente eficientes, préstamos verdes, bonos verdes, titulizaciones verdes, etc.)?	Sí	IdG. Capítulo 06. Información de Sostenibilidad.
A.2.1.	**Proceso de participación de los clientes:** ¿Se encuentra su banco en un proceso de compromiso con los clientes con respecto a su estrategia hacia un modelo de negocios con emisiones de carbono (más) bajas (para clientes comerciales) o hacia prácticas (más) bajas en carbono (para clientes minoristas)?	Sí, para clientes corporativos (de todos los sectores) y para una selección de clientes empresas medianas y grandes (sector agrícola, transporte y químico).	IdG. Capítulo 06. Información de Sostenibilidad.

Principio 2: Impacto y Establecimiento de objetivos

Aumentaremos continuamente nuestros impactos positivos y, al mismo tiempo, reduciremos los impactos negativos y gestionaremos los riesgos para las personas y el medio ambiente derivados de nuestras actividades, productos y servicios. Con este fin, estableceremos y publicaremos objetivos en los que podamos tener los impactos más significativos.

Bases de referencia			
Área de impacto: mitigación y adaptación al cambio climático			
Código del indicador	**Indicador**		**Enlaces y referencias**
A.2.2.	**Emisiones absolutas financiadas:** ¿Cuáles son sus emisiones absolutas (emisiones financiadas = alcance 3, categoría 15) en su cartera de préstamos y/o inversiones?	78.243 $ktCO_2e$	IdG. Capítulo 06. Información de Sostenibilidad. Cambio climático.
A.2.3.	**Intensidad de emisión específica por sectores (por productos físicos de los clientes o por rendimiento financiero):**		
	Intensidad de emisiones para el sector eléctrico	105 $kgCO_2e/MWh$	
	Intensidad de emisiones para el sector petróleo y gas	5,6 $MtCO_2e$	
	Intensidad de emisiones para el sector automoción	146 gCO_2/vkm	
	Intensidad de emisiones para el sector del hierro y el acero	1.141 $kgCO_2e/t$ acero	
	Intensidad de emisiones para el sector inmobiliario comercial	20,1 $kgCO_2e/m^2$	
	Intensidad de emisiones para el sector inmobiliario residencial	23,7 $kgCO_2e/m^2$	
	Intensidad de emisiones para el sector aviación	115 $kgCO_2e/MWh$	
A.3.1.	**Volumen financiero de activos verdes/tecnologías bajas en carbono:**		
	% exposición a actividades económicas elegibles según la taxonomía de la Unión Europea sobre el total de activos cubiertos por el *Green Asset Ratio* (GAR)	3,05 %	
A.3.2.	**Volumen financiero prestado o invertido en sectores y actividades con uso intensivo de carbono y financiación de la transición:**		IdG. Capítulo 06. Información de Sostenibilidad. Cambio climático.
	Exposición a los sectores intensivos en CO_2 respecto del total de la cartera de instrumentos financieros	69.958 MM€	
	Volumen total de operaciones que incorporan un KPI de transición	9.017 MM€	
Área de impacto: inclusión financiera y promoción de la ocupación			
Código del indicador	**Indicador**		**Enlaces y referencias**
B.1.2.	% personas que han realizado la formación de riesgos de conducta y mercado sobre comercialización de productos y servicio (en especial en colectivos vulnerables)	99,79 %	IdG. Capítulo 06. Información de sostenibilidad. Gobernanza.
B.2.1. /C.2.1.	Nº asistentes a cursos sobre cultura financiera	75.158	IdG. Capítulo 06. Información de sostenibilidad. Clientes.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Principio 2: Impacto y Establecimiento de objetivos

Aumentaremos continuamente nuestros impactos positivos y, al mismo tiempo, reduciremos los impactos negativos y gestionaremos los riesgos para las personas y el medio ambiente derivados de nuestras actividades, productos y servicios. Con este fin, estableceremos y publicaremos objetivos en los que podamos tener los impactos más significativos.

Bases de referencia			
Área de impacto: inclusión financiera y promoción de la ocupación			
Código del indicador	**Indicador**		**Enlaces y referencias**
B.1.3 /C.1.1.	Número de cuentas sociales, cuentas de pago básicas y cuentas de inserción (para colectivos vulnerables)	433.429	IdG. Capítulo 06. Información de sostenibilidad. Clientes.
	MicroBank (datos 2024):		IdG. Capítulo 06. Información de sostenibilidad. Clientes.
	> Volumen microcréditos y financiación de impacto social	2.066 MM€	
	> Número de microcréditos y otra financiación con impacto social concedidos	233.603	
	> Número de titulares de MicroBank	484.522	
	> Nº de entidades colaboradoras	268	
	> Número titulares microcréditos Negocios y préstamos Negocios de MicroBank	29.452	
	> % operaciones dirigidas a abrir nuevos negocios sobre el total de negocios	32 %	
	> % operaciones autónomos (persona física) sobre el total de operaciones de negocios	67 %	
	> % personas que se encontraban en una situación de desempleo antes de iniciar el negocio sobre el total de operaciones de negocios	5 %	
	> % personas que sin la ayuda del microcrédito no podían haber puesto en marcha o consolidar su negocio sobre el total de operaciones de negocios	81 %	
	> Lugares de trabajo creados/retenidos con la financiación concedida (incluye producción de Microcréditos Negocio)	32.245	
	Cartera social elegible (según el marco de emisión de bonos ligados a los ODS)	3.612 MM€ (dato a 30.09.2024)	IdG. Capítulo 01. Nuestra Identidad. CaixaBank en 2024.
	Ciudadanos que disponen de una oficina en su municipio (España)	92 %	
	Poblaciones en las que CaixaBank es la única entidad presente	459	
	Poblaciones cubiertas por oficinas móviles (ofibus)	1.294	
	Poblaciones españolas >5.000 habitantes con presencia CaixaBank	99 %	IdG. Capítulo 06. Información de sostenibilidad. Clientes.
	% de población española con presencia de CaixaBank en su municipio (municipio <10.000 habitantes). Incluye oficinas, ventanillas, agentes, ofimóvil y cajeros desplazados	100 %	
	Oficinas accesibles	89 %	
	% de cajeros 100% accesibles	100 %	

09
Otros marcos de *reporting*

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Principio 2: Impacto y Establecimiento de objetivos

Aumentaremos continuamente nuestros impactos positivos y, al mismo tiempo, reduciremos los impactos negativos y gestionaremos los riesgos para las personas y el medio ambiente derivados de nuestras actividades, productos y servicios. Con este fin, estableceremos y publicaremos objetivos en los que podamos tener los impactos más significativos.

Objetivos

Respecto del Plan de Banca Sostenible 2022-2024, antes de su cierre, CaixaBank ya había cumplido los cinco objetivos clave que había fijado. Entre ellos, destaca la movilización sostenible de 74.651 millones de euros desde enero de 2022 hasta septiembre de 2024, cuando el objetivo inicial era de 64.000 millones de euros; la definición de objetivos de financiación sostenible para 9 sectores económicos (perímetro NZBA) y la obtención de la categoría A en el indicador sintético de sostenibilidad, calculado a partir de los resultados logrados en los *ratings* ASG de S&P Global-DJSI, Sustainalytics, MSCI e ISS ESG y que le permite comparar su grado de avance con las expectativas de los analistas externos.

El **nuevo Plan de Sostenibilidad 2025-2027** persigue la creación de valor a través del crecimiento del negocio y el bienestar social, preservando los avances del Plan de Banca Sostenible 2022-2024 y añadiendo un nuevo enfoque de impacto.

Objetivos para la mitigación y adaptación al cambio climático:

- Movilización en finanzas sostenibles >100.000 MM€
- Avanzar en la descarbonización de la cartera para alcanzar las emisiones cero netas en 2050
- Reducir las emisiones financiadas en 2030:
  - Sector electricidad: -30 % (136 $KgCO_2e$/MWh en 2020)
  - Sector petróleo y gas: -23 % (9,08 $MtCO_2e$ en 2020)
  - Sector automoción: -33 % (154 gCO_2/vkm en 2022)
  - Sector del hierro y acero: entre -10% y -20% (1.230 $kgCO_2e$/t acero en 2022)
  - Sector carbón: -100 % (2.845 MM€; 213 MM€ considerando factores mitigantes) en 2022
  - Sector Inmobiliario Comercial: -41 % (12,1 $kgCO_2e/m^2$)
  - Sector Inmobiliario Residencial: -19 % (19,03 $kgCO_2e/m^2$)
  - Sector Naval: -11,9 p.p. (AD%=0%)
  - Sector Aviación: -30 % (71 gCO_2e/RPK)
  - Sector Agropecuario: Objetivo cualitativo enfocado en la mejora del conocimiento y perfilado de los clientes individuales y del sector en general

Cabe destacar que VidaCaixa en el marco de su adhesión a la Net Zero Asset Owner Alliance, en 2023 publicó sus objetivos intermedios a 2030 para su actividad aseguradora, y que incluyen objetivos de reducción de la intensidad de las inversiones corporativas; de diálogo con compañías intensivas en carbono y de contribuir a financiar la transición. Asimismo, en 2024 publicó su primer Informe Climático.

Inclusión financiera y promoción de la ocupación, empleabilidad, emprendimiento y longevidad

- Ayudar a 150K personas a mejorar su empleabilidad y el acceso a un empleo, con soluciones específicas (estudiantes, autónomos y emprendedores, acumulado 25-27)
- Alcanzar un 33% de clientes de entre 50 y 67 años con productos de ahorro a largo plazo y previsión
- Reconocimiento como el mejor banco (#1) entre los bancos cotizados en España con una los clientes Sénior
- 64.000 puestos de trabajo creados/retenidos gracias a la financiación de MicroBank

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Principio 2: Impacto y Establecimiento de objetivos

Aumentaremos continuamente nuestros impactos positivos y, al mismo tiempo, reduciremos los impactos negativos y gestionaremos los riesgos para las personas y el medio ambiente derivados de nuestras actividades, productos y servicios. Con este fin, estableceremos y publicaremos objetivos en los que podamos tener los impactos más significativos.

Implementación y seguimiento de objetivos (y KPIs)

En relación con la transición sostenible y la mitigación y adaptación al cambio climático:

Objetivo de movilización sostenible:

- Plan de Banca Sostenible 2022-2024 – consecución de los objetivos (ver apartado "Objetivos del Plan de Banca Sostenible 2022-2024 del IdG").
- El nuevo Plan de Sostenibilidad 2025-2027 incluye entre sus ambiciones estratégicas la de impulsar la transición sostenible de empresas y sociedad y el compromiso de descarbonización de la cartera crediticia y de inversión del Grupo.
- Lanzamiento de nuevos productos y servicios sostenibles, tales como el mercado de derechos de emisiones de CO_2 para clientes corporativos; nuevos fondos y planes de pensiones sostenibles y ampliación de las líneas de financiación de placas solares de clientes particulares a negocios y agronegocios. Asimismo, se está reformulando el ecopréstamo para vehículos sostenibles (con etiqueta cero y eco) para mejorar sus condiciones y diseñando un producto de financiación hipotecario que incorpore la reforma eficiente de la vivienda.
- Continuar con el plan de *engagement* con clientes de empresas pequeñas, pequeñas-medianas y medianas en materia de sostenibilidad, con sesiones presenciales para clientes de los diferentes sectores.
- Formación obligatoria para empleados de la red comercial en ámbitos relacionados con la inversión sostenible.

En relación con el **objetivo de descarbonización, en 2024** CaixaBank ha publicado objetivos de descarbonización a 2030 para los sectores de NZBA. Adicionalmente, ha determinado la no materialidad de la cartera de aluminio y cemento, sectores para los que se ha fijado una estrategia de monitorización de la cartera. Con la publicación de estos últimos objetivos, CaixaBank finaliza la fase de fijación de objetivos de descarbonización a 2030 para los sectores priorizados (sectores intensivos en emisiones de carbono) por el compromiso NZBA. Estos objetivos se han establecido para la exposición de la cartera crediticia y de inversión de CaixaBank, S.A. y Banco BPI y suponen más de un **14 %** sobre el total de la financiación corporativa y de *project finance*. Los 10 objetivos de descarbonización quedaron publicados en abril de 2024, dentro del plazo previsto para hacerlos públicos.

Además, se ha trabajado en iniciativas complementarias:

- Avance en la medición de la huella de carbono financiada (alcance 3, categoría 15 del Protocolo de GEI) según la metodología PCAF.
- Construcción y automatización de los KPIs de MicroBank y de RRHH de EINF/CSRD.
- Ampliación del Cuadro de Mando de Sostenibilidad con nuevas visualizaciones, alimentándolo con los datos del modelo de datos ASG, con el fin de poder hacer seguimiento de los principales indicadores de sostenibilidad.
- Realizado un diagnóstico de controles de flujos de datos en la captura de datos de productos de activo sostenibles. Implantados varios controles de calidad de datos para operaciones de energía y en fase de definición de controles adicionales del resto de finalidades de operaciones sostenibles.
- Publicación datos de sostenibilidad en el Glosario GICD: KPI de Movilización finalizados, Pilar III y Taxonomía, Bonos verdes y algunos conceptos de CSRD.
- Formación especializada para los equipos de Negocio y de Riesgos, relativa a sectores prioritarios derivados de sus riesgos y oportunidades potenciales en materia de sostenibilidad.
- Una calculadora de huella de carbono para clientes, que permite medir el impacto en el medio ambiente de la actividad personal y empresarial.
- Participación regular en grupos de trabajo y asociaciones dedicadas al avance en materia ambiental, incluyendo UNEP FI, PCAF y el Grupo Español para el Crecimiento Verde, para estar a la vanguardia de las metodologías y demás avances en esta materia, en especial con foco en el cambio climático y, de forma creciente, también en naturaleza. Esta aproximación es esencial dado el carácter colectivo del desarrollo de metodologías y visiones relacionadas con la gestión del riesgo, que requieren de la colaboración público-privada y una aproximación multisectorial.

Respecto de la inclusión financiera:

- Concesión de 4.465 millones de euros en microfinanzas y otras finanzas con impacto social en el período 2022-2024.
- En el periodo 2022-2024 se han emitido 3 bonos sociales ligados a los ODS, que incluyen entre las finalidades, las relacionadas con microfinanzas.
- Foco en el colectivo sénior.
  - Despliegue de más de 1.600 gestores especializados con dedicación exclusiva.
  - Protocolos de atención específicos (horarios, teléfono y WhatsApp de servicio al cliente exclusivo, acompañamiento cajeros, etc.).
  - Formación en gerontología para los gestores de las oficinas de CaixaBank y los agentes del servicio telefónico exclusivo.
- Iniciativas en relación con la accesibilidad, la capilaridad y los colectivos vulnerables, destacan.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Principio 2: Impacto y Establecimiento de objetivos

Aumentaremos continuamente nuestros impactos positivos y, al mismo tiempo, reduciremos los impactos negativos y gestionaremos los riesgos para las personas y el medio ambiente derivados de nuestras actividades, productos y servicios. Con este fin, estableceremos y publicaremos objetivos en los que podamos tener los impactos más significativos.

Planes de acción/Planes de transición e hitos

En general, para todos los objetivos:

En el período 2022-2024, CaixaBank ejecutó con éxito su Plan de Banca Sostenible. Ahora ha establecido el Plan de Sostenibilidad 2025-2027 que incluye objetivos de primer nivel y líneas de acción para alcanzarlos, y que son objeto de seguimiento trimestral. El Plan incluye subplanes e iniciativas agrupadas para cada una de las ambiciones estratégicas, con responsables e indicadores de seguimiento.

Asimismo, el Plan de Sostenibilidad contempla líneas de acción transversales, que impactan a todas las ambiciones definidas. Entre ellos destaca el **proyecto de modelo de datos ASG** que, mediante el desarrollo de un repositorio único de datos de sostenibilidad, garantice el uso de los datos ASG de manera homogénea en toda la organización. Este repositorio contempla el gobierno, la calidad y la seguridad del dato a través de la trazabilidad y la reutilización de los datos. El objetivo del modelo es contar con una estructura de información similar a la existente para la información financiera, ordenada con visión Grupo, y que dé respuesta a las necesidades de las distintas unidades y grupos de interés.

Además, tanto el Plan 2022-2024 como el que se ha establecido para el período 2025-2027, contemplan líneas de acción relativas a la gobernanza interna (con políticas responsables, que se revisan de forma periódica) y la rendición de cuentas transparente, con el objetivo de alcanzar los objetivos mediante una actuación responsable y que evite, minimice o mitigue los potenciales impactos negativos derivados de la implantación del plan.

En relación con la movilización sostenible y la descarbonización de la cartera:

- Desarrollo y comercialización de nuevos productos y servicios sostenibles, así como acuerdos con terceros.
- Acciones de *engagement* con clientes empresa e implicación con emisores en esta materia (según las prioridades del Plan de implicación 2024 de VidaCaixa y de CaixaBank Asset Management).
- Emisión de bonos ligados a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (tanto verdes como sociales), para dar apoyo a proyectos sostenibles.
- Aplicación de un mecanismo interno de incentivo que promueve la financiación sostenible (para activos verdes y sociales).
- Medición de la huella de carbono financiada.
- Sobre los objetivos de descarbonización, su consecución deberá apalancarse en los cambios derivados de las políticas gubernamentales y regulaciones medioambientales y climáticas, así como en los cambios en el comportamiento de los consumidores, desarrollos científicos y nuevas tecnologías. CaixaBank, que busca contribuir al esfuerzo colectivo que requiere la transición hacia una economía neta cero en emisiones, hace públicas de forma progresiva las palancas para la descarbonización de estos sectores en su informe climático anual.

Asimismo, para evitar, minimizar y mitigar en lo posible los potenciales aspectos negativos relacionados con la cartera de financiación e inversión del banco, CaixaBank aplica la Política Corporativa de Gestión de Riesgos de Sostenibilidad/ASG (que contempla exclusiones y restricciones sectoriales) y pone en marcha acciones de asesoramiento y *engagement* con clientes y con emisores para influir y acompañarlos en la transición hacia una economía más sostenible. Esta Política se ha actualizado en marzo de 2024.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Principio 2: Impacto y Establecimiento de objetivos

Aumentaremos continuamente nuestros impactos positivos y, al mismo tiempo, reduciremos los impactos negativos y gestionaremos los riesgos para las personas y el medio ambiente derivados de nuestras actividades, productos y servicios. Con este fin, estableceremos y publicaremos objetivos en los que podamos tener los impactos más significativos.

Respecto a la inclusión financiera, empleabilidad, longevidad y generación de ocupación:

- MicroBank dispone de un plan estratégico propio y cuenta con el apoyo de instituciones financieras multilaterales para impulsar los microcréditos y otra financiación con impacto social.
- Desarrollo de productos y servicios para colectivos vulnerables y con impacto social, así como protocolos específicos de atención para determinados grupos de clientes en situación de vulnerabilidad (como el protocolo para víctimas de violencia de género).
- Emisión de bonos sociales ligado a los ODS.
- Medición del impacto en las personas de la actividad de MicroBank y ligada a los bonos sociales.
- Adhesión a compromisos colectivos como los Códigos de Buenas Prácticas que integran las medidas de apoyo a los hipotecados con dificultades y, a través de CECA, del Protocolo Estratégico para reforzar el Compromiso Social y Sostenible de la Banca.
- Adhesión al Collective Commitment to Financial Health and Inclusion impulsado por UNEP FI en el marco de estos Principios.
- Propuestas de valor para colectivos sénior y para microempresas.
- Programa de educación financiera, para contribuir a la salud financiera de los clientes y de la población en general.
- Programa de voluntariado corporativo y alianzas estratégicas con otras fundaciones, destacando la Fundación "la Caixa" y, para la formación profesional y la inclusión laboral, CaixaBank Dualiza.

Las líneas de acción contemplan también la minimización de los potenciales impactos negativos que pudiesen derivarse de algunos de los objetivos y/o de la actividad de CaixaBank:

- El Comité de Producto, que depende del Comité de Transparencia, comprueba la calidad y eficacia de los nuevos productos y servicios, analizando sus características, riesgos asociados y su adaptación a la normativa de transparencia y protección al cliente.
- La Política de Comunicación Comercial de CaixaBank recoge los mecanismos y controles internos con la finalidad de minimizar los riesgos relacionados con la actividad publicitaria.
- Programa formativo obligatorio para empleados, que incluye la comercialización responsable de productos, entre otras materias.
- Medidas para incrementar la accesibilidad a los productos y servicios de la Entidad a través de todos los canales disponibles.

Enlaces y referencias

IdG. Capítulo 06. Información de Sostenibilidad. Apartados:

- Estrategia de sostenibilidad y modelo de negocio.
- Análisis de materialidad.
- Clientes.
- Negocio sostenible.

Respuesta

Principio 3: Clientes & Consumidores

Trabajaremos responsablemente con nuestros clientes y consumidores para fomentar prácticas sostenibles y permitir actividades económicas que creen prosperidad compartida para las generaciones actuales y futuras.

Compromiso con el cliente y el consumidor

Como parte de los objetivos del nuevo Plan de Sostenibilidad 2025-2027, uno de los objetivos es el de realizar ***engagement* con el 90% de las empresas** con exposición crediticia de sectores bajo el perímetro NZBA a cierre de 2024 (para ello se llevarán a cabo reuniones específicas para conocer sus planes de descarbonización e identificar oportunidades de inversión sostenible para su sector).

CaixaBank dispone de **equipos de finanzas sostenibles y otros equipos especializados** en algunos de los segmentos y sectores de negocio más sensibles desde el punto de vista del **riesgo medioambiental y climático**, incluido el sector inmobiliario, hotelero y agrícola, así como los proyectos de infraestructuras y energía. Estos trabajan con los clientes para identificar nuevas operaciones de negocio sostenible y que contribuyan a avanzar en la transición hacia una economía neutra en carbono, en línea con el compromiso *net zero* establecido.

En esta línea, los equipos trabajan en el desarrollo y comercialización de una **oferta de productos y servicios específicos** que aporten soluciones a los clientes para implantar prácticas más sostenibles, tal y como se describe en el siguiente apartado.

Asimismo, y para clientes corporativos e institucionales, CaixaBank cuenta con un **servicio de asesoramiento ASG** para ayudar a sus clientes corporativos e institucionales a analizar y establecer su estrategia y posicionamiento sostenible a través de un proceso de *engagement*. La metodología del ESG Advisory, diseñada en 2021 por CaixaBank CIB, está basada en la Guía de Cambridge Institute for Sustainability Leadership y UNEP FI.

CaixaBank ha llevado a cabo un ambicioso proyecto de *Engagement* ASG con sus clientes empresa, cuyo objetivo es establecer una hoja de ruta, permitiendo construir una propuesta de valor comercial nueva que ayude a sus clientes en esta transición y posicione a CaixaBank como entidad líder en sostenibilidad. El objetivo es que las empresas tengan una visión individualizada y completa, a corto y medio plazo, de cómo avanzar en sostenibilidad desde una perspectiva de oportunidades y retos. Esta propuesta de valor añadido se realiza estableciendo un análisis de partida de la situación inicial de los clientes en materia sostenible (nivel de alineamiento con indicadores de sostenibilidad); se personaliza y se adapta según los retos, oportunidades y sector económico de pertenencia y se realiza un asesoramiento de servicio, con gestores expertos en financiación sostenible, lo que aporta un valor añadido tangible y el establecimiento de una relación de confianza mutua. CaixaBank ha creado un plan para impulsar la transición verde en compañías de sectores como agroalimentario, transporte e industria química que va a requerir a las empresas acelerar sus planes de transición sostenible en la sostenibilidad, además de realizar eventos sectoriales específicos. Por su importancia productiva y estratégica, CaixaBank pone un foco especial en promover el *engagement* con sus clientes del sector agroalimentario, y toda la cadena de valor (producción, transformación y comercialización) a través de oficinas especializadas.

Además, CaixaBank pone a disposición de sus clientes particulares a través de CaixaBankNow una "calculadora de huella de carbono", herramienta, cuya metodología ha sido validada y verificada por AENOR y que permite al cliente conocer la huella de carbono a través del análisis automático de sus consumos y compras (consumos de hogar, ropa y calzado, alimentación, transporte, restaurantes y ocio...), que se extraen de los movimientos de sus recibos domiciliados y extractos de sus operaciones con tarjetas de débito, crédito y prepago. (Servicio disponible automáticamente sólo para clientes con recibos domiciliados y un mínimo de movimientos con tarjetas. Para clientes que no cumplan estos requisitos se ofrecerá próximamente un cuestionario para poder realizar los cálculos). La huella se detalla con una distribución de emisiones por las categorías hogar, ocio, restauración, electrónica y electrodomésticos, ropa y calzado, supermercados e hipermercados, movilidad y viajes. Además, el usuario podrá compararla con la media nacional o europea y saber el impacto medioambiental que representa, como cuántos árboles serían necesarios plantar para su compensación o a cuántos kilómetros en coche equivale. La herramienta también identifica áreas de mejora y ofrece una serie de recomendaciones para reducirla. La Entidad también ha puesto a disposición de las empresas y negocios una solución de cálculo de Huella de Carbono.

La red comercial, por otra parte, ha continuado **recibiendo formación relacionada con la inversión sostenible**, y las preferencias de sostenibilidad, lo que les permitirá ayudar a los clientes a entender la importancia de sus decisiones en el entorno y en la sociedad, sin que esté reñido con obtener rentabilidad y beneficios.

Adicionalmente, y a través de **CaixaBank Talks y de otros eventos** como los convocados con las Cátedras CaixaBank y con entidades colaboradoras, la Entidad difunde la importancia, riesgos y oportunidades ligados a la sostenibilidad, particularmente ambiental, entre sus clientes.

Para el colectivo de clientes más jóvenes, **imagin**, con sus propuestas imaginPlanet e imaginChangers, desarrolla iniciativas de impacto positivo en materia de sostenibilidad ambiental y social y que incluyen productos, servicios, contenidos y acuerdos. En este marco, desde 2022 promueve la imaginAcademy, un nuevo programa de contenidos digitales con píldoras formativas sobre términos y conceptos financieros, métodos y herramientas de gestión de la economía e información práctica para el día a día y que contribuyen a su **inclusión y salud financiera.**

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Principio 3: Clientes & Consumidores

Trabajaremos responsablemente con nuestros clientes y consumidores para fomentar prácticas sostenibles y permitir actividades económicas que creen prosperidad compartida para las generaciones actuales y futuras.

En este sentido, la **cultura financiera** es uno de los ejes a través de los que CaixaBank busca contribuir a su objetivo de inclusión y salud financieras. En este ámbito, la Entidad cuenta con diversas iniciativas: para accionistas minoristas; para personas mayores; para el público en general y, a través del programa de voluntariado, para personas en situación de vulnerabilidad (como personas con discapacidad intelectual).

Por otra parte, CaixaBank cuenta con una **Política corporativa de gestión de riesgos de sostenibilidad/ASG revisada en marzo de 2024.** Esta política, junto con el compromiso asumido con la adhesión a Net Zero Banking Alliance, es uno de los instrumentos que el Grupo CaixaBank toma como base para el *engagement* con clientes, con el objetivo de asegurar que cumplan con los criterios ASG establecidos por el Grupo y para contribuir a su adopción de prácticas más sostenibles. Para su implementación, se analizan aquellos clientes y operaciones con potenciales riesgos ambientales, sociales y/o reputacionales para asegurar que cumplen con los criterios marcados por la Entidad. En el análisis, además, considera también la estrategia de descarbonización de los clientes. En caso necesario, los equipos de Negocio realizan actividades de diálogo activo con los clientes, para asegurar el cumplimiento de los criterios establecidos en la política.

Por otra parte, tal y como describe la **Política de implicación**, las políticas de inversión de VidaCaixa y CaixaBank Asset Management contemplan acciones de diálogo y voto activo con las sociedades cotizadas en cartera para impulsar mejoras en la gestión y divulgación de la sostenibilidad. Las prioridades para el diálogo se hicieron públicas en sus planes de implicación 2024, con naturaleza y clima entre los ámbitos prioritarios. Para abordar este diálogo contemplan, entre otras acciones, las de diálogo colaborativo, que se enmarcan, entre otras, en su adhesión a Climate Action 100+ y Advance, en materia de cambio climático y derechos humanos respectivamente. Durante 2023, las gestoras se adhirieron a Spring, una iniciativa de diálogo colaborativo impulsada por PRI en materia de naturaleza.

Enlaces y referencias

IdG. Capítulo 06. Información de Sostenibilidad. Estrategia de sostenibilidad y modelo de negocio.

Respuesta

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Principio 3: Clientes & Consumidores

Trabajaremos responsablemente con nuestros clientes y consumidores para fomentar prácticas sostenibles y permitir actividades económicas que creen prosperidad compartida para las generaciones actuales y futuras.

Oportunidades de negocio

CaixaBank dispone de equipos especializados en sostenibilidad dentro de las diferentes unidades de negocio (tales como Banca Privada, Empresas, AgroBank, CIB, etc.) así como con un equipo de Coordinación de Negocio ASG dentro de la Dirección de sostenibilidad. Estos equipos lideran el desarrollo y comercialización de nuevas soluciones sostenibles para maximizar el impacto positivo de CaixaBank y acompañar a los clientes en la transición hacia una economía más sostenible.

En el Plan Sostenibilidad 2025-2027 se han identificado oportunidades de negocio sostenible para los sectores más afectados por la transición sostenible. Estos ámbitos son, para las personas jurídicas, la movilidad sostenible, descarbonización, así como la eficiencia energética y las energías renovables. Para los particulares, el foco de las soluciones sostenibles se centra principalmente en vivienda, movilidad y productos de inversión. Estas oportunidades se abordan, entre otros, mediante el desarrollo y comercialización de soluciones específicas; acuerdos con terceros; herramientas de apoyo (internas y/o para clientes) y el *engagement*.

Adicionalmente, CaixaBank continúa ofreciendo soluciones para favorecer la inclusión financiera y el impacto social positivo a través de productos y servicios específicos para colectivos en situación de vulnerabilidad y de la actividad de MicroBank, su banco social.

Para impulsar la originación de operaciones verdes/sociales/sostenibles por parte de los equipos de negocio del banco, la Entidad tiene establecido un mecanismo interno de incentivo que promueve la financiación sostenible. La aplicación de este incentivo para activos verdes entró en vigor en 2022 y su extensión a los activos sociales, durante 2023.

En concreto, y durante 2024, el foco se ha dirigido a:

- Financiación verde y sostenible:
  - Préstamos referenciados a variables de sostenibilidad
  - Préstamos verdes y sociales
  - Financiación de proyectos de energías renovables
  - Financiación de inmuebles energéticamente eficientes
  - Ecofinanciación
  - Productos de consumo sostenible (tales como financiación de la instalación de placas solares y de puntos de recarga, préstamos y *renting* de vehículos etiqueta ECO y 0...).
- Asesoramiento a clientes
- Emisión y colocación de bonos sociales y ambientales
- Microfinanzas y otras finanzas con impacto social, con foco principal en el ODS 1 y ODS 8
- Inversión sostenible, mediante fondos de inversión, planes de pensiones y seguros de ahorro clasificados en dos categorías en función de su grado de sostenibilidad:
  - Gama Impulsa: promueven características ambientales y/o sociales o una combinación de ellas (se clasifican bajo el artículo 8 del Divulgación de Finanzas Sostenibles, SFDR por sus siglas en inglés).
  - Gama Impacta: productos y servicios financieros que persiguen un objetivo de inversión sostenible (artículo 9 del SFDR) y buscar impactar en todos los ODS.

Durante el periodo 2022-2024, la movilización sostenible ha alcanzado los 86.770 millones de euros movilizados (objetivo 64.000 millones de euros).

Asimismo, la exposición a actividades económicas elegibles según la taxonomía europea sobre el total de activos cubiertos por el *Green Asset Ratio* (GAR) es del c. 3,93 % en relación con el CAPEX y del c. 3,05 % en relación con los ingresos.

Enlaces y referencias

IdG. Capítulo 06. Información de Sostenibilidad. Estrategia de sostenibilidad y modelo de negocio.

Respuesta

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Principio 4: Grupos de interés

Consultaremos, interactuaremos y nos asociaremos de manera proactiva y responsable con las partes interesadas relevantes para lograr los objetivos de la Sociedad.

Identificación y consulta a los grupos de interés

En tanto que los Principios de Banca Responsable están integrados, como principios globales, en el Plan de Sostenibilidad, **el diálogo sobre el avance en su implementación forma parte del proceso de diálogo activo en materia de sostenibilidad con los grupos de interés.** El objetivo de CaixaBank es múltiple: compartir con su entorno sus prioridades en materia de sostenibilidad; conocer las expectativas de sus grupos de interés; influir y colaborar con los mismos para avanzar en sostenibilidad, y obtener retroalimentación para asegurar que las iniciativas en marcha se mantengan como relevantes.

En este sentido, CaixaBank lleva a cabo un proceso de identificación y consulta anual de sus principales grupos de interés, y que refleja en el **estudio de materialidad**.

Durante 2024, además de las iniciativas de diálogo y sensibilización con clientes (mencionadas en el anterior apartado), ha impulsado:

- **Diálogo activo con el regulador, *peers*, ONGs y otras entidades:**
  - Participación en grupos de trabajo de UNEP FI para avanzar en medición de impacto; inclusión financiera, derechos humanos, naturaleza e implementación de los objetivos de la NZBA y de las recomendaciones de la Task Force on Nature- Related Financial Disclosures (TNFD).
  - Reuniones regulares con otras organizaciones y participación en otros foros, *think tanks* e iniciativas como el Grupo Español de Crecimiento Verde, Spainsif, Pacto Mundial, CECA, ESBG-WSBI, TNFD Forum, Forética o Seres para compartir conocimiento en materia de sostenibilidad y avanzar en su implantación.
  - Impulso de la medición de impacto a través de la participación en iniciativas como Banking for Impact, PCAF y SpainNAB y la difusión y participación en jornadas específicas.
  - Diálogo activo con las ONGs más relevantes en materia de sostenibilidad.
  - Seguimiento y participación en procesos consultivos de iniciativas regulatorias en temas de estabilidad financiera y fortalecimiento del sector financiero; finanzas sostenibles; innovación y digitalización; protección al consumidor; transparencia, y prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo.
  - Colaboración con la Fundación "la Caixa" y el Observatorio de los ODS para impulsar la implantación de los ODS entre las empresas españolas.
- **Diálogo con emisores, analistas e inversores; empleados y empleadas y sociedad en general:**
  - Participación en reuniones en materia de sostenibilidad con inversores institucionales para compartir las prioridades y conocer sus expectativas, así como con los principales analistas de sostenibilidad.
  - Asistencia al Comité Consultivo de accionistas y participación en jornadas y acciones formativas específicas en materia de sostenibilidad.
  - Procesos de implicación en materia de sostenibilidad con emisores realizados por VidaCaixa y CaixaBank Asset Management.
  - Participación en eventos como ponentes para difundir la importancia de la sostenibilidad, los ODS, los objetivos del Acuerdo de París y la Net Zero Banking Alliance.
  - Publicaciones y actividades de divulgación de la Cátedra CaixaBank de Sostenibilidad e impacto social con IESE, y la Cátedra AgroBank de Calidad e Innovación en el sector agroalimentario con la Universidad de Lleida.
  - Curso obligatorio sobre cambio climático y curso relativo a colectivos vulnerables (en 2023) para la plantilla de CaixaBank y publicación regular de noticias relacionadas en la intranet corporativa, con un apartado específico.
  - Sesiones específicas sobre sostenibilidad para colectivos de la plantilla, como directores y nuevas incorporaciones al Grupo CaixaBank.

Continuidad del programa de capacitación y apoyo para proveedores pymes, en colaboración con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, para facilitar su adhesión y cumplimiento al modelo de proveedores sostenibles de CaixaBank. Consideración, desde 2020, de certificaciones y criterios en materia de sostenibilidad en el proceso de registro-homologación de proveedores.

Enlaces y referencias

IdG. Capítulo 05. Información de Sostenibilidad. Estrategia de sostenibilidad y modelo de negocio.

Respuesta

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Principio 5: Gobierno & cultura

Implementaremos nuestro compromiso con estos Principios a través de una gobernanza eficaz y una cultura de banca responsable.

Estructura de gobernanza para la implementación de los principios

En CaixaBank, la definición, seguimiento y monitorización del cumplimiento de los Principios de Banca Responsable corresponde a los órganos de gobierno y comités derivados definidos por la Entidad. Más concretamente, al **Comité de Sostenibilidad**, un comité de primer nivel con participación de las áreas y filiales clave en materia de sostenibilidad y que reporta al Comité de Dirección, el **Comité Global del Riesgo, la Comisión de Nombramientos y Sostenibilidad, y al Consejo de Administración**. Este comité se reúne con una frecuencia mensual mínima y está presidido por un miembro del Comité de Dirección, el Director de Sostenibilidad. Con carácter también mensual se informa al Comité de Dirección de los asuntos tratados en el Comité de Sostenibilidad.

La **Dirección de Sostenibilidad** es la dirección encargada de coordinar la definición, actualización y seguimiento de la estrategia en materia de sostenibilidad del Grupo, incluyendo la implementación los presentes Principios. Con este objetivo, y para coordinar y monitorizar la implantación del Plan de Sostenibilidad, se ha constituido un grupo de trabajo trimestral de seguimiento del Plan en el que participan diferentes equipos de la Dirección de Sostenibilidad. Con carácter trimestral se informa a la Comisión de Nombramientos y Sostenibilidad sobre el grado de avance y punto de situación del Plan de Sostenibilidad, así como de otros temas de su interés: en 2024, fueron 27. Los miembros de los Comités y/o Comisiones pueden requerir, si así lo consideran, el establecimiento de nuevas acciones en caso de que no se alcancen los objetivos previstos o se identifiquen nuevas áreas de atención prioritaria.

Por otra parte, la **Comisión de Riesgos** del Consejo de Administración es la responsable, entre otras funciones, de proponer al Consejo la política de riesgos del Grupo y examinar los procesos de información y control de riesgos de Grupo. Así, esta Comisión revisa de forma periódica temas relacionados con la gestión de los riesgos de sostenibilidad y relacionados con el clima. En 2024, se elevaron 19 temas para su conocimiento y consideración. Adicionalmente, existen otros comités y órganos con responsabilidad sobre determinadas materias transversales y que buscan incrementar los impactos positivos y evitar, mitigar o reducir los impactos negativos de la actividad. Entre ellos destacan el Comité de Diversidad, el Comité de Regulación, el Comité de Transparencia y el Comité de Producto.

Con el objetivo de alinear la retribución variable de los empleados con los objetivos de sostenibilidad y buen gobierno corporativo, en 2024 se ha hecho extensiva a toda la plantilla la vinculación de factores ASG, como la Calidad, los retos de Conducta y Cumplimiento y el objetivo de movilización de finanzas sostenibles.

Enlaces y referencias

IdG. Capítulo 03. Gobierno corporativo. Comisión de nombramientos y sostenibilidad.
IdG. Capítulo 06. Información de Sostenibilidad. Gobierno de la sostenibilidad.

Respuesta

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Principio 5: Gobierno & cultura

Implementaremos nuestro compromiso con estos Principios a través de una gobernanza eficaz y una cultura de banca responsable.

Fomentando una cultura de banca responsable

En **materia de cultura** y formación, CaixaBank cuenta con un Modelo de cultura y liderazgo para fortalecer los principios y valores corporativos, centrado en las personas, la colaboración y la agilidad. Este modelo incluye entre sus atributos y comportamientos el compromiso social y el impulso de acciones con impacto positivo en las personas y la sociedad; la cercanía; la responsabilidad y exigencia, y la honestidad y transparencia.

Una de las palancas de impulso de modelo es la formación: a través de CaixaBank Campus, ha desarrollado un modelo pedagógico basado en formación obligatoria; recomendada y autoformación voluntaria. En esta línea, y para contribuir a la consecución de los objetivos del Plan de Sostenibilidad, CaixaBank cuenta con un **plan formativo** continuado para toda la Entidad en materia de sostenibilidad. Este Plan contempla itinerarios formativos específicos para colectivos con necesidades particulares en materia de sostenibilidad, así como materiales voluntarios para la autoformación.

En 2024, para la consecución de los objetivos del Plan de Banca Sostenible 2022-2024, destacamos las siguientes iniciativas formativas:

- Formación normativa entorno al nuevo test de idoneidad.
- Formación Certificación ASG en Inversiones sostenibles para el colectivo de gestores de banca Retail.
- Formación continua MiFID e IDD en consideraciones ASG en la construcción de carteras y consideraciones para una cartera hipotecaria sostenible.
- Formación de profundización en materia de sostenibilidad, con jornadas específicas con expertos externos para personas directivas y del colectivo de Referentes de sostenibilidad de la Entidad.
- Formación CESGA (Certified ESG Analyst) para la valoración, medición e integración de los aspectos ASG en el análisis de inversiones.
- *Webinars* formativos entorno a las energías de la transición.
- *Webinars* formativos sectoriales (por ej. sector *Real Estate*).
- *Webinars* voluntarios sobre riesgos y tendencias sectoriales en sostenibilidad.
- La escuela de Sostenibilidad, con módulos de autoformación de los diferentes temas de sostenibilidad y donde también se pueden ver las diferentes sesiones *webinar* realizadas en materias de finanzas sostenibles, derechos humanos, tendencias de mercado, marco regulatorio, evolución NZBA, tendencias sectoriales y sesiones entorno a las energías de la transición.
- Sesiones presenciales sobre sostenibilidad a las nuevas incorporaciones de la Entidad como parte de su proceso de bienvenida a CaixaBank. En 2024 han asistido cerca de 300 personas.

En 2024 se ha dado continuidad al programa de Referentes de Sostenibilidad, una red de personas participantes de diferentes direcciones y filiales del Grupo CaixaBank y que facilita el intercambio de ideas y el *engagement* interno y externo en sostenibilidad, con el objetivo de avanzar en la implantación del Plan de Banca Sostenible y de asegurar la transmisión de los mensajes clave, el conocimiento y las prioridades en materia de sostenibilidad en el seno del Grupo. Estos referentes reciben una *newsletter* quincenal específica y, entre otras actividades, han tenido acceso a 24 *webinars* y presentaciones exclusivos, globales y sectoriales, sobre temas específicos en materia de sostenibilidad, incluyendo tendencias, panorama regulatorio, taxonomía, escenarios climáticos o *reporting*, entre otros.

Enlaces y referencias

IdG. Capítulo 06. Información de Sostenibilidad. Gobierno de la sostenibilidad.

Respuesta

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Principio 5: Gobierno & cultura

Implementaremos nuestro compromiso con estos Principios a través de una gobernanza eficaz y una cultura de banca responsable.

Procesos y políticas de riesgo y diligencia debida

CaixaBank, tal y como se mencionaba en apartados anteriores, ha llevado a cabo **un estudio de la materialidad de los riesgos de sostenibilidad** como base para un despliegue proporcionado de los procesos de gestión de los riesgos de sostenibilidad /ASG. En este sentido, el Consejo de Administración de CaixaBank es responsable de implantar un marco de gobierno del riesgo acorde con el nivel de propensión al riesgo del Grupo, y que incluye la definición de responsabilidades para las funciones de toma, gestión y control de riesgos.

En este sentido, y con el objetivo de gestionar y minimizar los principales riesgos identificados, ha definido una **Política corporativa de gestión de riesgos de sostenibilidad/ ASG**, que establece el gobierno y la gestión de los riesgos de sostenibilidad y regula la relación con empresas y la financiación de operaciones, especialmente en los sectores más expuestos, como energía, minería, infraestructuras, agricultura y defensa. Esta política establece exclusiones y restricciones generales y sectoriales vinculadas a actividades que puedan tener un impacto adverso significativo en los derechos humanos, cambio climático y/o naturaleza. El perímetro de la política afecta a la admisión de clientes, la admisión de operaciones de financiación, la compra de renta fija y variable y la inversión en empresas a través de la cartera de participadas. En este proceso de análisis, según aplique, se revisan también las cuestiones relativas a la categorización y cumplimiento de los Principios de Ecuador.

Adicionalmente, y en relación con los **servicios de asesoramiento en materia de inversión y gestión discrecional de carteras y de otros productos**, CaixaBank tiene en cuenta criterios ASG en el proceso de análisis de las inversiones, además de los criterios financieros y de riesgo tradicionales. La integración de estos factores de sostenibilidad cumple con el Marco corporativo para la integración de los riesgos ASG en la prestación de servicios de inversión y en la gestión de activos. Las gestoras de activos, CaixaBank AM y VidaCaixa, por su parte, cuentan con sus propios procedimientos de gestión de riesgos de sostenibilidad, que siguen lo establecido en la Política corporativa, adaptado a sus especificidades. Además, han establecido sus **Políticas de Implicación**, para la participación en las decisiones de las compañías y los emisores en los que invierten, tomando en consideración criterios ambientales, sociales y de gobernanza. CaixaBank hace público, en el apartado de Sostenibilidad del Informe de Gestión, el Informe Climático y la Declaración de Principales Incidencias Adversas, el grado de avance en la implantación de dichas políticas y criterios.

Para CaixaBank, el respeto a los derechos humanos es parte integral de sus valores y de su manera de actuar para desempeñar la actividad empresarial de forma legítima y, por ello, bajo el marco de los **Principios de Derechos Humanos de CaixaBank** y en línea con los Principios Rectores de Naciones Unidas sobre Empresas y Derechos Humanos, desde el 2017, lleva a cabo procesos de debida diligencia de Derechos Humanos con el objetivo de identificar, prevenir, mitigar y remediar los potenciales impactos en los derechos humanos derivados de su actividad.

El proceso de debida diligencia se realiza cada 3 años en colaboración con un tercero independiente. Este proceso es aprobado por el Consejo de Administración de la Entidad. El último proceso de debida diligencia se realizó en 2023 y tomó en consideración los requerimientos de la nueva Propuesta de Directiva Europea sobre debida diligencia en materia de sostenibilidad (Corporate Sustainability Due Diligence Directive) y el resto de los requerimientos de sus grupos de interés clave.

CaixaBank cuenta con **mecanismos que ayuden en la detección de posibles conductas que deben ser prevenidas y/o corregidas**. Destaca el Canal de Denuncias corporativo a disposición de consejeros, empleados, becarios, personal de Empresas de Trabajo Temporal (ETT), agentes, mediadores, colaboradores, prescriptores, proveedores y personas que trabajen para o bajo su supervisión, accionistas, exempleados y candidatos a un puesto de trabajo, clientes y otros grupos de interés, el servicio de *Contact Center* gestiona consultas, peticiones, sugerencias e incidencias, incluyendo las relativas a sostenibilidad, a través de los canales habilitados por la Entidad: teléfono, WhatsApp, formulario web, email, correo postal, chat, red X y a través del apartado de comentarios de la App. Por otra parte, el Servicio de Atención al Cliente se encarga de atender y resolver quejas y reclamaciones de clientes.

Enlaces y referencias

IdG. Capítulo 06. Información de sostenibilidad de Sostenibilidad. Gobierno de la Sostenibilidad.

Respuesta

09
Otros marcos de *reporting*

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Principio 6: Transparencia & Responsabilidad

Revisaremos periódicamente nuestra implementación individual y colectiva de estos Principios y seremos transparentes y responsables de nuestros impactos positivos y negativos y de nuestra contribución a los objetivos de la sociedad.

Contenido

La Entidad reporta bajo el marco de los ESRS de la CSRD de acuerdo con lo establecido en la legislación nacional, así como, bajo los marcos de Principios de Ecuador, Pacto Mundial de Naciones Unidas, CDP.

CaixaBank revisa periódicamente la implementación de estos principios y ha publicado los impactos positivos y negativos y su contribución a la sociedad. La Entidad sigue reforzando la transparencia con la publicación de su tercer informe climático con los objetivos de descarbonización de su cartera, entre otras informaciones, así como el informe de sostenibilidad, impacto socioeconómico y contribución a los ODS de las Naciones Unidas.

Aseguramiento

Se ha realizado una verificación por parte de PWC sobre el análisis de impacto y los objetivos climáticos de la Entidad, así como las estructuras de gobierno del banco.

Las secciones 2 (específicamente los apartados vinculados al análisis de impactos, el establecimiento de objetivos y el seguimiento de dichos objetivos) y 5 (específicamente el apartado vinculado a la gobernanza implementada para la consecución de los Principios de Banca Responsable) de la presente tabla han sido revisadas bajo aseguramiento limitado por parte de PwC de acuerdo con la UNEP FI Guidance for assurance providers Providing Limited Assurance for Reporting on Principles for Responsible Banking, en el marco de la verificación del Estado de Información No Financiera del Informe de Gestión Consolidado 2024 del Grupo CaixaBank.

Objetivos de Desarrollo Sostenible

CaixaBank, por su dimensión y compromiso social **contribuye a todos los ODS** a través de su actividad, acción social y alianzas estratégicas.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

La Entidad integra los 17 ODS de las Naciones Unidas en su Plan Estratégico y Plan de Banca Sostenible, además de contribuir de forma transversal a todos ellos y de forma coherente con su compromiso con los Principios de Banca Responsable impulsados por UNEP FI.

CaixaBank es Socio Signatory de la Red Española del **acto Mundial de las Naciones Unidas desde 2005.**

CaixaBank mantiene una **Alianza Estratégica** con la Fundación "la Caixa", su accionista de referencia.

Prioritarios ODS interrelacionados

> CONTRIBUCIÓN DEL GRUPO CAIXABANK A LOS ODS

CaixaBank centra su perímetro de acción con más intensidad en 4 ODS Prioritarios que permiten llevar a cabo la misión de la Entidad:

Contribuir al bienestar financiero de sus clientes y al progreso de toda la sociedad.

Los 4 ODS Prioritarios están interrelacionados con los restantes ODS y CaixaBank contribuye a todos ellos gracias a su carácter transversal.

09 Otros marcos de *reporting*

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

> CONTRIBUCIÓN AL PROGRESO Y BIENESTAR DE LOS COLECTIVOS MÁS VULNERABLES A TRAVÉS DEL ACCESO A LOS SERVICIOS FINANCIEROS, ACCIONES SOCIALES Y UNA POLÍTICA ACTIVA DE VIVIENDA

1 FIN DE LA POBREZA

- Microcréditos y otras finanzas con impacto social
- Productos bancarios para colectivos vulnerables
- Capilaridad
- Proyectos de acción Social y Alianzas Solidarias
- AgroBank
- Política Activa de Viviendas
- Bonos Sociales
- Adhesión al Commitment to Financial Health and Inclusion de UNEP FI
- Fondos de inversión y planes de pensiones de impacto (Gama SI, Soluciones de impacto)

2 HAMBRE CERO

- Microcréditos familiar
- Eco-préstamos sector agrario
- Acción Social con la Fundación "la Caixa"
- Ningún hogar sin alimentos
- Programa de apoyo a los refugiados Ucranianos

3 SALUD Y BIENESTAR

- Préstamos salud y bienestar
- Programa Somos saludable (Equipo CaixaBank)
- Escuela de Rendimiento Sostenible
- Colaboración con GAVI, the Vaccine Alliance

4 EDUCACIÓN DE CALIDAD

- Plan de Cultura financiera
- Programa Aula para accionistas
- Cátedras[1]
- CaixaBank Research
- CaixaBank Talks
- Escuela de Sostenibilidad para empleados
- CaixaBank Dualiza por la Formación Dual

10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES

- Microcréditos y otras finanzas con impacto social
- Productos bancarios para colectivos vulnerables
- Acción Social con la Fundación "la Caixa"
- Política activa de vivienda y programa Impulsa
- Plan de Cultura Financiera
- Firma del Código de Buenas Prácticas en mercado hipotecario
- Compromiso con colectivo Sénior

> IMPULSO DE LA ACTIVIDAD ECONÓMICA PROMOVIENDO LA INVERSIÓN EN INNOVACIÓN, EL EMPRENDIMIENTO, Y CRECIMIENTO DE LAS MICROEMPRESAS Y PYMES

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

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

5 IGUALDAD DE GÉNERO

- Plan de Igualdad
- Programa Wengage de diversidad
- Adhesión a los Women Empowerment Principles de las Naciones Unidas
- Premios Mujer Empresaria CaixaBank y BPI y premios WONNOW (mujeres en STEM, con Microsoft)
- Soporte a las principales asociaciones de mujeres[2]
- Adhesión a Alianza STEAM "Niñas en pie de ciencia" del Ministerio de Educación y FP
- Nuevo comité asesor de diversidad

9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA

- Soporte a *Start-ups* (DayOne)[3]
- Financiación a empresas con impacto social
- Inversión en I+D
- Seguridad de la información
- Plan de digitalización
- Agente impulsor de los fondos europeos Next Generation

11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES

- Capilaridad
- Política activa de viviendas
- Adhesión a UNWTO[4]
- *Real Estate & Homes*
- *Hotels & Tourism*

[1] Cátedra CaixaBank de Sostenibilidad e Impacto Social de IESE, Cátedra AgroBank - "Calidad e innovación en el sector agroalimentario".
[2] Igualdad en la empresa, Charter de Diversidad, Más mujeres mejores empresas, Eje&Con.
[3] Red especializada y servicios para *start-ups* y *scale-ups*.
[4] *United Nations World Tourism Organisation*.

09 Otros marcos de *reporting*

> ADOPCIÓN DE UN MODELO DE BANCA SOSTENIBLE BASADO EN UNA GESTIÓN SOSTENIBLE Y EFICIENTE DE LOS RECURSOS NATURALES

12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES

- Adhesión a la Net Zero Banking Alliance (NZBA) Movilización de finanzas sostenibles
- Gama SI, Soluciones de Impacto (productos de inversión y seguros)
- Políticas de ética e integridad
- Debida diligencia en Derechos Humanos
- Adhesión a los Principios de Banca Responsable de UNEP FI (United Nations Environment Programme Finance Initiative)
- Adhesión de VidaCaixa y CaixaBank Asset Management a PRI (Principles for Responsible Investment)
- Certificación BCorp imagin
- Informes de reporte verificados por un tercero

6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO

- AgroBank
- Marco de emisión de bonos ODS

7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE

- Adhesión a la Net Zero Banking Alliance (NZBA)
- Financiación energías renovables
- Reducción consumo energía
- Consumo de energía de origen renovable
- Bonos verdes
- Adhesión a la European Clean Hydrogen Alliance

14 VIDA SUBMARINA

- AgroBank
- Adhesión a Principios de Poseidón

15 VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES

- Marco de emisión de bonos sostenibles, verdes y sociales
- Declaración sobre biodiversidad promovida por la ONU en la COP15
- Incorporación al Taskforce on nature related financial disclosures (TNFD)

13 ACCIÓN POR EL CLIMA

- Adhesión a la Net Zero Banking Alliance (NZBA)
- Miembros del GECV (Grupo Español de Crecimiento Verde)
- Firmantes de Principios de Ecuador
- Consumo de energía renovable
- Compensación 100 % emisiones CO_2 operativas
- Financiación de energías renovables y otras soluciones medioambientales
- Adhesión a la Alianza para la Contabilidad del Carbono en la Industria Financiera (PCAF)
- Adhesión a los Principios de Aseguramiento Sostenible (PSI) de VidaCaixa
- Informe climático
- Establecimiento de objetivos de descarbonización de la cartera financiada

16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS

- Políticas de ética e integridad y certificaciones externas en *Compliance*
- Debida diligencia y evaluación en DDHH
- Seguridad de la información
- Adhesión a Autocontrol
- Declaración de PIAS (Declaración Principales Incidencias Adversas de las decisiones de inversión sobre los factores de sostenibilidad)
- Certificación en Buen Gobierno Corporativo por AENOR

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

09 Otros marcos de *reporting*

> CONTRIBUCIÓN A TODOS LOS ODS CON PROGRAMAS PROPIOS Y A TRAVÉS DE ALIANZAS

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

Alianzas relacionadas directamente con los ODS

Para más detalle consultar ↗ apartado de "Adhesiones y alianzas"

Fundación "la Caixa"

Primera Obra Social de España y una de las mayores fundaciones del mundo. Alianza estratégica para la difusión de sus proyectos y participación activa en programas clave como Incorpora, y GAVI Alliance

Observatorio de los ODS
Contribución de las empresas españolas

Iniciativa de la Cátedra Liderazgos y Sostenibilidad de ESADE con la colaboración de la Fundación "la Caixa"

THE GLOBAL COMPACT
APOYAMOS EL PACTO MUNDIAL

Organismo encargado de promover los 10 Principios de las Naciones Unidas. Socios Signatory de la Red Española del Pacto Mundial de las Naciones Unidas desde 2012

CaixaBank

10

Glosario y estructura

Información no financiera PAG 690

Metodología para el cálculo de emisiones financiadas PAG 695

Información financiera PAG 699

Estructura del Grupo PAG 710

PIAS PAG 711

Información no financiera

A continuación se presentan las definiciones de los indicadores y otros términos relacionados con la **información no financiera que se presentan en el Informe de Gestión Consolidado.**

Cuotas de mercado (%) - A diciembre 2024 si no se especifica otro período

España

- **Cuota de mercado en crédito a hogares y empresas:** se considera el saldo vivo del crédito bruto concedido a hogares y empresas no financieras residentes en España. Para el numerador se utilizan datos internos, para el denominador, datos oficiales publicados por el Banco de España.
- **Cuota de mercado en depósitos de hogares y empresas:** se considera el saldo en depósitos de hogares y empresas no financieras residentes en España. Para el numerador se utilizan datos internos, para el denominador, datos oficiales publicados por el Banco de España.
- **Cuota de mercado en crédito a empresas:** se considera el saldo vivo del crédito bruto concedido a empresas no financieras con negocio en España.
- **Cuota de mercado de penetración de empresas:** incluye las empresas españolas que son clientes de CaixaBank y tienen una facturación de entre 1 y 100 millones de euros. Fuente: FRS Inmark.
- **Cuota de mercado de ahorro a largo plazo:** se incluye el patrimonio gestionado en fondos de inversión (incluyendo carteras gestionadas), en planes de pensiones y en seguros de ahorro. No se incluyen fondos de inversión de terceras gestoras, solo los gestionados por CaixaBank Asset Management. Fuente: Inverco, ICEA.

Portugal

- **Cuota de mercado en crédito a hogares y empresas:** cartera de crédito total de los segmentos residente y no residente, incluyendo titulizaciones (viviendas y empresas). Fuente: *Banco de Portugal/Portal Cliente Bancário*.
- **Cuota de mercado en depósitos a hogares y empresas:** depósitos a la vista y depósitos a plazo. Fuente: Datos de elaboración propia a partir de datos oficiales (*Banco de Portugal - Estatísticas Monetárias e Financeiras*).
- **Cuota de mercado en fondos de inversión:** fuente: APFIPP (*Associação Portuguesa de Fundos de Investimento Pensões e Património*) - *Fundos de Investimento Mobiliários*.
- **Cuota de mercado en crédito finalidad vivienda:** total de crédito hipotecario residentes incluyendo crédito titulizado (mercado estimado). Datos de elaboración propia a partir de datos oficiales (*Banco de Portugal - Estatísticas Monetárias e Financeiras*).
- **Cuota de mercado en crédito a empresas:** incluye el crédito a sociedades no financieras residentes con crédito titulizado incluido. Excluye sociedades no financieras no residentes.
- **Cuota de mercado en seguros:** datos de elaboración propia a partir de datos oficiales. Fuente: APS (*Associação Portuguesa de Seguradores*).

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

10 Glosario y estructura

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Generales

- **Aportación al Producto Interior Bruto (%):** la aportación total (directa e indirecta) de CaixaBank al PIB se mide como el Valor Añadido Bruto (VAB) sobre el PIB. El VAB para los negocios del Grupo en España y Portugal multiplica por sus correspondientes multiplicadores ("servicios de seguros, reaseguros y planes de pensiones, excepto SS obligatoria" y "servicios financieros, excepto seguros y fondos de pensiones", respectivamente) a efectos de incluir la aportación indirecta.
- **Porcentaje de ciudadanos que disponen de una oficina en su municipio:** porcentaje de población en España en cuyo municipio hay una oficina de CaixaBank (oficina Retail o ventanilla dependiente).
- **Clientes digitales:** clientes Particulares que han realizado una o más operaciones de *login* en Now, imagin u otras apps CaixaBank (Pay, Sign) en los últimos 6 meses.
- **Cliente:** toda persona física o jurídica con posición global igual o superior a 5€ en la Entidad que haya realizado como mínimo dos movimientos no automáticos en los últimos dos meses.
- **Nº clientes digitales *users*:** Clientes Particulares con entre 40 y 80 días con conexión a canales digitales en los últimos 6 meses.
- **Nº clientes digitales *Heavy users*:** Clientes Particulares con entre 81 y 130 días con conexión a canales digitales en los últimos 6 meses.
- **Nº clientes digitales *Top heavy users*:** Clientes Particulares con más de 130 días con conexión a canales digitales en los últimos 6 meses.
- **Clientes vinculados:** clientes persona física en España con 3 o más familias de productos.
- ***Free Float* de gestión (%):** Número de acciones disponibles para el público, calculado como número de acciones emitidas menos las acciones en manos de la autocartera, los consejeros y los accionistas con representación en el Consejo de Administración.
- **Inversión (contexto modelo de negocio):** saldo de créditos gestionados excluyendo inversiones a comisión, activos adjudicados y efectivo.
- **Inversión en tecnología y desarrollo:** importe total invertido en conceptos identificados como tecnología e informática, teniendo en cuenta tanto gasto corriente como elementos activables, se incluyen, entre otros, mantenimiento de la infraestructura y *software*, proyectos de desarrollo (canales digitales, ciberseguridad, desarrollo de negocio, regulatorios), telecomunicaciones, adquisición de equipos y *software*, licencias y derechos de uso.
- **Número de puestos de trabajo generados a través del efecto multiplicador de compras a proveedores:** Indicador estimado a partir del VAB de CaixaBank, el PIB español y portugués, el % de ocupación y la productividad por trabajador ocupación según Contabilidad Nacional y en función de tablas *input-output* del Instituto Nacional de Estadística (INE) de ambos países con datos del cuarto trimestre. Fuente: CaixaBank Research.
- **Oficinas:** número de total centros. Incluye las oficinas Retail y resto de segmentos especializados. No incluye las ventanillas (centros de atención al público desplazados sin director, dependientes de otra oficina principal). Tampoco se incluyen las sucursales y oficinas de representación en el extranjero ni los centros virtuales/digitales.
- **Oficina accesible:** una oficina se considera accesible cuando sus características permiten a todas las personas, con independencia de sus capacidades, acceder al centro, circular, orientarse, identificar, entender y hacer uso de los servicios y equipamientos disponibles y comunicarse con el personal de atención. Todo ello dando cumplimiento a la normativa vigente.
- **Ofibuses:** oficinas móviles que dan servicio a diferentes municipios mediante rutas diarias diferentes y, en función de la demanda, visita las localidades a las que presta servicio una o diversas veces al mes. Además de evitar la exclusión financiera de las zonas rurales, este servicio preserva la relación directa con el cliente que reside en estos entornos y mantiene la apuesta de la Entidad por los sectores agrícola y ganadero.
- **Población total de las localidades en las que se presta el servicio ofimóvil.** Población según el INE (Instituto Nacional de Estadística) de las localidades en las que las ofimóviles realizan parada de servicio financiero.
- **Proveedores activos:** Se define como proveedor activo. Aquellos proveedores que cumplen con alguna de las siguientes:
  - Tiene algún contrato activo en Ariba con fecha de acuerdo en los últimos 3 años.
  - Ha facturado en el año actual o anterior.
  - Ha participado en alguna negociación en los últimos 12 meses.
- **Recursos y valores gestionados (contexto modelo negocio):** saldo de recursos gestionados de balance y fuera de balance.

10 Glosario y estructura

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Experiencia cliente y calidad

- **Índice de Experiencia del Cliente (IE) - Global:** mide la experiencia global del cliente de CaixaBank en una escala de 0 a 100, en cada uno de los negocios.
- ***Net Promoter Score* (NPS):** mide la recomendación del cliente en una escala de 0 a 10. El Índice es el resultado de la diferencia entre % clientes Promotores (valoraciones 9-10) y clientes Detractores (valoraciones 0-6).
- ***Close the loop* (CTL):** se basa en identificar y aplicar acciones de mejora a partir de la escucha del cliente y del *feedback* obtenido a través de una encuesta. Consiste en que el Director se pone en contacto con el cliente (recomendable dentro de las primeras 24 horas) resolviendo posibles motivos de insatisfacción y así generar una experiencia positiva.

Personas

- **Accidentes de trabajo (número):** número total de accidentes con baja y sin baja laboral, ocurridos en la empresa durante todo el ejercicio.
- **Accidente grave:** aquellas lesiones que presentan un riesgo de ocasionar la muerte o puedan ocasionar unas secuelas que supongan una incapacidad permanente para su profesión habitual (I.P. Parcial o I.P. Total).
- **Brecha Salarial:** coeficiente que estima el impacto del género sobre el salario (determinado a través de un modelo de regresión lineal múltiple del salario, calculado como la suma de la retribución fija, variable, conceptos extrasalariales y beneficios sociales (Aportaciones de ahorro y riesgo al Fondo de Pensiones, Póliza sanitaria, Ayuda económica de estudios,...), sobre el género y otros factores relevantes (edad, antigüedad, antigüedad en la función, función y nivel profesional). Se han excluido de la muestra aquellas funciones (grupos homogéneos) de menos de 49 observaciones (personas) en CaixaBank, S.A. debido a que no hay suficiente muestra para inferir conclusiones robustas estadísticamente hablando, si bien este aspecto no se ha trasladado a las filiales por la pérdida de poder predictivo del modelo.
- **Empleados:** número total de empleados/as de la compañía a fecha de cierre del ejercicio. Este dato incluye la plantilla que cotiza en seguridad social, es decir, no incluye becarios, empleados/as ETT ni excedentes.
- **Rotación bajas definitivas y excedencias voluntarias (%):** número total de bajas y excedencias voluntarias producidas en el ejercicio entre la plantilla media del mismo.
- **Estudio Compromiso:** análisis cuantitativo del nivel de compromiso y experiencia del empleado en distintas dimensiones del entorno organizativo relacionadas con su motivación y efectividad, considerando tendencias, comparativas con mercado y resultados específicos por distintos segmentos de empleado (área organizativa, generación, género, etc.).
- **Horas de absentismo gestionable:** total de horas de absentismo gestionable (enfermedad y accidente).
- **Horas de formación por empleado:** total de horas de formación de toda la plantilla habida durante el año dividido sobre la plantilla media.
- **Inversión en formación por empleado (€):** inversión total en formación del ejercicio dividido por la plantilla media.
- **Índice de absentismo gestionable (%):** total de horas de absentismo gestionable (enfermedad y accidente) sobre el total de horas laborables.
- **Índice de frecuencia de accidentes (Índice Accidentabilidad):** cociente entre el número de accidentes con baja y el número de total de horas trabajadas, multiplicado por 10 elevado a 6. El índice se calcula sin incluir los accidentes "*in itinere*", ya que se han producido fuera del horario de trabajo; y computándose todas las horas reales de trabajo, descontando toda ausencia en el trabajo por permisos, vacaciones, bajas por enfermedad o accidente.
- **Clasificación profesional:** estructurada en 3 categorías. Directivo: ocupa un cargo a partir de la Dirección de oficina en la Red Territorial o la Dirección de función en los Servicios Centralizados. Mando Intermedio: tienen personal a su cargo, estando jerárquicamente por debajo de la anterior. Resto: no tienen personal a su cargo.
- **Nuevas incorporaciones:** total acumulado de las nuevas contrataciones realizadas durante el ejercicio (aunque ya no permanezcan en la empresa).
- **Número de profesionales certificados en asesoramiento financiero (MiFID II):** número de empleados aprobados en el Curso de Información en Asesoramiento Financiero (CIAF). Adicionalmente, son convalidables para este cómputo de certificación, el resto de cursos que certifica CNMV para este fin.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

- **% Profesionales certificados:** cociente entre el número de empleados certificados y el total de empleados que forman parte del colectivo considerado clave en Banca Premier y Banca Privada.
- **Remuneraciones medias:** remuneración total promedio (fijo anualizado, variable pagado en el año, beneficios sociales como las aportaciones de ahorro y de riesgo al Fondo de Pensiones, las ayudas económicas de estudios para los empleados/as y sus hijos/as, la póliza sanitaria y otros complementos extrasalariales como incentivos, la retribución en especie, la compensación de comidas, etc.).
- **Remuneración media de los consejeros:** remuneración media del Consejo de Administración, incluyendo retribución variable, dietas, indemnizaciones, previsión ahorro largo plazo y otras percepciones.

Sostenibilidad

- **Activos Bajo Gestión:** Incluye fondos de inversión, carteras gestionadas, SICAVs, planes de pensiones y algunos productos *unit linked*.
- **Tipología clasificación Activos bajo gestión bajo SFDR:** Artículo 8: Aquellos productos y servicios financieros que promueven características ambientales y/o sociales o una combinación de ellas. Artículo 9: Aquellos productos y servicios financieros que persiguen un objetivo de inversión sostenible. Artículo 6: Aquellos productos y servicios que tienen en consideración los riesgos ambientales, sociales y de gobernanza en la toma de decisiones de inversión que no se consideran bajo los artículos 8 o 9 y también aquellos que no integran riesgos de sostenibilidad.
- **Consumo de energía eléctrica:** calculado para la red de oficinas y centros corporativos de CaixaBank, S.A. en MWh. El dato de consumo por empleado se calcula sobre la plantilla media del ejercicio.
- **Consumo de papel:** calculado para la red de oficinas y centros corporativos de CaixaBank, S.A. en toneladas. El dato de consumo por empleado se calcula sobre la plantilla media del ejercicio.
- **Consumo de agua:** estimación basada en una muestra de edificios corporativos y de oficinas de la red corporativa de la red de CaixaBank, S.A.
- **Microcréditos:** préstamos de hasta 25.000 euros, sin garantía real y dirigidos a personas que, por sus condiciones económicas y sociales, pueden tener dificultades de acceso a la financiación bancaria tradicional. Su finalidad es fomentar la actividad productiva, la creación de empleo y el desarrollo personal y familiar.
- **Otras finanzas con impacto social:** préstamos que contribuyen a generar un impacto social positivo y medible en la sociedad, dirigidos a sectores relacionados con el emprendimiento y la innovación, la economía social, la educación y la salud. Su finalidad es contribuir a maximizar el impacto social en estos sectores.
- **Negocios creados gracias al apoyo a emprendedores:** se considera inicio de negocio cuando la solicitud de la operación se realiza entre 6 meses antes y máximo 2 años después del inicio de la actividad.
- **Número de puestos de trabajo creados gracias al apoyo a emprendedores:** este dato recoge el número de puestos de trabajo creados por parte de los emprendedores que han recibido financiación de MicroBank a través de microcréditos y préstamos (préstamos sin garantía real, dirigidos a clientes con dificultades de acceso a la financiación bancaria tradicional).
- **Vivienda social:** cartera de viviendas propiedad del Grupo en las que se tiene en cuenta la situación de vulnerabilidad del arrendador para establecer las condiciones del alquiler.
- **Beneficiarios de MicroBank:** Número de titulares y cotitulares de microcréditos otorgados por MicroBank en el periodo 2022-2024.

10 Glosario y estructura

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

- **Movilización finanzas sostenibles (negocio España):** El importe de movilización de finanzas sostenibles incluye: i) Financiación hipotecaria sostenible (certificado de eficiencia energética "A" o "B"), financiación para rehabilitación energética de viviendas, financiación de vehículos híbridos/ eléctricos, financiación de placas fotovoltaicas, ecofinanciación agro y microcréditos otorgados por MicroBank; Financiación sostenible a Empresas, Promotor y CIB&IB; El importe considerado a efectos de la movilización de financiación sostenible es el límite de riesgo formalizado en operaciones de financiación sostenible a clientes incluyendo largo plazo, circulante y riesgo de firma. Se consideran asimismo las operaciones de novación y renovación tácita o explícita de financiación sostenible; ii) La participación proporcional de CaixaBank en la emisión y colocación de bonos sostenibles (verdes, sociales o mixtos) por parte de los clientes; iii) Incremento neto en Activos bajo gestión en CaixaBank Asset Management en productos clasificados bajo Art. 8 y 9 de la normativa SFDR (incluye nuevos fondos/fusión de fondos registrados como art. 8 y 9, más aportaciones netas -aportaciones menos retiradas-, incluyendo el efecto del mercado en la valoración de las participaciones); Incremento bruto en patrimonio bajo gestión en VidaCaixa en productos clasificados bajo Art. 8 y 9 de la normativa SFDR (incluye aportaciones brutas -sin considerar retiradas ni efecto mercado - a Fondos de Pensiones (FFPP), Esquemas de Previsión Social Voluntaria (EPSV) y *Unit Linked* clasificados como Art. 8 y 9 bajo SFDR).

- **Movilización finanzas sostenibles - negocio Portugal:** Incluye Crédito tanto para Empresas (Empresas + CIB + Instituciones), como para Particulares, así como la participación en la colocación de bonos sostenibles. En relación con la intermediación sostenible, se incluyen los Fondos y Seguros artículos 8 y 9, bajo SFDR, tanto para la captación liquida como para la transformación, así como Fondos de terceras gestoras.

- **SFDR:** Siglas en inglés de Sustainable Finance Disclosure Regulation. Reglamento de Divulgación en materia de finanzas sostenibles de la UE.

- **Servicio de asesoramiento ASG:** Servicio ofrecido para clientes corporativos e institucionales para generar *engagement* y elevar el diálogo estratégico, ofreciendo un apoyo centrado en la sostenibilidad, alineamiento con *Net Zero*, mejorar el posicionamiento ASG de las compañías frente al mercado e impulsar la financiación sostenible.

Metodología para el cálculo de emisiones financiadas

La metodología seleccionada por CaixaBank para la **estimación de las emisiones financiadas es "The Global GHG Accounting and Reporting Standard for the Financial Industry"** (el "estándar", en adelante), estándar desarrollado por Partnership for Carbon Accounting Financials (PCAF, en adelante).

Esta metodología establece que las emisiones financiadas se calculan siempre multiplicando un factor de atribución (específico para cada clase de activo) por las emisiones del prestatario, de la empresa participada o del bien financiado:

> ECUACIÓN 1 – EMISIONES FINANCIADAS

Emisiones financiadas = ΣFactor de atribución*Emisiones

Factor de atribución: es la parte de las emisiones de CO_2e anuales del prestatario que se atribuye el banco.

Emisiones: las emisiones anuales del prestatario.

Se ha tomado la información de emisiones y datos financieros de las compañías más actualizada disponible en el momento de cálculo de las emisiones financiadas.

Financiación empresarial. Metodología y cálculo.

El cálculo de emisiones para esta categoría incluye todos los préstamos o líneas de crédito presentes en el balance de la Entidad para fines corporativos generales, concedidos a empresas, organizaciones sin ánimo de lucro o cualquier otro tipo de organización (incluye pymes). El cálculo se realiza siguiendo un enfoque de grupo.

I Cálculo del factor de atribución

El factor de atribución representa el peso de la financiación concedida por la Entidad sobre el cliente. Siguiendo la referencia del estándar PCAF se calcula como se indica a continuación:

> ECUACIÓN 2 – FACTOR DE ATRIBUCIÓN *GENERAL LENDING*

$$\text{Factor de atribución}_o = \frac{\text{Saldo pendiente de amortizar}}{\textit{Enterprise Value Including Cash}_e \text{ (EVIC)}}$$

Para el cálculo del EVIC se han utilizado los epígrafes correspondientes por su valor en libros (con ello se evita que la volatilidad de los mercados dificulte la gestión y el cumplimiento de los compromisos de descarbonización). La información de balance de las compañías se ha obtenido a partir de bases de datos internas y prospecciones de la información recogida en los balances publicados por las compañías. Cuando no se dispone de información financiera de la empresa, no es factible calcular las emisiones financiadas.

I Cálculo de emisiones

En función de la información disponible, el cálculo de emisiones financiadas se realiza siguiendo dos enfoques:

- ***Top-down:*** cuando se dispone de información de emisiones publicadas por el Grupo.
- ***Bottom-up:*** cuando no se dispone de información de emisiones publicadas por el Grupo, estas se estiman a partir de la información disponible (a nivel sector) de las contrapartes que constituyen el Grupo.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Project Finance. Metodología y cálculo.

La cartera de *Project Finance* incluye todos los préstamos a proyectos con fines específicos que a fecha cierre están en el balance de la Entidad. Para el cálculo de las emisiones de PF, solo se incluyen las emisiones financiadas a lo largo de la vida de la operación.

I Cálculo del factor de atribución

El factor de atribución en este segmento se calcula de la siguiente manera:

> ECUACIÓN 3 – FACTOR DE ATRIBUCIÓN *PROJECT FINANCE*

$$\text{Factor de atribución}_o = \frac{\text{Saldo pendiente de amortizar}}{\text{Patrimonio neto}_e + \text{Deuda}_e}$$

I Cálculo de emisiones

Dada la información disponible, se han usado los siguientes enfoques para el cálculo de emisiones por *scope* 1, 2, 3:

- **Enfoque 1:** este enfoque usa las emisiones reportadas del proyecto a financiar.
- **Enfoque 2:** emisiones de GEI calculadas en base a la actividad física del proyecto a financiar.
- **Enfoque 3:** emisiones de GEI calculadas en base a la actividad económica y factores de intensidad PCAF.

Hipotecas y CRE. Metodología y cálculo.

La cartera hipotecaria incluye aquellos préstamos con garantía hipotecaria presentes en el balance de la Entidad, destinados a la compra o refinanciación de propiedades residenciales, incluidas viviendas individuales y unifamiliares. La cartera ***Commercial Real Estate*** (CRE) incluye aquellos préstamos con garantía hipotecaria presentes en el balance de la Entidad, destinados a la compra o refinanciación de propiedades con fines comerciales. Quedan fuera del alcance los préstamos cuya finalidad es consumo, así como aquellas destinadas a la construcción/reforma de la vivienda y/o propiedades con fines comerciales.

I Cálculo del factor de atribución

El factor de atribución en este segmento se calcula de la siguiente manera:

> ECUACIÓN 4 – FACTOR DE ATRIBUCIÓN HIPOTECAS Y CRE

$$\text{Factor de atribución}_o = \frac{\text{Saldo pendiente de amortizar del inmueble}}{\text{Valor de la propiedad en origen}_e}$$

I Cálculo de emisiones

Dada la información disponible, se han usado los siguientes enfoques para el cálculo de emisiones por *scope* 1 y 2 de los inmuebles:

- Certificado energético del inmueble. El EPC podrá ser real, estimado, inferido o modelizado.
- Instituto para la Diversificación y Ahorro de la Energía o PCAF/CRREM en función del tipo de inmueble.

Cartera de inversión. Metodología y cálculo.

La cartera de inversión incluye renta fija corporativa y renta variable. Bajo el perímetro de RF se incluyen aquellas inversiones en bonos financieros emitidos por entidades privadas, excluyendo bonos verdes. Bajo el perímetro de renta variable se incluyen las participaciones de la Entidad en otras empresas, incluyendo las participaciones en empresas cotizadas y no cotizadas.

I Cálculo del factor de atribución

El factor de atribución en este segmento se calcula de la siguiente manera:

> ECUACIÓN 5 – FACTOR DE ATRIBUCIÓN CARTERA DE INVERSIÓN

$$\text{Factor de atribución}_o = \frac{\text{Valor neto contable}}{\textit{Enterprise Value Including Cash}\ (\text{EVIC})_e}$$

I Cálculo de emisiones

Dada la información disponible, se han utilizado los siguientes enfoques para el cálculo de las emisiones financiadas correspondientes a cada uno de los Alcances 1, 2 y 3:

- **Enfoque 1:** este enfoque usa las emisiones reportadas por la compañía.
- **Enfoque 2:** emisiones de GEI calculadas en base a la actividad económica de la compañía y factores de intensidad PCAF.

Vehículos. Metodología y cálculo.

Esta cartera incluye aquellos préstamos destinados a empresas y particulares para la adquisición de vehículos y embarcaciones.

I Cálculo del factor de atribución

El factor de atribución en este segmento se calcula de la siguiente manera:

> ECUACIÓN 6 – FACTOR DE ATRIBUCIÓN VEHÍCULOS

$$\text{Factor de atribución}_o = \frac{\text{Saldo pendiente de amortizar}}{\text{Valor total del préstamo}_e}$$

I Cálculo de emisiones

- Dada la baja disponibilidad de información relativa a las emisiones reales de cada vehículo, se realiza una estimación de financiadas a partir de los siguientes *proxys*: factor de emisión medio según tipo de vehículo y media de kilómetros recorridos según el tipo de vehículo. Cuando se dispone de información correspondiente al tipo de combustible del vehículo, este dato se incorpora al cálculo mejorando así la calidad de la estimación de las emisiones financiadas.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Deuda soberana. Metodología y cálculo.

En esta cartera se incluyen todas aquellas inversiones en bonos y préstamos soberanos, así como los bonos supranacionales para los que pueden agregarse los balances de los países intervinientes en el bono. No están incluidos en perímetro los préstamos a empresas de propiedad gubernamental ya que estos préstamos se calculan bajo la metodología de Financiación empresarial. Asimismo se excluye, según recomendación PCAF, la exposición a bancos centrales y bonos y/o préstamos sub-soberanos.

I Cálculo del factor de atribución

El factor de atribución en este segmento se calcula de la siguiente manera:

> ECUACIÓN 7 – FACTOR DE ATRIBUCIÓN DEUDA SOBERANA

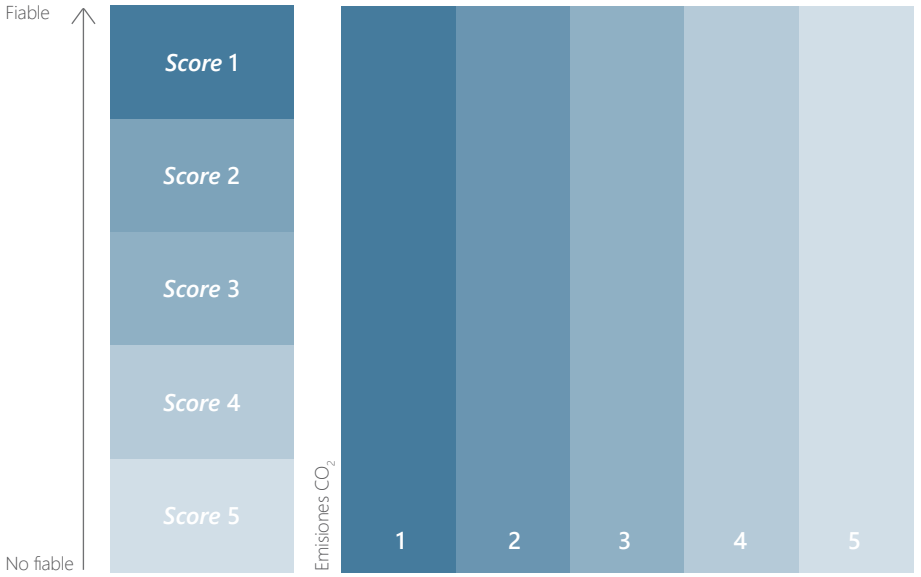
$$\text{Factor de atribución}_o = \frac{\text{Saldo pendiente de amortizar}}{\text{PIB ajustado PPA}_e}$$

I Cálculo de emisiones

El cálculo de las emisiones financiadas se realiza bajo el enfoque de producción. Bajo este enfoque se consideran las emisiones atribuibles a emisiones producidas internamente e incluyen el consumo interno y las exportaciones. El cálculo tiene en consideración las emisiones vinculadas al alcance 1 de los países. Estas emisiones nacionales de GHG proceden de fuentes ubicadas dentro del territorio del país (según define el inventario nacional de emisiones por UNFCCC), incluyendo las emisiones procedentes de bienes y servicios exportados. Las emisiones financiadas se estimarán con LULUCF y sin LULUCF (Enfoque 1).

Data Quality

En función de la metodología de estimación utilizada, la PCAF establece un nivel de calidad sobre el grado de certeza de las mismas (*Data Quality Score o DQ Score*). Concretamente, la PCAF establece 5 niveles de *DQ Score*:



Data Quality Score

De cara a divulgar de forma representativa la calidad media de los datos utilizados, se han normalizado los *scores* de calidad en base al importe dispuesto (promedio ponderado), aplicándose la siguiente fórmula:

$$\Sigma^n_{i=1} = \frac{\text{Dispuesto x Puntuación de la calidad del dato (DQ } \textit{Score})_i}{\Sigma^n_{i=1} \text{ Dispuesto}}$$

Información financiera

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Adicionalmente a la información financiera, elaborada de acuerdo a las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), este documento incluye ciertas Medidas Alternativas de Rendimiento (MAR), según la definición de las Directrices sobre Medidas Alternativas del Rendimiento publicadas por la European Securities and Markets Authority el 5 de octubre de 2015 (ESMA/2015/1057 directrices ESMA). CaixaBank utiliza ciertas MAR, que no han sido auditadas, con el objetivo de que contribuyan a una mejor comprensión de la evolución financiera del Grupo. Estas medidas deben considerarse como información adicional, y en ningún caso sustituyen la información financiera elaborada bajo las NIIF. Asimismo, la forma en la que el Grupo define y calcula estas medidas puede diferir de otras medidas similares calculadas por otras compañías y, por tanto, podrían no ser comparables.

Las Directrices ESMA definen las MAR como una medida financiera del rendimiento financiero pasado o futuro, de la situación financiera o de los flujos de efectivo, excepto una medida financiera definida o detallada en el marco de la información financiera aplicable.

Siguiendo las recomendaciones de las mencionadas directrices, se adjunta a continuación el detalle de las MAR utilizadas, así como la conciliación de ciertos indicadores de gestión con los presentados en los estados financieros consolidados NIIF. Las cifras se presentan en millones de euros salvo que se indique lo contrario.

Medidas Alternativas de Rendimiento del Grupo

1. Rentabilidad y eficiencia

A. Diferencial de la clientela:

Explicación: Diferencia entre:

- Tipo medio del rendimiento de la cartera de créditos: Se obtiene como cociente entre los ingresos de la cartera de crédito y el saldo medio de la cartera de crédito neto de dicho ejercicio.
- Tipo medio de los recursos de la actividad minorista: Se obtiene como cociente entre los costes de los recursos de la actividad minorista y el saldo medio de los mismos de dicho periodo, excluyendo los pasivos subordinados que puedan clasificarse como minoristas.

Relevancia de su uso: Métrica de uso habitual en el sector financiero que permite el seguimiento del margen que se genera entre el rendimiento medio de los créditos y el coste medio de los depósitos de clientes en un periodo determinado.

En millones de euros		2024	2023	2022
Numerador	Ingresos cartera de crédito	14.880	13.102	6.254
Denominador	Saldo medio de la cartera crédito neto[1]	331.719	335.368	336.696
(a)	**Tipo medio rendimiento cartera crediticia (%)**	**4,49**	**3,91**	**1,86**
Numerador	Costes recursos minoristas en balance	3.951	2.359	137
Denominador	Saldo medio recursos minoristas en balance[1]	394.763	380.254	386.919
(b)	**Tipo medio coste recursos minoristas en balance (%)**	**1,00**	**0,62**	**0,04**
Diferencial de la clientela (%) (a - b)		3,49	3,29	1,82

[1] Los saldos medios del periodo observado están calculados en base a los saldos diarios del período, salvo en el caso de algunas filiales para las que los saldos medios se calculan como la media aritmética de los saldos puntuales vigentes en cada cierre mensual.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

B. Diferencial de balance:

Explicación: Diferencia entre:

- Tipo medio del rendimiento de los activos: Se obtiene como cociente entre los ingresos por intereses y los activos totales medios de dicho periodo.
- Tipo medio del coste de los recursos: Se obtiene como cociente entre los gastos por intereses y los recursos totales medios de dicho periodo.

Relevancia de su uso: Métrica de uso habitual en el sector financiero que permite el seguimiento del margen que se genera entre los ingresos y gastos por intereses en relación con los activos y recursos totales medios del Grupo.

En millones de euros		2024	2023	2022
Numerador	Ingresos financieros	20.904	18.222	9.197
Denominador	Activos totales medios	621.472	618.813	705.478
(a)	**Tipo medio rendimiento cartera crediticia (%)**	**3,36**	**2,94**	**1,30**
Numerador	Gastos financieros	9.796	8.109	2.644
Denominador	Recursos totales medios	621.472	618.813	705.478
(b)	**Tipo medio coste de los recursos (%)**	**1,58**	**1,31**	**0,37**
Diferencial de balance (%)		1,78	1,63	0,93

[1] Los saldos medios del periodo observado están calculados en base a los saldos diarios del período, salvo en el caso de algunas filiales para las que los saldos medios se calculan como la media aritmética de los saldos puntuales vigentes en cada cierre mensual.

C. ROE:

Explicación: Cociente entre el resultado atribuido al Grupo (ajustado por el importe del cupón del *Additional Tier 1* registrado en fondos propios) y los fondos propios más ajustes de valoración medios, de los últimos doce meses (calculados como la media de saldos medios mensuales).

Relevancia de su uso: Métrica utilizada para determinar la rentabilidad de las empresas. Refleja la rentabilidad sobre los fondos propios contables del banco.

En millones de euros		2024	2023	2022
(a)	Resultado atribuido al Grupo 12 M	5.787	4.816	3.129
(b)	Cupón *Additional Tier 1* (12 M)	(267)	(277)	(261)
Numerador	**Resultado atribuido al Grupo ajustado 12 M (a+b)**	**5.520**	**4.539**	**2.868**
(c)	Fondos propios medios 12 M	37.058	36.563	36.225
(d)	Ajustes de valoración medios 12 M	(1.131)	(2.124)	(1.647)
Denominador	**Fondos propios + ajustes de valoración medios 12 M (c+d)**	**35.927**	**34.438**	**34.578**
ROE (%)		15,4 %	13,2 %	8,3 %

D. ROTE:

Explicación: Cociente entre:

- Resultado atribuido al Grupo (ajustado por el importe del cupón del *Additional Tier 1* registrado en fondos propios).
- Fondos propios más ajustes de valoración medios 12 meses (calculados como la media de saldos medios mensuales) deduciendo los activos intangibles con criterios de gestión (que se obtiene del epígrafe de activos intangibles del balance público más los activos intangibles y fondos de comercio asociados a las participadas netos de su fondo de deterioro, registrados en el epígrafe de inversiones en negocios conjuntos y asociadas del balance público).

Relevancia de su uso: Métrica utilizada para determinar la rentabilidad de las empresas. Refleja la rentabilidad sobre los fondos propios contables del banco, una vez deducidos los activos intangibles.

En millones de euros		2024	2023	2022
(a)	Resultado atribuido al Grupo 12 M	5.787	4.816	3.129
(b)	Cupón *Additional Tier 1* (12 M)	(267)	(277)	(261)
Numerador	**Resultado atribuido al Grupo ajustado 12 M (a+b)**	**5.520**	**4.539**	**2.868**
(c)	Fondos propios medios 12 M	37.058	36.563	36.225
(d)	Ajustes de valoración medios 12 M	(1.131)	(2.124)	(1.647)
(e)	Activos intangibles medios 12 M	(5.365)	(5.382)	(5.210)
Denominador	**FFPP + ajustes de valoración medios excluyendo activos intangibles 12 M (c+d+e)**	**30.563**	**29.056**	**29.368**
ROTE (%)		18,1%	15,6%	9,8%

E. ROA:

Explicación: Cociente entre el resultado neto (ajustado por el importe del cupón del *Additional Tier 1* registrado en fondos propios) y los activos totales medios, de los últimos doce meses (calculados como la media de los saldos diarios del periodo analizado).

Relevancia de su uso: Métrica utilizada para determinar la rentabilidad ya que refleja el rendimiento que se obtiene sobre los activos totales.

En millones de euros		2024	2023	2022
(a)	Resultado después de impuestos y antes de minoritarios 12 M	5.795	4.818	3.132
(b)	Cupón *Additional Tier 1* (12 M)	(267)	(277)	(261)
Numerador	**Resultado neto ajustado 12 M (a+b)**	**5.529**	**4.542**	**2.871**
Denominador	**Activos totales medios 12 M**	**621.472**	**618.813**	**705.478**
ROA (%)		0,9%	0,7%	0,4%

F. RORWA:

Explicación: Cociente entre el resultado neto (ajustado por el importe del cupón del *Additional Tier 1* registrado en fondos propios) y los activos totales medios ponderados por riesgo de los últimos doce meses (calculados como media de los saldos medios trimestrales).

Relevancia de su uso: Métrica utilizada para determinar la rentabilidad en empresas del sector financiero. Esta métrica es una evolución del ROA, que relaciona el resultado del Grupo con los activos ponderados por riesgo (APR's), incorporando un factor de corrección a la rentabilidad en función del nivel de riesgo asumido por el banco.

En millones de euros		2024	2023	2022
(a)	Resultado después de impuestos y antes de minoritarios 12 M	5.795	4.818	3.132
(b)	Cupón *Additional Tier 1* (12 M)	(267)	(277)	(261)
Numerador	**Resultado neto ajustado 12 M (a+b)**	**5.529**	**4.542**	**2.871**
Denominador	**Activos ponderados por riesgos regulatorios 12 M**	**232.824**	**219.389**	**215.077**
RORWA (%)		2,4%	2,1%	1,3%

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

G. Ingresos *Core*:

Explicación: Suma del margen de intereses, comisiones, ingresos del negocio deseguros de vida riesgo, resultado del servicio de seguro y el resultado asociado a participadas de bancaseguros.

Relevancia de su uso: Métrica que permite conocer qué parte del margen bruto corresponde a ingresos relacionados con la actividad principal de la Entidad.

En millones de euros		2024	2023	2022
(a)	Margen Intereses	11.108	10.113	6.553
(b)	Ingresos participadas de Bancaseguros	216	248	162
(c)	Comisiones netas	3.779	3.658	3.855
(d)	Resultado del servicio de seguro	1.216	1.118	935
Ingresos Core (a+b+c+d)		16.319	15.137	11.504

H. Ratio de eficiencia:

Explicación: Cociente entre los gastos de explotación (gastos de administración y amortización) y el margen bruto de los últimos doce meses.

Relevancia de su uso: Ratio de uso común en el sector financiero que permite comparar la eficiencia operativa entre entidades y que relaciona los gastos explotación incurridos para generar los ingresos medidos a través del margen bruto.

En millones de euros		2024	2023	2022
Numerador	Gastos de administración y amortización 12 M	6.108	5.822	5.575
Denominador	Margen bruto 12 M	15.873	14.231	11.093
Ratio de eficiencia		38,5 %	40,9 %	50,3 %

2. Gestión del riesgo

A. Coste del riesgo:

Explicación: Cociente entre el total de dotaciones para insolvencias (12 meses) y el saldo medio bruto de créditos a la clientela y riesgos contingentes, con criterios de gestión (calculado como la media de los saldos de cierre de cada uno de los meses del periodo).

Relevancia de su uso: Métrica de uso habitual en el sector financiero que relaciona las pérdidas por deterioro de activos, esencialmente asociadas a riesgo de crédito, con el total de la cartera crediticia.

En millones de euros		2024	2023	2022
Numerador	Dotaciones para insolvencias 12 M	1.056	1.097	982
Denominador	Saldo medio bruto de créditos + riesgos contingentes 12 M	386.229	387.028	386.862
Coste del riesgo (%)		0,27 %	0,28 %	0,25 %

B. Ratio de morosidad:

Explicación: cociente entre:

- Deudores dudosos del crédito a la clientela y de los riesgos contingentes, con criterios de gestión.
- Créditos a la clientela y riesgos contingentes brutos, con criterio de gestión.

Relevancia de su uso: Métrica relevante en el sector bancario que mide la calidad de la cartera crediticia del Grupo al determinar qué parte de esta está clasificada contablemente como dudosa.

En millones de euros		2024	2023	2022
Numerador	Deudores dudosos crédito clientela + riesgos contingentes	10.235	10.516	10.690
Denominador	Crédito a la clientela + riesgos contingentes	392.738	384.008	391.199
Ratio de morosidad (%)		2,6 %	2,7 %	2,7 %

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

C. Ratio de cobertura:

Explicación: cociente entre:

- Total de fondos de deterioro del crédito a la clientela y de los riesgos contingentes, con criterios de gestión.
- Deudores dudosos del crédito a la clientela y de los riesgos contingentes, con criterios de gestión.

Relevancia de su uso: Métrica que permite conocer qué parte de los préstamos clasificados como dudosos ha sido cubierta contablemente vía provisiones.

En millones de euros		2024	2023	2022
Numerador	Fondos deterioro crédito clientela +riesgos contingentes	7.016	7.665	7.867
Denominador	Deudores dudosos crédito clientela +riesgos contingentes	10.235	10.516	10.690
Ratio de cobertura (%)		69 %	73 %	74 %

D. Ratio de cobertura de inmuebles disponibles para la venta:

Explicación: cociente entre:

- Deuda bruta cancelada en la ejecución hipotecaria o dación del inmueble menos el valor contable neto actual del activo inmobiliario.
- Deuda bruta cancelada en la ejecución hipotecaria o dación del inmueble.

Relevancia de su uso: Métrica que determina qué parte de los activos inmobiliarios adjudicados disponibles para la venta han sido cubiertos vía saneamientos en su adjudicación y posteriormente vía provisiones contables. Refleja el grado de saneamiento en relación con la exposición a esta tipología de activos.

En millones de euros		2024	2023	2022
(a)	Deuda bruta cancelada en ejecución hipotecaria	2.853	3.158	3.774
(b)	Valor Contable Neto del activo adjudicado	1.422	1.582	1.893
Numerador	**Cobertura total del activo adjudicado (a - b)**	**1.431**	**1.576**	**1.881**
Denominador	**Deuda bruta cancelada en ejecución hipotecaria**	**2.853**	**3.158**	**3.774**
Ratio cobertura inmuebles DPV (%)		50 %	50 %	50 %

E. Ratio de cobertura contable de inmuebles disponibles para la venta:

Explicación: cociente entre:

- Cobertura contable: provisiones contables de los activos adjudicados.
- Valor contable bruto del activo inmobiliario: suma del valor contable neto y la cobertura contable.

Relevancia de su uso: Métrica que determina qué parte de los activos inmobiliarios adjudicados disponibles para la venta han sido cubiertos con provisiones contables. Refleja el grado de saneamiento en relación con la exposición a esta tipología de activos.

En millones de euros		2024	2023	2022
Numerador	**Provisión contable de los activos adjudicados**	**776**	**813**	**952**
(a)	Valor Contable Neto del activo adjudicado	1.422	1.582	1.893
(b)	Cobertura contable del activo adjudicado	776	813	952
Denominador	**Valor Contable Bruto del activo adjudicado (a + b)**	**2.199**	**2.395**	**2.845**
Ratio cobertura contable inmuebles DPV (%)		35 %	34 %	33 %

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

3. Liquidez

A. Activos líquidos totales:

Explicación: Suma de HQLA's (*High Quality Liquid Assets* de acuerdo con lo establecido en el reglamento delegado de la Comisión Europea de 10 de octubre de 2014) y el disponible en póliza en Banco Central Europeo no HQLA's.

Relevancia de su uso: Métrica que permite conocer el nivel de activos líquidos del Grupo, que son claves para mitigar el riesgo de liquidez ante eventuales dificultades para cumplir con las obligaciones de un banco.

En millones de euros		2024	2023	2022
(a)	Activos Líquidos de Alta Calidad (HQLA's)	111.109	101.384	95.063
(b)	Disponible en póliza BCE no HQLA's	59.615	58.820	43.947
Activos Líquidos Totales (a + b)		170.723	160.204	139.010

B. *Loan to deposits*:

Explicación: Cociente entre:

- Crédito a la clientela neto con criterios de gestión minorado por los créditos de mediación (financiación otorgada por Organismos Públicos).
- Depósitos de clientes y periodificadoras.

Relevancia de su uso: Ratio que refleja la estructura de financiación minorista del Grupo. Permite conocer la proporción del crédito de la actividad de clientes que está financiada por depósitos de la actividad de clientes.

En millones de euros		2024	2023	2022
Numerador	**Crédito a la clientela de gestión neto (a-b-c)**	**351.325**	**343.758**	**350.670**
(a)	Crédito a la clientela de gestión bruto	361.214	354.098	361.323
(b)	Fondos para insolvencias	6.692	7.339	7.408
(c)	Crédito de mediación	3.197	3.001	3.245
Denominador	**Depósitos de clientes y periodificadoras (d+e)**	**410.695**	**385.881**	**386.054**
(d)	Depósitos de clientes	410.049	385.507	386.017
(e)	Periodificadoras incluidas en epígrafe Cesión Temporal de Activos y otros	646	375	37
Loan to Deposits (%)		86 %	89 %	91 %

4. Ratios bursátiles

A. BPA (Beneficio por acción):

Explicación: Cociente entre el resultado atribuido al Grupo y el número medio de acciones en circulación.

Relevancia de su uso: Indicador financiero que mide el beneficio que genera una empresa en relación con el número de acciones en circulación.

En millones de euros		2024	2023	2022
Numerador	**Resultado atribuido al Grupo 12 M (a)**	**5.787**	**4.816**	**3.129**
Denominador	**Núm. medio acciones en circulación netas de autocartera[1]**	**7.262**	**7.472**	**7.819**
BPA (Beneficio por acción)		0,80	0,64	0,40
(b)	Cupón *Additional Tier 1* (12 M)	(267)	(277)	(261)
Numerador	**Numerador ajustado por Cupón AT1 (a-b)**	**5.520**	**4.539**	**2.868**
BPA (Beneficio por acción) ajustado por cupón AT1		0,76	0,61	0,37

[1] El número medio de acciones en circulación se obtiene como el número medio de acciones emitidas minoradas por el número medio de acciones en autocartera. Los números medios son calculados como la media de puntuales de cierre de cada mes del periodo analizado.

B. PER (*Price-to-earnings ratio*):

Explicación: Cociente entre el valor de cotización y el beneficio por acción (BPA).

Relevancia de su uso: Indicador financiero utilizado para valorar una empresa (múltiplo de valoración). Refleja la comparación entre la cotización y el beneficio por acción.

En millones de euros		2024	2023	2022
Numerador	Valor de cotización a cierre del periodo	5,236	3,726	3,672
Denominador	Beneficio por acción (BPA)	0,80	0,64	0,40
PER (*Price-to-earnings ratio)*		6,57	5,78	9,18

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

C. Rentabilidad por dividendo:

Explicación: Cociente entre los dividendos pagados (en acciones o en efectivo) en el último ejercicio y el valor de cotización de la acción, a fecha de cierre del período.

Relevancia de su uso: Métrica financiera, de uso común en empresas cotizadas, que indica el rendimiento anual de una inversión en acciones en forma de dividendos al relacionar la remuneración en dividendos con la cotización.

En millones de euros		2024[1]	2023	2022
Numerador	Dividendos pagados (en acciones o efectivo) de los últimos 12 meses	0,5407	0,2306	0,1463
Denominador	Valor de cotización de la acción a cierre del periodo	5,236	3,726	3,672
Rentabilidad por dividendo		10,33 %	6,19 %	3,98 %

[1] La rentabilidad del dividendo proforma en 2024, calculada a partir de los dividendos abonados con cargo a resultados de 2024, es del 8,31%. Se calcula como el cociente entre 0,4352 € (0,1488 € de dividendo a cuenta abonado en noviembre de 2024 y 0,2864 € dividendo complementario que el Consejo propondrá abonar en 2025) y la cotización de la acción a cierre de año.

D. VTC (Valor teórico contable) por acción:

Explicación: Cociente entre el patrimonio neto minorado por los intereses minoritarios y el número de acciones en circulación a una fecha determinada.

Relevancia de su uso: Ratio de uso común en todos los sectores, que refleja el valor patrimonial contable por acción de una empresa y se usa habitualmente como múltiplo de valoración.

> **VTCT (Valor teórico contable tangible) por acción:**

Cociente entre:

- Patrimonio neto minorado por los intereses minoritarios y el valor de los activos intangibles.
- Número de acciones en circulación a una fecha determinada.

Relevancia de su uso: Ratio de uso común en todos los sectores, que refleja el valor patrimonial contable por acción de una empresa una vez descontados los activos intangibles.

- **P/VTC:** Cociente entre el valor de cotización de la acción a cierre del periodo y el valor teórico contable.
- **P/VTC tangible:** Cociente entre el valor de cotización de la acción a cierre del periodo y el valor teórico contable tangible.

En millones de euros		2024	2023	2022
(a)	Patrimonio neto	36.865	36.339	33.708
(b)	Intereses minoritarios	(34)	(32)	(32)
Numerador	**Patrimonio neto ajustado (c = a+b)**	**36.831**	**36.307**	**33.675**
Denominador	**Acciones en circulación netas de autocartera (d)[1]**	**7.118**	**7.367**	**7.495**
e= (c/d)	Valor teórico contable (€/acción)[2]	5,17	4,93	4,49
(f)	Activos intangibles (minoran patrimonio neto ajustado)	**(5.453)**	(5.367)	(5.399)
g=((c+f)/d)	Valor teórico contable tangible (€/acción)[2]	4,41	4,20	3,77
(h)	Cotización a cierre del periodo	**5,236**	3,726	3,672
h/e	P/VTC (Valor cotización s/ valor contable)	1,01	0,76	0,82
h/g	P/VTC tangible (Valor cotización s/ valor contable tangible)	1,19	0,89	0,97

[1] El número de acciones en circulación se obtiene como las acciones emitidas (minoradas por el número de acciones en autocartera), a una fecha determinada.

[2] El valor teórico contable y el valor teórico contable tangible por acción recogen el impacto de los programas de recompra de acciones por el importe ejecutado a la fecha de cierre, tanto en el numerador (excluyendo de los fondos propios el valor de las acciones recompradas, a pesar de que parte de ellas aun no han sido todavía amortizadas) como en el denominador (el nº de acciones deduce las ya recompradas).

Adaptación de la cuenta de pérdidas y ganancias pública a formato gestión

Comisiones netas. Incluye los siguientes epígrafes:

- Ingresos por comisiones.
- Gastos por comisiones.

Resultado de operaciones financieras. Incluye los siguientes epígrafes:

- Ganancias o pérdidas al dar de baja en cuentas activos y pasivos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados (neto).
- Ganancias o pérdidas por activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados (neto).
- Ganancias o pérdidas por activos y pasivos financieros mantenidos para negociar (neto).
- Ganancias o pérdidas resultantes de la contabilidad de coberturas (neto).
- Diferencias de cambio (neto).

Resultado del servicio de seguros. Incluye los siguientes epígrafes:

- Resultado del servicio de seguros.
- Resultado por contratos de reaseguro.

Gastos de administración y amortización. Incluye los siguientes epígrafes:

- Gastos de Administración.
- Amortización.

Margen de explotación.

- (+) Margen bruto.
- (-) Gastos de explotación.

Pérdidas por deterioro de activos financieros y otras provisiones. Incluye los siguientes epígrafes:

- Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de activos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados y pérdidas y ganancias netas por modificación.
- Provisiones o reversión de provisiones.

Del que: Dotaciones para insolvencias.

- Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de activos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados y pérdidas o ganancias netas por modificación correspondientes a Préstamos y anticipos a cobrar a la clientela con criterios de gestión.
- Provisiones o reversión de provisiones correspondientes a Provisiones para riesgos contingentes con criterios de gestión.

Del que: Otras dotaciones a provisiones.

- Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de activos financieros no valorados a valor razonable con cambios en resultados y pérdidas o ganancias netas por modificación excluyendo el saldo correspondiente a Préstamos y anticipos a cobrar a la clientela con criterios de gestión.
- Provisiones o reversión de provisiones excluyendo las provisiones correspondientes a riesgos contingentes con criterios de gestión.

Ganancias/pérdidas en baja de activos y otros. Incluye los siguientes epígrafes:

- Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de inversiones en negocios conjuntos o asociadas.
- Deterioro del valor o reversión del deterioro del valor de activos no financieros.
- Ganancias o pérdidas al dar de baja en cuentas activos no financieros y participaciones (neto).
- Fondo de comercio negativo reconocido en resultados.
- Ganancias o pérdidas procedentes de activos no corrientes y grupos enajenables de elementos clasificados como mantenidos para la venta no admisibles como actividades interrumpidas (neto).

Resultado atribuido a intereses minoritarios y otros. Incluye los siguientes epígrafes:

- Resultado del período atribuible a intereses minoritarios (participaciones no dominantes).
- Ganancias o pérdidas después de impuestos procedentes de actividades interrumpidas.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Conciliación de indicadores de actividad con criterios de gestión

Crédito a la clientela, bruto

En millones de euros	31.12.24	31.12.23	31.12.22
Activos financieros a coste amortizado - Clientela (Balance Público)	**351.799**	**344.384**	**352.834**
Adquisición temporal de activos (sector público y privado)	0	0	(52)
Cámaras de compensación y fianzas dadas en efectivo	(1.924)	(1.584)	(1.745)
Otros activos financieros sin naturaleza minorista	(273)	(260)	(462)
Activos financieros no destinados a negociación valorados obligatoriamente a valor razonable con cambios en resultados - Préstamos y anticipos (Balance Público)	**0**	**0**	**50**
Bonos de renta fija asimilables a crédito minorista (Activos financieros a coste amortizado - Valores Representativos de Deuda del Balance Público)	**4.851**	**4.186**	**3.290**
Bonos de renta fija asimilables a crédito minorista (Activos por contratos de reaseguro del Balance Público)	**70**	**33**	**1**
Fondos para insolvencias	**6.692**	**7.339**	**7.408**
Crédito a la clientela bruto con criterios de gestión	361.214	354.098	361.323

Pasivos por contratos de seguros

En millones de euros	31.12.24	31.12.23	31.12.22
Pasivos por contratos de seguros (Balance Público)	**75.605**	**70.240**	**65.654**
Corrección del componente financiero por actualización del pasivo bajo NIIF17 (excluye *Unit Linked* y Otros)	65	278	-
Plusvalías asociadas a los activos afectos al negocio asegurador (excluye *Unit Linked* y Otros)	-	-	1.813
Pasivos financieros designados a valor razonable con cambios en resultados (Balance Público)	**3.600**	**3.283**	**-**
Otros pasivos financieros no asimilables a Pasivos por contratos de seguros	(6)	(2)	-
Pasivos financieros de BPI Vida registrados en epígrafe Pasivos financieros a coste amortizado - Depósitos de la clientela	**753**	**739**	**-**
Pasivos por contratos de seguros con criterio de gestión	80.018	74.538	67.467

Recursos de clientes

En millones de euros	31.12.24	31.12.23	31.12.22
Pasivos financieros a coste amortizado - Depósitos de la clientela (Balance público)	**424.238**	**397.499**	**393.634**
Recursos no minoristas (registrados en el epígrafe Pasivos financieros a coste amortizado - Depósitos a la clientela)	**(9.141)**	**(10.148)**	**(6.295)**
Cédulas multicedentes y depósitos subordinados	(4.043)	(4.043)	(4.668)
Entidades de contrapartida y otros	(5.098)	(6.105)	(1.627)
Recursos minoristas (registrados en Pasivos financieros a coste amortizado - Valores Representativos de Deuda)	**770**	**1.433**	**1.309**
Emisiones Retail y otros	770	1.433	1.309
Pasivos amparados por contratos de seguros con criterios de gestión	**80.018**	**74.538**	**68.986**
Total recursos de clientes en balance	495.885	463.323	457.634
Activos bajo gestión	**182.946**	**160.827**	**147.938**
Otras cuentas[1]	**6.534**	**6.179**	**5.728**
Total recursos de clientes	685.365	630.330	611.300

[1] Incluye, esencialmente, recursos transitorios asociados a trasferencias y recaudación.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Emisiones institucionales a efectos de la liquidez bancaria

En millones de euros	31.12.24	31.12.23	31.12.22
Pasivos financieros a Coste Amortizado - Valores Representativos de Deuda emitidos (Balance Público)	**56.563**	**56.755**	**52.608**
Financiación institucional no considerada a efectos de la liquidez bancaria	**(3.359)**	**(4.570)**	**(4.094)**
Bonos de titulización	(608)	(918)	(1.175)
Ajustes por valoración	(2.335)	(2.576)	(1.984)
Con naturaleza minorista	(770)	(1.433)	(1.309)
Emisiones adquiridas por empresas del Grupo y otros	354	356	373
Depósitos a la clientela a efectos de la liquidez bancaria[1]	**4.043**	**4.043**	**4.668**
Financiación institucional a efectos de la liquidez bancaria	57.246	56.227	53.182

[1] A 31.12.24 y 31.12.23, 4.010 millones de euros de cédulas multicedentes (netas de emisiones retenidas) y 33 millones de euros de depósitos subordinados. A 31.12.22, 4.635 millones de euros de cédulas multicedentes (netas de emisiones retenidas) y 33 millones de euros de depósitos subordinados.

Activos adjudicados (disponibles para la venta y en alquiler)

En millones de euros	31.12.24	31.12.23	31.12.22
Activos no corrientes y grupos enajenables de elementos que se han clasificado como mantenidos para la venta (Balance Público)	**2.012**	**2.121**	**2.426**
Otros activos no adjudicados	(603)	(571)	(573)
Existencias en epígrafe - Resto activos (Balance Público)	**13**	**32**	**40**
Activos adjudicados disponibles para la venta	1.422	1.582	1.893
Activos tangibles (Balance Público)	**6.975**	**7.300**	**7.516**
Activos tangibles de uso propio	(5.712)	(5.877)	(5.919)
Otros activos	(255)	(296)	(312)
Activos adjudicados en alquiler	1.008	1.127	1.285

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Conciliación entre la visión de ingresos contables y la visión de ingresos según naturaleza y servicio prestado

I Ingresos según epígrafe contable

En millones de euros		2024	2023	2022
Margen de intereses	**(a)**	**11.108**	**10.113**	**6.553**
Comisiones bancarias recurrentes	(b)	1.777	1.830	2.020
Comisiones bancarias mayoristas	(c)	271	240	249
Comercialización de seguros	(d)	420	394	401
Fondos de inversión, carteras y SICAV's	(e)	958	856	840
Planes de pensiones	(f)	322	308	315
Otros ingresos[1]	(g)	31	29	29
Comisiones netas	**(h)**	**3.779**	**3.658**	**3.855**
Resultado de seguros vida-riesgo	(i)	719	698	590
Resultado de seguros vida-ahorro	(j)	382	320	245
Resultado *Unit Linked*	(k)	115	100	100
Resultado del servicio de seguro	**(l)**	**1.216**	**1.118**	**935**
Ingresos de participadas de seguros[2]	(m)	216	248	162
Otros ingresos de participadas	(n)	146	196	223
Ingresos de la cartera de participadas	**(o)**	**361**	**444**	**385**
Resultado de operaciones financieras	**(p)**	**223**	**235**	**328**
Otros ingresos y gastos de explotación	**(q)**	**(814)**	**(1.337)**	**(963)**
MARGEN BRUTO		15.873	14.231	11.093
del que ingresos por servicios	(h)+(l)	4.995	4.776	4.789
del que ingresos *core*	(a)+(h)+(l)+(m)	16.319	15.137	11.504

I Ingresos según naturaleza y servicio prestado

En millones de euros		2024	2023	2022
Margen de intereses	**(a)**	**11.108**	**10.113**	**6.553**
Activos bajo gestión	(e)+(f)	1.280	1.164	1.155
Seguros vida-ahorro	(g)+(j)+(k)	528	449	374
Ingresos por gestión patrimonial	**(r)**	**1.808**	**1.613**	**1.530**
Seguros vida-riesgo	(i)	719	698	590
Comisiones por comercialización de seguros	(d)	420	394	401
Ingresos por seguros de protección	**(s)**	**1.139**	**1.092**	**990**
Comisiones bancarias recurrentes	(b)	1.777	1.830	2.020
Comisiones bancarias mayoristas	(c)	271	240	249
Comisiones bancarias	**(t)**	**2.048**	**2.070**	**2.269**
Ingresos de participadas de seguros[2]	(m)	216	248	162
Otros ingresos de participadas	(n)	146	196	223
Resultado de operaciones financieras	(p)	223	235	328
Otros ingresos y gastos de explotación	(q)	(814)	(1.337)	(963)
Otros ingresos		**(230)**	**(658)**	**(249)**
MARGEN BRUTO		15.873	14.231	11.093
del que ingresos por servicios	(r)+(s)+(t)	4.995	4.776	4.789
del que ingresos *core*	(a)+(r)+(s)+(t)+(m)	16.319	15.137	11.504

[1] Corresponden esencialmente a ingresos de *Unit Linked* de BPI Vida e Pensões que, dado su bajo componente de riesgo, se rigen bajo NIIF9 y se reportan contablemente en "Comisiones".

[2] Incluye el resultado atribuido de SegurCaixa Adeslas e ingresos de otras participadas de bancaseguros.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

10 Estructura del Grupo

10 Glosario y estructura
01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Grupo CaixaBank 46.014 >> CaixaBank, S.A. 36.874 | Entidad de crédito España

Número de empleados. Subgrupos de sociedades. (%) Porcentaje de participación a 31 de diciembre de 2024.

ENTIDADES DEL GRUPO

APOYO AL NEGOCIO

- 644 CaixaBank Operational Services (100 %) — Servicios de *backoffice* de administración
- 1.217 CaixaBank Tech (100 %) — Prestación de servicios informáticos
- 194 CaixaBank Facilities Management (100 %) — Gestión de obras, mantenimiento, logística y compras
- 133 CaixaBank Advanced Business Analytics (100 %) — Desarrollo de proyectos digitales

ACTIVIDAD DE NEGOCIO

- 682 CaixaBank Payments & Consumer (100 %) — Financiación al consumo y medios de pago
- 40 Facilitea Selectplace S.A.U (100 %)[2] — Comercialización de productos
- 8 Telefónica Consumer Finance (50 %) — Financiación al consumo
- 7 CaixaBank Equipment Finance (100 %) — Arrendamiento de vehículos y bienes de equipo
- 312 BuildingCenter (100 %) — Tenedora de activos inmobiliarios
- Bankia Habitat (100 %) — Explotación, gestión y administración de inmuebles
- Living Center (100 %) — Promoción inmobiliaria
- 865 VidaCaixa (100 %) — Seguros de vida y gestión de Entidad de crédito fondos de pensiones
- 72 BPI Vida e Pensões (100 %) — Seguros de vida y gestión de fondos de pensiones
- 19 VidaCaixa Mediació OBS[1] (100 %) — Seguros
- 276 CaixaBank Asset Managment (100 %) — Gestión de Instituciones de Inversión Colectiva
- 43 BPI Gestão de ativos (100 %) — Gestión de Instituciones de Inversión Colectiva
- 9 CaixaBank AM Luxembourg (100 %) — Gestión de Instituciones de Inversión Colectiva
- 4.234 Banco BPI (100 %) — Entidad de crédito
- 66 Imaginersgen (100 %) — Gestión de segmento joven del banco
- 45 Nuevo MicroBank (100 %) — Financiación de microcréditos
- 36 CaixaBank Wealth Management Luxembourg (100 %) — Entidad de crédito Luxemburgo
- 6 BPI Suisse (100 %) — Entidad de crédito Suiza
- 10 CaixaBank Titulización (100 %) — Gestora de fondos de titulización
- 19 OpenWealth (100 %) — Servicios de consultoría patrimonial independiente

ENTIDADES ASOCIADAS Y NEGOCIOS CONJUNTOS

APOYO AL NEGOCIO

- IT Now (49 %) — Servicios y proyectos tecnológicos e informáticos

ACTIVIDAD DE NEGOCIO

- Comercia Global Payments Entidad de Pago, S.L (20 %) — Entidad de pago
- Servired (41 %) — Sociedad española de medios de pago
- Global Payments Money To Pay, S.L (49 %) — Entidad de pago
- Redsys Servicios de Procesamiento (25 %) — Medios de pago
- Coral Homes (20 %) — Servicios inmobiliarios
- Gramina Homes (20 %) — Explotación, gestión y administración de inmuebles
- SegurCaixa Adeslas (49,9 %) — Seguros de no vida
- Companhia de Seguros Allianz Portugal (35 %) — Seguros
- Banco comercial e de Investimentos (36 %) — Entidad de crédito en Mozambique

Nota: Se incluyen las entidades más relevantes por su contribución al Grupo, excluyéndose las operativas de naturaleza accionarial (dividendos), operativa extraordinaria y actividades *non-core*: Unión de Crédito para la Financiación Mobiliaria e Inmobiliaria, E.F.C., S.A.U. (14), Puerto Triana, S.A.U. (8), Líderes de Empresa Siglo XXI, S.L. (6), entre otras.

[1] La sociedad Bankia Mediación Operador De Banca Seguros Vinculado S.A. absorbió VidaCaixa Mediació, Sociedad de Agencia de Seguros Vinculada, S.A.U. en julio de 2024 dando como resultado la denominada VidaCaixa Mediación OBS, S.A.U.

[2] Cambio de denominación de Wivai SelectPlace S.A.U. a Facilitea Selectplace, S.A.U. en mes de Octubre.

PIAS

Equivalencia PIA RTS SFDR	Indicador	Valor	Unidad	Observaciones
Inversiones aplicables para inversiones en compañías invertidas				
PIA 1.a	Emisiones GEI *Scope* 1	7.282	t CO_2 eq	↗ *Véase apartado "Estrategia climática - Plan de Gestión Ambiental" IGC 2024.*
PIA 1.b	Emisiones GEI *Scope* 2 *(Location-Based method)*	23.047	t CO_2 eq	↗ *Véase apartado "Estrategia climática - Plan de Gestión Ambiental" IGC 2024.*
PIA 1.c	Emisiones GEI *Scope* 3 (excluida categorías huella financiada)	326.519	t CO_2 eq	↗ *Véase apartado "Estrategia climática - Plan de Gestión Ambiental" IGC 2024.*
PIA 1.e	Total emisiones GEI operativas *(Location-Based method)*	356.848	t CO_2 eq	↗ *Véase apartado "Estrategia climática - Plan de Gestión Ambiental" IGC 2024.*
PIA 2	Huella de carbono	-		Cálculo no aplicable.
PIA 3	Intensidad de carbono	12,25	t CO_2 eq/ Mn€ ventas	Total emisiones GEI operativas sobre ingresos ordinarios de clientes ↗ *Véase Nota 8 Cuentas Anuales Consolidadas 2024.*
PIA 4	Exposición en compañías activas en el sector de combustibles fósiles	-		El objeto social de CaixaBank y de sus sociedades dependientes no incluye actividades vinculadas al sector de los combustibles fósiles. ↗ *Véase Nota 1.1 de las Cuentas Anuales Consolidadas 2024.*
PIA 5	% de consumo y producción en energías no renovables	0	%	↗ *Véase apartado "Estrategia climática - Plan de Gestión Ambiental" IGC 2024* La totalidad de la energía consumida es de origen renovable.
PIA 6	Intensidad de consumo de energía	0,01	GWh / Mn€ ventas	Energía consumida electricidad ↗ *Véase apartado "Estrategia climática - Plan de Gestión Ambiental - Consumo y combinación de fuentes de energía" IGC 2024* / Ingresos ordinarios de clientes ↗ *Véase Nota 8 Cuentas Anuales Consolidadas 2024.*
PIA 7	Actividades con afectación negativa en áreas sensibles de biodiversidad	-		Como consecuencia de nuestra actividad operativa, las afectaciones negativas en áreas sensibles a la biodiversidad no son relevantes.
PIA 8	Consumo de emisiones al agua	409.676	m^3	Como consecuencia de nuestra actividad operativa, el consumo de agua y las emisiones al agua no son relevantes.
PIA 9	Ratio de residuos peligrosos y radioactivos	0	tonelada	Como consecuencia de nuestra actividad operativa, no se producen residuos de naturaleza peligrosa y/o radioactiva.
PIA 10	Violaciones de los principios de UN Global Compact y de las Guías para Empresas Multinacionales de la OECD	0	ud	No se han producido violaciones de los mencionados principios y guías.
PIA 11	Falta de procesos y mecanismos de cumplimiento con los principios de UN Global Compact y de las Guías para Empresas Multinacionales de la OECD	0	ud	No se han identificado deficiencias en procesos y mecanismos.
PIA 12	Brecha salarial no ajustada	14	%	↗ *Véase apartado "Diversidad e igualdad de oportunidades - Brecha salarial de género" IGC 2024.* La brecha salarial ajustada por posiciones iguales es del 1,0 %.
PIA 13	Diversidad de género en el Consejo	40	%	↗ *Véase apartado "Diversidad del Consejo de Administración" IGC 2024.*
PIA 14	Exposiciones en armas controvertidas	-		El objeto social de CaixaBank y de sus sociedades dependientes no incluye actividades vinculadas al sector armamentístico ↗ *Véase Nota 1.1 de las Cuentas Anuales Consolidadas 2024.*

Nota: Los indicadores detallados a continuación hacen referencia a las actividades operativas del Grupo CaixaBank, sin incorporar los efectos indirectos a través de su cartera financiada.

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

CaixaBank

11 Anexos

Informe de verificación independiente PAG 713

Informe PwC PAG 724

Informe de verificación independiente

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

pwc

Informe de verificación limitada emitido por un verificador sobre el Estado de Información No Financiera Consolidado e Información sobre Sostenibilidad

A los accionistas de CaixaBank, S.A. por encargo de los administradores:

Conclusión de verificación limitada

De acuerdo con el artículo 49 del Código de Comercio hemos realizado la verificación limitada del Estado de Información No Financiera Consolidado adjunto (en adelante, EINF) correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2024 de CaixaBank, S.A. (en adelante, la Sociedad dominante) y sociedades dependientes (en adelante, el Grupo) que forma parte del informe de gestión consolidado del Grupo.

El contenido del EINF incluye información adicional a la requerida por la normativa mercantil vigente en materia de información no financiera, en concreto incluye la Información sobre Sostenibilidad preparada por el Grupo correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2024 (en adelante, la información sobre sostenibilidad) siguiendo lo establecido en la Directiva (UE) 2022/2464 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 14 de diciembre de 2022, sobre la presentación de información sobre sostenibilidad por parte de las empresas (CSRD, por sus siglas en inglés). Dicha información sobre sostenibilidad también ha sido objeto de verificación limitada.

Basándonos en los procedimientos realizados y en las evidencias que hemos obtenido, no ha llegado a nuestro conocimiento ninguna cuestión que nos lleve a pensar que:

a) el Estado de Información No Financiera del Grupo correspondiente al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2024 no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios seleccionados de las Normas Europeas de Información sobre Sostenibilidad (NEIS o ESRS, por sus siglas en inglés), así como aquellos otros criterios descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la tabla incluida en el capítulo 8 ("Tabla de correspondencia con la Ley 11/2018 y Regulación de Taxonomía") del citado Estado.

b) la información sobre sostenibilidad en su conjunto no ha sido preparada, en todos los aspectos significativos, de conformidad con el marco de información sobre sostenibilidad aplicado por el Grupo y que se identifica en el apartado de "Bases de preparación" del capítulo 6 y en el apartado de "Ley 11/2018 y Regulación de Taxonomía" del capítulo 8 adjuntos, incluyendo:

- Que la descripción proporcionada del proceso para identificar la información sobre sostenibilidad incluida en el apartado "Análisis de materialidad" del capítulo 6 es coherente con el proceso implantado y que permite identificar la información material a ser revelada según las prescripciones de las NEIS.
- El cumplimiento de las NEIS.
- El cumplimiento de los requisitos de divulgación, incluidos en la subsección "Taxonomía Verde" de la sección sobre medio ambiente de la información sobre sostenibilidad con lo establecido en el artículo 8 del Reglamento (UE) 2020/852, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 18 de junio de 2020, relativo al establecimiento de un marco para facilitar las inversiones sostenibles.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L., Pº de la Alameda, 35 Bis, 46023 Valencia, España
Tel.: +34 963 036 900 / +34 902 021 111, Fax: +34 963 036 901, www.pwc.es

R. M. Madrid, Hoja M-63.988, folio 75, tomo 9.267, libro 8.054, sección 3ª
Inscrita en el R.O.A.C. con el número S0242 - NIF: B-79031290

pwc

Fundamento de la conclusión

Hemos realizado nuestro encargo de verificación limitada de conformidad con las normas profesionales de general aceptación aplicables en España y específicamente con las pautas de actuación contenidas en las Guías de Actuación 47 Revisada y 56 emitidas por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España sobre encargos de verificación de información no financiera y considerando el contenido de la nota publicada por el Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas (ICAC) de fecha 18 de diciembre de 2024 (en adelante, normas profesionales de general aceptación).

La extensión de los procedimientos aplicados en un encargo de verificación limitada es menor en comparación con los que se requieren en un encargo de verificación razonable. En consecuencia, el grado de seguridad que se obtiene en un encargo de verificación limitada es menor que el grado de seguridad que se hubiera obtenido si se hubiera realizado un encargo de seguridad razonable.

Nuestras responsabilidades de acuerdo con dicha normativa se describen con más detalle en la sección *Responsabilidades del verificador* de nuestro informe.

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código Internacional de Ética para Profesionales de la Contabilidad (incluidas las normas internacionales de independencia) del Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (Código de ética del IESBA por sus siglas en inglés) que está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesionales, confidencialidad y comportamiento profesional.

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Gestión de la Calidad (NIGC) 1, que requiere que se diseñe, implante y opere un sistema de gestión de la calidad que incluya políticas y procedimientos relativos al cumplimiento de los requerimientos de ética, normas profesionales y requerimientos legales y reglamentarios aplicables.

Consideramos que la evidencia que hemos obtenido es suficiente y adecuada para proporcionar una base sobre la que sustentar nuestra conclusión.

Responsabilidades de los administradores de la Sociedad dominante

La formulación del EINF incluido en el informe de gestión consolidado del Grupo, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de los administradores de CaixaBank, S.A. El EINF se ha preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de las NEIS seleccionados, así como aquellos otros criterios descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la tabla incluida en el capítulo 8 ("Tabla de correspondencia con la Ley 11/2018 y Regulación de Taxonomía") del citado Estado.

Esta responsabilidad incluye asimismo el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que el EINF esté libre de incorrección material, debida a fraude o error.

Los administradores de CaixaBank, S.A. son también responsables de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación del EINF.

En relación con la información sobre sostenibilidad, los administradores de la Sociedad dominante son responsables de desarrollar e implantar un proceso para identificar la información que se debe incluir en la información sobre sostenibilidad de conformidad con el contenido de la CSRD, de las NEIS y con lo establecido en el artículo 8 del Reglamento (UE) 2020/852, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 18 de junio de 2020 y de divulgar información sobre este proceso en la propia información sobre sostenibilidad en el apartado de "Análisis de materialidad" del capítulo 6. Dicha responsabilidad incluye:

- conocer el contexto en el que se desarrollan las actividades y relaciones de negocio del Grupo, así como sus grupos de interés, en relación con los impactos que tiene el Grupo sobre las personas y el medio ambiente;
- identificar los impactos reales y potenciales (tanto negativos como positivos), así como los riesgos y oportunidades que podrían afectar, o de los que razonablemente se podría esperar que afecten, a la situación financiera, los resultados financieros, los flujos de efectivo, el acceso a la financiación o el coste de capital del Grupo en el corto, medio o largo plazo;
- evaluar la materialidad de los impactos, riesgos y oportunidades identificados; y
- realizar hipótesis y estimaciones que sean razonables en función de las circunstancias.

Los administradores de la Sociedad dominante son asimismo responsables de la preparación de la información sobre sostenibilidad, que incluya la información identificada por el proceso, de conformidad con el marco de información sobre sostenibilidad aplicado, incluyendo el cumplimiento de la CSRD, el cumplimiento de las NEIS y el cumplimiento de los requisitos de divulgación, incluidos en la subsección "Taxonomía Verde" de la sección sobre medio ambiente de la información sobre sostenibilidad con lo establecido en el artículo 8 del Reglamento (UE) 2020/852, del Parlamento Europeo y del Consejo, de 18 de junio de 2020, relativo al establecimiento de un marco para facilitar las inversiones sostenibles.

Esta responsabilidad incluye:

- Diseñar, implantar y mantener el control interno que los administradores de la Sociedad dominante consideren relevante para permitir la preparación de la información sobre sostenibilidad que esté libre de incorrecciones materiales, debidas a fraude o error.
- Seleccionar y aplicar métodos apropiados para la presentación de información sobre sostenibilidad y la realización de asunciones y estimaciones que sean razonables, considerando las circunstancias, sobre las divulgaciones específicas.

Limitaciones inherentes en la preparación de la información

De acuerdo con las NEIS, los administradores de la Sociedad dominante están obligados a preparar información prospectiva sobre la base de asunciones e hipótesis, que han de incluirse en la información sobre sostenibilidad, acerca de hechos que pueden ocurrir en el futuro, así como posibles acciones futuras que, en su caso, podría tomar el Grupo. El resultado real puede diferir de forma significativa del estimado, ya que se refiere al futuro y los acontecimientos futuros frecuentemente no ocurren como se esperaba.

Para determinar las revelaciones de la información sobre sostenibilidad, los administradores de la Sociedad dominante interpretan términos legales y de otro tipo que no se encuentran claramente definidos que pueden ser interpretados de forma diferente por otras personas, incluyendo la conformidad legal de dichas interpretaciones y, en consecuencia, están sujetas a incertidumbre.

Responsabilidades del verificador

Nuestros objetivos son planificar y realizar el encargo de verificación con el fin de obtener una seguridad limitada sobre si el EINF y la información sobre sostenibilidad están libres de incorrección material, ya sea debida a fraude o error, y emitir un informe de verificación limitada que contiene nuestras conclusiones al respecto. Las incorrecciones pueden deberse a fraude o error y se consideran materiales si, individualmente o de forma agregada, puede preverse razonablemente que influirán en las decisiones que los usuarios toman basándose en esta información.

Como parte de un encargo de verificación limitada, aplicamos nuestro juicio profesional y mantenemos una actitud de escepticismo profesional durante todo el encargo. También:

- Diseñamos y aplicamos procedimientos para evaluar si el proceso para identificar la información que se incluye tanto en el EINF como en la información sobre sostenibilidad es congruente con la descripción del proceso seguido por el Grupo y permite, en su caso, identificar la información material a ser revelada según las prescripciones de las NEIS.
- Aplicamos procedimientos sobre el riesgo, incluido obtener un conocimiento de los controles internos relevantes para el encargo con el fin de identificar la información a revelar en la que es más probable que surjan incorrecciones materiales, debido a fraude o error, pero no con la finalidad de proporcionar una conclusión acerca de la eficacia del control interno del Grupo.
- Diseñamos y aplicamos procedimientos que responden a las divulgaciones contenidas tanto en el EINF como en la información sobre sostenibilidad en las que es probable que surjan incorrecciones materiales. El riesgo de no detectar una incorrección material debida a fraude es más elevado que en el caso de una incorrección material debida a error, ya que el fraude puede implicar colusión, falsificación, omisiones deliberadas, manifestaciones intencionalmente erróneas o la elusión del control interno.

Resumen del trabajo realizado

Un encargo de verificación limitada incluye la realización de procedimientos para obtener evidencia que sirva de base para nuestras conclusiones. La naturaleza, momento de realización y extensión de los procedimientos seleccionados depende del juicio profesional, incluida la identificación de la información a revelar en que es probable que surjan incorrecciones materiales, debido a fraude o error, en el EINF y en la información sobre sostenibilidad.

Nuestro trabajo ha consistido en indagaciones ante la dirección, así como a las diversas unidades y componentes del Grupo que han participado en la elaboración del EINF e información sobre sostenibilidad, en la revisión de los procesos para recopilar y validar la información presentada en el EINF e información sobre sostenibilidad y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo, que se describen a continuación:

En relación con el proceso de verificación del EINF:

- Reuniones con el personal del Grupo para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con esas cuestiones y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2024 en función del análisis de materialidad realizado por el Grupo y descrito en el apartado de "Análisis de materialidad" del capítulo 6, considerando contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.

- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el EINF del ejercicio 2024.
- Revisión de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación con los aspectos materiales presentados en el EINF del ejercicio 2024.
- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2024 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.

En relación con el proceso de verificación de la información sobre sostenibilidad:

- Realización de indagaciones ante el personal del Grupo:
  - para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con estas cuestiones y obtener información necesaria para la revisión externa.
  - con el fin de conocer el origen de la información utilizada por la dirección (por ejemplo, la interacción con los grupos de interés, los planes de negocio y los documentos de estrategia); y la revisión de la documentación interna del Grupo sobre su proceso.
- Obtención, a través de indagaciones ante el personal del Grupo, del conocimiento de los procesos de la entidad de recopilación, validación y presentación de información relevantes para la elaboración de su información sobre sostenibilidad.
- Evaluación de la concordancia de la evidencia obtenida de nuestros procedimientos sobre el proceso implantado por el Grupo para la determinación de la información que debe incluirse en la información sobre sostenibilidad con la descripción del proceso incluida en dicha información, así como evaluación de si el citado proceso implantado por el Grupo permite identificar la información material a ser revelada según las prescripciones de las NEIS.
- Evaluación de si toda la información identificada en el proceso implantado por el Grupo para la determinación de la información que debe incluirse en la información sobre sostenibilidad está efectivamente incluida.
- Evaluación de la concordancia de la estructura y la presentación de la información sobre sostenibilidad con lo dispuesto en las NEIS y el resto del marco normativo de información sobre sostenibilidad aplicado por el Grupo.
- Realización de indagaciones al personal pertinente y procedimientos analíticos sobre información divulgada en la información sobre sostenibilidad considerando aquella en la que es probable que surjan incorrecciones materiales, debido a fraude o error.
- Realización, en su caso, de procedimientos sustantivos por muestreo sobre información divulgada en la información sobre sostenibilidad seleccionada considerando aquella en la que es probable que surjan incorrecciones materiales, debido a fraude o error.
- Obtención, en su caso, de los informes emitidos por terceros independientes acreditados anexos al informe de gestión consolidado en respuesta a exigencias de la normativa europea y, en relación con la información a la que se refieren y de acuerdo con las normas profesionales de general aceptación, comprobación, exclusivamente, de la acreditación del verificador y de que el alcance del informe emitido se corresponde con el exigido por la normativa europea.

- Obtención, en su caso, de los documentos que contengan la información incorporada por referencia, los informes emitidos por auditores o verificadores sobre dichos documentos y, de acuerdo con las normas profesionales de general aceptación, comprobación, exclusivamente, de que, en el documento al que se refiere la información incorporada por referencia, se cumplen las condiciones descritas en las NEIS para poder incorporar información por referencia en la información sobre sostenibilidad.
- Obtención de una carta de manifestaciones de los administradores de la Sociedad dominante y la dirección en relación con el EINF e información sobre sostenibilidad.

Otra información

Los administradores de la Sociedad dominante son responsables de la otra información. La otra información comprende las cuentas anuales consolidadas y resto de la información incluida en el informe de gestión consolidado, pero no incluye ni el informe de auditoría de las cuentas anuales consolidadas ni los informes de verificación emitidos por terceros independientes acreditados exigidos por el derecho de la Unión Europea sobre divulgaciones concretas contenidas en la información sobre sostenibilidad y que figuran como anexo del informe de gestión consolidado.

Nuestro informe de verificación no cubre la otra información y no expresamos ningún tipo de conclusión de verificación sobre esta.

En relación con nuestro encargo de verificación de la información sobre sostenibilidad, nuestra responsabilidad consiste en leer la otra información identificada anteriormente y, de este modo, considerar si la otra información presenta incongruencias materiales con la información sobre sostenibilidad o con el conocimiento que hemos adquirido durante el encargo de verificación que pudieran ser indicativas de la existencia de incorrecciones materiales en la información sobre sostenibilidad.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.

Raúl Ara Navarro

21 de febrero de 2025

COLEGIO OFICIAL DE CENSORES JURADOS DE CUENTAS DE LA COMUNIDAD VALENCIANA

PRICEWATERHOUSECOOPERS AUDITORES, S.L.

2025 Núm. 30/25/00109
SELLO CORPORATIVO 30,00 EUR

Informe sobre trabajos distintos a la auditoría de cuentas

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

pwc

Informe de aseguramiento razonable independiente

A los accionistas de CaixaBank, S.A. por encargo de la dirección:

Hemos llevado a cabo un encargo de aseguramiento razonable de determinados indicadores de sostenibilidad de CaixaBank, S.A. (Sociedad dominante) y sociedades dependientes ("el Grupo"), contenidos en el documento adjunto "Indicadores de sostenibilidad de Grupo CaixaBank a 31 de diciembre de 2024"), correspondientes al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2024.

Los referidos indicadores de sostenibilidad han sido preparados por los administradores de CaixaBank, S.A. conforme a una serie de criterios de elaboración y reporting en base al Reglamento (UE) 2020/852 del Parlamento Europeo y del Consejo de 18 de junio de 2020 relativo al establecimiento de un marco para facilitar las inversiones sostenibles, y los correspondientes a los Actos Delegados, las directrices definidas por PCAF (por sus siglas en inglés, Partnership for Carbon Accounting Financials) en su estándar de contabilización y reporte "The Global GHG Accounting & Reporting Standard for the Financial Industry" y otros criterios propios descritos en las políticas y guías internas del Grupo, que se detallan en el documento adjunto "Indicadores de sostenibilidad de Grupo CaixaBank a 31 de diciembre de 2024".

Responsabilidad de los administradores de la Sociedad dominante

Los administradores de CaixaBank, S.A. son responsables de la preparación, del contenido y de la presentación de los referidos indicadores de sostenibilidad del Grupo incluidos en el documento adjunto "Indicadores de sostenibilidad de Grupo CaixaBank a 31 de diciembre de 2024" de acuerdo con la metodología y conforme a los criterios mencionados anteriormente. Esta responsabilidad incluye asimismo el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que los referidos indicadores de sostenibilidad estén libres de incorrección material, debida a fraude o error.

Los administradores de CaixaBank, S.A., son también responsables de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación de los referidos indicadores de sostenibilidad.

Nuestra independencia y gestión de la calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código Internacional de Ética para Profesionales de la Contabilidad (incluidas las normas internacionales de independencia) del Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (Código del IESBA por sus siglas en inglés) que está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesionales, confidencialidad y comportamiento profesional.

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Gestión de la Calidad (NIGC) 1, que requiere que se diseñe, implemente y opere un sistema de gestión de la calidad que incluya políticas y procedimientos relativos al cumplimiento de requerimientos de ética, normas profesionales y requerimientos legales y reglamentarios aplicables.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L., Pº de la Alameda 35 Bis, 46023 Valencia, España
Tel.: +34 963 036 400 / +34 902 021 111, Fax: +34 963 036 901, www.pwc.es

R. M. Madrid, Hoja M-63.988, folio 75, tomo 9.267, libro 8.054, sección 3ª
Inscrita en el R.O.A.C. con el número S0242 - NIF: B-79031290

pwc

Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad se limita a emitir un informe de aseguramiento razonable basado en los procedimientos que hemos realizado y en las evidencias que hemos obtenido. Hemos realizado nuestro encargo de aseguramiento razonable de acuerdo con la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 Revisada en vigor, "Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría o de la Revisión de Información Financiera Histórica" (NIEA 3000 Revisada) emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC).

Un encargo de aseguramiento razonable incluye la comprensión de los indicadores de sostenibilidad sobre los que se emite el informe, así como la evaluación del riesgo de que puedan existir incorrecciones materiales en los mismos, intencionadas o no, la respuesta a tales riesgos en la medida necesaria según las circunstancias, que se basa en nuestro juicio profesional, la evaluación del contenido y presentación global de la información y la realización de otros procedimientos que hemos considerado necesarios.

Un trabajo de seguridad razonable, de acuerdo con la NIAE 3000 Revisada, incluye la comprensión del sistema de control interno sobre los referidos indicadores de sostenibilidad, así como la evaluación del riesgo de que puedan existir debilidades de control interno materiales, de que los controles no estén adecuadamente diseñados o no operen de una forma eficaz, la ejecución de pruebas y evaluaciones sobre el diseño y la aplicación efectiva de dicho sistema, que se basan en nuestro juicio profesional, y la realización de aquellos otros procedimientos que se consideren necesarios.

Con carácter general, un resumen de los procedimientos realizados se describe a continuación:

- Reuniones con el personal del Grupo para obtener un entendimiento del modelo de negocio, riesgos, políticas y enfoques de gestión aplicados, así como la obtención de la información necesaria para la revisión externa.
- Entendimiento de los procesos y sistemas de gestión de la información para recopilar y validar los datos presentados relativos a los referidos indicadores de sostenibilidad.
- Lectura y comprobación de la información relativa a los riesgos, políticas y enfoques de gestión aplicados en relación con los aspectos materiales relativos a los referidos indicadores de sostenibilidad.
- Pruebas sobre la evaluación del diseño y determinación de la efectividad de los controles internos establecidos, en el caso de que se haya considerado oportuno, en el proceso de recopilación, preparación y validación de los referidos indicadores de sostenibilidad.
- Comprobación, mediante pruebas de detalle, en base a la selección de muestras, de la información relativa a los referidos indicadores de sostenibilidad y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por el Grupo.
- Obtención de una carta de manifestaciones de la dirección de la Sociedad dominante.

11 Anexos

01 Nuestra Identidad

02 Entorno y estrategia corporativa

03 Gobierno Corporativo

04 Gestión del riesgo

05 Modelo de creación de valor

06 Información de sostenibilidad

07 Accionistas e inversores

08 EINF

09 Otros marcos de *reporting*

10 Glosario y estructura

11 Anexos

pwc

CaixaBank, S.A. y sociedades dependientes

Conclusión de aseguramiento razonable

En nuestra opinión, los referidos indicadores de sostenibilidad, detallados en el documento adjunto "Indicadores de sostenibilidad de Grupo CaixaBank a 31 de diciembre de 2024", correspondientes al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2024, han sido preparados, en todos sus aspectos significativos, de forma adecuada y fiable, conforme a una serie de criterios de elaboración y reporting en base al Reglamento (UE) 2020/852 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 18 de junio de 2020, relativo al establecimiento de un marco para facilitar las inversiones sostenibles, y los correspondientes a los Actos Delegados, las directrices definidas por PCAF (por sus siglas en inglés, Partnership for Carbon Accounting Financials) en su estándar de contabilización y reporte "The Global GHG Accounting & Reporting Standard for the Financial Industry" y otros criterios propios descritos en las políticas y guías internas del Grupo, que se detallan en el documento adjunto "Indicadores de sostenibilidad de Grupo CaixaBank a 31 de diciembre de 2024".

Párrafo de énfasis

Llamamos la atención sobre el documento adjunto "Indicadores de sostenibilidad de Grupo CaixaBank a 31 de diciembre de 2024", que indica que los referidos indicadores de sostenibilidad se elaboran siguiendo diversos marcos y guías de reporte y prácticas de medición, recogida y verificación, tanto externos como internos y en muchos casos, son emergentes o están en desarrollo. Nuestra opinión no ha sido modificada en relación con esta cuestión.

Limitaciones inherentes

La ausencia de una normativa establecida en la que basarse para evaluar y medir la información no financiera permite técnicas de evaluación y medición diferentes, pero aceptables, que pueden afectar a la comparabilidad entre entidades y a lo largo del tiempo.

Otras cuestiones

Este trabajo no constituye una auditoría de cuentas ni se encuentra sometido a la normativa reguladora de la actividad de la auditoría vigente en España, por lo que no expresamos una opinión de auditoría en los términos previstos en la citada normativa.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.

Raúl Ara Navarro

21 de febrero de 2025

COLEGIO OFICIAL DE CENSORES JURADOS DE CUENTAS DE LA COMUNIDAD VALENCIANA

PRICEWATERHOUSECOOPERS AUDITORES, S.L.

2025 Núm. 30/25/00110

SELLO CORPORATIVO: 30,00 EUR

Informe sobre trabajos distintos a la auditoría de cuentas

3

11 Anexos

01 Nuestra Identidad

02 Entorno y estrategia corporativa

03 Gobierno Corporativo

04 Gestión del riesgo

05 Modelo de creación de valor

06 Información de sostenibilidad

07 Accionistas e inversores

08 EINF

09 Otros marcos de *reporting*

10 Glosario y estructura

11 Anexos

CaixaBank

I. Movilización de finanzas sostenibles

La movilización de finanzas sostenible es un objetivo de primer nivel enmarcado dentro del Plan de Banca Sostenible 2022-2024. A su vez, se enmarca en el Plan Estratégico 2022-2024, dentro de la tercera línea estratégica "Ser referentes en sostenibilidad en Europa".

Definición

El importe de movilización de finanzas sostenibles incluye: Financiación hipotecaria sostenible (certificado de eficiencia energética "A" o "B"), financiación para rehabilitación energética de viviendas, financiación de vehículos híbridos/eléctricos, financiación de placas fotovoltaicas, ecofinanciación agro y microcréditos otorgados por MicroBank; Financiación sostenible a Empresas, Promotor y CIB&IB. El importe considerado a efectos de la movilización de financiación sostenible es el límite de riesgo formalizado en operaciones de financiación sostenible a clientes incluyendo largo plazo, circulante y riesgo de firma. Se consideran asimismo: i) las operaciones de novación y renovación tácita o explícita de financiación sostenible, ii) La participación proporcional de CaixaBank en la emisión y colocación de bonos sostenibles (verdes, sociales o mixtos) por parte de los clientes; iii) el Incremento neto en Activos bajo gestión en CaixaBank Asset Management en productos clasificados bajo Art. 8 y 9 de la normativa SFDR (incluye nuevos fondos/ fusión de fondos registrados como art. 8 y 9, más aportaciones netas-aportaciones menos retiradas-, incluyendo el efecto del mercado en la valoración de las participaciones); y iv) el Incremento bruto en patrimonio bajo gestión en VidaCaixa en productos clasificados bajo Art. 8 y 9 de la normativa SFDR (incluye aportaciones brutas -sin considerar retiradas ni efecto mercado-a Fondos de Pensiones (FFPP), Esquemas de Previsión Social Voluntaria (EPSV) y Unit Linked clasificados como Art. 8 y 9 bajo SFDR.

Metodología

Para el cálculo de la movilización de finanzas sostenibles no se aplican juicios ni estimaciones y la metodología de cálculo consiste en una suma de los distintos importes concedidos en las distintas tipologías de producto que se incluyen en su definición durante el ejercicio en curso.

KPI's asociados a la Movilización de finanzas sostenibles sostenible

INDICADOR DE SOSTENIBILIDAD (MOVILIZACIÓN SOSTENIBLE)	UNIDAD DE REPORTE	DATO	DEFINICIÓN
Financiación sostenible (España)	MM€	27.651	El importe incluye la movilización de financiación e intermediación sostenible correspondiente en España.
Intermediación sostenible (España)	MM€	8.306	
Financiación sostenible (Portugal)	MM€	1.917	El importe incluye la movilización de financiación e intermediación sostenible correspondiente en Portugal.
Intermediación sostenible (Portugal)	MM€	202	
KPI – Movilización sostenible (España y Portugal) (*)	**MM€**	**38.076**	**El importe corresponde a la financiación e intermediación de actividades sostenibles del Grupo en España y Portugal a 31 de diciembre de 2024 (movilización ejercicio 2024).**

(*) Criterios de elaboración y reporting en base a criterios propios de la entidad descritos en las políticas y guías internas de la entidad.

CaixaBank

II. Emisiones financiadas (absolutas e intensidad)

Definición

Cálculo de las emisiones financiadas para las sociedades CaixaBank, S.A., Banco BPI y CaixaBank Payments&Consumer. Las emisiones financiadas, corresponden a la categoría 15 "Inversiones" dentro del alcance 3 del cálculo de la huella operativa, siendo las emisiones indirectas de estas sociedades a través de la financiación concedida a sus respectivos clientes.

Metodología

La metodología seleccionada por CaixaBank para la estimación de las emisiones financiadas es "The Global GHG Accounting and Reporting Standard for the Financial Industry" (el "estándar", en adelante), estándar desarrollado por *Partnership for Carbon Accounting Financials* (PCAF, en adelante).

Esta metodología establece que las emisiones financiadas se calculan siempre multiplicando un factor de atribución (específico para cada clase de activo) por las emisiones del prestatario, de la empresa participada o del bien financiado:

ECUACIÓN 1 – EMISIONES FINANCIADAS

Emisiones financiadas = Σ Factor de atribución*Emisiones

Donde: **el factor de atribución**, en su parte de las emisiones de tCO2e (cuales las generadoras que se atribuye el Banco.

Emisiones: las emisiones (alcance del prestatario).

Se ha tomado la información de emisiones y datos financieros de las compañías más actualizada disponible en el momento de cálculo de las emisiones financiadas.

Financiación empresarial. Metodología y cálculo

El cálculo de emisiones para esta categoría incluye todos los préstamos o líneas de crédito presentes en el balance de la Entidad para fines corporativos generales, concedidos a empresas, organizaciones sin ánimo de lucro o cualquier otro tipo de organización (incluye pymes). El cálculo se realiza siguiendo un enfoque de grupo.

Cálculo del factor de atribución

El factor de atribución representa el peso de la financiación concedida por la Entidad sobre el cliente. Siguiendo la referencia del estándar PCAF se calcula como se indica a continuación:

ECUACIÓN 2 – FACTOR DE ATRIBUCIÓN GENERAL LENDING

$$\text{Factor de atribución}_c = \frac{\text{Saldo pendiente de amortizar}}{\text{Enterprise Value Including Cash}_c \text{ (EVIC)}}$$

Para el cálculo del EVIC se han utilizado los epígrafes correspondientes por su valor en libros (con ello se evita que la volatilidad de los mercados dificulte la gestión y el cumplimiento de los compromisos de descarbonización). La información de balance de las compañías se ha obtenido a partir de bases de datos internas y prospecciones de la información recogida en los balances publicados por las compañías. Cuando no se dispone de información financiera de la empresa, no es factible calcular las emisiones financiadas.

Cálculo de emisiones

En función de la información disponible, el cálculo de emisiones financiadas se realiza siguiendo dos enfoques:

a. ***Top-down:*** cuando se dispone de información de emisiones publicadas por el Grupo.

b. ***Bottom-up:*** cuando no se dispone de información de emisiones publicadas por el Grupo, estas se estiman a partir de la información disponible (a nivel sector) de las contrapartes que constituyen el Grupo.

Project Finance. Metodología y cálculo

La cartera de Project Finance incluye todos los préstamos a proyectos con fines específicos que a fecha cierre están en el balance de la Entidad. Para el cálculo de las emisiones de PF, solo se incluyen las emisiones financiadas a lo largo de la vida de la operación.

Cálculo del factor de atribución

El factor de atribución en este segmento se calcula de la siguiente manera:

ECUACIÓN 3 – FACTOR DE ATRIBUCIÓN PROJECT FINANCE

$$\text{Factor de atribución}_c = \frac{\text{Saldo pendiente de amortizar}}{\text{Patrimonio neto}_c + \text{Deuda}_c}$$

CaixaBank

Cálculo de emisiones

Dada la información disponible, se han usado los siguientes enfoques para el cálculo de emisiones por *scope* 1, 2, 3:

- **Enfoque 1:** este enfoque usa las emisiones reportadas del proyecto a financiar.
- **Enfoque 2:** emisiones de GEI calculadas en base a la actividad física del proyecto a financiar.
- **Enfoque 3:** emisiones de GEI calculadas en base a la actividad económica y factores de intensidad PCAF.

CaixaBank

Hipotecas y CRE. Metodología y cálculo

La cartera hipotecaria incluye aquellos préstamos con garantía hipotecaria presentes en el balance de la Entidad, destinados a la compra o refinanciación de propiedades residenciales, incluidas viviendas individuales y unifamiliares. La cartera *Commercial Real Estate* (CRE) incluye aquellos préstamos con garantía hipotecaria presentes en el balance de la Entidad, destinados a la compra o refinanciación de propiedades con fines comerciales. Quedan fuera del alcance los préstamos cuya finalidad es consumo, así como aquellas destinadas a la construcción/reforma de la vivienda y/o propiedades con fines comerciales.

Cálculo del factor de atribución

El factor de atribución en este segmento se calcula de la siguiente manera:

ECUACIÓN 4 – FACTOR DE ATRIBUCIÓN HIPOTECAS Y CRE

$$\text{Factor de atribución}_c = \frac{\text{Saldo pendiente de amortizar del inmueble}}{\text{Valor de la propiedad en origen}_c}$$

Cálculo de emisiones

Dada la información disponible, se han usado los siguientes enfoques para el cálculo de emisiones por *scope* 1 y 2 de los inmuebles: > Certificado energético del inmueble. El EPC podrá ser real, estimado, inferido o modelizado. > Instituto para la Diversificación y Ahorro de la Energía o PCAF/ CREEM en función del tipo de inmueble.

CaixaBank

Cartera de inversión. Metodología y cálculo

La cartera de inversión incluye renta fija corporativa y renta variable. Bajo el perímetro de RF se incluyen aquellas inversiones en bonos financieros emitidos por entidades privadas, excluyendo bonos verdes. Bajo el perímetro de renta variable se incluyen las participaciones de la Entidad en otras empresas, incluyendo las participaciones en empresas cotizadas y no cotizadas. Cálculo del factor de atribución.

Cálculo del factor de atribución

El factor de atribución en este segmento se calcula de la siguiente manera:

ECUACIÓN 5 – FACTOR DE ATRIBUCIÓN CARTERA DE INVERSIÓN

$$\text{Factor de atribución}_c = \frac{\text{Valor neto contable}}{\text{Enterprise Value Including Cashe (EVIC)}_c}$$

Cálculo de emisiones

Dada la información disponible, se han utilizado los siguientes enfoques para el cálculo de las emisiones financiadas correspondientes a cada uno de los Alcances 1, 2 y 3:

- Enfoque 1: este enfoque usa las emisiones reportadas por la compañía.
- Enfoque 2: emisiones de GEI calculadas en base a la actividad económica de la compañía y factores de intensidad PCAF.

11 Anexos

01 Nuestra Identidad

02 Entorno y estrategia corporativa

03 Gobierno Corporativo

04 Gestión del riesgo

05 Modelo de creación de valor

06 Información de sostenibilidad

07 Accionistas e inversores

08 EINF

09 Otros marcos de *reporting*

10 Glosario y estructura

11 Anexos

CaixaBank

Vehículos. Metodología y cálculo

Esta cartera incluye aquellos préstamos destinados a empresas y particulares para la adquisición de vehículos a motor.

Cálculo del factor de atribución El factor de atribución en este segmento se calcula de la siguiente manera:

ECUACIÓN 6 – FACTOR DE ATRIBUCIÓN VEHÍCULOS

$$\text{Factor de atribución}_{v} = \frac{\text{Saldo pendiente de amortizar}}{\text{Valor total del préstamo}_{v}}$$

Cálculo de emisiones

Dada la baja disponibilidad de información relativa a las emisiones reales de cada vehículo, se realiza una estimación de financiadas a partir de los siguientes *proxies* factor de emisión medio según tipo de vehículo y media de kilómetros recorridos según el tipo de vehículo. Cuando se dispone de información correspondiente al tipo de combustible del vehículo, este dato se incorpora al cálculo mejorando así la calidad de la estimación de las emisiones financiadas.

CaixaBank

Tabla emisiones financiadas por tipo de activo

VISIÓN POR TIPO DE ACTIVO	EXPOSICIÓN		EMISIONES ABSOLUTAS		INTENSIDAD ECONÓMICA
	TOTAL EXPOSICIÓN EN PERÍMETRO (MME)	% DE EXPOSICIÓN CALCULADA	EMISIONES S1+2 (KTCO2E)	EMISIONES S3 (KTCO2E)	INTENSIDAD DE EMISIONES S1+2 (TCO2E/MM€))
CRE	6.054	88,0 %	72	-	13
Hipotecas	125.668	99,9 %	2.825	-	23
Financiación Empresarial	163.123	74,2 %	19.553	53.528	162
Préstamos automóviles	9.417	95,2 %	1.891	-	211
Renta Variable [1]	8	76,7 %	0,04	0,19	6
Renta fija corporativa	16.854	99,0 %	108	266	6
Total	**321.123**	**86,4%**	**24.448**	**53.795**	**88**

[1] *No incluye participadas ni cartera de negociación*

ACTIVO DEUDA SOBERANA	EXPOSICIÓN		EMISIONES ABSOLUTAS		INTENSIDAD ECONÓMICA	
	TOTAL EXPOSICIÓN EN PERÍMETRO (MME)	% DE EXPOSICIÓN CALCULADA	Emisiones S1 (con LULUCF) (KTCO2E)	Emisiones S1 (sin LULUCF) (KTCO2E)	Intensidad de emisiones S1 (con LULUCF) (KTCO2E)	INTENSIDAD DE EMISIONES S1+2 (TCO2E/MM€))
Deuda soberana	50.082	100 %	7.174	8.195	143	164
Total	**50.082**	**100%**	**7.174**	**8.195**	**143**	**164**

[1] *El cálculo no incluye los activos de deuda soberana de BPI.*

CaixaBank

Data Quality

En función de la metodología de estimación utilizada PCAF establece un nivel de calidad sobre el grado de certeza de las mismas (*Data Quality Score* o *DQ Score*). Concretamente, PCAF establece 5 niveles de *DQ Score*:

De cara a divulgar de forma representativa la calidad media de los datos utilizados, se han normalizado los scores de calidad en base al importe dispuesto (promedio ponderado) aplicándose la siguiente fórmula:

$$\sum_{s=1} = \frac{\text{Dispuesto} \times \text{Puntuación de la calidad del dato (DQ Score)}}{\sum \text{Dispuesto}}$$

Deuda soberana. Metodología y cálculo

En esta cartera se incluyen todas aquellas inversiones en bono y préstamos soberano, así como los bonos supranacionales para los que pueden agregarse los balances de los países intervinientes en el bono. No están incluidos en el perímetro los préstamos a empresas de la propiedad gubernamental, ya que estos préstamos se calculan bajo la metodología de Financiación empresarial. Asimismo, se excluye, según recomendación PCAF, la exposición a bancos centrales y bons/ y/o préstamos sub-soberanos.

Cálculo del factor de atribución

El factor de atribución en este segmento se calcula de la siguiente manera:

$$\text{Factor de atribución}_{s} = \frac{\text{Saldo pendiente de amortizar}}{\text{PIB ajustado PPA}}$$

Cálculo de emisiones

El cálculo de las emisiones financiadas se realiza bajo el enfoque de producción. Bajo este enfoque se consideran las emisiones atribuibles a emisiones producidas internamente e incluyen el consumo interno y las exportaciones.

El cálculo tiene en consideración las emisiones vinculadas al alcance 1 de los países. Estas emisiones nacionales de GHG, proceden de fuentes ubicadas dentro del territorio del país (según define el inventario nacional de emisiones por UNFCCC), incluyendo las emisiones procedentes de bienes y servicios exportados. Las emisiones financiadas se estimarán con LULUCF y sin LULUCG (Enfoque 1).

CaixaBank

Tabla emisiones financiadas por sector

VISIÓN POR SECTOR (FINANCIACIÓN EMPRESARIAL)[1]	EXPOSICIÓN		EMISIONES ABSOLUTAS		INTENSIDAD ECONÓMICA
	TOTAL EXPOSICIÓN EN PERÍMETRO (MME)	% DE EXPOSICIÓN CALCULADA	EMISIONES S1+2 (KTCO2E)	EMISIONES S3 (KTCO2E)	INTENSIDAD DE EMISIONES S1+2 (TCO2E/MM€))
Petróleo y gas[2]	5.241	75,2 %	3.539	11.378	898
Eléctrico	15.481	93,7 %	1.598	6.103	110
Transporte	26.690	73,8 %	3.083	10.905	156
Inmobiliario	19.737	74,5 %	727	2.126	49
Cemento	315	82,9 %	376	87	1.443
Hierro y Acero	1.985	88,4 %	492	681	281
Agricultura (incluye ganadería)	5.372	81,9 %	2.421	2.260	550
Aluminio	673	84,4 %	111	261	195
Carbón[2]	2	98,7 %	56	2	27.266
Otros sectores no intensivos	87.627	69,9 %	7.151	19.524	117
Total	**163.123**		**19.553**	**53.528**	

1 Incluye tanto los préstamos con finalidad generalista como la financiación especializada (Project finance)
2 Durante el ejercicio 2024 se ha obtenido información de emisiones reales de 3 proyectos financiados, significativos de este sector, lo que ha supuesto reducir la estimación de emisiones financiadas de alcance 1 y 2 para el ejercicio 2024, en aproximadamente 9.000ktCO2e respecto a la estimación realizada con factores PCAF en 2023.
3CNAE 510, 520, 1910

Tabla emisiones financiadas por región

VISIÓN POR GEOGRAFÍA	EXPOSICIÓN		EMISIONES ABSOLUTAS		INTENSIDAD ECONÓMICA
	TOTAL EXPOSICIÓN EN PERÍMETRO (MME)	% DE EXPOSICIÓN CALCULADA	EMISIONES S1+2 (KTCO2E)	EMISIONES S3 (KTCO2E)	INTENSIDAD DE EMISIONES S1+2 (TCO2E/MM€))
España y Portugal	263.581	94,2 %	20.168	36.595	81
Europa	36.648	62,6 %	2.028	10.730	88
Resto del mundo	20.895	30,2 %	2.252	6.470	355
Total	**321.123**		**24.448**	**53.795**	

Nota: Debido al redondeo los sumatorios totales pueden variar ligeramente.
CO2e= CO2 equivalente. Incluye los siguientes GEI: CO2 , CH4 , N2O, HFCs, PFCs, SF6 y NF3

11 Anexos

01 Nuestra Identidad

02 Entorno y estrategia corporativa

03 Gobierno Corporativo

04 Gestión del riesgo

05 Modelo de creación de valor

06 Información de sostenibilidad

07 Accionistas e inversores

08 EINF

09 Otros marcos de *reporting*

10 Glosario y estructura

11 Anexos

III. Taxonomía

En referencia al Reglamento (UE) 2020/852, se fijan criterios armonizados comunes en la Unión Europea para determinar si una actividad económica puede ser considerada medioambientalmente sostenible.

Definición

Análisis de elegibilidad

Una actividad económica elegible para la Taxonomía será aquella descrita en el Reglamento, independientemente de que dicha actividad económica cumpla o no los criterios para poder considerar una actividad como medioambientalmente sostenible.

Por tanto, **la ratio de elegibilidad** refleja la relación entre todas las actividades de CaixaBank incluidas en la Taxonomía, y los activos cubiertos.

Análisis de alineamiento

En el caso del Grupo bancario y del negocio asegurador del Grupo VidaCaixa, el principal indicador para medir este alineamiento es el ***Green Asset Ratio* (GAR),** que establece qué porcentaje de los activos cubiertos del grupo bancario se destina a las actividades que cumplen con los criterios de la Taxonomía. El GAR es el cociente entre el volumen de activos destinados a actividades que cumplen con los requisitos de Taxonomía y los activos cubiertos.

Adicionalmente, se informa de su equivalente para actividades de gestión de activos, o de gestión de planes de pensiones y EPSV del Grupo asegurador, denominado *Green Investment Ratio* (GIR).

A continuación, se muestra la metodología de cálculo para el Grupo asegurador (Grupo VidaCaixa), incluyendo el negocio asegurador y el negocio de planes de pensiones y EPSV:

Metodología

A continuación, se muestra la metodología de cálculo para el Grupo bancario (excluyendo Grupo asegurador):

Consideraciones sobre la información de Taxonomía

El ejercicio de referencia 2023, es el primero en que las entidades financieras divulgan el GAR para los objetivos de mitigación y adaptación al cambio climático. Bajo el enfoque de *reporting* obligatorio, esta información debe estar basada en información obtenida de forma bilateral de las contrapartes.

Para interpretar correctamente los resultados publicados, es importante tener en cuenta lo siguiente:

Limitada disponibilidad de información de las contrapartes. La Taxonomía se encuentra aún en fase de implementación, por lo que las cifras reportadas por las contrapartes son también limitadas. Para sociedades financieras y sociedades no financieras sujetas a la NFRD, se han considerado exclusivamente los indicadores clave (KPI) de elegibilidad y alineamiento reportados por las contrapartes, diferenciando entre el KPI relativo al volumen de negocios y el relativo a CapEx. Esta información ha sido recopilada con la colaboración de un proveedor externo. En el caso de las inversiones vinculadas a seguros, planes de pensiones y EPSV (gestionados por el Grupo VidaCaixa), así como de los Activos bajo gestión de CaixaBank Asset Management incluidos en el Grupo bancario, también se han analizado los grados de elegibilidad y alineamiento de los componentes de las carteras en base a los datos reportados por las propias empresas, habiendo sido proporcionados por un proveedor especializado en datos ESG, MSCI[1]. En caso de no disponer de datos para un componente en concreto, se ha asumido de forma conservadora que la exposición no es elegible ni alineada según la Taxonomía.

Poca claridad de la legislación de divulgación y complejidad de los (i) criterios técnicos de selección, (ii) del cumplimiento del DNSH y (iii) de las salvaguardas mínimas sociales. Esto ha generado debate sobre cómo interpretar los requerimientos de la Taxonomía y ha llevado a un uso elevado del juicio profesional.

Cabe destacar que, siendo conscientes de las limitaciones que supone la aún reducida disponibilidad de datos aportados por las contrapartes, se está trabajando a nivel sectorial para establecer unos criterios razonables que permitan ampliar el perímetro de evaluación del alineamiento sobre una base de criterios homogéneos y comparables.

La representatividad del GAR depende directamente de la estructura del balance de las instituciones financieras, ya que la propia definición y cálculo de la ratio excluye del numerador ciertas partidas, pero no del denominador, lo cual penaliza a las instituciones financieras que mantienen exposiciones con contrapartes no sujetas a la NFRD, principalmente PYME y sociedades de un país tercero fuera de la UE, al estar excluidas del numerador. Por tanto, aunque se trate de financiación de actividades sostenibles, su alineamiento se considera nulo.

Por todo ello, y entendiendo que el alineamiento de las actividades financiadas es un proceso evolutivo que variará a lo largo del tiempo, CaixaBank espera que en los próximos años el alineamiento de sus exposiciones se incremente apoyado por los siguientes factores:

- Extensión del alineamiento a los cuatro objetivos medioambientales restantes;
- Aumento de la disponibilidad de la información publicada por nuestras contrapartes; y
- Mayor certidumbre en cuanto a la información necesaria para demostrar de forma robusta el cumplimiento de los criterios de alineamiento.

Alcance sobre la información de Taxonomía

En cuanto al alcance, es necesario destacar que, de acuerdo con la legislación aplicable, la elaboración de la información relativa a Taxonomía se realiza siguiendo el enfoque prudencial. Las principales diferencias respecto al contable relativas al perímetro, a los métodos de consolidación y a los criterios de valoración aplicados se resumen a continuación:

- Para la elaboración de las cuentas anuales del Grupo CaixaBank, todas las entidades dependientes (sobre las que la sociedad matriz tiene capacidad para ejercer control) han sido consolidadas, sin excepciones por razones de su actividad, mediante el método de integración global. Por el contrario, las entidades asociadas (aquellas sobre las cuales el Grupo, directa o indirectamente, ejerce influencia significativa y no son entidades dependientes o negocios conjuntos) y las de negocio conjunto (dirección conjunta de la matriz con otros accionistas) lo han hecho por el método de la participación. Asimismo, los activos financieros valorados a coste amortizado se valoran por su importe en libros neto de cualquier corrección de valor por pérdidas.
- A efectos prudenciales, aquellas entidades filiales dependientes con diferente actividad a la de entidad de crédito o a la de empresa de inversión o financiera, tal y como se define en el marco regulatorio prudencial, se consolidan por el método de la participación. En el caso de negocios conjuntos que son entidades financieras, se consolidan por método de integración proporcional, independientemente del método que se utilice en las cuentas anuales. Respecto a las plantillas correspondientes al Grupo asegurador, se ha considerado el alcance y la estructura del Grupo VidaCaixa a efectos prudenciales.

Los requisitos de desglose de la información de Taxonomía requieren que los activos financieros a coste amortizado se valoren por su valor en libros bruto, antes de cualquier ajuste en concepto de corrección de valor por pérdidas. Por ello, los activos totales reflejados en el presente apartado son superiores a los incluidos en el balance reservado del grupo prudencial, en el que se presentan netos de correcciones de valor por deterioro.

KPI asociados a Taxonomía – Green Asset Ratio (elegibilidad y alineamiento)

GREEN ASSET RATIO [2] [3]	UNIDAD DE REPORTE	ALINEAMIENTO [1]	
		TURNOVER	CAPEX
Grupo Bancario	%	3,05	3,93
Grupo Asegurador	%	3,33	4,94
Planes de Pensiones y EPSV	%	2,48	3,46

[1] *Alineamiento: una actividad indica la contribución sustancial de la misma a uno o más de los objetivos medioambientales definidos por la Comisión Europea. Este concepto es el resultado del cumplimiento, no solo de los requisitos presentes en las definiciones de las actividades, sino además de los criterios técnicos de contribución sustancial, del principio de no causar un perjuicio significativo (DNSH) al resto de objetivos y de unas salvaguardas sociales mínimas.*
[2] *GAR = Actividades alineadas con la Taxonomía / Total Activos de la Entidad.*
[3] *Criterios de elaboración y reporting en base al Reglamento (UE) 2020/852 del Parlamento Europeo y del Consejo de 18 de junio de 2020 relativo al establecimiento de un marco para facilitar las inversiones sostenibles, y los correspondientes a los Actos Delegados.*

01 Nuestra Identidad
02 Entorno y estrategia corporativa
03 Gobierno Corporativo
04 Gestión del riesgo
05 Modelo de creación de valor
06 Información de sostenibilidad
07 Accionistas e inversores
08 EINF
09 Otros marcos de *reporting*
10 Glosario y estructura
11 Anexos

Informe de aseguramiento limitado independiente sobre los Principios de Banca Responsable de UNEP FI

A los accionistas de CaixaBank, S.A., por encargo de la dirección:

Hemos llevado a cabo un encargo de aseguramiento limitado de la información sobre determinados Principios de Banca Responsable (PBR) de Naciones Unidas promovidos por la *United Nations Environment Programme Finance Initiative* (UNEP FI) (en adelante, "la información PBR seleccionada") contenidos en la tabla "United Nations Environment Programme Finance Initiative (UNEP FI)" del capítulo 9 del informe de gestión consolidado adjunto de CaixaBank, S.A. (Sociedad dominante) y sociedades dependientes (en adelante, "el Grupo"), correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2024.

En concreto, la información PBR seleccionada incluye la sección "Principio 2: Impacto y Establecimiento de objetivos" y la subsección "Principio 5: Gobierno & Cultura - Estructura de gobernanza para la implementación de los principios", preparadas por los administradores de CaixaBank, S.A. conforme a los criterios recogidos en el *Responsible Banking Progress Statement for PRB Signatories Template* de los PBR de UNEP FI, así como a una serie de criterios de elaboración y reporte propios del Grupo que se encuentran descritos en el informe de gestión consolidado del Grupo (en adelante, "los criterios de reporte").

Responsabilidad de los administradores de la Sociedad dominante

Los administradores de CaixaBank, S.A. son responsables de la preparación, del contenido y de la presentación de la referida información PBR seleccionada del Grupo incluida en la tabla "United Nations Environment Programme Finance Initiative (UNEP FI)" del capítulo 9 del informe de gestión consolidado adjunto del Grupo de acuerdo con la metodología y los criterios citados anteriormente.

Esta responsabilidad incluye asimismo el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que la información PBR seleccionada esté libre de incorrección material, debida a fraude o error.

Los administradores de CaixaBank, S.A. son también responsables de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación de la información PBR seleccionada.

Nuestra independencia y gestión de la calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código Internacional de Ética para Profesionales de la Contabilidad (incluidas las normas internacionales de independencia) del Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (Código del IESBA, por sus siglas en inglés) que está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesionales, confidencialidad y comportamiento profesional.

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Gestión de la Calidad (NIGC) 1, que requiere que se diseñe, implemente y opere un sistema de gestión de la calidad que incluya políticas y procedimientos relativos al cumplimiento de requerimientos de ética, normas profesionales y requerimientos legales y reglamentarios aplicables.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L., Pº de la Alameda, 35 Bis, 46023 Valencia, España
Tel.: +34 963 036 900 / +34 902 021 111, Fax: +34 963 036 901, www.pwc.es

R. M. Madrid, Hoja M-63.988, folio 75, tomo 9.267, libro 8.054, sección 3ª
Inscrita en el R.O.A.C. con el número S0242 - NIF: B-79031290

Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad es emitir un informe de aseguramiento limitado basándonos en los procedimientos que hemos realizado y en las evidencias que hemos obtenido. Hemos realizado nuestro encargo de aseguramiento limitado de acuerdo con la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 Revisada en vigor, "Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría o de la Revisión de Información Financiera Histórica" (NIEA 3000 Revisada) emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC), y considerando la *UNEP FI Guidance for assurance providers Providing Limited Assurance for Reporting on Principles for Responsible Banking* emitida por UNEP FI.

El alcance de un trabajo de seguridad limitada es sustancialmente inferior al de un trabajo de seguridad razonable y, por lo tanto, la seguridad proporcionada es también menor.

Con carácter general, un resumen de los procedimientos realizados se describe a continuación:

- Reuniones con el personal del Grupo para obtener un entendimiento del modelo de negocio, los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- Entendimiento de los procesos y sistemas de gestión de la información para recopilar y validar los datos presentados relativos a la información de los PBR promovidos por UNEP FI.
- Lectura y comprobación de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación con los aspectos materiales relativos a la información PBR seleccionada.
- Comprobación, mediante pruebas de revisión, en base a la selección de muestras, y análisis de variaciones de la información PBR seleccionada del Grupo y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información del Grupo.
- Obtención de una carta de manifestaciones de la dirección de la Sociedad dominante.

Conclusión de aseguramiento limitado

Basándonos en los procedimientos que hemos realizado y en las evidencias que hemos obtenido, no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que la información PBR seleccionada correspondiente a la sección "Principio 2: Impacto y Establecimiento de objetivos" y la subsección "Principio 5: Gobierno & Cultura - Estructura de gobernanza para la implementación de los principios" incluida en la tabla "United Nations Environment Programme Finance Initiative (UNEP FI)" del capítulo 9 del informe de gestión consolidado adjunto del Grupo, contiene errores significativos o no ha sido preparada, en todos sus aspectos significativos, de conformidad con los citados criterios de reporte.

Limitaciones inherentes en la preparación de la información

La ausencia de un marco global establecido en el que basarse para evaluar y medir la información no financiera permite técnicas de evaluación y medición diferentes, pero aceptables, que pueden afectar a la comparabilidad entre entidades y a lo largo del tiempo.

Particularmente, la información PBR seleccionada incluye información prospectiva, como ambiciones, estrategia, planes, objetivos, expectativas y estimaciones, sobre la base de asunciones e hipótesis, acerca de hechos que pueden ocurrir en el futuro, así como posibles acciones futuras que, en su caso, podría tomar el Grupo. El resultado real puede diferir de forma significativa del estimado, ya que se refiere al futuro y los acontecimientos futuros frecuentemente no ocurren como se esperaba.

11 Anexos

Anexos

01 Nuestra Identidad

02 Entorno y estrategia corporativa

03 Gobierno Corporativo

04 Gestión del riesgo

05 Modelo de creación de valor

06 Información de sostenibilidad

07 Accionistas e inversores

08 EINF

09 Otros marcos de *reporting*

10 Glosario y estructura

11 Anexos

Asimismo, para determinar las revelaciones de la información PBR seleccionada, los administradores de la Sociedad dominante interpretan términos legales y de otro tipo que no se encuentran claramente definidos que pueden ser interpretados de forma diferente por otras personas, incluyendo la conformidad legal de dichas interpretaciones y, en consecuencia, están sujetas a incertidumbre.

Otras cuestiones

Este trabajo no constituye una auditoría de cuentas ni se encuentra sometido a la normativa reguladora de la actividad de la auditoría vigente en España, por lo que no expresamos una opinión de auditoría en los términos previstos en la citada normativa.

PricewaterhouseCoopers Auditores, S.L.

Raúl Ara Navarro

21 de febrero de 2025

COLEGIO OFICIAL DE CENSORES JURADOS DE CUENTAS DE LA COMUNIDAD VALENCIANA

PRICEWATERHOUSECOOPERS AUDITORES, S.L.

2025 Núm. 30/25/00108

SELLO CORPORATIVO: 30,00 EUR

Informe sobre trabajos distintos a la auditoría de cuentas