

04

Gestión del riesgo

Gestión del riesgo [PÁG. 124]

Modelo de Gestión del Riesgo [PÁG. 124]

Catálogo corporativo de riesgos [PÁG. 125]

Reputación [PÁG. 131]

Servicio de Atención al Riesgo Reputacional (SARR) [PÁG. 132]



Gestión del riesgo

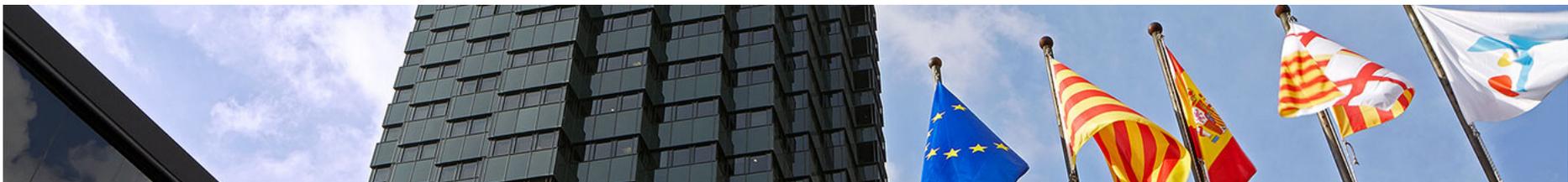
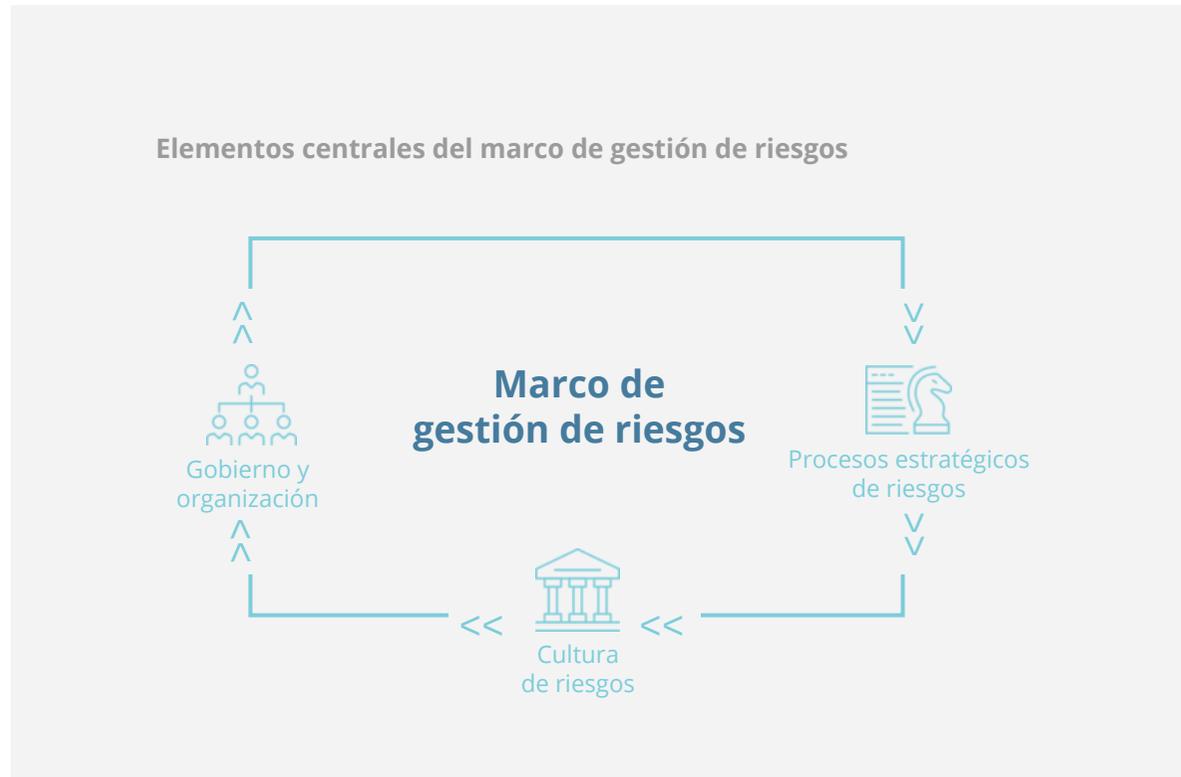
Modelo de Gestión del Riesgo



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:



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:



Riesgos	Gestión del riesgo	Principales hitos																
Riesgos transversales																		
Rentabilidad de negocio	<p>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.</p> <p>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.</p>	<p>Mejora de la rentabilidad y de la eficiencia operativa en 2024. La evolución positiva de los ingresos <i>core</i>, destacando el incremento del margen de intereses por la repreciaación 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.</p> <p>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.</p>																
Recursos propios y solvencia	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	<p>La ratio <i>Common Equity Tier 1</i> (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 <i>trigger</i> MDA del Grupo.</p> <p>Los requerimientos mínimos para diciembre 2024 y que se mantienen a partir de enero de 2025 son:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Dic. 2024</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Requerimiento regulatorio Pilar 1</td> <td>4,50 %</td> </tr> <tr> <td>Requerimiento Pilar 2 R</td> <td>0,98 %</td> </tr> <tr> <td>Colchón de conservación de capital</td> <td>2,50 %</td> </tr> <tr> <td>Colchón sistémico OEIS</td> <td>0,50 %</td> </tr> <tr> <td>Colchón sistémico sectorial¹</td> <td>0,06 %</td> </tr> <tr> <td>Colchón anticíclico²</td> <td>0,13 %</td> </tr> <tr> <td>Requerimientos mínimos de capital CET1</td> <td>8,68 %</td> </tr> </tbody> </table> <p>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).</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>↗ Véase apartado "Accionistas e inversores"</p>		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 %
	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 %																	

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.

Modelo	Posibles consecuencias adversas para el Grupo que se podrían originar a partir de decisiones fundadas principalmente en los resultados de modelos internos con errores en la construcción, aplicación o utilización.	<p>La gestión del riesgo de modelo se basa estos pilares:</p> <ul style="list-style-type: none"> > 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 <i>tiering</i>) 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 <i>reporting</i> 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. 	<p>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 <i>tier</i> y la identificación de criterios de materialidad de los modelos.</p> <p>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.</p>
Reputacional	Pérdida económica potencial o menores ingresos para el Grupo, como consecuencia de eventos que afecten negativamente a la percepción que los grupos de interés tienen del Grupo CaixaBank.	<p>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.</p> <p>Asimismo, impulsa el reconocimiento positivo del Grupo por todos sus <i>stakeholders</i> 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.</p>	<p>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.</p> <p>En el ámbito de la prevención de este riesgo, la Entidad ha incorporado un <i>scoring</i> 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 <i>step-in</i> 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.</p> <p>➤ Véase apartado de "Reputación"</p>

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).	<p>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.</p> <p>Los principios y políticas que sustentan la gestión del riesgo de crédito son:</p> <ul style="list-style-type: none"> > 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. 	<p>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.</p> <p>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.</p>
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.	<p>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.</p> <p>Adicionalmente, la función actuarial ha incorporado la validación de las provisiones NIIF17 y sigue reforzando la gestión de riesgos actuariales.</p>
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.	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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 <i>shock</i> 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.</p>

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.	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>No existe saldo dispuesto en póliza del BCE en 2024 tras la devolución de TLTRO III en diciembre de 2023.</p> <p>➤ Véase apartado "Accionistas e inversores"</p>
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.	<p>Su gestión se centra en mantener un riesgo bajo y estable por debajo de los límites de apetito establecidos.</p> <p>La medición del riesgo de mercado de la cartera de negociación se realiza diariamente mediante modelo interno bajo supervisión regulatoria.</p>	-

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.	<p>En 2024 se ha continuado con los procesos de refuerzo de la cultura y sensibilización en la organización en el ámbito de <i>compliance</i>, 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.</p> <p>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 <i>ad hoc</i>.</p> <p>Durante el ejercicio 2024 CaixaBank ha superado con éxito las auditorías de certificación de las siguientes normas:</p> <ul style="list-style-type: none"> > UNE/ISO 37301 de Sistemas de Gestión de <i>Compliance</i> > UNE 19601 de Sistemas de <i>Compliance</i> Penal > UNE/ISO 37001 de Sistemas de Gestión Antisoborno > UNE 19602 de <i>Compliance</i> fiscal <p>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 <i>compliance</i> a nivel Grupo.</p> <p>➤ Véase apartado "Gobernanza"</p>
--------------------------------	---	---	---

<p>Legal y regulatorio¹</p>	<p>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.</p>	<p>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.</p> <p>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.</p>	<p>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.</p> <p>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 (<i>Retail Investment Strategy</i>), 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 (<i>Crisis Management and Deposit Insurance</i>); (vi) el establecimiento de un <i>Wallet</i> 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.</p>
<p>Tecnológico</p>	<p>Pérdidas debidas a la inadecuación o los fallos del <i>hardware</i> o del <i>software</i> 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.</p>	<p>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.</p> <p>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.</p>	<p>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.</p> <p>Del mismo modo, se ha evolucionado el marco de control del riesgo para seguir acompañando el uso incremental de servicios en <i>cloud computing</i>, así como para adecuarlo a los requisitos que emanan del reglamento DORA (resiliencia digital).</p> <p>➤ Véase apartado “Ciberseguridad”</p>
<p>Otros riesgos operacionales</p>	<p>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.</p>	<p>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.</p>	<p>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.</p> <p>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.</p>

¹ ➤ Véase apartado “Influencia política y actividades de lobby”.

Reputación

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)



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 %

Sectores controvertidos con marco de actuación

15 %

Personas investigadas / con sanciones

6 %

Protocolo en paraísos fiscales

6 %

Comité de Transparencia

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*