



Gestión del riesgo

P. 2 Gestión del riesgo

P. 2 Modelo de gestión del riesgo

P. 3 Catálogo corporativo de riesgos

P. 9 Reputación

P. 11 Servicio de Atención al Riesgo Reputacional (SARR)

/04

Gestión del riesgo

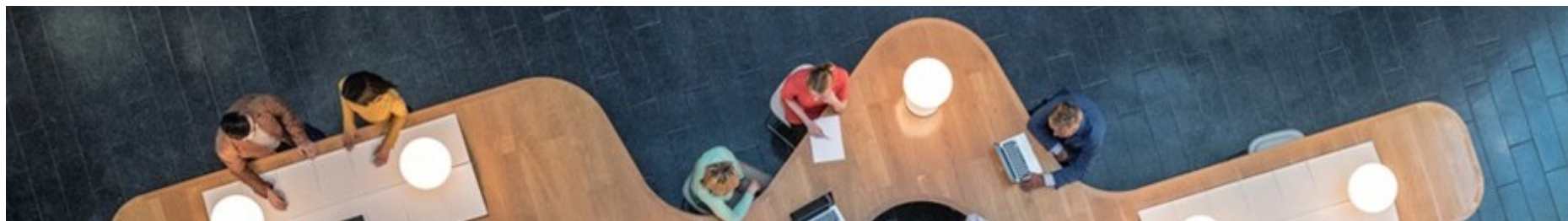
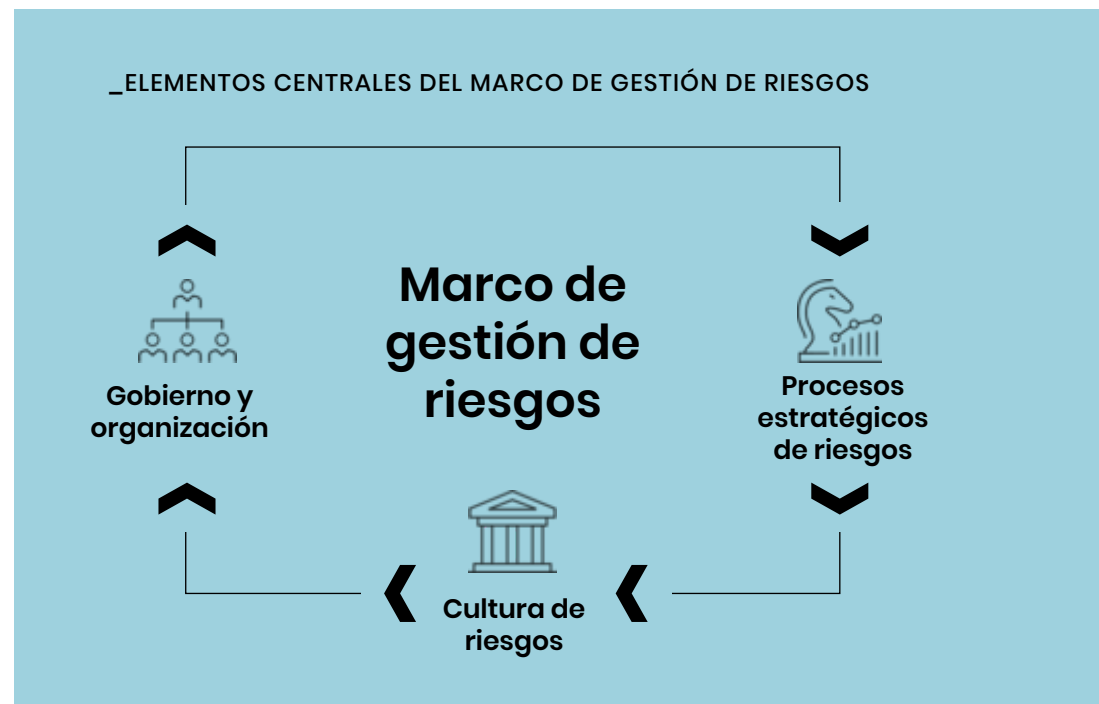
MODELO DE GESTIÓN DEL RIESGO



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, para fortalecer la confianza de los clientes y el resto de stakeholders a través de la solidez financiera.*

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:

- | **Top Eventos de Riesgos:** Acontecimientos adversos más relevantes a los que está expuesto el Grupo más allá de su propio modelo de negocio a corto y medio plazo, y que puedan resultar en un impacto significativo, sea en su situación financiera, reputación, estrategia o cualquier otro ámbito.
- | **Catálogo Corporativo de Riesgos:** Taxonomía de riesgos del Grupo que corresponde con los riesgos materiales identificados.
- | **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.
- | **Risk Assessment:** Ejercicio semestral de autoevaluación del perfil de riesgo del Grupo.

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 2025

Anualmente el Grupo CaixaBank realiza una revisión del Catálogo Corporativo de Riesgos.

No existe variación en los trece riesgos de nivel 1 que componen el Catálogo corporativo. Como único cambio se ajusta la definición de riesgo de modelo para adaptarse a la posibilidad de que los modelos puedan incluir sesgos en su diseño o concepción. Adicionalmente, en el ejercicio de revisión de 2025 se ha identificado el riesgo de conducta y cumplimiento como materialmente afectado por el factor transversal de riesgos de sostenibilidad (ASG). Hasta ahora se habían identificado los riesgos de rentabilidad de negocio, reputacional, crédito, legal y regulatorio, y otros riesgos operacionales.

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 2025:



RIESGOS	GESTIÓN DEL RIESGO	PRINCIPALES HITOS																								
RIESGOS TRANSVERSALES																										
Rentabilidad de negocio	Obtención de resultados inferiores a las expectativas del mercado o a los objetivos del Grupo que impidan, en última instancia, alcanzar un nivel de rentabilidad sostenible superior al coste de capital. La gestión de este riesgo se soporta en el proceso de planificación financiera, el cual está sujeto a una monitorización continua para evaluar su cumplimiento tanto en términos de estrategia como de presupuesto. Tras cuantificar las desviaciones e identificar su causa, se elevan las conclusiones a los órganos de gestión y de gobierno para evaluar la conveniencia de ajustes que garanticen el cumplimiento de los objetivos internos.	Mejora de la rentabilidad y de la eficiencia operativa en 2025. La evolución positiva de los ingresos por servicios (+5,4 %), junto con el mantenimiento del coste del riesgo en niveles reducidos (0,22 %), ha permitido alcanzar un ROTE del 17,5 %. Además, la ratio de eficiencia se sitúa en el 39,4 %, manteniéndose en mínimos históricos. El resultado atribuido al Grupo acumulado a diciembre 2025 crece un 1,8 %, hasta 5.891 millones de euros, en un contexto de normalización de tipos de interés. En 2025, los principales hitos han sido la gestión activa de la remuneración de la liquidez, el control de los gastos, en línea con el objetivo de contención marcado en el presupuesto y el Plan Estratégico 2025-2027, y la optimización de la composición de los recursos de clientes (crecimiento de activos bajo gestión y seguros).																								
Recursos propios y solvencia	Restricción de la capacidad del Grupo CaixaBank para adaptar su volumen de recursos propios a las exigencias normativas o a la modificación de su perfil de riesgo. En el Plan estratégico 2025-2027 se establece un rango objetivo de la ratio de solvencia de CET1 entre el 11,5 % y el 12,5 % (con un transitorio del 12,25 % para 2025), lo que implica una distancia entre 200 y 300 puntos básicos sobre el requerimiento regulatorio SREP. El límite superior del objetivo establece el umbral para las posibles distribuciones extraordinarias de capital.	La ratio <i>Common Equity Tier 1</i> (CET1) a 31 de diciembre es de 12,6 %, (12,25 % a nivel regulatorio), con esto, CaixaBank dispone de un margen de 354 puntos básicos, esto es, 8.662 millones de euros, hasta el <i>trigger</i> MDA del Grupo (321 puntos básicos a nivel regulatorio (7.835 millones de euros)). Los requerimientos mínimos para diciembre 2025 y los previstos que se mantienen a partir de enero de 2026 son: <table> <tr> <th></th><th>Dic. 2025</th><th>Desde Enero 2026</th></tr> <tr> <td>Requerimiento regulatorio Pilar 1</td><td>4,50 %</td><td>4,50 %</td></tr> <tr> <td>Requerimiento Pilar 2 R</td><td>0,98 %</td><td>0,98 %</td></tr> <tr> <td>Colchón de conservación de capital</td><td>2,50 %</td><td>2,50 %</td></tr> <tr> <td>Colchón sistémico OEIS</td><td>0,50 %</td><td>0,50 %</td></tr> <tr> <td>Colchón sistémico sectorial¹</td><td>0,07 %</td><td>0,06 %</td></tr> <tr> <td>Colchón anticíclico²</td><td>0,50 %</td><td>0,57 %</td></tr> <tr> <td>Requerimientos mínimos de capital CET1</td><td>9,05 %</td><td>9,12 %</td></tr> </table> Según el Plan de Dividendos para 2025, el Consejo de Administración celebrado el 30 de octubre de 2025 aprobó la distribución de un dividendo a cuenta del 40 % del beneficio neto consolidado del primer semestre de 2025, por un importe de 1.181 millones de euros (16,79 céntimos brutos por acción). Adicionalmente, el Consejo de Administración del 29 de enero de 2026 ha acordado proponer a la Junta General de Accionistas la distribución de un dividendo complementario en efectivo de 2.320 millones de euros brutos (equivalente a 33,21 céntimos de euros bruto por acción con cargo a los beneficios de 2025, a abonar durante el mes de abril de 2026. Con este segundo pago de dividendos, el importe de la remuneración al accionista correspondiente al ejercicio 2025 será equivalente al 59,4 % del beneficio neto consolidado (50 céntimos de euro bruto por acción). Además, en el marco del actual Plan Estratégico, durante 2025 se han llevado a cabo dos programas de recompra de acciones (SBB) (iniciados en junio y en noviembre, SBB VI y VII) de 500 millones cada uno. <i>Véase apartado "Accionistas e inversores"</i>		Dic. 2025	Desde Enero 2026	Requerimiento regulatorio Pilar 1	4,50 %	4,50 %	Requerimiento Pilar 2 R	0,98 %	0,98 %	Colchón de conservación de capital	2,50 %	2,50 %	Colchón sistémico OEIS	0,50 %	0,50 %	Colchón sistémico sectorial ¹	0,07 %	0,06 %	Colchón anticíclico ²	0,50 %	0,57 %	Requerimientos mínimos de capital CET1	9,05 %	9,12 %
	Dic. 2025	Desde Enero 2026																								
Requerimiento regulatorio Pilar 1	4,50 %	4,50 %																								
Requerimiento Pilar 2 R	0,98 %	0,98 %																								
Colchón de conservación de capital	2,50 %	2,50 %																								
Colchón sistémico OEIS	0,50 %	0,50 %																								
Colchón sistémico sectorial ¹	0,07 %	0,06 %																								
Colchón anticíclico ²	0,50 %	0,57 %																								
Requerimientos mínimos de capital CET1	9,05 %	9,12 %																								

¹ De actualización trimestral por las exposiciones minoristas por IRB con garantía de viviendas en Portugal.

² De actualización trimestral basado en las exposiciones de distintos países con colchón activado.

Modelo	Posibles consecuencias adversas para el Grupo que se podrían originar a partir de decisiones fundadas principalmente en los resultados de modelos con errores o sesgos en su diseño, concepción, aplicación o utilización.	La gestión del riesgo de modelo se basa en estos pilares: - Identificación del riesgo de modelo, utilizando el inventario Corporativo de Modelos como elemento clave para fijar el perímetro de los modelos dentro del alcance, así como la calidad y el uso que se hace de los modelos del Grupo. - Gobierno y marco del control de modelos, 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 seguimiento con un enfoque anticipativo del riesgo de modelo que permite mantener el riesgo dentro de los parámetros definidos en el Marco de Apetito al Riesgo del Grupo, a través del cálculo periódico de métricas e indicadores específicos de riesgo de modelo.	En 2025 se ha reforzado el gobierno de los modelos para alinear el inventario corporativo a los modelos de inteligencia artificial (IA). Este cambio ha requerido adaptar la herramienta de riesgo de modelo para recoger elementos clave del Reglamento de IA de la UE. Asimismo, se han actualizado la Política y Metodología corporativa de gestión del riesgo de modelo, destacando la evolución del <i>"Model Risk Rating"</i>, consiguiendo una mayor sensibilidad en la <i>tierización</i> y valoración del riesgo residual, así como el marco de gestión de los modelos que redefine basándose en el nuevo riesgo inherente. También se ha iniciado el despliegue de los roles corporativos de primera y segunda línea de defensa dentro del inventario corporativo, como roles con visión global para homogeneizar las metodologías y criterios de materialidad para las mismas tipologías de modelos, en línea con el proyecto iniciado este año de homogeneización de materialidades y criterios de materialidad para usos transversales al Grupo. Finalmente, se ha rediseñado la calidad del dato adaptándolo al inventario y con enfoque <i>agile</i> de cara a mejorar la gestión del Inventario Corporativo de Modelos y así mantenerse dentro del apetito al riesgo del grupo. En relación con la función de Validación, destaca la evolución hacia una mayor automatización en la generación de informes, abarcando un perímetro cada vez más amplio de modelos. Este avance ha permitido incrementar la aportación de valor y el nivel de contraste exhaustivo, y ha facilitado cerrar 2025 cumpliendo con la emisión del 100 % de las opiniones planificadas para el ejercicio.
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.	La gestión del riesgo reputacional tiene como objetivo preservar y fortalecer la percepción positiva del Grupo CaixaBank entre sus grupos de interés, asegurando un nivel satisfactorio en los principales indicadores de reputación y anticipándose para prevenir, minimizar y mitigar posibles impactos reputacionales negativos. Dada su naturaleza transversal, la gestión y medición del riesgo reputacional se incorporan en procesos clave como la externalización de servicio o en el diseño de nuevos productos o servicios. El modelo corporativo de gestión del riesgo reputacional de la Entidad pone foco en los siguientes ámbitos de actuación: <i>Governance</i>: Modelo de gobierno basado en las Tres Líneas de Defensa, con políticas, procedimientos y comités específicos. - Control: Procesos para identificar, evaluar y mitigar riesgos reputacionales, asignando responsables. - Gestión de crisis y comunicación: Iniciativas para reforzar la reputación y mecanismos para resolver crisis con impacto reputacional. - Medición y <i>reporting</i>: Seguimiento continuo e informes para comités y supervisores que facilitan la toma de decisiones. - Cuantificación económica: Estimación del impacto en capital derivado del riesgo reputacional.	En 2025, CaixaBank ha consolidado su modelo corporativo de gestión del riesgo reputacional mediante iniciativas orientadas al reconocimiento positivo de la Entidad y a la prevención, control y respuesta ágil y transversal ante eventos de crisis: - Refuerzo del posicionamiento institucional con campañas estratégicas vinculadas a potenciar los valores de Mejora de la Atención al Cliente, la responsabilidad social de la entidad y la conexión con los grupos de interés mediante la personalización de campañas y contenidos. - En el ámbito de la prevención, destaca la incorporación de soluciones IA predictiva para la detección temprana de crisis y <i>fake news</i> en medios de comunicación y redes sociales, así como el refuerzo del control y la evaluación de los riesgos con la implementación de <i>Testings Plan</i> de la segunda línea de defensa. - Expansión del marco de control y gestión del riesgo reputacional a las filiales, consolidando la corporativización del modelo, y el refuerzo de la función de la primera línea de defensa del riesgo en el comité de transparencia de la Entidad. - Despliegue de nuevas metodologías para riesgos no financieros, fortaleciendo el entorno de control y garantizando alineamiento con la regulación vigente y estándares internacionales. Estos proyectos reflejan un enfoque integral y coordinado para gestionar y mitigar los riesgos reputacionales a nivel Grupo, asegurando una coordinación efectiva en todos los ámbitos de gestión y una respuesta ágil y eficiente ante posibles incidentes con potencial impacto reputacional. <i>Véase apartado "Reputación"</i>

RIESGOS FINANCIEROS

Crédito	Pérdida de valor de los activos del Grupo CaixaBank frente a un cliente, por el deterioro de la capacidad de dicho cliente para hacer frente a sus compromisos con el Grupo. Incluye el riesgo generado por la operativa en los mercados financieros (riesgo de contrapartida).	Corresponde al riesgo más significativo del balance del Grupo y se deriva de la actividad bancaria y aseguradora, de la operativa de tesorería y de la cartera de participadas, abarcando su ciclo de gestión toda la vida de las operaciones. Los principios y políticas que sustentan la gestión del riesgo de crédito son: - Una política de concesión prudente, que se fundamenta en: (i) la adecuada relación entre los ingresos y las cargas que asumen los consumidores; (ii) la verificación documental de la información facilitada por el prestatario y su solvencia y; (iii) la información precontractual y protocolos de información adecuados a las circunstancias y características personales de cada cliente/operación. - Un seguimiento de la calidad de los activos a lo largo de su ciclo de vida basado en la gestión preventiva y el reconocimiento temprano del deterioro. - Valoraciones actualizadas y precisas del deterioro en cada momento y gestión diligente de la morosidad y las recuperaciones.	A cierre de 2025 la ratio de mora se sitúa en el 21 %, (2,6% a diciembre de 2024), con una caída de 1.611 millones de crédito dudoso en el ejercicio, gracias a la activa gestión de la morosidad. Se mantiene la sólida ratio de cobertura de los dudosos (77 % a cierre de 2025 y 69 % en diciembre 2024). El coste del riesgo se sitúa en 22 puntos básicos acumulados en 12 meses. Asimismo, cabe destacar el aumento en la nueva producción manteniendo los niveles de calidad crediticia en todos los segmentos. En particulares, se observa un incremento del 29,6 % respecto al año anterior (un 40,1% en vivienda) y en empresas del 5,9 %.
Actuarial	Riesgo de pérdida o modificación adversa del valor de los compromisos contraídos por contratos de seguro o pensiones con clientes o empleados a raíz de la divergencia entre la estimación para las variables actuariales empleadas en la tarificación y reservas y la evolución real de estas.	La gestión de este riesgo persigue mantener la capacidad de pago de los compromisos con los asegurados, optimizar el margen técnico y preservar el valor económico del balance dentro de los límites establecidos en el marco de apetito al riesgo.	En 2025 los principales hitos se han centrado en: - La monitorización de estrategias de gestión de activo y pasivo. - El análisis y seguimiento del riesgo actuarial, con especial foco en la longevidad y los cambios demográficos y avanzando en la modelización de hipótesis sobre riesgos biométricos a partir de experiencia propia. - El refuerzo en la visión de riesgos actuariales dentro del proceso de diseño de nuevos productos.
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 y proteger el margen financiero ante escenarios de bajadas de tipos y preservar el valor económico del balance dentro de los límites establecidos en el marco de apetito al riesgo.	Durante la primera mitad de 2025 se mantuvo la tendencia de 2024, con cuatro bajadas consecutivas de los tipos de interés, situando la facilidad de depósito en el 2 % (desde el 3 %). En junio, el BCE detuvo las rebajas, manteniendo estable el tipo de la facilidad de depósito. El mercado anticipa estabilidad y no espera recortes adicionales en 2026. En este contexto, el Grupo ha gestionado activamente su balance para mitigar el posible impacto negativo de la bajada de tipos sobre el margen de intereses y el valor económico. Estas acciones, junto con el mayor dinamismo de la actividad crediticia y una gestión eficiente del coste de los depósitos, han permitido minimizar el efecto de los tipos en el margen de intereses. Asimismo, se ha actualizado el modelo de depósitos a la vista, diseñado desde el inicio con criterios prudentes y plenamente alineado con las guías de la EBA. Este modelo refuerza la necesidad de una modelización conservadora de las características de las cuentas a la vista.

Liquidez y financiación	Déficit de activos líquidos, o limitación en la capacidad de acceso a la financiación del mercado, para satisfacer los vencimientos contractuales de los pasivos, los requerimientos regulatorios o las necesidades de inversión del Grupo.	Su gestión está basada en un sistema descentralizado con segregación de funciones que persigue el mantenimiento de un nivel eficiente de fondos líquidos; la gestión activa de la liquidez y la sostenibilidad y estabilidad de las fuentes de financiación tanto en situaciones de normalidad como en estrés.	Los activos líquidos totales se sitúan en 171.830 millones de euros a 31 de diciembre de 2025, lo que supone un incremento de 462 millones de euros en el año. El Grupo sigue mostrando una posición holgada de liquidez. El LCR del Grupo se sitúa en el 202 % y el NSFR se sitúa en el 146 % a 31 de diciembre de 2025. La financiación institucional asciende a 51.016 millones de euros, tras la concentración de vencimientos en el año. La evolución en 2025 está marcada por un sólido acceso a los mercados, trabajando activamente en la diversificación de inversiones, instrumentos y geografías.
Mercado			
	Pérdida de valor, con impacto en resultados y en solvencia, de una cartera (conjunto de activos y pasivos), debida a movimientos desfavorables en los precios o tipos de mercado.	Su gestión se centra en mantener un riesgo bajo y estable por debajo de los límites de apetito establecidos. La medición del riesgo de mercado de la cartera de negociación se realiza diariamente mediante modelo interno bajo supervisión regulatoria.	Se han producido mejoras en el cálculo de requerimientos de capital bajo el nuevo marco SA-FRTB (<i>Standardised Approach for Fundamental Review of the Trading Book</i>), orientadas a una medición más precisa y sensible al riesgo.
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 es una responsabilidad transversal en todo el Grupo. Cada persona contribuye activamente a garantizar el cumplimiento normativo, aplicando procedimientos que integran la normativa vigente en la actividad diaria y promoviendo una cultura de integridad y buenas prácticas.	En 2025 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. 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>. Durante el ejercicio 2025 CaixaBank ha superado con éxito las auditorías de certificación de las siguientes normas: - UNE/ISO 37301 de Sistemas de Gestión de Compliance - UNE 19601 de Sistemas de Compliance Penal - UNE/ISO 37001 de Sistemas de Gestión Antisoborno - UNE 19602 de Compliance fiscal Se han impulsado también avances en digitalización y uso de inteligencia artificial para la detección temprana de riesgos. 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.
Véase apartado "Gobernanza"			

Legal y regulatorio

Potenciales pérdidas o disminución de la rentabilidad del Grupo CaixaBank a consecuencia de cambios en la legislación vigente, de una incorrecta implementación de dicha legislación en los procesos del Grupo CaixaBank, de la inadecuada interpretación de esta en las diferentes operaciones, de la incorrecta gestión de los requerimientos judiciales o administrativos o de las demandas o reclamaciones recibidas.

La gestión del riesgo legal y regulatorio persigue la defensa de la seguridad jurídica del Grupo y la anticipación y mitigación de impactos económicos futuros, mediante la monitorización de las propuestas normativas, la participación en los procesos de consulta pública, la contribución a un marco normativo previsible, eficiente y sólido y la interpretación de los cambios regulatorios.

Tiene como objetivo asegurar la correcta implementación, en tiempo y forma, de los cambios regulatorios. Esta implementación comprende la creación o adaptación de contratos, procesos y sistemas. Para ello, se establecen mecanismos de coordinación centralizada, impulso de la normativa y control en todo el Grupo CaixaBank, lo que permite una adecuada gestión del riesgo legal y regulatorio.

Durante 2025, se ha hecho seguimiento de propuestas legislativas clave con impacto en el Grupo. Sobre aquellas que han sido publicadas en 2025, se ha realizado análisis jurídico y de impacto para la implementación de las normas. Destacamos: (i) simplificación del marco de titulaciones de la UE en el contexto de la Estrategia de la Unión de Ahorros e Inversiones (SIU), orientada a canalizar el ahorro hacia los mercados de capitales; (ii) retraso en la aplicación del Reglamento Delegado sobre la Revisión Fundamental de la Cartera de Negociación (FRTB) hasta enero de 2027; (iii) acuerdo sobre el Marco de Gestión de Crisis Bancarias (CMDI), que incluye mandato para abordar déficits temporales de liquidez en resolución; (iv) paquete Omnibus I que introduce ajustes en la Directiva sobre reporte de información ASG (CSRD) y en la Directiva sobre diligencia debida en sostenibilidad (CSDDD) y ampliación de plazos de aplicación; (v) revisión del Reglamento de divulgación de finanzas sostenibles (SFDR) para simplificar obligaciones y reducir carga administrativa; (vi) puesta en marcha de la Autoridad Europea de Lucha contra el Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo (AMLA), que iniciará la supervisión directa en 2027 y será plenamente operativa en 2028; (vii) avances en pagos: acuerdo EuroPA/EPI, negociaciones sobre el Euro Digital y nuevo marco europeo de servicios de pago (PSR/PSD3); (viii) las negociaciones sobre el acceso a datos financieros según la propuesta de Reglamento (FIDA); (ix) Anteproyecto de Ley de IA en España, adaptando el marco nacional al Reglamento europeo (AI Act); (x) Omnibus Digital europeo, que simplifica normas sobre IA, ciberseguridad y datos, y despliega *European Business Wallets*; y (xi) publicación de actos delegados de MiCA, desarrollo de normas técnicas de EMIR 3.0 y actualización de MiFID/MiFIR y *Listing Package*.

Adicionalmente, se mantiene el seguimiento de iniciativas en curso, donde destacan: (i) proyectos legislativos nacionales sobre protección del consumidor financiero y resolución extrajudicial de conflictos; (ii) estrategia de educación financiera de la UE y Agenda del Consumidor 2025-2030; (iii) medidas previstas en el marco de la SIU para reforzar competitividad, integración financiera y resiliencia; (iv) estrategia europea de vivienda y Plan de vivienda asequible; y (v) Agenda del Consumidor 2025-2030, orientada a reforzar confianza y certidumbre jurídica.

Véase apartado "Influencia política"

Tecnológico

Pérdidas debidas a la inadecuación o los fallos del *hardware* o del software de las infraestructuras tecnológicas, debidos a ciberataques u otras circunstancias, que pueden comprometer la disponibilidad, integridad, accesibilidad y seguridad de las infraestructuras y los datos.

Su gestión consiste en la identificación, medición, evaluación, mitigación, monitorización y reporte de los niveles de riesgo y potenciales pérdidas operacionales que afloran del gobierno y gestión de las tecnologías de la información y la seguridad de la información.

Asimismo, los marcos de control y gestión del riesgo utilizados han sido diseñados según estándares internacionales de reconocido prestigio, así como la regulación vigente y evolucionan a medida que se capturan y gestionan potenciales riesgos emergentes.

El Grupo CaixaBank ha seguido manteniendo durante 2025 un robusto marco de gestión y control sobre los riesgos tecnológicos, especialmente ante amenazas externas vinculadas a la ciberseguridad. Del mismo modo, se ha seguido evolucionando el marco de control del riesgo para seguir acompañando el uso incremental de servicios en *cloud computing* e inteligencia artificial así como para mantenerlo adecuado a los requisitos que emanan del reglamento DORA (resiliencia digital).

Cabe destacar la evolución en curso en la supervisión de estos riesgos, a través de nuevas metodologías de gestión de riesgos que el Grupo está desplegando para los riesgos no financieros. En este ámbito de riesgo, se refuerza de manera continua el entorno de control, cumpliendo expectativas de reguladores y supervisores, consiguiendo además un mayor alineamiento con mejores prácticas internacionales, regulación reciente como el reglamento DORA y un equilibrio con procesos más ágiles y eficientes.

Véase apartado "Ciberseguridad"

Otros riesgos operacionales

Pérdidas o daños provocados por errores o fallos en procesos, por acontecimientos externos o por la actuación accidental o dolosa de terceros ajenos al Grupo. Incluye, entre otros, factores de riesgo relacionados con la externalización, continuidad operativa o el fraude externo.

La gestión consiste en la identificación, medición, evaluación, mitigación, monitorización y reporte de los niveles de riesgo y potenciales pérdidas operacionales 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 (por ejemplo, clientes), que se deriven del inadecuado funcionamiento de procesos o de la actuación de terceros.

Durante 2025, 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.

Se está consolidando un modelo avanzado de supervisión de riesgos no financieros mediante la adopción de metodologías específicas que fortalecen la gestión integral. Este enfoque refuerza de manera continua el marco de control interno, asegurando el cumplimiento de expectativas regulatorias y supervisoras, y promoviendo la convergencia con estándares internacionales y normativa reciente, como el Reglamento DORA. Todo ello se implementa manteniendo la eficiencia operativa y la agilidad en los procesos.

GESTIÓN DEL RIESGO REPUTACIONAL

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 diferentes grupos de interés hacia la entidad. Por eso, la gestión de la reputación supone un ámbito estratégico que nos permite reforzar el compromiso de la entidad hacia un modelo de banca social, responsable y cercana.

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 primer lugar, en 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 CaixaBank 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.
- | Y el *reporting* periódico a los Órganos de Gobierno y supervisores.

En segundo lugar, en 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, en una **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 medición de la reputación, el Índice Global de Reputación de CaixaBank (IGR)** que forma parte del Marco de Apetito al Riesgo del Grupo. 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 y su impacto en capital económico. A lo largo de 2025, se ha avanzado en el refuerzo del modelo corporativo de gestión y control del riesgo reputacional en diferentes ámbitos, entre ellos, la automatización con IA Predictiva de la gestión temprana de crisis reputacionales en RRSS, la mejora de la Atención al Cliente o el despliegue del marco de control y gestión del riesgo reputacional a las filiales del Grupo.



_LA MEDICIÓN DE LA REPUTACIÓN – ÍNDICE GLOBAL DE REPUTACIÓN (IGR)

01 Nos permite responder a:

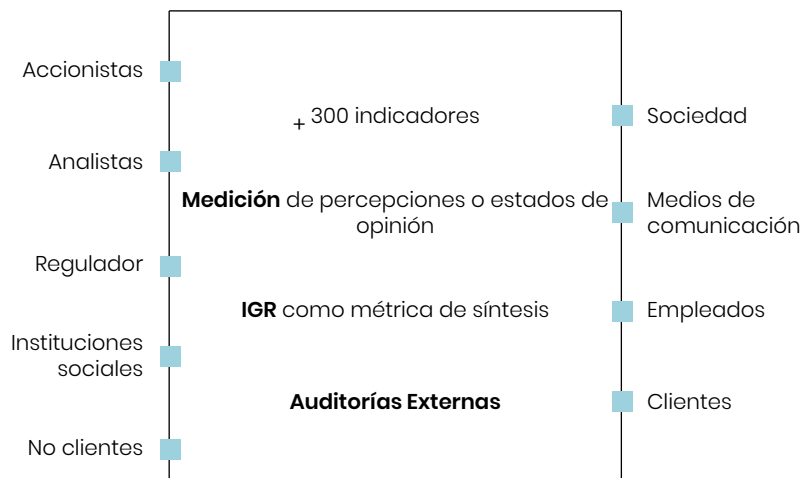


¿**Cómo** somos percibidos?



¿**Qué** aspectos pueden convertirse en un riesgo para CaixaBank por su percepción negativa?

02 Se basa en:



03 Nos lleva a:



Diagnosticar problemas de reputación



Fijar objetivos en este ámbito



Medir la evolución de la Entidad



Establecer **comparativas**

90 %

PESO

IGR CaixaBank – ESP



+

10 %

PESO

IGR BPI – PT



=

Métrica IGR Grupo



SERVICIO DE ATENCIÓN AL RIESGO REPUTACIONAL (SARR)

El **Servicio de Atención al Riesgo Reputacional (SARR)** es un servicio interno de que contribuye al cumplimiento de la Política corporativa de gestión del riesgo reputacional, prestando apoyo a la red comercial, y a otras direcciones corporativas y empresas del Grupo CaixaBank.

El SARR evalúa el impacto reputacional, presente o potencial, vinculado a operaciones de negocio, proyectos o cuestiones de diferente naturaleza (corporativas, negocio, operativas, personas...) que pueden generar impacto material en la percepción reputacional que los distintos grupos de interés tienen sobre el Grupo CaixaBank.

Para el análisis se utiliza tanto el criterio experto interno como herramientas externas provistas por proveedores de análisis de riesgo reputacional. La actividad del SARR es reportada de forma semestral al Comité de Riesgo Reputacional.



TIPOLOGÍA CONSULTAS ATENDIDAS POR EL SARR EN 2025

En 2025, se han resuelto 547 consultas, de las cuales el 43,5 % han estado relacionadas con la Política corporativa de gestión de riesgos sostenibilidad/ASG de CABK, que incluye Defensa, medioambiente, energía y otros sectores ASG, y el resto con clientes y operaciones con potencial impacto reputacional.

