

# 05

## Modelo de creación de valor

### Modelo de negocio [PÁG. 134]

Banca Retail: particulares, premier y negocios [PÁG. 135]

Banca Privada [PÁG. 144]

Banca Empresas [PÁG. 147]

DayOne [PÁG. 151]

Corporate & Institutional Banking [PÁG. 153]

Modelo de distribución [PÁG. 156]

### Tecnología y digitalización [PÁG. 164]

Infraestructura tecnológica [PÁG. 165]

Implantación de nuevas tecnologías [PÁG. 169]

Acuerdos y alianzas [PÁG. 170]



# 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**
- 

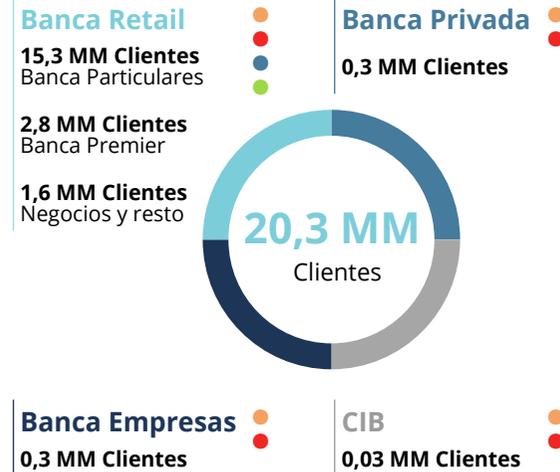
Potentes **filiales en seguros** y gestión del **ahorro a largo plazo**
- 

**Fortaleza financiera**
- 

Referentes en **banca sostenible**
- 

**Excelente equipo humano**

## Con gestión especializada



*Cientes 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<sup>1</sup>** 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)



<sup>1</sup> 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.

## Banca Retail: particulares, premier y negocios

La propuesta de valor de Banca Retail se basa en una oferta:

### 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.

### 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.

### 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:

<p>Mi Gestor es el espacio de conexión digital entre gestor y cliente.</p> <p><b>4,6 MM</b></p> <p>Cientes que han utilizado Mi gestor</p>	<p>Cita previa confirmada para mantener entrevistas con los gestores.</p> <p><b>14,0 MM</b></p> <p>Citas planificadas</p>	<p><b>365.929</b></p> <p>Registros botón 'Ya estoy aquí'</p>
<p><i>App Meeter</i> avisa automáticamente al gestor que su cliente ha llegado a la oficina.</p> <p><b>0,9 MM</b></p> <p>Cientes registrados en <i>App Meeter</i></p>		
<p>El Muro, en nuestra banca online como medio de comunicación ágil y seguro.</p> <p><b>2,9 MM</b></p> <p>Cientes que utilizan el muro</p>	<p><b>0,3 MM</b></p> <p>Altas WhatsApp Muro</p>	
<p>WhatsApp Muro, canal de comunicación que facilita la relación Gestor-Cliente.</p> <p><b>7,2 MM</b></p> <p>De mensajes de WhatsApp muro enviados</p>		
	<p><b>72,7 %</b></p> <p>Del que origen cliente</p>	

## Banca particulares



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"

<p><b>&gt; 1 MM</b></p> <p>pólizas comercializadas My Box en 2024</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Soluciones de Protección completas y competitivas.</li> <li>→ Tarifa plana mensual.</li> <li>→ Misma cuota durante 3 años.</li> <li>→ Coberturas exclusivas.</li> </ul>
---	--

#### 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.

#### 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.

### Indicadores principales

<p><b>13,3 MM</b></p> <p>Cientes vinculados*. <b>12,4 MM en 2023</b></p> <p><small>* Todos los segmentos.</small></p>	<p><b>71,8 %</b></p> <p>Cientes particulares vinculados (personas físicas) <b>71,5 % en 2023</b></p>
<p><b>78,2 %</b></p> <p>Cientes con gestor asignado. <b>79,0 % en 2023</b></p>	

## 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.***

### 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.

**Mejor Banco de Portugal 2024**



**Mejor Banco Privado Doméstico en Portugal 2024**



## 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.



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:

- Eje Financiero:** con la oferta de productos y servicios más completa para el sector agroalimentario y donde destaca la especialización de oficinas y equipos.
- 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.
- 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 28.441 MM€ 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<sub>2</sub> 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.**



## 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, centrandolo 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, dirigidos a 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 agricultura, y preparar a futuros 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.



*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.

### 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**

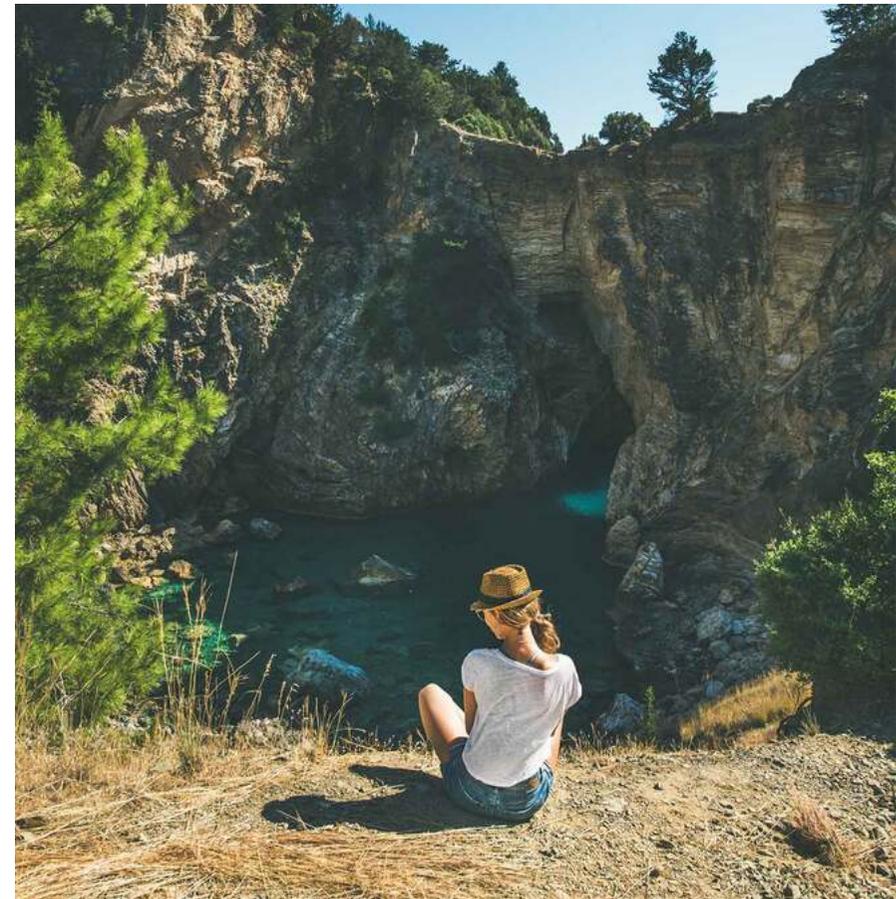
**Banca Online** en más de 20 idiomas

**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.***



## Banca premier



*Cientes 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.

### 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.

### Indicadores principales

<b>76,6</b> NPS Premier	<b>85</b> Centros Store Premier
<b>3.556</b> Gestores especializados	<b>603.258</b> Clientes asesorados

### Negocio en Portugal – BPI Banca Premier

#### 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 Rendimiento 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.

## Negocios



*Cientes 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.*

### Hitos de 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&drink* y *FeelGood*. Captación de 54.000 nuevos clientes comercio con la promoción **tarifa plana MyCommerce** y **lanzamiento de nueva tarifa MyCommerce+** para altas facturaciones.

## Indicadores principales

<p><b>45,2 %</b>  <b>Penetración autónomos</b>                  44,1% en 2023</p>	<p><b>32,5%</b>  <b>Cuota de segmento comercios</b>                  31,3% en 2023</p>	<p><b>70</b>  <b>Centros Store Negocios</b>                  67 en 2023</p>	<p><b>2.423</b>  <b>Gestores de negocio<sup>1</sup></b>                  2.427 en 2023</p>
<p><b>224.955</b>  <b>Clientes en Comunidades Food&amp;Drinks, Feel Good y Pharma</b>                  221.099 en 2023</p>			

## Negocio en Portugal – BPI Negocios

### 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.



<sup>1</sup> En 2023 se incorpora el negocio pymes en el segmento Banca Empresas.

## Banca Privada



*Cientes 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.

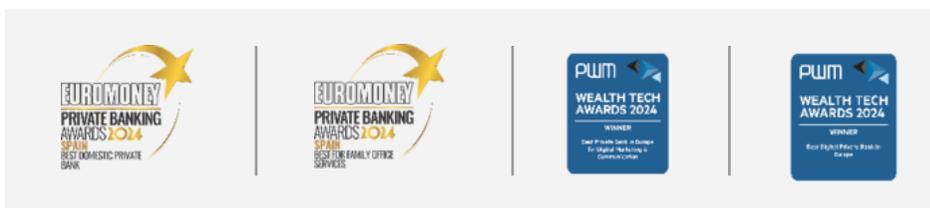
CaixaBank cuenta también con **OpenWealth**, un servicio *multi-family office* para los clientes *Ultra High Net Worth* (UHNW) con independencia de dónde tenga el cliente depositado su patrimonio. CaixaBank es el primer banco en España en ofrecer este servicio.

*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 de 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

<p><b>97,3</b></p> <p>NPS Oficina Banca Privada</p>	<p><b>89,5 %</b></p> <p>De clientes asesorados. <b>89,8 % en 2023</b></p>
<p><b>152.991 MM€</b></p> <p>En recursos y valores gestionados. <b>+12 respecto de 2023</b></p>	<p><b>33.628 MM€</b></p> <p>En gestión discrecional de carteras. <b>+21% respecto de 2023</b></p>
<p><b>26.892 MM€</b></p> <p>Saldos <i>wealth</i> España. <b>+18% respecto de 2023</b></p>	<p><b>19.807 MM€</b></p> <p>Saldos Asesoramiento Independiente España. <b>14.145 MM€ 2023</b></p>



## 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**<sup>1</sup> 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

Cientes que han recibido asesoramiento personalizado en filantropía

## Negocio en Portugal – BPI Banca Privada

### 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".*

<sup>1</sup> <https://www.caixabank.com/es/sostenibilidad/practicas-responsables/valor-social-banca-privada.html>

## Banca Empresas

### Cientes 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 *portfolio* 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<sup>1</sup>**

dedicados en exclusiva a la atención de empresas y pymes más de **2.200 profesionales**

### Líderes

**36,3 %**

Recibidas

Cuota de garantías internacionales en España

**33,6 %**

Emitidas

**24,9 %**

Factoring y confirming

### PYMES

**596**

Gestores de segmento Pymes  
**586 en 2023**

<sup>1</sup> Incluye 153 centros empresas y 73 store pymes

## Hitos de 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.**

## 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.

Líderes 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

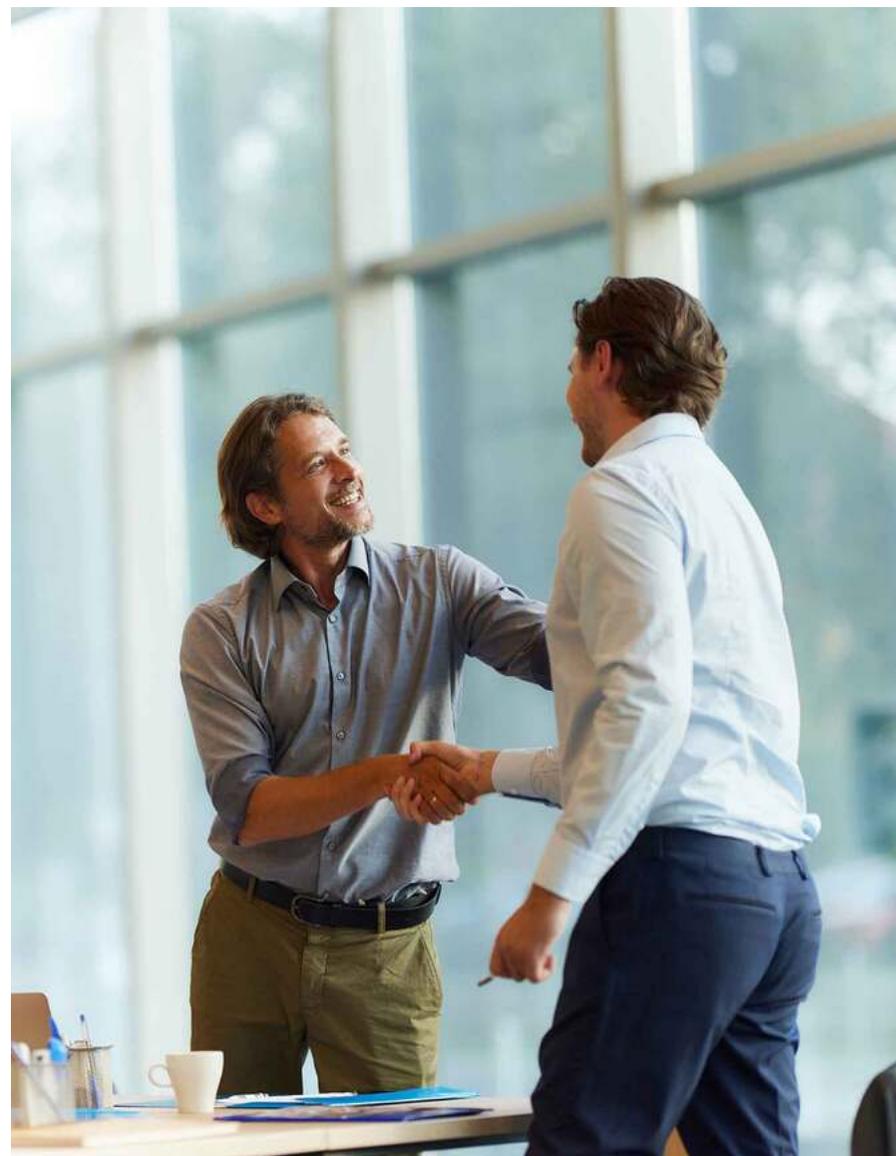
## Negocio en Portugal – BPI Banca Empresas



*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**.*

### 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 Sustentabilidad”**. 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.



## 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*, 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.

### 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* 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.

### 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”





*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.*

*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



*Desde su creación en 2007, el programa ha invertido 9,1 MM€ 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 cootorgados 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



*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*).

#### IMPULSO AGRO

A la empresa que transforme la industria agroalimentaria, incorporando la innovación tecnológica.

#### FINTECH

A la empresa que apueste por la transformación en el sector financiero y seguros.

*Desde BPI se impulsan dos premios en Portugal y estos premios cuentan con el apoyo de ANI en Portugal, que otorgará un **acésit** a la innovación.*

<https://dayonecaixabank.es/wp-content/uploads/sites/14/2024/08/Informe-Observatorio-DayOne-PEXXI-2023-24.pdf>

### 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<sup>1</sup>) como internacionales (IFC<sup>2</sup>, Grupo BEI<sup>3</sup>, 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.**

<sup>1</sup> Instituto Oficial de Crédito.

<sup>2</sup> International Finance Corporation.

<sup>3</sup> Banco Europeo de Inversiones.



## 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.



## Indicadores principales

<p><b>106.040 MM€</b></p> <p>→ De inversión. <b>96.945 MM€ en 2023</b></p>	<p><b>19.530 MM€</b></p> <p>→ Financiación sostenible CIB <b>19.224 MM€ en 2023</b></p> <p>↗ <i>Ver más detalle en el apartado de Negocio Sostenible</i></p>
<p><b>5.881 MM€</b></p> <p>→ Inversión en <i>asset finance</i>. <b>+0,5 % con respecto a 2023</b></p>	<p><b>12994 MM€</b></p> <p>→ De financiación a bancos comerciales en el ámbito de las oficinas de representación. <b>5.729 MM€ en 2023</b></p>



## Presencia internacional

 <p><b>17 Oficinas de representación</b></p>	<p>Pekín, Shanghái, Hong Kong, Singapur, Nueva Delhi, Sídney, Dubai, Estambul, El Cairo, Argel, Johannesburgo, Toronto, Nueva York, Bogotá, Lima, São Paulo, Santiago de Chile.</p>
 <p><b>7 Sucursales internacionales (9 Oficinas)</b></p>	<p>Varsovia, Marruecos (3 oficinas: Casablanca - Tánger - Agadir), Milán, Londres, Frankfurt, París, y Oporto.</p>
 <p><b>2 Spanish Desks</b></p>	<p>En Viena y Ciudad de México.</p>

## Negocio en Portugal - BPI CIB

### 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.

## 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.



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

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



## Red física

### 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.**

*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

### Oficinas especializadas



## 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*



698	Store Retail
85	Store Premier
70	Store Negocios
73	Store Pymes

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**<sup>1</sup> 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<sup>2</sup> 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**

<sup>1</sup> Oficinas sin Director dependientes de una oficina Retail matriz y en algunos casos con horario de atención reducido)  
<sup>2</sup> 783 poblaciones atendidas en enero de 2024.



## Red Cajeros

CaixaBank, en el marco del proyecto *Mejora de Atención al Cliente (MAC)*<sup>1</sup>, 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.

<sup>1</sup> Proyecto de Mejora de Atención al Cliente.

Véase apartado "Experiencia cliente".

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.



**Mejora de más de un 15% en la valoración del canal** por parte de los clientes en el último año.





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 e 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



## Desarrollo de la mejor oferta digital

### 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



**5,2 MM**

de clientes se conectan diariamente  
**4,8 MM en 2023**

**2,2 MM**

Clientes Top Heavy Users<sup>2</sup> en España  
**2 MM en 2023**

<sup>1</sup> Volumen diario de clientes personas físicas que se conectan a canales digitales, cómo media de los últimos 6 meses.

<sup>2</sup> Clientes con más de 130 días con conexión a canales digitales durante 6 meses.



*Innovador Europeo del año (plata) 2024 Qorus*



*Mejor Entidad de Banca Privada Digital en Europa 2024*



*Institución financiera más innovadora en Europa Occidental 2024*

#### El canal *Mobile* en España

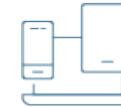
**Now Mobile** es una app con personalización, inteligencia artificial y que permite la firma de las transacciones desde el móvil.

**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”*

#### 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**



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 portfolio de productos financieros**. En 2024, entre otros, se han lanzado los siguientes productos:

**Broker:** 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%.

## 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

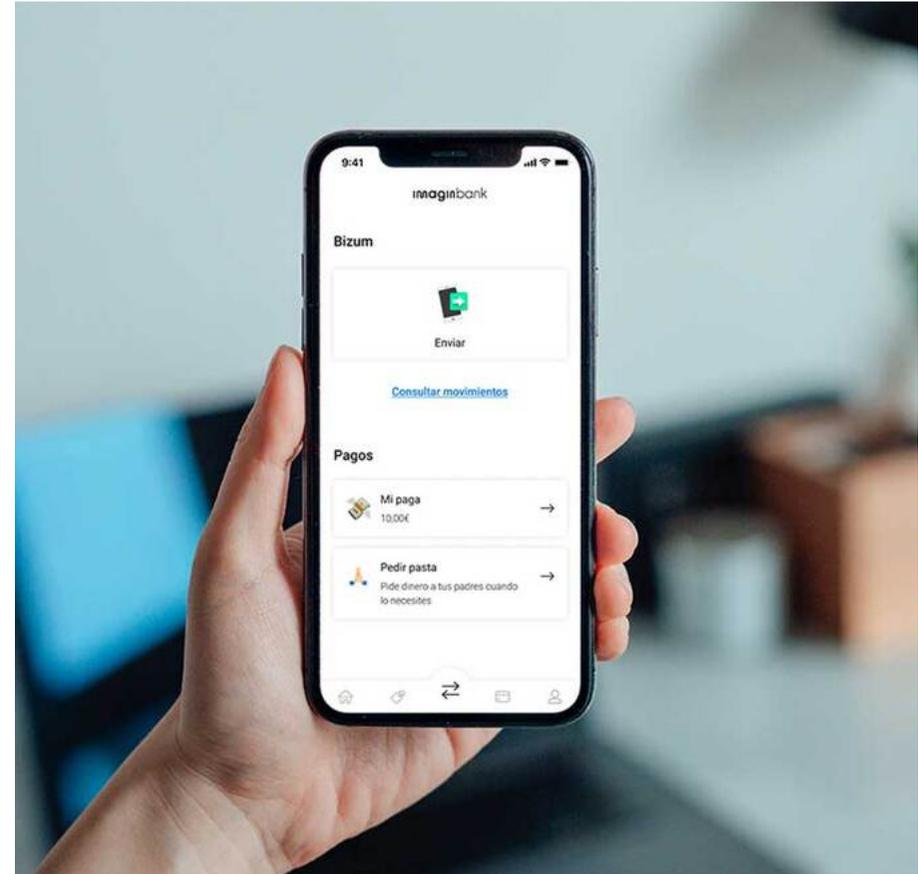
1,8 MM

de operaciones de Bizum a través de imaginTeens desde su lanzamiento (Marzo 2024)



### *Y para los mas 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



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.

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.

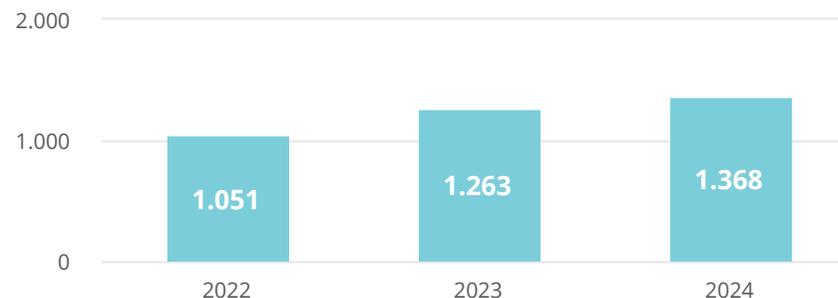
En los últimos años, **la inversión en tecnología ha sido un pilar clave en la estrategia de CaixaBank**, que ha permitido mejorar la agilidad y la eficacia comercial, así como, seguir desarrollando capacidades de vanguardia para mejorar la inteligencia de negocio y la eficiencia operativa.

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 en tecnología y desarrollo (MM€)



■ Inversión en tecnología y desarrollo MM€



**Inversión total<sup>1</sup> 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.

<sup>1</sup> Incluye CapEx y OpEx.

**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.



## 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*.

**4,1 MM**

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**

Incidentes relevantes resueltas en menos de 4 horas.  
**~ 84% en 2023**

## 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 reinversión 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 %)



## 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.

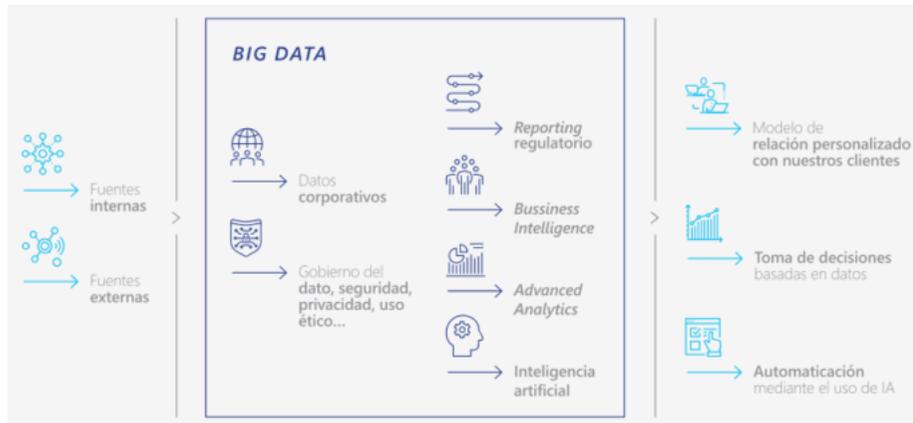
**15.868**

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*.

## 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:

 <p><b>Cloud first</b></p> <p>Lo nuevo en <i>cloud</i>.</p>	 <p><b>Cloud híbrido</b></p> <p>Seguir un enfoque progresivo balanceando entre la infraestructura <i>on-premises</i> y los servicios en la nube.</p>	 <p><b>Multi-cloud</b></p> <p>Desplegar un modelo que nos permita trabajar con los principales proveedores <i>cloud</i> bajo una visión integrada del servicio.</p>
--	---	--

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 %**



## 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.

