

# Modelo de creación de valor

## P. 2 Modelo de negocio

- P. 3 Banca *Retail*: particulares, *premier* y negocios
- P. 15 Banca Privada
- P. 18 Banca Empresas
- P. 23 *Corporate & Institutional Banking*

## P. 25 Modelo de distribución

- P. 26 Red física
- P. 29 Canales digitales – Web + Mobile
- P. 30 Gestor remoto
- P. 31 *imagin*

## P. 34 Tecnología y digitalización

- P. 34 Plan Cosmos
- P. 35 Infraestructura tecnológica

# /05

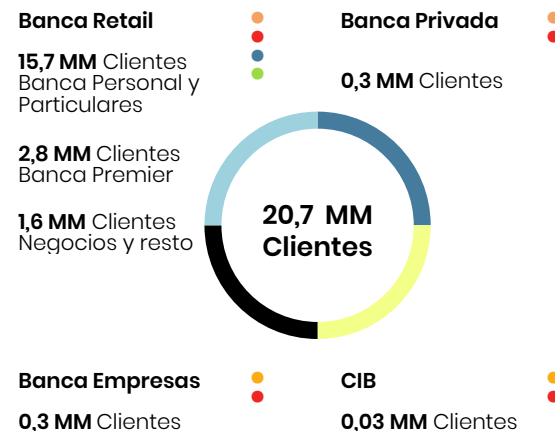
## MODELO DE NEGOCIO

### 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                                         |

<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.

### CON GESTIÓN ESPECIALIZADA



Clientes en España y Portugal.

Canales de distribución a los que tienen acceso los clientes del segmento

### CANALES DE DISTRIBUCIÓN APARTADOS



### 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)

## BANCA RETAIL

En el marco del Plan Estratégico 2025-2027, Banca *Retail* ha dado un paso adelante con la implementación de una **nueva segmentación** y un **modelo de distribución renovado**. Este enfoque se centra en el valor y potencial de los clientes con el objetivo de ofrecer una atención más personalizada y eficiente, adaptada al uso de canales y a las necesidades específicas de cada segmento. **Este modelo aportará a los clientes:**

**+ VALOR**

**+ ESPECIALIZACIÓN**

**+ EFICIENCIA**

Este nuevo modelo implica una **mayor especialización**, la **creación de nuevas carteras** y **figuras como el Gestor de Banca Personal**, que será referente para sus clientes, ofreciendo asesoramiento personalizado, disponibilidad y compromiso. Este modelo permitirá:

- | Incorporar a más de 1 millón de clientes gestionados por gestor especialista.
- | Impulsar el desarrollo profesional de los empleados (+1.000 gestores especialistas).
- | Mejorar la experiencia del cliente y del empleado mediante la mejora continua de la Sistemática Comercial.

La **Propuesta de Valor de Banca *Retail*** se basa en una oferta:

### 1. Innovadora y personalizada

Se ofrecen, soluciones únicas para cada perfil de cliente, adaptada a sus necesidades y preferencias.

### 2. Omnicanal

Un modelo, en el que el cliente tiene libertad para elegir cómo relacionarse con CaixaBank, disponiendo de herramientas digitales y remotas y una amplia red de oficinas.

### 3. Centrada en las necesidades del cliente

- | **Día a Día:** hacer su día a día más fácil.
- | **Financiación:** facilitar financiación para hacer realidad sus ilusiones.
- | **Protección:** cuidar aquello que es importante para ellos y ayudarles a protegerlo.
- | **Recursos:** ayudar a planificar su ahorro y afrontar el futuro con total seguridad.

## \_PRINCIPALES CIFRAS EN 2025

Clientes *Retail* en España y Portugal

**15,7 MM**

Clientes Banca Personal y Particulares

**15,3 MM en 2024**

**2,8 MM**

Clientes Banca *Premier*

**2,8 MM en 2024**

**1,6 MM**

Clientes Negocios y otros

**1,6 MM en 2024**

Cuotas en España

**40,4 %**

Cuota de Penetración clientes Particulares<sup>1</sup>

**39,4 % en 2024**

**36,3 %**

Cuota domiciliación Nóminas

**36,1 % en 2024**

**34,3 %**

Cuota domiciliación Pensiones

**34,2 % en 2024**

Oficinas *Retail*

**3.542**

Oficinas *Retail* España

**3.570 en 2024**

**259**

Oficinas *Retail* Portugal

**261 en 2024**

<sup>1</sup> Dato a septiembre 2025.

#### 4. Mejora de los modelos de relación digital y remota

Se ofrecen diferentes herramientas de omniexperiencia para hacer más fácil la relación gestor-cliente.



**'Mi Gestor' es el espacio de conexión digital entre gestor y cliente.**

**7,4 MM**

Clientes que han utilizado 'Mi gestor'

**Citas planificadas entre clientes y gestores**

**14,6 %**

% citas origen cliente

**35,1 %**

% citas remotas

**3,1 MM**

Número de clientes que envían mensajes por la APP/WEB

**5,9 %**

% conversaciones con asistencia IA

**Whatsapp, canal de comunicación que facilita la relación Gestor-Cliente**

**3,1 MM**

Número de mensajes enviados por WhatsApp (origen cliente)

**15,7 %**

Clientes que usan WhatsApp como canal

**Un canal seguro para enviar documentos**

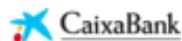
**6,6 MM**

Archivos enviados por la APP/WEB

**30,4 %**

de los archivos enviados por el cliente

## BANCA PERSONAL Y PARTICULARES



*Cientes particulares con una posición de **hasta 60.000 euros**.*

**CaixaBank ha reforzado su estrategia de captación**, alcanzando los 18,9 millones de clientes<sup>1</sup>, con un notable crecimiento en el segmento digital. Este avance se ha apoyado en una oferta atractiva y diferenciada. Destacando:

- | La cuenta digital y la cuenta CaixaBank (Día a Día).
- | La propuesta de valor de imagin, un pilar fundamental para la captación de clientes y el crecimiento (*véase apartado “imagin”*).
- | La oferta para clientes con nómina.

### Hitos de 2025

#### Impulso en la Sistemática Comercial

Durante este año, CaixaBank **ha enfocado sus esfuerzos en optimizar los métodos de trabajo, implementando la Sistemática Comercial** como pilar esencial en la transformación del modelo comercial centrado en el cliente. Este enfoque **permite estandarizar** los procedimientos de atención en toda la red de oficinas de CaixaBank, garantizando una experiencia de cliente uniforme, eficiente y alineada con su propuesta de valor.

Esta evolución **fortalece su capacidad** para replicar buenas prácticas, incrementar la productividad comercial y consolidar una ventaja competitiva sostenible en el mercado. Asimismo, **reitera su compromiso** con la eficiencia, la calidad relacional y la diferenciación en el servicio.

#### Nuevo programa Cashback

En octubre de 2025, CaixaBank ha puesto en marcha un **programa innovador de reembolso personalizado**, dirigido a clientes de CaixaBank e imagin, que les permite obtener reembolsos por compras efectuadas con tarjetas de la Entidad:

|                                        |                                                  |
|----------------------------------------|--------------------------------------------------|
| <b>+100</b><br>marcas<br>colaboradoras | <b>+1 MM</b><br>de altas desde el<br>lanzamiento |
|----------------------------------------|--------------------------------------------------|

#### Hipotecas

El negocio hipotecario creció un 39 % respecto al año anterior, impulsado por soluciones como la Hipoteca Eficiente, la Hipoteca Evolución, así como la **nueva plataforma de compraventa de inmuebles FaciliteaCasa.com**. El portal de los profesionales de la administración de inmuebles donde los clientes se benefician de ofertas exclusivas tanto en hipotecas como en el resto de servicios relacionados con el inmueble.

|                                                      |                               |                       |
|------------------------------------------------------|-------------------------------|-----------------------|
| <b>+1,7 MM</b><br>de visitas desde<br>el lanzamiento | <b>+66.600</b><br>propiedades | <b>+1.800</b><br>APIs |
|------------------------------------------------------|-------------------------------|-----------------------|

Al mismo tiempo, se avanza en digitalización con herramientas como el *pricing* online que agilizan la gestión y dan autonomía a las oficinas. Además, se refuerzan acuerdos con Comunidades Autónomas y el ICO para facilitar el acceso de jóvenes a la vivienda.

<sup>1</sup> Total personas físicas y jurídicas en España.

## Financiación al consumo: apoyando los proyectos personales

CaixaBank ha continuado reforzando su compromiso con los clientes a través de una oferta sólida en préstamos personales. En este sentido, destaca el crecimiento de los préstamos al consumo que han aumentado un **27 %** respecto al año anterior.

En el ámbito de **tarjetas**, CaixaBank ha sido pionero en Europa al cerrar un acuerdo con **Apple**, convirtiéndose en el **primer banco europeo** en ofrecer el servicio de financiación **Apple Pay Later**. Esta solución permite fraccionar el pago de compras directamente desde el *wallet* del móvil, ofreciendo una experiencia ágil, digital y completamente integrada.

## Movilidad: más opciones sostenibles

CaixaBank ha evolucionado su propuesta de movilidad con una oferta más amplia, sostenible y adaptada a las necesidades de cada cliente.

El catálogo de **renting** ha crecido significativamente, ofreciendo más de **50 modelos diferentes** disponibles durante todo el año. Más del 49 % de los vehículos comercializados cuentan con etiqueta medioambiental **CERO o ECO**, reflejando el compromiso de la Entidad con la sostenibilidad.

Además, se ha lanzado el nuevo portal **Facilitea Coches**, que pone a disposición de los clientes más de **21.000 vehículos de ocasión**, tanto en modalidad de préstamo como de *renting*. Esta plataforma permite encontrar soluciones de movilidad flexibles y personalizadas, adaptadas a cada perfil y necesidad.

## Protección: seguros y alarmas

Líderes en seguros

CaixaBank, a través de SegurCaixa Adeslas, consolida su posición como líder en seguros de salud, con una cuota de mercado del 31,1 %. Este liderazgo se refleja en:

**+6 MM**  
de clientes

**+49 MM**  
de prestaciones anuales

**+51.000**  
profesionales y  
hospitales y centros  
sanitarios de referencia

Tecnología al servicio de la protección: Cerradura inteligente en protección sénior

**Lanzamiento de la cerradura inteligente**, en colaboración con Securitas Direct. Además de integrarse en sus sistemas de alarma, la cerradura inteligente se incorpora a los servicios de Protección Senior Premium, ofreciendo una solución avanzada y adaptada a las necesidades de las personas mayores.

## Propuesta para la jubilación

CaixaBank ha lanzado **Generación+**, una iniciativa que responde a las necesidades de **planificación financiera, bienestar y acompañamiento del colectivo sénior**. CaixaBank se posiciona así, como referente en jubilación, con más de 30.000 empleados especializados en este segmento (*véase apartado "Atención al colectivo sénior"*).

## \_PRINCIPALES CIFRAS EN 2025

**72,5 %**

Clientes Vinculados Particulares

**71,8 % en 2024**

**95,0 %**

Clientes con gestor asignado

**78,2 % en 2024**

**CaixaBank, Mejor Banco para Particulares en Europa y en España según Euromoney.**



## Negocio en Portugal

### Captación y crecimiento comercial

- | **Nuevas campañas de domiciliación de nómina “always on”.** Destacan las campañas: “Domiciliar el salario en BPI son otros 500” y la campaña “Cambiar a BPI es un descanso”.
- | Lanzamiento de un **nuevo módulo de Seguro de Salud**, una opción “low-cost” con capitales asegurados más bajos y un precio más atractivo.

### Impulso del negocio de activo

- | **Crédito Hipotecario Joven con garantía pública:** financiación del 100 % del crédito para jóvenes hasta 35 años y revisión del *pricing* (haciendo la oferta más atractiva).
- | **Nueva campaña de contratación de crédito hipotecario:** incluye exención de comisiones y oferta de *cashback* del 1 % del valor financiado para compras en la Store BPI (máximo 1.000 €).
- | **Lanzamiento de un simulador de renegociación de crédito hipotecario,** que permite realizar solicitudes de renegociación de *spread* y modalidad.

### Fomentando el ahorro

- | Lanzamiento del **servicio Ahorrar e Invertir**, una herramienta de ventas que permite ajustar los productos de inversión a los objetivos y necesidades de los clientes.
- | Lanzamiento de los **Fondos BPI Gama Renta Trimestral**, una nueva gama de fondos con distribución de rentas y de Productos y Depósitos Estructurados.

### Propuesta para la jubilación

- | **Lanzamiento de un nuevo Plan Personal de Retiro (PPR Destino (2060)).** Es un producto de ahorro que diversifica la inversión de acuerdo con un horizonte temporal.

### Formación para ofrecer el mejor servicio

- | Desarrollo de la **formación Navegación**, para líderes de equipo (directores de sucursal) y para todas las figuras comerciales (desarrollo de competencias comerciales) con el objetivo de aumentar la proactividad y la calidad del servicio.



**Mejor Banco Privado  
Doméstico en  
Portugal 2025**



**Premio Cinco  
Estrelas  
#1 Productos  
Prestigio 2025**



## BANCA PREMIER



*Cientes particulares con una posición desde 60.000 a 500.000 euros o nóminas superior a 4.000 euros*

La propuesta de valor de CaixaBank Banca Premier consiste en crear una relación de confianza con el cliente, con una oferta omnicanal e innovadora focalizada en el **Gestor Premier** quién acompaña y asesora ofreciendo soluciones adecuadas a las necesidades de los clientes.

### Hitos 2025

#### Impulsando el Negocio Sostenible

CaixaBank impulsa la sostenibilidad en todos los ámbitos, destacando en la propuesta de valor de Banca Premier:

- | **La evaluación de las preferencias de sostenibilidad de los clientes**, siendo una variable clave para el asesoramiento.
- | La formación continua de Gestores y nuevas incorporaciones para la obtención de la **Certificación en Inversiones Sostenibles**.
- | Fomentando la movilidad sostenible facilitando la adquisición de vehículos eléctricos.

#### Innovación en el servicio

CaixaBank continúa evolucionando la propuesta de valor del Negocio Premier con el lanzamiento de nuevos productos y la simplificación del modelo de asesoramiento:

- | **La puesta en marcha del Nuevo Plan A:** simplificación del modelo de asesoramiento, desarrollando una planificación más ágil y atractiva visualmente.
- | **Lanzamiento de los productos Renta Vitalicia Captación y la Cartera SUV ETF**, que permite lograr una exposición diversificada y eficiente a los mercados mundiales, incorporando adicionalmente ideas temáticas o tendencias de mercado.
- | **Lanzamiento del MyBox VidaCare 10**, la evolución del seguro de vida y enfermedad para personas entre 60 y 75 años. Nace con el objetivo de ampliar el público al que se dirige.
- | **Charlas de concienciación y material informativo sobre mercados en formato podcast, flash de mercados y notas.** Se realizan charlas de concienciación en todos los territorios que abordan temáticas clave como la **protección personal y los seguros de vida**, con el objetivo de ayudar a los clientes a reflexionar sobre cómo salvaguardar los aspectos esenciales de su vida.

#### \_PRINCIPALES CIFRAS EN 2025

|                    |                         |
|--------------------|-------------------------|
| <b>85,5 %</b>      | <b>3.434</b>            |
| NPS Premier        | Gestores especializados |
| 76,6 % en 2024     | 3.556 en 2024           |
| <b>689.401</b>     | <b>86</b>               |
| Cientes Asesorados | Centros Store Premier   |
| 603.258 en 2024    | 85 en 2024              |



## Negocio en Portugal

### Fomentando el ahorro

- | Lanzamiento del servicio **«Ahorrar e Invertir»**, una herramienta para simplificar la suscripción a productos de inversión.
- | **Lanzamiento de nuevos productos de inversión** (BPI Renda Trimestral, BPI Rendimento 5 anos, Depósitos e Produtos Estruturados).
- | **Evolución en el servicio de Consultoría**, permitiendo ahora enviar, simultáneamente y en una misma autorización, la propuesta de inversión y los formularios de transmisión de órdenes de los productos.

### Mejorando la atención al cliente

- | Implementación de un **nuevo modelo de atención al cliente**.
- | **Welcome Premier** – formación para nuevos gestores Premier.
- | **Jornadas Premier** – sesiones de trabajo promovidas por el equipo de dinamización de ventas para mejorar las competencias técnicas y comerciales.
- | **Charlas temáticas para colaboradores** – “Invertir con Confianza”, en colaboración con BPI GA.



## PROPUESTAS DE VALOR ESPECIALIZADAS

CaixaBank cuenta con propuestas de valor especializadas que se adaptan a las necesidades concretas de los clientes, con el objetivo de ofrecer la mejor experiencia del cliente.



*Su objetivo es apoyar al mundo rural e impulsar la transformación del sector agroalimentario en España.*

**La propuesta de AgroBank**, está dirigida a los segmentos de **particulares, negocios, empresas y banca privada** y está basada en **3 ejes**:

- 1. Eje Financiero:** con la oferta de productos y servicios más completa para el sector agroalimentario y donde destaca la especialización de oficinas y equipos.
- 2. Eje Social:** con programas de ayuda al emprendimiento o de apoyo a jóvenes y mujeres, que favorecen el empleo, el relevo generacional y la inclusión financiera en zonas rurales.
- 3. Eje Innovación:** para impulsar la transformación digital del sector y buscar soluciones a los grandes retos del sector a través de la innovación.

# 524.124

Clientes.  
**491.491 en 2024**

# 1.134

Oficinas Especializadas  
en el sector  
agroalimentario

# 41.677 MM€

De nueva producción en  
financiación a clientes del  
segmento  
**33.548 MM€ en 2024**



*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 transición y la descarbonización del sector, para ello cuenta con productos específicos como:

- | Los préstamos como el **Agroinversión Transición Ecológica**, la **Financiación de placas solares** o el **Agroinversión Leñosos** que permite la plantación de nuevos cultivos que ayudan a la fijación de CO<sub>2</sub>.
- | Se ha creado una **nueva línea de financiación para catástrofes** que ofrece condiciones especiales de financiación para daños producidos por eventos climatológicos.
- | Lanzamiento del Préstamo **"MicroBank Agro Relevo Generacional"** para facilitar el acceso a los jóvenes y **favorecer el relevo generacional en el sector agrario** (véase apartado **"Cultura financiera - Fomento de la empleabilidad y el emprendimiento"**).



## Hitos de 2025

### Iniciativas para la Innovación y la digitalización del sector agroalimentario

- | Tercera edición de **“AgroBank Tech Digital INNOvation”**, un programa de aceleración para ofrecer al sector las mejores soluciones tecnológicas, donde se ha contado con 167 *start-ups* inscritas y 15 finalistas.
- | Apuesta por **AgroBank HUB** (<http://www.agrobankhub.es>), una plataforma para impulsar la innovación del sector agroalimentario.
- | Creación del **primer fondo de Impacto del Sector Agroalimentario** con *Impact Bridge*, que persigue tener impacto económico, social y medioambiental en el sector.



### Iniciativas para el impulso de la Diversidad

- | 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**.
- | **Se impulsan diversas cátedras** como la de **AgroBank-Universidad de Lleida**, que premia el mejor Trabajo Final de Máster realizado por una alumna en calidad o innovación agraria y alimentaria, y la Cátedra **AgroBank “Mujer, Empresa y Medio Rural”** de la Universidad de Castilla-La Mancha, centrada en investigación sobre género y mundo rural, programas formativos y acciones de sensibilización en igualdad.
- | **Se consolidan alianzas estratégicas** con el **Ministerio de Agricultura, Pesca y Alimentación** y con Asociaciones Empresariales y de Mujeres, como son **AFAMMER, FADEMUR y AMCAE**.

### Iniciativas para el Relevo Generacional

- | **Impulso Agro** (<http://www.impulsoagro.es>): Iniciativa desarrollada con el *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.

### Iniciativas académicas y divulgación:

- | **La Cátedra AgroBank y la Universidad de Lleida** fomentan la difusión de conocimiento científico-técnico mediante jornadas y premios, como el reconocimiento a la mejor Tesis Doctoral y ayudas para la transferencia de innovación al sector agroalimentario.
- | Impulso, en colaboración con CaixaBank Dualiza, **para vincular la FP con el sector agrario**, incluyendo el informe “Juventud española y sector primario”, orientado a identificar necesidades formativas y acercar el sector a los jóvenes.
- | Publicación del **Informe Sectorial Agroalimentario**, donde se repasan las principales magnitudes económicas y las perspectivas del sector.
- | **Se han organizado numerosos eventos destinados a generar un impacto positivo en productores, empresas y clientes, y a reforzar el apoyo a la ruralidad.** Entre ellos destacan las **Jornadas AgroBank**, centradas en temas como el uso eficiente del agua, la innovación y la sostenibilidad, así como la **participación en las principales ferias sectoriales**.



*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 **416 oficinas especializadas**, ubicadas en las principales zonas de afluencia turística, con empleados especializados en cliente internacional y atención telefónica especializada en inglés.

*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.***

### Hitos 2025

- | **Consolidación del modelo de colaboración con prescriptores hipotecarios**, impulsando la captación cualificada de clientes no residentes.
- | Importante **refuerzo del equipo de analistas de riesgos con capacidades multilingües**, garantizando una evaluación ágil y especializada para perfiles internacionales.
- | **Modelo Operativo con tiempos de respuesta inferiores a 48 horas**, elevando la eficiencia y la satisfacción de los clientes.

### \_PRINCIPALES CIFRAS EN 2025

**416**

Oficinas de HolaBank

**24/7**
**Banca Online** en más de 20 idiomas

**6.123 MM€**
**Cartera hipotecaria** clientes HolaBank


## NEGOCIOS


*Clientes autónomos, profesionales y comercios*

La propuesta de Negocios va dirigida a **clientes autónomos, profesionales y comercios**. Integra todas las soluciones que estos colectivos necesitan en su día a día, financiación de su negocio, protección y seguridad, y planificación de su futuro.

CaixaBank Negocios cuenta con un **modelo especialista** para estar cerca de los clientes, a través **de 68 oficinas Store Negocios** -oficinas exclusivas para clientes Negocios- y de **2.500 Gestores Negocios**.

*Posicionamiento con una **oferta diferencial dirigida a colectivos** que demandan **atención personalizada** debido a sus necesidades específicas: **Food&Drinks, Pharma, FeelGood** y Comunidades de Propietarios.*


**Hitos de 2025**

- | **Lanzamiento de nuevos servicios y funcionalidades para TPVs** como: Tarifa día a día, TPV&GO, Android Mini, etc. y mantenimiento de la campaña de captación de nuevos clientes.
- | **Buen nivel de actividad en la financiación a los clientes de negocios** que supone un crecimiento del 33% respecto al mismo periodo del año anterior, con el **lanzamiento de nuevas líneas para apoyar a los emprendedores** y a la eficiencia energética de las comunidades de propietarios.
- | **Ampliación del programa Día a Día a todos los clientes autónomos**, unificando en un único programa a todas las personas físicas de la Entidad, con lo que podrán acceder a las mismas condiciones y ventajas que el resto de los clientes particulares.
- | **Lanzamiento de la nueva alarma PresenseTM Negocios y Negocios Premium** por suscripción para negocios personas jurídicas y la nueva alarma PresenseTM Farmacia.
- | Presencia como **patrocinador principal y sponsor en los eventos sectoriales más relevantes** como:
  - | Madrid Fusión, Horeca Professional Expo (HIP), Premios Nacionales de Hostelería y cursos de Gestión de la Restauración en colaboración con elBulli Foundation en el ámbito Food&Drinks.
  - | Infarma, Escuela de Buen Gobierno y premios ODS en el ámbito Pharma.
  - | y Encuentro Nacional de Administradores de Fincas (ENAF) en el ámbito de Comunidades de Propietarios.
- | **V edición del Premio Mujer Profesional Autónoma**, que reconoce la aportación a la sociedad del colectivo de trabajadoras por cuenta propia.

## \_INDICADORES PRINCIPALES

|                                                 |                                                       |                                                     |                                              |                                                                                                       |
|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|----------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>43,7 %</b>                                   | <b>31,6 %</b>                                         | <b>68</b>                                           | <b>2.423</b>                                 | <b>370.050</b>                                                                                        |
| Penetración autónomos.<br><b>45,1 % en 2024</b> | Cuota de segmento comercios.<br><b>32,5 % en 2024</b> | Centros <i>Store</i> Negocios.<br><b>70 en 2024</b> | Gestores de negocio.<br><b>2.457 en 2024</b> | Clientes en Comunidades <i>Food&amp;Drinks, Feel Good</i> y <i>Pharma</i> .<br><b>226.125 en 2024</b> |

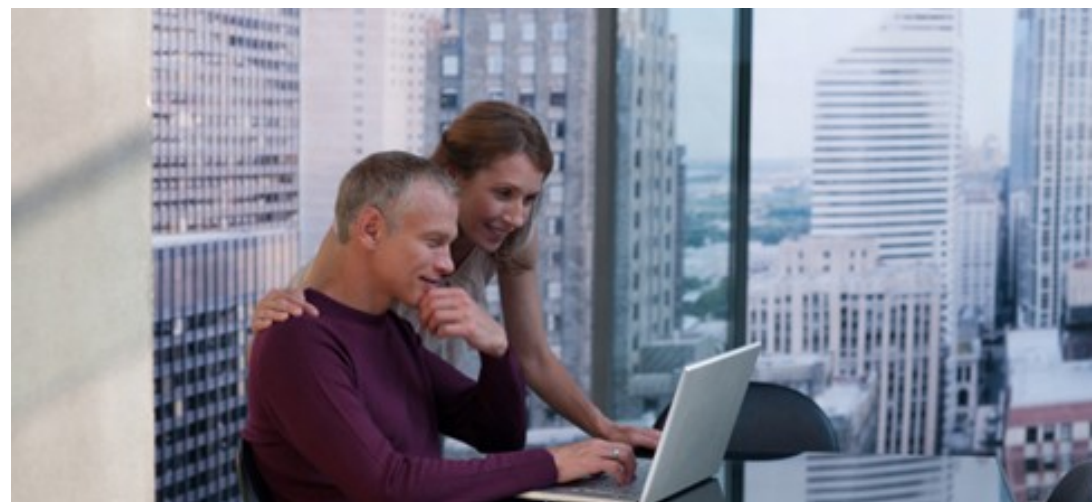
## Negocio en Portugal

### Lanzamiento de productos y captación

- | **Lanzamiento de la Campaña *Plafond Welcome*** con delegación de poderes y proceso ágil simplificado.
- | **Lanzamiento de la línea *Segunda Oportunidad***: proceso simplificado para la reevaluación de operaciones.
- | **Lanzamiento de la Línea *BPF Invest Export***. Línea para apoyar a las empresas exportadoras, con financiamiento específico.
- | **Campaña de Captación de terminales de pago automáticos (TPA)**.
- | **Implementación de dos Programas *Move Up TPA***, un foro colaborativo de ideación y transferencia de buenas prácticas, que involucra a los *top performers* y *bottom performers* de la red comercial, con el objetivo de impulsar la evolución y el refuerzo de las competencias de los participantes con menor rendimiento.
- | **Expansión del CSC Negocios a todo el Segmento**, consolidando un Centro de Soporte que centraliza tareas administrativas y permite a los Gestores de Negocio reforzar su enfoque en la actividad comercial y profundizar la relación con el cliente.

### Fomento de la Formación

- | **Foros Comerciales de Crédito**: jornadas formativas y participativas con presentación y discusión de operaciones de crédito.
- | **Formación específica para gestores**: "El Gestor de Negocios y la Experiencia del Cliente" centrada en los temas de adecuación de la oferta al segmento, gestión de prioridades y, en especial, énfasis en la experiencia y calidad del servicio al cliente.



## CAIXABANK WEALTH MANAGEMENT



*Cientes particulares con una posición de más de 500.000 euros y potencialidad.*

CaixaBank ha evolucionado su división de Banca Privada con una visión ampliada de la gestión de patrimonios y una nueva marca: **CaixaBank Wealth Management**.

La nueva marca engloba todos los segmentos, servicios y capacidades de la propuesta de valor en gestión de patrimonios del Grupo, así como a **CaixaBank Wealth Management Luxembourg**, el primer banco en Luxemburgo en proporcionar exclusivamente un servicio de asesoramiento independiente y **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 Wealth Management ofrece propuestas de valor específicas a colectivos que, por su naturaleza, comparten las mismas necesidades y objetivos a la hora de gestionar su patrimonio.*

CaixaBank Wealth Management cuenta con equipos especializados formados por 1.190 profesionales acreditados con una experiencia media de 15 años y con 86 centros exclusivos que le permiten asegurar que los clientes siempre reciben un trato cercano. El servicio de Wealth Management ofrece a los clientes distintos modelos de servicio, desde el

asesoramiento no independiente al asesoramiento independiente, así como servicios de bróker.

Todos los clientes de Wealth Management tienen asignado un único gestor, responsable de la gestión.

En **asesoramiento independiente** se ofrecen las propuestas especializadas:

- | **Private Wealth:** propuesta de valor para clientes de entre 1 y 4 millones de euros, que cuenta con gestores especializados en los centros de Wealth Management.
- | **Global Wealth:** propuesta de valor para clientes de más de 4 millones de euros, que cuenta con 11 centros exclusivos.

### HITOS DE 2025

- | **Se ha alcanzado un máximo histórico en patrimonio asesorado independiente**, superando los 50.000 MM€ bajo gestión y cerca de 14.500 clientes, representando alrededor del 33% del patrimonio total de CaixaBank Wealth Management.
- | **CaixaBank Wealth Management Luxembourg** ha cumplido su quinto aniversario, en el que **ha superado los 5.000 MM€ en volumen de negocio**.
- | **OpenWealth** consolida su posición como referente en la gestión de grandes patrimonios en España, superado los 10.386 MM€ en activos bajo supervisión y registra un crecimiento significativo respecto al año anterior, reafirmando su capacidad de atracción y fidelización en el segmento Ultra High Net Worth.
- | **Despliegue y consolidación de la plataforma GPS** en la red comercial de Wealth Management. Esta plataforma permitió crear el nuevo servicio **Advisory GPS**, el cual durante el año ha sido contratado por más de 2.500 clientes, alcanzando un saldo de más de 700 MM€ de los que un tercio es dinero nuevo procedente de otras entidades.

## \_PRINCIPALES CIFRAS

# 98,0 %

NPS Oficina Wealth Management.  
97,3 % en 2024

# 91,2 %

De clientes asesorados.  
89,5 % en 2024

# 173.459 MM€

En recursos y valores gestionados.  
152.991 MM€ en 2024

# 38.324 MM€

En gestión discrecional de carteras.  
33.628 MM€ en 2024

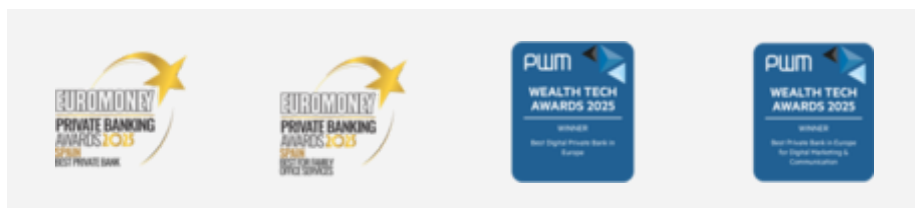
# 31.423 MM€

Saldos Global Wealth España.  
26.892 MM€ en 2024

# 23.742 MM€

Saldos Private Wealth España.  
19.807 MM€ en 2024

## \_AMPLIO RECONOCIMIENTO DURANTE EL 2025



## FILANTROPÍA E INVERSIÓN SOSTENIBLE

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 Wealth Management **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. Causas solidarias

Selección de proyectos que abordan retos de gran impacto, para distintas causas sociales, entre las que destacan (*véase apartado "Acción Social"*):

- | #Ningúnhogarsinalimentos.
- | Investigación contra el cáncer.
- | Vacunación infantil (GAVI).
- | Pobreza infantil (*Save the children*).
- | *FetaLife*.

# 1,4 MM€

Recaudados

### 2. Difusión y Divulgación y reconocimiento

Línea orientada a la creación de un marco de referencia que acerque el conocimiento y la información sobre filantropía.

Las principales acciones en esta línea son:

- | **Investigación, análisis y publicaciones.** Estudios.
- | Promoción de la **colaboración y el intercambio de prácticas. Encuentros.**
- | Reconocimiento a trayectorias filantrópicas de clientes. **Premios de filantropía.**



En 2025, cabe destacar:

- | **La celebración de la octava Edición de los Premios de Filantropía:** otorgados anualmente con la finalidad de poner en valor los proyectos filantrópicos llevados a cabo por los clientes de CaixaBank. En 2025 se presentaron 227 candidaturas que contribuyen en ámbitos como la investigación en salud, educación, integración de grupos vulnerables o el desarrollo socioeconómico en el ámbito rural entre otros.
- | El lanzamiento **Tesouro**, un diccionario único en el ecosistema en el que de manera muy visual se explican 20 conceptos relacionados con la filantropía. El Tesouro sistematiza y explica las principales formas de compromiso filantrópico en España contribuyendo a un mejor conocimiento de sus formas, magnitudes e impacto.

### 3. Inversión Sostenible y de Impacto

La inversión sostenible sigue siendo una prioridad para CaixaBank y, por ello, mantiene la visión de ofrecer a sus clientes productos que impactan de forma positiva y medible en las personas y el planeta, y permiten a largo plazo crear un mundo mejor sin renunciar a la rentabilidad (**véase apartado “Finanzas Sostenibles”**).

## Negocio en Portugal

Diversificación de carteras e impulso del negocio

- | **Aumento en la diversificación de las carteras** (+710 MM€) en un contexto de mercado muy desafiante y la consolidación del servicio de asesoramiento con un crecimiento del 15 %, superando los 6.000 M€ y del servicio *Wealth*, que ya cuenta con cerca de 2.400 M€ bajo gestión.
- | **Lanzamiento de proyectos enfocados a reforzar la relación con los clientes:**
  - | **Obtención de la Certificación AENOR:** homogeneización de los procesos de actuación comercial. Primera Banca Privada certificada en Portugal.
  - | **Implementación de Salesforce,** solución informática para optimizar el día a día comercial y la gestión del equipo.

Banca Privada de BPI ha sido distinguida con **6 premios internacionales**. Entre ellos destacan los 5 reconocimientos obtenidos en la *Global Private Banking Awards* de *Euromoney* donde fue nombrada "Mejor Banca Privada de Portugal 2025 por tercer año consecutivo. Además, fue galardonado con el premio "Mejor en *Empowering Relationship Managers*" para Banca Privada en Europa en los *PWM Tech Awards* y con el premio de "Mejor Iniciativa de CRM" en los *Global Private Banker Wealth Tech Awards*.



**Mejor Banca Privada en Portugal 2025**



**Mejor Banca Privada para empoderamiento en la relación digital de los gestores 2025**

## 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 **214 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€.
- | **Centros Store Pymes:** atienden a las personas jurídicas que facturan menos de 2 MM€.
- | **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 Day One:** 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, la financiación de operaciones y proyectos sostenibles y la digitalización han sido las prioridades del segmento para **apoyar el crecimiento sostenible de las empresas e impulsar su transformación**.

## \_PRINCIPALES CIFRAS

**68.465 MM€** **214 Centros<sup>1</sup>**

de inversión

dedicados en exclusiva a la atención de empresas y pymes;

más de **2.200 profesionales**

**64.368 MM€ en 2024**

**226 en 2024**

### Líderes

**34,2 %**

Recibidas

Cuota de garantías internacionales en España

**36,3 % en 2024**

**32,5%**

Emitidas

**33,6 % en 2024**

**26,3 %**

Factoring y confirming

**24,9 % en 2024**

### PYMES

**589**

Gestores de segmento Pymes

**596 en 2024**

En el 2026 el modelo de atención de **Banca de Empresas evoluciona** para ofrecer una atención más personalizada y especializada garantizando el acompañamiento en el crecimiento y la competitividad de las empresas en un entorno cada vez más exigente.

El nuevo modelo **redefine la segmentación empresarial y asigna gestores y servicios especializados según el perfil, potencial y necesidades de cada compañía**, para ofrecer una atención más cercana, eficiente y anticipativa. Para ello, Banca de Empresas se organiza en cuatro segmentos según varios criterios como facturación, sector de actividad, valor actual, potencial o nivel de inversión: micros, pequeñas, medianas y grandes empresas.

<sup>1</sup> Incluye 142 centros empresas y 72 store pymes.

## HITOS DE 2025

- | **Acuerdo de colaboración con CEOE** para poner a disposición de las empresas afiliadas una **línea de financiación de 45.000 MME** durante el período 2025-2026.
- | Realizados **6 Coffee & Break** con clientes a los que han asistido 635 clientes y **5 Talks** con 1.898 asistentes. Adicionalmente, se han celebrado en 7 ciudades las **Jornadas Puerta al Exterior** a las que han asistido más de 200 empresas.
- | Se ha celebrado la **9ª Convocatoria del CaixaBank Premio Empresaria** para reconocer el talento empresarial femenino.
- | **Lanzamiento de nuevos productos**, entre los que destacan, el **Crédito Suministrador para exportadores**, la **tarjeta prepago Travel Business** para facilitar los viajes de empresa de profesionales, pymes y autónomos o el producto online, **Ready to Finance** que permite la financiación de impuestos y de pagos masivos. Asimismo, se cuenta con una nueva oferta de productos orientados a la captación (préstamos bonificados, cuenta sin comisiones para canal *online*).
- | **Lanzamiento de nuevos servicios**, como **Inblock**, la nueva plataforma que valida facturas con "*blockchain*" o el servicio de **verificación del Beneficiario** en el espacio SEPA antes de autorizar una transferencia.
- | **Nuevo modelo operativo del HUB de empresas** que centraliza procesos clave, optimiza recursos y mejora la coordinación entre equipos, impulsando una gestión más eficiente, colaborativa y orientada a resultados.
- | **Impulso de la firma en remoto**, con el uso de la firma digital como una solución ágil, segura y eficiente que permite a los clientes firmar desde cualquier lugar, en cualquier momento.
- | Sesiones de **formación** realizadas con equipos de empresas para seguir en continuo desarrollo, alineación estratégica y mejora de competencias clave.
- | Se ha firmado un **convenio con CESCE** para dar cobertura a las operaciones para impulsar la internacionalización de las empresas españolas.

## IMPULSO DE LA SOSTENIBILIDAD

En su compromiso con la sostenibilidad, CaixaBank Empresas cuenta con un equipo especializado en sostenibilidad, 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.

En este sentido, durante el 2025, banca empresas ha continuado **impulsando la financiación sostenible** (*véase apartado "Finanzas sostenibles"*). Asimismo, se ha promovido la participación de los clientes en distintos programas sociales, como **GAVI** o **Incorpora** (*véase apartado "Acción social"*).

## FINANCIACIÓN A EMPRESAS

En 2025, se ha mantenido y consolidado el **liderazgo de mercado en el ámbito de banca transaccional**. Este liderazgo se ve reflejado en la posición de CaixaBank en este ámbito:

- | Líderes en **Factoring y Confirming** con cuotas de mercado del 26,3 % a diciembre de 2025.
- | **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 34,2 % y 32,5 % respectivamente. Asimismo, alcanza la **primera posición en créditos documentarios de exportación** con una cuota del 30,2 %.
- | **Entidad pionera en el ámbito de cobros y pagos**, donde es la única entidad nacional en ofrecer el servicio *Request To Pay* y **lidera las transferencias inmediatas emitidas** con una cuota de mercado del 26,7 %.

Adicionalmente, en el 2025 cabe destacar que el **crédito comercial y el leasing han sido uno de los motores en el crecimiento** de la inversión en Banca de Empresas, con crecimiento interanuales del 6,8 % y 9,0 % respectivamente. Asimismo, la inversión en avales registró una evolución muy positiva, con un crecimiento superior al **7,9 %**, tanto en avales nacionales (**+7,2 %**), como en avales internacionales (**+10,9 %**). En el ámbito de **Tesorería**, se avanzó en la diversificación de los ingresos mediante soluciones de cobertura de divisas y materias primas, contribuyendo a que los clientes pudieran mantener sus costes bajo control en un contexto marcado por una elevada incertidumbre geopolítica.

## Negocio en Portugal

### Apoyo a las empresas y financiación

- | **Refuerzo de la oferta para apoyar a las empresas.** Destaca la nueva línea BPF *Invest Export* que ofrece financiación para apoyar la internalización, la nueva línea Tesorería PDR 2020, dedicada al sector agrícola, para apoyar la gestión de tesorería de las empresas vinculadas a la producción y transformación agroalimentaria y refuerzo de la línea BPF InvestEU, para apoyar la inversión y la competitividad de las empresas.

### Fomento del conocimiento, formación y diálogo

- | **Webinar de macroeconomía.** Tiene como objetivo compartir perspectivas sobre el contexto económico actual.
- | Encuentro **“Liderança feminina: a inspirar carreiras”** con testimonios de mujeres líderes.
- | **Encuentros BPI con Clientes.** Especialmente dirigido a pymes. Las sesiones promueven el diálogo y el intercambio de conocimiento. En 2025 se celebraron sesiones dedicadas a la ciberseguridad y al gobierno corporativo.
- | **Negocios con el Mundo,** sesiones sobre comercio internacional organizadas con especialistas del BPI y CaixaBank (mercados argelino, estadounidense y chino).
- | **‘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. Entrega del Premio Nacional del Agua a un proyecto portugués.

### Impulso a la innovación

- | **Programa de eficiencia energética para pymes.** Busca apoyar a las empresas en la optimización de sus recursos energéticos, aumentando su competitividad y contribuyendo a un futuro sostenible.
- | **Apoyo a la innovación:** lanzamiento de nuevas ediciones de premios y estatutos que impulsan la economía, destacan: Estatuto Innovador de COTEC, Premio Nacional de Innovación, Premios Emprénde XXI, Prémio BPI Mulher Empresária y Prémio Nacional de Agricultura.

### Transición a un mundo sostenible

- | **Charlas verdes sobre financiación sostenible.** Ciclo de formaciones internas con el objetivo de establecer las bases de conocimiento para impulsar la financiación sostenible.
- | **Alianza BPI/CBRE** para transición sostenible en el sector inmobiliario. Tiene como objetivo apoyar a los inversores inmobiliarios en el proceso de transición sostenible, con enfoque en la construcción y renovación de inmuebles comerciales.
- | Impulso de la **financiación sostenible**, con concesión de crédito para apoyar la eficiencia energética, la descarbonización y la innovación empresarial, consolidando el papel del BPI como agente de la transición sostenible.

### Excelencia operacional

- | **Renovación de la certificación AENOR**, que confirma la excelencia del servicio prestado por la Banca de Empresas de BPI.
- | **Integración del Portal SIBS ESG en BPI Net Empresas**, que permite a las empresas acceder a información y herramientas sobre sostenibilidad directamente en el *homebanking*, reforzando la digitalización y la gestión responsable.
- | BPI ha sido distinguido en los **Euromoney Awards for Excellence** con tres galardones relevantes para Banca de Empresas.

## \_RECONOCIMIENTOS EN 2025



Mejor Banco ESG en Portugal 2025

Mejor Banco para Grandes Empresas en Portugal

Mejor Banco Digital en Portugal

## 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*, ofrece diferentes soluciones especializadas para el sector hotelero y turístico. 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. CaixaBank *Hotels & Tourism*, cuenta actualmente con una cartera de créditos total al sector del alojamiento turístico de 10.000 millones de euros y cerca de 13.400 clientes.

### Hitos del 2025

- | **Inicio de la actividad en financiación hotelera internacional** con las sucursales en Londres, Milán, Frankfurt y París.
- | **Renovación del convenio CEHAT** con una línea de 2.500 millones de euros (incremento de 200 millones de euros con respecto al año anterior).
- | **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, concretamente un 37 % en número de operaciones y un 64 % en importe concedido hasta el mes de diciembre.
- | **Se mantiene el compromiso de la Entidad en el impulso de la producción sostenible.** En 2025 con una concesión récord de más de 4.312 MM€ de concesión de crédito, de los cuales 800 MM€ en crédito sostenible a este sector, lo que refuerza la estrategia de apoyar un turismo sostenible y responsable (*véase apartado "Finanzas sostenibles – Negocio sostenible"*).
- | CaixaBank ha estado presente en los **principales eventos y foros turísticos** a nivel nacional y territorial, acompañando e impulsando el sector.



CaixaBank *Real Estate & Homes* es la marca de CaixaBank creada para impulsar la especialización en el **sector promotor inmobiliario y consolidar el servicio que presta a las empresas de este sector**. Desde los Centros de Empresas de Negocio Inmobiliario, y con más de **160 profesionales especializados**, se da cobertura a todo el territorio nacional.

En 2025, se han financiado proyectos inmobiliarios tanto para la venta como para el alquiler por **más de 3.310 MM€**. Estos proyectos suponen la construcción de más de **11.986 viviendas** cuya obra finalizará a lo largo de los próximos años y que ayudarán a cubrir la demanda y necesidad actual del mercado.

El asesoramiento al promotor a lo largo de toda la construcción, desde el inicio de la obra hasta su finalización y entrega de las viviendas, ha supuesto alcanzar en 2025 más de **700 MM€** de financiación a los compradores de estas viviendas a través de la subrogación del préstamo promotor.

### Hitos de 2025

- | Se mantiene el compromiso con la sostenibilidad, con más de **1.484 MM€** de financiación dirigida a **promociones verdes y sociales** (*véase apartado "Finanzas sostenibles – Negocio sostenible"*).
- | **Equipo altamente formado y adaptado a un mercado en constante evolución.** Durante 2025 se han realizado formaciones sobre los nuevos modelos constructivos o la utilización de las IA aplicadas al sector.
- | **Firma de la línea ICO MRR**, para facilitar la financiación de promociones de viviendas sociales y asequibles en alquiler.
- | Participación en **29 eventos** en **13 localidades** a los que han asistido más de **39.000 asistentes** y celebración de la **II Convención de Real Estate & Homes** con la participación de 300 especialistas en el sector.



*DayOne es el servicio bancario especializado de CaixaBank, creado para apoyar y acompañar a empresas jóvenes y de rápido crecimiento con alcance global.*

**DayOne** ofrece un servicio de banca especializado para empresas tecnológicas e innovadoras, así como a sus inversores. Su estrategia redefine la conexión con el ecosistema y transforma la manera de interactuar con *startups*, *scale-ups* e inversores, alineándose con sus inquietudes, necesidades y ritmo de crecimiento. Dispone de productos y servicios adaptados y ofrece soluciones especializadas para el ecosistema innovador. Asimismo, conecta los clientes con los principales agentes y *stakeholders* en *hubs* de innovación, facilitando su acceso a mercados globales y fortaleciendo sus relaciones estratégicas.

Además, cuenta con **Venture Debt**, una alternativa de financiación estratégica que permite a las empresas tecnológicas en crecimiento acceder a capital sin diluir la participación de los fundadores, complementando las rondas de capital riesgo. CaixaBank **DayOne** apoya así el potencial de las empresas innovadoras en cada fase de su desarrollo.

Para ello, cuenta con **más de 35 consultores financieros especializados** en comercio exterior, tesorería y financiación, así como en gestión patrimonial, banca de inversión, M&A y *fundraising*, que acompañan a cada cliente en cada etapa de su expansión y proporcionan asesoramiento experto.

Asimismo, sus centros **DayOneHub**, ubicados en Barcelona, Madrid, Valencia, Bilbao, Málaga, Murcia y Zaragoza, actúan como puntos de encuentro exclusivos para talento y capital. A través de la participación en eventos y encuentros privados, conecta de manera regular a sus clientes con *partners* estratégicos de alto valor añadido.

#### Hitos de 2025

- | Consolidación como *partner* financiero de la economía de la innovación, multiplicando por diez los clientes desde 2017.
- | Foco en las **nuevas líneas de financiación de empresas** del ecosistema **DayOne** para impulsar la innovación (*InvestEU*).
- | **Impulso de las operaciones de Venture Debt** a clientes *scaleups* para apoyar su crecimiento.

#### PREMIOS EMPRENDE XXI



*Desde su creación en 2007, el programa ha invertido **9,9 MM€** en premios en metálico y acciones de acompañamiento, que han beneficiado a más de **560 empresas***

Los **Premios EmprendeXXI** son una iniciativa impulsada por **CaixaBank**, a través de su división especializada **DayOne**, y cointegrados con **ENISA** en España y con **Banco BPI** en Portugal. Se crearon con el objetivo de **impulsar, acompañar y reconocer a las start-ups de base tecnológica e innovadora** con mayor potencial de crecimiento en España y Portugal.

#### Premios Emprende XXI – Edición 2025

El 10 de diciembre se cerró la fase de convocatoria de la 19ª edición de los PEXXI, cuya entrega de premios será en el mes de mayo de 2026.

**1.006**

Empresas participantes de España y Portugal.

**960 en 2024**

**0,9 MM€**

En premios (metálico, formación internacional y visibilidad).

**0,8 MM€ en 2024**

En esta edición se otorgarán **19 premios regionales**, uno por cada Comunidad Autónoma en España y 2 en Portugal, y **8 Premios Retos del Mañana basados en 3 categorías** para identificar proyectos con impacto real en la economía, las personas y el planeta:

- | **Business Transformation:** Impulsar la innovación con impacto transformador para empresas, profesionales y el mercado.
- | **Human Well-being:** Focalizarse en soluciones para una buena calidad de vida física y emocional de las personas, con impacto real en su día a día.
- | **Living Planet:** Apostar por soluciones innovadoras que contribuyan a la transición ecológica y la sostenibilidad.

Además, se otorgarán **2 accésit a la Innovación Disruptiva y el Impacto Social**.

## CORPORATE & INVESTMENT 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 de 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 este propósito: la segmentación por sectores de actividad, la presencia en Madrid, Barcelona y Bilbao, la cercanía en la relación con los clientes 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 **26 puntos de presencia Internacional, y cerca de 300 profesionales.**

**Banca de Instituciones** 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 122 profesionales.**

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

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

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

### \_PRINCIPALES CIFRAS 2025

# 115.022 MM€

De inversión

**106.040 MM€ en 2024**

# 23.191 MM€

Financiación sostenible

**19.530 MM€ en 2024**

# 15.595 MM€

De financiación a bancos comerciales en el ámbito de las oficinas de representación

**12.994 MM€ en 2024**

# 5.619 MM€

Inversión en *asset finance*

**5.881 MM€ en 2024**

### Presencia internacional



Equipo de

# >300

profesionales en 24 países diferentes

Acuerdo con

# >1.550

bancos corresponsales

## HITOS DE 2025

- | Se ha producido un incremento significativo de los **ingresos por comisiones vinculados a operaciones de financiación especializada**, reflejo del elevado nivel de actividad del ejercicio.
- | El creciente enfoque hacia el **negocio internacional**, se ve reflejado, entre otros aspectos, en un incremento de volumen de negocio del 21 % en las Sucursales Internacionales,
- | En lo referente al mercado de **préstamos sindicados**, 2025 ha sido un buen año para la actividad. A pesar de que durante el primer semestre la actividad estuvo contenida debido a factores geopolíticos globales, como las políticas arancelarias, el volumen de operaciones ha crecido respecto a ejercicios anteriores, con mayor presencia de otros años de las refinanciaciones corporativas, así como financiaciones orientadas a proyectos de transición energética.
- | CaixaBank mantiene una destacada **primera posición por volumen como bookrunner** en el mercado español, según las principales agencias (Refinitiv, Dealogic y Bloomberg) y ha participado en prácticamente todas las operaciones destacadas del año.
- | Se ha impulsado la inversión en **Commercial Real Estate**, con especial dinamismo en el mercado residencial y *living*, así como el resurgimiento de las oficinas y de las operaciones de *Retail*. El equipo de *Real Estate* lideró nuevamente el mercado español y avanzó en su expansión internacional con operaciones en Reino Unido, Italia, Francia y Portugal.
- | **Banca Transaccional** sigue potenciando su desarrollo, lo que se ha traducido en mayor agilidad y en la captación de operaciones singulares con mayor vida media. Durante 2025, **se ha lanzado el producto Sustainable Supply Chain Finance (SSCF)**, por el que los proveedores con mayor compromiso ASG pueden beneficiarse de mejores condiciones de financiación. Este producto, distinguido con el premio “The Innovation of the Year” en los *IMPACT Investment Awards 2025* de *Environmental Finance*, constituye una propuesta innovadora y posiciona a CaixaBank como referente en financiación sostenible.
- | **CaixaBank se consolidó como primer banco mundial en *confirming***, en los programas de Banco Interamericano de Desarrollo (BID), la *International Finance Corporation* (IFC), y el Banco de Desarrollo Asiático (ADB), y como top 3 en EBRD, Banco Europeo de Reconstrucción y Desarrollo. Las operaciones de estos programas abarcan sectores clave como energías renovables, eficiencia energética, reciclaje industrial y agricultura sostenible.
- | Se ha **reforzado el compromiso con el sector Institucional mediante una estrategia orientada a la sostenibilidad, la inclusión financiera y la excelencia en el servicio**. Se ha mantenido una política exigente en precios para la inversión en el sector público en un entorno altamente competitivo, al tiempo que se ha impulsado la formación en ámbitos clave como la ciberseguridad, contribuyendo a mejorar la protección frente a riesgos digitales de los clientes institucionales y a fortalecer su cultura tecnológica.
- | Se ha consolidado el **apoyo al tercer sector y a las entidades sociales**, ofreciendo soluciones financieras adaptadas y promoviendo programas formativos que refuerzan sus capacidades de gestión y su impacto social.
- | CIB mantiene su **firme compromiso con la sostenibilidad** y cuenta con un equipo especializado para ofrecer un servicio integral y un acompañamiento personalizado a las grandes corporaciones en su transición hacia modelos industriales más sostenibles y descarbonizados. A lo largo de 2025 se ha seguido impulsando la financiación sostenible, cuyos detalles se presentan en el **apartado “Finanzas sostenibles”**.



## MODELO DE DISTRIBUCIÓN

*CaixaBank cuenta con una plataforma de **distribución omnicanal** adaptada a las preferencias de los clientes*

CaixaBank continúa desarrollando su modelo de distribución. Un modelo orientado a dar respuesta a las nuevas necesidades y preferencias de sus clientes, en un entorno en constante transformación. En este contexto, **el Grupo avanza en la modernización y el rediseño de sus canales digitales para mejorar la experiencia de cliente, impulsar las ventas digitales y desarrollar nuevas capacidades.** Estas iniciativas permiten simplificar procesos, ampliar la autonomía del cliente y ofrecer soluciones más ágiles, personalizadas y seguras, reforzando al mismo tiempo la eficiencia operativa y la capacidad de adaptación del modelo comercial.

La complementariedad de los canales digitales y remotos con **la mayor red física de España** refuerza la capacidad del Grupo para prestar un servicio integral, combinando la proximidad física con la flexibilidad de los canales no presenciales.

De cara al futuro, CaixaBank seguirá impulsando la atención especializada y personalizada, apoyándose en la capacitación de sus equipos, en el uso avanzado de la tecnología y en la integración de todos sus canales. Este enfoque permite consolidar un modelo de distribución equilibrado, sostenible y centrado en el cliente, que refuerza la propuesta de valor del Grupo y contribuye al cumplimiento de sus objetivos estratégicos.

### \_UNA PLATAFORMA OMNICAL CON LA RED DE OFICINAS MÁS EXTENSA DE ESPAÑA Y LOS MEJORES MODELOS DE RELACIÓN REMOTA Y DIGITAL



**RED DE OFICINAS**

Clientes con preferencia por contacto físico

— PRESENCIAL —

**CaixaBankNow**



**WEB + MÓVIL**

Clientes digitales con plena autonomía u omnicanal



**Connecta**



**GESTOR REMOTO**

Clientes con preferencia por gestor remoto

REMOTO



**DIGITAL-  
experiencia  
de neobanco**

Clientes "móvil" y joven. Oferta simplificada incluyendo servicios no financieros

## RED FÍSICA

### RED DE OFICINAS

CaixaBank cuenta con la **red de oficinas más extensa de España con 3.542 oficinas retail**. En los últimos años, la red de oficinas se ha mantenido estable, habiéndose realizado un ajuste mínimo fundamentalmente en entorno urbano y asociado al desarrollo del modelo de oficina Store. En este contexto, CaixaBank mantiene su compromiso de no abandonar ningún municipio en todo el territorio nacional.

Asimismo, CaixaBank ha continuado con el impulso y expansión del servicio de oficinas móviles.

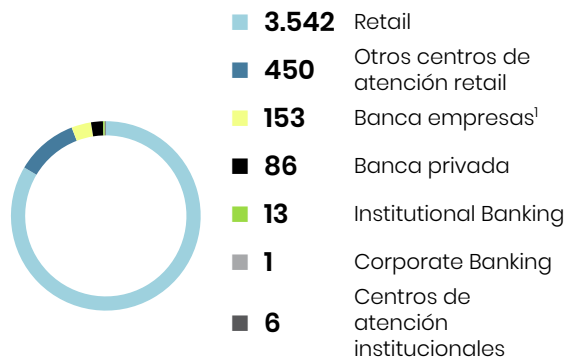
El **modelo de oficinas** de CaixaBank se divide en **urbano y rural**, adaptándose a las características y necesidades de cada entorno para garantizar una atención cercana, especializada y eficiente.

En **Portugal**, se sigue apostando por una red física relevante, que se sitúa entre las más extensas del país. Así bien, como en España la red de oficinas ha experimentado una **reducción gradual en los últimos años**, especialmente en zonas urbanas con alta penetración digital.

<sup>1</sup> Incluye 142 Centros Empresas, y 11 centros promotores.

<sup>2</sup> No incluye sucursales internacionales (9) ni oficinas de representación (17).

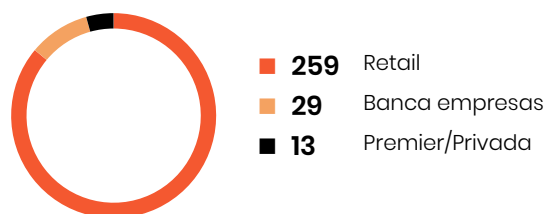
### \_RED ESPAÑA



## 4.251 oficinas<sup>2</sup>

4.280 en 2024

### \_RED PORTUGAL



## 301 oficinas

303 en 2024



### Modelo urbano

CaixaBank mantiene su apuesta por el modelo urbano de oficinas *Store*, contando con 923 oficinas en el mes de diciembre de 2025. Estas oficinas, de mayor tamaño que las convencionales, ofrecen una experiencia diferencial al cliente gracias a:

- | Un horario de atención ininterrumpido de mañana y tarde.
- | Equipos de gestores especializados.
- | Una oferta ampliada de servicios comerciales y tecnológicos.

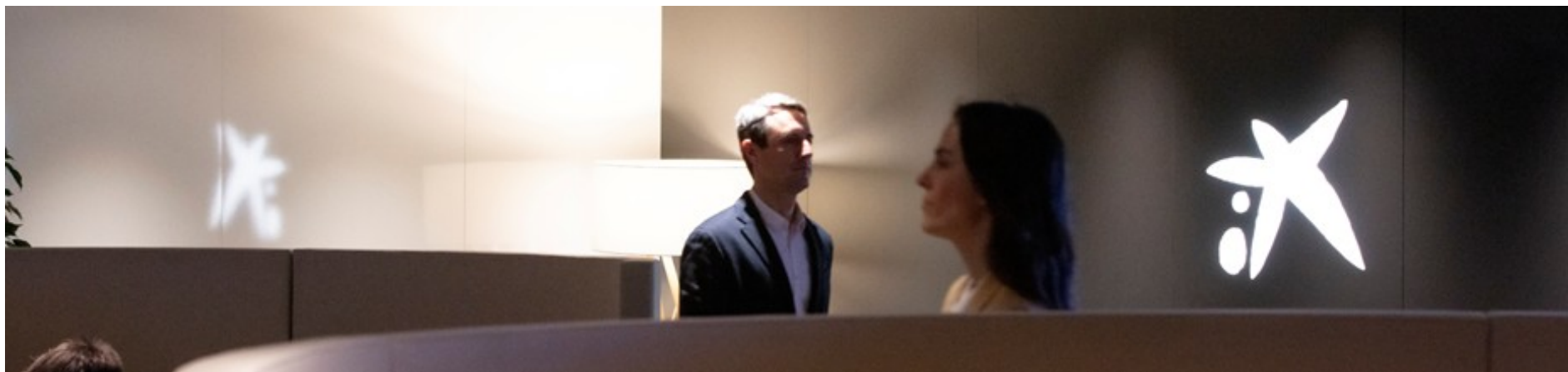
Además, CaixaBank cuenta con centros *flagship* bajo el concepto **All in One**, que combinan diseño, tecnología y asesoramiento experto. Estos espacios, ofrecen zonas de *coworking* y actividades formativas, reforzando el vínculo con los clientes en un entorno innovador. Actualmente, en España, hay centros *All in One* en Barcelona, Valencia, Madrid, Ibiza, Burgos, Castellón, Segovia, Pamplona, Santa Cruz de Tenerife, Las Palmas de Gran Canaria y Murcia.

### Modelo rural

CaixaBank cuenta con **1.397 oficinas rurales**, situadas en poblaciones de menos de 10.000 habitantes y **442 ventanillas en poblaciones rurales** siendo la única entidad bancaria con presencia con modelo de oficina en **463 municipios**. Esta red se complementa con 29 oficinas móviles, que recorren **1.413** poblaciones de **17** provincias (*véase apartado "Proximidad"*).

### OFICINAS ESPECIALIZADAS

El modelo de oficinas especializadas de CaixaBank forma parte de su estrategia de segmentación comercial y de adaptación de la red física a las distintas necesidades de sus clientes.



## RED CAJEROS

La red de autoservicio de CaixaBank se consolida como la más extensa del país, con más de 11 mil cajeros en territorio nacional, que permiten realizar hasta 250 operaciones diferentes. Los cajeros permiten realizar operaciones las **24 horas al día, 365 días al año**, a través de una experiencia rápida e intuitiva y con seguridad reforzada en cada gestión.

En 2025, CaixaBank ha llevado a cabo diversas **acciones orientadas a optimizar el funcionamiento de la red de cajeros**. Entre las medidas adoptadas, destaca la definición de nuevos mensajes de error en los cajeros, que mejoran la comprensión de las incidencias por parte del usuario y contribuyen a incrementar las transacciones exitosas. Asimismo, se están adaptando los *Customer Journeys* conforme a la nueva normativa de accesibilidad y se avanza en la mejora de la monitorización y gestión de la red para aumentar su disponibilidad.

**Mejora de más de un 6% en la valoración del canal por parte de los clientes en el último año.**

Además, CaixaBank ha reforzado las funcionalidades de su red de cajeros automáticos incorporando un nuevo servicio que permite realizar pagos de deuda pendiente<sup>1</sup> de forma ágil y autónoma, ya sea en efectivo o mediante traspaso. Su diseño busca absorber parte de las operaciones presenciales, liberando tiempo para los gestores y mejorando la eficiencia operativa.

El servicio está disponible 24 horas al día, los 7 días de la semana en toda la red de cajeros y se ampliará para permitir también pagos de deuda de préstamos y tarjetas de crédito. Asimismo, se mantendrá la opción de realizar estos pagos en ventanilla con atención personalizada.

<sup>1</sup> Incluye pago de recibos, impuestos, tasas y multas, así como regularización de importes pendientes o devueltos.



CaixaBank mantiene su compromiso de **mejorar la calidad de su red de cajeros**, impulsando nuevas iniciativas centradas en optimizar su funcionamiento y reforzar la eficiencia del servicio al cliente.

**11.034**

Cajeros España

**1.238**

Cajeros Portugal



## CANALES DIGITALES – WEB + MÓVIL

### CaixaBankNow

CaixaBank agrupa a todos los **servicios digitales** del Grupo bajo un mismo concepto.



### Líder en canales digitales

**CaixaBankNow** es la **plataforma de banca digital de CaixaBank**, disponible tanto en **app móvil** como en **banca online web**, que permite a los clientes gestionar todas sus operaciones financieras de forma remota, segura y disponible las 24 horas del día.



#### \_ DETALLE CLIENTES DIGITALES

**12,7 MM**

 Clientes Digitales España  
**12,1 MM en 2024**
**1,0 MM**

 Clientes Digitales Portugal  
**1 MM en 2024**

#### Detalle de los clientes digitales en España


**41 %** ■ 100 % digital

**59 %** ■ Omnicanal

**68 %** ■ Mobile

**16 %** ■ Mobile + web

**16 %** ■ Web

#### Detalle clientes digitales en Portugal

**0,8 MM**

Usuarios habituales en Banca Digital

**0,3 MM en 2024**
**0,8 MM**

Usuarios habituales en BPI app

**0,8 MM en 2024**

#### Intensidad de uso digital

**5,4 MM**

 de clientes se conectan diariamente<sup>1</sup>
**5,2 MM en 2024**
**2,4 MM**

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

**2,2 MM en 2024**

#### Canal móvil en España

**5,1 MM**

de compras realizadas con el móvil

**3,4 MM en 2024**
**8,0 MM**

de tarjetas descargadas en el teléfono móvil

**5,5 MM en 2024**

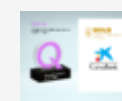
<sup>1</sup> Volumen diario de clientes personas físicas que se conectan a canales digitales, como media de los últimos 6 meses.

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

#### Reconocimientos



Mejor Banco Digital en España 2025



Banco europeo innovador del año 2025



Mejor Entidad de Banca Privada Digital en Europa 2025

## GESTOR REMOTO



Por sus características, es un modelo de relación especialmente indicado para aquellos clientes del Grupo 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.

# 7,6 MM

Clientes dentro del modelo de relación Connecta

3,3 MM en 2024

# 2.488

Empleados en Connecta

1.897 en 2024



*El modelo de relación digital en remoto se consolida como uno de los ejes principales de la relación con el cliente, permitiendo una experiencia más fluida y eficiente. Este enfoque responde a un cliente con perfil digital, con escaso uso de oficina y disponibilidad de tiempo limitada.*

### PRINCIPALES HITOS DEL 2025

- | **Implementación del Modelo BPA (Gestión Compartida de Clientes).** Se ha establecido un modelo operativo que permite la gestión conjunta de clientes de CaixaBank e imagin, con el objetivo de optimizar la eficiencia y ampliar la cobertura comercial.
- | **Impulso al Modelo imagin.** Se han definido líneas de actuación para equiparar las capacidades de las propuestas de valor de CaixaBank e imagin, con la consolidación del modelo de gestor personal en imagin o el desarrollo de herramientas de gestión específica para imagin.
- | **Integración de Inteligencia Artificial – Proyecto AgentForce (Salesforce).** Se ha iniciado el despliegue de soluciones de inteligencia artificial aplicadas a la gestión comercial.
- | **Despliegue del Servicio de CoBrowsing.** Se ha implantado una herramienta que permite compartir en tiempo real la pantalla de la App NOW entre cliente y gestor.
- | **Desarrollo de los Modelos HolaBank y AgroBank.** Se ha creado un modelo de atención remota con gestores especializados para los segmentos HolaBank y AgroBank.



*imagin es el **neobanco líder entre los jóvenes en España**, impulsado por CaixaBank y con una vocación clara de impacto positivo en la sociedad.*

**imagin, la banca 100 % digital con 4 MM clientes**

**3,1 MM**

Adultos

**\_APP IMAGIN**

**52,5 %**

de los usuarios de imagin acceden a la *app* más de 3 veces por semana

**86,1 MM**

de accesos mensuales a la aplicación

**10,7 MM**

de operaciones mensuales de Bizum a través de imagin

**8,8 %**

Cuota de mercado nómina

**54,3 %**

de clientes con ingresos domiciliados

**0,9 MM**

Menores

**\_APP IMAGINTEENS (12-17 AÑOS)**

**29 %**

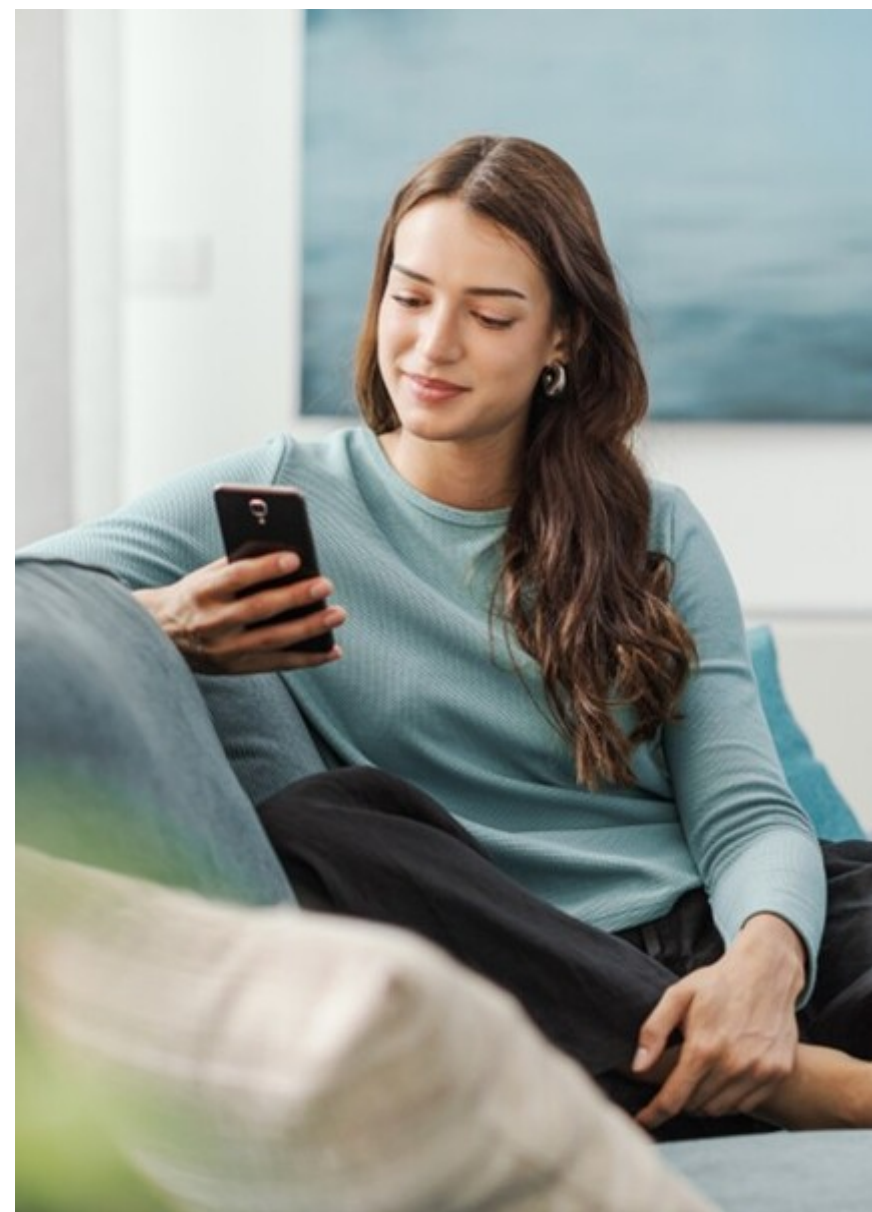
de los usuarios de imaginTeens acceden a la *app* mas de 3 veces por semana

**3,1 MM**

Accesos mensuales a la aplicación

**0,3 MM**

de operaciones mensuales de Bizum a través de imaginTeens



## AMPLIACIÓN DE LA PROPUESTA DE VALOR

Con el objetivo de **aumentar la vinculación de los clientes y acompañarlos en las diversas necesidades que surgen en su ciclo de vida**, en 2025 se ha ampliado el *portfolio* de productos financieros. Entre otros, se han lanzado los siguientes productos:

### 1.AHORRO E INVERSIÓN

- | **ETP Bitcoin:** 1er producto de criptomoneda.
- | **Mejoras en el servicio bróker,** con la Inclusión de órdenes *limit* para acciones y ETF y ampliación del catálogo.

### 2.PAGOS

- | **Tarjeta viajera:** consolidación de la tarjeta de débito con ventajas para viajar, incluyendo compras en divisa no Euro y reintegros internacionales sin comisiones para clientes de 12 a 25 años y >26 con nómina.
- | **imagin e-Card:** tarjeta prepago para realizar compras online de forma segura.
- | **Homepay:** servicio de envío de dinero al extranjero (Colombia y Perú).
- | **Bizum Teens:** habilitación de la operativa para adolescentes de 12 y 13 años.

### 3.ENGAGEMENT

- | **Programa *cashback*:** servicio para ahorrar en marcas seleccionadas al pagar con tarjetas imagin.

### 4.CONSUMO

- | **Vehículo de ocasión:** compra y financiación de vehículos de segunda mano.
- | **Facilitea Casa:** portal inmobiliario para buscar, comprar o alquilar viviendas y otros servicios relacionados.
- | **Hipotecas:** apertura de nuevos convenios con CCAA para ofrecer financiación hasta el 90 %.

# 11

Convenios activos

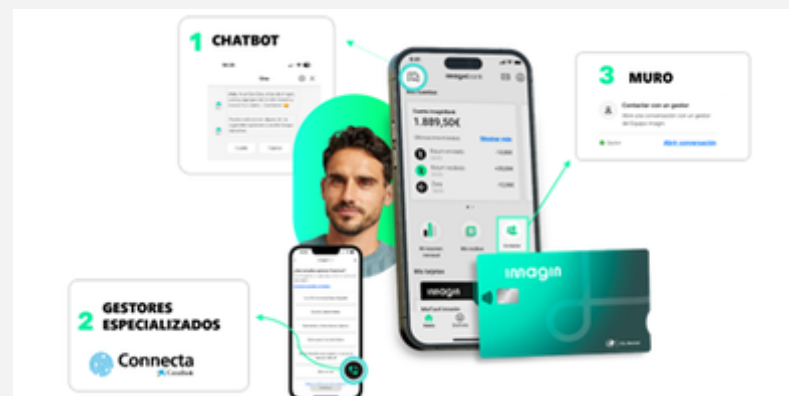
- | **Préstamos *Skills & Education*:** ampliación del posicionamiento en centros universitarios españoles.

# 45

Acuerdos con universidades y centros FP

## CONSOLIDACIÓN DE UN NUEVO MODELO DE GESTIÓN REMOTA

En 2025 se ha llevado a cabo una transformación significativa en el **modelo de atención y relación de los clientes de imagin**, consolidando el modelo de gestión remota. Este nuevo modelo ha permitido una mayor personalización y proactividad en el acompañamiento, reforzado por un **equipo de gestores especialistas** (Connecta) y **nuevos canales de comunicación**, como el muro o el *chatbot*.



## SOSTENIBILIDAD, FORMACIÓN Y VALOR SOCIAL



imagin renueva su certificación B Corp con 88,6 puntos (+8,6 p vs. certificación inicial), reforzando así su compromiso con un modelo de negocio consciente y responsable.

### Compromiso con la sostenibilidad

imagin, a través de su programa **imaginPlanet**, impulsa iniciativas de **impacto positivo orientadas a la conservación del medio natural y a la creación de valor social**.

#### Conservación de mares y océanos

**300 toneladas**

CO<sub>2</sub> compensado con programas de impacto imaginPlanet en 2025

**20.000**

Corales protegidos con el programa 'Med Coral'. **180.000 desde 2023**.

#### Proyecto Fluye

En 2025, imagin ha puesto en marcha el **plan nacional de regeneración de ecosistemas fluviales en España** con el objetivo de intervenir en el origen del impacto antes de que los residuos alcancen mares y océanos. El Plan consta de dos líneas de actuación: retirada de residuos y replantación de vegetación.

**304 toneladas**

Residuos retirados

**658**

Voluntarios

### Compromiso con la educación financiera y el emprendimiento

#### imaginPlanet Challenge

En 2025 ha tenido lugar la 5ª edición del programa *imaginPlanet Challenge*, en el que jóvenes desarrollan sus ideas de negocio con impacto positivo. El equipo ganador, Myko, propone transformar residuos orgánicos en materiales sostenibles y biodegradables.

**4.118**

Participantes 5ª edición

**618**

Equipos participantes 5ª edición

**+12.000**

Alumni

#### imaginAcademy

El programa *imaginAcademy*, persigue **acercar las finanzas a los jóvenes de forma accesible, directa y entretenida (véase apartado "Cultura financiera")**.



## TECNOLOGÍA Y DIGITALIZACIÓN



*CaixaBank, en el marco del Plan Estratégico 2025-2027, pretende **acelerar las inversiones en IT con el objetivo de apoyar el crecimiento del negocio.***

CaixaBank continúa impulsando su transformación tecnológica como palanca estratégica para el crecimiento y la mejora de la eficiencia comercial. Con una **inversión en tecnología superior a los 5.000 millones de euros entre 2025 y 2027**, el Grupo ha definido un plan ambicioso con tres prioridades:

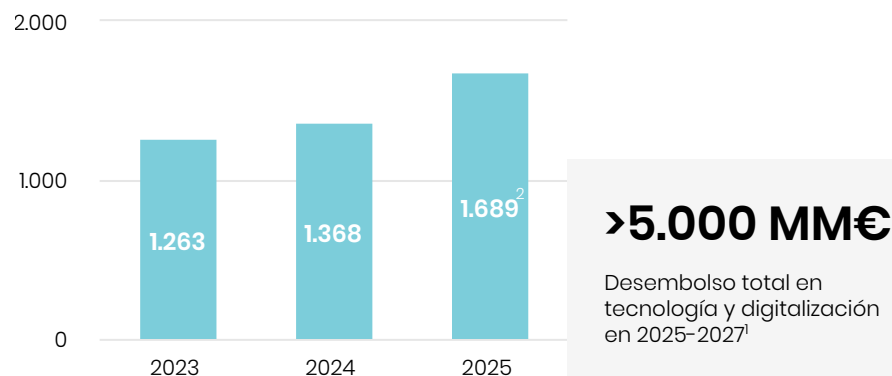
- | **Impulsar la agilidad, el servicio y el potencial del negocio**, mediante la renovación de canales, la modernización de aplicaciones y la simplificación de procesos.
- | **Seguir desarrollando capacidades de vanguardia para mejorar la inteligencia de negocio y la eficiencia operativa**, con la aceleración de la adopción del *cloud*, la integración de inteligencia artificial y la atracción del mejor talento.
- | **Mayor resiliencia y flexibilidad**, a través de la mejora de la arquitectura de ciberseguridad, de la evolución y estandarización de la arquitectura técnica y funcional y la optimización de procesos de *back-office* y monitoreo.

Para lograrlo, el Grupo contará con las siguientes **palancas transversales**:

- | **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 para transformar operaciones y aumentar la productividad, con soluciones que abarcan desde asistentes virtuales para clientes y empleados hasta herramientas para la automatización de procesos y generación de código. Estas iniciativas permiten reducir tiempos de respuesta, mejorar la experiencia del cliente y optimizar la eficiencia operativa.

En los últimos años, **la inversión en tecnología ha sido un pilar clave en la estrategia de CaixaBank**, que ha permitido mejorar la resiliencia de la infraestructura, la agilidad y la eficiencia comercial.

### \_INVERSIÓN EN TECNOLOGÍA Y DESARROLLO (MM€)



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

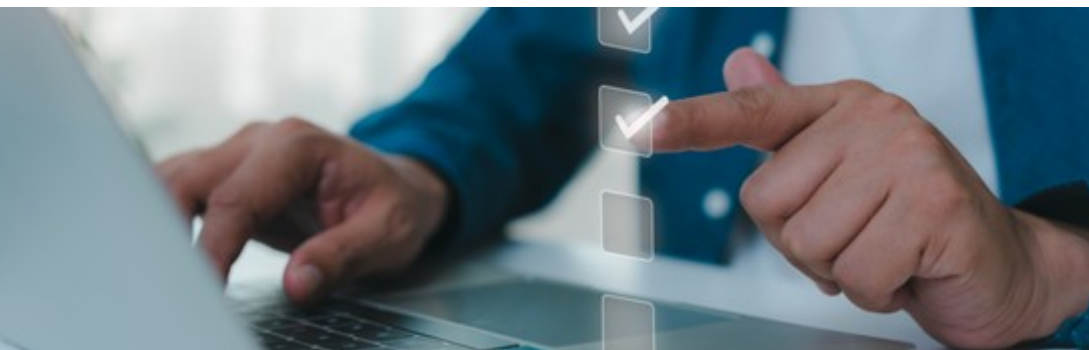
<sup>2</sup> Incluye, entre otros, 550 MM€ correspondientes a desarrollos de IT, en concreto altas de software que principalmente ha sido desarrollado por terceros (**véase nota 16.2 Otros activos intangibles de las Cuentas anuales consolidadas**).

## PLAN COSMOS

En el marco de la segunda línea del Plan Estratégico 2025-2027, CaixaBank ha puesto en marcha **el Plan Cosmos** (2025-2030) concebido para acelerar la transformación del modelo operativo y tecnológico del Grupo y con la ambición de cubrir 4 grandes objetivos:

1. **Capacidades para dar agilidad al negocio.** (Re)inventando nuestros procesos de negocio y canales con un modelo diferenciado de interacción y gestión de nuestros clientes y negocio, habilitando nuevas fuentes de ingresos.
2. **Desarrollar nuevas capacidades de vanguardia.** Modernizando nuestra tecnología, más ágil, flexible y resiliente apalancados en Data e IA y nuevas capacidades para adaptarnos a las necesidades de nuestro negocio.
3. **Excelencia operativa y eficiencia del modelo de costes.** Buscando la excelencia operativa y eficiencia en nuestro modelo de costes para poder focalizarnos en la mejora continua y el servicio a nuestro negocio.
4. **Robustecer los sistemas actuales.** Reforzando nuestra plataforma tecnológica con los mayores estándares de seguridad, para que sea más ágil, flexible y resiliente.

Cosmos no solo impulsa la tecnología, sino también la evolución del modelo operativo y de personas, consolidando una plataforma segura, flexible y resiliente que permitirá a CaixaBank mantener su liderazgo y afrontar los retos del futuro.



## 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 y experiencia de uso.

En 2025, 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. Paralelamente, se han implementado medidas para contener los consumos y el coste asociado, a pesar del incremento en el volumen de transacciones. Para ello, se ha optimizado el uso de las infraestructuras y se han incorporado tecnologías de vanguardia más eficientes y económicas, como la derivación de transacciones de consulta al *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 se van evolucionando para aumentar su eficiencia y el nivel de resiliencia ante nuevos escenarios de riesgo, incluyendo la *cyber* resiliencia (*véase apartado "Ciberseguridad"*). 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 para este propósito.

Finalmente, **continúa la apuesta por la migración a soluciones en la nube** con el objetivo de 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*.

**4,2**

CALIDAD Y RESILIENCIA Indicador CSF.

La mejora continua de la infraestructura IT permite procesar volúmenes cada vez mayores

# 315.537 MM

Transacciones procesadas.

275.229 MM en 2024

# ~ 40.000

Transacciones por segundo.

~ 33.000 en 2024

# ~ 87 %

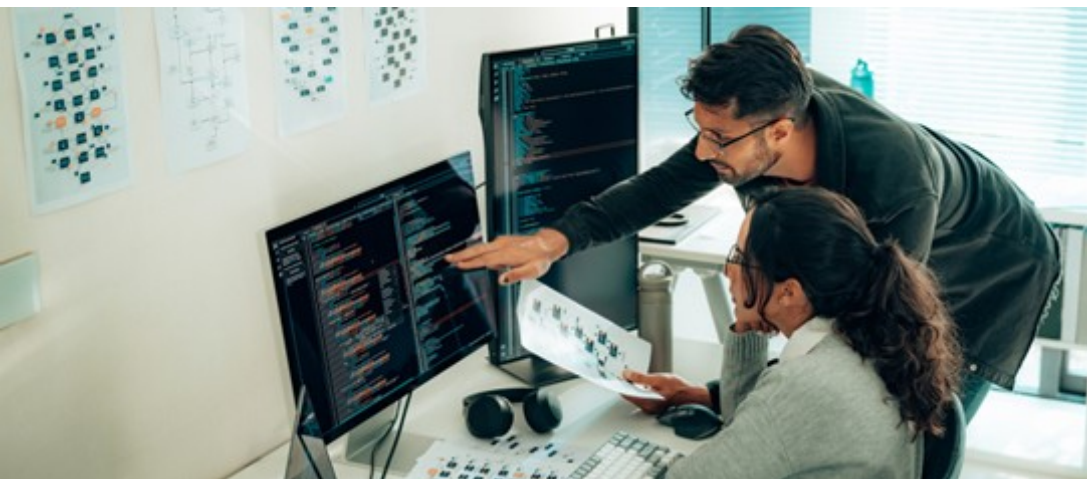
Incidencias relevantes resueltas en menos de 4 horas.

~ 88 % en 2024

# 2.664

Aplicaciones gestionadas en la nube.

1.788 en 2024



## 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.

Alineado con la estrategia del Grupo, dentro del programa Cosmos, **se integra una iniciativa** cuyo objetivo es dar respuesta a la creciente demanda en analítica avanzada e inteligencia artificial, y a la transformación de la plataforma tecnológica hacia una solución *cloud*.

Esta iniciativa 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 (*véase apartado “Inteligencia Artificial”*).
- | **Impulso del talento:** Formación y certificación de usuarios de las áreas de la nueva plataforma.

Para impulsar la iniciativa se creó un equipo de trabajo multidisciplinar y transversal, que garantiza que el diseño de la plataforma atiende a las necesidades globales del Grupo. **El roadmap de implantación** sigue un modelo de entregas incrementales que permite acompañar la creación de capacidades tecnológicas con la puesta en marcha de casos de uso que maximicen el impacto en negocio.

De acuerdo con el plan establecido, durante 2025, se han entregado **nuevas 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* y a nuevas capacidades relacionadas con Inteligencia Artificial generativa.

Estas capacidades han permitido cumplir con el objetivo estratégico de **potenciar la analítica avanzada e inteligencia artificial en negocio**, desarrollando y poniendo en producción múltiples casos de uso, que permitan generar un retorno económico, y un beneficio intangible con 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:



Dentro del programa *CloudNow*, CaixaBank llegó a un acuerdo con IBM para mover gradualmente las cargas de la plataforma de la Entidad al IBM Cloud. Después de 4 años de proyecto, se han ejecutado más de 1.300 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 2025 también se han transformado 40 aplicaciones que han sido desplegadas sobre la nueva infraestructura de *cloud* privado.

Además, avanzando en la estrategia de *cloud* híbrida *multicloud*, en 2025 se siguió la estrategia de hibridación de cargas transaccionales entre *onPrem* e IBM Cloud Madrid incluyendo *setup* de *DataGate* y avanzando en 7 de los sistemas del plan de movimiento al *cloud* de los sistemas SAP.

*CloudNow* ha cerrado 2025 con *landing zones* adicionales para BPI y Red Hat OpenShift Kubernetes Service (ROKS) y abriendo la iniciativa de un nuevo *cloud provider* en Google Cloud Platform (GCP) para avanzar con la estrategia *multicloud* híbrida. A futuro, los drivers de migración de nuevas cargas se centrarán en la mejora de resiliencia y su retorno económico.

# 39 %

Absorción  
Cloud en 2025

## IMPLANTACIÓN DE NUEVAS TECNOLOGÍAS

### Inteligencia Artificial

La adopción de la Inteligencia Artificial sigue siendo un eje estratégico, con el objetivo de ofrecer servicios escalables y robustos a clientes y empleados, así como optimizar los servicios financieros mediante el uso de tecnología avanzada.

En este contexto, **CaixaBank ha formalizado un marco de gobierno para el desarrollo y uso de la Inteligencia Artificial**, asegurando que su adopción se realice de manera responsable, segura y alineada con los objetivos estratégicos del Grupo.

Por este motivo, en línea con las prioridades establecidas por el Reglamento Europeo de Inteligencia Artificial, el Comité de Dirección aprobó en marzo de 2025 la creación de la **Dirección de Gobierno de IA**, que incorpora la figura de **Chief AI Officer** (CAIO) corporativa. Esta Dirección constituye la **Oficina de IA**, cuya misión es garantizar que todos los proyectos de IA cumplen con la normativa vigente, los principios éticos y aportan valor al Grupo.

La Oficina de IA se fundamenta en unos principios de **IA responsable** definidos por CaixaBank, en cumplimiento de la legislación y alineados con los valores éticos del Grupo. Estos principios incluyen, entre otros, la equidad, la transparencia o la supervisión humana, y orientan su actuación y se concretan en cuatro grandes funciones:

- | **Gobierno:** Implantar un marco de gestión y evaluación de riesgos, con políticas claras, interlocución con grupos de interés y supervisores, y un enfoque de mejora continua basada en indicadores y vigilancia regulatoria.
- | **Operación:** Garantizar un desarrollo, despliegue y uso de una IA responsable mediante un sistema integral de gestión de la calidad, que asegure el cumplimiento normativo, la gestión de riesgos y la excelencia operativa.
- | **Estrategia:** Facilitar la adopción de la IA, acompañando a las áreas de negocio según sus necesidades, las capacidades tecnológicas disponibles y la aportación de valor de cada caso de uso.
- | **Cultura:** Promover la formación orientada a diseñar y utilizar la IA de forma ética y responsable. Colaborar en la gestión del cambio y en el buen uso de proyectos con IA.

Las **bases del modelo de gobierno de la IA** están incluidas, actualmente, en dos Políticas corporativas:

- | Desde la perspectiva del modelo en la **Política Corporativa de Gestión de Riesgo de Modelo**.
- | Desde la perspectiva de la privacidad en la **Política Corporativa de Privacidad**. Esta Política incorpora la evaluación de los riesgos relacionados con la IA en las actividades de tratamiento de datos personales donde se utiliza IA. Asimismo, esta evaluación de riesgos de IA ya se está llevando a cabo de forma regular y se refleja en los procedimientos del Comité de Privacidad.

Adicionalmente, está en desarrollo una **política de IA corporativa**, que incorporará los requisitos regulatorios que ya se implantaron en el 2025 y los requisitos regulatorios exigibles a partir de agosto 2026.

**CaixaBank integra la ética de la Inteligencia Artificial como un pilar fundamental de su modelo de gobierno tecnológico.** Por este motivo, ningún sistema de inteligencia artificial toma ninguna decisión 100% automática sin revisión humana previa que afecte significativa o jurídicamente a los grupos de interés de la Entidad.

Asimismo, el Grupo analiza el 100% de los casos de uso de la IA propuestos desde la perspectiva estratégica, tecnológica, legal y ética.

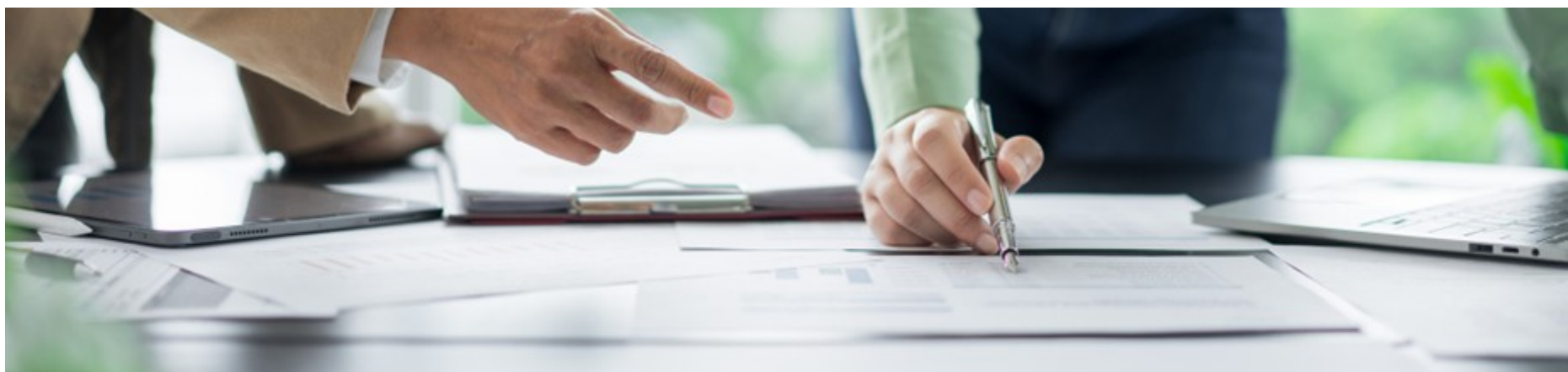
Para todo ello, el Grupo cuenta con un plan de formación y capacitación para todos sus empleados.

Durante 2025, CaixaBank ha consolidado su apuesta por la Inteligencia Artificial mediante la ejecución de proyectos estratégicos que han permitido avanzar en la integración de esta tecnología en los procesos de negocio, destacando:

### Plataforma cognitiva y casos de uso

En el marco del Plan Estratégico 2025-2027, se han iniciado más de **10 casos de uso** que aplican soluciones en la plataforma cognitiva, entre los que destacan Analista del futuro, Testamentarias, Proceso hipotecario y Catálogo comercial. Durante 2025 se inició la productivización del primer sistema IA del programa Cosmos, el asistente documental de Analista del Futuro.

También se ha implementado una **nueva release de la plataforma** que permite la industrialización de soluciones IA tanto para sistemas de *Machine Learning*, como Agentic, satisfaciendo la creciente demanda de los casos de uso desde una perspectiva de seguridad, gobierno, IA Responsable y robustez.



### Traductor corporativo

Se ha finalizado la implementación del traductor corporativo. Hasta ahora, la traducción de contenidos internos se realizaba con herramientas externas. Con esta mejora, **el Grupo incorpora una solución propia basada en Inteligencia Artificial**, que permite ofrecer contenidos en varios idiomas de forma más ágil, segura y alineada con los procesos corporativos. Este avance, además del salto tecnológico, habilita nuevas oportunidades de automatización de procesos que requieren traducción, reduciendo tiempos y mejorando la eficiencia global.

**+6.000**

Documentos procesados con el traductor corporativo en 2025

### Crecimiento del uso de Document AI

Se ha dado continuidad al desarrollo de nuevos casos de uso sobre la plataforma propia Document AI, solución propia para el procesamiento inteligente de documentos. Durante 2025, **26 procesos** ya utilizaban esta solución, con la que se han clasificado documentos y extraído información de más de **50 MM de peticiones** procedentes de procesos como Firmas, OAC/Bondad del Dato (Activo), LetradoDigital, Facturas, DNINOW y Cheques, entre otros.

Adicionalmente, se ha implantado un **proceso de catas periódico** de los casos de uso en producción: en estas revisiones se mide el grado de automatización y precisión de los modelos de Document AI de cada caso de uso, se valida el cumplimiento de los KPIs definidos por negocio y se identifican oportunidades de mejora continua para su posterior priorización.

**+300**

Tipos de documentos procesados en DocAI

**+ 35 MM**

Páginas procesadas diariamente en DocAI

